

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของผู้บริหารงานประกันชีวิต
ในธุรกิจประกันชีวิต

Factors Influencing Effectiveness of Assurance Agency Leader
in Life Insurance Business

โดย

นางสาวณัฐสินี แสนสุข

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2550



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม	จิตวิทยา
สาขา	ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต

Factors Influencing Effectiveness of Assurance Agency Leader
in Life Insurance Business

นามผู้วิจัย นางสาวณัฐสินี แสนสุข

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรอง เงินดี, กศ.ม.)

กรรมการ (พันตรีหญิงพนมพร พุ่มจันทร์, วท.ม.)

กรรมการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน สติรมน, Ph.D.)

หัวหน้าภาควิชา (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อาจคงหาญ, M.A.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของผู้บริหารงานประกันชีวิต
ในธุรกิจประกันชีวิต

Factors Influencing Effectiveness of Assurance Agency Leader
in Life Insurance Business

โดย

นางสาวณัฐสินี แสนสุข

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2550

ณัฐสินี แสนสุข 2550: ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต ปรินญาวิทยาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรอง เงินดี, กศ.ม. 158 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ระดับความสำนึกในคุณค่าตนเอง และระดับจรรยาบรรณประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ตามปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำนึกในคุณค่าตนเอง และจรรยาบรรณประกันชีวิต กับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารงานประกันชีวิตบริษัทประกันชีวิต (มหาชน) จำกัดที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 292 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามแบบสำรวจและมาตราส่วนประเมินค่าวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิต มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ และด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้อยู่ในระดับต่ำ มีความสำนึกในคุณค่าตนเองและมีจรรยาบรรณประกันชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้ที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ และด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับ .01 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ และด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงาน ที่ทำได้ ด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความสำนึกในคุณค่าตนเองและจรรยาบรรณประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Natsinee Sansuk 2007: Factors Influencing Effectiveness of Assurance Agency Leader in Life Insurance Business. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Jumrong Ngerndee, M.Ed. 158 pages.

The objective of this study were: to study the level of effectiveness in a life insurance business and self-esteem and ethics at work of assurance agency leaders; to determine the influence of personal data on effectiveness in a life insurance business of assurance agency leaders; to study the relationship between self-esteem and ethics at work, and effectiveness in a life insurance business of assurance agency leaders. The sample group for the study consisted of 292 assurance agency leaders who worked at Life Insurance Public Company Limited, in 2006. Data were collected by a questionnaire and rating scale. Analyses of data were performed with statistical software.

The results of this study indicated that the Assurance Agency Leaders had a high level of effectiveness in terms of policy's persistency, but had a low level of effectiveness in terms of sum of production and sum of policy, and a medium level of self-esteem and ethics at work. Assurance Agency Leaders with different sex were different in effectiveness in a life insurance business dimension of sum of production at the significance level of 0.01; with different age were different dimension of sum of production and sum of policy at the significance level of 0.05 and 0.01; with different marital status were different dimension of sum of production and sum of policy at the significance level of 0.01; different types of work experience were different dimension of sum of production sum of policy and policy's persistency at the significance level of 0.01. Self-esteem and ethics at work had a significant, positive correlation to effectiveness in a life insurance business dimension of sum of policy and policy's persistency at the significance level of 0.01.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์
จำรอง เงินดี ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์พันธุ์หญิงพนมพร พุ่มจันทร์ กรรมการสาขาวิชา
เอก ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน สติธมน, Ph.D. กรรมการสาขาวิชารอง ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอ
แนะและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ อาจารย์ปริญทร์ นาคสิงค์ ผู้แทน
บัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติมในขั้นตอนสุดท้าย และรองศาสตราจารย์จันทังค์
อดิวัฒนสิทธิ์, Ph.D. ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติมทำให้วิทยานิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นผู้วิจัย
ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกท่าน รองผู้อำนวยการ
ฝ่ายขายสมพล อัดถกกาญจน์นา เพื่อนๆ และน้องๆ AACP ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อ
มูลงานวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ผ่องศรี ศรีมรกต, Ph.D. อาจารย์
มยุรา นพพรพันธุ์ และขอขอบคุณ อาจารย์ผ่องศรี อัมสอน ที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องการวิเคราะห์
ข้อมูล แปลผลคอมพิวเตอร์ และขอขอบคุณเพื่อนนิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมรุ่น 10
ทุกท่านที่มีน้ำใจต่อกันเสมอมา โดยเฉพาะคุณ อนิสรา ธนีสัตย์ ที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องการ
วิเคราะห์ข้อมูล แปลผลคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยขอแสดงความขอบพระคุณ และขอบคุณเป็นอย่างสูง

ประโยชน์และส่วนดีของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบใจให้แก่ คุณพ่อบุญศรี และคุณแม่
เครือวัลย์ แสนสุข ผู้ให้ความรัก อุปการะเลี้ยงดู การดูแลเอาใจใส่ สนับสนุน ส่งเสริม และให้กำลังใจ
มาโดยตลอด จึงทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ณัฐตินี แสนสุข

ตุลาคม 2550

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในธุรกิจ	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำนึกในคุณค่าตนเอง	50
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจรรยาบรรณประกันชีวิต	61
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	86
กรอบแนวคิดการวิจัย	89
สมมติฐานการวิจัย	90
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	91
วิธีการเก็บข้อมูล	91
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	95
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	102
ผลการวิจัย	102
ข้อวิจารณ์	118
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	128
สรุปผลการวิจัย	128
ข้อเสนอแนะ	135

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	139
ภาคผนวก	147
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	148
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้องภายใน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	156
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	158

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สมรรถนะที่พึงประสงค์ของกลุ่มผู้บริหาร	34
2	การปรับเปลี่ยนกระบวนการคิด-พูด-ทำของการเลือกสรร ในยุคโลกาภิวัตน์	36
3	การนับผลการปฏิบัติงาน กันยายน 2549 ของ บริษัท ประกันชีวิต (มหาชน) จำกัด	47
4	จำนวนและร้อยละของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน	103
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผล ในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต	105
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำนึก ในคุณค่าตนเองของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต	105
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจรรยาบรรณประกันชีวิต ของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต	106
8	เปรียบเทียบประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของ ผู้บริหารงานประกันชีวิตเพศชายและเพศหญิง	107

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่างกัน	108
10	การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มี อายุ แตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe'	109
11	การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มี อายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe'	109
12	เปรียบเทียบประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต สถานภาพโสดและสถานภาพสมรส	110
13	เปรียบเทียบประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของ ผู้บริหารงานประกันชีวิต ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป	111
14	การวิเคราะห์ความแปรปรวน ของประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน	112
15	การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ ในการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD	113

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ ในการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD	114
17	การเปรียบเทียบความแตกต่าง ของประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ที่ทำได้ ของผู้บริหารงานประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD	115
18	ความสัมพันธ์ระหว่างความสำนึกในคุณค่าตนเองกับ ประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต	116
19	ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณประกันชีวิตกับ ประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต	117
20	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย	134
ตารางผนวกที่		
1	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	149
2	การทดสอบเครื่องมือวัด	157

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ	13
2	ความสัมพันธ์เป้าหมายระดับต่างๆ	23
3	ประสิทธิผลของทีม	26
4	ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางการบริหารและระดับการบริหาร	28
5	ผู้ปฏิบัติงานในอนาคต	33
6	ความก้าวหน้าในอาชีพ	48

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ประเทศต่างๆในโลกได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจจากภาวะเงินเฟ้อ ภาวะเศรษฐกิจถดถอย ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ หรือหยุดชะงัก ในช่วง10ปีที่ผ่านมาโดยเฉพาะประเทศไทยตั้งแต่พ.ศ.2539 ได้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวเรียกว่า “ภาวะฟองสบู่แตก” บริษัทหลายแห่ง หยุดการดำเนินธุรกิจชั่วคราว หรือต้องเลิกกิจการไป ภาวะวิกฤติเศรษฐกิจที่ประเทศไทยประสบ ได้ส่งผลกระทบต่อองค์การธุรกิจในวงกว้างจนเป็นเหตุให้ระบบเศรษฐกิจเกิดภาวะชะงักงัน ถ้านำบทเรียนนี้มาทบทวนแล้ว เห็นว่า วิกฤติเศรษฐกิจนี้สามารถใช้ให้เป็นประโยชน์แก่องค์การได้และเป็นโอกาส ดีที่ได้ทบทวนวิสัยทัศน์ ตลอดจนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจใหม่ เพื่อสร้างความเจริญเติบโตที่มั่นคงและยั่งยืนให้แก่องค์การ ธุรกิจต่อไปในอนาคต (ทองทิพภา วิริยะพันธุ์, 2545) สาเหตุแห่งความล้มเหลวทางธุรกิจเพราะขาดการปรับปรุงประสิทธิภาพในการผลิต การบริการ การตลาด หรือการพัฒนาบุคลากร (Putti, 1989 อ้างใน วิวรรณ ชาราหิรัญโชติ, 2532)

ในขณะที่ธุรกิจส่วนใหญ่ มีปัญหา แต่ธุรกิจประกันชีวิตของคนไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เริ่มฟื้นตัวและกลับขยายตัว อย่างต่อเนื่องโดยมีการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ18.5 (สำนักวิจัยฯธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด, 2546) และยังมีแนวโน้มขยายตัวในระดับสูงต่อไปอีก เนื่องจากปัจจัยทางเศรษฐกิจหลายประการที่เอื้ออำนวย ได้แก่เศรษฐกิจ ของประเทศมีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 3.7 ในปี พ.ศ. 2545 และ พ.ศ. 2546 การที่อัตราดอกเบี้ยเงินออมของธนาคาร มีแนวโน้มทรงตัวในระดับต่ำต่อเนื่องจนถึงปี พ.ศ. 2546 ทำให้มีการย้ายเงินออมจากธนาคารมาฝากผ่านธุรกิจประกันชีวิตที่ให้ผลตอบแทนมากกว่าและการผลักดันให้มีการเพิ่มเบี้ยลดหย่อนประกันชีวิตในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจากเดิมไม่เกิน 10,000 บาทเป็นไม่เกิน 50,000 บาท (สนธิยา ชูขจร, 2546) ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตเป็นที่ยอมรับของประชาชน นั่นคือได้ออมเงินรับดอกเบี้ย แล้วยังนำไปลดหย่อนภาษีทำให้เสียภาษีน้อยลง ผลจากปัจจัยส่งเสริมดังกล่าวธุรกิจประกันชีวิต จึงได้ใช้กลยุทธ์นำโอกาสช่วงวิกฤต เปลี่ยนแปลงปรับปรุง ประสิทธิภาพขององค์การ สร้างเป้าหมายการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าว และพัฒนาบุคลากรในธุรกิจประกันชีวิตโดยผู้บริหารงานประกันชีวิต เป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงาน นำทีมงานไปสู่เป้าหมายร่วมกับองค์การ

ปัจจัยส่งเสริมดังกล่าวเพียงช่วยให้ธุรกิจประกันชีวิตโดยรวมดีขึ้น แต่ไม่ได้เป็นปัจจัยทำให้องค์การประสบความสำเร็จมีประสิทธิผลได้ปัจจัยที่กำหนดชัยชนะในโลกธุรกิจ คือ ทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะระดับผู้บริหารงาน เพราะองค์การใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพย่อมมีความได้เปรียบในการแข่งขันทำให้องค์การมีศักยภาพในการดำเนินงาน และผลคือองค์การสามารถอยู่รอด เจริญเติบโต พัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและเกิดประสิทธิผลในการทำงานสูงสุด ผู้บริหารควรแสวงหาและยอมรับวิธีการใหม่ ในการบริหารทรัพยากรบุคคล หากผู้บริหารให้ความสำคัญในการพัฒนา นวัตกรรม หรือเทคโนโลยีใหม่ ลงทุนปรับปรุงเทคนิควิธีการพัฒนามนุษย์ องค์กรย่อมสามารถประสบความสำเร็จและมีชัยชนะเหนือคู่แข่งได้ ในอดีตการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการทางด้านวัตถุให้แก่พนักงานเพียงอย่างเดียว บุคคลมองงานเพื่อได้เงินมาใช้จ่าย ทำให้ยืงนานวันต้นทุนในการบริหารยิ่งเพิ่มขึ้น แต่ประสิทธิผลและประสิทธิภาพกลับลดต่ำลง ดังนั้นในปัจจุบันองค์การจึงตระหนักและให้ความสำคัญอย่างมากกับการตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจของพนักงาน ทำให้บุคคลตระหนักว่างานเป็นส่วนสำคัญของชีวิตส่วนหนึ่ง บุคคลทำงานเพื่อตอบสนองต่อ ความรู้สึก มีคุณค่า มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีความนับถือตนเอง และมีความภาคภูมิใจจากการทำงาน หรือ “ความสำนึกในคุณค่าตนเอง” (Self Esteem) ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคลเป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่จะทำให้บุคคลมีความสุขมากขึ้น มีหัวใจหรือชีวิตข้างใน (Innerlife) ที่เต็มขึ้น เข้มแข็งและเป็นตัวของตัวเอง และสิ่งเหล่านี้ยังเป็นการเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) ที่มีอำนาจ และพลังสูงสุดที่กระตุ้นให้บุคคลมีชีวิตอยู่อย่างมีความหมาย มีความหวัง มีพลัง และเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้เป็นต่อการที่บุคคลจะมีชีวิตอยู่อย่างมีความมั่นคงทางจิตใจในธุรกิจประกันชีวิต

ผู้บริหารงานที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเอง ทุ่มเท่งมุ่งมั่นทำงาน สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายเป็นสุดยอดนักขาย แต่จะทำได้ดีใน 2-3 ปีแรก หลังจากนั้นบางรายยังรักษาผลงานได้ระดับหนึ่ง บางรายผลงานกลับต่ำกว่าที่ควร

เมื่อกล่าวเน้นบุคคลที่เป็นผู้บริหาร การประกอบธุรกิจในปัจจุบันผู้บริหารองค์กรหรือบริษัทที่ดีจำเป็นต้องตรวจสอบผลการดำเนินงานของตนเองมีจริยธรรมในการประกอบธุรกิจมากน้อยเพียงใด การดำเนินธุรกิจถ้าปราศจากการเอาใจใส่ดูแลจริยธรรมในการประกอบธุรกิจแล้วย่อมก่อให้เกิดความวุ่นวายในสังคมตลอดทั้งมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรที่อาจไม่ได้รับการยอมรับในธุรกิจเหล่านั้น (สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ, 2540) ความรับผิดชอบต่อการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ นำไปสู่การสร้างมาตรฐาน และคุณค่าของวิชาชีพเพื่อรองรับบุคคลที่เข้าระบบธุรกิจมากขึ้นเพื่อเป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมของวิชาชีพธุรกิจ (คำพอง งามภักดิ์, 2543) ความสำคัญของการมีหลัก จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจเริ่มจากจุดแรกในธุรกิจการค้า คือ จุดของความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ประกอบธุรกิจ การค้ากับลูกค้า ธุรกิจการค้าจะต้องสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจให้แก่ลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุด

การค้าในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางการค้าอย่างเสรี และเป็นยุคสมัยที่ผู้คนมีชีวิตที่รีบเร่งไม่มีเวลา มากเพียงพอที่จะเลือกตัดสินใจให้รอบคอบในเรื่องการบริโภคถ้าหากร้านค้าหรือบริษัทใดสามารถ ทำให้ผู้ซื้อไว้วางใจได้แล้วธุรกิจจะมีลูกค้านิยมมาอุดหนุนมากขึ้น และทำให้เจ้าของกิจการขายได้ มากขึ้นสร้างกำไรได้มากขึ้น หลักจริยธรรมที่ช่วยให้ธุรกิจการค้าได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าที่ สำคัญคือ “การให้บริการที่มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในราคาเป็น ธรรม” (สมบุญ ชาติยชีวินและคณะ, 2541) สมัยนี้เราหันมาพูดถึงเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจกันมากขึ้น หลังเกิดกระแส การทุจริต ของผู้บริหารในบริษัทระดับยักษ์ของโลก นื้อ โกงจนเป็นเหตุให้บริษัทล่มสลาย ใน เมืองไทยผู้บริหารบางคนประพฤติตนไม่เหมาะสม แต่การลงโทษเป็นเพียงการแก้ปัญหาปลายเหตุ ถ้า สภาพจิตใจคนยังไม่ได้รับการปลูกฝังให้มี คุณธรรม บรรษัทภิบาลจะสัมฤทธิ์ผลอย่างเป็นรูปธรรม ไม่ได้ และผู้บริหารยังมีความประพฤติไม่เหมาะสม มุ่งผลประโยชน์ตนเป็นหลัก ธุรกิจประกันชีวิต เป็นธุรกิจที่อาศัยความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของค์การต้องการให้ผู้บริหารมีความซื่อสัตย์ควบคุม ดูแลตัวแทนประกันชีวิตให้ซื่อสัตย์กับลูกค้า และองค์การ แต่ยังมีการเก็บเบี้ยประกันแล้วไม่ส่งเข้า องค์การทำให้ลูกค้าเดือดร้อนไม่ได้รับความคุ้มครอง

ตัวอย่างที่เห็นเป็นรูปธรรมล่าสุดได้แก่กรณีศึกษา วิกฤตการเมืองช่วงมกราคม-มีนาคม 2549 ของอดีตนายกรัฐมนตรีพ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร เป็นผู้นำประเทศที่การบริหารงานของรัฐบาลมีทั้ง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเกิดโครงการและผลงานที่ชัดเจนมากมาย แต่วิกฤตการเมืองที่เกิดจาก ข้อครหาว่า แม้ถูกต้องตามกฎหมาย เพราะการขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ “ไม่ต้องเสียภาษี” แต่ใน ฐานะที่เป็นผู้นำของประเทศ ท่านนายกจึงได้รับผลกระทบที่รุนแรงกว่าคนอื่น โดยเฉพาะการถูกตั้ง คำถามในแง่ “จริยธรรม” (นฤตย์ เสกธีระและคณะกองบรรณาธิการมติชน, 2549) ส่งผลให้โครงการ Megaproject ของรัฐบาลต้องถูกยกเลิกการต่อต้านไม่สามารถดำเนินงานได้ รัฐบาลมีประสิทธิภาพ ทำให้ต่างชาติสนใจแต่ขาดประสิทธิภาพ เพราะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ เนื่องจากความสงสัยใน จริยธรรมของผู้นำ เป็นต้น

ในธุรกิจประกันชีวิต การขายผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการบริการด้านการเงินที่มีสัญญาผูกพันระยะ ยาวนั้นบริษัท จำเป็นต้องได้รับคำมั่นสัญญาในหลายด้านจากลูกค้า การตัดสินใจของลูกค้าที่เกี่ยวข้อง กับการเงินและผลประโยชน์ทางด้านความคุ้มครองตามกรมธรรม์ มีผลอย่างมากต่อช่วงชีวิตที่เหลือ ดังนั้นคำแนะนำในเรื่องดังกล่าวที่มีต่อลูกค้าจึงจำเป็นต้องมาจากความสามารถของผู้ให้คำแนะนำ ที่ ต้องเล็งเห็น ผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ผู้บริหารตัวแทนและตัวแทนที่ไม่ปฏิบัติหรือไม่ พยายามปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ที่สำคัญได้แก่จรรยาบรรณประกันชีวิตจะต้องได้รับ

การฝึกอบรมใหม่อีกครั้ง รวมทั้งอาจถูกพิจารณาลงโทษทางวินัยด้วย ดังนั้นองค์กรจึงไม่ควรมองข้ามหรือละเลยในการตอบสนองปัจจัยด้านต่างๆนี้ ให้แก่พนักงาน

งานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิตเนื่องจากเป็นกลุ่มปฏิบัติการประสานสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า และตัวแทนประกันชีวิตกับองค์กร เป็นพลังสำคัญที่มีศักยภาพในการพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย นำผลผลิตเข้าองค์กรเป็นผู้ทำกำไรให้องค์กร และสนใจศึกษาการมีความสำนึกในคุณค่าตนเอง และจรรยาบรรณประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต ที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรและผู้บริหารนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างทั้งกับลูกค้า พนักงานเองและองค์กร ย่อมประสบความสำเร็จสูงสุดและยืนนานในการดำเนินธุรกิจเป็น องค์กรที่เข้มแข็ง สามารถแข่งขันได้ตลอดเวลา เป็นพลังและกำลังสำคัญที่สร้างสรรค์ความสำเร็จให้เกิดแก่องค์กรและผลจากงานวิจัยนี้มีคุณประโยชน์ต่อองค์กรอื่นในการนำไปประยุกต์ใช้ “บริหารบุคลากรในองค์กร” เมื่อทุกองค์กรประสบความสำเร็จโดยสนใจและใส่ใจกับคุณภาพของทรัพยากรบุคคลและประสิทธิผลของงานใน การดำเนินธุรกิจย่อมส่งผลให้ประเทศชาติเจริญก้าวหน้า มั่นคง ยั่งยืน ตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. ระดับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ระดับความสำนึกในคุณค่าตนเองและระดับจรรยาบรรณประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต
3. ความสัมพันธ์ระหว่างความสำนึกในคุณค่าตนเองกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต
4. ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณประกันชีวิตกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึง ระดับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ระดับความสำนึกในคุณค่าตนเอง และระดับจรรยาบรรณประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต
2. ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความสำนึกในคุณค่าตนเองและจรรยาบรรณประกันชีวิตกับ ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต
3. เพื่อใช้เป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนา และเป็นแนวทางในการสร้างเสริม ด้านความสำนึกในคุณค่าตนเอง และด้านจรรยาบรรณประกันชีวิต เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็น ผู้บริหารงานประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิต (มหาชน) จำกัด ที่ปฏิบัติงานทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 1,088 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาจำแนกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

2.1.2 ความสำนึกในคุณค่าตนเอง ประกอบด้วย การรับรู้ตน โดยทั่วไป การรับรู้ตน ทางด้านสังคม การรับรู้ตนทางด้านครอบครัว

2.1.3 จรรยาบรรณประกันชีวิต ประกอบด้วย การมีความซื่อสัตย์ การให้บริการที่ดี สม่าเสมอ การรักษาความลับผู้เอาประกัน การเปิดเผยข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทำประกัน การไม่ขายเกินกำลังชำระเงิน การไม่ลดค่าบำเหน็จ การไม่แนะนำให้สละกรมธรรม์เดิม การไม่กล่าวให้ร้าย การหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ การอยู่ในศีลธรรมและคุณธรรม

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิต ประกอบด้วย จำนวนผลงานที่ทำ
ได้ จำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ อัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์

นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความหมายและจำกัดขอบเขตของศัพท์ ดังนี้

ธุรกิจประกันชีวิต หมายถึง การจัดการเฉลี่ยความเสี่ยงและความเสียหายที่จะเกิดจากคนหนึ่ง
ไปยังอีกหลายๆ คน โดยมีผู้รับประกันทำหน้าที่กระจายความเสี่ยงระหว่างผู้เอาประกันทั้งหมด

ผู้รับประกัน หมายถึง บริษัทคู่สัญญาที่ตกลงจะชดเชยสินไหมทดแทน หรือเงินจำนวนหนึ่งให้

ผู้เอาประกัน หมายถึง คู่สัญญาที่ตกลงจะส่งเบี้ยประกัน และเป็นบุคคลที่ถือกรมธรรม์ของ
บริษัทแล้ว ความหมายทางการค้า คือ ลูกค้าของบริษัท

ผู้รับประกัน โฆษน์ หมายถึง ผู้พึงจะได้รับค่าสินไหมทดแทนหรือรับจำนวนเงินใช้ให้

ตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ผู้ซึ่งมีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ ขึ้นไป ต้องสอบผ่านข้อทดสอบ
จรรยาบรรณประกันชีวิต และข้อความรู้เกี่ยวกับ ธุรกิจประกันชีวิตของกรมการประกันภัย กระทรวง
พาณิชย์ บริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวน บุคคลให้ทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท และสามารถรับ
เบี้ยประกันจาก ผู้เอาประกัน แทนบริษัท โดยมีหนังสือมอบอำนาจรับเบี้ยประกัน

ผู้บริหารงานประกันชีวิต หมายถึง ตัวแทนประกันชีวิตที่มีศักยภาพได้รับการแต่งตั้งจาก
บริษัทเลื่อนระดับเป็น ตำแหน่งผู้จัดการ (Agency Leader) มอบหมายให้ชักชวน ฝึกสอนอบรม สร้าง
แรงจูงใจ พัฒนา และควบคุมทีมตัวแทนประกันชีวิตสร้างผลผลิตนับเครดิตผลงาน (Production
Credit) ขึ้นต่ำ 400,000 บาทต่อปี เหมือนกันทุกตำแหน่ง

แบบประกันชีวิต หมายถึง สินค้าของบริษัทหรือสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท

เบี้ยประกัน หมายถึง เงินที่นำส่งบริษัท ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท

กรรมกรรม หมายถึง เอกสารสัญญาที่ผู้รับประกันส่งมอบให้ผู้เอาประกันเพื่อเป็นหลักประกัน
ในเงื่อนไขสัญญาระหว่างกัน

ประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่สามารถทำได้ของผู้
บริหารงานประกันชีวิตในส่วนการขายประกันชีวิต ชักชวน ฝึกสอน อบรม สร้างแรงจูงใจ พัฒนา
และควบคุมทีมตัวแทนประกันชีวิตให้บรรลุเป้าหมายที่บริษัทกำหนดโดยวัดจากผลการปฏิบัติงาน 3
ด้าน คือ

จำนวนผลงานที่ทำได้ หมายถึง ผลรวม เบี้ยประกันที่นำมาคำนวณนับแต้มเครดิตผลงาน
ในช่วงระยะเวลา เดือนมกราคม-ธันวาคม 2549 หน่วยนับเป็น บาทต่อปี

จำนวนกรรมกรรมที่ทำได้ หมายถึง ผลรวมกรรมกรรม ที่ทำได้ในช่วงระยะเวลา เดือนมกราคม-
ธันวาคม 2549 หน่วยนับเป็น รายต่อปี

อัตราความยั่งยืนของกรรมกรรม หมายถึง เป็นกฎเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดขึ้นมา เพื่อใช้ในการ
ตัดสินคุณภาพผู้บริหารงานประกันชีวิตโดยอ้างอิงจำนวนผลงานปีต่ออายุปีที่ 2 ที่ยังคงอยู่ ในรอบ 19
เดือน วัดผล วันที่ 31 ธันวาคม 2549 หน่วยนับเป็น เปอร์เซนต์ต่อปี

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะต่างๆ และข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหารงานประกันชีวิต
ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

เพศ แบ่งเป็น เพศชาย และเพศหญิง

อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่ปีที่ผู้บริหารงานประกันชีวิตเกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม
โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ ต่ำกว่า 35 ปี 35-50 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพในการสมรสในปัจจุบันของผู้บริหารงานประกันชีวิต
โดยแบ่งเป็น โสด และสมรสหรือหม้าย หย่าร้าง

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้บริหารงานที่สำเร็จจากสถานศึกษา
ทั้งในและนอกประเทศ แบ่งเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป

ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้บริหารงานประกันชีวิต ทำงานในบริษัท จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้ ต่ำกว่า 10 ปี 10-20 ปี และมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

ความสำนึกในคุณค่าตนเอง (Self Esteem) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดการรับรู้ตนเองของบุคคล 3 ด้าน ได้แก่

การรับรู้ตนโดยทั่วไป หมายถึง การรับรู้ความสำคัญ เกี่ยวกับการถูกยอมรับ การมีคุณค่าอย่างเหมาะสม ตนเองยังเป็นที่รักของบุคคลอื่น การรับรู้ความสามารถที่กระทำการให้สำเร็จตามเป้าหมาย ปรับตัวได้ ปกป้องตนเองได้ การปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับศีลธรรม จริยธรรม ค่านิยม และวัฒนธรรมประเพณี

การรับรู้ตนทางด้านสังคม หมายถึง การรับรู้ความสำคัญ การมีคุณค่า การมีความสามารถ การสร้างคุณความดี และการมีพลังอำนาจ ทั้งหมดเป็นการสัมพันธ์ต่อสังคมที่อยู่รอบตนเอง

การรับรู้ตนด้านครอบครัว หมายถึง การรับรู้ความสำคัญ การมีคุณค่า การมีความสามารถ การสร้างคุณความดี และการมีพลังอำนาจ ทั้งหมดเป็นการสัมพันธ์ ต่อครอบครัวของตนเอง

จรรยาบรรณประกันชีวิต หมายถึง หลักการทำงานตามระเบียบข้อบังคับทางจรรยาบรรณของ ตัวแทนและผู้บริหารงานประกันชีวิต 10 ประการ ได้แก่

การมีความซื่อสัตย์ หมายถึง การมีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกัน บริษัท และเพื่อนในอาชีพ

การให้บริการที่ดีสม่ำเสมอ หมายถึง การให้บริการที่ดีและสม่ำเสมอ ชี้แจงให้ทราบสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกัน

การรักษาความลับผู้เอาประกัน หมายถึง การรักษาความลับของผู้เอาประกันหรือของบริษัท ที่ต้องการปกปิดต่อบุคคลภายนอก

การเปิดเผยข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทำประกัน หมายถึง การทำให้ผู้เอาประกันเปิดเผยข้อความจริงตามใบคำขอเอาประกัน เพื่อการพิจารณารับประกันหรือเพื่อความสมบูรณ์ของกรมธรรม์

การไม่ขายเกินกำลังชำระเงิน หมายถึง การไม่เสนอขาย เกินกำลังชำระเบี้ยประกัน หรือ ไม่เสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขของกรมธรรม์

การไม่ลดค่าบำเหน็จ หมายถึง การไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อจูงใจให้ทำประกัน

การไม่แนะนำให้สละกรมธรรม์เดิม หมายถึง การไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ ซึ่งทำให้ผู้เอาประกันต้องเสียผลประโยชน์ของตน

การไม่กล่าวให้ร้าย หมายถึง การไม่พูดจาพาดพิงให้ร้ายตัวแทนประกันชีวิต หรือบริษัทประกันชีวิตอื่น

การหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ หมายถึง การรู้จักแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

การอยู่ในศีลธรรมและคุณธรรม หมายถึง การปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรม ประเพณีอันดีงาม ยึดถือ เกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพตน

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

จากการตรวจเอกสารมีแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในธุรกิจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ความสำนึกในคุณค่าตนเอง
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ จรรยาบรรณประกันชีวิต
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในธุรกิจ

ความหมายของประสิทธิภาพในธุรกิจ

จากการศึกษาค้นคว้า มีความหมายของประสิทธิภาพในธุรกิจ ที่รวบรวมมาให้สอดคล้องกับงานวิจัยมีดังต่อไปนี้

Putti (1989 อ้างใน วิวรรณ ธาราหิรัญโชติ, 2532) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่นวัตถุดิบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือผลที่ตั้งไว้ เป็นคุณเจตนาไปสู่ผลกำไร เป็นการทำงานอย่างฉลาดขึ้นไม่ใช่ทำหนักขึ้น การสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ต้องรวบรวมความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิภาพในหมู่พนักงาน โดยให้การศึกษาการฝึกอบรม แรงจูงใจ เทคโนโลยีใหม่ๆ และเปิดโอกาสให้มีการใช้ความพยายามของกลุ่ม ทั้งนี้สิ่งที่ท้าทาย คือ ทำอย่างไรจึงจะรักษาระดับการพัฒนาผลงานให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในขณะที่เดียวกันก็ใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้

Schein (1970 อ้างใน ภรณ์ มหามนต์, 2529) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพของระบบองค์การ หมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (Survive) ปรับตัว (Adapt) รักษา สภาพ (Maintain) และเติบโต (Grow) ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่ใดที่ต้องกระทำให้ลุ่ลงไปรวมถึง ความสามารถในการผสมผสาน (Integration) ส่วนย่อย (Subparts) ขององค์การทั้งหมด (Total Organization) เข้าด้วยกัน เพื่อไม่ให้การทำงานของแต่ละส่วนซึ่งแตกต่างกันภายในองค์การเดียวกัน ขัดแย้งกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์การ

Covey (n.d. อ้างใน สงกรานต์ จิตสุทธิภากร, 2547) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพบุคคล หมายถึง “7 อุปนิสัยเป็นอุปนิสัยของคนที่มีประสิทธิภาพ” (The 7 Habits of Highly Effective People) เนื่องจาก อุปนิสัยเหล่านี้วางอยู่บนหลักการที่ถูกต้อง ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในระยะยาว ช่วยสร้างและทำให้เกิดแผนที่ถูกต้อง ทำให้คนนั้นสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้โอกาสที่มีได้มากที่สุด สามารถเรียนรู้และรวมหลักการอื่น เข้ามารวมกันในลักษณะของวงหมุนสู่เบื้องบน (Upward Spiral) ขึ้นไปสู่ความก้าวหน้าต่อไป เพราะอยู่บนกรอบความคิดด้านประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับหลักการ ธรรมชาติ เป็นหลักการที่เรียกว่า “สมดุลระหว่าง P และ PC” คือ ยิ่งผลิตได้มาก เท่าไร ยิ่งได้มาก เท่านั้น และยังมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพที่แท้จริง ประกอบไปด้วยสองส่วน ส่วนที่หนึ่ง คือ P หมายถึง Production (ผลผลิต) ตามต้องการ และส่วนที่สอง คือ PC หมายถึง Production Capability (ความสามารถในการผลิต) ความสามารถหรือสินทรัพย์ที่ผลิตออกมา ในเรื่องเกี่ยวกับมนุษย์ ความสมดุลระหว่าง P และ PC นั้นเท่าเทียมกันโดยพื้นฐาน แต่มีสิ่งที่สำคัญมากกว่านั้นคือ ด้านวัตถุและด้านการเงิน เพราะวามมนุษย์เป็นผู้ควบคุมทรัพย์สินทั้งสอง

ภรณ์ มหามนต์ (2529) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ตัวการที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้าย ว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด สำหรับผู้จัดการฝ่ายผลิต หมายถึง คุณภาพหรือปริมาณของผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ และสำหรับนักสังคมศาสตร์ หมายถึง คุณภาพของชีวิตการทำงาน

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2545) กล่าวว่าไว้ว่า ผู้บริหารมืออาชีพ หมายถึง ผู้บริหารที่สามารถ พิสูจน์ตัวเองได้ว่าเป็นผู้มีความรอบรู้ มีความสามารถ มีประสบการณ์ มีความชำนาญงาน และมี ประสิทธิภาพเห็นโอกาสแห่งความสำเร็จอยู่เสมอต้องทำงานอย่างจริงจังเพื่อความสำเร็จ สามารถยืนหยัด อยู่ภายใต้วิกฤตการณ์ต่างๆ มีสติ มีความมั่นคงทางจิตใจ มียุทธวิธีในการบริหารตนเองให้ได้ชัยชนะเหนือคู่แข่ง

สุรพร เลี่ยนสลาย (2547) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) กล่าวว่าไว้ว่า กลุ่มประสิทธิภาพ (Effective Groups) หมายถึง กลุ่มที่ประสบความสำเร็จในระดับสูงทั้งผลการปฏิบัติงานและการรักษาทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ห้องปฏิบัติการบรรลุความสำเร็จในงานระดับสูงและสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิก และสามารถบรรลุความเป็นไปได้ที่จะทำงานในระยะยาวให้ประสบความสำเร็จ

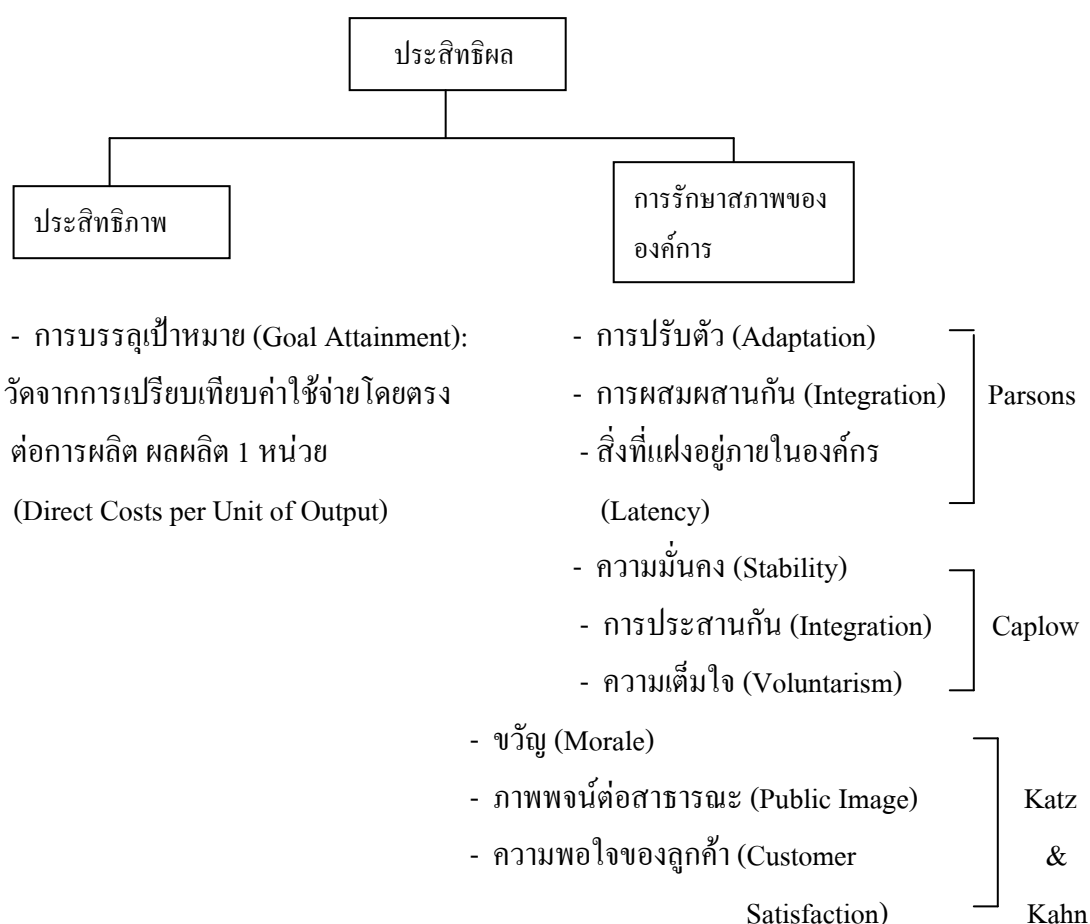
สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในธุรกิจ หมายความว่า ความสามารถในการใช้ทรัพยากร และการผสมผสาน (Integration) ทุกส่วนเพื่อการบรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ตั้งไว้ระหว่างเป้าหมายของบุคคล และเป้าหมายขององค์การโดยอยู่บนกรอบความคิดด้านประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับหลักการธรรมชาติ ที่สมดุลระหว่าง ผลผลิต (P) และความสามารถในการผลิต (PC) จากผู้บริหารที่สามารถบริหารงานให้ลุล่วงไปได้ด้วยแรงสนับสนุนอย่างจริงจังของผู้ร่วมงานที่ทำงานในระยะยาวให้ประสบความสำเร็จ สำหรับคุณภาพหรือปริมาณของผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการหรือผลผลิตใหม่ ๆ ขององค์การ หรือทำให้มีคุณภาพของชีวิตการทำงาน เป็นกุญแจที่นำไปสู่ผลกำไร เพราะเป็นการทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้น เป็นการทำงานอย่างฉลาดขึ้น ไม่ใช่ทำงานหนักขึ้น

แนวคิดและทฤษฎี

ผู้วิจัยได้สืบค้นแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถใช้อธิบายประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิต ได้ดังนี้

ทฤษฎีระบบ เป็นแนวทางในการวัดประสิทธิภาพขององค์การ (Systematic Criteria of Organizational Effectives) Parsons, Caplow and Katz & Kanh (1964 อ้างใน ภรณ์ มหามนต์, 2529) กล่าวว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดี คือ การดูความสามารถในการจัดองค์การ (Organize) และการใช้ทรัพยากรที่หาได้ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพไว้ให้ได้ สิ่งที่สำคัญในที่นี้ คือ “ประสิทธิภาพ” หรือ “Effectiveness” ซึ่งในปัจจุบันมักเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง การใช้ทฤษฎีระบบเป็นแนวทางในการวัดประสิทธิภาพขององค์การ ตั้งอยู่บนแนวความคิดที่ว่าองค์การเป็นระบบสังคมที่มีชีวิต ซึ่งมีข้อเรียกร้อง หรือความต้องการบางอย่างที่อยู่ในสภาพแวดล้อมหรือมีสถานการณ์ที่องค์การจำเป็นต้องสนองตอบเพื่อที่จะอยู่รอด และสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไปได้ การศึกษาประสิทธิภาพขององค์การจึงเป็นการศึกษาความสามารถของ

องค์การในการสนองตอบข้อเรียกร้องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่แวดล้อมองค์การอยู่ เช่น แนวความคิดของParsons และนักทฤษฎีองค์การหลายคนได้ใช้แนวความคิดเกี่ยวกับระบบ (System Approach) ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิภาพขององค์การ เช่น Caplow and Katz & Kahn ซึ่งสรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผล และประสิทธิภาพ
ที่มา: ธรณี มหานนท์ (2529: 5)

จากภาพที่ 1 นี้จะเห็นว่าทั้ง Parsons, Caplow and Katz & Kanh ต่างเห็นในทำนองเดียวกันว่าประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การบรรลุถึงเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์การ แต่ประสิทธิภาพเป็นเพียงส่วนหนึ่งของเครื่องวัดความมีประสิทธิภาพขององค์การ โดยองค์การต้องมีทั้งประสิทธิภาพและสามารถรักษาไว้ซึ่งสภาพความเป็นอยู่ขององค์การอีกด้วย (Organizational Maintenance)

Parsons เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการใช้ความเป็นระบบขององค์การเป็นเครื่องวัดความมีประสิทธิภาพขององค์การ โดยให้ชื่อว่า AGIL ซึ่งระบุถึงกิจกรรม 4 ประเภท ประกอบไปด้วย

“ A (Adaptation to The Environment) = การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม

G (Goal Attainment) = การบรรลุถึงเป้าหมาย

I (Integration-Social Stability) = การประสานร่วมมือกัน เพื่อความมั่นคงทางสังคม

L (Latency) = สิ่งที่แฝงอยู่ในองค์กร ชำรงไว้ซึ่งสัญลักษณ์ทางวัฒนธรรม”

ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบ (System Theory) เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) สรุปได้ว่า ระบบ หมายถึง กลุ่มของส่วนประกอบซึ่งมีความสัมพันธ์และมีผลซึ่งกันและกันมีลักษณะของระบบในองค์การ ที่ประกอบด้วยบุคคลเป็นลักษณะระบบแบบเปิด (Open System) มีคุณลักษณะพิเศษ 2 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง ถ้าระบบถูกกระทบกระเทือน หรือมีการผิดปกติจะมีปฏิกิริยาเกิดขึ้นในระบบนั้นเพื่อทำให้ระบบอยู่ในลักษณะสมดุล (Equilibrium) และประการที่สอง การมีแนวโน้มที่จะเรียนรู้และพัฒนาให้ดีขึ้น การเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ผลักดันให้องค์การต้องมีการเรียนรู้เพื่อให้องค์การนั้นคงอยู่ โดยที่คุณลักษณะด้านความสมดุล การเรียนรู้ และพัฒนาสิ่งใหม่หรือการเปลี่ยนแปลง ต้องพิจารณาให้เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม เพราะถ้ามีการเปลี่ยนแปลงเร็วเกินไปก็อาจทำให้คุณลักษณะด้านการรักษาความสมดุลเสียไปก็ได้

ทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theory) เป็นทัศนะคุณลักษณะ (Trait Perspectives) คือ ลักษณะทางกายภาพ สติปัญญาหรือบุคลิกภาพ ซึ่งจำแนกความแตกต่างระหว่างผู้นำที่ประสบความสำเร็จและผู้นำที่ไม่ประสบความสำเร็จ (Newstrom and Davis, 2002 อ้างใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) โดยถือเกณฑ์นี้เพื่อคาดคะเนประสิทธิภาพในความเป็นผู้นำ ทัศนะคุณลักษณะของบุคคลที่ยิ่งใหญ่ (Great Person-Trait Approach) ผู้นำมีแนวโน้มที่จะมีพลังและดำเนินงานในสภาพที่มั่นคงโดยพวกเขาต้องการอำนาจที่ทำให้บรรลุวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายที่ต้องการต้องมีความทะเยอทะยานมากและในระดับสูงที่บรรลุผลสำเร็จด้วย ในขณะที่เดียวกันมีวุฒิภาวะด้านอารมณ์เพียงพอที่ยอมรับในจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองโดยมุ่งที่ปรับปรุงตนเอง นอกจากนี้ผู้นำต้องยึดหลักคุณธรรม ซึ่งทำให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนเพียงพอ เพื่อจัดการกับข้อมูลจำนวนมากที่ได้รับ โดยผู้นำไม่จำเป็นต้องมีความเป็นอัจฉริยะ แต่ต้องแสดงให้เห็นถึงความเฉลียวฉลาดที่เหนือกว่าบุคคลอื่น ตลอดจนผู้นำต้องมีความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางสังคม และมีความรู้สึกที่เฉพาเจาะจงอย่างมากเกี่ยวกับอุตสาหกรรมธุรกิจของผู้นำ

คุณลักษณะที่มีความเกี่ยวข้องในเชิงบวกสำหรับความเป็นผู้นำที่ประสบความสำเร็จ (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2003 อ้างใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) มีดังต่อไปนี้

1. มีพลังและมีการปรับตัวหรือมีความอดทนต่อความตึงเครียด (Energy and Adjustment or Stress Tolerance) คือ ความสามารถด้านร่างกายและความสามารถในการปรับอารมณ์และความรู้สึกให้กลับสู่สภาพปกติ
2. มีการจูงใจด้านอำนาจทางสังคม (Prosocial Power Motivation) เป็นความต้องการอำนาจในระดับสูงเพื่อผลประโยชน์ของบุคคลอื่น
3. การมุ่งความสำคัญที่ความสำเร็จ (Achievement Orientation) เป็นความต้องการความสำเร็จ ความต้องการที่จะเหนือกว่า แรงกระตุ้นเพื่อการประสบความสำเร็จ ความเต็มใจที่จะรับผิดชอบ และการมุ่งที่วัตถุประสงค์ของงาน
4. มีวุฒิภาวะด้านอารมณ์ (Emotional Maturity) คือ มีการปรับตัวที่ดี และไม่ประสบกับความสับสนด้านจิตวิทยาที่รุนแรง
5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence) คือ มีความเชื่อมั่นในตนเองและมีความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะปฏิบัติงานในฐานะผู้นำ
6. ยึดถือหลักคุณธรรม (Integrity) คือ มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับหลักการด้านค่านิยม (Values) มีความซื่อสัตย์สุจริต (Honest) มีจริยธรรม (Ethical) และมีความไว้วางใจ (Trustworthy)
7. มีความอดสาหะหรือการยืนหยัด (Perseverance or Tenacity) คือ มีความสามารถที่จะเอาชนะอุปสรรค และมีจุดแข็งในด้านความตั้งใจในการทำงาน
8. มีความสามารถด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Ability) คือ มีความสามารถด้านสังคม (Social Intelligence) มีความสามารถในการรวบรวม ประสมประสาน และตีความข้อมูลสารสนเทศ มีความเฉลียวฉลาด และมีความเข้าใจสิ่งแวดล้อมทางสังคม

9. มีความรู้ที่สำคัญเกี่ยวกับงาน (Task-Relevant Knowledge) คือ มีความรู้เกี่ยวกับบริษัท อุตสาหกรรม และลักษณะด้านเทคนิค

10. มีความยืดหยุ่นได้ (Flexibility) คือ มีความสามารถที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ในสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม

บุคลิกภาพและแนวความคิดส่วนบุคคล (Personality and Self-Concept) กล่าวถึง กลไกด้าน บุคลิกภาพ (Personality Dynamics) เป็นวิธีการที่บุคคลประสมประสาน จัดระเบียบลักษณะด้าน สังคม ค่านิยม สิ่งจูงใจ แนวความคิดส่วนบุคคล และการปรับอารมณ์ โดยที่แนวความคิดส่วนบุคคล (Self Concept) เป็นความรู้สึกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เป็นสิ่งประทับใจของบุคคล ซึ่งกำหนด ลักษณะของบุคคลนั้น หรือเป็นทักษะที่แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมส่วนบุคคลที่เป็นลักษณะด้านสังคม ด้านจิตใจ และศีลธรรมด้วย ซึ่งเป็นวิธีที่บุคคลจัดระเบียบตนเองในลักษณะต่างๆ ทำให้มีอิทธิพลต่อ วัฒนธรรมของเขา เกิดลักษณะที่สำคัญของแนวความคิดส่วนบุคคล คือ

1. ความต้องการการยกย่องนับถือ (Self-Esteem) เป็นความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับคุณค่าของ ตนเอง โดยถือเกณฑ์การประเมินตนเอง การวิจัยพฤติกรรมองค์กรได้เสนอแนะว่า ความต้องการการ ยกย่องนับถือสูงจะทำให้เกิดผลการทำงานอย่างมาก และช่วยธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ แต่เนื่องจาก มีความกดดันสูงจึงอาจทำให้บุคคลที่ต้องการการยกย่องนับถือสูง กลายเป็นคนที่ชอบโอ้อวดและเห็น แก่ตัว ซึ่งจะทำให้เขามีความเชื่อมั่นในตนเองมากเกินไป และพลาดในการที่จะได้รับข้อมูลที่สำคัญ

2. ความต้องการมีประสิทธิภาพ (Self-Efficacy) หรือเรียกว่า สิ่งจูงใจที่มีประสิทธิผล (Effectance Motive) จะมีลักษณะเฉพาะเจาะจงกว่าความต้องการการยกย่องนับถือ ซึ่งเป็นความเชื่อ ของแต่ละบุคคล ที่ต้องการทำงานใดงานหนึ่งให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ถ้าต้องการให้มี การยกย่องนับถือสูง ก็จะมีความรู้สึกของความต้องการมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting) และวัตถุประสงค์เพื่อความสำเร็จในการทำงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว Newstrom and Davis กล่าวว่า เป็นกระบวนการพัฒนา เจราจาต่อรอง และกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ต่างๆ ให้พนักงานมีความรับผิดชอบร่วมกันเพื่อความสำเร็จ เป้าหมายเป็นสิ่งสำคัญในการออกแบบงาน ถ้าปราศจากเป้าหมายที่เหมาะสม และชัดเจน พนักงานจะขาดทิศทางในการดำเนินงาน ซึ่งก่อให้เกิด

ปัญหาอื่นๆตามมาได้ ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย เป็นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับของการทำงานกับลักษณะของเป้าหมายซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงาน เทพนม เมืองแมน และคณะ (2529) กล่าวว่า การให้มีส่วนร่วมในการสร้างเป้าหมายของงานและการปฏิบัติ ที่เน้นความรับผิดชอบในการควบคุมตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นสิ่งสำคัญของวิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทำให้การใช้ทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพ

การประยุกต์ใช้โมเดลของ Locke and Latham (2003 อ้างใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) และความเกี่ยวข้องกับการวิจัยการกำหนดเป้าหมายสามารถสรุปได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 เป้าหมายที่มีความยากลำบาก (Difficult Goals) การกำหนดเป้าหมายที่มีความยากลำบากมากมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าการกำหนดเป้าหมายที่มีความยากลำบากน้อยแต่การกำหนดเป้าหมายไว้สูงเกินไป ก็อาจทำให้ ไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นเป้าหมายที่ดีจะต้องเป็นเป้าหมายที่สามารถปฏิบัติได้หรือเป็นเป้าหมายที่เป็นจริงเท่านั้น

ขั้นที่ 2 เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง (Specific Goals) การกำหนดเป้าหมายที่มีเฉพาะเจาะจงมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าการไม่มีเป้าหมายหรือการมีเป้าหมายที่ไม่ชัดเจน

ขั้นที่ 3 การป้อนกลับจากการทำงาน (Task Feedback) หรือความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์ (Knowledge of Results) การป้อนกลับ (Feedback) ช่วยให้บุคคลทราบถึงผลการปฏิบัติงานของเขาว่าต้องใช้ความพยายามเพิ่มขึ้นหรือไม่ หรือต้องปรับปรุงแก้ไขอะไรบ้าง ซึ่งนำไปสู่ความก้าวหน้าในการทำงาน

ขั้นที่ 4 เป้าหมายต้องนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เมื่อบุคคลรู้สึกถึงความมีประสิทธิภาพในตนเอง (Self-Efficacy) บุคคลมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความมั่นใจว่าเขาสามารถที่ทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นในสถานการณ์ที่ยากลำบาก พบว่าบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงมีแนวโน้มที่ใช้ความพยายามมากขึ้นเพื่อเอาชนะอุปสรรค และมีแรงจูงใจมากขึ้น ส่วนบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำจะใช้ความพยายามน้อยหรือมีการป้อนกลับในทางลบ

ขั้นที่ 5 เป้าหมายต้องสามารถจูงใจบุคคลเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เมื่อมีการยอมรับเป้าหมายและมีความผูกพันในงานนั้น การให้พนักงานมีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายในการ

ทำงานทำให้เขายอมรับเป้าหมายนั้น แต่เป้าหมายต้องกำหนดโดยบุคคล ซึ่งมีประสิทธิผลเท่าเทียมกัน ต้องมีความท้าทายและช่วยกำหนดมาตรฐานการทำงานของบุคคล เพื่อให้บรรลุความพึงพอใจส่วนตัว

แนวคิดจริยธรรมและพฤติกรรมองค์กร (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2003 อ้างใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) กล่าวว่า พฤติกรรมด้านจริยธรรม (Ethical Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ได้รับการยอมรับจากสังคมว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม และถูกต้องซึ่งตรงข้ามกับคำว่า ไม่ดี และผิด สังคมมักคาดหวังให้องค์กรและบุคคลในองค์กรประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในครรลองของจริยธรรมและศีลธรรมอันดีงาม ดังนั้นประเด็นทางด้านจริยธรรมจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องพิจารณาในปัจจุบัน โดยวิธีการคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านจริยธรรม ต้องระบุถึงกฎหมายและรหัสด้านศีลธรรม (Law and Moral Code) ที่เป็นที่ยอมรับในสังคม รหัสด้านศีลธรรมจะกำหนดทางเลือกของบุคคล ซึ่งมีวิธีการคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านจริยธรรม 4 วิธี ดังนี้

1. ทักษะด้านอรรถประโยชน์ (Utilitarian View) พิจารณาถึงพฤติกรรมด้านจริยธรรม ซึ่งส่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดไปสู่สมาชิกให้มากที่สุด โดยมุ่งที่ผลลัพธ์ ซึ่งประเมินการยอมรับด้านศีลธรรมในการตัดสินใจในลักษณะของผลลัพธ์ที่สร้างขึ้นมา มีความเชื่อว่า ความต้องการในของหลายสิ่งมีค่ามากกว่าความต้องการในสิ่งของเพียงบางสิ่งจากทักษะนี้อาจจะเป็นจริยธรรมของโรงงานในเมืองหนึ่งที่ต้องการรักษาความสามารถในการทำกำไรและการปฏิบัติการของบริษัทในเครือ ซึ่งตั้งอยู่หลายเมือง

2. ทักษะปัจเจกบุคคล (Individualist View) ยึดหลักว่าพฤติกรรมองค์กรดีที่สุดสำหรับความสนใจส่วนบุคคลในระยะยาวโดยหลักข้อนี้บุคคลบางคนที่ทำผิดจริยธรรมในระยะสั้น ในระยะยาวเขาไม่ประสบความสำเร็จเพราะการกระทำที่ผิดจริยธรรมในระยะสั้นจะไม่ได้รับการให้อภัย

3. ทักษะด้านศีลธรรม-สิทธิ (Moral-Rights View) เป็นทักษะที่พิจารณาถึงพฤติกรรมด้านจริยธรรมซึ่งมีส่วนร่วมโดยมนุษย์ทุกคน ทักษะนี้จะขึ้นอยู่กับหลักของสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน (Basic Human Rights) เช่นชีวิต ความมีอิสระภาพ และกฎหมายที่ยุติธรรม ในองค์กรที่ยึดถือทักษะนี้สะท้อนถึงประเด็นที่เกี่ยวกับสิทธิ ความเป็นเอกชน ความก้าวหน้า และเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น พฤติกรรมด้านจริยธรรมจึงไม่ขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน

4. ทักษะความยุติธรรม (Justice View) เป็นทักษะที่ยึดหลักว่า พฤติกรรมด้านจริยธรรมเป็นสิ่งที่ยุติธรรม โดยมีแนวความคิดว่าบุคคลทุกคนมีความเท่าเทียมกัน

ประเด็นปัญหาด้านจริยธรรมในที่ทำงาน ผู้บริหารที่มีจริยธรรม ต้องมีความซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเอง องค์กร ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้ขายปัจจัยการผลิต ลูกค้า และคู่แข่ง ต้องสร้างบรรยากาศทางด้านจริยธรรมในที่ทำงาน เพื่อปลูกฝังจริยธรรมให้กับพนักงาน โดยกำหนดหลักจริยธรรมขององค์กรขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ จัดการสัมมนาหรือโปรแกรมการฝึกอบรมด้านจริยธรรม เพื่อให้คำแนะนำและปรับปรุงพฤติกรรมด้านจริยธรรมของพนักงานเป็นการป้องกันมิให้พนักงานกระทำในสิ่งที่ผิดจริยธรรม และองค์กรต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมเนื่องจากเป็นสถาบันที่อยู่ในสังคม สมาชิกต้องเชื่อมั่นว่าโครงร่างงานด้านจริยธรรมมีขอบเขตภายในองค์กร โดยรวมผู้บริหารและผู้นำต้องมีข้อผูกพันที่จะปฏิบัติที่สอดคล้องกันระหว่างผลผลิตที่สูง (High Productivity) และรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ซึ่ง 2 ประเด็นนี้มีความขัดแย้งกันเสมอ การศึกษาพฤติกรรมองค์กรเป็นการค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ช่วยให้องค์กรบรรลุผลลัพธ์ที่มีศักยภาพการทำงานในระดับสูง โดยต้องมีจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม มุ่งความสำคัญที่ คุณภาพชีวิตของพนักงานช่วยให้หน่วยงานมีความเป็นอยู่ที่ดี เกิดระดับความพึงพอใจในการทำงานสูง และศักยภาพการทำงานในระดับสูง (High Performance) ก็ตามมาด้วยเช่นกัน

ในงานวิจัยนี้ ได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เริ่มจากทฤษฎีระบบ มาใช้อธิบาย การวัดประสิทธิผลขององค์กรเป็นวิธีการทดสอบ การบริหารงานที่มีความสัมพันธ์ระหว่างความมีประสิทธิภาพ และความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานในธุรกิจซึ่งแต่ละธุรกิจมีกฎเกณฑ์เฉพาะโดยเครื่องมือ วัดความมีประสิทธิภาพขององค์กรต้องประกอบด้วย ประสิทธิภาพ ได้แก่ผลงาน หรือหน่วยผลิต และสามารถรักษาไว้ซึ่งสภาพความเป็นอยู่ขององค์กร ได้แก่ คุณลักษณะด้านความสมดุลและการเรียนรู้และพัฒนาสิ่งใหม่ไม่ให้มีการเปลี่ยนแปลงเร็วเกินไป ใช้ทฤษฎีคุณลักษณะอธิบายลักษณะผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ มีเป้าหมาย มีความทะเยอทะยานในระดับสูงเพื่อบรรลุผลสำเร็จ มีวุฒิภาวะด้านอารมณ์ มีคุณธรรม เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้ตาม มีความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางสังคม และมีความรู้สึกที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับอุตสาหกรรม ธุรกิจ และงานของผู้บริหาร ใช้ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย อธิบายการทำงาน โดยการกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์เพื่อความสำเร็จในการทำงานทั้งใน ระยะสั้น และระยะยาว การทำงานที่เกี่ยวข้องกับสังคม เพื่อให้องค์กรและการบริหารงานเป็นที่ยอมรับ สามารถขยายงานได้รวดเร็วมีความน่าเชื่อถือ บรรลุเป้าหมายการทำงานได้อย่างดีทั้งในระยะสั้น และระยะยาวโดยใช้หลักจริยธรรม ศีลธรรม และความยุติธรรมจากแนวความคิดที่ว่าบุคคลทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ทุกคนมีส่วนร่วม ในประสิทธิผลในธุรกิจของ องค์กร

องค์ประกอบของประสิทธิผลในธุรกิจ

ประสิทธิผลในการทำงานในระดับบุคคลนั้นจะได้รับผลกระทบจากองค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ สภาพการทำงาน กระบวนการในการทำงาน ความรู้เกี่ยวกับงาน แรงจูงใจ ทักษะคิด จริยธรรม ความพึงพอใจในงาน และ ความสำนึกในคุณค่าตนเอง เป็นต้น ดังนั้นหนทางไปสู่ ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น ต้องเริ่มจากกระบวนการบริหารลงสู่ผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ นำไปควบคุมและเป็นผู้ดำเนินการปฏิบัติใช้จริงกับพนักงานทั่วไป มีการสำรวจเพื่อวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey) จากการวินิจฉัยไปเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น Putti (1989 อ้างใน วิวรรณ ธาราหิรัญโชติ, 2532) กล่าวว่า ผลของการทำงานที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจาก คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Job Dimension or Characteristics) 5 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ทักษะนานาประการ (Skill Variety) หมายถึง ความสามารถที่มีหลายด้านซึ่งผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องทำกิจกรรมตามที่หน่วยงานกำหนด
2. ลักษณะเฉพาะของงาน (Task Identity) หมายถึง ความสามารถที่ทำให้งานมีความชัดเจนเมื่อทำงานไปในช่วงหนึ่งจากระยะเริ่มต้นถึงระยะสุดท้าย ผลงานนั้นต้องปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง การที่ผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคล ซึ่งอาจเป็นบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กรก็ตาม
4. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง การที่งานได้เปิดโอกาสให้พนักงานมีความเป็นอิสระ และสามารถที่จะตัดสินใจด้วยตนเองเกี่ยวกับการดำเนินงานและการกำหนดเวลาในการทำงาน
5. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ข้อมูลที่ระบุถึงประสิทธิผลของความพยายามในการทำงาน และข้อมูลนี้จะมีค่ามากที่สุดถ้าเป็นข้อมูลที่มาจากการทำงาน

ลักษณะการบริหารงานที่มีประสิทธิผล

กรณี มหานนท์ (2529: 34-36) กล่าวว่า ทักษะ (Skill) ที่สำคัญในการบริหาร คือ ความสามารถในการประมาณสถานการณ์ที่เป็นสภาพแวดล้อมขององค์กรอย่างถูกต้องต่อความเป็น

จริง ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการมีความรู้ไวต่อเหตุการณ์ และเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มความไวต่อการรับรู้สถานการณ์ได้ คือ องค์กรต้องสร้างวงจรของการป้อนกลับให้กับระบบ เพื่อสามารถวัดกระบวนการของการผลิต ตลอดจนวัดผลการปฏิบัติงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดตลอดจนปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ทันเวลาเพื่องานได้ดำเนินตามแผนให้บรรลุเป้าหมาย

การมีประสิทธิผลในการกระทำเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายหนึ่งอาจนำไปสู่ความไม่มีประสิทธิผลในอีกเป้าหมายหนึ่งก็ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีขององค์กรที่มีหลายเป้าหมาย (Multipurpose Organization) จากแนวความคิด และการวิเคราะห์วิจัยตลอดจนการสร้างแบบจำลองในเรื่องการประเมินประสิทธิผลขององค์กรที่ผ่านมามีทั้งหมดยกเว้นแนวทางในการวัดประสิทธิผลออกได้เป็นลักษณะ 3 แนวทาง สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้ คือ

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของเป้าหมาย (The Goal Approach) การใช้แบบจำลองของเป้าหมาย เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์กรต้องตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย ความยืดหยุ่น คล่องตัว ปราศจากความกดดัน ข้อขัดแย้ง มีความสัมพันธ์ต่อกัน และเกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิผลขององค์กร เกณฑ์บ่งชี้ (Indicators) ความมีประสิทธิผลเหล่านี้สัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กร

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ-ทรัพยากร (The System –Resource Approach) หมายถึง การพยายามหลีกเลี่ยงจุดอ่อนและข้อบกพร่องบางประการของการประเมินประสิทธิผลในแง่ของเป้าหมายโดยไม่พิจารณาถึงเป้าหมายขององค์กรเสียเลย เพราะเห็นว่าเป็นไปได้ยากที่จะใช้การบรรลุเป้าหมายเป็นเครื่องวัดประสิทธิผล โดยผู้วิจัยใช้ “แบบจำลองของระบบ-ทรัพยากร” ในการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์กรแทน

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (The Multiple Criteria of Effectiveness) วิธีการนี้มีความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับกว้างขวางทั้งในแง่ของนักวิชาการและเมื่อนำไปใช้วัดองค์การในทางปฏิบัติ ฝ่ายบริหารขององค์กรสามารถนำเกณฑ์ต่างๆ ต่อไปนี้ไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้สังกัดของตนได้ดี คือ

- 3.1 ความสามารถในการผลิตและประสิทธิภาพ โดยวัดจากผลผลิต
- 3.2 ลักษณะองค์การ เช่นบรรยากาศองค์การ และสมรรถนะองค์การในการปฏิบัติงาน
- 3.3 พฤติกรรมในการผลิต เช่นความร่วมมือกัน การพัฒนา การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้

แนวความคิดทำนองเดียวกันนี้^๑ได้ถูกเสนอในลักษณะของการสร้างแบบจำลองโดยสรุปจากการรวบรวมการศึกษาวิจัยที่ได้ผ่านมามีเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การประกอบไปด้วยตัวแปรต่อไปนี้ คือ

1. ความสามารถในการผลิต (Productivity)
2. ประสิทธิภาพ (Efficiency)
3. ความพึงพอใจ (Satisfaction)
4. การปรับตัว (Adaptiveness)
5. การพัฒนา (Development)

ทั้งหมด 5 ตัวแปรดังกล่าว ควรกระทำในมิติของเวลา (Time Dimension) กล่าวคือ การประเมินความมีประสิทธิภาพในระยะสั้นด้วยเครื่องบ่งชี้ได้แก่ความสามารถในการผลิต ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในระยะถัดมาก็ประเมินด้วยเครื่องบ่งชี้ได้แก่การปรับตัว และการพัฒนาโดยในระยะยาว เครื่องบ่งชี้ที่แสดงถึง ความมีประสิทธิภาพองค์การ คือ การอยู่รอดขององค์การ (Survival)

แบบจำลองที่เป็นผลงานของ Steers (1977 อ้างใน ภรณ์ มหามนต์, 2529) ซึ่งใช้ตัวแปรในกระบวนการขององค์การเข้ามาเป็นเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพองค์การ ตัวแปร ดังกล่าว คือ

1. ลักษณะขององค์การ ประกอบด้วยโครงสร้างและเทคโนโลยี
2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกองค์การ
3. ลักษณะของคนในองค์การประกอบด้วยความผูกพันต่อองค์การและการปฏิบัติหน้าที่
4. นโยบายและการปฏิบัติในด้านการบริหาร

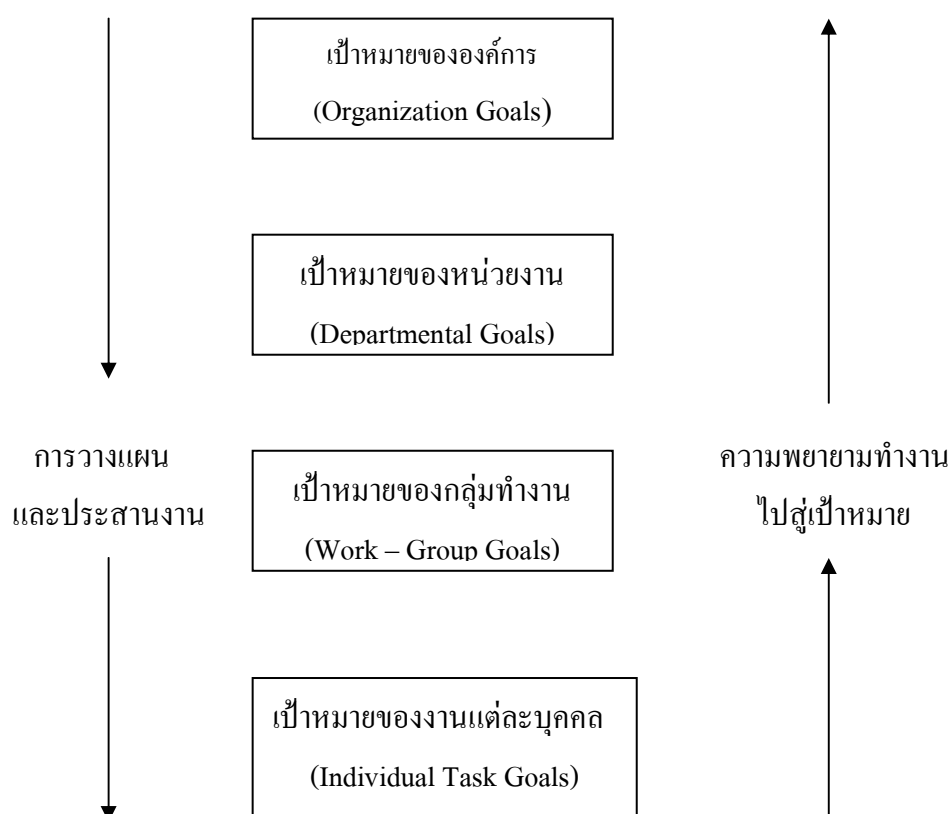
ประเภทการบริหารงานที่มีประสิทธิผล

การบริหารงานเพื่อบรรลุผลลัพธ์ของงานให้มีประสิทธิผล ตรวจสอบ และวัดผลได้จากหลายแนวคิด ทฤษฎี และองค์ความรู้ ผู้วิจัยได้นำมาสรุปได้ 5 ประเภท ดังนี้

1. การบริหารงานโดยยึดเป้าหมายที่กำหนดจากองค์การ Steers (1977 อ้างใน ภรณ์ มหามนต์, 2529) กล่าวว่า นโยบายและการปฏิบัติในด้านการบริหาร เป็นตัวแปรตัวสุดท้าย ที่ช่วยฝ่ายบริหารให้สามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการกำหนดเป้าหมายที่

แน่นอน (Strategic Goal Setting) และมีการเสาะแสวงหาเป้าหมาย คือ การให้ผู้บริหารมีความสามารถในการกำหนดลักษณะของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการบรรลุถึงได้อย่างจำเพาะเจาะจงและชัดเจน ใช้ทรัพยากรแต่ละประเภทซึ่งมีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยไม่ทำให้เกิดการขัดแย้งและสูญเสียพลังงาน ดังนั้นจึงควรมีการกำหนดเป้าหมายในองค์การประกอบด้วยกระบวนการที่สัมพันธ์กัน 2 กระบวนการด้วยกัน คือ เริ่มแรกในระดับทั่วทั้งองค์การฝ่ายบริหารจะต้องตัดสินใจกำหนด เป้าหมายในการปฏิบัติและวัตถุประสงค์ในการทำงานที่วัดได้นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายเรียกว่า การวิเคราะห์หนทาง-เป้าหมาย (Means-Ends Analysis) ซึ่งมีผลให้เกิดการกำหนดวัตถุประสงค์ที่จำเพาะเจาะจง และจับต้องได้ ขึ้นต่อมา คือ การแปรเป้าหมายระดับองค์การนี้ไปสู่หน่วยย่อยของ องค์การในแนวดิ่งจนถึงระดับผู้ปฏิบัติแต่ละบุคคลซึ่งอาจเขียนเป็นภาพที่ 2 ดังนี้

กระบวนการกำหนดเป้าหมายในองค์การ



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์เป้าหมายระดับต่างๆ

ที่มา: Steers (1977 อ้างใน ภรณี มหานนท์, 2529: 99)

2. การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objectives-MBO) ภาณี มหานนท์ (2529) กล่าวว่า MBO คือ ระบบของการบริหารซึ่งสร้างขึ้นเพื่อให้ได้มา ซึ่งความผูกพัน (Commitment) ของผู้บริหารต่อวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยคาดหวังว่าผู้บริหารจะตั้งเป้าหมายของตนขึ้นมาโดยอาศัยพื้นฐานของวัตถุประสงค์ขององค์การดังกล่าว เป้าหมายดังกล่าวต้องระบุไว้ในลักษณะที่วัดหรือประเมินได้ เพื่อให้ผู้บริหารจะสามารถประเมินและควบคุมการปฏิบัติงานของตนได้ดีขึ้น MBO ใช้การควบคุมที่เข้มงวดกดขันแน่นอนและมีประสิทธิภาพจากภายในแทนที่จะใช้การควบคุมจากภายนอก โดยกระตุ้นให้ผู้บริหารมีการทำงานซึ่งเกิดจากข้อเรียกร้อง หรือความต้องการของงาน จากประสบการณ์ในการนำโครงการ MBO ไปใช้พบว่า โครงการที่ประสบความสำเร็จทุกโครงการประกอบไปด้วยส่วนประกอบที่สำคัญ 7 ประการด้วยกัน คือ

- 2.1 แต่ละตำแหน่งมีวัตถุประสงค์ที่จำเพาะเจาะจง
- 2.2 มีการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับผู้บังคับบัญชา
- 2.3 มีการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ในระหว่างผู้บริหารในระดับเดียวกัน
- 2.4 มีการวัดและควบคุมการบรรลุถึงวัตถุประสงค์
- 2.5 มีการตรวจสอบวัตถุประสงค์ และจัดทำวงจรของการทำงานเสียใหม่
- 2.6 ผู้มีอำนาจระดับสูงมีความเกี่ยวข้องด้วยเป็นอย่างมาก
- 2.7 หน่วยงานช่วยสนับสนุนของผู้บริหารมีส่วนเกี่ยวข้องด้วยเป็นอย่างมาก

ความสนใจหลักของ MBO อยู่ที่การประเมินการปฏิบัติที่ผลงาน (Performance Evaluation on Results) และการร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์และแผนปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ บทบาทของผู้มีอำนาจในการควบคุม (Supervisor Authority) มีฐานะเป็นพี่เลี้ยงต่อผู้บริหารระดับรองลงมา กระบวนการช่วยให้เกิดการปรึกษาหารือร่วมกันทั้ง 2 ทางระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งช่วยลดความห่างเหินทางสังคม (Social Distance) ระหว่างแนวทางทั้ง 3 ประการที่กล่าวมาแล้วมุ่งปรับปรุงปฏิบัติงานขององค์การเพื่อนำไปสู่การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในระดับต่างๆ ขององค์การ ซึ่งแต่ละระดับก็มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การด้วยกันทั้งนั้น กล่าวคือ การพัฒนาองค์การ (OD) มุ่งที่การเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ หรือระบบย่อยสำคัญอย่างมีแผน ส่วนการสอดแทรกในการพัฒนาองค์การด้วยการปรึกษาหารืออย่างเป็นทางการมุ่งที่จะปรับปรุงการทำงานของกลุ่มที่เกิดขึ้นในองค์การ เช่น กลุ่มผู้บริหารระดับสูงและผู้ใต้บังคับบัญชาของเขาหรือปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยปฏิบัติ (Functional Units) เช่น หน่วยผลิตและหน่วยควบคุมคุณภาพ สำหรับ MBO ก็มุ่งที่ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา พยายามเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ของบุคคลสำคัญขององค์การเข้ากับเป้าหมายการปฏิบัติงานขององค์การ

3. การบริหารงานโดยกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิผลสูง Likert (n.d. อ้างใน ภรณ์ มหามนต์, 2529) กล่าวถึง การใช้ System 4 เป็นตัวแปรในการประเมินประสิทธิผล เพราะเชื่อว่า ลักษณะหรือ สไตล์ของภาวะผู้นำมีอิทธิพลสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การเนื่องจากภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อการ จูงใจทั้งภายในและภายนอกมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ การขาดงาน และการเปลี่ยนงาน และมี บทบาทสำคัญในการกำหนดประเภทของปทัสถานของกลุ่ม ซึ่งมีผลต่อความสามารถในการผลิต โดย Likert ได้เสนอสิ่งที่เรียกว่าเป็นทฤษฎีการบริหารใหม่ (The Newer Theory of Management) เน้น ความสำคัญของกลุ่มในองค์การว่าสามารถสร้างประสิทธิผลให้เกิดขึ้นแก่องค์การได้โดยกลุ่มทำงาน ที่มีประสิทธิผลสูง ซึ่งประกอบด้วยลักษณะสำคัญหลายประการดังนี้ สมาชิกมีทักษะในการใช้ภาวะ ผู้นำ และบทบาทหน้าที่ตามที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ ระหว่างผู้นำกับสมาชิก และ ระหว่างสมาชิกกับสมาชิกอื่นๆ กลุ่มได้กำเนิดขึ้นและอยู่นานพอที่สร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน ที่ไม่เคร่งครัดได้มั่นคงพอสมควร สมาชิกของกลุ่มมีความปรารถนาดีต่อกันและมีความจงรักภักดีต่อ สมาชิกรวมทั้งหัวหน้า สมาชิกและหัวหน้าต่างก็มีความเชื่อมั่นศรัทธา ไว้วางใจ ซึ่งกันและกัน

ค่านิยมและเป้าหมายของกลุ่มเป็นการผสมผสาน และการแสดงออกถึงค่านิยมความต้องการ ที่สำคัญของสมาชิกโดยสมาชิกได้ช่วยกันสร้างขึ้นมา มีความพอใจ พยายามเชื่อมโยงให้ค่านิยมและ เป้าหมายของกลุ่มประสานสอดคล้องต่อกัน ทำให้ค่านิยมมีความสำคัญต่อกลุ่มมากขึ้นเพื่อสมาชิกแต่ละกลุ่มจะได้ยอมรับ สมาชิกของกลุ่มถูกจูงใจให้ยึดค่านิยมสำคัญๆ และบรรลุถึงเป้าหมายสำคัญของ กลุ่มโดยสมาชิกแต่ละคนจะทำเท่าที่ตนสามารถทำได้และเท่าที่มีอำนาจจะทำ เพื่อช่วยให้กลุ่มบรรลุ ถึงวัตถุประสงค์ร่วมและคาดหวังให้สมาชิกทุกคนกระทำเช่นเดียวกัน

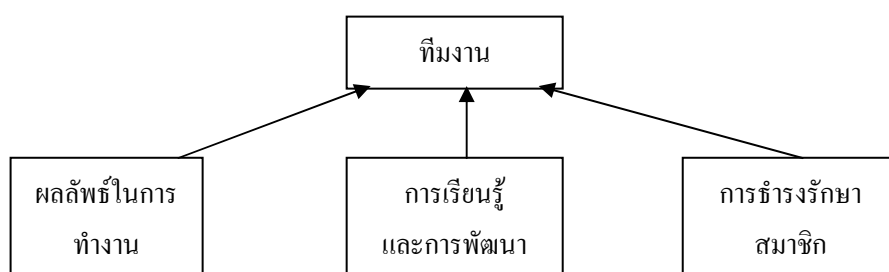
ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างกันตลอดจนกิจกรรมในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของ กลุ่มเกิดขึ้นในบรรยากาศการสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีการเสนอแนะความคิดเห็น ข้อวิจารณ์ ข่าวดารข้อมูลด้วยความมุ่งหวังที่ช่วยเหลือกัน การรับฟังข้อเสนอแนะความคิดเห็นดังกล่าว เป็นไป ในทางเดียวกัน ผู้บังคับบัญชาแต่ละกลุ่มมีอิทธิพลสำคัญในการสร้างบรรยากาศของกลุ่มทำงาน ให้ ร่วมมือกันมากกว่าความสัมพันธ์แบบแข่งขันกันระหว่างสมาชิก กลุ่มกระตือรือร้นในการพัฒนา ศักยภาพให้เต็มที่ สมาชิกยอมรับเป้าหมาย และการคาดหวังซึ่งกลุ่มได้ร่วมกันสร้างขึ้นอย่างเต็มที่ และโดยปราศจากข้อแม้ ข้อกังวลใจ ความหวั่นเกรง และความกดดันทางอารมณ์ เพราะเป้าหมายที่ กำหนดพอจูงใจสมาชิกให้ทำดีที่สุด สมาชิกทุกคนสามารถใช้อิทธิพลในการตัดสินใจตกลงใจเพื่อ ป้องกันกลุ่มไม่ให้ตั้งเป้าหมายที่ไม่สามารถบรรลุถึงได้ เป้าหมายที่ตั้งไว้ถูกปรับให้เข้ากับสมรรถนะ ของสมาชิกที่ปฏิบัติการ หัวหน้า และสมาชิก เชื่อว่าสมาชิกสามารถทำ “สิ่งที่เป็นไปไม่ได้” (The Impossible) ความคาดหวังนี้ทำให้สมาชิกทำงานอย่างสุดความสามารถและแรงความเจริญเติบโต ถ้า

จำเป็นกลุ่มจะดัดแปลงระดับการคาดหวังลงบ้างเพื่อสมาชิกจะได้ไม่แตกแยกออกไปด้วยความรู้สึกล้มเหลวหรือถูกปฏิเสธ เมื่อจำเป็นหรือเห็นสมควรสมาชิกอื่นของกลุ่มจะให้ความช่วยเหลือ แก่สมาชิกซึ่งต้องการบรรลุถึงเป้าหมายที่ถูกกำหนดขึ้น บรรยากาศการสนับสนุน ซึ่งกันและกันเป็นการกระตุ้นการเริ่มสร้างสรรค์ กลุ่มรู้คุณค่าของการปฏิบัติตาม “อย่างสร้างสรรค์” (Constructive Conformity) และรู้ว่าควรใช้เมื่อใดและเพื่อวัตถุประสงค์ใด

กลุ่มสร้างการจูงใจ ให้สมาชิกมีการติดต่อสื่อสารกันอย่างอิสระและเปิดเผยในกลุ่มเพื่อให้ได้กระจายข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องและมีคุณค่าต่อกิจกรรมของกลุ่ม เพื่อประโยชน์ และเป้าหมายของกลุ่ม ข่าวสารข้อมูลจากสมาชิกได้รับความสนใจอย่างจริงจังโดยเชื่อว่าเชื่อถือได้ ทำให้มีอิทธิพลต่อสมาชิกอื่น ในขณะเดียวกันก็พร้อมรับการใช้อิทธิพลจากบุคคลอื่นในทุกกิจกรรมของกลุ่มเช่น เรื่องทางเทคนิค วิธีการ ปัญหาองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกระบวนการของกลุ่ม สามารถทำให้สมาชิกมีอิทธิพลต่อหัวหน้า รวมทั้งการเสนอแนะในการทำงานให้ดีขึ้น ทำให้กลุ่มมีความคล่องตัวและปรับตัวได้ดีขึ้น โดยให้ความสำคัญกับความคิด เป้าหมาย และทัศนคติของสมาชิก เมื่อสมาชิกสามารถมีอิทธิพลต่อกันได้อย่างสม่ำเสมอ สมาชิกรู้สึกมั่นคงในการตัดสินใจ ตกลงใจในเรื่องซึ่งตนคิดว่าเหมาะสมกับกลุ่มเพราะเป้าหมายและปรัชญาในการดำเนินงานเป็นที่เข้าใจกัน ช่วยให้เกิดความคิดริเริ่มและการกระจายการตัดสินใจลงเบื้องล่างและรักษาการประสานงานและทิศทางในการทำงานองค์การเลือกผู้นำกลุ่มโดยการเสนอชื่อของกลุ่มเพื่อน และโดยวิธีการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

4. การบริหารงานโดยทีมงานและองค์การที่มีศักยภาพทำงานในระดับสูง ฅฎฐพัณธ์

เขจรนนทน และคณะ (2546) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของทีม (Team Effectiveness) ตามภาพที่ 3 ควรมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ ต่อไปนี้



ภาพที่ 3 ประสิทธิภาพของทีม

ที่มา: ฅฎฐพัณธ์ เขจรนนทน และคณะ (2546)

4.1 ผลลัพธ์ในการทำงาน คือ ปริมาณผลผลิตของกลุ่ม เท่ากับ หรือสูงกว่า เป้าหมายที่องค์กรกำหนดหรือไม่ ซึ่งเราสามารถพิจารณาทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เพราะถ้าผลงานของกลุ่มไม่เป็นที่ยอมรับของฝ่ายบริหาร แสดงว่าการทำงานของทีมมีปัญหา ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งต้องทำการแก้ไขผลงานของทีม ที่คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และปริมาณของงานที่ผลิต

4.2 การเรียนรู้และการพัฒนา คือ ทีมงานต้องมีการเรียนรู้ และประสบการณ์ร่วมกัน ซึ่งสร้างความพอใจและความผูกพันให้กับสมาชิกมากกว่าสร้างปัญหาและความคับข้องใจ ทำให้สมาชิกสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ด้วยความเต็มใจ ใส่ใจต่ออนาคตและความสำเร็จขององค์กร

4.3 การธำรงรักษาสมาชิก คือ ทีมงาน จะต้องสามารถรักษา หรือส่งเสริมให้ สมาชิกทุกคนสามารถทำงานร่วมกับทีมงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการทางสังคม (Socialization) ในขณะที่ปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อลดความไม่เชื่อใจหรือไม่จริงใจต่อกันที่เกิดขึ้นมาในกลุ่ม ซึ่งเป็นตัวทำลายความสามัคคีของกลุ่มไปโดยอัตโนมัติ โดยความไม่เชื่อใจ ไม่จริงใจจะเป็นตัวสร้างความแตกแยก และความขัดแย้งกันระหว่างสมาชิก ซึ่งทำลายความร่วมมือและเต็มใจในการทำงานในอนาคต

5. การบริหารงานโดยใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน Maddux (n.d. อ้างใน วุฒิพงษ์ ยศสาธุโรดม, 2546) กล่าวว่า ผู้จัดการส่วนใหญ่ต้องการประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิผลในทุกด้านที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามสิ่งที่ได้รับมอบหมาย การจัดองค์การ สินค้า บริการ เทคโนโลยี ทักษะ และความรู้ที่จำเป็น กระบวนการผลิต รวมถึงระบบการจัดส่งที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้ง ทำให้ความต้องการของผู้จัดการดังกล่าวเป็นสิ่งที่ท้าทาย วิธีบริหารงานประเภทนี้ มุ่งไปที่ระดับปฏิบัติการตั้งแต่ผู้บริหารงานระดับต้นไปถึงพนักงานทั่วไป ให้ได้รับการท้าทายไปในแนวทางเดียวกับองค์การ

ลักษณะงานของผู้บริหารงานทั่วไป

ลักษณะงานของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วนในองค์การ การบริหารงานให้มี ประสิทธิภาพในองค์การนั้น ต้องมีส่วนประกอบสำคัญ ที่ผู้บริหารงานในองค์การควรคำนึง ถึง โดยผู้วิจัยนำมาสรุปได้ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารควรมี ทักษะทางการบริหาร (The Managerial Skills Approach) ผู้บริหารทุกคนต้องมีทักษะบางอย่างที่จำเป็นต่อการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม Katz (n.d.

อ้างใน สมชาย หัตถ์สุวรรณ, 2547) ได้เสนอแนะทักษะทางการบริหารที่สำคัญ 3 ประการ คือ ทักษะทางเทคนิค ทักษะทางมนุษย์ และทักษะทางความคิด ดังนี้

1.1 ทักษะทางเทคนิค (Technical Skills) หมายถึง ความสามารถที่จำเป็นต่อการดำเนินงานที่เฉพาะเจาะจงให้ บรรลุความสำเร็จ

1.2 ทักษะทางมนุษย์ (Human Skills) หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี การจูงใจ และการกำกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กร ดังนั้น ความสามารถทางมนุษย์จะเป็นความเชี่ยวชาญทางการเกี่ยวพันระหว่างกันกับบุคคลอื่น

1.3 ทักษะทางความคิด (Conceptual Skills) หมายถึง ความสามารถทางการคิดเชิงวิเคราะห์ของผู้บริหาร การรับเอามุมมองขององค์กรโดยส่วนรวม มองเห็นภาพรวมขององค์กรได้ ผู้บริหารต้องเข้าใจความซับซ้อนของสถานการณ์และลดความซับซ้อนนี้ลง ณ ระดับที่ทางเลือกของการกระทำที่เจาะจงสามารถกำหนดขึ้นมาได้

ผู้บริหารระดับสูง			
ผู้บริหารระดับกลาง	เทคนิค	มนุษย์	ความคิด
ผู้บริหารระดับต้น			
พนักงานปฏิบัติงาน			

ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางการบริหารและระดับการบริหาร
ที่มา: Katz (1999)

จากภาพที่ 4 อธิบายถึง ความสัมพันธ์ของทักษะทางการบริหารของผู้บริหารระดับสูงมีทักษะทางความคิดและทักษะทางมนุษย์ มากกว่าผู้บริหารระดับกลางและระดับต้น แต่ใช้ทักษะทางเทคนิค

น้อยลง ส่วนพนักงานปฏิบัติงาน และผู้บริหารระดับต้นมีการใช้ทักษะทางเทคนิค และทักษะทางมนุษย์มากกว่าการใช้ทักษะทางความคิด

2. ผู้บริหารควรมีรูปแบบการควบคุมส่วนตัวที่เหมาะสม การบริหารจัดการของผู้บริหารควรมีรูปแบบการควบคุมส่วนตัวที่เหมาะสม ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) ได้จัดเป็น 2 ประการ ดังต่อไปนี้

2.1 ระบบการควบคุมที่มีประสิทธิผลมี 5 ลักษณะดังนี้

2.1.1 เชื่อมโยงกับการวางแผน ระบบการควบคุม จึงเป็นการป้อนกลับเกี่ยวกับความก้าวหน้า เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยอาศัยการวัดการปฏิบัติงาน

2.1.2 ความถูกต้อง ระบบการควบคุมที่มีประสิทธิผลขึ้นกับการรวบรวมและการแยกแยะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้และเที่ยงตรง ถ้าข้อมูลดิบไม่ถูกต้องผู้บริหารอาจทำการสรุปผิดพลาดและมีการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม

2.1.3 ทันเวลา ข้อมูลการควบคุมควรจัดหาให้ผู้บริหารทันทั่วทั้งที่ เพื่อให้ได้ตอบกับปัญหาได้ ในขณะที่ยังมีเวลาพอในการตัดสินใจ ถ้าไม่ทันเวลา สถานการณ์ปัญหาอาจเปลี่ยนเป็นปัญหาที่ร้ายแรง

2.1.4 มีความสำคัญ เพื่อให้ข้อมูลที่เหมาะสมในการควบคุมกระบวนการแปรสภาพ ผู้บริหารจะต้องระบุขอบเขตเฉพาะอย่างซึ่งสามารถติดตามได้ โดยทั่วไปผู้บริหารสามารถปรับปรุงการทำงานโดยการเปลี่ยนแปลงหรือมีอิทธิพลต่อกระบวนการแปรสภาพ ซึ่งมีความสำคัญมากปัจจัยเหล่านี้สามารถวิเคราะห์ได้ ผู้บริหารสามารถวัดผลและพิจารณาการปฏิบัติการถ้ามีข้อมูลดิบที่ไม่สำคัญหรือน้อยเกินไป ผู้บริหารจะเข้าใจผิดพลาดและไม่สามารถควบคุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.5 สอดคล้อง กับวัตถุประสงค์และสามารถวัดได้ (Objective and Measurable) ข้อมูลในการควบคุม จึงต้องอาศัยผู้ตัดสินใจ และเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพสำหรับผู้บริหารที่สามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบได้

2.2 วิธีปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล (Guidelines for Effective Procedures) มี 6 วิธี ดังนี้

2.2.1 ใช้วิธีปฏิบัติงานให้สั้นที่สุด (Minimize Procedures) วิธีการปฏิบัติงานที่สั้นสำหรับแต่ละสถานการณ์จะต้องชัดเจนด้วยต้นทุนของวิธีการปฏิบัติงานในการจัดการเอกสาร ซึ่งความคิด ความล่าช้า การขาดการโต้ตอบ และการเปลี่ยนแปลง จะทำให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ต้องใช้การพิจารณาเป็นสองเท่าก่อนเริ่มต้น

2.2.2 สร้างความมั่นใจในวิธีการปฏิบัติงานและแผน (Make Sure Procedures and Plans) เนื่องจากวิธีการปฏิบัติงานคือแผนซึ่งต้องมีการออกแบบ เพื่อช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์การควรออกแบบให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุแผน

2.2.3 การวิเคราะห์วิธีการปฏิบัติงาน (Analyze Procedures) วิธีการปฏิบัติงานควรวิเคราะห์อย่างระมัดระวังเพื่อให้แน่ใจว่าไม่เกิดความซ้ำซ้อน ไม่มีการก้าวท้าวและไม่มีข้อขัดแย้ง ต้องพิจารณาถึงความจำเป็นขั้นตอน และแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกัน

2.2.4 การยอมรับวิธีการปฏิบัติงานว่าเป็นระบบ (Recognize Procedures as Systems) วิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งกำหนดค่าจ้าง การจัดซื้อ การวางแผนสินค้าคงเหลือ การควบคุม และกิจกรรมอื่นๆ เหล่านี้เป็นระบบของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกัน โดยทั่วไปเป็นเครือข่ายที่มีความสัมพันธ์กัน

2.2.5 การคาดคะเนต้นทุนของวิธีการปฏิบัติงาน (Estimate The Cost of Procedures) การวิเคราะห์วิธีการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การพยากรณ์ว่าการปฏิบัติการณ์นั้นใช้ต้นทุนเท่าใด ในขณะที่ต้นทุนบางชนิดไม่สามารถระบุได้ จึงมีความสับสนในต้นทุนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัน การคาดคะเนจะนำไปสู่คำถามที่ว่า วิธีการปฏิบัติงานนี้มีค่าหรือไม่

2.2.6 การควบคุมการดำเนินงานของวิธีการปฏิบัติ (Police The Operations of Procedures) เพื่อให้แน่ใจว่า วิธีการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับงาน จึงจำเป็นต้องมีการควบคุม ซึ่งมีขั้นตอน 3 ขั้นตอน คือ

1) ความรู้ของวิธีการปฏิบัติงานต้องกำหนดในรูปของกลุ่มมือ หรือรูปแบบอื่น ช่วยให้ปฏิบัติตามได้

2) พนักงานควรจะมีการอบรม หรือสอนงานถึงวิธีการปฏิบัติตาม ตลอดจนชี้ถึงกระบวนการที่มีความจำเป็น และจุดมุ่งหมายของวิธีการปฏิบัติงานนั้น

3) ในกรณีที่มีเครื่องจักร ที่จะช่วยให้บุคคลเข้าใจ และใช้วิธีการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบันซึ่งเกี่ยวข้องกับงาน ต้องมีการควบคุมที่เป็นทางการ

3. ผู้บริหารควรมีรูปแบบการบริหารจัดการเชิงคุณภาพ การบริหารจัดการของผู้บริหารงานต้องมีรูปแบบของงานคุณภาพด้วย ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2545) กล่าวว่า การบริหารจัดการเชิงคุณภาพ ต้องทำการพัฒนาระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการประหยัด ด้วยการให้ความสำคัญแก่การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการผลิต การดำเนินงาน ตลอดจนมีการพัฒนามนุษย์ให้ยึดมั่นอยู่บนหลักการของคุณภาพในลักษณะที่ว่า คุณภาพต้องมาก่อน ผู้บริหารสามารถประยุกต์ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพได้มากมายหลายทฤษฎี ได้แก่

3.1 การใช้ระบบการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ด้วยกระบวนการการสร้างคุณภาพของสินค้าและการบริการให้สำเร็จตามที่ได้วางแผนไว้โดยมีการตรวจสอบระดับขั้นและความสม่ำเสมอในคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่ทำการผลิต

3.2 การใช้แนวคิดระบบการบริหารเชิงคุณภาพรวม TQM (Total Quality Management) ได้แก่ การจัดระบบและวินัยในการทำงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดเสียหาย และสร้างคุณค่าในกระบวนการทำงานทุกขั้นตอน โดยทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ ทั้งด้านการบริหารองค์กร การบริหารการผลิต การบริหารการตลาด การบริหารลูกค้า การบริหารบุคลากร และการบริหารการเงิน วัตถุประสงค์สำคัญที่สุดของ TQM คือ การพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ด้วยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานและปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการเป็นผลให้คุณภาพชีวิตของพนักงานดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3.3 การใช้มาตรฐาน ISO (International Standardization for Organization) เป็นการประกันคุณภาพในกระบวนการผลิต หรือเน้นให้ผู้ประกอบการดูแลขั้นตอนการทำงานต่างๆ เพื่อรับประกันว่าสินค้าหรือบริการนั้นปลอดภัยหรือให้บริการที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ แต่ไม่เกี่ยวข้องกับการลดต้นทุนให้ต่ำลง

3.4 การใช้ทฤษฎีการควบคุมคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (Total Quality Control) และระบบการบำรุงรักษาTPM (Total Production Maintenance) ที่ครอบคลุมตลอดช่วงอายุอุปกรณ์ เป็นการส่งเสริมการบำรุงรักษาเชิงทวิผล เพื่อทำให้ประสิทธิภาพของอุปกรณ์มีค่าสูงสุดด้วย

3.5 การใช้แนวคิด Benchmarking วิเคราะห์งานและกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่องไม่หยุด เพื่อให้องค์กรของตนเองเหนือกว่าคู่แข่ง ทำให้องค์กรสามารถรักษาไว้หรือเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ดียิ่งขึ้นหลักการ คือ การเปรียบเทียบกับแหล่งภายนอกทำให้ผู้บริหารและพนักงานทราบว่าสถานะองค์กรของตนเองสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้หรือไม่ และควรปรับปรุงการดำเนินงานทั้งองค์กรให้ดีขึ้นลักษณะอย่างไร

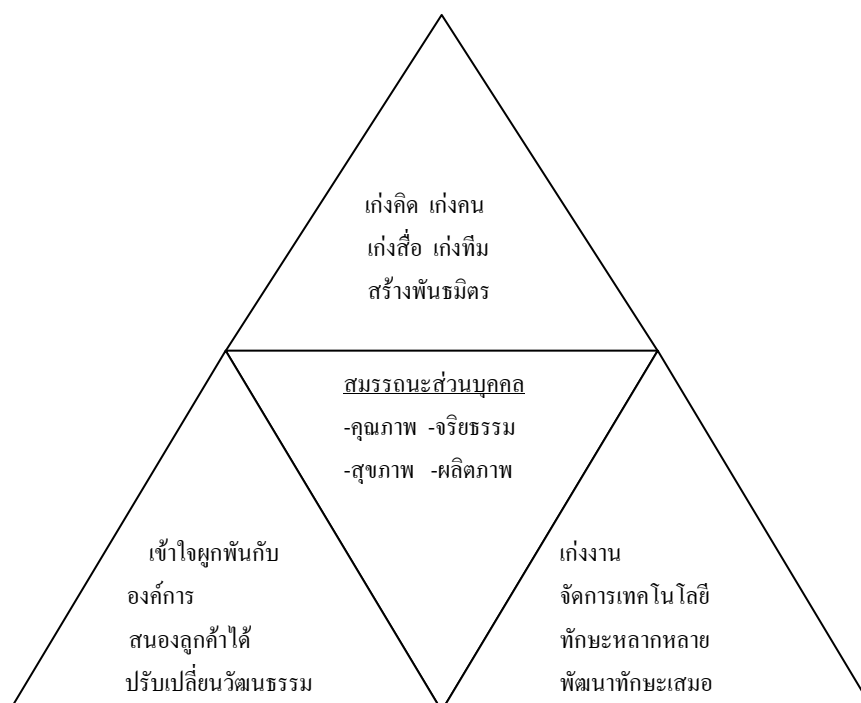
3.6 การใช้แนวคิด Balance Scorecard เพื่อวัดผลการดำเนินงานขององค์กร โดยเน้นความสมดุลของตัววัดผลต่างๆ ทั้ง 4 ด้านหลัก คือ ด้านผลการดำเนินงานทางการเงิน ด้านความพอใจของลูกค้า ด้านขบวนการดำเนินธุรกิจภายใน และด้านการเรียนรู้/การขยายตัวขององค์กร

ทั้งนี้ผู้บริหารควรตระหนักอยู่เสมอว่า เครื่องมือเป็นเพียงอุปกรณ์ที่ช่วยเสริมประสิทธิภาพเท่านั้นหากองค์กรต้องการบรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญแก่การพัฒนามนุษย์ให้เป็นผู้ควบคุมคุณภาพของตนเองเป็นวิธีการที่ดีที่สุด เพราะถ้ามนุษย์สามารถควบคุมตนเองให้ทำหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ดีที่สุดได้ โอกาสที่องค์กรจะประสบความสำเร็จยิ่งมีมากขึ้น เพราะ การควบคุมคุณภาพต้องเริ่มจากมนุษย์ โดยให้มนุษย์มีจิตสำนึกอยู่ภายในตน ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรเน้นที่การพัฒนาคน ก่อนแล้วค่อยพัฒนาระบบมารองรับการทำงาน ปัจจัยที่เป็นกุญแจแห่งความสำเร็จที่แท้จริง คือ มนุษย์ที่มีคุณภาพ ปัญหาสำคัญจึงอยู่ที่ว่าทำอย่างไรจึงให้มนุษย์พัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีคุณภาพ และสามารถพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพตามไปด้วยได้ มนุษย์ทุกคนจะมีพัฒนาการไปในทางสร้างสรรค์ก่อให้เกิดเป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร สังคม และประเทศชาติ

4. ผู้บริหารกับทรัพยากรมนุษย์ในยุคโลกาภิวัตน์ ประกอบด้วย 2 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

4.1 ผู้ปฏิบัติงานในอนาคต วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2540) ได้กล่าวว่า ข้อกำหนดพื้นฐานของการเลือกสรรในยุคใหม่ คือ การได้คนที่มีความสามารถตรงกับงาน (A Person-Job Fit หรือ A P-J Fit) นั่นคือ “Put the right man on the right job at the right time” ในความเป็นจริงเป็น “Put the wrong man on the right job” หรือ “Put the right man on the wrong job” ก่อให้เกิดภาวะเสียตายเสียใจ เสียเงิน เสียเวลา เสียหายอย่างมากติดตามมา ดังนั้นแนวคิดพื้นฐานการเลือกสรรในยุคโลกาภิวัตน์ใช้แนวคิดที่มีขอบเขตที่กว้างมากขึ้นได้แก่ การได้คนที่มีความเหมาะสมกับข้อกำหนดของงาน ของทีม และขององค์กร (A Person of Job-Team-Organization Requirements) เรียกว่า A P-O Fit ซึ่ง สรุปแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะผู้ปฏิบัติงานในอนาคตได้ดัง ภาพที่ 5 ว่าควรมีสิ่งใดบ้าง

เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้สำเร็จทั้งเป็นการพัฒนาตน พัฒนาทีม และพัฒนาองค์กร สร้างนวัตกรรมไปพร้อมกัน



ภาพที่ 5 ผู้ปฏิบัติงานในอนาคต
ที่มา: วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2540)

จากภาพที่ 5 สามเหลี่ยมเล็กๆ ตรงกลาง คือ หัวใจของผู้ปฏิบัติงานในอนาคตที่จะต้องประกอบจากความเป็นคนดี มีอัจฉริยภาพต่างๆ อันเป็นที่ยอมรับได้ คำพูดและการกระทำตรงกัน มีความซื่อสัตย์สุจริต รักความยุติธรรม มีค่านิยมในสิ่งที่ดีงามสร้างสรรค์ ไม่คิดเอาแต่จะได้อะไร มีประวัติไม่ต่างพร้อย มีพฤติกรรมที่คงเส้นคงวา ในสถานการณ์และเวลาต่างๆ มีอำนาจควบคุมภายในตนได้ดี มีวุฒิภาวะรับผิดชอบได้ มีคุณภาพในความคิดว่ามี ประสิทธิภาพ ทักษะ ความรู้ อันเป็นที่ยอมรับได้

สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน: มีการศึกษาวิจัยหลายประการ ที่บ่งชี้คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในระดับกลุ่มผู้บริหาร และในกลุ่มแรกเข้าสู่องค์กร ดังนี้

ตารางที่ 1 สมรรถนะที่พึงประสงค์ของกลุ่มผู้บริหาร

อันดับ	การศึกษาของ Kouzes & Posner(1995)	การศึกษาของ Yeung และคณะ (1996)	การศึกษาของ Blancers และคณะ (1996)	การศึกษาของ วีระวัฒน์ (2537)
1.	ความซื่อสัตย์	การรอบรู้ด้านธุรกิจ	จริยธรรม	ความซื่อสัตย์สุจริต
2	วิสัยทัศน์	การก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง	การสื่อสาร	ความยุติธรรม
3	การโน้มน้าวคลอบคล้าใจ	ทักษะในการโน้มน้าว	การรับฟัง	การระมัดชอบ
4	ความสามารถ	ความสามารถในการเป็นผู้นำ	การสร้างความสัมพันธ์	วิสัยทัศน์
5	การมีจิตใจยุติธรรม	การก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร	การสร้างทีม	ความคิดสร้างสรรค์
6	การสนับสนุน	ทักษะการพัฒนองค์กรให้คำปรึกษา	มาตรฐานคุณภาพ	การสร้างทีมงาน
7	ความเป็นผู้มีใจกว้าง	การคิดเป็นกลยุทธ์และมีระบบ	การตัดสินใจ	ความเป็นผู้นำ
8	ความฉลาด	ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ความเสียสละ
9	ความตรงไปตรงมา	ทักษะการสื่อสาร	ความคิดริเริ่ม	การวางแผน
10	การฟังหาไว้ใจได้	การมีข้อเท็จจริงและฐานข้อมูล	ความมั่นใจในตนเอง	ความมีวุฒิภาวะ
11	ความกล้าหาญ	ทักษะการบริหารกระบวนการ	ความศรัทธาแน่นแฟ้น	

ที่มา: เอกสารข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงพัฒนาการสรรหาและเลือกสรรของสำนักงาน ก.พ. (มีนาคม 2540)

หลักการบริหาร ที่ใช้เป็นมาตรฐานของการเลือกสรรในยุคโลกาภิวัตน์ คือ หลัก “4E4” ดังนี้

“E 1” คือ หลักการประหยัด (Economy) ประหยัดทั้งเวลา เงิน คน อุปกรณ์เทคโนโลยี สถานที่ที่ใช้ในกระบวนการการเลือกสรรขององค์กร ลดต้นทุนใช้ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เท่านั้น

“E 2” คือ หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้าหรือผลผลิต (Outputs) ในรูปจำนวนและคุณภาพของผู้สมัครกับทรัพยากรที่ถือเป็นปัจจัยนำเข้า (Inputs) ต้องใช้น้อยที่สุดให้บรรลุในสิ่งที่ป็นวัตถุประสงค์ที่ต้องการ มีการสูญเสียระหว่างทางน้อยที่สุด กระบวนการสรรหาเลือกสรรทำได้ในระยะเวลาและงบประมาณที่ให้ผู้สมัครได้คนบรรจุ

“E 3” คือ หลักประสิทธิผล (Effectiveness) เน้นที่คุณภาพของระบบ กระบวนการของคนสรรหาและวิธีการที่ใช้ เพื่อให้มั่นใจว่ามีคุณภาพได้มาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ละเมิดจรรยาบรรณทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Do The Right Things) ให้ความเสมอภาค ให้ความยุติธรรมและมีตัวชี้วัดได้

“E 4” คือ หลักวิวัฒนาการ (Evolution) กระบวนการทุกขั้นตอนต้องทันเหตุการณ์ผู้ปฏิบัติ ผู้สร้าง ผู้ใช้พึงแสวงหาเทคนิควิธีที่ประเมิณคนใหม่ พัฒนาตนเองอยู่เสมอสร้างประโยชน์ เพื่อ “3 E” แรกที่ได้กล่าวมา

โดยสรุปแล้วต้องทำความเข้าใจ และใช้เครื่องมือประเมินทั้งหลายให้มากขึ้น กว้างขึ้นและลึกซึ้งมากขึ้นต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวการมองแนวการคิด แนวการปฏิบัติใหม่ นั่นคือ การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shifts) เกี่ยวกับผู้สมัคร ผู้สร้าง ผู้ใช้ วิธีการและการบริหารงาน ที่เกี่ยวกับการเลือกสรรทรัพยากรมนุษย์ พอสรุปได้ดังปรากฏในตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 การปรับเปลี่ยนกระบวนคิด-พูด-ทำของการเลือกสรรในยุคโลกาภิวัตน์

	เก่า	ใหม่
ก. ผู้สมัคร	เรียกหา Right + Status คิดจะได้ คนเก่ง Person - Job Fit Trainability Specialist	แสวง Roles + Accountabilities คิดจะให้ คนดี Person – Organization Fit Employability Multiskilling
ข. ผู้สร้างผู้ดำเนินการ	ลิ้มความคุ้มค่า ประหยัด Do – Think – Do “รอ” โอกาสในการได้รับการพัฒนา ประสิทธิภาพ = เป้าหมาย ลับและปิด ทำมาอย่าง ทำแล้วทิ้ง คุณ – นะ – ทำ นักดำเนินการสอบ อยู่ทั้งวันทั้งปี กิจกรรมหลักเกณฑ์ทำลายกลยุทธ์	ความคุ้มค่า ประหยัด Think – Do – Learn สร้างโอกาส พัฒนาตนในวิชาชีพ ประสิทธิผล = เป้าหมายการทำงาน โปร่งใส เปิดเผย ทำน้อยอย่างและสร้างความเชี่ยวชาญ คุณธรรม (จริงๆ) นักจิตวิทยาบุคลากร ทำในสิ่งที่เป็งานหลัก + เพิ่มศักยภาพ เป้าหมาย + กลยุทธ์นำ กระเปียบ
ค. ระบบและ การบริหารงาน การเลือกสรร	รับ / ทำน้อยกว่าที่คาด ตามใจนาย เน้นอาวุโส + ตำแหน่ง ความยุติธรรมเชิงดำเนินการ มุ่งหาเทคนิควิธี ลิ้มการพัฒนาคน เพิ่มกิจกรรม เพิ่มตัวหาร ผู้เชี่ยวชาญอยู่นอกองค์กร สรรหา → เลือกสรร	รุก / ทำมากกว่าที่หวัง ตามใจลูกค้า (ส่วนราชการ + ผู้สมัคร) Skills - Based ความยุติธรรมเชิงวิชาการ พัฒนาคนก่อนแล้วจึงหาเทคนิควิธี สร้างคุณค่าเพิ่ม สร้างตัวคูณ ตัวเราคือผู้เชี่ยวชาญ สรรหา → รักษา → พัฒนา
ง. หลักสูตรและ เครื่องมือการเลือกสรร	ล้าสมัย + โหล วัดแค่ “ศรัยะ” ภาษาไทย	ทันเหตุการณ์เฉพาะตำแหน่ง วัดทั่วทั้งตัวผู้สมัคร ภาษาต่างประเทศ และคอมพิวเตอร์

ที่มา: เอกสารข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงพัฒนาการสรรหาและเลือกสรรของสำนักงาน ก.พ.

(มีนาคม 2540)

4.2 คุณสมบัติพนักงานที่มีประสิทธิผล Putti (1989 อ้างใน วิวรรณ ธาราหิรัญโชติ, 2532) กล่าวว่า เป็นแนวทางที่ดีในการฝึกคนให้ปรับปรุงประสิทธิผลในการทำงานมีคุณสมบัติดังนี้

- 4.2.1 พยายามหาแนวความคิดและวิธีการในการทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นตลอดเวลา
- 4.2.2 แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงสิ่งต่างๆ ขึ้นมาเอง
- 4.2.3 ใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4.2.4 วางแผนไว้ล่วงหน้าโดยกำหนดระยะเวลาไว้ด้วย
- 4.2.5 มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ
- 4.2.6 เป็นสมาชิกกลุ่มที่ดีพร้อมทั้งเป็นผู้นำที่ดี
- 4.2.7 มีแรงจูงใจในตัวเองเนื่องจากมีแรงกระตุ้นภายใน
- 4.2.8 รู้งานเป็นอย่างดี
- 4.2.9 รับฟังความคิดเห็นที่ดีกว่า และปรับตัวให้เข้าใจความคิดเห็นนั้น
- 4.2.10 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกระดับ
- 4.2.11 มีสำนึกในเรื่องการสูญเสียและต้นทุน
- 4.2.12 แสวงหาทั้งแรงจูงใจทางการเงินและไม่เกี่ยวข้องกับเงิน
- 4.2.13 ให้ความสนใจกับงานแทนที่จะพยายามหางานที่น่าสนใจ
- 4.2.14 มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ
- 4.2.15 เชื่อในการทำงานอย่างฉลาดขึ้นมากกว่าการทำงานหนักขึ้น
- 4.2.16 ไม่ใช่คนช่างบ่น
- 4.2.17 ทำงานได้ดีกว่ามาตรฐาน
- 4.2.18 มีนิสัยในการทำงานที่ดี
- 4.2.19 มีประวัติการทำงานที่ดีและไม่ใช่ว่าคนที่มีผลงานขึ้นๆลงๆ
- 4.2.20 เรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้รวดเร็ว

5. ผู้บริหารควรเป็นนักบริหารมืออาชีพ ผู้บริหารที่มีประสิทธิผล ควรเป็นนักบริหารมืออาชีพ ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2545) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะที่จำเป็นของผู้บริหารมืออาชีพ (Professional Manager) ควรประกอบด้วย 8 ประการดังนี้

5.1 เป็นนักบุกเบิก (Pioneer) ผู้บริหารมืออาชีพควรมีจิตใจที่ชอบค้นหาลองสิ่งใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามที่ต้องการ

5.2 มีวิสัยทัศน์ (Vision) ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่แปรเปลี่ยน โดยจะต้องยอมรับความเป็นจริง และปรับตัวเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้มากขึ้น

5.3 มีความทันสมัย (Modern) โดยการเป็นผู้ก้าวทันโลก ทันเหตุการณ์ และต้องก้าวทันคู่แข่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน ด้านเทคโนโลยี ต้องพร้อมที่จะนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านการบริหารจัดการ เพื่อจะได้เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น

5.4 มีการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ระยะยาวขององค์กร โดยให้ความสำคัญแก่การวิจัยและพัฒนาเพื่อปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่องค์กร และต้องตระหนักอยู่เสมอว่า การพัฒนาเป็นหัวใจขององค์กรที่เป็นภารกิจสำคัญ ซึ่งผู้บริหารต้องกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

5.5 เป็นนักต่อสู้ (Determined Fighter) ต้องมีความพร้อมที่จะแข่งขันกับนานาประเทศในระดับโลกในทุกรูปแบบโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ แม้จะมีความเปลี่ยนแปลงใดๆ เกิดขึ้นก็พร้อมเผชิญกับความไม่แน่นอนที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งในมุมบวกและลบ โดยผู้บริหารต้องสามารถปรับตัวแก้ไขสถานการณ์ที่เลวร้ายให้กลายเป็นดีได้

5.6 เป็นนักประสานงาน (Coordinator) ต้องสามารถประสานทุกฝ่ายเข้าหากันได้เพื่อได้ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ควรมีบทบาทร่วมกับภาครัฐในการประสานประโยชน์ของส่วนรวมร่วมกันเพื่อจะได้จัดปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการเจริญเติบโตของประเทศชาติโดยรวม

5.7 มีจรรยาบรรณและจริยธรรม (Ethics) ควรมีความรับผิดชอบในวิชาชีพมีจริยธรรมและคุณธรรมเพื่อใช้เป็นกรอบของแนวความคิดในทางปฏิบัติผู้บริหารควรประพฤติและปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามทำนองคลองธรรมเพื่อสร้างศรัทธาโดยการยึดมั่นในธรรมะ ไม่ใช่อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ไม่ละทิ้งอุดมการณ์โดยหวังผลประโยชน์อันมิควรได้ สักคมจะได้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

5.8 ควรรู้จักการเพิ่มคุณค่าให้แก่ตนเองโดยการปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีคุณค่ามากขึ้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์ (Image) ของตนเองให้เป็นผู้ผู้นำ (Leader) ที่ทำให้ผู้อื่นเชื่อมั่นได้ใน 3 ประการดังนี้

- 5.8.1 เชื่อถือมีบุคลิกภาพดีทั้งภายนอกและภายใน ทั้งในด้านรูปลักษณ์และจิตใจ
- 5.8.2 เชื้อมือมีฝีมือในการทำงาน มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์
- 5.8.3 เชื่อใจเป็นผู้มีจิตใจดี มีน้ำใจ มีคุณธรรมไว้วางใจได้

ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จ คือ ผู้ที่รู้จักการช่วยเหลือผู้อื่น ตอบแทนสังคมทำให้ได้รับการชื่นชมอย่างจริงใจ เพราะมีความดีและมีการพัฒนาตนเอง ไปในทิศทางที่ถูกต้องและเหมาะสมให้เป็นคนมีคุณค่า เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว และสังคมรอบข้าง มนุษย์ไม่ควรทำงานเพื่อเงินเพียงอย่างเดียว ดังเช่นที่พระพุทธเจ้าทรงตรัสว่า “ทุกอย่างสำเร็จได้ด้วยจิต” ดังนั้นการใช้แนวทางการพัฒนาตนเองเชิงพุทธเป็นการบริหารจัดการที่ดี เพราะเป็นการพัฒนาพฤติกรรมโดยใช้ศัลยกรรมทำให้เป็นผู้มีระเบียบวินัยรู้สิทธิหน้าที่ของตนไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น (ทวิ ธนตระกูล, 2539) ผู้บริหารมืออาชีพจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำ เป็นการนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสภาพที่เป็นอยู่ไปสู่สภาพที่ดีกว่า ในฐานะเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ต้องมีการกำหนดเป้าประสงค์ที่ชัดเจน รู้จักวิธีการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้การบริหารงานเชิงธุรกิจสามารถแข่งขันได้ รู้จักการพัฒนาโครงสร้างการบริหารงาน และการพัฒนากำลังคน ให้เกิดการฝึกกำลังคนและงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัด ทำธุรกิจที่มุ่งผลกำไรแบบมีจริยธรรม

ลักษณะงานของผู้บริหารงานในธุรกิจประกันชีวิต

ผู้บริหารงานในธุรกิจประกันชีวิต จำเป็นต้องรอบรู้ ต้องชัดเจนในเป้าหมายของธุรกิจ เป็นผู้บริหารจัดการเชื่อมโยงทีมงาน ตัวแทนประกันชีวิต กับองค์การธุรกิจประกันชีวิต ให้เกิดประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ถือเป็น “หลักความสำเร็จของการบริหารองค์การ” (วารสาร Facts, AACCP : 30 ก.พ. 2546) รายงานไว้ว่า สิ่งที้นักบริหารต้องรู้ ประกอบไปด้วยลักษณะงาน 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. ระบบบริหาร ที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการและเห็นได้ชัด ประกอบด้วย 5 ด้านหลักดังนี้

- 1.1 เป้าหมาย ที่ต้องการจะทำให้สำเร็จ
- 1.2 เทคโนโลยี ที่เปลี่ยนแปลงและกระทบต่อการดำเนินงาน
- 1.3 โครงสร้างองค์การ ที่เป็นสภาพแวดล้อมและเครื่องมือบริหาร
- 1.4 ทรัพยากรทางการเงิน ที่เป็นสายเลือดของกิจการ
- 1.5 ทรัพยากรมนุษย์ ที่เป็นตัวจักรการทำงานและการบริหาร

2. งานของผู้จัดการ ประกอบด้วย 9 ด้านหลักดังนี้

2.1 งานของผู้จัดการที่มีต่อตัวแทนที่มีประสบการณ์แล้วมี 3 ส่วนได้แก่

2.1.1 การให้บริการแก่ตัวแทน

- 1) จัดให้ความสะดวกด้านสำนักงาน
- 2) จัดหาแนวทาง และให้ความช่วยเหลือด้านแสวงหา และกิจกรรมการขาย
- 3) ช่วยสรุปการขาย
- 4) ให้ความช่วยเหลือทางการเงินเป็นส่วนตัว และให้คำแนะนำเมื่อจำเป็น

2.1.2 ปรับปรุงตัวแทนเป็นรายบุคคล

- 1) วิเคราะห์วิธีการและผลงานของตัวแทน ทั้งในและนอกสำนักงาน
- 2) สอนตัวแทนให้รู้จักวิเคราะห์งาน
- 3) ช่วยตัวแทนแก้จุดอ่อนต่างๆ
- 4) กระตุ้นและแนะแนวให้ตัวแทนปรับปรุงตนเองด้วยการศึกษา ฝึกอบรม
- 5) สร้างและคิดค้นหาแนวความคิดในการขายแบบใหม่ๆ ขึ้นมาใช้
- 6) แจ้งให้ตัวแทนทราบถึงข้อกำหนดกรมธรรม์ใหม่ๆ

2.1.3 สร้างขวัญและกำลังใจในหน่วยงาน

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วย
- 2) สร้างคำขวัญการทำงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จให้กับหน่วย
- 3) สร้างความภาคภูมิใจของตัวแทนให้เกิดขึ้น

2.2 งานของผู้จัดการที่มีต่อหัวหน้าหน่วยและคีย์แมน มี 5 ส่วนได้แก่

2.2.1 วางแผนงานของหัวหน้าหน่วย

2.2.2 จัดแบ่งงานควบคุมให้ยุติธรรมและเสมอภาค

2.2.3 คัดเลือกหัวหน้าหน่วยและตัวแทน

2.2.4 ฝึกอบรมหัวหน้าหน่วย

2.2.5 ควบคุมและประเมินผลงานของหัวหน้าหน่วยแต่ละคน

2.3 งานของผู้จัดการกับสำนักงานใหญ่ มี 4 ส่วนได้แก่

2.3.1 ปรีกษาหารือกับผู้แทนสำนักงานใหญ่ที่สำนักงานหน่วยงาน/ที่สำนักงานใหญ่

2.3.2 จัดให้มีวิธีเสนอขายให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานใหญ่

2.3.3 ชี้แจงปัญหาต่างๆ ของตัวแทนให้สำนักงานใหญ่ทราบ

2.3.4 นำนโยบาย และวิธีการต่างๆ ของสำนักงานใหญ่มาชี้แจงให้ตัวแทนทราบ

2.4 งานของผู้จัดการกับการวิเคราะห์ตลาด มี 2 ส่วนได้แก่

2.4.1 วิเคราะห์ความเป็นไปได้ของท้องที่

- 1) ติดตามเหตุการณ์และสภาพของธุรกิจอย่างใกล้ชิด
- 2) หาตลาดที่ดีที่สุดให้ได้ และหาวิธีเข้าพบที่เหมาะสมเป็นรายๆ

2.4.2 พยายามขายให้ได้ทั้งหมดภายในท้องที่

- 1) แบ่งแยกท้องที่ออกเป็นภาค หรือเขตตลาด
- 2) ตั้งตัวแทนให้ประจำตามภาค หรือเขตตลาดให้ได้ครบ

2.5 งานของผู้จัดการที่มีต่อการจัดการด้านสำนักงาน มี 3 ส่วนได้แก่

2.5.1 จัดหาเครื่องมือ

- 1) เลือกสถานที่ตั้งสำนักงาน และเนื้อที่สำนักงาน
- 2) จัดหาเครื่องใช้ไม้สอยภายในสำนักงาน
- 3) จัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

2.5.2 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน

- 1) คัดเลือกเจ้าหน้าที่รับจ่ายเงิน และเสมียนพนักงาน
- 2) ฝึกอบรมและควบคุมเจ้าหน้าที่ในการทำงาน

2.5.3 จัดให้มีการทำงานกันตามปกติ

- 1) จัดให้มีการความสะดวกต่าง ๆ เกี่ยวกับการฝาก หรือถอนเงินธนาคาร
- 2) ควบคุมการจัดทำสมุดบัญชีต่างๆ
- 3) ควบคุมการเก็บเบี้ยประกัน
- 4) ควบคุมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือกรมธรรม์ การต่ออายุกรมธรรม์

2.6 งานของผู้จัดการที่มีต่อการบริหารธุรกิจ มี 4 ส่วนได้แก่

2.6.1 รู้ข้อเท็จจริงทางการเงินของหน่วย

2.6.2 จำแนกให้เห็นความแตกต่างระหว่างรายจ่ายที่มีกำไร กับรายจ่ายที่ไม่มีกำไร

2.6.3 จำแนกให้เห็นความแตกต่างระหว่างธุรกิจที่มีกำไรกับธุรกิจที่ไม่มีกำไร

2.6.4 จำแนกให้เห็นความแตกต่างระหว่างตัวแทนที่กำไรกับตัวแทนที่ไม่มีกำไร

2.7 งานของผู้จัดการที่มีต่อผู้ถือกรมธรรม์ มี 3 ส่วนได้แก่

2.7.1 ให้พยายามรักษาความยั่งยืนของกรมธรรม์

- 1) รักษาการทำประกันให้ทันสมัยและคอยให้บริการแก่เจ้าของกรมธรรม์
- 2) ขจัดความเข้าใจผิดออกให้หมดและปลุกฝังชื่อเสียงดีของลูกค้าเอาไว้
- 3) ให้ความรู้ถึงผลเสียจากการปล่อยให้กรมธรรม์ขาดอายุและเงินกู้

2.7.2 จัดการเกี่ยวกับกรมธรรม์

- 1) เรียกจ่ายเงินจากกรมธรรม์ ได้แก่ เงินครบสัญญาหรือค่าสินไหม
- 2) ช่วยเหลือผู้รับผลประโยชน์ จัดการเวนคืนกรมธรรม์

2.7.3 ขยายประกันเพิ่มเติม

2.8 งานของผู้จัดการที่มีต่อสมรรถภาพส่วนตัว มี 3 ส่วนได้แก่

2.8.1 รักษาสภาพส่วนตัวให้สมดุล

- 1) จัดแบ่งเวลาและความเอาใจใส่ให้เหมาะสม
- 2) รักษาสมรรถภาพของร่างกายและจิตใจให้คงที่
- 3) รักษาความภาคภูมิใจและมีมิตรภาพกับตัวแทนทุกคน

2.8.2 สร้างตนเองและหน่วยให้เป็นส่วนหนึ่งของประชาคม

- 1) ประสานงานกับผู้พิจารณารับประกัน
- 2) เข้าร่วมในกิจกรรมสาธารณะต่างๆ
- 3) สร้างความคุ้นเคยกับสังคมอย่างกว้างขวาง

2.8.3 ทำผลผลิตส่วนตัว

2.9 งานของผู้จัดการในการประชาสัมพันธ์ของหน่วย มี 2 ส่วนได้แก่

2.9.1 สร้างประชาสัมพันธ์อันดีกับบุคคลต่อไปนี้

- 1) เจ้าของกรรมสิทธิ์ ผู้มุ่งหวัง ประชาชนทั่วไป และบุคคลในวงนักธุรกิจ
- 2) ตัวแทนและลูกจ้าง หน่วยตัวแทนอื่นๆ นายหน้า
- 4) สำนักงานใหญ่

2.9.2 ใช้เครื่องมือที่เหมาะสมในการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น

- 1) การประกาศ การโฆษณา และการจัดโฆษณาพิเศษ
- 2) จัดให้มีกิจกรรมเพื่อการส่งเสริม
- 3) ส่งจดหมายโดยตรง

4) การเป็นผู้นำในชุมชน และเหตุการณ์พิเศษต่างๆ

ลักษณะงานของผู้จัดการนั้นเกี่ยวข้องกับทุกจุดในองค์กร หากเรามีการแบ่งเวลาและจัดการที่ดี ส่งผลให้หน่วยงานของเราเติบโตตามที่เรที่ตั้งเป้าหมายไว้

3. ยุทธศาสตร์การจัดการผู้บริหรงานในธุรกิจประกันชีวิต (วารสารสื่อความรู้สู่ความสำเร็จ ตุลาคม - ธันวาคม, 2547) รายงานไว้ว่า รูปแบบการดำเนินธุรกิจตามโครงสร้างเก่าของธุรกิจประกันชีวิตไทยต้องพึ่งพาอาศัยช่องทางการขายที่เรียกว่า ตัวแทนประกันชีวิต (Agent) ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิต จึงเปรียบเสมือน “เส้นเลือดใหญ่” ที่นำเงินมาหล่อเลี้ยง องค์กรหรือธุรกิจทั้งระบบของบริษัทประกันชีวิต และการขายวิธีนี้ ต้องใช้องค์กรประกอบมาก ที่ทำให้ตัวแทนอยู่กับบริษัทตลอดไป นอกเหนือจาก ตัวผู้นำองค์กร ชื่อเสียงบริษัท ความมั่นคงของบริษัท ตัวสินค้าที่นำไปเสนอให้กับลูกค้า และ เรื่องผลประโยชน์ของตัวแทนที่เป็นสิ่งสำคัญที่สุด ด้วยโครงสร้างผลประโยชน์ที่สูงใจ ที่ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายบริษัท จากบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งไปสู่แห่งใหม่ รูปแบบการทำธุรกิจประกันชีวิตในยุคการขายที่ใช้ผลประโยชน์ตัวแทนเป็นตัวดึงดูดนั้น ได้รับความนิยมนสูงสุดเป็นช่วง ปี 2537-2541 ช่วงเวลาดังกล่าวนี ผู้บริหารประกันชีวิตหลายๆบริษัท นำเอาเส้นกราฟการเจริญเติบโตของ “เบี้ยประกันรับปีแรก” หรือ First Year Premium: FYP เป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จขององค์กรเพื่อให้เป็นไปตามสิ่งที่ตั้งเป้าหมายไว้ เลือหาผู้บริหารตัวแทนที่เห็นว่า มีความสามารถ มีผลงานสูงในบริษัทอื่นมาก่อนและมีทีมงานหลายคน ดังนั้น บริษัทจึงดึงเข้ามาโดยมีตำแหน่งทางด้านบริหารงานขายให้ มีเงินจำนวนหนึ่งให้ก่อนเข้ามารับงาน มีเงินเดือน มีคอมมิชชั่นในลำดับขั้นแบบพิเศษ มีค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน และค่าใช้จ่ายในสำนักงาน เช่น ค่าเอกสาร ค่าจ้างเลขานุการ เป็นต้น และในที่สุดก็ได้สิ่งที่คาดหวังไว้นั่นคือ FYP ทะลุเป้าเกินกว่าที่ตั้งไว้ หากนับเฉพาะ FYP อันดับบริษัทก้าวกระโดดจากบริษัทกลางตารางมาอยู่ด้านบนของตาราง แต่ต่อมาผู้บริหารตัวแทนและพรรคพวกหนีออกไปอยู่กับบริษัทอื่น โดย FYP ที่เคยได้ในปีแรก เมื่อเข้าสู่ปีที่สองก็ขาดอายุเนื่องจากลูกค้าไม่ได้จ่ายเบี้ยประกันเพื่อต่ออายุ บางบริษัท หลังจากผู้บริหารงานขายออกไปแล้วยังต้องเสียเวลาเป็นปีๆ เพื่อแก้ปัญหาที่บรรดาผู้บริหารได้ทำทิ้งไว้ให้ นี่ก็สิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่โครงการสร้างผลประโยชน์ของนักขาย เป็นตัวนำในการสร้างแรงจูงใจให้บรรดานักขายอยู่ติดบริษัท

ในปัจจุบันรูปแบบการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันชีวิตได้เปลี่ยนไป ดังนั้นจึงทำให้ความเป็นองค์กรธุรกิจประกันชีวิตรูปแบบใหม่ที่มี “คนดี” ต้องไม่ได้หมายความว่าให้ผลประโยชน์ที่ดีเพียงประการเดียว ถึงจะจูงใจให้ตัวแทนประกันชีวิตติดอยู่กับบริษัทได้ บริษัทจึงเพิ่มบทบาทให้กับ

ช่องทางอื่นๆ ได้แก่การขายผ่านธนาคารหรือแบงก์แอสซิวเร้นส์ การขายด้วยระบบไดเร็กเซลล์ หรือการจัดส่งเอกสารถึงบ้านของลูกค้า การให้พนักงานของบริษัทเจาะเข้าถึงลูกค้าองค์กรหรือเวิร์คไชด์มาร์เก็ตติ้ง ซึ่งหลายบริษัททำได้ดีในรอบ 1-2 ปีที่ผ่านมา การขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทุกบริษัทกำลังพัฒนาและพยายามสื่อสารให้สาธารณชนรับรู้ว่า บริษัทมีช่องทางใหม่ในการบริการลูกค้า รวมไปถึงการสร้างตัวสินค้าใหม่ๆ ที่อาศัยช่องทางการขายจากบริษัทในเครือ หรือพันธมิตรทางธุรกิจ แต่ช่องทางที่คนนิยมที่สุดยังเป็นตัวแทนประกันชีวิตเพียงแต่วิธีการขายอาจมีการปรับเปลี่ยนไป แต่ช่องทางการขายผ่านตัวแทนยังคงเป็นเส้นเลือดใหญ่ของบริษัทอยู่ดี ดังนั้น ผลประโยชน์ตอบแทนฝ่ายขายจึงต้องดีกว่าบริษัทอื่น เพื่อรักษาตัวแทนฝ่ายขายไว้ ดังนั้นบริษัทจึงหันมาปรับผลประโยชน์ของผู้นำทัพ คือผู้บริหาร เนื่องจากบริษัทฯ เห็นว่า ผู้บริหารตัวแทนยังเป็นจุดสำคัญที่สุดสำหรับช่องทางการขายผ่านตัวแทน เนื่องจากต้องมีการกระตุ้นและปลุกใจให้เกิดความฮึกเหิมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา เพราะงานตัวแทนเป็นงานที่ใช้กำลังใจเปลืองที่สุดแต่ได้ผลที่สุด เมื่อเทียบกับผลงานที่หลังไหลเข้าสู่บริษัท กลยุทธ์ของบริษัท ยังให้ความสำคัญในการขยายธุรกิจผ่านผู้บริหารตัวแทน โครงสร้างตัวแทนที่มีอิสระมากขึ้นภายใต้ผู้นำคนใหม่ ผู้ถือหุ้นมีความมั่นใจว่าปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้บริษัทฯ ก้าวสู่การเป็นผู้นำในธุรกิจที่มีความมุ่งมั่นต่อการดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานที่สูงในด้านรักษานโยบายธรรมาภิบาลและให้บริการด้านประกันชีวิตที่มีคุณภาพสูงแก่คนไทย และต้องเป็นบริษัทประกันชีวิตชั้นนำของประเทศไทย ที่สร้างสรรค์รูปแบบผลิตภัณฑ์ประกันแบบแปลกใหม่และครบถ้วน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคลและองค์กร อาทิ แบบประกันภัยเพื่อคุ้มครองตลอดชีพ แบบประกันภัยเพื่อการสะสมทรัพย์และเพื่อเป็นทุนการศึกษาสำหรับบุตรหลาน แบบประกันภัยคุ้มครองอุบัติเหตุ แบบประกันภัยคุ้มครองสุขภาพ และแบบประกันภัยเพื่อสวัสดิการพนักงาน เป็นต้น

องค์ประกอบของประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต

ธุรกิจประกันชีวิต เป็นธุรกิจที่มีการดำเนินการคล้ายธุรกิจธนาคาร (วารสารสื่อความรู้สู่ความสำเร็จ ตุลาคม - ธันวาคม, 2549) โดยที่ปัจจุบันนี้ทั้งสองธุรกิจมีการจำหน่ายและขายผลิตภัณฑ์ที่มีทั้งการออมทรัพย์แบบธนาคาร และการคุ้มครองประกันชีวิตแบบธุรกิจประกันชีวิต ทำให้การวัดประสิทธิผลในการทำงานต้องใช้กฎเกณฑ์ที่สามารถวัดได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ รวมถึงสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดการทำงานที่บรรลุเป้าหมายทุกระดับ ใช้เป็นตัวคำนวณหาเป้าหมายในการทำงาน ใช้เป็นกฎเกณฑ์ทำทนายผลการปฏิบัติการ ส่งเสริมการขาย เพิ่มยอดขาย และเพิ่มกำไรให้องค์กร โดยมีตัวแปรร่วมได้แก่ จำนวนผลงาน จำนวนกรรมธรรม์ และอัตราความยั่งยืนของกรรมธรรม์ ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบ สามารถคำนวณได้จาก แบบประกันชีวิต และเบี้ยประกันชีวิต โดยสามารถอธิบายความหมายได้ดังนี้

1. จำนวนผลงาน หมายถึง ผลรวม การนับผลงานที่คิดเป็นอัตราเปอร์เซ็นต์ของ เบี้ยประกัน ที่องค์กรเป็นผู้กำหนด โดยแต่ละแบบประกันชีวิตต่างมีอัตราที่แตกต่างกัน นำมาคำนวณนับเต็ม เครดิตผลงานเก็บคะแนนสะสม ตามเป้าหมายขององค์กรคิดเป็นช่วงระยะเวลาตามการจัดการ แข่งขันท้าทาย ความสามารถของผู้บริหารและตัวแทนประกันชีวิต มีช่วงตั้งแต่ 7 วัน ถึง 1 ปี เป็นต้น

2. จำนวนกรรมสิทธิ์ หมายถึง ผลรวมการนับกรรมสิทธิ์ที่คิด บุคคล 1 คน ทำประกันชีวิต 1 รายสามัญ หรือ ประกันสำเร็จรูป 3 รายบุคคล นับจำนวนกรรมสิทธิ์ให้เป็น 1 ราย คิดเป็นช่วง ระยะเวลาตามการจัดการแข่งขันท้าทาย ความสามารถของผู้บริหารและตัวแทนประกันชีวิต มีช่วง ตั้งแต่ 7 วัน ถึง 1 ปี เป็นต้น

3. อัตราความยั่งยืนของกรรมสิทธิ์ หมายถึง เป็นกฎเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนดขึ้นมา เพื่อใช้ในการตัดสินคุณภาพผู้บริหารงานและตัวแทนประกันชีวิตโดยอ้างอิงจำนวนผลงานปีต่ออายุปีที่ 2 ที่ เก็บได้เปรียบเทียบกับปีแรกที่น่าสง่ายังคงอยู่เต็มร้อยละ 100 ในรอบ 19 เดือน วัดผลทุกเดือนแต่ ใช้วัดผลตอบแทนการทำงานคิดที่สิ้นปีปฏิทิน

รายละเอียดการคำนวณเป็นตัวอย่าง ได้แสดงในตารางที่ 3 การนับผลการปฏิบัติงาน
ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 การนับผลการปฏิบัติงาน กันยายน 2549

แบบประกันชีวิต	จำนวน ปี	จำนวน ปี	เบี้ย ประกัน ขั้นต่ำ	การนับผลงาน		การนับ กรม ธรรม์ (ราย)	การนับ อัตรา ความ ยั่งยืน
				ปี 1	ปี 2		
อายุขีวิตมั่นคง80/10	อายุครบ 80	10	4,000	70%=2800	40%=1,600	1	นับ
อายุขีวิตมั่นคง80/18	อายุครบ 80	18	4,000	100%=4000	45%=1,800	1	นับ
อายุขีวิตมั่นคง 85/10-85/14	อายุครบ 85	10-14	4,000	75%=3000	40%=1,600	1	นับ
อายุขีวิตมั่นคง 85/15-85/19	อายุครบ 85	15-19	4,000	80%=3,200	45%=1,800	1	นับ
อายุขีวิตมั่นคง 85/20-85/25	อายุครบ 85	20-25	4,000	85%=3,400	45%=1,800	1	นับ
อายุขาดลดชีพพิเศษ 90/21	อายุครบ 90	21	4,000	50%=2,000	-	1	นับ
อายุขาดเพิ่มทุน 10/3	10	3	50,000	15%=7,500	5%=2,500	1	ไม่นับ
อายุขาดออมทรัพย์มั่นคง 5/2(ขาย 1-29 ก.ย.2549)	5	2	100,000	5%=5,000	-	1	ไม่นับ
อายุขาดทรัพย์ปันผล 15/2	15	2	100,000	15%=15,000	15%=15,000	1	ไม่นับ
แบบประกันภัยสำเร็จรูป							
อายุขาดแคร์ฟรีเมียร์แผน HB	สัญญาปีต่อปี	1*	1,572	15%=235.80	ทุกปี	3 กรม ธรรม์ = 1 ราย	ไม่นับ
อายุขาดคุ้มครองอุบัติเหตุ	สัญญาปีต่อปี	1*	1,250	10%=125	ทุกปี	3 กรม ธรรม์ = 1 ราย	ไม่นับ
แบบประกันกลุ่ม	สัญญาปีต่อปี	1	ตาม จำนวนคน ของกลุ่ม ขั้นต่ำที่ 5 คนขึ้นไป	10%	ทุกปี	ไม่นับ ราย กรม ธรรม์	ไม่นับ

หมายเหตุ: * ขายเฉพาะรายปีเท่านั้น

ที่มา: AACP Prepare By Navarat D. / Agency Records Dept / Last modified: 07-Sep-06

ความก้าวหน้าในวิชาชีพคำนวณจากจำนวนผลงานที่ทำได้นั้นคือตัวแทนประกันชีวิตที่มีศักยภาพ สามารถทำทนายขึ้นตำแหน่งผู้บริหารได้โดยทำจำนวนผลงานขั้นต่ำ 400,000 บาท ไม่กำหนดระยะเวลาบางคนเข้ามาเป็นตัวแทนประกันชีวิตได้เพียง 1 เดือนก็ขึ้นเป็นผู้บริหารได้ แต่ผลงานที่ทำได้อ่อนขึ้นผู้บริหารตกเป็นของหน่วยแม่ที่ตัวแทนประกันชีวิตสังกัด หลังขึ้นผู้บริหารแล้วผลงานที่เกิดขึ้นภายหลังจึงนับเป็นผลงานของหน่วยตนเอง การคิดผลตอบแทนส่วนใหญ่ใช้จำนวนผลงานที่ทำได้อัตราความยั่งยืนของกรรมธรรม์ เป็นตัวคำนวณร่วมกัน บางรายการใช้จำนวนกรรมธรรม์ที่ทำได้เป็นตัวคำนวณร่วมกัน มีการเลื่อนระดับไม่ยุ่งยากซับซ้อนเหมือนในอดีตขึ้นความก้าวหน้ามี 3 ขั้น ได้แก่การเลื่อนตำแหน่งจากตัวแทนไปเป็นผู้บริหารตัวแทนใช้กฎเกณฑ์ สะสมผลงาน 400,000 บาทภายใน 1-6 เดือน และการเลื่อนตำแหน่งจากผู้บริหารตัวแทนไปเป็นผู้บริหารฝ่ายขาย ใช้กฎเกณฑ์ สะสมผลงาน 10 ล้านบาทภายใน 12 เดือน ดังปรากฏในภาพที่ 6 ต่อไปนี้

ก้าวหน้าจากผลงาน ด้วยโอกาสที่เท่าเทียม ไม่มีเงื่อนไขเวลา

	ผู้บริหารฝ่ายขาย Group Manager AVP/DVP/VP/SVP/EVP	เงื่อนไข สะสม 12 เดือน	ผลงานเบี้ยประกันปีแรก (ผู้บริหารตัวแทน) 10 ล้านบาท
	ผู้บริหารตัวแทน Agency Leader UM/AM/DM/SDM	เงื่อนไข สะสม 6 เดือน	ผลงานเบี้ยประกันปีแรก (ตัวแทน) 400,000 บาท (สามารถเลื่อนตำแหน่งได้ในเดือนแรก เมื่อผลงานครบ)
	ตัวแทน Agent		

ภาพที่ 6 ความก้าวหน้าในอาชีพ

ที่มา: Attaganna. AACCP (2006)

สรุปจากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวถึงการวัดประสิทธิผลขององค์กรและจากองค์ประกอบ ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิต และลักษณะงานของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต นำมาอธิบาย องค์ประกอบที่เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตที่สำคัญ โดยสรุปแล้ว ประกอบด้วย

จำนวนผลงานที่ทำได้ หมายถึงผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดหลักคือ ผลงาน หรือหน่วยผลิต ในธุรกิจประกันชีวิต เป็นผลรวมจำนวนเบี้ยประกันรับปีแรก ที่นำมาคำนวณคะแนน นับแต้มเครดิตผลงาน (Production Credits) เป็นช่วงเวลา หน่วยนับเป็น บาทต่อปี ใช้วัดความสำเร็จ ระดับหนึ่ง

จำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ หมายถึงผลการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มปริมาณลูกค้าสร้างความ มั่นคงให้หน่วยงาน เป็นวัตถุดิบที่ป้อนเข้าสู่ระบบในที่นี้ ได้แก่จำนวนลูกค้าที่ซื้อประกัน นับเป็น กรมธรรม์ นำมาคำนวณคะแนน เป็นช่วงเวลาหน่วยนับเป็นรายต่อปี

อัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ (Policy's Persistency) หมายถึง อัตราการคงอยู่ของเบี้ย ประกันของกรมธรรม์ เป็นการผนวกความสามารถในการรักษาไว้ซึ่งสภาพความเป็นอยู่ขององค์กร คุณลักษณะด้านรักษาความสมดุล ระหว่าง ผลงาน และ ความสามารถผลิตผลงาน ในแง่ ผลกำไร ไม่ให้มีการเปลี่ยนแปลงเร็วเกินไป ให้สอดคล้องกับงบประมาณขององค์กรให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์และ/หรือเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ และ สามารถใช้เป็น ตัวย้อนกลับบ่งบอก ประสิทธิภาพของผู้บริหาร โดยใช้จำนวนผลงาน ปีต่ออายุปีที่ 2 ที่ยังคงอยู่ในหนึ่งรอบปีปฏิทิน เปรียบเทียบกับผลงานที่นำเข้าบริษัทตามกรมธรรม์เดิมคิดเป็นร้อยละของจำนวนผลงานที่ทำได้เดิมปี แรก การคิดระยะเวลาวัดผล ส่วนใหญ่จะนับ หนึ่งรอบปีปฏิทิน บวกระยะเวลาผ่อนผัน ที่บริษัท สามารถคิดคำนวณได้ รวมแล้ววัดผลทุกๆประมาณ 19 เดือน ถัดไป นับเป็นเปอร์เซ็นต์ต่อปี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำนึกในคุณค่าตนเอง

ความหมายความสำนึกในคุณค่าตนเอง

Palito (1977) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นการประเมินคุณค่าของตนเองตามที่คิด ซึ่งประกอบไปด้วยความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ มีคุณค่า และมีความเชื่อมั่นในตนเอง

Sasse (1978) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นความต้องการที่จะรู้สึกถึงความสำคัญและคุณค่าที่มีอยู่ในตนเอง ต้องการการยอมรับและความเชื่อถือจากบุคคลอื่น เพื่อให้ตนเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองและนับถือตนเอง

Branden (1981) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นลักษณะของความเชื่อมั่นและความนับถือตนเองที่เกิดจากความเชื่อมั่นในควมมีคุณค่าของตนเองและความมั่นใจในความสามารถของตนเองที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่พอใจ

Bachman (1987) มีความเห็นว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง ผลเฉลี่ยจากการประเมินคุณสมบัติของเอกลักษณ์แห่งตน การประเมินคุณสมบัติแต่ละอย่างขึ้นอยู่กับระบบค่านิยมของสังคม บุคคลจะประเมินความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้วยความแตกต่างระหว่างคุณสมบัติที่ตนมีอยู่กับคุณสมบัติในอุดมคติที่บุคคลนั้นอยากเป็น

Rosenberg (1979 อ้างใน ภาวินี ธนบดีธรรมจารี, 2540) กล่าวว่า ความสำนึกในคุณค่าตนเองเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในตนเองเกี่ยวกับการยอมรับตนเอง นับถือตนเอง เห็นคุณค่าในตนเองและความเชื่อมั่นในตนเอง รวมทั้งการประเมินตนเองทั้งทางด้านบวกและด้านลบ

Coopersmith (1996 อ้างใน ภาวินี ธนบดีธรรมจารี, 2540) กล่าวว่า ความสำนึกในคุณค่าตนเองคือ การรับรู้ว่าคุณค่ามีความสำคัญ มีความสามารถ มีความสำเร็จ มีประโยชน์ต่อสังคม และเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการรับรู้การประเมินของบุคคลอื่นที่มีต่อตนเองโดยคำพูดหรือการแสดงออกทางพฤติกรรม

นिरาศิริ โจนธรรมกุล (2534) ได้กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นการตัดสินคุณค่าของบุคคล เป็นความรู้สึกถึงความสามารถของตน เห็นคุณค่าของตน อันเป็นผลรวมระหว่างความเชื่อมั่นในตนเอง และการนับถือตนเองเป็นการประเมินค่าทางจริยธรรม และศีลธรรมของตน ซึ่งหากบุคคลมีจริยธรรมและศีลธรรมต่ำลงหรือทั้งสิ่งเหล่านี้ก็ไม่สามารถเกิดการเห็นคุณค่าในตนเอง (Branden, 1981) ถ้ามนุษย์ละทิ้งศีลธรรมและจริยธรรมโดยมีความประพฤติเบี่ยงเบนไปในที่สังคมชุมชนไม่ยอมรับนับถือรังเกียจ ประณามแล้วบุคคลก็ไม่สามารถที่จะเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองได้

ภาวิณี ชนบดีธรรมจารี (2540) กล่าวว่า iva ความสำนึกในคุณค่าตนเอง คือ การรับรู้ตนเองของบุคคล 3 ด้าน คือ การรับรู้ตนโดยทั่วไป การรับรู้ตนทางด้านสังคม การรับรู้ตนทางด้านครอบครัว องค์ประกอบที่เหมือนกัน คือ การรับรู้ถึงคุณค่า ความสามารถ ความดี และพลังอำนาจของบุคคลนั้น รวมทั้งการรับรู้จากการประเมินของบุคคลอื่นที่มีต่อตนเอง

สรุปได้ว่า ความสำนึกในคุณค่าตนเอง (Self Esteem) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดการรับรู้ตนเองของบุคคล 3 ด้าน คือ การรับรู้ตนโดยทั่วไป การรับรู้ตนทางด้านสังคม และการรับรู้ตนทางด้านครอบครัว ซึ่งแต่ละด้านของการรับรู้จะประกอบด้วยองค์ประกอบที่เหมือนกันดังนี้ คือ การรับรู้ถึงคุณค่า ความสามารถ ความดี และพลังอำนาจของบุคคลนั้น รวมทั้งการรับรู้การประเมินของบุคคลอื่นที่มีต่อตนเองเป็นผลรวมระหว่างความเชื่อมั่นในตนเองการนับถือตนเองโดยการประเมินค่าทางจริยธรรม และศีลธรรมของตน และความมั่นใจในความสามารถของตนเองที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่พอใจ

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับความสำนึกในคุณค่าตนเอง (ภาวิณี ชนบดีธรรมจารี, 2540) ได้กล่าวว่า ความสำนึกในคุณค่าตนเอง เป็นรากฐานของภาวะสุขภาพทางจิตสังคมและบอกได้ถึงคุณภาพชีวิต เป็นสิ่งที่ส่งเสริมและคงไว้ซึ่งอัตมโนทัศน์ของแต่ละบุคคล ความสำนึกในคุณค่าตนเองมีค่าอื่นๆ ที่ให้ความหมายคล้ายคลึงในบางส่วน เช่น การยอมรับตนเอง (Self Acceptance) การรับรู้ในคุณค่าตนเอง (Self Worth) ความเชื่อมั่นในสมรรถนะตนเอง (Self Efficacy) การคำนึงถึงตนเอง (Self Regard) การเห็นคุณค่าในตนเอง (Self value) ภาพพจน์เกี่ยวกับตนเอง (Self Image) ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence) การเห็นพ้องด้วยตนเอง (Self Approval) การเคารพนับถือตนเอง (Self Respect)

ธรรมชาติและแหล่งที่มาของการเห็นคุณค่าในตนเอง (The Nature and Source of Self - Esteem)
 Branden (1981 อ้างใน นิราศศิริ โรจนธรรมกุล, 2534) ได้กล่าวถึง ความหมายและสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ
 การเห็นคุณค่าในตนเองได้ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของการเห็นคุณค่าในตนเอง (The Meaning of Self -Esteem) กล่าวถึง การเห็น
 คุณค่าในตนเองว่าเป็นการประเมินตนเองที่ฝังลึกอยู่ในกระบวนการทางความคิด อารมณ์ ความ
 ต้องการ ค่านิยม และเป้าหมายของบุคคล ดังนั้นบุคคลจึงควรทำความเข้าใจถึงระดับการเห็น
 คุณค่าของตนเอง ที่มาจากการตัดสินใจของตนเองจากมาตรฐานทางสังคม จากความต้องการพื้นฐานของ
 มนุษย์ ส่วนประกอบของการเห็นคุณค่าในตนเอง ประกอบด้วยความรู้สึกที่มีต่อประสิทธิผลใน
 ตนเอง ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง และความรู้สึกว่าตนเองมีค่า ทำให้เกิดความนับถือตนเอง
 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความเชื่อมั่นในตนเองในแง่ของประสิทธิผลของงาน (Self -Confidence: The Sense
 of Efficacy) การที่บุคคลเผชิญกับความจริง ทำให้บุคคลต้องเลือกเป้าหมายและการกระทำของตนเอง
 โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความถูกต้อง และอยู่ในกรอบของความเป็นไปโดยธรรมชาติ สิ่งที่ควรมี คือ
 กำลังความสามารถของตน วิธีเลือกและการตัดสินใจ บุคลิกลักษณะ โดยใช้สามัญสำนึกในหลักการที่
 ถูกต้องเหมาะสมตามความเป็นจริง บุคคลควรจะมีความสามารถที่จะรู้ตนเองจะทำให้ตั้งเป้าหมายใน
 การดำเนินชีวิต ความเข้าใจในตนเองจะนำไปสู่การเลือกที่มีประสิทธิภาพของตนเอง การที่บุคคลพบ
 กับความล้มเหลวในชีวิต คือ ขาดการตระหนักรู้ถึงเป้าหมายของตนเอง ขาดสามัญสำนึก และขาด
 สติปัญญา ขาดความรับผิดชอบ ผลก็คือ ไม่มีประสิทธิภาพในตนเอง

1.2 การนับถือตนเองในแง่ของความรู้สึกว่าตนเองมีค่า (Self- Respect: The Sense of
 Worthiness) ลักษณะนิสัยของบุคคลมาจากพื้นฐาน และค่านิยม ซึ่งเป็นสิ่งที่บอกถึงความประพฤติที่
 เผชิญกับการเลือกในทางที่ถูกต้อง บุคคลมีขอบเขตของค่านิยมและพิจารณาพฤติกรรมด้วยตนเองจาก
 สามัญสำนึกหรือจิตใต้สำนึก ทั้งที่มีเหตุผลหรือปราศจากเหตุผล มีทั้งความมั่นคงหรือเชื่อถือไม่ได้ ซึ่ง
 ทุกคนต้องพิจารณาจากเกณฑ์ที่ตนเองตั้งไว้ อันจะนำไปสู่การปฏิบัติที่ล้มเหลว หรือประสบ
 ความสำเร็จ เมื่อยอมกระทำตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ทำให้ความรู้สึกว่าตนเองมีค่า เกิดความนับถือตนเอง
 ความประพฤติที่อยู่ในสิ่งที่ถูกต้องในศีลธรรม และความประพฤติที่สังคมยอมรับว่าถูกต้อง มีส่วนทำ
 ให้บุคคลมองตนเองว่ามีค่า นำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเองและการเห็นคุณค่าในตนเองได้

2. ปัจจัยพื้นฐานสำหรับการเห็นคุณค่าในตนเอง (The Basic Conditions of Self-Esteem) ถ้าหากบุคคลต้องการได้มาซึ่งการเห็นคุณค่าในตนเอง ประการแรกที่ต้องมี คือ ความอดทนที่พยายามเข้าใจ และมองสิ่งที่เกิดขึ้นด้วยความบริสุทธิ์ สามารถตระหนักรู้และมีความสามารถทางสติปัญญา

3. การเห็นคุณค่าในตนเองกับความภาคภูมิใจ และความรู้สึกผิดจากสิ่งที่ไม่ได้ตั้งใจทำ (Self-Esteem Pride and Unearned Guilt) การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นสิ่งที่สะสมมาจากประสบการณ์ที่ใช้เวลานาน จากผลของความล้มเหลว หรือ สิ่งที่ประสบความสำเร็จ

4. การเห็นคุณค่าในตนเองและประสิทธิผลของงาน (Self-Esteem and Productive Work) การเห็นคุณค่าในตนเองมีส่วนสัมพันธ์กับประสิทธิผลของงาน และความงอกงามทางด้านจิตใจ งานคือ ความสามารถของบุคคลที่จะจัดการกับสิ่งแวดล้อม ถ้าสามารถจัดการได้มากก็ผูกพันกับการเห็นคุณค่าในตนเองมากขึ้น และการจัดการกับสิ่งแวดล้อมนั้นก็ต้องอาศัยการมีสติปัญญาที่จะแก้ไขได้ บุคคลสามารถเรียนรู้ ในการฝึกทักษะ พยายามหาวิธีเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลของงาน เมื่อบุคคลเกิดขาดการนับถือตนเองมีความกลัวที่จะต้องทำงานนอกกรอบที่ตั้งไว้ หรือถ้าคิดว่าเพียงพอแล้วในการดำเนินชีวิต ไม่ต้องการทำอะไรเพิ่มขึ้นหยุดกับที่ มีชีวิตที่พอแล้วทำให้เกิดการเห็นคุณค่าตนเองต่ำได้ มีผลต่อประสิทธิผลของงานได้ ดังนั้นบุคคลควรต้องพิจารณาตนเองอย่างมีคุณค่า และมีความสุขในการดำเนินชีวิต ซึ่งบุคคลสามารถสร้างคุณค่าให้กับชีวิตได้ โดยการดำรงชีวิตให้อยู่ในสภาพความเป็นจริงและถูกต้อง มีความคิด ความรับผิดชอบ มีเหตุผลและประพฤติอยู่ในศีลธรรมและจริยธรรม

5. การเห็นคุณค่าในตนเอง และความพึงพอใจ (Self-Esteem and Pleasure) ความพึงพอใจของบุคคล ไม่ใช่อยู่ที่มีทรัพย์สินสมบัติแต่เป็นความต้องการของจิตใจในระดับที่ลึกซึ้งเป็นรางวัลและผลมาจากความสำเร็จ เหมือนกับความเจ็บปวดที่มาจากความล้มเหลว และเป็นแรงจูงใจให้เกิดการกระทำต่อไป

พัฒนาการของความสำนึกในคุณค่าตนเอง

พัฒนาการของความสำนึกในคุณค่าตนเอง (ภาวินี ธนบดีธรรมจารี, 2540) กล่าวว่าไว้ว่า ความสำนึกในคุณค่าตนเอง เป็นกระบวนการของการเรียนรู้ตลอดชีวิต เปลี่ยนแปลงไปตามวัย วุฒิภาวะ สิ่งแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิต จากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม และสังคมรอบตัว โดยมีจุดเริ่มต้นจากภายในครอบครัว กล่าวคือ ความสำนึกในคุณค่าตนเองเป็นสิ่งที่เริ่มพัฒนาตั้งแต่วัยเด็ก ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาไม่นานหลังจากคลอดโดยเด็กแรกเกิดเริ่มรู้จักส่วนต่างๆ ของ

ร่างกาย เป็นจุดเริ่มต้นที่ช่วยให้เขาได้รับรู้เกี่ยวกับตนเอง แต่เด็กแรกเกิดไม่สามารถแยกตนเองออกจากสิ่งแวดล้อมได้ การมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมช่วยให้เด็กเรียนรู้ประสบการณ์ต่างๆ แยกแยะ และให้สัญลักษณ์จนกลายเป็นประสบการณ์ส่วนตัว บิดามารดามีอิทธิพลต่อการพัฒนาความสำนึกในคุณค่าตนเองของบุคคล การศึกษาของCoopersmith (1981 อ้างใน ภาวินี ธนบดีธรรมจารี, 2540) โดยใช้แบบวัดการประเมินตนเอง และกลวิธีฉายภาพจิต (Projective Tests) กับเด็กชายอายุ 10-12 ปี จำนวน 85 ราย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำนึกในคุณค่าตนเองของเด็ก ได้แก่

1. การยอมรับของบิดามารดาต่อบุตร
2. กฎเกณฑ์และข้อบังคับในการเลี้ยงดูบุตร
3. การยอมรับและให้อิสระต่อการกระทำของเด็ก
4. ความสำนึกในคุณค่าตนเองของบิดามารดา

ดังนั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำนึกในคุณค่าตนเองในวัยเด็กเล็ก คือ สัมพันธภาพที่บิดามารดาและสมาชิกในครอบครัวมีต่อเด็ก ความสำนึกในคุณค่าตนเองของบุคคลจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดทุกช่วงของชีวิต และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามระดับวุฒิภาวะและสิ่งแวดล้อม เมื่อได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ในชีวิต จึงปรับสูงขึ้น และลดต่ำลงได้ตามประสบการณ์ชีวิตที่เกิดขึ้น ประสบการณ์ชีวิตที่ดีช่วยดำรงรักษาความสำนึกคุณค่าในตนเองไว้ในระดับสูง

องค์ประกอบของความสำนึกในคุณค่าตนเอง

ความสำนึกในคุณค่าตนเอง Coopersmith กล่าวว่า เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพ บุคคลแสดงระดับความสำนึกในคุณค่าตนเองที่แตกต่างกันออกมาอย่างรู้ตัวและไม่รู้ตัว ทั้งทางลักษณะท่าทาง น้ำเสียง คำพูดและพฤติกรรม มนุษย์มีความสามารถในการสร้างสรรค์ความคิดที่จะเผชิญกับความเครียดต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพได้ จำเป็นต้องมีความสำนึกในคุณค่าตนเองในระดับสูงพอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rogers (1961 อ้างใน ภาวินี ธนบดีธรรมจารี, 2540) ที่ว่าสิ่งสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลไปสู่การเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ คือ ความสำนึกในคุณค่าตนเอง และความสำนึกในคุณค่าตนเองนับว่าเป็นขอบเขตที่บุคคลมีความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถของเขา

คูเปอร์สมิท ได้จำแนกคุณลักษณะพื้นฐานของความสำนึกในคุณค่าตนเอง 4 ประการ คือ

1. ความสำคัญ (Significance) เป็นวิถีทางที่บุคคลรู้สึกเกี่ยวกับการถูกยอมรับ การมีคุณค่าอย่างเหมาะสม ตนเองยังเป็นที่รักของบุคคลอื่น มีประโยชน์ เป็นส่วนหนึ่งของ ครอบครัว และสังคม
2. ความสามารถ (Competence) เป็นวิธีการที่จะพิจารณาถึงความสำคัญโดยการกระทำให้สำเร็จตามเป้าหมาย สามารถเผชิญอุปสรรคต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตด้วยความมั่นใจ ปรับตัวได้ดี ใช้กลไกป้องกันตนเองน้อยและสามารถดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. คุณความดี (Virtue) เป็นการปฏิบัติตัวสอดคล้องกับ ศีลธรรม จริยธรรม ค่านิยม และวัฒนธรรมประเพณี สามารถรับรู้ในคุณค่าของตนตามความเป็นจริง มองโลกในแง่ดี พอใจในชีวิตที่เป็นอยู่ มีการแสดงออกของความคิดที่ดี และถูกต้องตามทำนองคลองธรรม
4. พลังอำนาจ (Power) เป็นอิทธิพลที่บุคคลมีต่อชีวิตตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อเหตุการณ์ต่างๆ รอบตัว มีความเชื่อมั่นในอำนาจการกระทำของตนเองที่จะก่อให้เกิดผลตามที่ต้องการ และมีความสามารถเพียงพอในการกระทำสิ่งต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

คุณลักษณะทั้งสี่นี้ต่างผลักดันให้มนุษย์มีการพัฒนาไปตามขั้นตอนของการพัฒนาการได้สำเร็จ ซึ่งการประเมินความสำนึกในคุณค่าตนเองอยู่บนพื้นฐานของคุณลักษณะทั้งสี่ภายใต้สัมพันธภาพที่เกิดจากความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำนึกในคุณค่าตนเอง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความสำนึกในคุณค่าตนเองตามแนวคิดของ Coopersmith มีดังนี้

1. สัมพันธภาพกับพ่อแม่ในวัยเด็ก พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อเด็กในการพัฒนาความสำนึกในคุณค่าตนเอง โดยอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อม ดังนี้คือ

- 1.1 การที่พ่อแม่ยอมรับเด็กทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมดเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึกและคุณค่าอย่างที่เป็นอยู่

1.2 การที่พ่อแม่กำหนดขอบเขตการกระทำไว้อย่างชัดเจนและดูแลให้เด็กทำตาม ทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย

1.3 การที่พ่อแม่ให้ความนับถือ ความเป็นอิสระแก่เด็กในขอบเขตการกระทำที่กำหนดให้และเน้นการให้รางวัลมากกว่าลงโทษ

2. ลักษณะทางกายภาพ เป็นสิ่งที่ปรากฏแก่สายตาเป็นอันดับแรกเช่น ส่วนสูง น้ำหนัก ความสวยงาม หรือคุณสมบัติอื่นๆ ที่ปรากฏให้เห็นได้ และลักษณะบางอย่างเอื้ออำนวยต่อความสำเร็จในการทำกิจกรรมที่บุคคลนั้นให้ความสำคัญ ทำให้บุคคลมักประเมินหรือตัดสินขึ้นชมกันที่ลักษณะภายนอกก่อน ยิ่งบุคคลมีความรู้จักคุ้นเคยกันน้อยเท่าไรก็ประเมินกันที่ลักษณะภายนอกมากขึ้นเท่านั้น และความแข็งแรงมีผลต่อความสำนึกในคุณค่าตนเองในเพศชายอย่างมีนัยสำคัญมากกว่าความสวยงามทางกายภาพ ในขณะที่ความสวยงามทางกายภาพมีผลต่อความสำนึกในคุณค่าตนเองในเพศหญิงมากกว่าในเพศชาย ผู้ที่มีลักษณะทางกายภาพที่ดีจะมีความสำนึกในคุณค่าตนเองสูงกว่าผู้ที่มีลักษณะทางกายภาพที่ไม่ดี แต่คำนิยมเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของแต่ละสังคมแตกต่าง

3. สถานภาพทางสังคม เป็นสิ่งที่แสดงถึงตำแหน่งหรือสถานภาพของบุคคลในสังคมโดยพิจารณาจากลักษณะอาชีพ รายได้ และที่อยู่อาศัย บุคคลที่มาจากสถานภาพทางสังคมในระดับสูงจะได้รับการปฏิบัติที่ทำให้เขาเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ามากกว่าบุคคลอื่นๆ ฉะนั้นบุคคลที่มาจากสถานภาพทางสังคมในระดับสูง จะมีความสำนึกในคุณค่าตนเองสูงกว่าบุคคลที่มาจากสถานภาพทางสังคมในระดับปานกลางหรือระดับต่ำ

4. ภาวะอารมณ์ เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจ ความสุข ความกังวล ของบุคคล ซึ่ง เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแล้วส่งผลต่อการประเมินตนเอง

5. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในสังคม ช่วยให้บุคคลพัฒนาความสำนึกในคุณค่าตนเอง หากบุคคลอยู่ในสังคมหรือกลุ่มเพื่อนที่ชอบตำหนิหรือเยาะเย้ยเขาอยู่เสมอ โดยไม่เปิดโอกาสให้เขาได้เกิดความสำนึกในคุณค่าตนเอง ทำให้บุคคลมองตนเองในทางลบ

6. การรับรู้ภาวะสุขภาพ พบว่าบุคคลที่มีการรับรู้ภาวะสุขภาพไม่ดีและมีอาการของโรคทางกายที่มีสาเหตุจากจิตใจ มีความสัมพันธ์กับระดับความสำนึกในคุณค่าตนเองต่ำ มีความวิตกกังวลสูง และมีการแสดงออกที่เหมาะสมน้อยกว่าบุคคลความสำนึกในคุณค่าตนเองปานกลางและสูง ในทาง

ตรงกันข้าม บุคคลที่มีการรับรู้ภาวะสุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ จะทำให้ความสำนึกในคุณค่าตนเองเพิ่มสูงขึ้น

7. ความสามารถทั่วไป สมรรถภาพ และการกระทำ พบว่า ลักษณะทั้งสามด้านนี้มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน แต่ละลักษณะสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และศักยภาพในการบรรลุถึงผลสำเร็จของบุคคล ซึ่งมีผลลัพท์ในทางบวกกับความสำนึกในคุณค่าตนเองของบุคคล

ลักษณะของบุคคลที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเอง สูง หรือ ต่ำ

ลักษณะของบุคคลที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเอง Coopersmith (1984 อ้างใน เซาวนา อมรสังเจริญ, 2537) ได้แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

1. **บุคคลที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเองสูง** เป็นบุคคลที่รับรู้ค่าของตนตามความเป็นจริง ตระหนักถึงศักยภาพทั้งหมดของตนเอง มีจิตใจที่เปิดกว้าง ยอมรับสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงพร้อมทั้งสามารถแสดงพฤติกรรมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม มีความกระตือรือร้น เชื่อมมั่นในตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เป็นผู้นำในการอภิปรายและมีความเป็นตัวของตัวเองในการแสดงความคิดเห็น ไม่หวั่นไหวต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ มีความคิดสร้างสรรค์ จากศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเองสูง ของ Bass (1960) พบว่า เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง มองตนเองในด้านบวก มีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย มีลักษณะของการยอมรับตนเอง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ใส่ใจและสามารถรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างละเอียดอ่อน สามารถแสดงความคิดเห็นและความต้องการของตนเองได้อย่างตรงไปตรงมาตามความเป็นจริง ใช้กลไกในการป้องกันตนเองน้อยมักเป็นผู้ริเริ่มสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นก่อนมีความขัดแย้ง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ กล่าวทำงานที่ท้าทายความสามารถ พอใจที่ได้ใช้ความสามารถเต็มที่

โดยภาพรวมแล้วบุคคลที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเองสูงจะมีความสุขและใช้ชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ ความสำนึกในคุณค่าตนเองเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคล มีบทบาทสำคัญต่อความสุขและความสำเร็จในชีวิต สามารถเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตได้โดยไม่ย่อท้อ สามารถยอมรับสถานการณ์ที่ทำให้ตนเองรู้สึกผิดหวังต่อตัวเอง ด้วยความเชื่อมั่น ด้วยความหวังและด้วยความกล้าหาญ สามารถดำเนินชีวิตตามที่ตนเองปรารถนาได้เป็นอย่างดี การได้รับการยอมรับและความเข้มแข็งทางจิตใจ เป็นผลให้บุคคลปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดีขึ้น

2. บุคคลที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเองต่ำ เป็นบุคคลที่ไม่ค่อยมีความเชื่อมั่นในตนเองมองตนเองว่าเป็นคนไม่ดี รู้สึกว่าตนเองไร้ค่า ไม่มีความหมาย มีข้อบกพร่อง ทำอะไรก็ล้มเหลว มีความวิตกกังวลสูง มีความเครียด รู้สึกไม่เป็นสุข ไม่มีความพยายามในการทำงานที่ยากลำบาก เมื่อพบอุปสรรคก็ละทิ้ง หลีกเลี่ยงการแก้ไขปัญหา ไม่มีความยืดหยุ่นยึดติดอยู่กับสิ่งที่รู้จักหรือเคยชินเพื่อความรู้สึกลดทุกข์ หลีกเลี่ยงการคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น มีความอายสูง ไม่กล้าปฏิเสธในสิ่งที่ตนไม่ต้องการ กลัวการตัดสินใจของคนอื่นที่มีต่อตนเอง รู้สึกว่าตนเองด้อย กลัวการเข้าสังคมเพราะรู้สึกว่าตนเองรุ่มร่ามและทำให้คนรอบข้างเดือดร้อน มักนำความคิดของบุคคลอื่นมาใส่ใจ มักคิดว่ากลุ่มเพื่อนไม่ให้การยอมรับ ไม่ให้ความสนใจและเกิดความรู้สึกเสียใจบ่อยๆ บุคคลพยายามทำสิ่งที่สังคมยอมรับ มักเป็นสมาชิกกลุ่มแบบไม่แสดงตัวให้เห็นเด่นชัดมากกว่าทำตัวเป็นผู้นำกลุ่มหรือทำสิ่งที่ดึงดูดความสนใจ ชอบเป็นผู้ฟังมากกว่าจะแสดงบทบาท ไวต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ พะวากับเรื่องของตน ปิดกั้นตนเองมองตนในแง่ไม่ดี เหนงและโดดเดี่ยว เก็บกด คิดว่าตนไม่มีความสามารถเพียงพอ ไม่มีความเหมาะสม จึงมักมีบทบาทน้อยในสังคม ทำให้โอกาสที่จะประสบความสำเร็จลดน้อยลง บุคคลสิ้นหวัง ประเมินตนเองต่ำกว่าผู้อื่นส่งผลต่อการปรับตัวของบุคคล

ลักษณะซึ่งถือเป็นภาวะวิกฤติของความสำนึกในคุณค่าตนเอง (Crisis of Self Esteem) คือ ความสำนึกในคุณค่าตนเองเทียม (Pseudo Self Esteem) หมายถึง การที่บุคคลป้องกันตนเองให้ยังคงมีความสำนึกในคุณค่าตนเอง อย่างไม่สมเหตุผลเพื่อลดความวิตกกังวล หลอกกลวงตนให้มีความรู้สึกมั่นคงเพื่อระงับความต้องการความมีคุณค่าที่แท้จริง เป็นการหลบเลี่ยงการขาดความสำนึกในคุณค่าตนเองเป็นต้นเหตุที่แท้จริงของความไม่สมดุลทางจิตใจ ผู้ที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเองเทียม มีลักษณะที่สำคัญสองประการคือ ประการแรก หลบเลี่ยงถดถอยหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เพื่อปฏิเสธความคิดความรู้สึกซึ่งมีผลต่อคุณค่าในตนเอง ประการที่สอง แสวงหาสิ่งที่สร้างความสำนึกในคุณค่าตนเองจากสิ่งอื่นๆ ทดแทน นอกจากนี้ Atwater (1979) กล่าวว่า มีโอกาสได้รับความทุกข์ทรมานจากอาการจิตสรีระแปรปรวน เช่น วิตกกังวล โรคนอนไม่หลับ ปวดศีรษะ กัดเล็บ หัวใจสั่น รวมทั้ง Mendels (1980) กล่าวว่า มีภาวะซึมเศร้าร่วมด้วย

วิธีการสร้างเสริมความสำนึกในคุณค่าตนเอง

Coopersmith (1981 อ้างใน เชาวนา อมรสังเจริญ, 2537) กล่าวว่า ปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลเห็นคุณค่าในตนเองได้แก่ โอกาสที่บุคคลนั้นจะได้ใช้พลังความสามารถที่มีอยู่ในตนเองในการคุ้มครองดูแลตนเองหรือมีโอกาสได้เกื้อกูลผู้อื่น ได้รับการให้ความสำคัญ ความเชื่อถือศรัทธา และ

ประสบความสำเร็จในสิ่งที่มุ่งหวัง ซึ่งเขาได้เสนอเทคนิคในการพัฒนาความสำนึกในคุณค่าตนเอง ดังนี้คือ

1. ให้การยอมรับความรู้สึกของบุคคลตามความเป็นจริง การยอมรับช่วยให้บุคคลได้ถ่ายทอดความรู้สึกของตนออกมาโดยเฉพาะการยอมรับความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกกลัว ความรู้สึกขัดแย้ง
2. การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ในการเผชิญปัญหาควรเปิดโอกาสให้บุคคลได้แก้ปัญหาของเขาอย่างเต็มที่ เนื่องจากแต่ละคนย่อมมีความคิดที่เหมาะสมเฉพาะวัยและมีความรับผิดชอบต่อปัญหาที่เผชิญอยู่แล้ว
3. หลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงและกะทันหันที่เกิดขึ้น อันเป็นการสร้างความไม่มั่นใจให้กับบุคคล
4. การมีตัวแบบที่ดีมีประสิทธิภาพในการเผชิญกับปัญหาให้บุคคลได้ถือเป็นตัวอย่างเพื่อสนับสนุนให้เขาได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัว สามารถเผชิญหน้ากับปัญหาด้วยความมั่นใจและส่งเสริมให้เกิดกำลังใจในการต่อสู้ต่อไป
5. ช่วยให้ผู้บุคคลได้พัฒนาการแก้ปัญหาความยุ่งยากอย่างสร้างสรรค์ ด้วยการระบายความขุ่นมัว ซึ่งเป็นโอกาสให้เขาได้ค่อยๆ เข้าใจความยุ่งยากในตนเอง ช่วยลดระดับความเครียดลงได้ จากนั้นเขาจะค่อยๆ ใส่ใจกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตนเอง

สรุป การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ คูเปอร์สมิท ในเรื่องของความสำนึกในคุณค่าตนเอง ที่สามารถบ่งบอกถึงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ช่วยให้ผู้บุคคลสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเสริมสร้างให้ผู้บุคคลมีความสำนึกในคุณค่าตนเอง มีการนับถือตนเองโดยการประเมินค่าทางจริยธรรม และศีลธรรมของตน และมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่พอใจ จะทำให้บุคคลนั้นมีความสุขมากขึ้น เพราะเป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ช่วยปรับปรุงพฤติกรรม โครงสร้างบุคลิกภาพ เฉพาะตัว และช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคล องค์ประกอบ ความสำนึกในคุณค่าตนเอง ได้แก่ ความรู้สึก ที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเอง เกิดการรับรู้ตนเองของบุคคล 3 ด้าน คือ

ด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไป หมายถึง การรับรู้ความสำคัญ ซึ่งเป็นวิธีที่บุคคลรู้สึกเกี่ยวกับการถูกยอมรับ การมีคุณค่าอย่างเหมาะสม ตนเองยังเป็นที่รักของบุคคลอื่น การรับรู้ความสามารถที่กระทำการให้สำเร็จตามเป้าหมาย สามารถเผชิญอุปสรรคต่างๆด้วยความมั่นใจปรับตัวได้ ปกป้องกันตนเองได้ การมีคุณความดีมีการปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับศีลธรรม จริยธรรม ค่านิยม และวัฒนธรรม ประเพณี สามารถรับรู้ในคุณค่าของตนตามความเป็นจริง มองโลกในแง่ดี พอใจในชีวิตที่เป็นอยู่ มีการแสดงออกของความคิดที่ดี และถูกต้องตามทำนองคลองธรรม มีพลังอำนาจที่จะเป็นอิทธิพลต่อตนเอง ต่อผู้อื่น ต่อเหตุการณ์ต่างๆรอบตัว มีความเชื่อมั่นในอำนาจการกระทำของตนว่าจะก่อให้เกิดผลตามที่ต้องการ และมีความสามารถเพียงพอในการกระทำสิ่งต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

ด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคม หมายถึง การรับรู้ความสำคัญ การมีคุณค่า การมีความสามารถ การสร้างคุณความดี และการมีพลังอำนาจ ทั้งหมดเป็นการสัมพันธ์ต่อสังคมที่อยู่รอบตนเอง

ด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัว หมายถึง การรับรู้ความสำคัญ การมีคุณค่า การมีความสามารถ การสร้างคุณความดี และการมีพลังอำนาจ ทั้งหมดเป็นการสัมพันธ์ ต่อครอบครัวของตนเองที่อยู่ล้อมรอบตนเอง

นั่นคือแต่ละด้านของการรับรู้จะประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยหลักที่เหมือนกันดังนี้ คือ การรับรู้ถึงความสำคัญ ความสามารถ ความดี และพลังอำนาจของบุคคลนั้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจรรยาบรรณประกันชีวิต

ความหมายของ จรรยาบรรณประกันชีวิต

Kidron (1978 cited in Mathieu and Zajac, 1990) ได้กล่าวว่า จริยธรรมในการทำงาน หมายถึงการผูกมัดตนเองกับค่านิยมในการทำงานหนัก เป็นการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรไปด้วย ซึ่งความสอดคล้องของค่านิยมนี้จะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น

พระราชวรมนี (2523) ได้กล่าวว่า จริยธรรมในความหมายทางพุทธศาสนา หมายถึง มรรค มรรคเป็นวิถีทาง จริยธรรมเป็นการปฏิบัติเพื่อให้เข้าถึงจุดหมาย คือการทำให้หมดปัญหา มรรคมีองค์ 8 ประการ จัดได้เป็น 3 สาย คือศีล สมาธิ ปัญญา ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 3 นี้ต้องอาศัยซึ่งกันและกัน

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524) ได้กล่าวว่า จริยธรรม หมายถึง ระบบของกฎเกณฑ์สำหรับแยกแยะการกระทำที่ถูกต้องออกจากการกระทำที่ผิด

ธารทิพย์ มันทาวิจักขณ์ (2540) ได้กล่าวว่า จริยธรรม คือกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดควบคู่กับสติปัญญาของมนุษย์ อันจะนำไปสู่การก่อให้เกิดสันติสุขในสังคม เป็นสิ่งควบคุมการตัดสินใจ ถูกต้องเหมาะสมของพฤติกรรม

จุฑาทิพย์ อุมะวิชนี (2543) ได้กล่าวว่า จริยธรรม หมายถึง การกระทำที่ดีคือการกระทำตามเจตนาที่ดี และการกระทำจากเจตนาดี คือการกระทำตามหน้าที่โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลไม่เลือกสถานที่ เวลา หรือสิ่งแวดล้อม

พิภพ วังเงิน (2545) ได้กล่าวว่า จริยธรรม คือ การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องดีงาม พุทธิ ทำดี คิดดี งดเว้นจากการกระทำสิ่งที่ไม่ปรารถนา มีจริยธรรมวิชาชีพในการบริหารธุรกิจ ในด้านบทบาทและความรับผิดชอบขององค์กรธุรกิจต่อสังคม ทำให้มีผลต่อผลงาน กล่าวคือ บุคลากรไม่มีจริยธรรมให้ผลงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีจริยธรรม คนโกงเอาเปรียบ ไม่ซื่อ จะหลบเลี่ยง เอาเปรียบ นายจ้าง ยิ่งกว่านั้นยังแสดงพฤติกรรมเลวๆ เป็นอุปสรรคต่อการทำงานของเพื่อนร่วมงานอีกด้วยเป็นตัวอย่างที่ไม่ดี ทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณ ต่างก็มุ่งให้บุคคลประพฤติปฏิบัติดี ถูกต้อง แต่ “จริยธรรม” ประกาศกว้างๆว่าสิ่งไหนเป็นสิ่งที่ถูกต้อง เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ไม่เจาะจง และไม่ใช่ว่า

ข้อบังคับ แต่ “จรรยาบรรณ” แคบกว่า เป็นการกำหนดแนวทางให้ประพฤติสิ่งที่ถูกต้องโดยเน้นถึง การทำความดี เฉพาะแต่ละวิชาชีพเท่านั้น บังคับให้คนในอาชีพนั้นๆต้องปฏิบัติตาม

สุภาพร พิศาลบุตร (2544) ได้กล่าวว่า จริยธรรมทางธุรกิจ คือ คุณธรรมและจรรยาบรรณที่ ได้กำหนดขึ้นเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อเป็นเครื่องมือยึดเหนี่ยวจิตใจของบุคคลที่ประกอบอาชีพ ต่างๆกันให้ประพฤติปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางที่อำนวยประโยชน์สุขให้แก่ทั้งตนเองในฐานะ ผู้ประกอบการ องค์กร รัฐบาล บุคคลอื่น ๆ ในสังคม ตลอดจนสภาพแวดล้อม

ณรงค์ศักดิ์ สติรากร (2543) ได้กล่าวว่า จรรยาบรรณ หมายถึง มาตรฐานในการตัดสินใจที่จะ ประพฤติปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ที่แต่ละคนในสังคมต้องรับผิดชอบ ซึ่ง มาตรฐานนั้นอาจจะได้มาจากระเบียบ ข้อบังคับ ค่านิยมของสังคม จารีตประเพณี ขนบธรรมเนียม รวมทั้งจากการศึกษาและประสบการณ์การเรียนรู้ และความสำคัญของจรรยาบรรณ มาจากการที่ ผู้ประกอบการธุรกิจหรือนักธุรกิจ เป็นผู้ประกอบการอาชีพที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสังคมและ เศรษฐกิจ ดังนั้น นักธุรกิจจึงจำต้องปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อให้เกิดความศรัทธาและเกิดการ ยอมรับของสังคมต่อวิชาชีพนี้

จ่านงค์ อติวัฒนสิทธิ์ (2549) ได้กล่าวว่า จริยธรรม คือกฎเกณฑ์ที่ดีงาม ควรประพฤติปฏิบัติ ตามเพื่อให้เกิดความปกติสุขของสังคม เป็นเป้าหมายที่ทุกสังคมมุ่งหวัง โดยต้องปฏิบัติตามวิธีการ หรือแนวทางที่ดีงาม อย่างจริงจัง จริยธรรมทุกระดับให้ความหมายแก่ชีวิต สังคม และได้กล่าวไว้ว่า จรรยาบรรณ (Code of Conduct) หมายถึง ประมวลหรือหมวดข้อห้าม และข้อพึงปฏิบัติที่องค์กร วิชาชีพต่างๆ บัญญัติเป็นที่รับรู้แก่สมาชิกทุกคนขององค์กรและใช้บังคับสมาชิกให้ปฏิบัติตามนั้น เช่น จรรยาบรรณของแพทย์ จรรยาบรรณของครู จรรยาบรรณของพยาบาล จรรยาบรรณของ นักหนังสือพิมพ์ เป็นต้น หรือกล่าวได้ว่า จรรยาบรรณ เป็นจริยธรรมในการทำงานที่ถูกกำหนดและ บังคับใช้เฉพาะสมาชิกในองค์กรแต่ละแห่ง แต่ละวิชาชีพ

สังคมการทำงานมีลักษณะเฉพาะธุรกิจ โดยเฉพาะบางธุรกิจขยายเติบโตเป็นหลายองค์กร เกิดอุตสาหกรรมของธุรกิจ จึงจำเป็นต้องมี จริยธรรมในการทำงาน ของแต่ละวิชาชีพ และธุรกิจ เพื่อ ความสงบสุขของสังคม ใช้เป็นหลักปฏิบัติไม่ให้แต่ละองค์กรที่มีธุรกิจคล้ายคลึงกัน แข่งขันโหมตี กัน เอาเปรียบซึ่งกันและกันผลเสียจะเกิดกับประชาชนและประเทศชาติ จึงต้องกำหนดเป็น จรรยาบรรณธุรกิจนั้นๆ ประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ถือว่า มีองค์กรที่ขยายเติบโตไปทั่วโลก และทั่ว ประเทศไทยมีหลายบริษัท เป็นธุรกิจที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้คุณให้โทษกับประชาชนที่มาเก็บ

ออมเงินผ่านระบบประกันชีวิต จึงจำเป็นต้องมีจรรยาบรรณธุรกิจ ใช้ชื่อเรียกแบบเดียวกันว่า จรรยาบรรณประกันชีวิต

จรรยาบรรณประกันชีวิต (ระเบียบข้อบังคับทางจรรยาบรรณของตัวแทนและผู้จัดการ บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันชีวิต, 2546) ได้กล่าวว่า หมายถึง จรรยาบรรณในธุรกิจประกันชีวิต เป็นบทบัญญัติ ที่กำหนดการประพฤติทางจรรยาบรรณ สำหรับตัวแทนและผู้บริหารงานในทุกระดับของบริษัทฯ จะต้องประพฤติปฏิบัติ

สรุปจากแนวคิดเรื่องจริยธรรมที่เป็นหลักประพฤติปฏิบัติตามเพื่อให้เกิดความปกติสุขของสังคม ซึ่งเป็นเป้าหมายที่ทุกสังคมมุ่งหวัง การบรรลุถึงเป้าหมายนี้ได้ต้องปฏิบัติตามวิธีการหรือแนวทางที่ตรงมา ต่อมาสังคมเกิด องค์การในรูปแบบการทำงานที่หลากหลายมีทั้งที่เป็นองค์การขนาดใหญ่และขนาดเล็ก มีทั้งทำธุรกิจโดยคำนึงถึงสังคมรอบข้าง และทำธุรกิจเอาเปรียบสังคม จึงเกิดแนวคิดเรื่องจริยธรรมในการทำงาน ซึ่งเป็นกรอบภายในและภายนอกองค์การธุรกิจ แต่เนื่องจากแต่ละธุรกิจก็มีความเป็นอาชีพ หรือ วิชาชีพที่แตกต่างกัน และเฉพาะเจาะจงต่างกันมีผลดีผลเสียต่อสังคมต่างกัน จึงได้เกิดการแปลงเรื่องจริยธรรมในการทำงาน และบัญญัติศัพท์เฉพาะวิชาชีพ เรียกว่า จรรยาบรรณทางธุรกิจ ซึ่ง หมายถึง เป็นการปฏิบัติเพื่อให้เข้าถึงจุดหมาย โดยประมวลหมวดข้อห้ามและข้อพึงปฏิบัติที่องค์การวิชาชีพต่างๆ บัญญัติเป็นที่รับรู้แก่สมาชิกทุกคน ขององค์การและใช้บังคับสมาชิกให้ปฏิบัติตาม ให้ประพฤติดังที่ถูกต้อง โดยเน้นถึงการทำความดี เฉพาะแต่ละวิชาชีพเท่านั้น และใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินใจที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ที่แต่ละคนในสังคมต้องรับผิดชอบ จำต้องปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อให้เกิดความศรัทธาและเกิดการยอมรับของสังคมต่อวิชาชีพนี้ สำหรับในธุรกิจประกันชีวิตเป็นองค์การขนาดใหญ่ เป็นธุรกิจที่มีส่วนได้เสีย ให้คุณค่าให้โทษ ต่อสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม จึงต้องมี จรรยาบรรณทางธุรกิจ เรียกว่า จรรยาบรรณประกันชีวิต หมายถึง หลักประพฤติปฏิบัติ ที่บัญญัติให้ ตัวแทน และผู้บริหารตัวแทน ในทุกระดับของธุรกิจประกันชีวิตจะต้องปฏิบัติตาม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้สืบค้นแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง นำมาอธิบายจรรยาบรรณประกันชีวิตได้ดังนี้

ทฤษฎีมโนธรรม (Theory of Conscience) เป็นทฤษฎีมโนธรรม (งานงค์ อดิวัฒน์สิทธิ, 2549) หรือทฤษฎีจิตสำนึก เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยระบบความคิดและความรู้สึกที่ใช้เป็นมาตรฐานในการ

ปฏิบัติเมื่อบุคคลเผชิญกับปัญหาในการประพฤติปฏิบัติ มโนธรรมเป็นเรื่องทางศีลธรรม และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเครื่องกำหนด ความผิดและความถูก สำหรับให้บุคคลตัดสินใจเลือกปฏิบัติในสถานการณ์บางอย่าง ซึ่งเป็นหลักการเฉพาะตัวบุคคล อาจแสดงออกมาทั้งที่รู้สึกตัวและโดยสัญชาตญาณ อาจกล่าวได้ว่า มโนธรรม เป็นขั้นแรกของการเกิดจริยธรรม เพราะ มโนธรรมมีบทบาทให้เกิดความรัก ความปกป้อง และการยึดติดในชาติพันธุ์ของมนุษย์และสัตว์โลกทั้งหลาย แต่มโนธรรมอาจเกิดจากการอยู่ร่วมกันในสังคมก็ได้

ทฤษฎีทางสังคมวิทยา เป็นทฤษฎีทางสังคมวิทยา (จ้านงค์ อดิวัฒน์สิทธิ์, 2549) เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่าจริยธรรม เกิดขึ้นจากอิทธิพลของกลุ่ม กล่าวคือมนุษย์เรียนรู้ว่าอย่างไรดี อย่างไม่ดี อย่างไรควรทำ อย่างไม่ควรทำ จากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ดังนั้น ความดีและความชั่ว จึงเป็นลักษณะถูกบุคคลอื่นกำหนด รูปแบบจริยธรรมทางสังคมทุกรูปแบบพิจารณาได้ว่ามีแหล่งกำเนิดมาจากปฏิสัมพันธ์ทางสังคมทั้งสิ้น ตัวอย่างรูปแบบจริยธรรมทางสังคมที่สำคัญ คือ บรรทัดฐานของสังคม ได้แก่ มารยาททางสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี จารีตหรือกฎศีลธรรม และ กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับขององค์กรและของชุมชน บรรทัดฐานของสังคม นั้นเกิดจากความตระหนักรู้ของสมาชิกทั้งหลายในสังคมว่า สมควรจะมีมาตรการในการควบคุมสมาชิกของสังคมให้ปฏิบัติตนอยู่ในกรอบหรือระเบียบของสังคมอย่างเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้สังคมมีความสุข และเมื่อสมาชิกคนใดก็ตาม ปฏิบัติตนเบี่ยงเบนจากบรรทัดฐานของส่วนรวมสร้างความเดือดร้อนให้แก่บุคคลอื่น สมาชิกคนนั้นสมควรได้รับการลงโทษเพื่อมิให้สังคมหรือส่วนรวมได้รับความเดือดร้อนอีกต่อไป

ทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของโคลเบอร์ก Kohlberg (1971 อ้างใน จ้านงค์ อดิวัฒน์สิทธิ์, 2549) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับพัฒนาการจริยธรรมในแง่ของการให้เหตุผลหรือการตัดสินใจพิจารณาแบ่งออกเป็น 3 ระดับ จำแนกออกเป็นขั้นย่อยๆ ได้ 6 ขั้นด้วยกันคือ

ระดับที่ 1 จริยธรรมระดับก่อนกฎเกณฑ์ของสังคม (Pre Conventional Level) เป็นระดับที่บุคคลตัดสินใจเลือกกระทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง โดยไม่คำนึงถึงผลที่จะเกิดต่อผู้อื่นแบ่งออกเป็นขั้นย่อยได้อีก 2 ขั้น คือ

ขั้นที่ 1 หลักการหลบหลีกจากการถูกลงโทษ และเคารพเชื่อฟังอำนาจจากภายนอก ได้แก่

- 1.1 สิ่งที่ถูก คือ การหลีกเลี่ยงการฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ที่มีการลงโทษผู้ฝ่าฝืน การเชื่อฟังโดยเต็มใจ การหลีกเลี่ยงการทำความเสียหายต่อบุคคลหรือทรัพย์สิน
- 1.2 เหตุผลในการทำสิ่งที่ถูก เพื่อหลีกเลี่ยงการลงโทษ และเพื่อทำตามคำสั่งของผู้มีอำนาจ
- 1.3 ทักษะทางสังคม มีทักษะแบบตั้งคนเป็นศูนย์กลางไม่สามารถรับรู้ทักษะของผู้อื่น ตัดสินการกระทำที่มีผลทางกายมากกว่าพิจารณาเจตนาของผู้กระทำ

ขั้นที่ 2 หลักการแสวงหาผลประโยชน์และสิ่งแลกเปลี่ยน ได้แก่

- 2.1 สิ่งที่ถูก คือ การเชื่อฟังกฎเกณฑ์ เมื่อมีคนต้องการให้เชื่อฟังการทำตามความสนใจและความต้องการของตนเองพร้อมกับยอมให้ผู้อื่นทำได้เช่นเดียวกัน ความถูกต้องคืออะไรก็ตามที่เป็นธรรม อะไรก็ตามที่แลกเปลี่ยนกันเท่าๆ กันหรือการต่อรองหรือข้อตกลง
- 2.2 เหตุผลในการทำสิ่งที่ถูก เพื่อตอบสนองความต้องการและความสนใจของตนเอง ในขณะที่เดียวกันก็ยอมรับว่าผู้อื่นก็มีความต้องการและความสนใจเช่นกัน
- 2.3 ทักษะทางสังคม เป็นทักษะแบบนามธรรมสำหรับปัจเจกบุคคล คือตระหนักว่าทุกคนมีความสนใจส่วนตัวที่จะทำสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมาย และความสนใจของคนอาจขัดแย้งกันได้ ดังนั้นความถูกต้องอาจต่างกันไปได้ตามทักษะของแต่ละบุคคล

ระดับที่ 2 จริยธรรมระดับตามกฎเกณฑ์ของสังคม (Conventional Level) เป็นระดับที่บุคคลจะยอมรับและทำตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มย่อย ได้แก่ ครอบครัว กลุ่มเพื่อน ตลอดจนประเทศชาติ จะทำตามคำสั่ง กฎหมาย และหลักศาสนา แต่ยังต้องมีการควบคุมจากภายนอก มีความสามารถในการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และสามารถแสดงบทบาทที่สังคมต้องการได้ แบ่งออกเป็นขั้นย่อยได้ 2 ขั้นคือ

ขั้นที่ 3 หลักการทำตามความเห็นชอบของผู้อื่นที่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่

3.1 สิ่งที่ถูก คือ การดำรงชีวิตตามความคาดหวังของบุคคลที่ใกล้ชิด หรือตามความคาดหวังของผู้คนที่มีความสัมพันธ์กัน ในบทบาทต่างๆ เช่น พ่อแม่ พี่น้อง หรือ เพื่อน การเป็นคนดีเป็นสิ่งสำคัญ ต้องมีเจตนาดี มีการสนใจผู้อื่น มีการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี เช่น มีความไว้วางใจ เชื่อใจ ความจงรักภักดี ความเคารพและความกตัญญูรู้คุณ

3.2 เหตุผลในการทำสิ่งที่ถูก เพื่อจะได้เป็นคนดีในทัศนะของตนเองและทัศนะของผู้อื่น และเพื่อจะได้รักษากฎเกณฑ์ต่างๆ ที่มาสนับสนุนการแสดงพฤติกรรมที่ดี

3.3 ทัศนะทางสังคม มีทัศนะในการยอมรับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคนอื่นๆ ตระหนักในความรู้สึกร่วมกันของกลุ่มคน ข้อตกลง และความคาดหวังของกลุ่ม ซึ่งถือว่ามีความสำคัญกว่าความต้องการส่วนบุคคล มีความสามารถในการรับรู้สิ่งต่างๆ ในทัศนะของผู้อื่น แต่ยังไม่สามารถเข้าใจกฎเกณฑ์ทางสังคมอย่างเป็นระบบได้

ขั้นที่ 4 หลักการทำตามกฎและระเบียบของสังคม

4.1 สิ่งที่ถูก คือ การทำตามหน้าที่ที่บุคคลได้ตกลงกับผู้อื่นไว้ กฎหมาย เป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติตาม แต่การทำตามกฎหมายอาจขัดกับหน้าที่ทางสังคมที่กำหนดไว้ก็ได้ นอกจากนี้ความถูกต้องยังหมายถึง การช่วยเหลือสังคม กลุ่ม และสถาบันอีกด้วย

4.2 เหตุผลในการทำสิ่งที่ถูก เพื่อจรรโลงให้สถาบันโดยส่วนรวมดำเนินไปด้วยดี เพื่อ หลีกเลี่ยงการแตกแยกในระบบ หรือเพื่อปฏิบัติตามพันธะซึ่งบุคคลกำหนดให้ตนเอง โดยอาศัยกฎเกณฑ์ของ มโนธรรมที่ตายตัว

4.3 ทัศนะทางสังคม มีทัศนะในการแยกแยะทัศนะของสังคมจากข้อตกลงระหว่างบุคคลหรือความสนใจระหว่างบุคคล ยึดถือระบบที่ได้กำหนดบทบาทและกฎเกณฑ์ไว้แล้ว และพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในฐานะเป็นผู้อยู่ในตำแหน่งต่างๆ ของระบบสังคม

ระดับที่ 3 จริยธรรมระดับเหนือกฎเกณฑ์ของสังคมหรือยึดหลักการ (Post Conventional Level) หมายถึง การตัดสินใจขัดแย้งด้วยการนำมาคิดตรองซึ่งใจด้วยตนเอง แล้วตัดสินใจไป

ตามแต่ว่าจะเห็นความสำคัญของสิ่งใดมากกว่าบุคคลจะยึดหลักของตนเองหลุดพ้นจากกฎเกณฑ์ของสังคม ระดับนี้แบ่งออกเป็นขั้นย่อยได้ 2 ขั้น คือ

ขั้นที่ 5 หลักการทำตามคำมั่นสัญญา และข้อตกลงของสังคม

5.1 สิ่งที่ถูก คือ การตระหนักว่าผู้คนมีค่านิยม และความคิดที่แตกต่างกัน และค่านิยม กับกฎเกณฑ์เป็นสิ่งที่ไม่แน่นอนตายตัวแต่ขึ้นอยู่กับกลุ่มคน กฎเกณฑ์แม้จะไม่แน่นอนตายตัวแต่ก็ต้องปฏิบัติเสมอโดยไม่มีความลำเอียงเพราะกฎเกณฑ์เป็นสัญญาทางสังคม ค่านิยมและสิทธิบางอย่างที่ไม่อาจถือได้ว่าขาดความแน่นอนตายตัว เช่น ชีวิตและเสรีภาพจะต้องยึดถือได้ว่าในสังคมใดก็ตาม และไม่ว่าคนในสังคมส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นอย่างไรก็ตาม

5.2 เหตุผลในการทำสิ่งที่ถูก มีความสำนึกในพันธะที่มีต่อกฎหมาย เพราะบุคคลได้มีสัญญาทางสังคมในการออกกฎหมายและปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อความสงบสุขของสังคมและเพื่อเป็นการปกป้องสิทธิของคนในสังคม มีความตระหนักว่ากฎหมายและหน้าที่จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการคิดคำนึงอย่างมี เหตุผลในเชิงให้มีรรถประโยชน์สูงสุดต่อคนหมู่มากที่สุด

5.3 ทศนะของสังคม มีทศนะที่ไม่ถูกจำกัดโดยสังคม ตระหนักในค่านิยมและสิทธิว่ามีความสำคัญมากกว่าก่อนจะกลายเป็นข้อผูกพัน หรือสัญญาทางสังคม มีทศนะแบบบูรณาการในด้านข้อตกลง และเป็นปรนัยโดยไม่ลำเอียง ยอมรับว่าทศนะทางจริยธรรมและทางกฎหมายบางครั้งอาจมีความขัดแย้งกันได้ จนเป็นการยากที่จะผสมผสานกันได้

ขั้นที่ 6 หลักการคุณธรรมสากล

6.1 สิ่งที่ถูก คือการปฏิบัติตามหลักการจริยธรรมที่ตนได้เลือกสรรเอง กฎหมายหรือสัญญาทางสังคมบางอย่างเป็นสิ่งที่จะต้องเพราะเป็นไปในแนวเดียวกับหลักการ เมื่อใดที่กฎหมายเข้ามาละเมิดหลักการนี้ บุคคลจะปฏิบัติตามหลักการของตนคือหลักการสากลที่ว่าความยุติธรรม ประกอบด้วยความเสมอภาคในสิทธิมนุษยชนและความเคารพในศักดิ์ศรีของมนุษย์ในฐานะเป็นปัจเจกบุคคล

6.2 เหตุผลในการทำสิ่งที่ถูก มีความเชื่อในฐานะที่เป็นบุคคลมีเหตุผลว่า หลักการจริยธรรมสากลเป็นสิ่งที่ถูกต้องมีพันธะส่วนบุคคลที่จะต้องปฏิบัติตามหลักการดังกล่าว

6.3 ทักษะทางสังคม มีทักษะทางจริยธรรมที่ยึดถือว่าบุคคลเป็นจุดหมายปลายทางและปฏิบัติต่อบุคคลเช่นนั้นโดยไม่นำบุคคลเป็นเครื่องมือแสวงหาผลประโยชน์

Kohlberg (1971) เชื่อว่า พัฒนาการจริยธรรมของบุคคลจะเป็นไปตามลำดับขั้น จากขั้นที่ 1 ผ่านไปตามลำดับจนถึงขั้นที่ 6 บุคคลจะพัฒนาข้ามขั้นไม่ได้ เพราะการให้เหตุผลในขั้นที่ต่ำกว่าอยู่ก่อนแล้ว และต่อมาเมื่อได้รับประสบการณ์ทางสังคมใหม่ๆ หรือสามารถเข้าใจความหมายของประสบการณ์เก่าๆ ได้ดีขึ้น จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิดและการให้เหตุผล ทำให้ขั้นที่สูงกว่ามีมากขึ้น โดยขั้นที่ต่ำกว่าถูกใช้น้อยลงทุกที และถูกละทิ้งไปในที่สุด พัฒนาการของแต่ละบุคคลไม่จำเป็นต้องไปถึงขั้นสูงสุด อาจหยุดชะงักในขั้นหนึ่งก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถทางสติปัญญา และประสบการณ์ทางด้านสังคมของบุคคลนั้น

แนวคิดทางปรัชญา และหลักพุทธศาสนา

เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่ในประเทศไทยเป็นชาวพุทธ การศึกษาครั้งนี้จึงจำเป็นต้องสืบค้นแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในเชิงพุทธศาสนากับงานวิจัยและนำมาอธิบายจรรยาบรรณประกันชีวิตได้ดังนี้

หลักการทำความดีในพระพุทธศาสนา การทำความดีในพระพุทธศาสนา มีหลักของ จานงค์อติวัฒนสิทธิ (2541) กล่าวไว้ว่า พระพุทธศาสนาได้บัญญัติหลักคำสอนเกี่ยวกับการกระทำความดีตามลำดับดังนี้

ระดับบุคคล การกระทำความดีระดับบุคคลประกอบด้วยหลักธรรมดังนี้

1. สัมมาทิฐิ คือ ความคิดเห็นที่ชอบธรรม ถูกต้องตามหลักศีลธรรม เหตุผล
2. วิริยะ คือ ความเพียรพยายาม หรือมานะบากบั่นที่จะกำจัดทั้งความชั่ว ประพฤติปฏิบัติเฉพาะในสิ่งที่ดีงามอย่างต่อเนื่องเท่านั้น
3. สัมปรัสนธรรม หมายถึง คุณธรรมของคนดี เป็นหลักการที่ทำให้ผู้ปฏิบัติได้ชื่อว่าเป็นคนดี มี 7 อย่างคือ

3.1 เป็นผู้รู้จักเหตุหรือหลักการ ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดปรากฏการณ์ต่าง ๆ การเป็นผู้รู้จักเหตุช่วยให้สามารถทำนายผลหรือสิ่งที่จะเกิดในอนาคตได้

3.2 เป็นผู้รู้จักผล คือ เป็นผู้ที่สามารถแปลความหมายของปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ว่าเป็นผลที่พึงปรารถนา เป็นผลที่ดีงามถูกต้องตามหลักสัจธรรม และบรรทัดฐานของสังคมหรือเป็นผลตรงกันข้าม รวมทั้งสามารถรู้และเข้าใจถึงที่มาหรือสาเหตุให้เกิดผลเหล่านั้น

3.3 รู้จักตน คือ รู้ว่าตัวของตัวคืออะไร มีความรู้ความสามารถระดับไหน อยู่ในสถานภาพทางสังคมระดับใด สามารถทำอะไรได้บ้าง มีความถนัดในเรื่องอะไร สามารถปฏิบัติธรรมะได้มากน้อยเพียงใด

3.4 รู้จักประมาณ คือ รู้จักความพอเหมาะพอดี ประมาณในการบริโภค ประมาณในการใช้สอยทรัพย์สินที่หามาได้ ไม่ใช่อย่างฟุ่มเฟือย และไม่ใช่จ่ายทรัพย์สินใดในทางที่ไม่เป็นประโยชน์แก่ตนเอง แก่ครอบครัว แก่ชุมชน และแก่สภาพสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ

3.5 เป็นผู้รู้จักเวลา คือ รู้ว่าเวลาไหนควรทำอะไร การรู้จักเวลาเป็นการแสดงถึงควมมีปัญญาของบุคคลในการบริหารเวลาของตนอย่างเป็นประโยชน์

3.6 ความเป็นผู้รู้จักชุมชน คือ ความเป็นผู้รู้จักลักษณะของชุมชน องค์ประกอบหรือโครงสร้างของชุมชน ประเพณี วัฒนธรรมของชุมชน ลัทธิความเชื่อ และศาสนาของ ชุมชน ระเบียบกฎหมายหรือบรรทัดฐานการประพฤติปฏิบัติในชุมชนและรู้จักปฏิบัติตนให้สอดคล้อง ถูกต้องเหมาะสมซึ่งช่วยให้บุคคลอยู่ในสังคมหรือในชุมชนนั้นได้อย่างเป็นปกติสุข ไม่ก่อปัญหาความเดือดร้อนแก่ใครในสังคม

3.7 เป็นผู้รู้จักเหตุผล คือ ความเป็นผู้รู้จักความแตกต่างของบุคคล บุคคลใดควรสอน หรือให้คำแนะนำอย่างไร จึงเหมาะสม

4. ฉันทะ หมายถึง ความรักความพอใจในการทำสิ่งที่ดี เป็นพลังกระตุ้นให้บุคคลรู้จักใฝ่ดี รู้จักแสวงหาสิ่งที่ดี และรู้จักทำความเพียรพยายามเพื่อบรรลุถึงผลดี และสูงส่งมากขึ้น

ระดับสังคม การทำความดีระดับสังคม ไม่สามารถจะแยกออกจากการทำความดีระดับบุคคลได้ จำเป็นต้องมีพื้นฐานความดีระดับตนเองแน่นแฟ้นก่อน โดยความดีระดับสังคมนั้น จำเป็นต้องอาศัยความเพียรพยายาม และความอดทนในระดับสูงขึ้นไปอีก ถือเป็นความดีเชิงสัมพันธ์ กล่าวคือเป็นความดีตามข้อบัญญัติของสังคมนั้นๆ ความดีของสังคมอาจแตกต่างกันไปบ้างจากสังคมหนึ่งไปยังอีกสังคมหนึ่ง หลักธรรมะทางพระพุทธศาสนาสำหรับการทำความดีระดับสังคมมีดังนี้

1. ความมีวินัย หมายถึง การรู้จักควบคุมตนเอง รู้จักปฏิบัติตนตามระเบียบ กฎเกณฑ์ของสังคมและตามหลักธรรมะของศาสนา เมื่อมีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การมีศีลธรรม หรือการปฏิบัติตามหลักเบญจศีล เบญจธรรม เป็นเบื้องต้น
2. สัมมาอาชีพะ หมายถึง การรู้จักประกอบอาชีพในทางสุจริต ชอบธรรม แล้วนำรายได้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น ผลผลิตอันเกิดจากการใช้แรงงานมีทั้งที่เป็นรูปธรรม คือวัตถุสิ่งของ และที่เป็นนามธรรมคือการบริการให้บุคคลอื่นได้รับความสะดวก ความคล่องตัว และความสุข

ระดับจักรวาล การทำความดีในระดับจักรวาลเป็นการกระทำที่มีผลกระทบทางที่ดีในระดับกว้างที่สุดกล่าวคือผลที่ได้รับจากการกระทำจะแผ่ขยายออกไปไกล ไม่เพียงแต่เฉพาะต่อผู้คนในโลกนี้เท่านั้นแต่ยังแผ่กระจายไปถึงสรรพสิ่งในโลกอื่นอันมีอยู่ในจักรวาลอันกว้างไพศาล หากที่สิ้นสุดมิได้ หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่สามารถใช้เป็นหลักการดำเนินชีวิต และให้ผลดีในระดับจักรวาลคือ “การประพาศพรหมจรรย์” เป็นการประพาศตนเป็นคนประเสริฐยิ่งโดยงดเว้นจากการกระทำแบบคฤหัสถ์วิสัย หรือ แบบอย่างปุถุชน ซึ่งเป็นแบบที่ไม่ดีงาม ไม่พึงปรารถนา และไม่เป็นไปเพื่อ โลกุตตรธรรม ลักษณะการประพาศพรหมจรรย์มี 10 อย่างคือ

1. การบริจาคลังของเพื่อกำจัดความตระหนี่ของตน
2. การช่วยเหลือบุคคลอื่น
3. การรักษากาย วาจา ใจให้เป็นปกติสุข
4. การมีเมตตากรุณาเมตตาอุเบกขาต่อทุกคน
5. การงดเว้นจากการเสพกามคุณ
6. การยินดีในเฉพาะในคู่ครองของตน
7. ความเพียรพยายามเพื่อเลิกละความชั่วทุกชนิด
8. การรักษาศีล 8

9. การมีปัญญาพิจารณาเห็น ทุกข์ สมุทัย นิโรธ มรรค
10. การศึกษา ปฏิบัติตามอริยมรรคมีองค์ 8 หรือตามหลัก ศีล สมาธิ ปัญญา

แนวทางการพัฒนาตนเองเชิงพุทธ

ในการประกอบสัมมาอาชีพ ทอทิพภา วิริยะพันธุ์ (2545) กล่าวว่า เพื่อให้การพัฒนาตนเองของเราเป็นไปในทางสร้างสรรค์ควรสร้างความก้าวหน้าด้วยความสามารถ ซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ เห็นประโยชน์ของผู้อื่นก่อนประโยชน์ส่วนตน เมื่อเป็นผู้บังคับบัญชาต้องมีศีลธรรมในการปกครอง ไม่ทำตัวเป็นนายที่กดขี่ข่มเหงลูกน้อง ต้องมีความยุติธรรมในการดูแลผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และควรถือเป็นหน้าที่สำคัญที่จะสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ก้าวหน้าได้ดีกว่าตน ซึ่งถ้าเราทำได้ เราจะเป็นคนที่มีคุณค่าทั้งต่อตนเองและต่อส่วนรวม

องค์ประกอบจริยธรรม ตามหลักพุทธศาสนา (ธรรมที่พึงปฏิบัติ) มีรูปแบบดังต่อไปนี้

หลักธรรมในการทำงาน ตามแนวทางของศาสนา พระธรรมปิฎก (2544) กล่าวว่า ชีวิตที่เป็นอยู่ดีด้วยมีการศึกษาหรือสิกขา 3 ข้อ ที่ทำให้พัฒนาหรือภาวนาครบ 4 ข้อ จนบรรลุผลสำเร็จหรือมรรคมีองค์ 8 ประการ

พัฒนาคนแบบองค์รวม โดยชีวิตมี 3 ด้าน การฝึกศึกษาก็ต้องประสานกัน 3 ส่วน ชีวิต และการดำเนินชีวิตของมนุษย์นั้นแยกได้เป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม การดำเนินชีวิตต้องติดต่อสื่อสารสัมพันธ์กับโลก หรือสิ่งแวดล้อมนอกตัว โดยใช้

1.1 ทวารหรือช่องทางรับรู้และเสพความรู้สึก ที่เรียกว่า อินทรีย์ คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย (รวม ใจ ด้วยเป็น 6)

1.2 ทวารหรือช่องทางทำกรรม คือ กาย วาจา โดย ทำ และพูด (รวม ใจ-คิด ด้วยเป็น 3)

2. ด้านจิตใจ ในการสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมหรือแสดงออกทุกครั้งจะมีความทำงานของจิตใจ และมโนองค์ประกอบด้านจิตเกี่ยวข้อง เริ่มแต่ต้องมีเจตนา ความตั้งใจ ตั้งใจ หรือเจตจำนง และมี

แรงจูงใจพร้อมทั้งมีความรู้สึกสุข หรือทุกข์ สบาย หรือไม่สบาย และปฏิกิริยาต่อจาก สุข ทุกข์ นั้น เช่นชอบใจ หรือไม่ชอบใจ อยากจะได้ อยากจะเอา หรือ อยากจะหนี หรือ อยากจะทำลาย ซึ่งมีผลชักนำพฤติกรรมทั้งหลาย ตั้งแต่จะให้ทำอะไร หรือไม่ทำอะไร จะพูดอะไร จะพูดกับใครว่าอย่างไร เป็นต้น

3. ด้านปัญญา ในการสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม หรือแสดงออกทุกครั้ง เมื่อมีภาวะอาการทางจิตใจอย่างหนึ่งอย่างใด องค์ประกอบอีกด้านหนึ่งของชีวิต ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ ความคิด ความเชื่อถือ เป็นต้น ที่เรียกรวมว่าด้านปัญญา ก็เข้ามาเกี่ยวข้อง หรือมีบทบาทด้วย ในชีวิตประจำวัน หรือในการประกอบอาชีพการงาน เมื่อเจอคนหน้าบึ้ง พูดไม่ดี ถ้าเรามองตามความชอบใจไม่ชอบใจ ไม่ใช้ปัญญา เราก็โกรธ แต่พอใช้โยนิโสมนสิการ มองตามเหตุปัจจัย คือ ถึงความเป็นไปได้แง่ต่างๆ เช่นว่าเขาอาจจะมีเรื่องทุกข์ ไม่สบายใจอยู่ เพียงคิดแค่นี้ ภาวะจิตก็อาจพลิกเปลี่ยนไป จากโกรธก็กลายเป็นสงสาร อยากช่วยเขาแก้ปัญหา ปัญญาเป็นตัวชี้แนะ บอกทาง ให้แสงสว่าง ขยายขอบเขต ปรับแก้จิตใจ และพฤติกรรม และปลดปล่อยให้หลุดพ้น

หลักจริยธรรมในพุทธศาสนา ซึ่งเป็นหลักที่ชาวพุทธทุกคนยึดถือปฏิบัติตามกันอย่างเคร่งครัด เพื่อความสงบสุขในชีวิตและสังคม ประทีป สวาโย (2545) กล่าวว่ามี 3 ชั้น คือ ชั้นพื้นฐาน ได้แก่ ศีล 5 และธรรม 5 (เบญจศีล เบญจธรรม) ชั้นกลาง ได้แก่ กุศลกรรมบถ 10 ประการ และชั้นสูง ได้แก่ อริยมรรค 8

ดังนั้น จริยธรรมในพุทธศาสนา จึงสรุปได้ว่า ในทางการปฏิบัติเพื่อเป็นความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างมนุษย์ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยอาศัยปัญญาเป็นเครื่องนำทางในทุกระดับและมีสติ สมาธิในการทำงาน ทำให้ระลึกรู้ถึง เกิดผลดีในงานและในบทบาทของบทสวดมคคะวิมังคะสูตรตั้ง จุฑาทิพย์ อุมะวิชนี (2543) กล่าวว่า อริยมรรค (มรรค 8) โดยตามหลักแล้ว มีลักษณะพิเศษของพระพุทธศาสนาในตัวเองที่มุ่งไปสู่โลกุตระธรรม การพ้นทุกข์อย่างแท้จริงของมวลมนุษย

จริยธรรมในการทำงานตามพุทธศาสนา เป็นหลักธรรมที่เป็นหัวใจของพุทธศาสนามี 3 ประการ (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2542) คือ

1. ละเว้นความชั่วทั้งปวง
2. ให้ทำความดีสม่ำเสมอ
3. ชำระจิตใจให้บริสุทธิ์สะอาด

สาเหตุของการเกิดจริยธรรมในการทำงาน บุคคลได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ในวัยเด็ก และความคาดหวังของบุคคลอื่นๆเป็นหลัก โดยเฉพาะมาจากความคาดหวังของพ่อแม่ในวัยเด็ก บุคคลที่มี จริยธรรมในการทำงานสูง มักมาจากครอบครัวที่พ่อแม่ให้มีส่วนร่วมในการทำงานบ้าน หรือให้กิจกรรมที่เกี่ยวกับการทำงาน เด็กที่มาจากครอบครัวที่มีระเบียบวินัย และมีความเคารพนับถือผู้ใหญ่ มักจะเห็นคุณค่าในการทำงานและมีความรับผิดชอบต่องานสูงกว่า

จริยธรรมในการทำงานสามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ในองค์กรในวัยผู้ใหญ่ ซึ่งผู้บริหารขององค์กรต้องอาศัยกฎ 8 ประการ ของ Cherrington (1994) ดังต่อไปนี้

1. สร้างบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกหรือค่านิยมทางบวกต่อการทำงาน และผูกมัดคนกับผลงานดีเยี่ยม
2. สื่อสารกับพนักงานให้ชัดเจนถึงความคาดหวังที่มีต่อผลผลิต และผลงานที่มีคุณภาพ
3. สอนและอธิบายให้เห็นถึงคุณค่าในการทำงาน ศักดิ์ศรีของแรงงาน และความสำคัญ จากงานบริการ
4. สร้างความรับผิดชอบให้บุคคลโดยการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. พัฒนาความผูกพัน และความเกี่ยวข้องในงานบุคคล โดยการให้ทางเลือกกับบุคคล และให้เขาได้มีส่วนร่วม ในงาน
6. บอกให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานโดยผ่านกระบวนการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ
7. ให้รางวัลกับผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วยการให้ค่าตอบแทนและตัวเสริมแรงทางสังคม
8. ให้การสนับสนุนเรื่องความเจริญก้าวหน้า และพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงาน

การนำหลักปฏิบัติของจริยธรรม มากำหนดใช้ในจริยธรรมในการทำงานมีแนวคิดกำหนดจากประเภท โครงสร้าง และระดับจริยธรรม ซึ่งผู้วิจัยนำมาเสนอดังต่อไปนี้

ประเภทของจริยธรรม จานงศ์ อติวัฒนสิทธิ (2549) ได้จัดแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. จริยธรรมเบื้องต้นหรือจริยธรรมพื้นฐาน คือ กฎเกณฑ์ที่ว่าด้วยความประพฤติปฏิบัติที่ดี ที่พึงปรารถนา และที่พึงพอใจทั่วไปของบุคคลหรือของกลุ่มบุคคลโดยไม่กระทบต่อสังคม

2. จริยธรรมสังคม คือ หลักปฏิบัติหรือบรรทัดฐาน (Norms) ทางสังคม อันเป็นหลักกำหนดรูปแบบวิถีชีวิตที่สังคมเห็นว่าดีงาม ควรประพฤติปฏิบัติ และเป็นข้อบัญญัติห้ามมิให้สมาชิกของสังคมกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยผู้ฝ่าฝืนจริยธรรมทางสังคมจะมีการลงโทษในระดับแตกต่างกันออกไป

โครงสร้างของจริยธรรม หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา (อ้างใน พิกพ, 2545) ได้กำหนดโครงสร้างของคุณลักษณะของจริยธรรมไว้ดังนี้

1. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพัน ด้วยความพากเพียร และความละเอียดรอบคอบ ยอมรับผลการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ทั้งพยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

2. ความซื่อสัตย์ คือ การประพฤติอย่างเหมาะสม และตรงต่อความเป็นจริง ประพฤติปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา ทั้งกาย วาจา ใจ ต่อตนเองและผู้อื่น

3. ความมีเหตุผล หมายถึง ความสามารถใช้ปัญญา ในการประพฤติปฏิบัติรู้จักไตร่ตรอง พิสูจน์ให้ประจักษ์ ไม่หลงงมงาย มีความยับยั้งชั่งใจ โดยไม่ผูกพันกับอารมณ์ และความยึดมั่นของตนเองที่มีอยู่เดิมซึ่งผิดได้

4. ความกตัญญูกตเวที หมายถึง ความรู้สำนึกในอุปการคุณหรือบุญคุณที่ผู้อื่นหรือสิ่งอื่นมีต่อบุคคล

5. ความมีระเบียบวินัย หมายถึง การควบคุมความประพฤติ ปฏิบัติให้ถูกต้อง และเหมาะสมกับจรรยาบรรณ ข้อบังคับ ข้อตกลง กฎหมาย และศีลธรรม

6. ความเสียสละ หมายถึง การสละความเห็นแก่ตัว การให้ปันแก่บุคคลที่ควรให้ด้วยกำลังกาย กำลังสติปัญญา รวมทั้งการรู้จักสละทิ้งอารมณ์ร้ายในตนเองด้วย

7. การประหยัด การใช้สิ่งทั้งหลายพอเหมาะพอควร ให้ได้ประโยชน์มากที่สุด ไม่ยอมให้มีส่วนเกินมากนัก รวมทั้งการรู้จักประมาณระวัง รู้จักยับยั้งความต้องการให้อยู่ในกรอบและขอบเขตที่พอเหมาะพองาม

8. ความอดสาหัส คือ ความพยายามอย่างเข้มแข็ง เพื่อให้เกิดความสำเร็จในงาน

9. ความสามัคคี คือความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีความพร้อมเพรียง ร่วมมือกันกระทำกิจการให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว

10. ความเมตตา กรุณา เมตตา คือ ความรักใคร่ปรารถนาจะให้ผู้อื่นมีสุข กรุณา หมายถึง ความสงสาร คิดจะช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์

11. ความซื่อสัตย์ หมายถึง การปฏิบัติด้วยความเที่ยงตรง สอดคล้องกับความเป็นจริงและเหตุผลไม่มีความลำเอียง

ระดับของจริยธรรม การทำงานที่เกี่ยวกับจริยธรรม ตามแนวคิดของWood and Dovel (1998 อ้างใน พิกพ, 2545) ได้แบ่งระดับจริยธรรมในการทำงาน เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. การจัดการอย่างไม่มีจริยธรรม (Immoral Management or Unethics) หมายถึง การบริหารอย่างไม่มีจริยธรรม มุ่งหวังแต่ผลประโยชน์ต่อตนเองโดยไม่คำนึงถึงผู้อื่น มองกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ จรรยาบรรณ ข้อบังคับเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน พยายามเลี้ยว ฝืน กฎหมาย กล้าทำสิ่งที่ไม่ถูกต้อง

2. การจัดการอย่างมีจริยธรรม (Moral Management or Ethical Management) หมายถึง การจัดการที่เต็มไปด้วยคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณ บริหารงานและดำเนินกิจการอย่างมีอุดมคติ คำนึงความถูกต้องความยุติธรรม

3. การจัดการอย่างไม่สนใจเรื่องของศีลธรรม (Amoral Management) แม้จะไม่ให้ความสนใจไม่ตระหนักเรื่องของความถูกต้อง ความถูกต้อง แต่ก็ไม่ได้ตั้งใจทำผิดจริยธรรมโดยเจตนา อาจกระทำไม่ถูกต้องโดยเข้าใจเรื่องจริยธรรมไม่ถูกต้อง ไม่ใส่ใจ ไม่คิดคำนึงถึงจริยธรรม

องค์ประกอบของจริยธรรมในการทำงาน

จริยธรรมในการทำงาน จานงศ์ อติวัฒนสิทธิ์ (2549) กล่าวว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. ชุดแห่งระเบียบวินัย (Set of Rules and Disciplines) หมายถึง หลักการหรือกฎเกณฑ์ที่บัญญัติขึ้นมาเป็นชุดเพื่อให้นำไปปฏิบัติได้ถูกต้องกับสถานการณ์ที่เรียกร้องให้ปฏิบัติ เช่นระเบียบการทำงานของข้าราชการ จรรยาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพต่างๆ วินัยของพระสงฆ์ ศีลธรรมของผู้ปฏิบัติธรรม เป็นต้น

2. สังคม (Society) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่รวมตัวกันตั้งถิ่นฐานอยู่ในที่ต่างๆ ปรากฏซึ่งต่อมาเป็นหมู่บ้านบ้าง เป็นเมืองบ้าง กลุ่มบุคคลที่รวมตัวกันอยู่เป็นชุมชนนี้จะออกกระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อใช้ควบคุมสมาชิกให้ดำรงชีวิตอยู่ด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อยไม่สร้างปัญหาแก่กันและกัน กลายเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่มในที่สุด

3. ความเชื่อในคุณค่าแห่งระเบียบวินัย (Belief in Value of Rules and Disciplines) หมายถึง ความเชื่อว่าระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้สำหรับการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นมีคุณค่า หรือมีประโยชน์สามารถนำผู้ปฏิบัติตามให้บรรลุถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์ร่วมกันได้

4. เจตน์เจานอิสระ (Free Will) หมายถึง ความคิดโดยอิสระในการตัดสินใจเลือกทำหรือไม่ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล

5. ปัญญาที่ถูกต้อง (Right Wisdom) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการพิจารณาตัดสินใจ การกระทำต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นผลดีแก่ตนเองและแก่ส่วนรวม โดยไม่มีผลกระทบ ในทางลบแก่ฝ่ายใดเป็นพิเศษ

แนวคิดเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจ

นักบริหารคือผู้นำที่ต้องมีความรับผิดชอบ ต้องเป็นผู้ฝึก เป็นครูผู้สอนอย่างแท้จริง ความสำคัญของนักบริหารกับความสำคัญขององค์กร มีคุณลักษณะที่ใกล้เคียงกันมาก ครู และนักบริหาร เป็นผู้มีทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ มีความคิดสร้างสรรค์ มีสิทธิ และหน้าที่ต้องพัฒนาบุคลากรในกลุ่มที่เกี่ยวข้องให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายที่ต้องการ (ยุทษ์ พยัณวิเชียร, 2545) จึงต้องมีจรรยาบรรณนักบริหาร หรือใช้หลักจรรยาบรรณธุรกิจ เป็นแนวทางสำหรับ จรรยาบรรณนักบริหาร “ครูอย่างแท้จริง” (สถาบันพัฒนาบุคลากร, 2542) สรุปโดยย่อได้ดังนี้

1. มีหัวใจเป็นผู้ให้ ให้เกียรติ ให้อภัย ให้ความรู้
2. ตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบทุกกรณี
3. ไม่ตำหนิ ก้าวถอย ฉกฉวยประโยชน์ต่อผู้อื่น
4. พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือต่อผู้อื่นตลอดเวลา
5. พฤติกรรมของตนต้องสอดคล้องกับสิ่งที่สอน

การกำหนดมาตรฐานจริยธรรมวิชาชีพหรือจริยธรรมธุรกิจ

ธุรกิจที่ยั่งยืนต้องมีมาตรฐาน ซึ่งได้ถูกนำมาประยุกต์บัญญัติเป็นกฎบัตรจรรยาบรรณ หรือ จริยธรรมวิชาชีพเพื่อเป็นแบบฉบับของพฤติกรรมอันพึงประสงค์ พิภพ วังเงิน (2545) กำหนดไว้ 3 มาตรฐาน คือ ประโยชน์นิยม สัจจะนิยม มนุษยธรรมนิยม ดังต่อไปนี้

มาตรฐานที่ 1 ประโยชน์นิยม คือการถือเอาประโยชน์ที่ได้รับเป็นเกณฑ์ หากพฤติกรรมใด ก่อให้เกิดประโยชน์มากกว่า ยิ่งใหญ่กว่า มีผลดีต่อสังคมกว้างขวาง ถือว่านั่นเป็นมาตรฐานแห่ง จริยธรรมวิชาชีพ

มาตรฐานที่ 2 สัจนิยม ถือว่า จรรยาบรรณ หรือจริยธรรมวิชาชีพ คือ ความดีสากลซึ่งไม่อาจเปลี่ยนแปลงตามประโยชน์ส่วนตัวของผู้ใด ความดีสากลนี้ถูกกำหนดขึ้นตามหลักกรรมศาสนา จิตวิทยาสังคม ปรัชญา วัฒนธรรม

มาตรฐานที่ 3 มนุษยธรรมนิยม ถือว่าจริยธรรมวิชาชีพ เป็นสิ่งที่เป็นไปเพื่อคุณภาพของความเป็นมนุษย์ พัฒนาประสิทธิภาพ สติปัญญา ความสามัคคี ความเป็นอยู่ และความเป็นธรรม

จรรยาบรรณของผู้บริหารงานในฐานะนักธุรกิจ

ผู้วิจัยได้นำประเด็นผู้บริหารงานในฐานะนักธุรกิจ เพราะในธุรกิจประกันชีวิต เป็นองค์การเอกชน ดังนั้นจึงเกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณธุรกิจเป็นสำคัญ โดยพื้นฐานต้องมีหลักจริยธรรมของผู้บริหารที่ต้องเป็นผู้มีจิตใจกว้างขวาง หมั่นสวดสวดดูแลความทุกข์สุขของผู้ได้บังคับบัญชาเสมอหน้ากัน คอยแก้ปัญหาหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร่วมงานต่าง ๆ ได้ด้วยดี ส่วนการเป็นนักธุรกิจในความหมายของพิภพ วังเงิน (2545) กล่าวว่า ย่อมมีวัตถุประสงค์คือ การสร้างผลประโยชน์ตอบแทนที่คุ้มค่าต่อการลงทุน แต่การบรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ดังกล่าวต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งผู้ถือหุ้น กรรมการบริหาร ผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายต่างๆ พนักงาน คู่สัญญา คู่ค้า ลูกค้า ที่ปรึกษา สรรพากร สื่อมวลชน รัฐบาล และสังคม ดังนั้นจึงต้องรับผิดชอบต่อกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายด้วยความเป็นธรรม อันนำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดร่วมกัน คือ จริยธรรมทางธุรกิจ นั่นเอง โดยต้อง มีกฎบัตรความประพฤติ 4 ประการคือ กฎบัตรจริยธรรมบุคคล จริยธรรมของบริษัท จริยธรรมในวงการ จริยธรรมวิชาชีพ ดังต่อไปนี้

1. กฎบัตรจริยธรรมของบุคคล หมายถึง การที่องค์กรธุรกิจประกอบด้วยบุคคลทำหน้าที่ต่าง ๆ กัน ซึ่งแต่ละบุคคลพื้นเพหลากหลายกันไป บุคคลเหล่านั้นอาจมีพื้นฐานคุณธรรมที่ได้รับการอบรมขัดเกลาจากพ่อแม่ ศาสนา ครูอาจารย์ พี่น้อง เพื่อนและสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เขาอยู่ ดังนั้นเพื่อมาตรฐานขององค์กรจึงต้องมีจริยธรรมของบุคลากรในบริษัท และ ระเบียบบริษัทต้องไม่ขัดแย้งกับมาตรฐานคุณธรรมของบุคคลด้วย

2. กฎบัตรจริยธรรมของบริษัท หมายถึง การที่พฤติกรรมของบุคลากรในบริษัทจะหล่อหลอมเป็นวัฒนธรรมขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรเป็นเงื่อนไขในการสร้างบรรยากาศการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยเพิ่มพูนหรือบั่นทอนประสิทธิภาพในการทำงานตามคุณภาพของบรรยากาศที่เกิดขึ้นดังนั้นองค์กรเองก็ต้องมีกติกากฎบัตรมาตรฐานของจรรยาบรรณด้วยว่าอะไร ที่ควรจริง โลง อะไรที่

ควรจำกัด และอะไรที่ควรจัดการเพื่อประสิทธิภาพงาน ประสิทธิภาพทางธุรกิจ และความสัมพันธ์กับสมาชิกในองค์กร

3. กฎบัตรจริยธรรมในวงการ หมายถึง วงการต้องมีจรรยาบรรณของการเข้ามาอยู่ร่วมในวงการเดียวกัน เช่น จรรยาบรรณวงการโฆษณาประชาสัมพันธ์ จรรยาบรรณวงการกีฬา เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานของรัฐ และเอกชนมักเป็นผู้กำหนดมาตรฐานต่างๆ เหล่านั้น และเป็นผู้กำกับดูแลอยู่ เช่น สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

4. กฎบัตรจริยธรรมวิชาชีพ หมายถึง ผู้ประกอบอาชีพในแต่ละวิชาที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและสังคมก็ควรต้องมีจรรยาบรรณด้วย เพื่อรักษามาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่และป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดมาก่อน จริยธรรมวิชาชีพในสังคมโลก ขณะนี้มีมากมายเช่น จรรยาบรรณแพทย์ พยาบาล จรรยาบรรณครูอาจารย์ จรรยาบรรณข้าราชการ จรรยาบรรณนักการเมือง ธรรมวินัยนักบวช จรรยาบรรณเลขานุการ จรรยาบรรณกรรมการบริหาร จรรยาบรรณหัวหน้างาน จรรยาบรรณวิศวกร จรรยาบรรณนักแนะแนว จรรยาบรรณประกันชีวิต เป็นต้น

สรุปจริยธรรมของนักธุรกิจซึ่งผู้บริหารทุกคนควรมีไม่ว่าจะอยู่องค์กรใด (พิภพ วังเงิน, 2545) ดังนี้

1. มีความเมตตากรุณาต่อทุกคน ส่งเสริม สวัสดิภาพ สร้างความปลอดภัย ให้สวัสดิการเสมอหน้ากัน ให้มีการพักผ่อนตามลักษณะของงานหนัก เบา เสี่ยงภัยมากน้อย ให้แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงธุรกิจ ให้โอกาสอย่างเท่าเทียมกัน ส่งเสริมการแสวงหาความรู้เพิ่มในวิชาชีพ เฉลี่ยผลกำไรแก่ผู้ร่วมงานอย่างทั่วถึงตามอัตราส่วนความรับผิดชอบ

2. มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่โฆษณาชวนเชื่อเกินความจริง แข็งคุณภาพสินค้าหรือบริการตามสัจจะจริง ส่งสินค้าตรงเวลาและสถานที่

3. มีความกตัญญูทดแทนที่ ต้องรู้คุณและตอบแทนคุณ จงรักภักดีต่อประเทศชาติ พระมหากษัตริย์ เสียภาษีให้รัฐอย่างตรงไปตรงมา รักษาสมบัติของชาติ

4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หัวหน้า ผู้บริหาร ต้องมีเมตตาธรรม ต่อผู้ร่วมงานทุกกรณี

เมื่อผู้บริหารมีจริยธรรมของนักธุรกิจแล้ว การประกอบอาชีพที่เป็นอาชีพอิสระ ต้องมีคุณธรรมจริยธรรมต่อบุคคล ต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ ต่อองค์กร ที่มาเกี่ยวข้องด้วย จึงทำให้มีการสร้างกฎเกณฑ์เรียกว่าจรรยาบรรณของนักธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องเฉพาะวิชาชีพโดยตรง ควรมีดังต่อไปนี้

1. พึงถือว่าเกียรติสำคัญกว่าผลประโยชน์อื่นใดทั้งสิ้น
2. พึงให้เกียรติบุคคลเหนือวัตถุเสมอ
3. พึงมีความสุขในการแจ้งคุณภาพของสินค้า หรือบริการของตน
4. พึงมีเมตตาธรรมต่อทุกคนที่ด้อยกว่าตนไม่ว่าในทางใด
5. พึงร่วมมือกับรัฐบาลเพื่อส่งเสริมประชาธิปไตยและความสงบสุขของบ้านเมือง
6. พึงเฉลี่ยผลกำไรอย่างทั่วถึงแก่ผู้ร่วมงานทุกคนตามอัตราส่วนของความรับผิดชอบ อย่างน้อยที่สุดจะต้อง เพียงพอสำหรับให้ครอบครัวดำรงชีพอยู่ได้อย่างเหมาะสมกับความเป็นมนุษย์
7. พึงร่วมมือกับนักบริหารอื่นๆ เพื่อบริการสังคมอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด สะดวกที่สุด ปลอดภัยที่สุด
8. พึงปฏิบัติต่อชนกรรมาชีพในฐานะผู้ร่วมงาน ไม่ใช่เครื่องจักรที่อยากทิ้งขว้างเมื่อใดก็ได้
9. พึงมีความรับผิดชอบต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทุกคนดำรงชีพได้อย่างเหมาะสมกับศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์
10. พึงส่งเสริมให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีโอกาสหาความรู้เพิ่มเติมทั้งในด้านอาชีพ สังคม และมนุษยธรรม
11. พึงส่งเสริมให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทุกคนมีความปลอดภัยในการทำงาน และมีเวลาพักผ่อนเพียงพอตามลักษณะของงาน

12. พึงให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงกิจการ
13. พึงส่งเสริมให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชาเก็บหอมรอมริบและร่วมลงทุนในกิจการด้วย
14. พึงสนใจส่งเสริมการศึกษาของทายาทของผู้ร่วมงาน

ผู้วิจัยสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของจริยธรรมกับจรรยาบรรณ ที่เริ่มจากบุคคล ครอบครัว สังคม และองค์การที่บุคคลทำงาน เกี่ยวโยงกันจนแยกไม่ออกเพราะในปัจจุบันมีองค์การใหญ่มีสมาชิกมากบางองค์การมีสาขาทั่วประเทศและทั่วโลก การปลูกฝังให้ผู้บริหารมีจริยธรรมในการทำงาน และมีจรรยาบรรณในธุรกิจ จะทำให้การแข่งขันลดความรุนแรงลง และทำให้เกิดผลดีมากกว่าการทำธุรกิจที่มุ่งผลกำไร บุคคลในฐานะลูกค้า พนักงาน ผู้บริหาร และองค์การ อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขเป็นผลดีโดยรวมทั้งหมด ในธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่มีอิสระในการทำงานสูง และมีการเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายภาคส่วน มีผลประโยชน์และผลตอบแทนจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีจรรยาบรรณในธุรกิจประกันชีวิต

จรรยาบรรณในธุรกิจประกันชีวิต

การประพาดิทางจรรยาบรรณ (ระเบียบข้อบังคับทางจรรยาบรรณของตัวแทนและผู้จัดการ บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี .ประกันชีวิต, สิงหาคม 2546) กล่าวว่า ตัวแทนในทุกระดับของบริษัทต้องประพฤติปฏิบัติดังนี้

1. เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ให้คำแนะนำที่ถูกต้องบนพื้นฐานของความ ต้องการของลูกค้า คำแนะนำที่ให้นั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงของลูกค้าและข้อเท็จจริงนั้น จะต้องถูกบันทึกไว้ให้บริษัทฯ ได้ทราบ
2. คำแนะนำที่ให้กับลูกค้านั้นจะต้องทำด้วยความซื่อสัตย์ และเป็นความจริงรวมทั้งการ นำเสนอแบบประกันและการบริการของบริษัทที่เหมาะสม
3. ต้องเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรของบริษัทอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะ ให้เพียงพอที่สามารถให้คำแนะนำที่ดีต่อลูกค้าได้

4. ต้องให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอที่จะช่วยให้ลูกค้านำไปใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อแผนประกัน และการบริการของบริษัท
5. เนื้อหาของการสื่อการขายและเอกสารประกอบที่ใช้สำหรับการประกอบการขายจะต้องมีความชัดเจนถูกต้อง ชัดเจนและเป็นธรรมต่อลูกค้า
6. ข้อมูลของคู่แข่งที่ใช้เปรียบเทียบต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชอบธรรม ข้อมูลที่ใช้นั้นต้องเป็นข้อมูลที่ใช้สำหรับเปิดเผยหรือเป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการเผยแพร่ต่อสาธารณะ
7. เงินเบี้ยประกันที่จัดเก็บจากลูกค้า ต้องส่งให้กับบริษัท เต็มจำนวน และภายในกรอบเวลาที่กำหนด
8. ต้องประพฤติดนให้ติดขัดอยู่กับกรอบของจรรยาบรรณ กฎหรือระเบียบปฏิบัติของบริษัท และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขายและการจัดการกรรมสิทธิ์ที่บังคับใช้ภายในประเทศไทย

การจัดการเพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติ กล่าวคือ ผู้บริหารฝ่ายขาย ผู้บริหารตัวแทนและตัวแทน มีหน้าที่ที่จะต้องทำความเข้าใจและปฏิบัติตามกรอบของจรรยาบรรณ กฎหรือระเบียบปฏิบัติของบริษัท และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขายโดยเคร่งครัด และต้องปฏิบัติตามต่อลูกค้าทั้งหมดด้วยความเสมอภาค การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจรรยาบรรณ กฎหรือระเบียบปฏิบัติของบริษัท และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขายของตัวแทนที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลหากมีการละเลยเพิกเฉยหรือไม่หาวิธีการป้องกันอย่างเหมาะสม ถือว่าผู้บริหารฝ่ายขายผู้บริหารตัวแทนต้องถูกพิจารณาลงโทษทางวินัยเช่นเดียวกับตัวแทน การพิจารณาโทษทางวินัยแก่ผู้กระทำการละเมิดหรือฝ่าฝืนระเบียบข้อบังคับจะถูกพิจารณาตัดสินโดยคณะกรรมการควบคุมจริยธรรมของบริษัทและผลการตัดสินได้รับการรับรองจากกรรมการผู้จัดการใหญ่ของบริษัทฯ การพิจารณาโทษทางวินัยรวมถึงโทษปรับ การพักการทำธุรกรรมหรือการลงโทษอื่นๆ ต่อผู้กระทำผิด ในกรณีที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้อย่างชัดเจนว่าการกระทำที่เกิดขึ้นโดยเจตนาหรือมีเจตนากระทำการฉ้อฉลหรือหลอกลวง บริษัท สงวนสิทธิ์ที่จะดำเนินการขึ้นคดีขาดกับผู้กระทำผิดทุกคนโดยไม่ต้องมีการอธิบายเหตุผลเพิ่มเติมให้ทราบ การดำเนินการนี้รวมถึงการดำเนินการทางกฎหมายเพื่อเรียกคืนค่าใช้จ่ายและค่าเสียหายที่เกิดขึ้นด้วย

จรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนประกันชีวิต (ระเบียบข้อบังคับทางจรรยาบรรณของตัวแทนและผู้จัดการ บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต, สิงหาคม 2546) มีดังนี้

1. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัทฯ และเพื่อนร่วมอาชีพ
2. ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย
3. รักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัย และของบริษัทต่อบุคคลภายนอก
4. เปิดเผยข้อความจริงต่อผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันหรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์
5. ไม่เสนอแนะให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์
6. ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อจูงใจให้ผู้เอาประกันชีวิต
7. ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์
8. ไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนประกันชีวิตบริษัทอื่น หรือนายหน้าประกันชีวิตบุคคลอื่น
9. หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ
10. ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งร่างกายซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ

ความรับผิดชอบ จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต โดยสนธิยา ชูจร (2546) ได้กล่าวไว้ว่า มีการเกี่ยวข้องกับบุคคล 3 กลุ่มด้วยกัน คือ

1. จรรยาบรรณต่อผู้เอาประกันชีวิต

- 1.1 ซื่อสัตย์ต่อลูกค้าผู้เอาประกันชีวิต
- 1.2 ให้บริการและรักษาประโยชน์ของลูกค้าผู้เอาประกันชีวิต
- 1.3 รักษาความลับลูกค้าโดยเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อการพิจารณารับประกัน
- 1.4 ต้องไม่ทำให้ลูกค้าสละกรรมธรรม์เดิมเพื่อทำใหม่
- 1.5 ต้องไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จจากการประกันชีวิตให้ลูกค้า

2. จรรยาบรรณต่อบริษัทประกันชีวิต

- 2.1 ซื่อสัตย์ต่อบริษัท
- 2.2 รักษาความลับของบริษัทต่อบุคคลภายนอก
- 2.3 ต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงของผู้เอาประกันชีวิตต่อบริษัทเพื่อการพิจารณารับประกัน
- 2.4 ต้องไม่ให้ร้ายต่อบริษัทอื่นเพราะทำให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อธุรกิจประกันชีวิต

3. จรรยาบรรณต่อเพื่อนร่วมอาชีพ

- 3.1 ซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ
- 3.2 ไม่ให้ร้ายต่อกันและกัน
- 3.3 ต้องเป็นคนหมั่นศึกษาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ
- 3.4 ต้องธำรงไว้ซึ่ง ศักดิ์ศรีและคุณธรรม แห่งอาชีพปฏิบัติงานปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรม

สรุป ในงานวิจัยนี้ จึงได้นำจรรยาบรรณและศีลธรรมของ ตัวแทนประกันชีวิต เป็นการศึกษาเรื่องของจริยธรรมในการทำงาน เนื่องจากมีความคล้ายคลึงกันในการมองประเด็นเรื่องของหลักจริยธรรมในการทำงาน การประพฤติที่ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งผู้บริหารประกันชีวิต ในธุรกิจประกันชีวิต ต้องยึดถือใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานขั้นพื้นฐาน และนำพาทีมงานไปในแนวทางนี้ร่วมกัน เพื่อประสิทธิผลของงานที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งคุณภาพและปริมาณ เป็นองค์ประกอบของจรรยาบรรณประกันชีวิต 10 ประการ ได้แก่

การมีความซื่อสัตย์ หมายถึง การมีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ

การให้บริการที่ดีสม่ำเสมอ หมายถึง การให้บริการที่ดีและสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

การรักษาความลับผู้เอาประกันภัย หมายถึง การรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัย และของบริษัท ต่อบุคคลภายนอก

การเปิดเผยข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทำประกันภัย หมายถึง การให้เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันหรือเพื่อความสมบูรณ์ของกรรมกรรม

การไม่ขายเกินกำลังชำระเงิน หมายถึง การไม่เสนอแนะผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขของกรรมกรรม

การไม่ลดค่าบำเหน็จ หมายถึง การไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อจูงใจให้ผู้เอาประกันชีวิต

การไม่แนะนำให้สละกรรมกรรมเดิม หมายถึง การไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรรมกรรมเดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

การไม่กล่าวให้ร้าย หมายถึง การไม่กล่าวให้ร้ายทั้บถมั่วแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิตบุคคลอื่น

การหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ หมายถึง การรู้จักหมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

การอยู่ในศีลธรรมและคุณธรรม หมายถึง การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม ประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีพปฎิญาณ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Leong (1989 อ้างใน ผุขณีย์ ยมาภัย, 2537) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพื้นฐานความรู้และประสิทธิผลของพนักงานขายโดยวิเคราะห์จากใบประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานขายที่มีประสิทธิผลแตกต่างกันจะมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในแต่ละสถานการณ์ ตลอดจนมีความสามารถในการจัดการขายที่เกิดจากประสบการณ์และระดับของความรู้แตกต่างกัน

Brown (1990 อ้างใน ผุขณีย์ ยมาภัย, 2537) ศึกษาถึง บุคลิกภาพ การรับรู้ในบทบาท เพศ ประสบการณ์ และความพยายาม ประสิทธิภาพ รวมทั้งผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตรง ซึ่งตัวแปรด้านบุคลิกภาพนั้น ศึกษารวมถึงองค์ประกอบของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้แก่ องค์ประกอบด้าน Competitiveness, Work Orientation และ Mastery สำหรับตัวแปรด้านการรับรู้ในบทบาทนั้น ประกอบด้วย Role Ambiguity และ Role Conflict ผลการศึกษาพบว่า (1) ความพยายามและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์สูงกว่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผล และผลการปฏิบัติงานในกลุ่มของพนักงานขายตรงเพศหญิง และสำหรับกลุ่มของพนักงานขายตรงเพศชาย เป็นไปในทางกลับกัน (2) ประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันสูงกว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพยายาม และผลการปฏิบัติงานในกลุ่มพนักงานขายตรงที่มีประสบการณ์ (3) บุคลิกภาพส่งผลที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่ม (4) บุคลิกภาพแบบ Competitiveness สามารถทำนายความพยายามและประสิทธิผลได้ (5) ประสบการณ์และประสิทธิผลมีความสัมพันธ์กันในกลุ่มของพนักงานขายตรงเพศชายและกลุ่มของพนักงานขายที่มีประสบการณ์ ในขณะที่พนักงานขายตรงเพศหญิง และพนักงานขายที่ไม่มีประสบการณ์มีความสัมพันธ์กันกับความพยายามในการขาย (6) พนักงานขายตรงเพศชาย มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานขายตรงเพศหญิง และ (7) พนักงานขายตรงที่มีประสบการณ์ มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานขายที่ไม่มีประสบการณ์

Kirrane (1992) ทำการศึกษาทัศนคติและบุคลิกภาพของผู้หญิงในระดับผู้บริหารกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาจำนวน 223 คน จากองค์การรัฐบาล (Northern Ireland Civil Service) และอีก 188 คน จากองค์การเอกชนหลายแห่งใน Republic of Ireland ทำการสำรวจโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และทำการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้หญิงที่ประสบความสำเร็จในการทำงานมีทัศนคติในเชิงบวกต่อตนเอง มีความทะเยอทะยาน และมีความรู้สึกรู้เห็นคุณค่าในตนเองสูง

สราพล จันทรพงษ์ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในองค์กรของธุรกิจการประกันชีวิตในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า เมื่อพิจารณาธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งเป็นธุรกิจที่ประกันความมั่นคง

ความเสี่ยงของบุคคลที่จะประกันความเสียหายไม่คาดคิดให้แก่บุคคลที่ได้รับความเสียหาย ขณะที่ประเภทการดำเนินงานธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งแบบสามัญเป็นกรรมธรรม์ที่มีสัดส่วนมากที่สุด และในขณะที่โครงสร้างองค์กรได้มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชาโดยทุกฝ่ายมีส่วนร่วมสัมพันธ์เชื่อมโยงกันและการจัดโครงสร้างแบบใดขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน เช่น ขนาดระดับการพัฒนาองค์กร ปัจจัยภายนอก เช่น ภาวะเศรษฐกิจ การเมือง กลุ่มลูกค้า ร่วมทั้งการปรับปรุงต่อปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไป ส่วนการบริหารงานในส่วนพัฒนาองค์กร อาทิ ได้แก่ พ.ร.บ. ประกันภัย โดยเฉพาะการลงทุนที่มีส่วนสำคัญในการลงทุนของธุรกิจ ภายใต้เงื่อนไขความมั่นคง สภาพคล่อง และผลตอบแทนที่ดี ปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยภายนอก สำหรับปัจจัยภายในได้แก่ อัตราส่วนเงินจ่ายตามกรรมธรรม์ ซึ่งค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของบริษัทที่สามารถจัดการให้ค่าใช้จ่ายลด โดยคัดลอกกรรมธรรม์ที่มีคุณภาพ และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ความสามารถในการรับประกันภัย

มัลลิกา นกแย้ม (2546 อ้างใน สนธยา ขูขจร, 2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในอาชีพการขายของพนักงานขายบริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าความสำเร็จในอาชีพการขายของพนักงานขายมีผลมาจากลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน คือ เพศ อายุ สถานภาพ และระยะเวลาการทำงาน ยกเว้น ระดับการศึกษา และความสำเร็จในอาชีพการขายมีความสัมพันธ์ในด้านคุณสมบัติของพนักงานขาย โดยความสำเร็จของพนักงานขายวัดจากรายได้ของพนักงานขาย ส่วนความรู้พื้นฐานและกลยุทธ์ ในกระบวนการขายของพนักงานขายไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพการขายของพนักงานขาย นอกจากนี้ควรมีการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงานขาย

อิสระ บุญญฤทธิ์ และ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ สมรรถนะ บรรยากาศองค์การและประสิทธิผลของหัวหน้างานระดับต้นพบว่า หัวหน้างานมีประสิทธิผลในระดับสูง มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับสูง มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนในระดับปานกลาง มีภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายในระดับต่ำ มีสมรรถนะด้านการไฟสัมพันธ์ในหน้าที่งาน ด้านสัมพันธภาพ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านการจัดการในระดับสูง มีสมรรถนะด้านความเป็นผู้นำในระดับปานกลาง และมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมในระดับปานกลาง

Rychkman (1971) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ความเชื่อในอำนาจตน และประสิทธิภาพความสำเร็จและล้มเหลว กับความสามารถในการทำงาน จากนักศึกษา

มหาวิทยาลัยไมน์ จำนวน 145 คน พบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและความเชื่อในอำนาจตน มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงาน โดยให้เหตุผลว่า บุคคลที่มีลักษณะดังกล่าวเป็นบุคคลที่สามารถเรียนรู้ประโยชน์จากความผิดพลาดได้เท่ากับเรียนรู้ความสำเร็จ และพยายามใช้วิธีแก้ปัญหาใหม่ๆ ซึ่งจะทำให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น ในขณะที่คนที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำไม่มีคุณสมบัติข้อนี้เพราะเชื่อว่าตนขาดทักษะและขาดความสามารถที่จะประสบความสำเร็จ

ณรงค์ศักดิ์ สติรากร (2543) ได้ศึกษาเรื่อง จรรยาบรรณทางธุรกิจกับความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์และการพัฒนาประชาธิปไตย ศึกษากรณีทัศนคติของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานธนาคารทหารไทยสำนักงานใหญ่ มีระดับทัศนคติต่อจรรยาบรรณทางธุรกิจ ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์และการพัฒนาประชาธิปไตยอยู่ในระดับปานกลาง อายุงานและรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อจรรยาบรรณทางธุรกิจและความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ ทัศนคติต่อจรรยาบรรณทางธุรกิจมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับทัศนคติต่อการพัฒนาประชาธิปไตย ส่วนทัศนคติต่อความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์มีความสัมพันธ์ในทางลบกับทัศนคติต่อการพัฒนาระบบประชาธิปไตย

จากการตรวจเอกสาร พบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ทั้งที่เป็นของต่างประเทศและในประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ พอเป็นแนวทาง สรุปได้ว่า

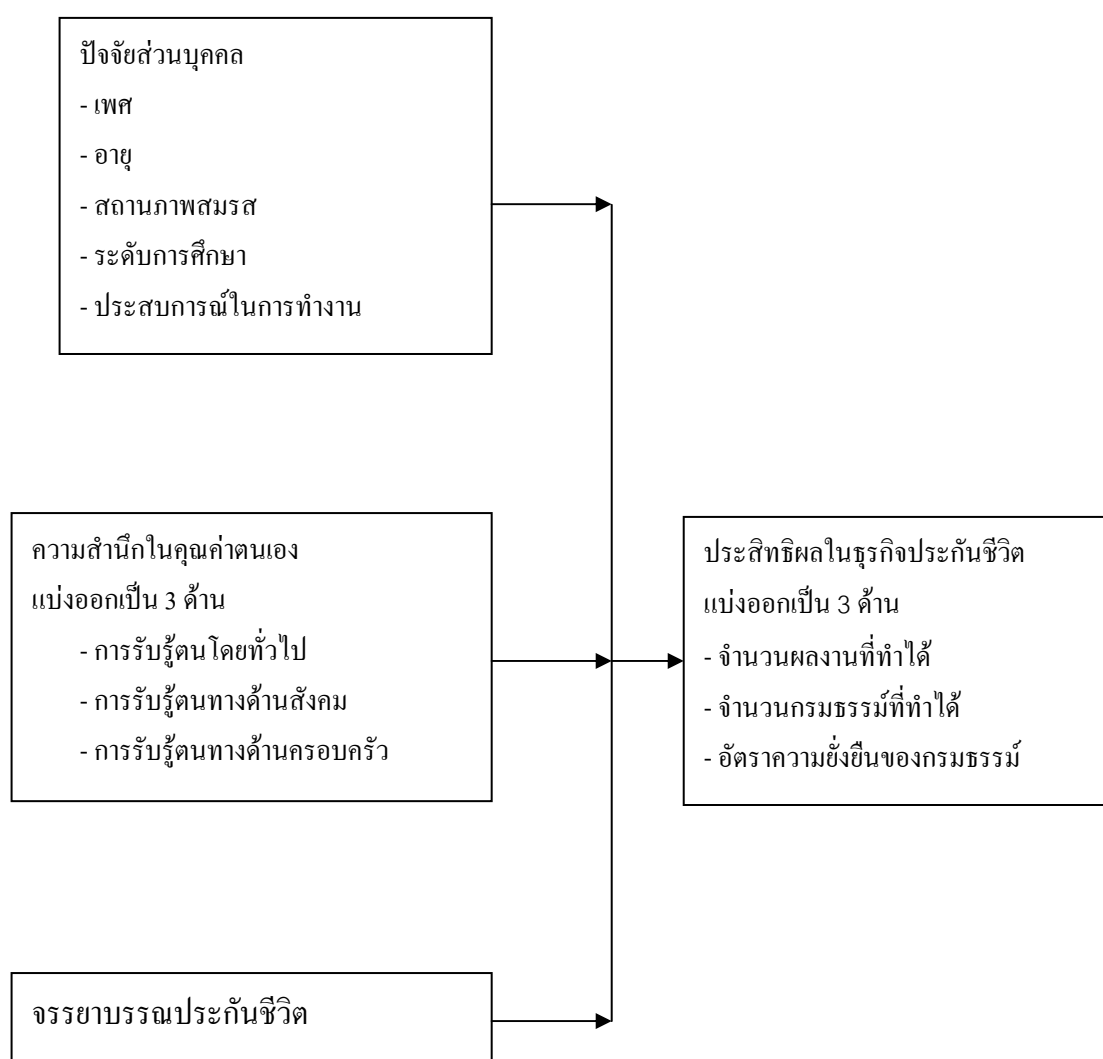
ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิผลของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต เริ่มจากองค์ประกอบหรือตัวชี้วัดประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต ได้แก่ ด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ ด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ ซึ่งปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลให้เกิดความแตกต่างในประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต สอดคล้องกับลักษณะทาง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานของผู้บริหารงานประกันชีวิต ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ มีเป้าหมาย มีความทะเยอทะยานในระดับสูงเพื่อบรรลุผลสำเร็จ มีวุฒิภาวะด้านอารมณ์เพียงพอ ทำให้ความสำนึกในคุณค่าตนเอง ของผู้บริหารงานประกันชีวิต ได้แก่ ด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไป ด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคม และด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต และการทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต อย่างยั่งยืน ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ผู้บริหารงานประกันชีวิต ต้องยึดหลัก คุณธรรม เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้ตาม และผู้รอบด้าน ต้องมีความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางสังคม การทำให้องค์กรและการบริหารงานเป็นที่ยอมรับ สามารถขยายงานได้รวดเร็วมีความน่าเชื่อถือ และบรรลุเป้าหมายการทำงานได้อย่างดี โดยใช้

หลักจรรยาบรรณประกันชีวิต ตามแนวคิดที่ว่าบุคคลทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ทุกคนมีส่วนร่วม ใน ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต

งานวิจัยฉบับนี้จึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในธุรกิจประกัน ชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต ความสัมพันธ์ระหว่างความสำนึกในคุณค่าตนเองและจรรยาบรรณ ประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิตกับประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิต

จากบทสรุปตาม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวเหล่านี้ สามารถใช้เป็นแนว ทางในการกำหนดตัวแปร สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย และตั้งสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างกัน ซึ่งสามารถแยกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

1.1 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างกัน

1.2 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างกัน

1.3 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างกัน

1.4 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างกัน

1.5 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต แตกต่างกัน

2. ความสำคัญในคุณค่าตนเองของผู้บริหารงานประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต

3. จรรยาบรรณประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิตมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาวิเคราะห์หาตัวแปรสำคัญที่สัมพันธ์ กับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต โดยมีการสำรวจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญในคุณค่าตนเอง จรรยาบรรณประกันชีวิต และศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

วิธีการเก็บข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ศึกษาเฉพาะบริษัทประกันชีวิต (มหาชน) จำกัดแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนที่ดำเนินกิจการในประเทศไทยดังนี้

ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็น ผู้บริหารงานประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิต (มหาชน) จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่ทั่วประเทศ มีจำนวน 1,088 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 292 คนซึ่งได้มาจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากประชากรที่มีจำนวนที่แน่นอน (Finite Population) จำนวน 1,088 คน ใช้สูตรกำหนดค่ากลุ่มตัวอย่างของ Yamane' (Yamane', 1973 อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 292 คน และได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อความสะดวกของผู้ตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน จำนวนผลงานที่ทำได้ จำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ และอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ เป็นแบบเลือกตอบ และให้เติมข้อความลงในช่องว่างจำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำคัญในคุณค่าตนเองของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบวัดความสำคัญในคุณค่าตนเอง ฉบับผู้ใหญ่ของคูเปอร์สมิท (Coopersmith Self-Esteem Adult Form, 1984 แปลและดัดแปลงโดยนาตยา วงศ์หลักภัย, 2532 อ้างใน ภาวินี ธนบดีธรรมจารี, 2540) ประกอบด้วยข้อคำถามมีลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ของลิเคิร์ท รวมจำนวน 25 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 หมวด ดังนี้คือ

การรับรู้ตนโดยทั่วไป 14 ข้อ

การรับรู้ตนทางด้านสังคม 5 ข้อ

การรับรู้ตนทางด้านครอบครัว 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับจรรยาบรรณประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างข้อคำถามขึ้นเอง โดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด หลักจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับการดัดแปลงจากข้อคำถามบางข้อจากผู้วิจัยท่านอื่นที่เคยศึกษามาแล้ว นำมาสร้างเป็นข้อคำถามมีลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ของลิเคิร์ท รวมจำนวน 25 ข้อ แบ่งออกเป็น 10 หมวด ดังนี้คือ

การมีความซื่อสัตย์ 3 ข้อ

การให้บริการที่ดีสม่ำเสมอ 3 ข้อ

การรักษาความลับผู้เอาประกัน 3 ข้อ

การเปิดเผยข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทำประกัน 3 ข้อ

การไม่ขายเกินกำลังชำระเงิน 2 ข้อ

การไม่ลดค่าบำนาญ 2 ข้อ

การไม่แนะนำให้สละกรมธรรม์เดิม 2 ข้อ

การไม่กล่าวให้ร้าย 2 ข้อ

การหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ 2 ข้อ

การอยู่ในศีลธรรมและคุณธรรม 3 ข้อ

ขั้นตอนการสร้าง และการทดสอบเครื่องมือ

ลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม มีดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี หลักการ แนวความคิดจากตำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิต ความสำนึกในคุณค่าตนเอง และจรรยาบรรณประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อเป็นแนวทางการสร้างข้อคำถาม และศึกษา โครงสร้างทฤษฎีของตัวแปร ที่ใช้เป็นตัวแปรพยากรณ์ในการศึกษาเพื่อให้ได้รายละเอียดในการสร้าง เครื่องมือ
2. รวบรวมข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถาม โดยสร้างเป็นแบบสอบถามแบบสำรวจ (Survey) และให้เติมข้อความในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล และสร้างเป็นลักษณะมาตรา ส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต ในส่วนของแบบวัดตัวแปรต่างๆ

3. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน เสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถาม เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และไปให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทำการตรวจทานอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

4. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบก่อนการเก็บข้อมูลจริง (Try Out) กับผู้บริหารงานประกันชีวิตในบริษัทประกันชีวิต (มหาชน) จำกัด ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ และรายข้อ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความสำนึกในคุณค่าตนเองทั้งฉบับเท่ากับ .6791

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจรรยาบรรณประกันชีวิต ทั้งฉบับเท่ากับ .8426

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือจากโครงการปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถึงผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายพัฒนาตัวแทนบริษัทประกันชีวิต (มหาชน) จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอกรอบอัตรากำลังคนจำนวนและรายชื่อของผู้บริหารงานประกันชีวิตในบริษัท ประกันชีวิต (มหาชน) จำกัดทั้งหมด

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 310 ฉบับ ไปดำเนินการเก็บข้อมูลผ่านทางเลขานุการหน้าห้องผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายพัฒนาตัวแทน บริษัทประกันชีวิต (มหาชน) จำกัดเป็นผู้แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมส่งคืนให้ผู้วิจัย โดยผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนการดำเนินการ และใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 สัปดาห์ จึงได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 292 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.19

3. ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถามจำนวน 292 ฉบับ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

4. บันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มการลงรหัส (Coding Form)

5. บันทึกข้อมูลลงในแผ่นแม่เหล็กตามข้อมูลที่มีอยู่ในแบบฟอร์มการลงรหัสแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. การตรวจสอบแบบสอบถามและเกณฑ์การให้คะแนน

การดำเนินการแปลผลคะแนนรวมผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ออกเป็น 3 ระดับ คือ สูง ปานกลาง ต่ำ โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอันตรภาคชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2539) ดังนี้

$$\text{สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้น คือ } \text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

จัดแบ่งเป็น 3 ตอนดังต่อไปนี้

1.1 ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิต มีลักษณะข้อคำถามให้เติมข้อความจำนวนผลงานที่ทำได้ หน่วยเป็นบาทต่อปี จำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้หน่วยเป็นรายต่อปี และอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ หน่วยเป็นเปอร์เซ็นต์ต่อปี การแปลผลคะแนนรวมของประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเป็นตัวเลขที่เป็น ค่าหรือคะแนน(Interval Data) ผู้วิจัยได้แบ่งประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตออกเป็น 3 ระดับ คือ สูง ปานกลาง ต่ำ จำนวน 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1.1.1 ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ โดยการคำนวณแทนค่าในสูตรดังกล่าว และให้กำหนดคะแนนของประสิทธิภาพในธุรกิจด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ หนึ่งบาท เท่ากับ 1 หน่วยคะแนน ได้ผลดังนี้

ประสิทธิผลในธุรกิจด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ค่าคะแนนสูงสุด คือ 2,098,592 คะแนน

ประสิทธิผลในธุรกิจด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ค่าคะแนนต่ำสุดคือ 94,122 คะแนน

จำนวนผลงานที่ทำได้ คือ อัตราภาคชั้นเท่ากับ $\frac{2,098,592-94,122}{3} = 668,156.66$

3

คะแนนเฉลี่ย

ความหมาย

94,122.00- 762,278.66 ประสิทธิผลในธุรกิจด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ต่ำ

762,278.67-1,430,435.33 ประสิทธิผลในธุรกิจด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ปานกลาง

1,430,435.34-2,098,592.00 ประสิทธิผลในธุรกิจด้านจำนวนผลงานที่ทำได้สูง

1.1.2 ประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ โดยการคำนวณแทนค่าในสูตรดังกล่าว และให้กำหนดคะแนนของประสิทธิผลในธุรกิจด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ หนึ่งรายเท่ากับ 1 หน่วยคะแนน ได้ผลดังนี้

ประสิทธิผลในธุรกิจด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ค่าคะแนนสูงสุดคือ 100 คะแนน

ประสิทธิผลในธุรกิจด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ค่าคะแนนต่ำสุดคือ 2 คะแนน

จำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ คือ อัตราภาคชั้นเท่ากับ $\frac{100-2}{3} = 32.66$

3

คะแนนเฉลี่ย

ความหมาย

2.00- 34.66 ประสิทธิผลในธุรกิจด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ต่ำ

34.67- 67.33 ประสิทธิผลในธุรกิจด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ปานกลาง

67.34-100.00 ประสิทธิผลในธุรกิจด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้สูง

1.1.3 ประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ โดยการคำนวณแทนค่าในสูตรดังกล่าว และให้กำหนดคะแนนของประสิทธิผลในธุรกิจด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ หนึ่งเปอร์เซ็นต์เท่ากับ 1 หน่วยคะแนน ได้ผลดังนี้

ประสิทธิผลในธุรกิจด้านอัตราความยั่งยืนของกรรมธรม์ค่าสูงสุด คือ 100 คะแนน

ประสิทธิผลในธุรกิจด้านอัตราความยั่งยืนของกรรมธรม์ค่าต่ำสุด คือ 40 คะแนน

อัตราความยั่งยืนของกรรมธรม์ คือ อัตราภาคขึ้นเท่ากับ $\frac{100-40}{3} = 20$

3

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
40.00- 60.00	ประสิทธิผลในธุรกิจด้านอัตราความยั่งยืนต่ำ
60.01- 80.00	ประสิทธิผลในธุรกิจด้านอัตราความยั่งยืนปานกลาง
80.01-100.00	ประสิทธิผลในธุรกิจด้านอัตราความยั่งยืนสูง

1.2 ความสำนึกในคุณค่าตนเอง มีลักษณะข้อคำถามเป็นลักษณะมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scale) ของดีเกิร์ต จำนวน 25 ข้อ มีคำตอบเป็นทางเลือก 6 ระดับ ประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายเชิงบวก จำนวน 8 ข้อและข้อความที่มีความหมายเชิงลบ จำนวน 17 ข้อ ดังนี้

ข้อความเชิงบวกจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ข้อ 1, 4, 5, 8, 9, 14, 19 และ 20

ข้อความเชิงลบจำนวน 17 ข้อ ได้แก่ข้อ 2, 3, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24 และ 25

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความทางบวก (คะแนน)	ข้อความทางลบ (คะแนน)
รู้สึกเห็นด้วยน้อยที่สุด	1	6
รู้สึกเห็นด้วยน้อย	2	5
รู้สึกเห็นด้วยค่อนข้างน้อย	3	4
รู้สึกเห็นด้วยค่อนข้างมาก	4	3
รู้สึกเห็นด้วยมาก	5	2
รู้สึกเห็นด้วยมากที่สุด	6	1

การแปลผลคะแนนรวมของความสัมพันธ์ในคุณค่าตนเองโดยรวมจำนวน 25 ข้อ คะแนนอยู่ระหว่าง 25-150 คะแนนผู้วิจัยได้แบ่งระดับความสัมพันธ์ในคุณค่าตนเองโดยกำหนดเกณฑ์จากพิสัยออกเป็น 3 ระดับ คือ

ความสัมพันธ์ในคุณค่าตนเองโดยรวม คือ $\text{อันตรภาคชั้น} \geq \frac{150-25}{3} = 41.66$

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
25.00- 66.66	ความสัมพันธ์ในคุณค่าตนเองต่ำ
66.67-108.33	ความสัมพันธ์ในคุณค่าตนเองปานกลาง
108.34-150.00	ความสัมพันธ์ในคุณค่าตนเองสูง

การแปลผลคะแนนรายด้านของความสัมพันธ์ในคุณค่าตนเอง 3 ด้านได้แก่

1.2.1 ความสัมพันธ์ในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไป การแปลผลคะแนนความสัมพันธ์ด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไปจำนวน 14 ข้อ คะแนนอยู่ระหว่าง 14-84 คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งระดับ โดยกำหนดเกณฑ์จากพิสัย ออกเป็น 3 ระดับ คือ

ความสัมพันธ์ด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไป คือ $\text{อันตรภาคชั้น} \geq \frac{84-14}{3} = 23.33$

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
14.00-37.33	ความสำคัญด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไปต่ำ
37.34-60.67	ความสำคัญด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไปปานกลาง
60.68-84.00	ความสำคัญด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไปสูง

1.2.2 ความสำคัญในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคม การแปลผลคะแนนความสำคัญด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคมจำนวน 5 ข้อ คะแนนอยู่ระหว่าง 5-30 คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งระดับ โดยกำหนดเกณฑ์จากพิสัย ออกเป็น 3 ระดับ คือ

ความสำคัญด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคม คือ อัตราภาคชั้นเท่ากับ $\frac{30-5}{3} = 8.33$

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
5.00-13.33	ความสำคัญด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคมต่ำ
13.34-21.67	ความสำคัญด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคมปานกลาง
21.68-30.00	ความสำคัญด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคมสูง

1.2.3 ความสำคัญในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัว การแปลผลคะแนนความสำคัญด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัวจำนวน 6 ข้อ คะแนนอยู่ระหว่าง 6-36 คะแนน ผู้วิจัย ได้แบ่งระดับ โดยกำหนดเกณฑ์จากพิสัย ออกเป็น 3 ระดับ คือ

ความสำคัญด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัว คือ อัตราภาคชั้นเท่ากับ $\frac{36-6}{3} = 10$

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
6.00-16.00	ความสำคัญด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัวต่ำ
16.01-26.00	ความสำคัญด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัวปานกลาง
26.01-36.00	ความสำคัญด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัวสูง

1.3 จรรยาบรรณประกันชีวิต มีลักษณะข้อคำถามเป็นลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต จำนวน 25 ข้อ มีคำตอบเป็นทางเลือก 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายเชิงบวกจำนวน 16 ข้อ และ ข้อความที่มีความหมายเชิงลบจำนวน 9 ข้อ ได้แก่

ข้อความเชิงบวกจำนวน 16 ข้อ ได้แก่ข้อ 2, 4, 5, 7, 9, 10, 11, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 22, 24 และ 25

ข้อความเชิงลบจำนวน 9 ข้อ ได้แก่ข้อ 1, 3, 6, 8, 12, 13, 16, 20 และ 23

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

สถานการณ์ที่พบ	ข้อความทางบวก (คะแนน)	ข้อความทางลบ (คะแนน)
ไม่ปฏิบัติเลย	0	4
ปฏิบัติน้อย	1	3
ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	2	2
ปฏิบัติค่อนข้างมาก	3	1
ปฏิบัติมาก	4	0

การแปลผลคะแนนรวมของจรรยาบรรณประกันชีวิต จำนวน 25 ข้อ คะแนนอยู่ระหว่าง 0-100 คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งระดับจรรยาบรรณประกันชีวิต โดยกำหนดเกณฑ์จากพิสัย ออกเป็น 3 ระดับ คือ

จรรยาบรรณประกันชีวิต คือ อันตรภาคชั้นเท่ากับ $\frac{100-0}{3} = 33.33$

3

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
0.00- 33.33	จรรยาบรรณประกันชีวิตต่ำ
33.34- 66.67	จรรยาบรรณประกันชีวิตปานกลาง
66.68-100.00	จรรยาบรรณประกันชีวิตสูง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยใช้ค่าสถิติดังต่อไปนี้

2.1 วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

2.1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์และอธิบายลักษณะของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการจำแนกและแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ

2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ร่วมกับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

2.2.1 ค่า t-test ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเป็นสองกลุ่ม

2.2.2 ค่า F-test ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเป็นสามกลุ่มขึ้นไป โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) แล้วทดสอบความแตกต่างระหว่างแต่ละกลุ่มด้วยวิธีของ Scheffe' และวิธีของ LSD (Least Significant Difference)

2.3 ทดสอบความสัมพันธ์และทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างความสนใจในคุณค่าตนเอง และ จรรยาบรรณประกันชีวิต กับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ใช้วิธี Pearson's Product Moment Correlation สำหรับหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัว ที่เป็นอิสระต่อกันโดยที่เป็นตัวแปรต่อเนื่องทั้งคู่

3. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
SD	=	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Df	=	ค่าองศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	=	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	=	ผลต่างของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Square)
t	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-test
F	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-test
r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
p	=	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้แบ่งการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ระดับความสำคัญในคุณค่าตนเอง และระดับจรรยาบรรณประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต จำแนกตาม เพศ
อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

(n = 292)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	120	41.10
หญิง	172	58.90
รวม	292	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 35 ปี	97	33.22
35-50 ปี	180	61.64
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	15	5.14
รวม	292	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	36	12.33
สมรส / หม้าย / หย่าร้าง	256	87.67
รวม	292	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	12.33
ปริญญาตรีขึ้นไป	256	87.67
รวม	292	100.00
ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 10 ปี	232	79.45
10-20 ปี	56	19.18
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	4	1.37
รวม	292	100.00

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีจำนวน 292 คน สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้ดังนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10
2. อายุ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-50 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 61.64 รองลงมาคือมีอายุต่ำกว่า 35 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 33.22 และมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.14
3. สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 87.67 และเป็นสถานภาพโสด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.33
4. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 87.67 และต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.33
5. ประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 79.45 รองลงมาคือมีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 10-20 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 19.18 และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.37

**ตอนที่ 2 ระดับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ระดับความสำนึกในคุณค่าตนเอง และระดับ
จรรยาบรรณประกันชีวิต ของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต**

**ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้
บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต**

(n = 292)			
ประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
จำนวนผลงานที่ทำได้	723,112.23	449,460.77	ต่ำ
จำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้	21.15	15.84	ต่ำ
อัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์	82.34	16.94	สูง

จากตารางที่ 5 ผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์อยู่ในระดับสูง และมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้กับด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ อยู่ในระดับต่ำ

**ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำนึกในคุณค่าตนเองของผู้บริหารงาน
ประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต**

(n = 292)			
ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความสำนึกในคุณค่าตนเองโดยรวม	107.47	10.06	ปานกลาง
ด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไป	64.29	6.05	สูง
ด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคม	17.65	3.59	ปานกลาง
ด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัว	25.53	3.07	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต มีความสำนึกในคุณค่าตนเองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิตมีความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไปอยู่ในระดับสูง มีความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนทางสังคมและด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจรรยาบรรณประกันชีวิตของผู้บริหารงาน
ประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต

(n = 292)			
ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
จรรยาบรรณประกันชีวิต	53.17	12.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 ผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิตมีจรรยาบรรณประกันชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ความสำนึกในคุณค่าตนเองและจรรยาบรรณประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิตแยกตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ดังตารางที่ 8-17

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิตเพศชาย และเพศหญิง

(n = 292)						
ประสิทธิผลธุรกิจประกันชีวิต	ชาย		หญิง		t	p
	(n=120)		(n= 172)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
จำนวนผลงานที่ทำได้	811,605.90	523,765.55	661,372.45	378,869.37	2.844**	.005
จำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้	19.64	14.02	22.19	16.95	-1.359	.175
อัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์	82.39	17.89	82.31	16.29	.038	.970

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 8 เปรียบเทียบประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิตเพศชายและเพศหญิง พบว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิตเพศชายมีประสิทธิผลในธุรกิจ ประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้แตกต่างจากเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเพศชาย มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้สูงกว่า เพศหญิง แต่ไม่พบว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตเพศชายมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ แตกต่างจากเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่างกัน

(n = 292)					
แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
จำนวนผลงานที่ทำได้					
ระหว่างกลุ่ม	2	16.897	8.449	4.276*	.015
ภายในกลุ่ม	289	570.966	1.976		
รวม	291	587.864			
จำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้					
ระหว่างกลุ่ม	2	3404.208	1702.104	7.069**	.001
ภายในกลุ่ม	289	69588.557	240.791		
รวม	291	72992.766			
อัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์					
ระหว่างกลุ่ม	2	362.882	181.441	.631	.533
ภายในกลุ่ม	289	83095.064	287.526		
รวม	291	83457.946			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่างกัน พบว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ และด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับ .01 ตามลำดับ แต่ไม่พบว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ และด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มี อายุ ต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe' ดังแสดงในตารางที่ 10-11

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe'

(n = 292)

อายุ	$\bar{X}$	อายุ		
		(1)	(2)	(3)
ต่ำกว่า 35 ปี (1)	617,556.67	-		*
มากกว่า 50 ปี (2)	709,342.78		-	
35-50ปี (3)	781,142.39			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 การเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ระหว่างผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่างกัน 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มที่มีอายุ 35-50 ปี กับกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า กลุ่มที่มีอายุ 35-50 ปี มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้สูงกว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 35-50 ปี กับกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี กับกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ไม่พบว่า มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe'

(n = 292)

อายุ	$\bar{X}$	อายุ		
		(1)	(2)	(3)
ต่ำกว่า 35 ปี (1)	17.31	-	*	*
35-50ปี (2)	22.32		-	
มากกว่า 50 ปี (3)	31.87			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 การเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำ ได้ ระหว่าง ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่างกัน 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี กับกลุ่ม ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 35-50 ปี กับกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยส่วนกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิต ด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำ ได้ สูงกว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ส่วนกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี กับกลุ่ม ที่มีอายุ 35-50 ปี ไม่พบว่า มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำ ได้ แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพใน ธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบประสิทธิภาพธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิตสถานภาพ โสด และสถานภาพสมรส

(n = 292)						
ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิต	โสด		สมรส		t	p
	(n=36)		(n=256)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
จำนวนผลงานที่ทำได้	543,396.69	281,736.11	748,384.72	463,075.83	-2.587**	.010
จำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้	30.06	21.41	19.89	14.51	3.682**	.000
อัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์	86.81	13.63	81.71	17.28	1.695	.091

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตารางที่ 12 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต สถานภาพโสดและสถานภาพสมรส พบว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิตสถานภาพโสด มีประสิทธิภาพใน ธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำ ได้ และด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำ ได้ แตกต่างจากสถานภาพ สมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่พบว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตสถานภาพโสดมี ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ แตกต่างจาก สถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มี ระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิตระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

(n = 292)						
ประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีขึ้นไป		t	p
	(n=36)		(n=256)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
จำนวนผลงานที่ทำได้	672,199.77	380,530.70	730,271.79	458,521.90	-.725	.469
จำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้	25.14	20.31	20.58	15.07	1.620	.106
อัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์	82.44	14.56	82.33	17.27	.039	.969

จากตารางที่ 13 เปรียบเทียบประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิตระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ไม่พบว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ ด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ แตกต่างจาก ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน

(n = 292)					
แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
จำนวนผลงานที่ทำได้					
ระหว่างกลุ่ม	2	42.898	21.450	11.375**	.000
ภายในกลุ่ม	289	544.965	1.886		
รวม	291	587.864			
จำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้					
ระหว่างกลุ่ม	2	2282.080	1141.040	4.664**	.010
ภายในกลุ่ม	289	70710.686	244.674		
รวม	291	72992.766			
อัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์					
ระหว่างกลุ่ม	2	10927.544	5463.772	21.771**	.000
ภายในกลุ่ม	289	72530.402	250.970		
รวม	291	83457.946			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน พบว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ ด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ ด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ ของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD ดังแสดงในตารางที่ 15-17

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงาน
ที่ทำได้ของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันเป็น
รายคู่ด้วยวิธีการ LSD

(n = 292)					
ประสบการณ์ในการทำงาน		$\bar{X}$	ประสบการณ์ในการทำงาน		
			(1)	(2)	(3)
ต่ำกว่า 10 ปี	(1)	661,548.29	-		*
มากกว่า 20 ปี	(2)	911,449.93		-	
10-20 ปี	(3)	964,710.11			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 การเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ ระหว่างผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มี ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มที่มี ประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี กับกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้สูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี ส่วนกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี กับกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 20 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 20 ปี กับกลุ่มที่มี ประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี ไม่พบว่า มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวน ผลงานที่ทำได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์
 ที่ทำได้ของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่
 ด้วยวิธีการ LSD

(n = 292)					
ประสบการณ์ในการทำงาน		$\bar{X}$	ประสบการณ์ในการทำงาน		
			(1)	(2)	(3)
ต่ำกว่า 10 ปี	(1)	19.86	-	*	*
10-20 ปี	(2)	25.41		-	
มากกว่า 20 ปี	(3)	36.00			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 การเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ระหว่าง ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี กับกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี กับกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 20 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 20 ปี มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ สูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ สูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี ส่วน กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี กับ กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 20 ปี ไม่พบว่า มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรรมธรรม์ของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

		(n = 292)		
ประสบการณ์ในการทำงาน	$\bar{X}$	ประสบการณ์ในการทำงาน		
		(1)	(2)	(3)
ต่ำกว่า 10 ปี (1)	79.23	-	*	*
10-20 ปี (2)	94.12		-	
มากกว่า 20 ปี (3)	97.50			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 การเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรรมธรรม์ระหว่าง ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี กับกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี กับกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 20 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 20 ปี มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรรมธรรม์ สูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรรมธรรม์ สูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี ส่วน กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี กับกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 20 ปี ไม่พบว่า มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรรมธรรม์ แตก ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างความสำนึกในคุณค่าตนเองกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต

ตัวแปร	(n = 292)		
	ประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต		
	(1)	(2)	(3)
ความสำนึกในคุณค่าตนเองโดยรวม	.106	.271**	.178**
ด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไป	.096	.085	.100
ด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคม	.039	.436**	.183**
ด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัว	.113	.210**	.172**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

- (1) ด้านจำนวนผลงานที่ทำได้
- (2) ด้านจำนวนกิจกรรมที่ทำได้
- (3) ด้านอัตราความยั่งยืนของกิจกรรม

จากตารางที่ 18 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเอง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเองโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกิจกรรมที่ทำได้และด้านอัตราความยั่งยืนของกิจกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .271 และ .178 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเอง ด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคม และด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัว มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกิจกรรมที่ทำได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .436 และ .210 ตามลำดับ และพบว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคม และด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตในด้านอัตราความยั่งยืนของกิจกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .183 และ .172 ตามลำดับ แต่ไม่พบว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไป มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ ด้านจำนวน

กรรมธรรม์ที่ทำได้ และด้านอัตราความยั่งยืนของกรรมธรรม์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่พบว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มี ความสำนึกในคุณค่า ตนเองโดยรวม ด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคม และด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้าน จำนวนผลงานที่ทำได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีจรรยาบรรณประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล ในธุรกิจประกันชีวิต

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณประกันชีวิตกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของ ผู้บริหารงานประกันชีวิต

(n = 292)

ตัวแปร	ประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต		
	(1)	(2)	(3)
จรรยาบรรณประกันชีวิต	-.008	.550**	.172**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

(1) ด้านจำนวนผลงานที่ทำได้

(2) ด้านจำนวนกรรมธรรม์ที่ทำได้

(3) ด้านอัตราความยั่งยืนของกรรมธรรม์

จากตารางที่ 19 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีจรรยาบรรณประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่า ผู้บริหารงานประกัน ชีวิตที่มี จรรยาบรรณประกันชีวิตมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้าน จำนวนกรรมธรรม์ที่ทำได้ และด้านอัตราความยั่งยืนของกรรมธรรม์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .550 และ .172 ตามลำดับ แต่ไม่พบว่า ผู้บริหารงาน ประกันชีวิตที่มีจรรยาบรรณประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้าน จำนวนผลงานที่ทำได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความสำนึกในคุณค่าตนเอง และปัจจัยด้านจรรยาบรรณประกันชีวิต ของผู้บริหารงานประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต(มหาชน)จำกัด แห่งหนึ่ง ผู้วิจัยนำเสนอข้อวิจารณ์ผลการวิจัยดังนี้

ประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต

ผลการศึกษาประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ ด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ พบว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิต ในธุรกิจประกันชีวิต มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ด้านจำนวนผลงานที่ทำได้และด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ อยู่ในระดับต่ำ มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

ผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต ส่วนใหญ่ มีหน้าที่หลักเป็นลักษณะการทำงาน ฝึกอบรมเป็นผู้ดูแลช่วยเหลือตัวแทนในงานขาย สร้างขวัญและกำลังใจในหน่วยงาน ประสานประโยชน์ระหว่างบริษัท ตัวแทน ผู้เอาประกัน รวมทั้งควบคุมคุณภาพทีมงานฝ่ายขาย โดยตัวชี้วัดความสำเร็จ ชีววัดคุณภาพทีมงานประกันชีวิตและผลตอบแทนการทำงานของผู้บริหารงานประกันชีวิตของบริษัท ถูกตั้งกฎเกณฑ์ให้มีอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์เป็นตัวคุณหลัก รองลงมาก็เป็นจำนวนผลงานที่ทำได้และจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายหลักของบริษัทที่เน้นอัตราความคงอยู่ของกรมธรรม์ นั่นก็คือ สร้างเป้าหมายการทำงานให้ผู้บริหารงานประกันชีวิตของบริษัททำงานบนพื้นฐานอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ จึงส่งผลให้ผู้บริหารงานประกันชีวิตของบริษัทมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์อยู่ในระดับสูง

จากการที่องค์กรหน่วยงานประกันชีวิตมีหลายเป้าหมาย เช่น เป้าหมายด้านจำนวนผลงาน ด้านจำนวนกรมธรรม์และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ การกระทำที่จะทำให้เกิดมีประสิทธิผลเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายหนึ่งอาจนำไปสู่ความไม่มีประสิทธิผลในอีกเป้าหมายหนึ่งก็ได้ ประกอบกับผู้บริหารงานประกันชีวิตของบริษัทส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และงานด้านจำนวนผลงานและด้านจำนวนกรมธรรม์ เป็นหน้าที่หลักของตัวแทนประกันชีวิต ผู้บริหารประกันชีวิตมีหน้าที่ช่วยเหลือและควบคุมงานขายจึงมีส่วนทำให้ผู้บริหารงานประกันชีวิตของบริษัทมี

ประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้และจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้อยู่ในระดับต่ำ

ความสำนึกในคุณค่าตนเอง

ผลการศึกษาความสำนึกในคุณค่าตนเองของผู้บริหารงานประกันชีวิตบริษัทประกันชีวิต (มหาชน) จำกัด ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไป ด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคมและด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัว พบว่าโดยภาพรวม ผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต มีความสำนึกในคุณค่าตนเองอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไป เนื่องจากผู้บริหารงานประกันชีวิตของบริษัท ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปจำนวนมาก ซึ่งนับว่าเป็นระดับการศึกษาที่ค่อนข้างสูง เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ต้องรอบรู้เรื่องทั่วไปรอบด้าน ช่วยให้บุคคลมีความมั่นใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย มีประโยชน์ และเป็นที่ยอมรับของสังคมมีแนวทางในการตัดสินใจหรือเลือกปฏิบัติได้มากกว่า และ บริษัทแห่งนี้มีลักษณะการทำงานเน้นคุณภาพของงาน ผู้บริหารงานประกันชีวิตของบริษัทมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ในระดับสูง มีลักษณะการทำงานฝึกอบรม การดูแลช่วยเหลือตัวแทน และการควบคุมคุณภาพทีมงานฝ่ายขาย ทำให้ผู้บริหารงานประกันชีวิตของบริษัท มีความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไปอยู่ในระดับสูง

ด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคม เนื่องจากผู้บริหารงานประกันชีวิตของบริษัท ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 35-50 ปี ซึ่งเป็นวัยกลางคน มีสถานภาพสมรสแล้ว จึงส่งผลให้เชื่อในอำนาจการกระทำของตน เมื่อเผชิญกับปัญหาที่ทำให้วิตกกังวลหรือภาวะอารมณ์ต่างๆ จะสามารถควบคุมตนเองและตัดสินใจปัญหานั้นได้ และประเมินตนเองไปในทางที่มีคุณค่า อีกทั้งกลุ่มผู้บริหารงานประกันชีวิตของบริษัทเป็นกลุ่มที่มีอาชีพมั่นคง มีรายได้แน่นอน มีอิสระในการทำงาน พึ่งพาตนเองได้ และเป็นประโยชน์ต่อสังคม แต่ยังเป็นผู้บริหารงานระดับต้น ยังไม่มีอำนาจตัดสินใจเด็ดขาด จึงนับเป็นอีกปัจจัยที่ช่วยทำให้ผู้บริหารงานประกันชีวิตของบริษัท มีความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัว เนื่องจากผู้บริหารงานประกันชีวิตของบริษัท ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี ซึ่งเป็นช่วงเวลาของการเริ่มต้นการประกอบอาชีพ ญาติพี่น้องยัง

เป็นห่วงทำให้รับรู้ถึงความสำคัญ การมีคุณค่า และการพยายามสร้างคุณความดีต่อครอบครัวต้องการพิสูจน์ตนเองกับครอบครัว จึงต้องใช้เวลาทุ่มเทให้กับการทำงานและบริษัท คาดหวังคุณภาพของงาน มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้และด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้อยู่ในระดับต่ำ ทำให้มีรายได้ไม่สมดุลในการบริหารจัดการหน่วยงานและครอบครัวให้ดีได้ระดับหนึ่ง และการที่มีตำแหน่งหน้าที่ในฐานะผู้บริหารงานระดับต้น มีความมั่นคง มีการพึ่งพาตนเองได้ มีอิสระในการทำงาน มีความภาคภูมิใจที่ได้ฝึกอบรมและควบคุมทีมงานฝ่ายขาย จึงส่งผลให้ ผู้บริหารงานประกันชีวิตของบริษัท มีความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ทางด้านครอบครัวในระดับปานกลาง

จรรยาบรรณประกันชีวิต

ผลการศึกษา จรรยาบรรณประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิตบริษัทประกันชีวิต (มหาชน) จำกัด พบว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิตของบริษัท มีจรรยาบรรณประกันชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การเป็นผู้บริหารงานประกันชีวิต จะต้องมีความรับผิดชอบสูง ต้องมีความมุ่งมั่น ความพากเพียรพยายาม ช่วยเหลือทีมงานขายให้ประสบความสำเร็จ ต้องมีความซื่อสัตย์ และควบคุมให้ทีมงาน ซื่อสัตย์ด้วย ต้องเสียสละเพื่อทีมงานในบางครั้ง ต้องสร้างความอดุสาหะและความสามัคคีในทีมงาน ต้องมีความยุติธรรม มีความเมตตากรุณา มีบทบาทที่ถูกคาดหวังให้รับผิดชอบต่อสังคม ลูกค้ายุอาประกัน ต้องอดทนอดกลั้นต่ออุปสรรค และต่อปัญหาที่ตัวแทนก่อขึ้น บางครั้งเพื่อให้ได้จำนวนผลงานมากๆ อาจมีการขายแบบลดค่าบำนาญ ขายให้ทำเกินกำลังความสามารถในการชำระเบี้ยประกัน การบริหารเวลาด้านการบริการที่ดีสม่ำเสมอ ความเพียรพยายามเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอาจทำได้ไม่เต็มที่ และการหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงทำให้ จรรยาบรรณประกันชีวิตจึงอยู่ในระดับปานกลาง

จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยปรากฏผลดังนี้คือ

สมมติฐานที่ 1 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตเพศชาย มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ แตกต่างจากเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ผู้บริหารงานประกันชีวิตเพศชาย จะมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้สูงกว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตเพศหญิง เนื่องจากการมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้นั้นหมายถึง การเข้าพบลูกค้าได้ทุกเพศทุกวัย และได้หลายสถานที่ไม่มีข้อจำกัดเหมือนเพศหญิง มีเครือข่ายธุรกิจเพราะในสังคมไทยผู้บริหารระดับสูงส่วนใหญ่เป็นเพศชาย การบริการที่ดีสม่ำเสมอ ทำให้ผู้เอาประกันพึงพอใจสมัครทำประกันในจำนวนผลงานที่มากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Brown (1990 อ้างใน ผุยฉิย วัฒภัย, 2537) ที่พบว่า พนักงานขายตรงเพศชาย มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานขายตรงเพศหญิง โดยประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีความสัมพันธ์กันในกลุ่มของพนักงานขายตรงเพศชายและกลุ่มของพนักงานขายที่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่พนักงานขายตรงเพศหญิงและพนักงานขายที่ไม่มีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กันกับความพยายามในการขาย

แต่ผลการวิจัยไม่พบว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตเพศชาย มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรรมสิทธิ์ที่ทำได้ และด้านอัตราความยั่งยืนของกรรมสิทธิ์ แตกต่างจากเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากผู้บริหารงานประกันชีวิตเพศชายและเพศหญิงมีความเสมอภาคในการทำงาน ลูกค้าก็มีได้ทั้งเพศชายและเพศหญิง อีกทั้งประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรรมสิทธิ์ที่ทำได้ และด้านอัตราความยั่งยืนของกรรมสิทธิ์นั้น เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง บริษัทมีเป้าหมายการทำงาน อัตราผลตอบแทนการทำงานคำนวณจากทั้ง 2 ด้านโดยตรงและประกาศให้รับรู้โดยทั่วกันอย่างชัดเจน และกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลนั้นเป็นผู้บริหารในบริษัทเดียวกัน ดังนั้นผู้บริหารของบริษัทจึงมีการรับรู้และมีวัฒนธรรมองค์การเดียวกัน จึงทำให้ผู้บริหารงานประกันชีวิตเพศชายและเพศหญิงมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรรมสิทธิ์ที่ทำได้และด้านอัตราความยั่งยืนของกรรมสิทธิ์ไม่แตกต่างกัน ทำให้ผลงานวิจัยครั้งนี้จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยอื่นๆ ที่พบว่า เพศนั้นมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีช่วงอายุ 35-50 ปี มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้และด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ สูงกว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีช่วงอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไปมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้สูงที่สุดและสูงกว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากด้านจำนวนผลงานที่ทำได้และด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้นั้น เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การทำงานมาก ความเข้าใจ สังคม ครอบครัว ธรรมชาติของมนุษย์ ความขยันหมั่นเพียร การเข้าพบเยี่ยมเยียนผู้เอาประกัน ได้อย่างเข้าใจความเป็นครอบครัว และ ผู้บริหารงานประกันชีวิต ส่วนใหญ่มีอายุมาก และมีสถานภาพสมรส เป็นผลให้มีความสามารถ มีความรู้ ทักษะในการขายและการบริหารจัดการงานขายดีกว่า พนักงานที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผุสณีย์ ยมาภัย (2537) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุมากจะมีผลการปฏิบัติงานขายทั้งเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณสูงตามไปด้วย ขณะที่พนักงานที่มีอายุน้อยจะมีผลการปฏิบัติงานขายทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณต่ำ และผลงานวิจัยของ kirchner (1977 อ้างใน ผุสณีย์ ยมาภัย, 2537) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานขายของพนักงานขายปลีกและพนักงานขายประกันชีวิต

แต่ผลการวิจัยไม่พบว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากการใช้กฎเกณฑ์เดียวกันและทุกคนรับรู้โดยทั่วกันอย่างชัดเจน และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์เป็นตัวคุณหลักในการคำนวณผลตอบแทนการทำงาน จึงทำให้อายุไม่มีผลต่อประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตสถานภาพโสดมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้และด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้แตกต่างจากสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่เมื่อคู่ค่าเฉลี่ยพบว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตสถานภาพสมรสมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้สูงกว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตสถานภาพโสด เนื่องจากผู้บริหารงานประกันชีวิตสถานภาพสมรสมีวงสังคมและธุรกิจกว้างขวางทั้งจากฝ่ายสามีหรือฝ่ายภรรยาแต่ผู้บริหารงานประกันชีวิตสถานภาพโสดมีวงสังคมเป็นกลุ่มเพื่อนและญาติพี่น้อง ส่วนผู้บริหารงานประกันชีวิตสถานภาพโสดจะมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้สูงกว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตสถานภาพสมรส เนื่องจากประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้นั้นเกี่ยวกับการบริหารเวลาบริการ ผู้เอาประกันได้สม่ำเสมอ การขยันพบลูกค้า การเข้าเยี่ยมเยียนผู้เอาประกันได้มากคนและมากครอบครัว ต้องมีอิสระความคล่องตัว ซึ่งสถานภาพโสดมีเวลาและสามารถพบผู้เอาประกันได้มากจำนวนครั้ง และมากจำนวนเวลากว่าสถานภาพสมรส ที่ต้องมีเวลาให้กับครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมัลลิกา นกเข้ม (2546 อ้างใน สนธยา ชูจร, 2546) ที่พบว่า ความสำเร็จในอาชีพการขายของพนักงานขายมีผลมาจากลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันคือ เพศ อายุ สถานภาพ และระยะเวลาการทำงาน

แต่ผลการวิจัยไม่พบว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตสถานภาพโสดมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ แตกต่างจากสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์นั้น เกี่ยวข้องกับอัตราผลตอบแทนของการทำงานโดยตรง และกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลนั้นเป็นผู้บริหารงานประกันชีวิตในบริษัทเดียวกัน ทำให้ ผู้บริหารของบริษัทจึงรับรู้และมีวัฒนธรรมองค์การเดียวกัน ดังนั้น สถานภาพสมรสจึงไม่มีผลต่อประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของอารี วิวัฒน์พนันท์ (2544) ที่พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน และอายุการทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่มไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างกัน

ผลการวิจัยไม่พบว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ ด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ แตกต่างจากระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากการขายประกันชีวิตและการควบคุมทีมงานฝ่ายขายเป็นงานที่ต้องใช้ความสัมพันธ์ดูแลเอาใจใส่ และความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ ปัญหาและความต้องการทำประกันชีวิตของลูกค้า และลูกค้าผู้เอาประกันก็มีระดับการศึกษาแตกต่างกันไป จึง ทำให้ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตทุกรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มุขณีย์ ยมาภัย (2537) ที่พบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานขายทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ กล่าวคือ พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีผลการปฏิบัติงานขายทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณสูงตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มี ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ ด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี มีประสิทธิผลในธุรกิจด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ ด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์สูงกว่าผู้บริหารงานประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 20 ปี มีประสิทธิผลในธุรกิจด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์สูงกว่าผู้บริหารงานประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจาก ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานทำให้ขายเก่งขึ้น มีทักษะการขาย การบริหารทีมงาน รู้จักเพิ่มยอดผลงาน ยอดกรมธรรม์จำนวนรายได้มากขึ้น สร้างทีมงานฝ่ายขายได้เพิ่มขึ้น จำนวนผลงานและกรมธรรม์ที่ทำได้ทั้งหมดก็ยิ่งมากขึ้น และมีประสบการณ์ในการทำงานการดูแลบริการ บริหารกรมธรรม์ บริหารลูกค้า บริหารทีมงานให้ดีและเข้มแข็ง อัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ก็จะดีตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Brown (1990 อ้างใน มุขณีย์ ยมาภัย, 2537)

ที่พบว่า ประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันสูงกว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามและผลการปฏิบัติงานในกลุ่มพนักงานขายตรงที่มีประสบการณ์ในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเองมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิต

ผลการวิจัยพบว่า ความสำนึกในคุณค่าตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้และด้านอัตราความยั่งยืนของ กรมธรรม์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า

ความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิต ด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ และด้านอัตราความยั่งยืนของ กรมธรรม์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิต ด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ และด้านอัตราความยั่งยืนของ กรมธรรม์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัยพบว่า ความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคมมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับประสิทธิภาพในธุรกิจด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้มากที่สุด ($r = .436$) เนื่องจากผู้บริหาร ที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคม ทำให้อยากพบปะคน เป็นที่ยอมรับของ สังคม เข้าพบผู้เอาประกันได้มากจำนวนรายในการขายก็มาก ทำให้ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใน ธุรกิจด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้มากที่สุด รองลงมาก็คือ ความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ ตนทางด้านครอบครัวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในธุรกิจด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ ($r = .210$)

ผลการวิจัยพบว่าความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคมและด้านการรับรู้ ตนทางด้านครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในธุรกิจด้านอัตราความยั่งยืนของ กรมธรรม์ โดยความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคม มีความสัมพันธ์สูงกว่า ($r = .183$) ด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัว ($r = .172$) เนื่องจากผู้บริหารที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเอง

สูงทำให้ชอบพบปะผู้คน การขยันเยี่ยมเยียน และสามารถเข้าพบลูกค้าบ่อยๆ ยิ่งทำด้วยความมั่นใจ ทำให้ผู้เอาประกันเชื่อมั่นส่งผลให้การส่งเบี้ยประกันปีต่ออายุอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้อัตราความคงอยู่ของกรมธรรม์ดี นั่นคือประสิทธิผลในธุรกิจด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ ก็ดีตามไปด้วย

ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Rychkman (1971) ที่พบว่า ความสำนึกในคุณค่าตนเองและความเชื่อในอำนาจตนมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานโดยให้เหตุผลว่า บุคคลที่มีลักษณะดังกล่าวเป็นบุคคลที่สามารถเรียนรู้ประโยชน์จากความผิดพลาดได้เท่ากับเรียนรู้ความสำเร็จ และพยายามใช้วิธีแก้ปัญหามากขึ้น ซึ่งจะทำให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น ในขณะที่คนที่มีความสำนึกในคุณค่าตนเองต่ำไม่มีคุณสมบัติข้อนี้เพราะเชื่อว่าตนขาดทักษะและขาดความสามารถที่จะประสบความสำเร็จ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Kirrane (1992) ที่พบว่า ผู้หญิงที่ประสบความสำเร็จในการทำงานมีทัศนคติในเชิงบวกต่อตนเองมีความทะเยอทะยานและมีความสำนึกในคุณค่าตนเองสูง

แต่ความสำนึกในคุณค่าตนเองโดยรวมและรายด้านกลับไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในธุรกิจ ด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ ทั้งนี้เนื่องจาก การเชื่อมั่นในตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเองมาก จนมองข้ามความสำคัญของลูกค้า และไม่เอาใจใส่ต่อตัวแทนในทีมงานฝ่ายขาย จึงไม่ได้จำนวนผลงานจากลูกค้าและตัวแทนเท่าที่ควร และไม่พบความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ต้นทุน โดยทั่วไปไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในธุรกิจด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ ทั้งนี้เนื่องจากด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ ด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ เป็นกฎเกณฑ์ที่บริษัทตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวบังคับคุณภาพงานขายประกันชีวิตที่ทุกคนต้องรับทราบและปฏิบัติตามการทำงานและเป็นเกณฑ์ที่ใช้เป็นตัวคูณผลตอบแทนคำนวณรายได้ด้วย

สมมติฐานที่ 3 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีจรรยาบรรณประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต

ผลการวิจัยพบว่า จรรยาบรรณประกันชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า จรรยาบรรณประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในธุรกิจด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้มากที่สุด ($r = .550$) เนื่องจากผู้บริหารที่มีความซื่อสัตย์ มีการให้บริการที่ดีสม่ำเสมอ มีการรักษาความลับให้ผู้เอาประกัน มีการขายไม่เกินกำลังชำระเบี้ยประกันของลูกค้า ย่อมชนะใจลูกค้า ทำให้เกิดการแนะนำต่อให้งานขายและการแนะนำตัวแทนให้เข้าร่วมทีม ส่งผลทำให้เกิดจำนวนกรมธรรม์มากขึ้นตามไปด้วย

รองลงมาก็คือจรรยาบรรณประกันชีวิตมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลในธุรกิจด้านอัตราความ
ยั่งยืนของกรมธรรม์ ($r = .172$) เนื่องจากผู้บริหารที่มี การดูแลเอาใจใส่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องในการทำ
ประกันชีวิต มีความซื่อสัตย์ มีการให้บริการที่ดีสม่ำเสมอ ไม่ขายโดยการแนะนำให้สละกรมธรรม์เดิม
มาซื้อ กรมธรรม์ ผู้เอาประกันใส่ใจที่จะส่งปีต่ออายุ จึงทำให้ประสิทธิผลในธุรกิจด้านอัตราความ
ยั่งยืนของกรมธรรม์ ดีตามไปด้วย ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลงานของ Schermerhom, Hunt and
Osborn (2003 อ้างใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) ให้แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านจริยธรรมที่มุ่ง
ผลลัพธ์ ได้แก่ทัศนคติด้านอรรถประโยชน์ เชื่อว่า พฤติกรรมด้านจริยธรรมที่ส่งมอบ สิ่งที่ดีที่สุดไปสู่
สมาชิกให้มากที่สุด โดยมุ่งที่ผลลัพธ์ ซึ่งประเมินการยอมรับด้านศีลธรรมในการตัดสินใจ

แต่ผลการวิจัยไม่พบว่าจรรยาบรรณประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในธุรกิจ
ประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจาก จำนวนผลงานที่ทำได้
เป็นเรื่องของประสิทธิภาพที่เน้นการผลิต และผลกำไร เป็นหลัก เกี่ยวเนื่องเชิงปริมาณ และการ
แข่งขันผลจากแบบสอบถามข้อที่ได้คะแนนจรรยาบรรณน้อยที่สุดเกี่ยวกับการกล่าวให้ร้ายกัน การไม่
รักษาความลับให้ผู้เอาประกัน เพื่อแย่งลูกค้าคู่แข่ง ยิ่งการแข่งขันสูงยิ่งทำให้มีจรรยาบรรณในข้อ
ดังกล่าวน้อยตามไปด้วยเพื่อการแย่งชิง ผลงานที่สูงที่สุด กำไรที่มากที่สุด ทำให้ไม่สามารถไปใน
แนวทางเดียวกับจรรยาบรรณประกันชีวิต ที่ต้องการความถูกต้อง เหมาะสม และต้องสมควรปฏิบัติ
เท่านั้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต ศึกษาปัจจัยด้านความสำนึกในคุณค่าตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต ศึกษาปัจจัยด้านจรรยาบรรณประกันชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต โดยมีตัวแปร คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ความสำนึกในคุณค่าตนเองและจรรยาบรรณประกันชีวิต

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารงานประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต (มหาชน) จำกัด แห่งหนึ่ง จำนวน 292 คน ซึ่งคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนที่แน่นอน จำนวน 1,088 คน โดยใช้วิธีสูตรกำหนดค่ากลุ่มตัวอย่างของ Yamane' และทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธี แบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน แบบสอบถามมีลักษณะแบบเลือกตอบและให้เติมข้อความลงในช่องว่าง จำนวน 7 ข้อ และเป็นข้อคำถามประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตแบบให้เติมข้อความลงในช่องว่างจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ จำนวนผลงานที่ทำได้ จำนวนกิจกรรมที่ทำได้ และอัตราความยั่งยืนของกิจกรรม รวมทั้งสิ้น 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบวัดความสำนึกในคุณค่าตนเอง ฉบับผู้ใหญ่ของคูเปอร์สมิท (Coopersmith Self-Esteem Adult Form, 1984 แปลและดัดแปลงโดย นาคยา วงศ์เหล็กภัย, 2532 อ้างใน ภาวินี ธนบดีธรรมจารี, 2540) ประกอบด้วย ข้อคำถาม แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) รวมจำนวน 25 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 หมวด ได้แก่ การรับรู้ตนโดยทั่วไป การรับรู้ตนทางด้านสังคม และการรับรู้ตนทางด้านครอบครัว

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามจรรยาบรรณประกันชีวิต ผู้วิจัยสร้างข้อคำถามขึ้นเอง โดยอาศัย การศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด หลักจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับการดัดแปลงจากข้อคำถามบางข้อจากผู้วิจัยท่านอื่นที่เคยศึกษามาแล้ว นำมาสร้างเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) รวมจำนวน 25 ข้อ แบ่งออกเป็น 10 หมวด ได้แก่ การมีความซื่อสัตย์ การให้บริการที่ดีสม่ำเสมอ การรักษาความลับผู้เอาประกัน การเปิดเผยข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต การไม่ขายเกินกำลังชำระเงิน การไม่ลดค่าบำนาญ การไม่แนะนำให้สละกรมธรรม์เดิม การไม่กล่าวให้ร้าย การหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ การอยู่ในศีลธรรมและคุณธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยนำแบบสอบถามให้เลขานุการหน้าห้อง รองผู้อำนวยการ ฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิต (มหาชน) จำกัด เป็นผู้แจกแบบสอบถาม จำนวน 310 ฉบับ และได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์กลับคืนมา 292 ฉบับ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' และ LSD ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) โดยใช้วิธีการ Person's Product Moment Correlation โดยการวิจัยครั้งนี้กำหนด นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

ผลการวิจัย

1. ผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.90 มีอายุระหว่าง 35-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.64 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 87.67 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 87.67 มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.45

2. ผู้บริหารงานประกันชีวิต มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต ดังนี้

2.1 ผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิตมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตอยู่ในระดับสูง ได้แก่ด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์

2.2 ผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิตมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตอยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ และด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้

3. ผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิตมีความสำนึกในคุณค่าตนเองดังนี้

3.1 ผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิตมีความสำนึกในคุณค่าตนเองอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไป

3.2 ผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิตมีความสำนึกในคุณค่าตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านการรับรู้ตนทางสังคมและด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัว

4. ผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิตมีจรรยาบรรณประกันชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง

5. การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน พบว่า

5.1 ผู้บริหารงานประกันชีวิตเพศชายมีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้แตกต่างจากเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.2 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่างกัน มี ประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิต ด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ และด้านจำนวนกรรมธรรม์ที่ทำได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับ .01 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Scheffe' พบว่า

5.2.1 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุ 35-50 ปี มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านผลงานที่ทำได้สูงกว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุ ต่ำกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.2 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรรมธรรม์ที่ทำได้สูงกว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุ ต่ำกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอายุ 35-50 ปี มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรรมธรรม์ที่ทำได้สูงกว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุ ต่ำกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีสถานภาพโสดมีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ และจำนวนกรรมธรรม์ที่ทำได้แตกต่างจากสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.4 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ ด้านจำนวนกรรมธรรม์ที่ทำได้ และด้านอัตราความยั่งยืนของกรรมธรรม์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ LSD พบว่า

5.4.1 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้สูงกว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4.2 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 20 ปี มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้สูงกว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้สูงกว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4.3 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 20 ปี มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์สูงกว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี และผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์สูงกว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.5 ไม่พบว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

6. ความสำนึกในคุณค่าตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต

6.1 ความสำนึกในคุณค่าตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ต้นทุนทางสังคม และด้านการรับรู้ต้นทุนทางครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6.2 ความสำนึกในคุณค่าตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ต้นทุนทางสังคม และด้านการรับรู้ต้นทุนทางครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6.3 ไม่พบว่าความสำนึกในคุณค่าตนเองโดยรวม ด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไป ด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคม และด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ และไม่พบว่าความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไปมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

7. จรรยาบรรณประกันชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต

7.1 จรรยาบรรณประกันชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ และด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7.2 ไม่พบว่าจรรยาบรรณประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

จากสมมติฐานการวิจัยการสรุปผลการวิจัยที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
ทางการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานทางการวิจัย (ตัวแปร)	เป็นไปตาม สมมติฐานทางการวิจัย	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐานทางการวิจัย
สมมติฐานที่ 1		
ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต		
-เพศ	✓	
-อายุ	✓	
-สถานภาพสมรส	✓	
-ระดับการศึกษา		✓
-ประสบการณ์ในการทำงาน	✓	
สมมติฐานที่ 2		
ความสำนึกในคุณค่าตนเองของผู้บริหารงาน ประกันชีวิตกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต		
-ด้านการรับรู้ตนโดยทั่วไป		✓
-ด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคม	✓	
-ด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัว	✓	
สมมติฐานที่ 3		
จรรยาบรรณประกันชีวิตของผู้บริหารงาน ประกันชีวิตกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิต		
-ประสิทธิผลฯ ด้านจำนวนผลงานที่ทำได้		✓
-ประสิทธิผลฯ ด้านจำนวนกรรมธรรม์ที่ทำได้	✓	
-ประสิทธิผลฯ ด้านอัตราความยั่งยืนของกรรมธรรม์	✓	

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้บริหารงานประกันชีวิตมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์อยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นการดีกับบริษัท เพราะทำให้บริษัทมั่นคง และผู้บริหารงานก็มั่นคงด้วย แต่ประสิทธิผลด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ และด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้อยู่ในระดับต่ำทำให้ระยะสั้นอาจไม่เป็นผลดีกับบริษัทและผู้บริหารงาน อนึ่งการที่ตัวแทนเลื่อนตำแหน่งมาเป็นผู้บริหารงานประกันชีวิตเร็ว เช่น 2-3 เดือนทำผลงานในฐานะตัวแทนได้จำนวนน้อยก็ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้บริหาร อาจเป็นผลให้การนับจำนวนผลงานที่ทำได้และจำนวนกรมธรรม์ที่ทำได้ ในรอบปีปฏิทินนั้น จึงอยู่ในระดับต่ำ และผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคม ด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัว และจรรยาบรรณประกันชีวิต มีผลต่อประสิทธิผลของผู้บริหารงานประกันชีวิต ดังนั้นเพื่อเป็นประโยชน์และเป็นการส่งเสริมให้ประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ ยังคงอยู่ในระดับสูง และเพิ่มประสิทธิผลด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ และด้านจำนวนกรมธรรม์ที่ทำให้อยู่ในระดับสูงด้วย องค์การจึงควรพิจารณาตัวแปรเหล่านี้เป็นสำคัญ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติไว้ดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตเพศชายมีประสิทธิผลด้านจำนวนผลงานที่ทำได้สูงกว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตเพศหญิง เป็นเพราะการได้จำนวนผลงานสูง ต้องเข้าพบลูกค้าที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจและมีฐานะดี ซึ่งมีเวลาให้พบน้อย เวลาไม่แน่นอน การเข้าพบลำบาก บางครั้งการรอคอยเพื่อขอเข้าพบไม่สามารถกำหนดเวลาและสถานที่ได้ ทำให้เป็นข้อจำกัดสำหรับเพศหญิงดังนั้นแนวทางปฏิบัติที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้บริหารงานประกันชีวิตเพศหญิงมีประสิทธิผลด้านจำนวนผลงานที่ทำได้สูงขึ้นหรือเท่าเทียมผู้บริหารงานประกันชีวิตเพศชาย อาจทำได้โดย

1.1 ฝึกอบรม พัฒนาให้ผู้บริหารงานประกันชีวิตเพศหญิงสามารถ สรรหาและคัดเลือกสร้างทีมงานตัวแทนประกันชีวิตเพศชายเพิ่มขึ้นในหน่วยงาน

1.2 จัดให้มีการฝึกปฏิบัติภาคสนามจับคู่สร้างทีมงานชายทั้งเพศชายและเพศหญิงเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน และช่วยส่งเสริมกัน

2. จากผลการวิจัยตัวแปรด้านอายุของผู้บริหารงานประกันชีวิต แยกได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุ 35-50 ปีมีประสิทธิภาพด้านจำนวนผลงานที่ทำได้สูงกว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ดังนั้นเพื่อช่วยให้ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ซึ่งเป็นวัยที่มีการเรียนรู้สูง สามารถมีประสิทธิภาพด้านจำนวนผลงานที่ทำได้สูงขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ทำการฝึกอบรมพัฒนาผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี โดยเสริมให้ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุ 35-50 ปีช่วยชี้แนะ เป็นพี่เลี้ยง และจัดให้มีการแลกเปลี่ยนทักษะความรู้ระหว่างหน่วยงาน

2.2 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุมากกว่า 50 ปีมีประสิทธิภาพด้านจำนวนกรรมธรรม์ที่ทำได้สูงกว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ดังนั้นเพื่อช่วยให้ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ซึ่งเป็นวัยที่แข็งแรง มีพลังกำลัง อยู่ในวัยหนุ่มสาว สามารถมีประสิทธิภาพด้านจำนวนกรรมธรรม์ที่ทำได้สูงขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้องค์กรจัดการแข่งขันให้ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี แข่งขันกันเอง โดยตั้งเป้าหมายการแข่งขันที่จำนวนกรรมธรรม์เป็นหลักและให้รางวัลเป็นการจูงใจเมื่อหน่วยงานเป็นผู้ชนะการแข่งขัน

3. จากผลการวิจัยตัวแปรด้านสถานภาพสมรสของผู้บริหารงานประกันชีวิต แยกได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

3.1 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสมีประสิทธิภาพด้านจำนวนผลงานที่ทำได้สูงกว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีสถานภาพโสด จากข้อคำถามเกี่ยวกับด้านครอบครัวช่วยส่งเสริมและผลักดันเพื่อความสำเร็จของผู้บริหารงาน ดังนั้นเพื่อทำให้ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีสถานภาพโสดมีประสิทธิภาพด้านจำนวนผลงานที่ทำได้สูงขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าควรส่งเสริมหรือจัดกิจกรรมให้ครอบครัวของผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีสถานภาพโสด ทำความรู้จักและเข้าใจ องค์กรกับงานของผู้บริหารให้ครอบครัวช่วยเป็นแรงสนับสนุนผลักดันและส่งเสริมความสำเร็จของผู้บริหาร

3.2 ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีสถานภาพโสดมีประสิทธิภาพด้านจำนวนกรรมธรรม์ที่ทำได้สูงกว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรส เพราะงานด้านกรรมธรรม์ต้องการเวลาพบปะสังสรรค์กับลูกค้าจำนวนมากเพื่อสร้างความมั่นใจให้อยากแนะนำผู้มุ่งหวังมาให้มากขึ้น ดังนั้นเพื่อช่วยให้ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสมีประสิทธิภาพด้านจำนวนกรรมธรรม์ที่ทำได้สูงขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้จัดงานหรือกิจกรรมสังสรรค์ระหว่างครอบครัวของผู้บริหาร ครอบครัวของ

ลูกค้าและให้พาเพื่อน ญาติ ผู้มุ่งหวังมาในงาน เพื่อโอกาสเกิดกรรมกรรมใหม่ โดยการสร้างเป้าหมายให้ทีมงานแข่งขันกันชนวนผู้มุ่งหวังมางาน

4. จากผลการวิจัย พบว่าผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 - 20 ปี และมากกว่า 20 ปี มีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนผลงานที่ทำได้ ด้านจำนวนกรรมกรรมที่ทำได้และด้านอัตราความยั่งยืนของกรรมกรรมสูงกว่า ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี เนื่องจากความชำนาญในการทำงาน การอยู่ในธุรกิจงานกว่า ย่อมเก่งกว่า ดังนั้นเพื่อช่วยทำให้ผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี สามารถมีประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตทุกด้านสูงขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ องค์การจัดสัมมนา ฝึกสอนงาน และพัฒนาทักษะให้กลุ่มผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี เพื่อเพิ่มพูน พัฒนาความรู้และเทคนิคในการทำงาน โดยมุ่งเน้นให้ผู้บริหารงานประกันชีวิตมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานอย่างลึกซึ้ง จะได้มองเห็นเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจน สามารถพัฒนากลยุทธ์และนำมาปรับใช้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิต

5. จากผลการวิจัยพบว่า ความสำนึกในคุณค่าตนเองด้านการรับรู้ตนทางด้านสังคม และด้านการรับรู้ตนทางด้านครอบครัวของผู้บริหารงานประกันชีวิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรรมกรรมที่ทำได้และอัตราความยั่งยืนของกรรมกรรม เมื่อพิจารณาจากข้อคำถามที่ได้คะแนนรวมรายชื่อ คำ ได้แก่ ผู้บริหารงานประกันชีวิตรู้สึกที่คนทั่วไปคล้อยตามความคิดเห็นของตนเองน้อย และญาติพี่น้องคำนึงถึงความรู้สึกของตนเองคำ ดังนั้นการสร้างเสริมความผูกพันในครอบครัว และสังคมชุมชนของผู้บริหารงานประกันชีวิตย่อมส่งผลต่อประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้องค์การมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อความเข้าใจให้สังคมรู้จักองค์การมากขึ้น จัดให้มีกิจกรรมวันครอบครัวโดยองค์การมีส่วนร่วมร่วมกับผู้บริหารงานประกันชีวิตและกลุ่มลูกค้า ครอบครัว สังคม ของผู้บริหารงานประกันชีวิต เพื่อกระชับ สัมพันธภาพ ลดช่องว่างระหว่างกัน และองค์การร่วมกับผู้บริหารงานประกันชีวิตจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ไม่หวังผลกำไรให้สังคม เพื่อสร้างฐานความเชื่อมั่น และความมั่นใจให้ทั้งสังคม ครอบครัวและผู้บริหารงานประกันชีวิต จะส่งผลให้ผู้บริหารงานประกันชีวิตเกิดความรู้สึกในคุณค่าตนเองสูงขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตสูงตามไปด้วย

6. จากผลการวิจัยพบว่าจรรยาบรรณประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรรมกรรมที่ทำได้และอัตราความยั่งยืนของกรรมกรรม เมื่อพิจารณาจากข้อคำถามที่ได้ คะแนนรวมรายชื่อ คำ ได้แก่ การรักษาความลับผู้เอาประกัน การไม่

ขายเกินกำลังชำระเงิน การไม่ลดค่าบำเหน็จ และการไม่แนะนำให้สละกรรมธรรม์เดิม ทั้งหมดเกี่ยวโยงถึงประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตด้านจำนวนกรรมธรรม์ที่ทำได้และอัตราความยั่งยืนของกรรมธรรม์ ดังนั้นการปลูกฝังการทำงานด้วยจรรยาบรรณประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหารงานประกันชีวิต ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้องค์กรให้ความสำคัญ และบรรจุหลักสูตรด้านจรรยาบรรณประกันชีวิตในการฝึกอบรม ฝึกอบรมให้พัฒนาจิตใจแก่ ผู้บริหารงานประกันชีวิต โดยทำงานบนหลักการจรรยาบรรณประกันชีวิต อย่างองขำและละเอียด ทุกครั้งที่เกิดประเด็นปัญหาทางจรรยาบรรณประกันชีวิตในหน่วยงานและองค์กร ผู้บริหารงานประกันชีวิตและองค์กรต้องร่วมมือกันแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ธุรกิจประกันชีวิตในอนาคตต้องขยายตัวและมีการแข่งขันกันสูง ตามการเจริญเติบโตของประเทศ เมื่อองค์กรมีผู้บริหารงานประกันชีวิตที่มีศักยภาพ มีความสำนึกในคุณค่าตนเองระดับสูง และมีจรรยาบรรณประกันชีวิตในระดับสูง ย่อมเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จ แข่งขันได้ เป็นที่ยอมรับของสังคม และเป็นองค์กรที่ยิ่งใหญ่ตลอดกาล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยตัวแปรอื่นเพิ่มเติม ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิต เช่น บรรยากาศองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ ระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เป็นต้น เพื่อให้การวิจัยสามารถนำไปอธิบายได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในธุรกิจประกันชีวิตกับตัวแทน หรือผู้บริหารในองค์กรอื่นเพิ่มเติม หรือทำวิจัยทั้งระบบธุรกิจประกันชีวิต เพื่อนำผลงานการวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบกัน
3. ควรมีการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลอย่างอื่น เช่น การทดลอง การสังเกต การสัมภาษณ์ เป็นรายบุคคล หรือจะใช้ควบคู่กับการใช้แบบสอบถาม จะได้ข้อมูลที่แม่นยำสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และทำให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้กว้างขวางขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- คำพอง งามภักดิ์. 2543. **จริยธรรมธุรกิจศึกษาเปรียบเทียบแนวคิด ประโยชน์นิยมกับแนวคิดพระพุทธศาสนา**. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจริยศาสตร์ศึกษา, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จุฑาทิพย์ อุมะวิชนี. 2543. **ชีวิตและการรู้จักตนเอง**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จำนงค์ อติวัฒน์สิทธิ์. กรกฎาคม – ธันวาคม 2541. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ปีที่ 24**. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- _____. 2549. **จริยธรรมสำหรับผู้เฝ้า**. กรุงเทพมหานคร: เอกสารประกอบการบรรยายวิชา 462541 และวิชา 463513 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เขาวนา อมรสงเจริญ. 2537. **ผลของการใช้บทบาทสมมติที่มีต่อความภาคภูมิใจในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 วิทยาลัยนาฏศิลปพัทลุง จังหวัดพัทลุง**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขารัฐกิจศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคณะ. เมษายน 2546. **การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ทจำกัด.
- ณรงค์ศักดิ์ สติรากร. 2543. **จรรยาบรรณทางธุรกิจกับความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์และการพัฒนาประชาธิปไตย: ศึกษากรณีทัศนคติของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2524. **พฤติกรรมศาสตร์ เล่ม 2 จิตวิทยาจริยธรรมและจิตวิทยาภาษา**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ทองทิพภา วิระยะพันธุ์. 2545. **ผู้บริหารยุคบรรษัทภิบาล**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อินฟอร์มีเดีย บัคส์.

ทวี รัตนตระกูล. 2539. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ปีที่ 23 กรกฎาคม-ธันวาคม 2539. คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

ธารทิพย์ มันทาวิจักขณ์. 2540. ปัจจัยที่มีผลต่อการให้เหตุผลเชิงจริยธรรมของพนักงานฝ่ายโทรศัพท์นครหลวง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นฤตย์ เสกธีระ และ คณะกองบรรณาธิการมติชน. มีนาคม 2549. ทักษิณ อัครินผู้มาตัวเอง. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มติชน.

นิราศศิริ โรจนธรรมกุล. 2534. ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มที่มีต่อการเพิ่มการเห็นคุณค่าในตนเองของสตรีในสถานสงเคราะห์หญิงบ้านเกร็ดกระการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. กุมภาพันธ์ 2540. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2539. สถิติวิจัย 1. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด พี. เอ็น.การพิมพ์.

ประทีป สาวาโย. 2545. สิบเอ็ดศาสนาของโลก. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์.

ปรีดี พนมยงค์ นภาเดช กาญจนะ และ คณะฯ, จุฑาทิพย์ อุมะวิชนี ผู้รวบรวม. 2543. สหวิทยาการมนุษยศาสตร์: มิตินแห่งมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ผุสดี รัมภคม. 2533. เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการบริหารงานบุคคล. ภาควิชาการบริหารบุคคล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ผุญชัย ยมาภัย. 2537. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พวงเพชร วัชรอยู่. 2537. แรงจูงใจกับการทำงาน. ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). 2544. พุทธธรรม (ฉบับเดิม). พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ที่ สำนักพิมพ์ธรรมสภา.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). 2545. พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ที่ บริษัท สหธรรมิก จำกัด.

พระราชวรมนี. 2523. การประชุมทางวิชาการเกี่ยวกับจริยธรรมไทย เรื่องแนวทางการพัฒนา จริยธรรมไทย 22-27 มกราคม 2523. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา.

พิภพ วังเงิน. 2545. จริยธรรมวิชาชีพ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทรวมสาส์น (1977) จำกัด.

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. 2529. การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพมหานคร: สถาบัน บัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์ และ สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ภาวิณี นาวาพานิช. 2537. ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงาน ความภาคภูมิใจในตนเองความ วิตกกังวล และปัจจัยทางชีวสังคมบางประการ กับแนวโน้มการออกจากงานของพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขารัฐกิจศึกษา, มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ภาวิณี ธนบดีธรรมจารี. 2540. ปัจจัยคัดสรรที่มีอิทธิพลต่อความสำนึกในคุณค่าตนเองของพยาบาลจิต เวชโรง พยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุขาพจิต และการพยาบาลจิตเวช, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.

ยุทธ(นพพร) พยัณวิเชียร. 2545. จริตวิทยา เส้นทางสู่ความเป็นเลิศของนักบริหาร ศิลปะการถ่ายทอด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มติชน.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548. พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) : แบบทดสอบ & การประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ [Test and Organizational Behavior (OB) application] ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ที่ บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

ระเบียบข้อบังคับทางจรรยาบรรณของตัวแทนและผู้จัดการบมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต. สิงหาคม 2546. กรุงเทพมหานคร.

เริงศักดิ์ ปานเจริญ. 2530. หลักการและเทคนิคการประเมินผลงาน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซี เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.

วารสาร Facts ของ บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต. 30 กุมภาพันธ์ 2546. กรุงเทพมหานคร.

วารสารสื่อความรู้ สู่ความสำเร็จ ข่าวสารสำคัญสำหรับธุรกิจประกันชีวิต ของ บริษัทอยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด(มหาชน) ฉบับที่ 4. ตุลาคม – ธันวาคม 2547. กรุงเทพมหานคร.

วารสารสื่อความรู้ สู่ความสำเร็จ ข่าวสารสำคัญสำหรับธุรกิจประกันชีวิต ของ บริษัทอยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด(มหาชน) ฉบับที่ 12. ตุลาคม – ธันวาคม 2549. กรุงเทพมหานคร.

วิวรรณ ธาราหิรัญโชติ. 2532. เทคนิคการเพิ่มประสิทธิผล. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด. แปลจาก Joseph M Putti. *Understanding Productivity*.

วินัย จันทรเปล่ง. 2521. จากจุดอ่อนสู่ความมั่นใจ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ เอช เอ็น กรุป. แปลจาก W.D. Wayne. *Your Erroneous Zone*.

วีระวัฒน์ ปันนิตมัย. 2540. การเลือกสรรทรัพยากรมนุษย์ในยุคโลกาภิวัตน์: วกวนนวัตกรรม หรือ อภิวัตน์. เอกสารเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงพัฒนาการสรรหาและเลือกสรรของสำนักงาน ก.พ. มีนาคม 2540. กรุงเทพมหานคร.

วุฒิพงษ์ ยศศาสุโรดม. 2546. การประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กซ์เพอร์เน็ท จำกัด. แปลจาก Robert B. Maddux. **Effective Performance Appraisals.**

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชรรมสาร จำกัด.

สงกรานต์ จิตสุทธิกากร. 2547. 7 อุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิภาพสูง. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด. แปลจาก Stephen R. Covey. The 7 Habits Of Highly Effective People.

สมบูรณ์ ศาลยาชีวินและคณะ. 2541. จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของนักธุรกิจในประเทศไทย เปรียบเทียบกับนักธุรกิจในประเทศสหรัฐอเมริกา. รายงานการวิจัยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

สมชาย หัตถ์สุวรรณ. 2547. บุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ ทักษะต่อการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของ หัวหน้างานระดับกลาง: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สนธิยา ชูจร. 2546. ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. 2542. รายงานการศึกษาวิจัย การศึกษารูปแบบและ วิธีการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม.

สราพล จันทพงษ์. 2539. ประสิทธิภาพในองค์การของธุรกิจการประกันชีวิตในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริมา ภู่อธิภา. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ จริยธรรมในการทำงาน และความผูกพันต่อการของบุคลากรบริษัทเอกชนรับเหมาก่อสร้าง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สิวลี ศิริวิไล. 2540. หน้าที่ของผู้บริหารในการสร้างบรรยากาศทางจริยธรรมในองค์กร. วารสารนักบริหาร.

สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ. 2540. คุณค่าของจรรยาบรรณทางธุรกิจต่อความเป็นเลิศทางธุรกิจ. วารสารนักบริหาร.

สุภาพร พิศาลบุตร. 2544. จริยธรรมทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด วิ.เจ. พรินติ้ง.

สุพร เลียนสลาย. 2547. การประเมินผลโครงการ. เอกสารการสอนชุดวิชาการวิจัยประเมินผลโครงการ หน่วยที่14 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักวิจัยธนาคารไทยพาณิชย์. 2546. วารสารธนาคารไทยพาณิชย์. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารไทยพาณิชย์.

อติทยา พรชัยเกตุ. 2535. ผลของการบำบัดด้วยหนังสือต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของเด็กพิการโรงเรียนศรีสังวาลย์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัชชา เสวกคเชนทร์. 2539. การบริหารงานด้วยหัวใจ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เอช เอ็น กรุ๊ป.
แปลจาก G.Sharon. 1994. **Managing with Heart: 100 + Ways to Make Your Employees Feel Appreciated.** New York : Excalibur Publishing Inc.

อารี วิวัฒน์พนธ์. 2544. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่ม: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไทยฟูจิร็อกซ์ จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อิสระ บุญญะฤทธิ์ และ รัตติกรณ์ จงวิศาล. มกราคม - เมษายน 2547. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง
ภาวะผู้นำสมรรถนะ บรรยายาสององค์การและประสิทธิผลของหัวหน้างานระดับต้น. วารสาร
สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ปีที่ 30. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Atwater, E. 1979. **Psychology of Adjustment**. New Jersey: Prentice Hall Inc.

Bachman, J.G. 1987. **Social Psychology of the Self Concept**. Illinois: Harlan Davidson Inc.

Bass, B.M. 1960. **Leadership Psychology and Organizational Behavior**. London: Harper & Row
Ltd.

Branden, N. 1981. **The Psychology of self Esteem**. 15th ed. New York: Bantom Books Inc.

Cherrington, D.J. 1994. **Organizational Behavior: The Management of Individual an
Organizational Behavior**. Boston: Allyn and Bacon.

Hackman, R.J. 1977. **Perspective on Behavior in Organization**. New York Toroto: McGraw Hill
Book Company.

Kirrane, M.M. 1992. **Woman in management : A Psychological Perspective**. Ph.D., Queen
University of Belfast.

Mathieu, J.E. and D.M. Zajac. 1990. "A Review and Meta-Analysis of Antecedents, Correlates and
ConeseQuences of Organizational Commitment". **Psychological Bulletin**.

Mendels, J. 1980. **Concepts of Depression**. New York: Wiley & Sons.

Palito, C.M. 1977. **Interpersonal Communication**. Menlo Park California: Cummings Publishing
Company Inc.

- Pierce, J.L., D.G. Gardner, L.L. Cumming and R.B. Dunham. 1989. **Organization Based Self Esteem Construct Definition Measurement and Validation.** Academy of Management Journal. 32(September 1989): 622-648.
- Steers, R.M. 1977. **Organizational Effectiveness.** Santa Monica, Calif. : Goodyear Publishing Company, Inc.
- Rychkman, R.M., A.G. Toel and C.R. William. 1971. "Confidence Rating Shifts and Performance as A Function of Locus of Control Self Esteem and Initial Task Experience". **Journal of Personality and Social Psychology.** 18 (Jyne 1971): 305-310.
- Sasse, C.R. 1978. **Person to Person.** Illinois: Bennep Publishing Co.
- Serafin, L.E. 1994. **The Role of Non Work and Work Related Factors in Theatening or Supporting Self Esteem in Organizations.** Ph.D. University of Pittsburgh.
- Redden, W . J. 1970. **Managerial Effectiveness.** Tokyo: McGraw Hill Kogakusha, Ltd. .

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของผู้บริหารงานประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิต

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปใช้เพื่อประกอบการศึกษาเท่านั้น
2. ข้อมูลที่ตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีผลเสียหายต่อหน่วยงาน และไม่มีผลต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

3. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อความเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 เป็นข้อความเกี่ยวกับความรู้สึของท่าน

ตอนที่ 3 เป็นข้อความเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่าน

โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละส่วน และกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงได้ ด้วยความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดใช้เวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ จึงขอขอบคุณในความร่วมมือนมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความ หรือกรอกข้อความหรือตัวเลขลงในช่องว่าง ตามความเป็นจริงที่ตรงกับตัวท่านให้มากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่าร้าง ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
☐ สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ตำแหน่งงาน

☐ ผู้จัดการหน่วย ☐ ผู้จัดการเขต
☐ ผู้จัดการภาค ☐ ผู้จัดการภาคอาวุโส

6. รายได้ต่อเดือน.....บาท

7. ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี

8. จำนวนผลงาน (Production credits) ที่ทำได้ (ม.ค. – ธ.ค. ปี 2549) =.....บาท

9. จำนวนกรรมธรรม์ที่ทำได้ (ม.ค. – ธ.ค. ปี 2549) =.....ราย

10. อัตราความยั่งยืนของกรรมธรรม์ (ธ.ค. 2549) =.....%

ตอนที่ 2 แบบวัดความสำนึกในคุณค่าตนเอง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นการประเมินความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านที่มีต่อตนเอง แต่ละข้อไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อและพิจารณาอย่างรอบคอบว่าตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องนั้นเพียงคำตอบเดียว โดย ถือหลักเกณฑ์ดังนี้

1	หมายถึง	รู้สึกเห็นด้วยน้อยที่สุด
2	หมายถึง	รู้สึกเห็นด้วยน้อย
3	หมายถึง	รู้สึกเห็นด้วยค่อนข้างน้อย
4	หมายถึง	รู้สึกเห็นด้วยค่อนข้างมาก
5	หมายถึง	รู้สึกเห็นด้วยมาก
6	หมายถึง	รู้สึกเห็นด้วยมากที่สุด

ข้อความ	1	2	3	4	5	6
1. ฉันไม่รู้สึกถูกรบกวนจากสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นรอบๆตัว						
2. ฉันรู้สึกว่าการพูดหน้ากลุ่มชนเป็นเรื่องยาก						
3. ถ้าเป็นไปได้ฉันอยากเปลี่ยนแปลงหลายสิ่งหลายอย่างในตัวฉัน						
4. ฉันเป็นคนตัดสินใจได้เร็ว						
5. ฉันเป็นคนสนุกสนานที่ผู้อื่นชอบอยู่ด้วย						
6. ฉันรู้สึกสะดวกใจง่ายเมื่ออยู่บ้าน						
7. ฉันต้องใช้เวลานานที่จะคุ้นเคยกับสิ่งใหม่ๆ						
8. ฉันเป็นที่ชื่นชอบในหมู่เพื่อนวัยเดียวกัน						
9. โดยทั่วไปแล้วญาติพี่น้องคำนึงถึงความรู้สึกของฉัน						
10. ฉันเป็นคนขอมแพ้ง่าย						
11. ครอบครัวของฉันคาดหวังตัวฉันมากเกินไป						
12. การเป็นตัวเองเป็นสิ่งที่ยากมากสำหรับฉัน						
13. ชีวิตฉันค่อนข้างเต็มไปด้วยความสับสน						
14. คนทั่วไปมักคล้อยตามความคิดเห็นของฉัน						
15. ฉันมีความรู้สึกที่ตนเองไม่เก่ง						

ข้อความ	1	2	3	4	5	6
16. บ่อยครั้งฉันอยากจะหนีออกจากบ้าน						
17. บ่อยครั้งฉันรู้สึกหงุดหงิดเกี่ยวกับงานที่ทำ						
18. ฉันมีรูปร่างหน้าตาไม่ดีเมื่อเทียบกับผู้อื่น						
19. เมื่อมีสิ่งที่จะต้องพูด ฉันจะพูด						
20. ครอบครัวฉันเข้าใจฉัน						
21. คนส่วนใหญ่ได้รับความชื่นชมมากกว่าฉัน						
22. ฉันรู้สึกอยู่เสมอว่าครอบครัวพลักดันฉัน						
23. บ่อยครั้งฉันหมดกำลังใจในสิ่งที่ทำ						
24. บ่อยครั้งฉันนึกอยากจะเป็นคนอื่น						
25. ฉันเป็นคนที่คุณอื่นพึ่งพาไม่ได้						

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดจรรยาบรรณประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อและพิจารณาถ้าท่านอยู่ในสถานการณ์ดังกล่าว ท่านจะแสดงพฤติกรรมนั้นมากน้อยเพียงใด โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านข้างหลังข้อความแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

สถานการณ์ที่ท่านพบ	ไม่ ปฏิบัติ เลย	ปฏิบัติ น้อย	ปฏิบัติ ค่อนข้าง น้อย	ปฏิบัติ ค่อนข้าง มาก	ปฏิบัติ มาก
1. ท่านบอกเฉพาะผลประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าตกลงทำประกันชีวิตก่อนแล้วค่อยอธิบายข้อยกเว้นตอนมอบกรมธรรม์ เพราะต้องการแสดงความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า					
2. ท่านให้บริการที่ดี สม่าเสมอติดตามลูกค้าให้ชำระเบี้ยประกันภัยอย่างถูกต้อง และภายในกำหนด เพื่อให้กรมธรรม์ประกันมีผลบังคับ					
3. ท่านแนะนำตัวแทนให้ติดตามเก็บเบี้ยประกันและให้ความสำคัญกับลูกค้ารายใหม่มากกว่ารายเก่า เพราะได้ผลประโยชน์มากกว่า					
4. ในกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาการเงิน ไม่สามารถชำระเบี้ยประกันต่อได้ ท่านต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิในการเวนคืนกรมธรรม์เพื่อรับเงินสด					
5. หลังจากที่ยุติการรับประกันชีวิตของลูกค้าแล้ว ท่านสามารถนำเรื่องของกรรขาลูกค้าที่ป่วยด้วยโรคมะเร็ง ไปเล่าให้ผู้อื่นฟัง					
6. การนำเรื่องของลูกค้าที่มีภรรยาอายุไปเล่าให้ผู้อื่นฟัง เป็นสิ่งที่ท่านสามารถปฏิบัติได้					
7. ท่านเข้าพบเศรษฐีสูงอายุ เพื่อเสนอให้ชำระเบี้ยประกันชีวิตที่มากกว่ารายได้ทั้งปี ของลูกชายเขาทั้งที่ลูกชายมีรายได้เล็กน้อย					
8. ท่านนำเสนอขายลูกค้าที่รับราชการ ให้ทำประกันชีวิต พร้อมสัญญาเพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาล โดยแจ้งลูกค้าว่าสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลซ้ำได้ทั้งจากกรมธรรม์ และ หน่วยงานราชการของลูกค้า					
9. ท่านไม่ขายประกันชีวิตให้กับนาย A เพราะนาย A ต้องการให้ลดค่าบำนาญให้จึงจะทำประกันชีวิตกับท่าน					

สถานการณ์ที่พบ	ไม่ ปฏิบัติ เลย	ปฏิบัติ น้อย	ปฏิบัติ ค่อนข้าง น้อย	ปฏิบัติ ค่อนข้าง มาก	ปฏิบัติ มาก
10. ท่านนำดอกไม้และของขวัญไปอวยพรแก่ลูกค้าในโอกาสวันขึ้นปีใหม่ และวันเกิดเป็นประจำ โดยใช้เงินจากค่านายหน้าบางส่วน					
11. ท่านเป็นผู้จัดการตัวแทนจึงมีหน้าที่ให้คำแนะนำความรู้และเทคนิคการขายเกี่ยวกับการประกันชีวิตให้ตัวแทนอยู่เสมอเพื่อให้ตัวแทนสามารถนำไปใช้กับลูกค้าอย่างถูกต้อง					
12. ท่านแนะนำให้ตัวแทนศึกษาหาความรู้เฉพาะทางโรคราศาสตร์เพื่อใช้ในการเข้าพบลูกค้าและเพิ่มยอดขาย					
13. ท่านควรดำเนินตัวแทนใหม่ที่ยังคงส่งหนังสือพิมพ์ตามอาชีพเดิมในตอนเช้าก่อนมาทำงานเป็นตัวแทนว่าไม่รักษา ศักดิ์ศรีของหน่วยงาน					
14. นาย เอ เป็นตัวแทน และได้ไปขายประกันชีวิตให้กับนางสาว บี ต่อมาทั้งคู่ได้ตกลงหมั้นกันท่ามกลางการคัดค้านจากเพื่อนร่วมอาชีพ ท่านสนับสนุนให้ทั้งคู่แต่งงานกันโดยไม่คิดคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ					
15. ตัวแทน เอ ไม่สามารถบริการลูกค้าของตัวเองได้ เนื่องจากลาออกจากการเป็นตัวแทน ท่านจึงส่งตัวแทน บี ไปพบและบริการแทนเป็นอย่างดี ลูกค้าพอใจทำประกันชีวิตเพิ่มอีกหนึ่งกรมธรรม์กับตัวแทน บี ท่านคิดว่าการกระทำของตัวแทน บี ไม่เป็นการแย่งลูกค้าของตัวแทน เอ					
16. นาย ก. และ นาง ข. เป็นสามีภรรยาเก่า และเป็นตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ต่อมาทั้งคู่หย่ากัน นาง ข. ย้ายมาเป็นตัวแทนของท่าน เวลาขายประกันนาง ข. มักพูดให้ร้าย นาย ก. ว่าเป็นคนไม่รับผิดชอบ ท่านถือว่าเป็นเรื่องส่วนตัว ไม่ว่ากล่าวตักเตือนนาง ข.					
17. ท่านดำเนินผู้บริหารตัวแทน เอ ที่ดูแลและบริการลูกค้าดีมาก และได้ตัวแทนสาวในหน่วยงาน เป็นภรรยาหลายคน ว่าไม่ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม					

สถานการณ์ที่ท่านพบ	ไม่ ปฏิบัติ เลย	ปฏิบัติ น้อย	ปฏิบัติ ค่อนข้าง น้อย	ปฏิบัติ ค่อนข้าง มาก	ปฏิบัติ มาก
18. ท่านสามารถเป็นตัวแทนให้แก่บริษัทประกันชีวิต เอ จำกัด และบริษัทประกันวินาศภัยบี จำกัด ได้โดยยัง ถือว่ามีความซื่อสัตย์ ต่อบริษัทประกันชีวิต เอ จำกัด คนสังกัดอยู่					
19. มีข่าวลือว่าบริษัท ซี ประกันชีวิต จำกัด ฐานะทางการเงินไม่ค่อยดี ท่านจึงอธิบายลูกค้าว่าเป็นเพียงข่าวลือ เพราะบริษัท มีหน่วยงานของรัฐ ควบคุมอยู่					
20. ท่านไม่จำเป็นต้องแจ้งบริษัท ให้ทราบในกรณีลูกค้าต้องการทำประกันชีวิต ได้มีการผ่าตัดเปลี่ยนแปลงเพศมาก่อน					
21. ท่านควรแจ้งบริษัทถึงปีเกิดของลูกค้าตามหลักฐานทางทะเบียนว่าเกิดใน ปี 2511 ทั้งที่ลูกค้าของท่านเกิด พ.ศ. 2510					
22. ท่านว่ากล่าวตักเตือนตัวแทนที่กรอกใบคำขอเอาประกันชีวิตของมารดาตัวเอง ไม่ได้เจ็บป่วย ทั้งที่เป็นโรคมะเร็งขั้นเริ่มต้น					
23. เพื่อเพิ่มยอดขายของหน่วยงานของท่าน ท่านจึงสนับสนุน ตัวแทน ก. ให้ออกเพื่อนยกเลิกกรมธรรม์ ที่ทำกับบริษัทอื่น แล้วมาทำกับบริษัทของตน					
24. นางสาว เอ ต้องการส่งเสริมอาชีพของตัวแทน บี ซึ่งทั้งคู่กำลังจะแต่งงานกัน นางสาวเอ จึงยกเลิกกรมธรรม์เดิมและมาซื้อประกันกับบริษัทของตัวแทน บี ท่านยอมรับการตัดสินใจของนางสาวเอ					
25. ตัวแทนพุดจูงใจลูกค้าให้ทำประกันชีวิตกับตน โดยให้เหตุผลสู้กับคู่แข่งว่า บริษัทคู่แข่งเป็นของคนต่างชาติ หากทำแล้วบริษัทคู่แข่งจะนำเงินตราออกนอกประเทศ ท่านควรว่ากล่าวตักเตือนตัวแทน ไม่ให้กล่าวให้ร้ายบริษัทอื่น					

ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้องภายในและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของ ข้อคำถามรายข้อของ
แบบวัดจรรยาบรรณประกันชีวิต โดยวิธีหาค่าความสอดคล้องภายใน
(Internal Consistency)

ลำดับข้อคำถามจรรยาบรรณประกันชีวิต	ค่า Item Correlation (r)
1	.1826
2	.5714
3	.3890
4	.5491
5	-.0051
6	.2811
7	-.0024
8	.2543
9	.3774
10	.6219
11	.6500
12	.1481
13	.2544
14	.4062
15	.6722
16	-.1714
17	.4811
18	.4812
19	.4777
20	.2576
21	.5633
22	.5247
23	.3143
24	.3710
25	.6851
จรรยาบรรณประกันชีวิตรวมทั้งหมด	Alpha = .8426

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวณัฐสินี แสนสุข
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 30 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2502
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (การพยาบาลและผดุงครรภ์ ชั้นหนึ่ง) มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการภาคคนตรี 99
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท อยุรยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)