

**ความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย  
ในเขตกรุงเทพมหานคร**

**นางสาวกรองทอง สุดใจ**

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

# **Training Needs of Non-Life Insurance Company's Personnel in Bangkok**

**Miss Krongthong Sudjai**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Sciences  
Sukhothai Thammathirat Open University

2009

หัวข้อการศึกษาคั่นคว้ออิสระ	ความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยใน เขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อและนามสกุล	นางสาวกรองทอง สุคใจ
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์สุชุมาลัย ชำนิง

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว้ออิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาคั่นคว้ออิสระ  
ฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์สุชุมาลัย ชำนิง)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์นवलเสนห์ วงศ์เชิดธรรม)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้การศึกษาคั่นคว้ออิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

.....  
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ ๒๔ เดือน ๗ พ.ศ. ๒๕๕๓

**ชื่อการศึกษา** คั่นคว้ออิสระ ความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในเขต  
กรุงเทพมหานคร

**ผู้ศึกษา** นางสาวกรองทอง สุดใจ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์สุพุมลย์ ชำนิจ **ปีการศึกษา** 2552

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาวัตถุประสงค์ของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานครที่ต้องการเข้าฝึกอบรม (2) ศึกษาความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร และ (3) เปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีวัตถุประสงค์ที่มีผลต่อความต้องการเข้าฝึกอบรมมากที่สุด คือ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ (2) มีความต้องการเข้าฝึกอบรมอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ต้องการเข้าฝึกอบรมด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัยมากที่สุด และ (3) เมื่อจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พบว่า กลุ่มเพศชายมีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มเพศหญิง กลุ่มที่สมรสแล้วมีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มโสด กลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี ต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโท ต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป ต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท กลุ่มอายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มอายุงานต่ำกว่า 5 ปี กลุ่มตำแหน่งงานระดับอื่น ต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มสังกัดด้านบริหารทั่วไป ต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มสังกัดด้านประกันภัย และกลุ่มที่เข้าอบรมตั้งแต่ 3 ครั้ง ต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มที่เข้าอบรม 2-3 ครั้ง และเข้าอบรม 0-1 ครั้ง

**คำสำคัญ** ความต้องการเข้าฝึกอบรม บุคลากร บริษัทประกันวินาศภัย

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากรองศาสตราจารย์สุชุมาลย์ ชำนิจ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ โดยนับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ อีกทั้งยังให้คำแนะนำซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ผู้ทำการศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ทำการศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้ทำการศึกษา

ผู้ทำการศึกษาขอขอบคุณสถาบันประกันภัยไทย (Thailand Insurance Institute) อาจารย์ทินวัฒน์ สุภผลศิริ ผู้อำนวยการสถาบันประกันภัยไทย อาจารย์วิวัฒน์ชัย อมรกุล และอาจารย์ปัทมาธิญา ชวรัตน์ปิ่นเจริญ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบันประกันภัยไทย ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามและให้คำแนะนำปรึกษา รวมถึงบุคลากรของสถาบันประกันภัยไทยที่มีส่วนช่วยสนับสนุนให้การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งถือเป็นความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้ทำการศึกษา

ผู้ทำการศึกษาขอขอบคุณบุคลากรของบริษัทประกันวินาศภัยที่ได้ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาอันมีค่า ในการตอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ทำให้รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

กรองทอง สุดใจ

ตุลาคม 2552

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ .....	ง
บทคัดย่อภาษาไทย .....	จ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	4
ขอบเขตของการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม .....	10
แนวคิดการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม .....	20
ธุรกิจประกันภัยวินาศภัยในประเทศไทย .....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	30
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา .....	32
วิธีดำเนินการวิจัย .....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	34

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	36
การวิเคราะห์ข้อมูลวัตถุประสงค์ของบุคลากรที่ต้องการเข้าฝึกอบรม .....	40
การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการเข้าฝึกอบรม .....	41
การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป .....	44
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	53
สรุปการวิจัย .....	53
อภิปรายผล .....	55
ข้อเสนอแนะ .....	58
บรรณานุกรม .....	60
ภาคผนวก .....	63
ก แบบสอบถาม .....	64
ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม .....	68
ค รายชื่อบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย ข้อมูล ณ 31 สิงหาคม 2552 .....	70
ง ตารางแสดงจำนวนบริษัทประกันวินาศภัย จำแนกตามประเภทธุรกิจที่ประกอบ การในปี 2551 .....	74
ประวัติผู้ศึกษา .....	76

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ .....	36
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ การสมรส .....	37
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ .....	37
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา .....	38
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	38
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน .....	39
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	39
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ของบุคลากร ที่ต้องการเข้าฝึกอบรม .....	40
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความต้องการเข้า ฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกันวินาศภัยในด้านต่างๆ .....	41
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความต้องการเข้า ฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกันวินาศภัย ด้านความรู้พื้นฐาน เกี่ยวกับการประกันภัย .....	42
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความต้องการเข้า ฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกันวินาศภัย ด้านความรู้เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ประกันภัย .....	42
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความต้องการเข้า ฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกันวินาศภัย ด้านเสริมสร้างทักษะ เกี่ยวกับการประกันภัย .....	43
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกัน วินาศภัยด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย จำแนกตามเพศ .....	44
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกัน วินาศภัยด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย จำแนกตามสถานภาพการสมรส .....	45
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกัน วินาศภัยด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย จำแนกตามอายุ .....	46



สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16	
เปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกัน	
วินาศภัยด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับการศึกษา .....	47
ตารางที่ 4.17	
เปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกัน	
วินาศภัยด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย จำแนกตามรายได้ .....	48
ตารางที่ 4.18	
เปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประ	
วินาศภัยด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย จำแนกตามอายุงาน .....	50
ตารางที่ 4.19	
เปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกัน	
วินาศภัยด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย จำแนกตามจำนวนครั้งเข้าฝึกอบรม .....	51

๑

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบความคิดในการศึกษาค้นคว้า .....	4

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ของธุรกิจประกันภัยของประเทศไทยเปรียบเทียบกับในตลาดโลกพบว่า ในปี 2550 ประเทศไทยมีสัดส่วนเปรียบเทียบร้อยละของเบี้ยประกันภัยต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) คิดเป็นดอลลาร์สหรัฐ โดยในส่วนของธุรกิจประกันวินาศภัยของประเทศไทยอยู่ที่ 1.5 ยังคงต่ำกว่าค่าของภูมิภาคเอเชียและโลกซึ่งอยู่ที่ 1.6 และ 3.1 ตามลำดับ สำหรับสัดส่วนเปรียบเทียบร้อยละของเบี้ยประกันภัยต่อจำนวนประชากร (Insurance Density) ของประเทศไทยในส่วนของเบี้ยประกันวินาศภัยมีจำนวน 58.9 USD ต่อคน ในขณะที่ภูมิภาคเอเชียอยู่ที่ 54.1 USD ต่อคน และทุกประเทศทั่วโลกอยู่ที่ 249.6 USD ต่อคน แสดงให้เห็นว่าประเทศไทยยังมีค่า Insurance Density ที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่น ซึ่งมีสาเหตุมาจากทั้งปัจจัยภายในประเทศและปัจจัยภายนอกประเทศ (รายงานประจำปี 2551: หน้า 38,41,สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย)

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือ คปภ. สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ควบคุมและดูแลการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยของประเทศไทยจึงออกนโยบายและมาตรการสำคัญในปี 2552 เพื่อเตรียมความพร้อมกับการเผชิญสถานการณ์ต่างๆ เพื่อมุ่งเพิ่มศักยภาพของธุรกิจประกันภัยให้เป็นที่ยอมรับและทัดเทียมนานาชาติมากยิ่งขึ้น โดยมีมาตรการด้านกำกับที่ได้กำหนดไว้คือ การยกระดับคุณภาพบุคลากรประกันภัย ซึ่งมาตรการนี้สอดคล้องกับมาตรการด้านกฎหมาย ที่กำหนดให้มีการป้องกันปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของธุรกิจประกันภัย สิทธิของผู้เอาประกันภัยและประชาชน ที่จะกำหนดร่างกฎหมายที่ทำให้บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยให้มีพฤติกรรมทางการตลาดที่เหมาะสมต่อผู้เอาประกันภัย โดยให้ผู้เอาประกันภัยได้รับข้อมูลที่เต็มก่อนตัดสินใจทำประกันภัย และจัดให้มีมาตรการในการกำกับดูแลความประพฤติของบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย เพื่อไม่ให้กระทบกระเทือนสิทธิของประชาชน อันจะนำไปสู่ข้อพิพาทที่จะทำให้ภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันภัยเสื่อมเสีย เช่นการออกและเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จรรยาบรรณของคนกลางประกันภัย พฤติกรรมของคนกลางประกันภัยในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยโดยวิธีต่างๆ

พฤติกรรมของบริษัทในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสินค้าใหม่ทดแทน เป็นต้น (รายงานประจำปี 2551: หน้า 48-52, 62, สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้ออกมาตรการเพื่อยกระดับคุณภาพบุคลากรประกันภัยดังที่กล่าวมาแล้ว ยังมีเหตุเนื่องมาจากที่ได้มีเปิดหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนด้านประกันภัยจากทั่วประเทศ พบว่ามีเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถยุติได้ ส่วนหนึ่งเป็นกรณีที่บริษัทประกันวินาศภัยมีการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน โดยในปี 2551 มีถึงจำนวน 12,871 เรื่อง ซึ่งทางสำนักงาน คปภ. ได้เร่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัยอย่างถูกต้องและเป็นธรรม ดังนั้นในปี 2551 จึงได้ออกประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักสูตรและวิธีการอบรมความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยสำหรับผู้ขอรับและขอต่อใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย พ.ศ. 2551 โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2552 เป็นต้นมา กำหนดให้กลุ่มคนกลางประกันภัยที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างบริษัทประกันภัยกับประชาชนต้องเข้าฝึกอบรมพัฒนาความรู้ของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ที่ชัดเจนถูกต้องและเพียงพอสามารถอธิบายหรือเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้ผู้เอาประกันภัยได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับอย่างถูกต้อง ไม่สับสนเข้าใจผิดเช่นที่ผ่านมา ในขณะที่จึงทำให้กลุ่มคนกลางประกันภัยดังกล่าวจึงต้องปรับตัวที่จะเข้าฝึกอบรมความรู้เพื่อนำมาพัฒนาตนเองให้มากยิ่งขึ้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม ทองฟู ศิริวงศ์ (2536: 18) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงาน โดยมุ่งพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537: 23) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึงกระบวนการอย่างมีระบบซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติ เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงในการทำงานของบุคลากรที่รับการฝึกอบรม ตามวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงานนั้นๆ จากความหมายของการอบรมที่กล่าวมาแล้ว จึงเห็นได้ว่าหากธุรกิจประกันวินาศภัยมีบุคลากรที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจรรยาบรรณ ย่อมจะส่งผลต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีให้แก่บริษัทประกันภัย ในที่สุดย่อมส่งผลต่อภาพรวมธุรกิจประกันภัยของประเทศไทยให้ได้รับการยอมรับจากประชาชนและสังคมส่วนรวมมากยิ่งขึ้น

การที่ภาครัฐได้หันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้แก่บุคลากรประกันภัย และจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญจึงสนใจที่จะศึกษาวัตถุประสงค์ของบุคลากรที่ต้องการเข้าฝึกอบรมและความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย

เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ปรับปรุงและพัฒนางานด้านฝึกอบรม การจัดหลักสูตรวิชาการความรู้ที่เพียงพอเหมาะสม ตรงต่อความต้องการและจำเป็นให้แก่บุคลากร บริษัทประกันวินาศภัย และอาจนำไปขยายผลเพื่อจัดการฝึกอบรมและพัฒนาให้แก่บุคลากรบริษัท ประกันวินาศภัยที่อยู่ในส่วนภูมิภาคต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

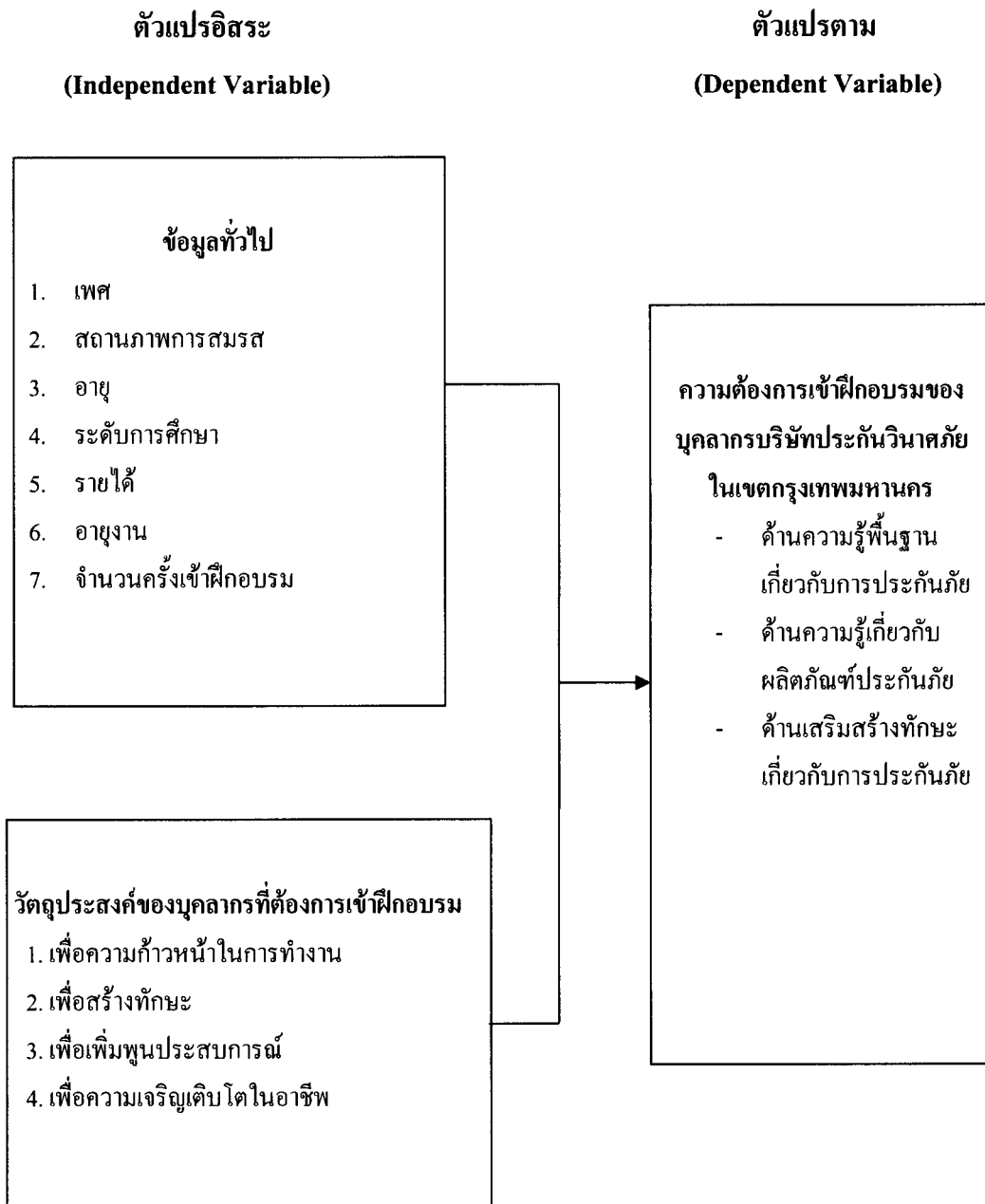
1. ศึกษาวัตถุประสงค์ของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานครที่ ต้องการเข้าฝึกอบรม
2. ศึกษาความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในเขต กรุงเทพมหานคร
3. เปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะทำการศึกษาความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัท ประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 บริษัท โดยสอบถามจากบุคลากรบริษัทประกัน วินาศภัย จำนวน 400 คน และกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

**ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)** ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และ วัตถุประสงค์ของ บุคลากรที่ต้องการเข้าฝึกอบรม

**ตัวแปรตาม (Dependent Variable)** ได้แก่ ความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากร บริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานครในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการ ประกันภัย ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย และ ด้านส่งเสริมทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย



ภาพที่ 1.1 กรอบความคิดในการศึกษาค้นคว้า

#### 4. สมมติฐานของการศึกษา

วัตถุประสงค์ของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานครมีความต้องการเข้าฝึกอบรมแตกต่างกัน เมื่อมีข้อมูลทั่วไปแตกต่างกัน

## 5. ขอบเขตของการศึกษา

ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ วัตถุประสงค์ของบุคลากรที่ต้องการเข้าฝึกอบรมและความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในที่นี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทประกันวินาศภัยที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอนแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น ประกอบด้วย

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกบริษัทประกันวินาศภัย จำนวน 8 บริษัท ประกอบด้วยบริษัทที่เป็นบริษัทจำกัด (มหาชน) จำนวน 4 บริษัท และบริษัทจำกัด จำนวน 4 บริษัท

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยสุ่มเลือกบุคลากรในบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจากขั้นที่ 1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างบริษัทละเท่าๆ กัน

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ศึกษาคือตั้งแต่เดือนกันยายน - ตุลาคม พ.ศ. 2552

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**การประกันภัย** หมายถึง การที่บุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า “ผู้รับประกันภัย” สัญญาว่าจะจ่ายเงินชดเชยตามจำนวนและเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ให้แก่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า “ผู้เอาประกันภัย” เพื่อบรรเทาความเสียหายที่อาจมีขึ้นในอนาคต โดยผู้รับประกันภัยจะได้รับเงินค่าเบี้ยประกันภัยเป็นการตอบแทน

**ประกันวินาศภัย** หมายถึง วิธีการของการชดใช้เงินที่เรียกว่า “ค่าสินไหมทดแทน” ตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ เพื่อช่วยบรรเทาความเสียหายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับทรัพย์สินซึ่งสามารถคิดคำนวณหรือประมาณการเป็นจำนวนเงินได้

**บริษัทประกันวินาศภัย** หมายถึง บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดที่ดำเนินธุรกิจด้านรับประกันวินาศภัยซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สังกัดกระทรวงการคลัง ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงบริษัทประกันวินาศภัยจำนวน 8 บริษัทที่ผู้วิจัยได้เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

**บุคลากร** หมายถึง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างประจำของบริษัทประกันวินาศภัย ซึ่งอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

**การเข้าฝึกอบรม** หมายถึง กระบวนการที่ทำให้บุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยมีความรู้ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ในที่นี้คือการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกันวินาศภัยซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย และ ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย

**ความต้องการฝึกอบรม** หมายถึง ความต้องการของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยที่จะเพิ่มพูนความรู้ในสิ่งที่ยังขาดอยู่ และสามารถเพิ่มเติมความรู้และทักษะให้สมบูรณ์ได้ด้วยวิธีการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบและมีกระบวนการที่กำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน

**วัตถุประสงค์ของบุคลากรที่ต้องการเข้าฝึกอบรม** หมายถึง การบรรลุในสิ่งที่บุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยคาดหวังว่าจะได้รับจากการเข้าฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการ ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน การสร้างทักษะ เพิ่มพูนประสบการณ์ และความเจริญเติบโตในอาชีพ

**ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย** หมายถึง หลักสูตรฝึกอบรมที่เกี่ยวกับความรู้หลักการขั้นพื้นฐานการประกันภัย ซึ่งบุคลากรจำเป็นต้องศึกษาให้เข้าใจก่อนที่จะพัฒนาความรู้ไปสู่วิชาการที่สูงขึ้นต่อไป

**ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย** หมายถึง หลักสูตรฝึกอบรมที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย ตามรูปแบบและประเภทของการรับประกันภัย

**เสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย** หมายถึง หลักสูตรฝึกอบรมที่เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้เพื่อปฏิบัติในงานหน้าที่ต่างๆ ในธุรกิจประกันภัย

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรของบริษัทประกันวินาศภัยสามารถนำผลการศึกษาไปวางแผนจัดหลักสูตรความรู้ด้านประกันวินาศภัยให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร
2. เพื่อให้ผู้ที่สนใจศึกษางานด้านฝึกอบรมบุคลากรในธุรกิจอื่น สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางศึกษาปรับปรุงและพัฒนางานฝึกอบรม



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา “ความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัท ประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ และ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
3. แนวคิดการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม
4. ธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

การฝึกอบรมที่ดีจะต้องตั้งอยู่บนฐานที่สำคัญสามประการ คือ ประการแรก มนุษย์มีความแตกต่างกัน การฝึกอบรมที่ดีจึงต้องเป็นไปตามความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม พยายามหลีกเลี่ยงการบังคับ ประการที่สอง คือ มนุษย์มีความสามารถมากมายและมีศักยภาพสูง ดังนั้นในการฝึกอบรมจะต้องหาทางเร้าให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงความสามารถของตนเอง ประการสุดท้าย คือ โดยธรรมชาติมนุษย์มีความต้องการในการพัฒนาตนเองอยู่แล้ว การฝึกอบรมจึงควรเป็นการช่วยเหลือให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาตนเองไปในแนวทางที่ถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์ของบุคคลและองค์กร (วิน เชื้อโพธิ์หัก อ้างถึงใน อรุมา ทองซ้อย: 47)

##### ความหมายของความต้องการ

ความหมายของความต้องการนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆดังนี้

สุวรรณ วัฒนวงศ์ (2525: 14) ได้ให้ความหมายว่า สภาพที่ปรากฏระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่ (What is) กับสิ่งที่จะให้เป็นไป (What Should be) ซึ่งหมายถึง สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกับสิ่งที่คาดหวังในอนาคต และเราเรียกว่าเป็นความต้องการ

ณรงค์ จริยวิทยานนท์ และปรียานุช จริยวิทยานนท์ (2526: 36-37) ได้กล่าวว่าความต้องการ คือ สภาวะที่อยากและความอยากจะพาไปสู่การกิน เพื่ออิ่มแล้วเกิดความพอใจ ภาวะความ

ต้องการก็จะหมดไป ความต้องการเป็นสาเหตุ ของความไม่พอใจ และความไม่พอใจ คือการที่  
 คนเราเกิดความต้องการ ก็เกิดความพอใจ ดังนั้น ความต้องการจึงเป็นการให้ความหมายของ  
 ธรรมชาติของความพอใจและความไม่พอใจ

สุชา จันทร์เอม (2536: 67) กล่าวว่า ความต้องการ หมายถึง ความจำเป็นของอินทรีย์เพื่อ  
 การดำรงชีวิต ซึ่งเกี่ยวกับความเจริญเติบโต การสืบพันธุ์ การมีอนามัย และรวมถึงการให้สังคมยอมรับ

### **ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ**

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมาสโลว์ (สுவัดน์ วัฒนวงศ์ 2544: 17-18, อ้างอิงมาจาก  
 Abrahamh.Maslow, 1943) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ ในลำดับชั้นความต้องการ (Hierarchy of  
 needs) โดยแยกออกเป็นลำดับชั้นที่สำคัญ 5 ชั้นตอนด้วยกัน (สுவัดน์ วัฒนวงศ์.2538: 90)

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกายหรือทางสรีรวิทยา (Bodily Needs of  
 Physiological Needs) เป็นความต้องการที่มาสโลว์ และนักจิตวิทยาเห็นว่าเป็นความต้องการระดับ  
 แรกสุด ได้แก่ อาหาร น้ำ เพื่อบรรเทาความหิว ความต้องการทางเพศ การพักผ่อนนอนหลับ การได้  
 หายใจ

ขั้นที่ 2 ความต้องการได้รับความปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการ  
 ขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะแสวงหาความมั่นคง การป้องกันภัยอันตรายต่างๆ ถ้า  
 หากไม่ได้รับการสนองตอบ คนเราอาจหาทางหลบหนีไปจากสภาพนั้นๆ ก็ได้

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและการเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่ม (Love and Belonging  
 Needs) เพราะความต้องการได้รับความอบอุ่น การยอมรับจากสมาชิก หรือเพื่อนๆ ในกลุ่ม ต้องการ  
 ทราบดีว่าตนเองมีฐานะอย่างไรในกลุ่มนั้น

ขั้นที่ 4 ต้องการได้รับการยกย่องในด้านความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ (Self-esteem  
 Needs) ซึ่งหมายถึงลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความเคารพ ความเชื่อมั่นอื่นๆ ทำให้เกิด  
 ความรู้สึกอิสระ มีเสรีภาพ และความมีชื่อเสียงในด้านต่างๆ

ขั้นที่ 5 ต้องการได้กระทำตามความสามารถที่เป็นจริง (Self-actualization) เป็นขั้น  
 สุดท้ายของความ ต้องการและเป็นความต้องการ สูงสุดของบุคคลเพื่อแสดงถึงสิ่งที่เขามี  
 ความสามารถและศักยภาพที่จะกระทำได้

เมอร์เรย์ (กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. 2523: 221-223, อ้างอิงมาจาก Murray) ซึ่งได้กล่าวถึง  
 ทฤษฎีของความ ต้องการแตกต่างออกไป โดยกล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์ไม่ว่าจะเกิดจาก  
 ภายในร่างกายหรือเกิด จากสังคม จะมีความเท่าเทียมกัน ถ้าเกิดขึ้นพร้อมๆกัน จะไม่มีความต้องการ  
 ใดความต้องการหนึ่งที่สำคัญไปกว่าความต้องการอื่น ดังนั้นการเลือกแสดงพฤติกรรมตอบสนอง

ความต้องการจึงไม่แน่นอน ไม่สามารถบ่งชี้ได้ว่า อินทรีย์จะเลือกตอบสนองต่อความต้องการใดก่อน ความต้องการนี้เมอร์เรย์กล่าวว่ามีถึง 20 ความต้องการ ได้แก่

1. ความต้องการที่จะยอมแพ้หรือยอมรับผิด (Abasement need)
2. ความต้องการที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวง (Achievement need)
3. ความต้องการทำให้ผู้อื่นรัก (Affiliation need)
4. ความต้องการเอาชนะโดยใช้ความรุนแรง การต่อสู้ (Aggression need)
5. ความต้องการเป็นอิสระ เป็นตัวของตัวเอง (Autonomy need)
6. ความต้องการที่จะฟันฝ่าอุปสรรค โดยการสร้างความมานะพยายามขึ้น

(Counteraction need)

7. ความต้องการป้องกันตนเองจากความผิดพลาด คำวิพากษ์วิจารณ์ การตำหนิ

(Deference need)

8. ความต้องการที่จะยอมรับนับถือ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุกว่า (Deference need)
9. ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น ให้ผู้อื่นกระทำตาม (Dominance need)
10. ความต้องการสร้างความประทับใจให้ผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นรับรู้เรื่องราวของตนเอง

(Exhibition need)

11. ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัย จากสถานการณ์ที่เป็นอันตรายทั้งปวง

(Harm avoidance need)

12. ความต้องการที่จะพ้นจากความอับอาย (In avoidance need)
13. ความต้องการที่จะให้ความเมตตา สงสาร ช่วยเหลือผู้ที่ช่วยตนเองไม่ได้

(Nurturance need)

14. ความต้องการที่จะจัดทุกสิ่งทุกอย่างให้เป็นระเบียบ (Order need)
15. ความต้องการความสนุกสนาน (Play need)
16. ความต้องการที่จะแยกตนเองออกจากความทุกข์ (Rejection need)
17. ความต้องการการดูแลเอาใจใส่ ความเมตตาสงสารจากผู้อื่น (Succorance need)
18. ความต้องการทางเพศ (Sexual need)
19. ความต้องการที่จะมีความสุขกับสิ่งที่ประทับใจทั้งหมด (Sentience need)
20. ความต้องการที่จะเข้าใจสิ่งต่างๆ (Understanding need)

วิจิตร อวระกุล (2528: 51-52) ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์โดยแบ่งความต้องการออกตามลำดับ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง บริษัท หรืองานที่ตนทำงานนั้นมีความยั่งยืน ไม่ล้มง่าย ๆ

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) คือการที่ทุกคนต้องการเกียรติยอมรับนับถือในความรู้ความสามารถ ความมั่งมียากจน ฐานะสูงต่ำ

3. ต้องการความก้าวหน้า (Opportunity) ต้องการมีโอกาสก้าวหน้าสูงขึ้น เมื่อคนเราทำงานแล้วก็อยากเห็นตัวเองก้าวหน้า ได้เงินเดือนเพิ่มขึ้น ได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

4. ต้องการความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ (New Experience) การได้รับการฝึกอบรมศึกษาดูงาน เปลี่ยนไปดำรงตำแหน่งต่างๆ ย่อมทำให้คนเราไม่จำเจซ้ำซากให้เบื่อบ่อยทำให้คนเรากระฉับกระเฉง ซึ่งมนุษย์ถือว่าการได้ประสบการณ์เป็นเกียรติอย่างหนึ่ง

5. การมีเสรีภาพ (Freedom) ในการทำงานได้คล่องตัวไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นทางการพูด การเขียนบ้าง ไม่ถูกกดขี่ มีความสะดวกสบาย

6. การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งหรือส่วนร่วมในงาน (Belonging) มนุษย์ต้องการให้กลุ่มยอมรับว่าเป็นพวกเดียวกัน ไม่ต้องการความรู้สึกว่าเป็นคนละพวกหรือแกะดำหลงฝูงหรือคนพลัดถิ่น ต้องการเข้าร่วมเป็นพวก

สรุปได้ว่า ความต้องการคือความคาดหวังของบุคคล ซึ่งมีความหลากหลายขึ้นกับแต่ละบุคคล โดยความต้องการนั้นมีหลายลำดับ ตั้งแต่ความต้องการทางด้านพื้นฐานร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการการยอมรับนับถือ ความต้องการมีสังคม ไปจนถึงความต้องการความก้าวหน้าและมั่นคงในชีวิต

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

### ความหมายของการอบรม

การฝึกอบรม ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Training ซึ่งถือเป็นคำเรียกวิธีการหรือกรรมวิธีอย่างหนึ่ง ที่ได้เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความรู้ มีทักษะความชำนาญ โดยมุ่งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะและสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลไปในทางที่ต้องการได้ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

มิทเชลล์ (Mitchell, 1982: 450) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรมคือพื้นฐานการเรียนรู้ อย่างหนึ่ง เป็นความหมายขององค์การที่จะจัดหาประสบการณ์ให้บุคลากร ซึ่งจะช่วยให้เขาเหล่านั้น

ปฏิบัติการกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สร้างเสริมประสบการณ์ เกิดการพัฒนาในด้านพฤติกรรมที่ดีขึ้น คือ เกิดความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

ราเบรีย (Rabey. 1981: 6) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึงการที่ช่วยให้บุคคลได้รับความรู้ ทักษะ และเจตคติที่จำเป็นต่อการทำงาน เพื่อเตรียมตัวให้พวกเขาทำกิจกรรมในอนาคตซึ่งมันจะต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขาด้วย

สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 257) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือกรรมวิธีต่างๆที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานหนึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น

เสนาะ ตีเยาว์ (2535: 127) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการอย่างมีขั้นตอน เพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้คนได้รู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในทางที่ต้องการ

ทองฟู ศิริวงศ์ (2536: 18) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงาน โดยมุ่งพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ

วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537: 23) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึงกระบวนการอย่างมีระบบซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติ เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงในการทำงานของบุคลากรที่รับการฝึกอบรม ตามวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงานนั้นๆ

วิจิตร อวระกุล (2537: 30) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า เป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ศิริบุญ จงวุฒิเวศย์ (อ้างถึงใน นิตยา ทวีชีพ. 2547: 11) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่าเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนา พฤติกรรมของบุคคลอย่างมีระบบ โดยการให้บุคคลได้เรียนรู้ เข้าใจ เกิดทักษะ มีทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ถูกต้องต่อการปฏิบัติงานหรือการพัฒนาคุณภาพชีวิต

สรุปความหมายของการฝึกอบรมได้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคลให้เพิ่มพูนความรู้ ความคิดอย่างมีวิสัยทัศน์กว้างไกล สร้างเสริมประสบการณ์ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบหรือการมอบหมายงานที่เพิ่มขึ้นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### **ประโยชน์ของการฝึกอบรม**

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากร สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาในองค์การและบุคลากร การฝึกอบรมจึงมีประโยชน์ ซึ่งได้มีนักการศึกษาและนักวิชาการศึกษา ได้อธิบายไว้ดังนี้

ทวีป อภิสัทธา (2536: 21) กล่าวว่าประโยชน์ของการฝึกอบรม ช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ความรู้ ทักษะ เจตคติและแนวคิดใหม่ ที่จะนำไปริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานที่ทำอยู่ให้ดีขึ้น การฝึกอบรมยังมีส่วนช่วยปรับพฤติกรรมและบุคลิกภาพส่วนบุคคลให้ดียิ่งขึ้น

พะยอม วงศ์สารศรี (2537: 171) กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรม คือ

1. ผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับ
  - 1.1 ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
  - 1.2 ทำให้รู้ถึงมาตรฐานและนโยบายขององค์กร
  - 1.3 สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
2. ผลประโยชน์ต่อผู้จัดการ ผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างาน
  - 2.1 ประหยัดเวลาในการสอนและแนะนำ
  - 2.2 ประหยัดเวลาในการควบคุมดูแล
  - 2.3 ทำให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้
3. ผลประโยชน์ต่อองค์กร
  - 3.1 ผลผลิตมีคุณภาพ
  - 3.2 ลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม
  - 3.3 ลดอุบัติเหตุ และการสิ้นเปลืองเสียหาย

ฐิระ ประवालพฤษ์ (2538: 2) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการเพื่อช่วยให้บุคคลได้เพิ่มความรู้ ทักษะ ทักษะคิดในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น โดยการส่งเสริมการเพิ่มวุฒิ การส่งเสริมสมรรถภาพ ด้วยการจัดฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การส่งเสริมการไปฝึกปฏิบัติงานและการศึกษาหลักสูตรระยะสั้น การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเสริมสมรรถภาพบุคคลวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเฉพาะทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ หรืองานที่องค์กรมอบหมาย ทั้งนี้เพื่อเป็นการปฏิบัติงานให้สำเร็จและเกิดผลดีตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ อย่างมีคุณภาพ

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านตัวบุคคลที่จะทำให้ได้มีความรู้ ทักษะ และความคิดสร้างสรรค์ ประโยชน์ต่อส่วนรวมหรือองค์กรทำให้เกิดการพัฒนา ลดความผิดพลาดสิ้นเปลือง ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่บุคคลและองค์กรได้ในที่สุด

#### **วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม**

การฝึกอบรมที่องค์กรได้จัดขึ้นนั้น ย่อมความคาดหวังว่า เมื่อผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมแล้วสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านบวกแก่ตนเองและส่งผลให้มีประสิทธิภาพ ที่ดีขึ้นต่องานในหน้าที่ และต่อองค์กรในแง่มุมต่างๆ ที่สอดคล้องกับการ

เปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งทางด้านวิทยาการใหม่ๆ และเทคโนโลยีขั้นสูง เพื่อประโยชน์ให้เหมาะสมกับงานในหน้าที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของทองฟูศิริวงศ์ (2526: 7-8) ได้กล่าวว่า วัตถุประสงค์หลักในการฝึกอบรมโดยเน้นด้านการพัฒนาและรักษาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญได้ 2 ด้านคือ

1. วัตถุประสงค์ขององค์การต่อการฝึกอบรม (Institution Objective) องค์การมีเป้าหมายหลักเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางบวก ดังนี้ คือ

สร้างความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ

เพื่อสอนแนะวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด

พัฒนางานปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด

ลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน

กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานใหม่ให้ชัดเจน

พัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงาน

พัฒนาการบริหารและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีความพอใจทุกฝ่าย

ฝึกฝนบุคลากรให้มีความก้าวหน้า

สามารถนำสิ่งที่ฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อความก้าวหน้าของงานในหน้าที่และความก้าวหน้าขององค์การ

สร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งต่อตนเองและต่อองค์กร

สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมต่อความมุ่งหมายส่วนบุคคล (Employee Objective)

มุ่งเน้นความต้องการส่วนบุคคล ที่ปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานต่างๆ ขององค์การ คือ

เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพและแนวทางใหม่ในการปฏิบัติงาน

เพื่อพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการทดลองปฏิบัติจริง

เพื่อฝึกฝนในการฝึกใช้สติปัญญา ความคิด เทคนิคการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทดลอง หาวิธีแก้ไขปัญหาและตัดสินใจเลือกวิธีในการแก้ไขปัญหาเองในเหตุการณ์จริง

เพื่อนำหลักการที่ได้จากการฝึกอบรมมาปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีขึ้น

เพื่อเข้าใจนโยบายและความมุ่งหมายขององค์การปฏิบัติงานอยู่ให้ดีขึ้น

เพื่อพัฒนาการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในด้านต่างๆ ได้ดีขึ้น

เพื่อให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานเป็นที่มาอย่างมีความสุข

เพื่อพัฒนาการเก็บความคิดและประสบการณ์ในการสร้างความคิดริเริ่มใหม่

การพัฒนาคนโดยการฝึกอบรม จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยป้องกันปัญหาการปฏิบัติงานที่ขาดคุณภาพ และช่วยปรับปรุงคุณภาพงานให้ดียิ่งขึ้น จุดประสงค์ของการฝึกอบรมทำเพื่อการเพิ่มความรู้ ทักษะ และมีเจตคติที่ถูกต้องต่อองค์กร (ทองฟู ชินะโชติ. 2531: 9) ถ้าพิจารณาอย่างกว้างๆแล้ว การฝึกอบรมจะให้ประโยชน์ใน 3 ระดับ คือ ระดับพนักงาน เป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเพิ่มคุณค่าแก่ตนเอง เป็นการลดการทำงานที่ผิดพลาด การทบทวนแนวความคิด และทัศนคติและการเสริมสร้างทักษะและความสามารถให้สูงขึ้น ระดับผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เป็นการลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด ลดภาระในการปกครองบังคับบัญชาและการเสริมสร้างภาวะการณเป็นผู้นำ และในระดับหน่วยงาน องค์กร ทำให้ลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน ลดความสูญเสียของวัสดุอุปกรณ์และช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อม (สมชาติ กิจยรรยง. 2537: 11-12)

สรุปว่า วัตถุประสงค์ของบุคคลในการเข้าฝึกอบรม คือ การทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางบวก ส่งผลให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน การเพิ่มพูนความรู้ สร้างทักษะในหน้าที่งาน ช่วยให้มีประสบการณ์ใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น โดยภาพรวมคือส่งผลดีต่อผู้ที่เข้าฝึกอบรมในทุกๆ ด้านความต้องการฝึกอบรม

### ความต้องการฝึกอบรม

เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) นั้น หมายถึง ความต้องการได้รับความรู้เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานอันเกิดจากสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา โดยการเสริมความรู้ดังกล่าวทำได้โดยการจัดฝึกอบรม และได้มีผู้ให้ความหมายของความต้องการฝึกอบรมไว้ดังนี้

ทองฟู ชินะโชติ (2531: 32) ได้ให้ความหมายของความต้องการฝึกอบรมว่า หมายถึง สภาวะที่ไม่พึงปรารถนาที่มีอยู่ในหน่วยงาน จุดอ่อน ปัญหา หรือสิ่งบกพร่องที่ไม่พึงปรารถนาในการทำงาน ซึ่งอาจแก้ไขได้ด้วยวิธีการฝึกอบรม หรือความจำเป็นในการฝึกอบรม คือ อุปสรรคปัญหา ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม

พรทิพย์ ถวัลย์วิษขจิต (2540: 8) กล่าวว่า ความต้องการฝึกอบรมหมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะเพิ่มพูนความรู้ในสิ่งที่ยังขาดอยู่ และสามารถเพิ่มเติมความรู้และทักษะให้สมบูรณ์ได้ด้วยวิธีการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบและมีกระบวนการที่กำหนดเป้าประสงค์ไว้อย่างชัดเจน

จากความหมายของความต้องการฝึกอบรมจะเห็นว่า การจัดฝึกอบรมแต่ละครั้ง ผู้จัดการฝึกอบรมมีความจำเป็นจะต้องแสวงหาความจำเป็นที่จะต้องหาความต้องการฝึกอบรม (Training Needs) ให้ได้เสียก่อน เพื่อให้ทราบปัญหาและสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของ



องค์การแต่ละองค์การ ว่าสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ด้วยวิธีการฝึกอบรมหรือไม่ การหาความต้องการฝึกอบรมอาจทำได้โดยวิธีการดังต่อไปนี้ (ไชยยศ เรืองสุวรรณ. 2536: 39)

1. ใช้วิธีการสังเกต (Observation) คือสังเกตวิธีปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานนั้น ซึ่งการสังเกตควรกระทำในขณะที่ผู้ถูกสังเกตไม่รู้ตัว เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง
  2. ใช้วิธีวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เป็นกระบวนการที่จัดรวบรวมข้อมูลที่แสดงผล การทำงานเพื่อศึกษาภาระหน้าที่ ลักษณะงาน วิธีการทำงานและผลงาน นอกจากนี้อาจจะวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติ (Analysis of Performance) วิเคราะห์พฤติกรรมในการทำงาน (Analysis of Behaviors) วิเคราะห์องค์กร (Analysis of Organization) ประกอบด้วยก็ได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องยิ่งขึ้น
  3. วางมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Setting Standard Performance) คือการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานว่า บรรลุเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ถ้าไม่ถึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมขึ้นเพื่อผลการปฏิบัติงานจะได้ดีขึ้น
  4. ประเมินผลการปฏิบัติงาน (Evaluation of Performance) การพิจารณาผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานว่าได้ผลเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ ถ้าไม่เป็นที่น่าพอใจควรจัดให้มีการฝึกอบรมหรือไม่
  5. การสำรวจความต้องการ (Survey) เป็นการรวบรวมข้อมูล เอกสาร หลักฐานที่เป็นปัญหาและความต้องการของหน่วยงานหรือบุคคลในหน่วยงานนั้น ซึ่งการสำรวจความต้องการอาจทำได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ (Interview) การกรอกแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นต้น
- กล่าวโดยสรุป การหาความต้องการในการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการฝึกอบรม และมีความสำคัญอย่างมากต่อกระบวนการฝึกอบรมในขั้นต่อไป การฝึกอบรมจะประสบผลสำเร็จหรือไม่นั้น จะขึ้นอยู่กับจุดเริ่มต้นที่ดี ถ้าหากเริ่มต้นกระบวนการได้อย่างถูกต้องก็จะช่วยนำและผลักดันในกระบวนการที่ตามมาให้เป็นไปอย่างเหมาะสมในทิศทางที่ถูกต้อง และนำมาซึ่งผลสำเร็จของการฝึกอบรม

### ประเภทของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท ซึ่งในแต่ละประเภทมีวัตถุประสงค์และความเหมาะสมกับบุคคลในระดับต่างๆกัน หน่วยงานใดจะจัดฝึกอบรมประเภทใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ความจำเป็นและความต้องการที่เหมาะสมเป็นสำคัญ โดยมีผู้ให้ความเห็นไว้ดังนี้

วิจิตร อวระกุล (2537: 82-86) ได้แบ่งประเภทการฝึกอบรมออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การฝึกอบรมระยะก่อนการทำงาน (Pre-service Training or Pre-entry Training) หมายถึง การศึกษาความรู้พื้นฐานในโรงเรียนทั่วไป วิทยาลัย มหาวิทยาลัย เป็นการจัดหลักสูตรตอบสนองความต้องการของตลาด เน้นหนักไปในเนื้อหาเชิงวิชาการเทคนิค ส่วนการทำงาน วิธี

ปฏิบัติงานในที่ทำงาน เป็นหน้าที่ของหน่วยงานและนักศึกษาที่ต้องหาประสบการณ์เอาเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาที่องค์กรต้องจัดการฝึกอบรมให้

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการอบรมให้แก่บุคคล พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ เพราะเหตุว่าอาจจะยังไม่คุ้นเคยกับสถานที่ปฏิบัติงานหรือการศึกษาเดิมที่ศึกษามาอาจจะไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง ให้ได้ทราบเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ ประวัติความเป็นมาของหน่วยงาน สภาพการจ้าง เป็นต้น

3. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Introduction Training) เป็นการฝึกอบรมพนักงานที่ได้รับความรู้พื้นฐานมาจากโรงเรียน วิทยาลัย และมหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับความรู้พื้นฐานที่เป็นหลักหรือทฤษฎีที่ใช้งานได้กว้างๆ จึงจำเป็นต้องมาเข้ารับการฝึกอบรมเฉพาะทางที่จะนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

4. การฝึกอบรมผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่แล้ว (In-service Training) เป็นการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในหน้าที่ตนให้มากยิ่งขึ้น เป็นการส่งเสริมสมรรถภาพ และประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่องค์กร อาจเป็นการอบรมระยะสั้น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ ฯลฯ เป็นการเพิ่มความรู้ใหม่ให้กับผู้กำลังปฏิบัติงาน

โอดิออร์เน (Odiome. 1970: 80) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรมไว้ 3 ประเภท คือ

1. การฝึกอบรมขั้นต้น (Regular Training Program) เป็นการฝึกอบรมเพื่อสนองความต้องการขั้นต้น เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

2. การฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหา (Problem-Solving Training Program) เป็นการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น การฝึกอบรมประเภทนี้จะมุ่งเน้นในเรื่องการแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน

3. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนา (Innovative Training Program) เป็นการฝึกอบรมในขั้นสูง เน้นการมุ่งอนาคต เป็นฝึกอบรมที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถพัฒนางานให้ก้าวหน้าขึ้น

สรุปได้ว่า การฝึกอบรม สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทคือ การฝึกอบรมก่อนการทำงาน และการฝึกอบรมระหว่างการทำงาน หรือทำงานไปแล้วสักระยะหนึ่ง ขึ้นอยู่กับหน่วยงานว่ามีความจำเป็นและความต้องการฝึกอบรมนั้นมีวัตถุประสงค์ในการอบรมขององค์กรในทิศทางใด

#### กระบวนการของการฝึกอบรม

เร็กซ์ลีย์ โรจนพันธ์ (2529: 9-10) กล่าวว่า การจัดฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่จะต้องมีการดำเนินงานลำดับขั้นต่อเนื่องกันไปตั้งแต่ต้นจนจบ แต่ละขั้นตอนก็มีความสำคัญไม่ยิ่ง

หย่อนไปกว่ากัน ถ้าการดำเนินการขั้นตอนหนึ่งขั้นตอนใดผิดพลาดหรือบกพร่องก็อาจจะทำให้การฝึกอบรมล้มเหลวได้ ดังนั้นผู้จัดการฝึกอบรมจึงควรศึกษากระบวนการฝึกอบรมให้เข้าใจอย่างถ่องแท้และปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ให้ครบถ้วนและสัมพันธ์กันกับกระบวนการในการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. การสร้างหลักสูตร
  - การกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
  - การเลือกเนื้อหาของหลักสูตร
  - การจัดลำดับเนื้อหา
  - กำหนดการฝึกอบรม
3. การเสริมหลักสูตร
  - การกำหนดและเลือกวิทยากร
  - การกำหนดตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรม
  - การกำหนดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
  - การกำหนดและจัดหางบประมาณ
4. การดำเนินการฝึกอบรม
5. การประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม

นอกจากนี้แล้ว ปีทมา สุทธิชนารักษ์ (2538: 19) ได้กล่าวถึงกระบวนการฝึกอบรมของ บอยเดล (Boydell) ไว้ดังนี้ คือ

“กระบวนการฝึกอบรมต้องศึกษา วิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม และระบุความสำคัญเร่งด่วนของความจำเป็นนั้นๆ เพื่อให้การฝึกอบรมนั้นสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบอยู่ในขณะนั้น และงานที่อาจถูกมอบหมายเพิ่มในอนาคต ต้องมีการตรวจสอบ วิเคราะห์สายการปฏิบัติและปรับปรุงตำแหน่งให้เกิดความก้าวหน้า ความรับผิดชอบภารกิจในตำแหน่งของแต่ละสายงานควรได้รับการพัฒนา การประเมินความรู้ ความสามารถของบุคคลที่ควรได้รับการเพิ่มประสิทธิภาพ กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม วิธีดำเนินการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรม การติดตามผลการฝึกอบรม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนา หลักสูตรการฝึกอบรมในครั้งต่อไป”

สำหรับนักวิชาการคนอื่นๆ เช่น เดอ ฟิลลิปปี, เบอลินเนอร์และคริบบิน (De Phillips, Berliner and Cribbib. 1960: 150) ได้ให้ความเห็นว่ากระบวนการในการฝึกอบรม ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งจะศึกษาได้จากการวิเคราะห์กำลังงานที่จะช่วยในการผลิต (Work Force) โดยการให้แบบคำถาม – คำตอบ จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การสังเกต การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์งาน เป็นต้น

การสร้างหลักสูตร และการจัดทำโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นสิ่งสำคัญขั้นตอนหนึ่งในการฝึกอบรมจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ก็ขึ้นอยู่กับการจัดเนื้อหาหลักสูตร

การจัดฝึกอบรม โดยทั่วไปการจัดฝึกอบรมอยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบังคับบัญชา (Line Supervisor) ซึ่งจะเป็นผู้กำหนดว่าจะฝึกอบรมผู้ใดบ้างบังคับบัญชาในเรื่องใด และหัวหน้าแผนกในเรื่องนั้นจะเป็นผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรม

การประเมินและติดตามผล เมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงแล้ว จะต้องมีการประเมินผล เพื่อให้ทราบว่า การฝึกอบรมนั้นได้รับผลสำเร็จเพียงใด เพื่อได้นำเอาผลที่ได้จากการประเมินผลนี้ไปปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการสอนฝึกอบรม ให้มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า กระบวนการของการฝึกอบรมที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การจัดทำหลักสูตร การดำเนินการฝึกอบรม การประเมินผลและติดตามผล

#### **การประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม**

การประเมินผลการฝึกอบรม นับว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกระทำ และกำหนดไว้ในหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบว่าผลการฝึกอบรมเป็นเช่นไรและใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรและการฝึกอบรมให้เหมาะสมยิ่งขึ้นไป ในส่วนของรายละเอียดการประเมินผลการฝึกอบรม มีนักวิชาการด้านการฝึกอบรมและนักการศึกษาได้ให้แนวคิดไว้ดังต่อไปนี้ คือ

ทองฟู ศิริวงศ์ (2536: 143) กล่าวว่า การประเมินผลการฝึกอบรม หมายถึงกิจกรรมที่ค้นหาคุณค่าของการฝึกอบรมในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ เพื่อดูประสิทธิภาพของการจัดโครงการฝึกอบรม สิ่งสำคัญคือต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์การประเมินค่าว่า จะประเมิน อะไร เมื่อใด ใช้วิธีใด ใครเป็นผู้ประเมิน

อรุณ รักรธรรม (2537: 242) กล่าวว่า การประเมินผลการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จะชี้ให้เห็นว่าการดำเนินการฝึกอบรมนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลเพียงใด โดยการพิจารณาจากปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อกระบวนการฝึกอบรม การปฏิบัติ การเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น สำหรับวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการฝึกอบรมนั้น สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2544: 263-265) ได้กล่าวไว้ดังนี้

ประการแรก คือ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขโครงการในการฝึกอบรม (Improvement of Training Programs) เหตุผลประการสำคัญที่สุดของการประเมินผลก็เพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรม เพื่อที่จะดำเนิน โครงการต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ อาจจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสม เนื่องจากการประเมินผลที่มีได้นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นแล้วก็ปราศจากผลใดๆ นั่นเอง ความจริงแล้วการประเมินผลจะสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาโครงการฝึกอบรมใหม่ หรือแก้ไขโครงการเดิมให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการประเมินผลเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของการฝึกอบรมเช่นนี้เรียกว่า การประเมินผลย่อย (Formative Evaluation)

ประการที่สอง การประเมินคุณค่าการฝึกอบรมที่มีต่อผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการพัฒนาผลงานของผู้เข้ารับการอบรมหลังจากจบสิ้นการฝึกอบรมแล้ว โดยมีชื่อเรียกว่า การประเมินผลรวบยอด (Summative Evaluation)

ประการที่สาม เพื่อประเมินผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment : ROI) เป็นการพิจารณาคุณค่าของการฝึกอบรมที่มีผลโดยตรงต่อองค์กรของผู้เข้ารับการอบรม ดังนั้นจึงต้องมีการเปรียบเทียบระหว่างผลที่ได้รับหรือผลกำไร (Financial Benefits) กับการลงทุนในการจัดฝึกอบรม ปัจจุบันทางบริษัทได้ถือว่าการฝึกอบรม เป็นการลงทุนมากกว่าเป็นค่าใช้จ่ายต่างๆไป อย่างไรก็ตามการลงทุนเพื่อการฝึกอบรมหรือเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลนี้ต้องสามารถแสดงให้เห็นว่าคุ้มค่างบเงินที่เสียไปเพียงใด โดยอาจจะพิจารณาได้จากผลกระทบ (Impact) หรือผลลัพธ์ที่มีนัยสำคัญต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นๆ ภายหลังจากได้ลงทุนให้การฝึกอบรมแก่พนักงานไปแล้ว

นอกจากนี้ เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ (2531: 146) ยังได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการประเมินผลการจัดฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. เพื่อแสดงการพิจารณาคุณค่าและความคุ้มค่าของโครงการ
2. เพื่อคาดคะเนคุณประโยชน์ของโครงการ
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารโครงการในการช่วยให้ผู้บริหารโครงการมีการตัดสินใจที่ถูกต้อง
4. เพื่อบริการข้อมูลให้แก่ฝ่ายบริหารองค์กรในการพิจารณาแผน นโยบาย วัตถุประสงค์ขององค์กร
5. เพื่อเป็นการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินการโครงการฝึกอบรมและพัฒนา
6. เพื่อเป็นการวิเคราะห์ข้อดีและข้อจำกัดของโครงการ หลักสูตร สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ วิทยากร และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เพื่อเป็นการตัดสินใจในการสนับสนุนโครงการ

7. เพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินโครงการฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเพียงใด สรุปได้ว่า การประเมินผลและการติดตามผลการฝึกอบรม เป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่ง ที่นำมาใช้ในการตรวจสอบผลการจัดฝึกอบรมในครั้งนั้นๆ ว่าตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่วางเป้าหมายหรือไม่ ตลอดจนเป็นขั้นตอนหาข้อผิดพลาด บกพร่องในการจัดอบรมเพื่อนำไปปรับปรุงโครงการฝึกอบรมในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น ประเภทของการประเมินผลการฝึกอบรม

นงลักษณ์ สิบสืบผล (2532: 86) ได้แบ่งประเภทของการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. การประเมินผลก่อนการอบรม เป็นลักษณะของการประเมินความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรมก่อนดำเนินการฝึกอบรม และนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับหลังจากการฝึกอบรมแล้วว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่มากน้อยเพียงใด

2. การประเมินผลหลังการอบรม เป็นลักษณะของการประเมินเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรม เพื่อประเมินผลว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่เหมาะสมหรือไม่เพียงใด รวมทั้งการประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรต่อไป

3. การประเมินความเข้าใจแต่ละหัวข้อวิชา เมื่อการบรรยายหรือนำอภิปรายแต่ละหัวข้อวิชาสิ้นสุด อาจจะมีการประเมินผลเพื่อทราบว่าการถ่ายทอดวิชานั้น ได้รับผลสำเร็จเพียงใด

4. การประเมินผลเกี่ยวกับการบริหารโครงการ เป็นลักษณะของการสอบถามความเห็นของผู้เข้ารับการอบรมว่าการบริหารโครงการและการให้บริการแก่ผู้เข้ารับการอบรมอยู่ในขั้นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด มีข้อบกพร่องในด้านใดบ้าง

สรุปว่า การประเมินผลแบ่งออกได้หลักๆ คือ การประเมินผลก่อนและหลังการฝึกอบรม เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับกัน โดยจัดทำเป็นแบบประเมินผลการฝึกอบรมในแต่ละหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเพื่อนำไปวัดผลต่อไป

### 3. แนวคิดการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม

#### การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม

วิจิตร อาวะกุล (2540: 122) ได้กล่าวว่าการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง ปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้องใดๆ เรื่องใดเรื่องหนึ่งในการทำงานที่สามารถแก้ไขด้วยการฝึกอบรม ปัญหา อาจเป็นการปฏิบัติงานผิดพลาด บกพร่องเสมอๆ มีการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงาน เปลี่ยนวิธีดำเนินงาน โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่จะต้องให้คน โยบายความรู้ใหม่เพิ่มเติม

จึงต้องจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อให้สามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ ความชำนาญของผู้เข้ารับการอบรมให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างแท้จริง

ความต้องการในการฝึกอบรมอาจดูได้จากการทำงานของพนักงานคือ

1. การขาดความรู้ (Knowledge) ในหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่
2. การปฏิบัติ (Practice) ยังไม่ถูกต้อง บกพร่อง
3. ทักษะ (Skill) ความชำนาญคล่องแคล่ว ในการทำงาน
4. ความสนใจ (Interest) ความตั้งใจ สมาธิในการทำงาน
5. ทักษะ (Attitude) ทำที่ความรู้สึกรู้สึก ความสำนึกที่ดีที่ถูกต้องในงานที่ทำนั้น
6. ความเข้าใจ (Understanding) ในงานทฤษฎี หลักการ นโยบาย

ถ้าทั้ง หก สิ่งนี้ สิ่งใดสิ่งหนึ่งปรากฏให้เห็นว่ายังบกพร่อง ย่อมแสดงว่ามีความจำเป็นต้องฝึกอบรมให้ได้ตามเกณฑ์ที่ต้องการ ซึ่งจะต้องรีบทำตั้งแต่บัดนี้และในอนาคตด้วย เราจึงต้องเรียนรู้ฝึกอบรมให้ก้าวหน้าทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

วิบูลย์ บุญยโรกุล (2545: 75) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อให้ได้รายละเอียดที่จำเป็นต่อการตัดสินใจ และข้อมูลที่เป็นต้องการมาใช้กำหนดหลักสูตรที่สอดคล้องกับปัญหา ผลการวิเคราะห์จะทำให้ได้คำตอบที่จำเป็นต่อการตัดสินใจว่าต้องจัดให้มีการฝึกอบรมหรือไม่ และผลจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ ทักษะ ทักษะ และพฤติกรรมในการบริหารจัดการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ความคาดหวังขององค์กรในสิ่งเดียวกันก็จะมีส่วนต่างที่จำเป็นต้องเสริมสร้างขึ้นมาของแต่ละตำแหน่งองค์กรก็สามารถจัดกลุ่มผู้ที่สมควรได้รับการฝึกอบรม ความต้องการในการฝึกอบรมอาจเริ่มจากเหตุผลต่างๆ เช่น ต้องการให้พนักงานใหม่ปรับตัวเข้ากับระบบขององค์กรและสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพในระยะเวลาอันสั้น เพื่อเตรียมการปรับเปลี่ยนหรือเลื่อนตำแหน่ง เพื่อรักษาความเป็นผู้นำในทางธุรกิจไว้ และเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างในองค์กร

สรุปว่า การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม คือ การค้นหาปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคคล ในเรื่องของพื้นฐานความรู้ ทักษะ ความชำนาญ แนวทางต่างๆ ที่ทำให้บุคคลต้องเข้ารับการอบรมเพื่อให้พร้อมกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้

**จุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม**

ชูชัย สมितिไกร (2544: 112-115) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์ความต้องการ ในการฝึกอบรมมีจุดหมาย 2 ประการคือ

1. เพื่อวินิจฉัยว่าองค์กรมีความจำเป็นที่จะจัดให้มีการอบรมหรือไม่ การฝึกอบรมมีประโยชน์สำหรับการแก้ไขปัญหาบางประการ เช่น การพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถของพนักงาน อย่างไรก็ตาม การฝึกอบรมไม่สามารถจะแก้ไขปัญหาบางอย่างได้ ถ้าปัญหานั้นๆ มีสาเหตุจากความขัดแย้งในด้านโครงสร้างขององค์กรหรือความไม่เพียงพอในด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้หรือบุคลากร

2. เพื่อศึกษาข้อมูลที่จำเป็นต่อการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมจะช่วยให้ทราบสภาพปัจจุบันขององค์กรรวมทั้งภารกิจและคุณสมบัติที่พนักงานมีอยู่ ข้อมูลดังกล่าวเป็นพื้นฐานสำหรับการจัดการฝึกอบรม

สรุปว่า จุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม คือ เพื่อให้ทราบถึงความจำเป็นในการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรที่สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวมได้

#### **กระบวนการการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม**

ซูซีย์ สมิททิไกร (2544: 125-126) ได้กล่าวโดยทั่วไปแล้ว การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมประกอบด้วยกระบวนการวิเคราะห์ลักษณะ 3 ประการคือ

1. การวิเคราะห์องค์กร (Organization Analysis) การศึกษาองค์ประกอบต่างๆ ขององค์กร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อโครงการฝึกอบรมโดยการวิเคราะห์จะครอบคลุมเป้าหมายขององค์กร บรรยากาศในการทำงานภายในองค์กร ทรัพยากรที่มีอยู่และข้อจำกัดต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การวิเคราะห์องค์กรจะช่วยตรวจสอบว่า ปัญหาแท้จริงคืออะไร องค์กรควรจะใช้มาตรการใด เพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้นๆ และการฝึกอบรมจะให้ประโยชน์อะไรแก่องค์กรบ้างหรือไม่

2. วิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติ (Task and Knowledge, Skill and Ability Analysis) คือ กระบวนการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงาน โดยส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ภารกิจ (Task Analysis) ซึ่งจะบ่งชี้ส่วนประกอบของงานหนึ่งๆ การวิเคราะห์ดังกล่าวมิได้เป็นการบรรยายถึงตัวผู้ปฏิบัติงานแต่เป็นการบรรยายเกี่ยวกับลักษณะงานที่จะต้องปฏิบัติ ส่วนที่สอง คือ การวิเคราะห์คุณสมบัติ ซึ่งจะบ่งชี้ความรู้ ทักษะ และความสามารถซึ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเหล่านั้น

3. การวิเคราะห์บุคคล (Person Analysis) มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ ประการแรก เพื่อประเมินว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนเรียนรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็น สำหรับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด ประการที่สอง เพื่อกำหนดว่า ผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้จะต้องพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถอะไร จึงจะทำให้การทำงานของพวกเขาดีขึ้น ทำให้ทราบว่าใครจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมและอบรมนั้นคืออะไร



สรุปว่า กระบวนการการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม คือ ขั้นตอนหนึ่งที่จะช่วยให้ทราบภาพรวมของผู้เกี่ยวข้องทั้งในด้านปัญหาขององค์กร การวิเคราะห์ลักษณะงานที่มีความจำเป็น ตลอดจนให้ทราบถึงพื้นฐานของบุคคลหรือผู้ที่เข้าฝึกอบรม ให้สามารถกำหนดรายละเอียดการจัดการฝึกอบรมได้อย่างถูกต้อง

## 4 ธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย

### ประเภทของธุรกิจประกันวินาศภัย

ในวงการธุรกิจ ปัจจุบัน ถือว่า การประกันวินาศภัยเป็นประโยชน์ในการคุ้มครองทรัพย์สินและกิจการของตนได้อย่างมหาศาล เพราะ นอกจากช่วยป้องกันการสูญเสียต่างๆ ไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว การประกันวินาศภัยยังครอบคลุมได้กว้างขวาง กล่าวคือ ถ้าบุคคลหรือนิติบุคคลใดมีความสัมพันธ์อยู่กับทรัพย์สินหรือสิทธิ หรือผลประโยชน์หรือรายได้ใดๆ ที่สามารถที่จะเกิดขึ้นได้จากทรัพย์สินนั้น ซึ่งถ้ามีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นแล้วทำให้ผู้นั้นต้องเสียหาย และความเสียหายที่จะได้รับนั้น สามารถประเมินราคาเป็นเงินได้ บุคคลนั้นหรือนิติบุคคลนั้นสามารถที่จะทำประกันวินาศภัยได้

การประกันวินาศภัยในประเทศไทย ปัจจุบันแบ่งเป็น 4 ประเภทคือ

1. การประกันอัคคีภัย (fire insurance) หมายถึง การรับประกันภัยที่เกิดจากไฟมาเผาผลาญทรัพย์สิน หรือความเสียหายที่เป็นเหตุต่อเนื่องจากไฟ เช่น ในการดับเพลิงข้างร้านขายเสื้อผ้า น้ำจากสายสูบลดลงไปบนเสื้อผ้า ทำให้เสียหายขายไม่ได้ เป็นต้น ซึ่งเมื่อเกิดภัยขึ้นแล้วบริษัทประกันชดใช้ค่าเสียหายให้

2. การประกันภัยทางทะเล (marine insurance) เป็นการประกันความเสียหายแก่สินค้าและทรัพย์สินที่อยู่ในการขนส่ง รวมทั้งพาหนะและสิ่งอื่น ๆ ที่ใช้ในการขนส่ง และยังขยายขอบเขตความคุ้มครองรวมไปถึงทางบก (inland risks) และความสูญเสียในขณะขนส่ง โดยทางลำน้ำในประเทศด้วย ซึ่งสิ่งใดก็ตามถ้าตกอยู่ภายใต้ความเสี่ยงภัยทางทะเล และเป็นสิ่งที่ชอบด้วยกฎหมายแล้ว ย่อมที่จะเอาประกันภัยทางทะเลได้ เช่น ตัวเรือ สินค้า รายได้หรือค่าจ้างที่ควรได้ในรูปค่าขนส่ง (freight) ค่านายหน้า กำไร หรือผลประโยชน์ที่เป็นเงินอื่นๆ

3. การประกันภัยรถยนต์ (automobile insurance) เป็นการประกันความสูญเสีย หรือเสียหายอันเกิดจากการใช้รถยนต์ ซึ่งได้แก่

- 3.1 ความสูญเสียหรือเสียหายที่เกิดแก่รถยนต์ ได้แก่ ความเสียหาย บุกสลาย หรือสูญหายของรถยนต์

3.2 ความสูญเสียหรือเสียหายที่รถยนต์ก่อให้เกิดขึ้นแก่ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของบุคคลภายนอก รวมทั้งบุคคลที่โดยสารอยู่ในรถยนต์นั้น ซึ่งปัจจุบันได้มีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถยนต์ พ.ศ.2535 เพื่อคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถยนต์ เพื่อเป็นหลักประกันว่าผู้ประสบภัยจากรถ จะได้รับการชดใช้ค่าเสียหายเบื้องต้นอย่างแน่นอน และทันที

4. การประกันภัยเบ็ดเตล็ด (miscellaneous insurance) เป็นการประกันภัยประเภทหนึ่งของการประกันวินาศภัย โดยให้ความคุ้มครองต่อความสูญเสียหรือความเสียหายอันเนื่องมาจากภัยอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือจากการคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย กรมธรรม์ประกันภัยทางทะเล กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ และกรมธรรม์ประกันชีวิต แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

4.1 การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับบุคคล เป็นการประกันที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการประกันชีวิตมาก ได้แก่ การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล การประกันสุขภาพและการประกันหมู่ การประกันอุบัติเหตุผู้โดยสารเครื่องบิน และรถยนต์ประจำทาง เป็นต้น

4.2 การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับทรัพย์สิน เป็นการให้ความคุ้มครองความสูญเสียหรือเสียหายต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัย อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ ได้แก่ การประกันทรัพย์สินส่วนบุคคล การประกันกระจก การประกันป้ายโฆษณาสินค้า การประกันโจรกรรม และการประกันภัยสำหรับเงิน

4.3 การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับงานวิศวกรรม เป็นการประกันเฉพาะงานวิศวกรรมเครื่องยนต์ วิศวกรรมโยธา และภัยเครื่องจักรต่าง ๆ ที่ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งได้แก่ การประกันภัยทุกชนิดสำหรับงานรับเหมาก่อสร้าง การประกันภัยทุกชนิดสำหรับงานติดตั้งเครื่องจักร การประกันภัยสำหรับงานตามสัญญา การประกันภัยเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

4.4 การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับ ความรับผิดชอบตามกฎหมายเป็นการประกันที่มุ่งจะให้ความคุ้มครองต่อความรับผิดชอบตามกฎหมาย ของผู้เอาประกันที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งได้แก่ การประกันความรับผิดชอบต่อสาธารณะ การประกันความรับผิดชอบของนายจ้าง การประกันความรับผิดของผู้ผลิตสินค้า การประกันความรับผิดของผู้ประกอบอาชีพทางแพทย์ ,ทางกฎหมาย,ทางบัญชี เป็นต้น

4.5 การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับภัยอื่น ๆ จัดเป็นกลุ่มเบ็ดเตล็ด ที่มุ่งให้ความคุ้มครองภัยอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว ได้แก่ การประกันความซื่อสัตย์ การประกันพืช การประกันปลุสตัดว์ การประกันโรคมะเร็ง

## การสนับสนุนของภาครัฐต่อธุรกิจประกันวินาศภัย

หน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบโดยตรงต่อธุรกิจประกันวินาศภัย คือ กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งในระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา กรมการประกันภัยได้มีนโยบายและมาตรการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจประกันวินาศภัย สามารถตอบสนองความต้องการทั้งผู้ประกอบการและผู้เอาประกันภัย ซึ่งได้มีการแก้ไขปรับปรุงกฎและระเบียบต่าง ๆ ดังนี้

1. ปรับปรุงโครงสร้างอัตราเบี้ยประกันภัยรถ (ภาคสมัครใจ) ใหม่ ให้เป็นมาตรฐานสากล โดยร่วมกับสมาคมประกันวินาศภัย ศึกษาปรับปรุงโครงสร้างอัตราเบี้ยประกันรถใหม่ จากเดิมที่ใช้ระบบคำนวณเบี้ยประกันภัยจาก ประเภท ชนิด และขนาดของรถ ไปเป็นระบบที่เน้นเรื่องประวัติและประสบการณ์ของผู้ขับขี่ อายุ เพศ และองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เป็นหลักปฏิบัติสากลมาเป็นองค์ประกอบในการพิจารณา เพื่อให้มีโครงสร้างอัตราเบี้ยประกันภัยที่มีความเหมาะสมถูกต้อง ทำให้ผู้เอาประกันที่มีความเสี่ยงภัยแตกต่างกัน ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยรถมากขึ้น สาระสำคัญของการปรับปรุงได้กำหนดรูปแบบกรมธรรม์เป็น 2 แบบ คือ

1.1 กรมธรรม์แบบไม่ระบุชื่อผู้ขับขี่ (unnamed driver policy) ซึ่งก็คือรูปแบบกรมธรรม์ที่ใช้หลักการแบบที่ใช้ในปัจจุบัน ที่คุ้มครองการขับขี่รถโดยผู้ขับขี่ทุกคนที่ได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัย

1.2 กรมธรรม์แบบระบุชื่อผู้ขับขี่ (named driver policy) เป็นกรมธรรม์แบบใหม่ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยมีทางเลือกใจการทำประกันภัยมากขึ้น วัตถุประสงค์หลัก คือ คุ้มครองการขับขี่โดยบุคคลที่ระบุชื่อไว้ แต่ทั้งนี้กรณีบุคคลที่มีได้ระบุชื่อมาขับขี่ก็ได้รับความคุ้มครอง แต่ผู้เอาประกันต้องร่วมรับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดขึ้นของอุบัติเหตุแต่ละครั้งตามที่กำหนด คือความเสียหายต่อตัวรถคันที่เอาประกันภัย 6,000 บาท และความเสียหายต่อทรัพย์สินบุคคลภายนอก 2,000 บาท ในการระบุชื่อผู้ขับขี่จะทำให้เสียเบี้ยประกันต่ำกว่ากรมธรรม์แบบไม่ระบุชื่อผู้ขับขี่ทำให้เสียเบี้ยประกันต่ำกว่ากรมธรรม์แบบไม่ระบุชื่อ ประมาณ 5-25% โดยสามารถระบุชื่อผู้ขับขี่ได้ 1 หรือ 2 ชื่อ และจะได้ลดเบี้ยประกันภัยตั้งแต่ 10-25% แล้วแต่ช่วงอายุที่กำหนด ทั้งนี้สำหรับกรณีระบุชื่อผู้ขับขี่ 2 คนจะใช้ส่วนลดตามช่วงอายุผู้ขับขี่ที่เสี่ยงภัยสูงกว่า และเสียเบี้ยประกันภัยสูงกว่า ระบุชื่อ 1 คน อีก 5% ดังนั้น กรณีเป็นรถในครอบครัวและทราบผู้ขับขี่แน่นอน ควรเลือกซื้อกรมธรรม์แบบระบุชื่อผู้ขับขี่ เพราะจะเสียเบี้ยประกันภัยต่ำกว่าแบบไม่ระบุชื่อผู้ขับขี่

2. อนุมัติกรมธรรม์ประกันสุขภาพแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิม เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสเลือกซื้อมากขึ้น เช่น แบบที่ผู้เอาประกันภัยร่วมรับผิดชอบค่ารักษาพยาบาลบางส่วน ส่วนที่เกิดจากนั้นบริษัทรับผิดชอบ ซึ่งอัตราเบี้ยประกันภัยจะถูกจากเดิมมาก และแบบประกันสุขภาพที่

บริษัทจะเพิ่มจำนวนผลประโยชน์ให้ตามดัชนีภาวะเงินเฟ้อเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยได้รับจำนวนเงินผลประโยชน์มากขึ้นตามอัตราค่ารักษาพยาบาลและค่ายาที่ปรับราคาสูงขึ้น

3. ปรับปรุงและจัดทำกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะได้รับความคุ้มครองพื้นฐานเพิ่มขึ้นจากกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยพื้นฐาน โดยจ่ายเบี้ยประกันภัยเท่าเดิม สรุปได้ดังนี้

3.1 ขยายความคุ้มครองจากกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยซึ่งให้ความคุ้มครอง 3 ภัย ได้แก่ ไฟไหม้ (ไม่รวมไฟฟ้า ไฟจากพุ่มไม้ พงรก และการเผาป่าเพื่อปราบพื้นที่) ไฟผ่า (ไม่รวมความเสียหายต่อเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เกิดจากการลัดวงจรจากไฟผ่า) และการระเบิดของแก๊สที่ใช้เพื่อการอยู่อาศัย เป็นให้ความคุ้มครองภัย 6 ภัย ได้แก่ ไฟไหม้ (รวมถึงไฟฟ้า ไฟจากพุ่มไม้ พงรก และการเผาป่าเพื่อปราบพื้นที่) ไฟผ่า (รวมถึงความเสียหายต่อเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เกิดจากการลัดวงจรจากไฟผ่า) ระเบิด (ทุกชนิด) ภัยยานพาหนะ ภัยอากาศยาน ภัยเนื่องจากน้ำ โดยผู้เอาประกันภัยจ่ายเบี้ยประกันภัยเท่าเดิม

3.2 ขยายวงเงินเอาประกันภัยของทรัพย์สินที่กำหนดคราขายาก เช่น โบราณวัตถุ หรือ ศิลปวัตถุ จาก 2,000 บาท เป็น 10,000 บาท หากต้องการเอาประกันภัยเกิน 10,000 บาท ผู้เอาประกันภัยอาจตกลงกับบริษัทเพื่อเอาประกันภัยได้

3.3 เงื่อนไขของกรมธรรม์ มีความแตกต่างจากการประกันอัคคีภัยทั่วไปรวมทั้งการประกันภัยทรัพย์สินอื่น ๆ คือ ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยในวงเงินเอาประกันภัยต่ำกว่ามูลค่าของทรัพย์สินที่แท้จริง (under insurance) เมื่อเกิดความเสียหายขึ้น โดยหลักการประกันภัยทั่วไป บริษัทจะนำเงื่อนไขส่วนเฉลี่ยจากการประกันภัย (average clause) มาใช้โดยผู้เอาประกันภัยจะต้องรับส่วนเฉลี่ยในค่าเสียหายที่เกิดขึ้นด้วย แต่สำหรับกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัยที่ร่างขึ้นใหม่นี้จะไม่นำหลักการส่วนเฉลี่ยดังกล่าวมาใช้ โดยบริษัทก็จะจ่ายให้ผู้เอาประกันภัยเต็มตามความเสียหายที่เกิดขึ้น

3.4 การคำนวณมูลค่าสินไหมทดแทนในกรมธรรม์ จะคำนวณด้วยวิธีการทดแทนทรัพย์สิน (replacement cost valuation) หมายถึงว่า เมื่อเกิดความเสียหายขึ้น บริษัทจะชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยไม่มีการหักค่าเสื่อมราคาใด ๆ ตัวอย่างเช่น ทำประกันภัยโทรทัศน์ขนาด 29 นิ้ว ไว้ในราคา 35,000 บาท ต่อมาเกิดไฟไหม้ทำให้โทรทัศน์เครื่องดังกล่าวเสียหายสิ้นเชิง บริษัทจะชดเชยให้โดยจะจ่ายเป็นเงินสด 35,000 บาท หรือซื้อโทรทัศน์ขนาด ยี่ห้อยุณภาพเดิม ให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยจะ ไม่มีการหักค่าเสื่อมราคาในการใช้งาน

3.5 ในการเรียกร้องให้ชดเชยค่าสินไหมทดแทน ได้มีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนว่า บริษัทจะต้องชดเชยค่าสินไหมทดแทนภายในกี่วัน มิฉะนั้นบริษัทจะต้องจ่ายดอกเบี้ยให้แก่ผู้เอา

ประกันภัยและมีการขยายระยะเวลาที่ผู้เอาประกันภัยต้องส่งหลักฐานการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน จากภายใน 15 วัน เป็นภายใน 30 วัน เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยจะได้มีเวลาจัดการด้านเอกสารมากขึ้น

3.6 มีการกำหนดระยะเวลาให้ผู้เอาประกันภัยต้องชำระเบี้ยประกันภัยภายใน 60 วัน นับแต่วันที่กรมธรรม์ประกันภัยมีผลบังคับ มิฉะนั้นจะถือว่ากรมธรรม์สิ้นผลบังคับ เพื่อลดจำนวน เบี้ยประกันภัยที่เรียกเก็บไม่ได้

4. เร่งรัดการจัดตั้งบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ให้จัดตั้งและเปิด ดำเนินการได้ครบถ้วนในทุกจังหวัดทั่วประเทศภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ซึ่ง พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2540 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 17 พฤศจิกายน 2540 ได้มีบทบัญญัติกำหนดให้จัดตั้ง บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ขึ้น เพื่อให้ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนทั้งในด้านของการรับประกันภัย และการรับคำร้องขอและการ จ่ายค่าสินไหมทดแทน และเงินต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัตินี้แทนบริษัทประกันภัยและกองทุน ทดแทนผู้ประสบภัย โดยกฎหมายกำหนดให้จัดตั้งให้ครบถ้วนทุกจังหวัดภายในวันที่ 15 พฤศจิกายน 2541 ซึ่งปัจจุบันได้มีการจัดตั้งครบถ้วนแล้ว

#### การสนับสนุนของภาคเอกชนต่อธุรกิจประกันวินาศภัย

##### 1. สมาคมประกันวินาศภัย

สมาคมประกันวินาศภัยก่อตั้งขึ้นภายใต้ความร่วมมือของ 3 สมาคม ที่ประกอบ ธุรกิจประกันภัย คือ สมาคมในสหราชอาณาจักรบริเตนใหญ่ สมาคมประกันภัยเงินแห่งประเทศไทย และสมาคมประกันภัยแห่งประเทศไทย ทั้ง 3 สมาคมนี้มีวัตถุประสงค์จะรวมตัวเป็นสมาคมเดียวกัน โดยได้รับอนุญาตอย่างเป็นทางการให้ใช้ชื่อว่า สมาคมประกันวินาศภัย เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2510 โดยที่มามีผลงานที่สำคัญหลายด้านดังนี้

1.1 ร่วมกับกรมการประกันภัยในการปรับปรุง โครงสร้างเบี้ยประกันภัยรถ (ภาคสมัครใจ)

1.2 รับโอนงานจากกรมการประกันภัย ในการจัดสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาต เป็นตัวแทนประกันวินาศภัย โดยเริ่มในส่วนกลางตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2542 เป็นต้นมา

1.3 กำกับดูแลสมาชิกและสร้างมาตรฐานในการประกอบธุรกิจ โดยเฉพาะในเรื่อง พฤติกรรมของผู้ประกอบการ ที่จะมีผลต่อความมั่นคงทางการเงินและภาพพจน์ของธุรกิจโดยรวม

1.4 ร่วมมือกับกรมการประกันภัย ในการปรับปรุง แก้ไข พระราชบัญญัติประกัน วินาศภัย พ.ศ.2535

##### 2. สถาบันประกันภัยไทย

ได้มีการก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2523 ด้วยความร่วมมือของสำนักงาน ประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ สมาคมประกันวินาศภัย และสมาคมประกันชีวิตไทย เพื่อให้เป็น

สถาบันการศึกษาของวิชาการประกันภัย สำหรับพนักงานและบุคลากรในวงการประกันภัย ต่อมา คณะกรรมการของสถาบันประกันภัยไทย ได้มีมติให้ดำเนินการจดทะเบียนประกันภัยไทย ให้เป็นนิติบุคคล ในรูปของบริษัทจำกัด ซึ่งได้ดำเนินการจดทะเบียนเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2531 ในชื่อ บริษัท ที.ไอ.ไอ. จำกัด ซึ่งเป็นคำย่อของ Thailand Insurance Institute โดยมีบริษัทประกันภัย และบริษัท ประกันชีวิต ร่วมเป็นผู้ถือหุ้น บทบาทที่ผ่านมาเกี่ยวข้องกับการให้ความรู้และทดสอบในหลักสูตร ต่าง ๆ ดังนี้

## 2.1 การให้ความรู้ทางด้านวิชาชีพตามหลักสูตร T.I.I.

หลักสูตร T.I.I. เป็นหลักสูตรที่สถาบันประกันภัยแห่งประเทศนิวซีแลนด์ (The Insurance Institute Of New Zealand หรือ IINZ) อนุญาตให้สถาบันประกันภัยไทย (T.I.I.) นำมาใช้ โดยการปรับปรุงเนื้อหา สาระบางส่วน ให้เหมาะสมกับภาวะตลาดของประเทศไทยโดยนักศึกษาจะ ได้รับความรู้โดยวิธีเข้ารับฟังการบรรยายจากวิทยากรเป็นภาษาไทย และสอดคล้องกับกฎหมายของ ประเทศไทย ซึ่งวิทยากรทั้งหลายจะอาศัยตำราภาษาอังกฤษของ IINZ เป็นแนวทางในการสอน และ ปรับปรุงเนื้อหาของตำราในบางส่วนที่อาจมีความแตกต่างในการปฏิบัติในประเทศไทย รวมทั้ง ส่วนที่เป็นกฎหมายของประเทศนิวซีแลนด์ ซึ่งมีได้มีกฎหมายเช่นนั้นในประเทศไทย นักศึกษาก็ ได้รับความรู้ในแนวทางที่สอดคล้องกับกฎหมายไทย ตำราของ IINZ ดังกล่าวนี จะมีการแก้ไข ปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

หลักสูตร T.I.I. นี้มีนักศึกษาสนใจเข้ารับการอบรมเป็นจำนวนมาก โดยบริษัท ประกันภัยต่าง ๆ ตลอดจนบริษัทนายหน้าประกันภัย และบริษัทผู้ประเมินความเสียหาย (Adjuster) ให้การสนับสนุนส่งพนักงานเข้ารับการอบรม นักศึกษาที่สมัครเข้ารับการอบรมดังกล่าวข้างต้น จะ มีโอกาสได้รับความรู้ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับคือ ขั้นต้น 4 วิชา ขั้นกลาง 4 วิชา และขั้นปลาย (ขั้น Associate) 4 วิชา รวมทั้ง 3 ระดับเท่ากับ 12 วิชา เมื่อได้ศึกษาจบในแต่ละระดับ จะมีโอกาสได้รับ ประกาศนียบัตรของแต่ละระดับ ซึ่งจะใช้เวลาโดยประมาณไม่ต่ำกว่า 3 ปี เพื่อให้จบการศึกษาของ ทั้ง 3 ระดับ ในปัจจุบัน มีนักศึกษาที่จบการศึกษาในระดับต่าง ๆ แล้วดังนี้

ขั้นต้น(รวม 4 วิชา)	926 คน
ขั้นกลาง(รวม 8 วิชา)	304 คน
ขั้นปลาย(รวม 12 วิชา)	169 คน

## 2.2 หลักสูตร Insurance Institute of New Zealand (IINZ)

หลักสูตรนี้มีนักศึกษาสนใจมากพอสมควร โดยเฉพาะผู้ที่สามารถเรียนรู้และ เข้าใจภาษาอังกฤษดี เนื่องจากจะต้องศึกษาจากตำราภาษาอังกฤษ และสอบเป็นภาษาอังกฤษ โดย สถาบันประกันภัยไทยเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการสมัครเรียน และจัดการสอบให้แก่นักศึกษา

ตามกำหนดของ IINZ ในห้องสอบของสถาบันประกันภัยไทย ขณะนี้มีนักศึกษากำลังศึกษามากกว่า 100 คน และมีผู้จบการศึกษาโดยผ่านการสอบในระดับ Associate แล้ว 48 คน และในระดับ Fellow อีก 1 คน

### 2.3 หลักสูตร Chartered Insurance Institute (CIT)

หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับทั่วโลก สถาบัน CII เป็นสถาบันประกันภัยของประเทศอังกฤษซึ่งได้ก่อตั้งแต่ปีคริสต์ศักราช 1897 และมีอายุครบ 100 ปี เมื่อปี 1997 มีนักศึกษาไทยที่เคยไปศึกษาและผ่านการสอบในระดับ Associate ได้แล้วเพียงไม่ถึง 10 คน เนื่องจากมาตรฐานของหลักสูตรนี้สูงมาก และค่าใช้จ่ายในการเรียนค่อนข้างสูง จึงมีผู้สนใจไม่มากนัก อย่างไรก็ตามขณะนี้ก็มีผู้สนใจหลักสูตรนี้อยู่บ้าง ทั้งที่เป็นนักศึกษาไทย และนักศึกษาชาวต่างประเทศ ซึ่งกำลังทำงานประกอบวิชาชีพประกันภัยอยู่ในประเทศไทย สถาบันประกันภัยไทยได้ทำหน้าที่เป็นศูนย์การสอบให้แก่นักศึกษาของ CII ในกรุงเทพฯ อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ.2534 จนถึงปัจจุบัน

### 2.4 หลักสูตร Australian Insurance Institute (AII)

หลักสูตรนี้เป็นของสถาบันประกันภัยแห่งออสเตรเลีย ซึ่งเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียงอีกแห่งหนึ่ง นักศึกษาไทยที่สอบผ่านหลักสูตรระดับ Associate ของ IINZ หลายคนที่ได้รับสิทธิเข้าเป็นสมาชิกระดับ Associate ของ AII ด้วย ขณะนี้มีนักศึกษาที่เป็นชาวต่างประเทศและกำลังทำงานประกอบวิชาชีพประกันภัยอยู่ในประเทศไทย สนใจศึกษาหลักสูตรนี้อยู่จำนวนหนึ่ง และสถาบันประกันภัยไทยได้ทำหน้าที่เป็นศูนย์การสอบให้นักศึกษาของ AII ในกรุงเทพฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2534 จนถึงปัจจุบัน

### 2.5 หลักสูตร American Institute for Chartered Property casualty Underwriters (CPCU) และหลักสูตร Insurance Institute of America (IIA)

หลักสูตรทั้ง 2 นี้เป็นของสถาบันประกันภัยในสหรัฐอเมริกา ซึ่งเปิดโอกาสให้กับผู้สนใจศึกษาหาความรู้ด้านการประกันวินาศภัย สามารถสมัครเข้าเรียนได้ในระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งจะต้องสอบผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ที่สอบผ่านหลักสูตรแรก (CPCU) จะได้รับวุฒิเป็น Chartered Property casualty Underwriting (AU), Associate in Claims (AIC), Associate in Loss Control Management (ALCM), Associate in Personal Insurance (API), Associate in Reinsurance (Are) สถาบัน AICPCU และ IIA มีสำนักงานอยู่ที่เดียวกัน นักศึกษาผู้สนใจจะต้องสมัครเรียน และสมัครสอบโดยตรงกับสถาบันดังกล่าว แต่สามารถทำการสอบตามกำหนดของสถาบันดังกล่าวได้ที่สถาบันประกันภัยไทยในกรุงเทพฯ ซึ่งได้ทำหน้าที่เป็นศูนย์สอบของ AICPCU และ IIA มาตั้งแต่ปี 2532 จนถึงปัจจุบัน

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรัส กาจนวงศ์ (2545) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการเปิดเสรีประกันภัย พบว่า ปัญหาหนึ่งของธุรกิจประกันภัยก็คือ การขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ ที่มีความเป็นมืออาชีพ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจประกันภัย เนื่องจากรูปแบบธุรกิจมีความแตกต่างจากธุรกิจอื่นหลายประการ ประการแรกคือ หลักการที่ใช้ปฏิบัติเป็นแนวทางตามหลักสากลยึดต้นแบบมาจากต่างประเทศ ประการที่สอง สินค้าบริการด้านประกันภัยเปลี่ยนแปลง ได้ตลอดเวลาและมีความซับซ้อนมากขึ้น ประการที่สาม สินค้าประกันวินาศภัยคือ ความคุ้มครองหรือการขาย “คำมั่นสัญญา” จึงเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตนจับต้องได้ยากซึ่งต้องอาศัยบุคคลเป็นตัวกลางในการกำหนดและเสนอขาย ประการที่สี่ ผลกำไรของบริษัทประกันภัยขึ้นอยู่กับคุณภาพของการขายคือ การบริหารการรับประกันภัยหรือการบริหารความเสี่ยงภัย ที่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ตามหลักวิชาการประกันภัย ประการที่ห้าผลการประกอบการและฐานะทางการเงินที่มั่นคงของธุรกิจประกันภัย จะต้องมีการบริหารการเงินและการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ การนำเงินไปลงทุนประกอบธุรกิจอื่นต้องมีความระมัดระวัง อาศัยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะ สรุปได้ว่า จากรูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจประกันวินาศภัยข้างต้นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความเป็นมืออาชีพ ทั้งในระดับผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรในสายงานหลักที่มีความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ด้านพิจารณารับประกันภัย นักคณิตศาสตร์ประกันภัย นักบัญชีประกันภัย ผู้บริหารการจัดการสินทรัพย์ (การลงทุน) และนักกฎหมายประกันภัย เป็นต้น

โสรัตน์ ไวศยดำรง (2540) ได้ทำการศึกษาปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท อากาศประกันภัย จำกัด พบว่า ผู้บริหารที่มีเพศและประสบการณ์ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้บริหารที่มีอายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความต้องการในการฝึกอบรม ผู้บริหารมีความต้องการที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานฝึกอบรมคือ จัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ และผลิตภัณฑ์ของบริษัท มากที่สุด รองลงมาได้แก่ วางแผนโครงการฝึกอบรมให้พนักงานประจำปี และฝ่ายขายของบริษัททุกระดับ

ไชยพร เหลืองวิรุจน์กุล (2547) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อยุรยา อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า ความต้องการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อยุรยา อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการฝึกอบรมด้าน



เทคนิคการขายประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความต้องการฝึกอบรมความรู้ด้านการขายประกันชีวิต และการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการเป็นตัวแทน และประสบการณ์ทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศและประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ ระดับการศึกษา และลักษณะการเป็นตัวแทนแตกต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**รุ่งทิพย์ เมนะเสวต (2547)** ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก และหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานซึ่งมีความถี่สูงสุดในแต่ละด้านคือ ด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์ของบริษัทคือ ความรู้สินค้าตัวใหม่ๆ ด้านการบริหารพนักงานคือ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการบริหารยอดขายคือ การแก้ปัญหาเมื่อยอดขายลดลง

**สมจิตร ลุขสว่าง (2540)** ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความรู้และเจตคติของผู้เอาประกันที่มีต่อการทำประกันที่มีต่อการทำประกันชีวิต ผลการวิจัยพบว่า เพศและกลุ่มอาชีพของผู้เอาประกัน มีความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับการประกันชีวิตใกล้เคียงกันและจัดอยู่ในระดับสูง เมื่อนำเรื่องเจตคติที่มีต่อการทำประกันชีวิตของผู้เอาประกัน โดยจำแนกตาม เพศ และกลุ่มอาชีพของผู้เอาประกัน พบว่า ทั้งเพศและกลุ่มอาชีพของผู้เอาประกันมีเจตคติต่อการทำประกันชีวิตอยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในเรื่องเจตคติที่มีต่อการทำประกันชีวิต จำแนกตามเพศ ชาย หญิง และกลุ่มอาชีพ จะพบว่า ผู้เอาประกันชาย หญิง รวมถึงกลุ่มอาชีพของผู้เอาประกัน ล้วนมีความคิดเห็นและเจตคติที่มีต่อการทำประกันชีวิตในระดับดีเช่นกัน โดยมีเจตคติในเรื่อง บริษัทควรอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าและการบริการที่ดี เป็นสำคัญ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าจะ เป็น เพศชาย หรือหญิง หรือกลุ่มอาชีพของผู้เอาประกันต่างต้องการได้รับการบริการที่ดีจากบริษัทประกันชีวิต ในด้านความสะดวกเป็นอันดับแรก โดยผู้เอาประกันถือเรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญที่สุด

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. วิธีการดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้ใช้แนวทางในการศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งรวบรวมโดยการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้เก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนไม่จำกัด

##### กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ต้องการศึกษามีขนาดใหญ่ประกอบกับระยะเวลาในการทำการศึกษามีจำกัด ทำให้ไม่สามารถสอบถามข้อมูลจากประชากรทั้งหมดได้ จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอนแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น ประกอบด้วย

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นบริษัท จำกัด (มหาชน) จำนวน 4 บริษัท และบริษัทจำกัด จำนวน 4 บริษัท รวมจำนวน 8 บริษัท กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างรวม 400 คน

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยสุ่มเลือกบุคลากรในบริษัทประกันวินาศภัย ที่ได้เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง แล้วทำการเก็บแบบสอบถามบริษัทละ 50 คน เท่า ๆ กัน

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวน เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสัมภาษณ์ตัวแทนบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย บางคนนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยมีโครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และจำนวนครั้งเข้าฝึกอบรม ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลวัตถุประสงค์ของบุคลากรที่ต้องการเข้าฝึกอบรม ได้แก่ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อสร้างทักษะ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ และเพื่อความเจริญเติบโตในอาชีพ ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบรับหรือปฏิเสธ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากร ซึ่งแบ่งออกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย และด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย ซึ่งเป็นคำถามแบบ Rating Scale โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มีความต้องการมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มีความต้องการมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
มีความต้องการปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
มีความต้องการน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
มีความต้องการน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างไปหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (รายชื่อปรากฏดังภาคผนวก ข) เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าสอดคล้องกับเนื้อหา และวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแล้วทดลองใช้เพื่อหาความ

เชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (try-out) กับประชากรที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย โดยใช้วิธีการของ Cronbach ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .9080

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นด้วยตนเองกับบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเลือกบุคลากรบริษัทละเท่าๆ กันในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2552

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้การแจกแจงค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน และจำนวนครั้งเข้าฝึกอบรม ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ และ ใช้กับข้อมูลวัตถุประสงค์ของบุคลากรที่ต้องการเข้าฝึกอบรม ได้แก่ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อสร้างทักษะ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ และเพื่อความเจริญเติบโตในอาชีพ ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบรับหรือปฏิเสธ

2. ใช้การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับข้อมูลความต้องการเข้าฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย และด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย ซึ่งเป็นคำถามแบบ Rating Scale

3. ใช้การหาค่าเฉลี่ยต่อด้วยแปลค่า  $\bar{X}$  กับข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความต้องการเข้าฝึกอบรมจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผล

ผู้วิจัยจะนำค่าเฉลี่ยมาแปลความหมาย โดยคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538:10)

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{ค่าสูงสุด}}$$

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เมื่อได้ช่วงห่างของชั้น ก็จะนำมาพิจารณาตามระดับคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง มีระดับความต้องการน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง มีระดับความต้องการน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง มีระดับความต้องการปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง มีระดับความต้องการมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง มีระดับความต้องการมากที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัย เรื่อง “ความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลวัตถุประสงค์ของบุคลากรที่ต้องการเข้าฝึกอบรม

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการเข้าฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 ข้อมูลเปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	146	36.50
หญิง	254	63.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.50 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.50

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	172	43.00
สมรส	182	45.40
หย่า	31	7.80
หม้าย	15	3.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมรสแล้วมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.40 รองลงมาเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 43.00 และเป็นหม้าย มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.80

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	39	9.80
25 – 35 ปี	228	57.00
36 – 45 ปี	92	23.00
45 ปีขึ้นไป	41	10.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาคืออายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.00 และที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.80

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	8.80
ปริญญาตรี	310	77.40
ปริญญาโท	55	13.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 77.40 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 13.80 และการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.80

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	133	33.30
15,001 – 30,000 บาท	189	47.30
30,001 – 45,000 บาท	57	14.30
45,000 บาทขึ้นไป	21	5.10
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.30 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.30 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.10



ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
0 – 2 ปี	75	18.80
2 – 5 ปี	125	31.20
5 – 10 ปี	108	27.00
10 ปีขึ้นไป	92	23.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุงานระหว่าง 2 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.20 รองลงมาอายุงาน 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.00 และอายุงาน 0 – 2 ปี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.80

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งเข้าฝึกอบรม

จำนวนครั้งเข้าฝึกอบรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม	31	7.80
1 ครั้งต่อปี	99	24.80
2 – 3 ครั้งต่อปี	233	58.10
4 – 5 ครั้งต่อปี	19	4.80
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	18	4.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าฝึกอบรมจำนวน 2 – 3 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 58.10 รองลงมาเข้าฝึกอบรมจำนวน 1 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 24.80 ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 7.80 เข้ารับการฝึกอบรม 4-5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 4.80 และเข้ารับการฝึกอบรมน้อยที่สุดมากกว่า 5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 4.50

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลวัตถุประสงค์ของบุคลากรที่ต้องการเข้าฝึกอบรม

ในส่วนนี้จะเป็นการนำเสนอข้อมูลวัตถุประสงค์ของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยที่ต้องการเข้าฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อสร้างทักษะ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ และเพื่อความเจริญเติบโตในอาชีพ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ของบุคลากรที่ต้องการเข้าฝึกอบรม

(n = 400)

ข้อที่	วัตถุประสงค์ของบุคลากร ที่ต้องการเข้าฝึกอบรม	ใช่	ร้อยละ	ไม่ใช่	ร้อยละ	ลำดับ
1	เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน	356	89.00	44	11.00	2
2	เพื่อสร้างทักษะ	356	89.00	44	11.00	2
3	เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์	363	90.80	37	9.20	1
4	เพื่อความเจริญเติบโตในอาชีพ	338	84.50	62	15.50	4

จากตารางที่ 4.8 พบว่า วัตถุประสงค์ของบุคลากรที่ต้องการเข้าฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ คือ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาเท่ากัน คือ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน และเพื่อสร้างทักษะ คิดเป็นร้อยละ 89.00 และน้อยที่สุดคือ เพื่อความเจริญเติบโตในอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 84.50

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการเข้าฝึกอบรม

ในส่วนนี้จะเป็นข้อมูลความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย และด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย โดยขอนำเสนอข้อมูลตามตารางที่ 4.9 – 4.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตร วิชาชีพการประกันวินาศภัยในด้านต่างๆ

หลักสูตรวิชาชีพประกันวินาศภัยในด้าน	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับที่
ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย	3.83	0.71	มาก	1
ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย	3.34	0.72	ปานกลาง	3
ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย	3.39	0.80	ปานกลาง	2
เฉลี่ยรวม	3.48	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการเข้าฝึกอบรมในทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.48$ ) โดยเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย มีความต้องการในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 ( $\bar{X} = 3.83$ ) ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย มีความต้องการในระดับปานกลางเป็นอันดับที่ 2 ( $\bar{X} = 3.39$ ) และด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยมีความต้องการในระดับปานกลางเป็นอันดับที่ 3 ( $\bar{X} = 3.39$  และ 3.14)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตร  
วิชาชีพการประกันวินาศภัย ในด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย

ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับที่
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกันภัยและสัญญาประกันภัย	3.81	0.88	มาก	4
- การประกันภัยประเภทต่าง ๆ	3.87	0.82	มาก	2
- การประกันภัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	3.92	0.90	มาก	1
- การดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย	3.86	0.94	มาก	3
- จรรยาบรรณสำหรับนักประกันภัย	3.72	1.05	มาก	5
เฉลี่ยรวม	3.83	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการเข้าฝึกอบรมเรื่องการประกันภัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 ( $\bar{X} = 3.92$ ) รองลงมา คือ เรื่องการประกันภัยประเภทต่างๆ ในระดับมากเป็นอันดับที่ 2 ( $\bar{X} = 3.87$ ) และ เรื่องจรรยาบรรณสำหรับนักประกันภัยต้องการเข้าฝึกอบรมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 5 ( $\bar{X} = 3.72$ )

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตร  
วิชาชีพการประกันวินาศภัย ในด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย

ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับที่
- การประกันภัยทรัพย์สินเชิงพาณิชย์	3.48	0.80	มาก	4
- การประกันภัยความรับผิดชอบตามกฎหมายเชิงพาณิชย์	3.49	0.85	มาก	3
- การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง	2.83	1.08	ปานกลาง	7
- การประกันภัยทรัพย์สินและความรับผิดตามกฎหมายส่วนบุคคล	3.61	0.86	มาก	1
- การประกันชีวิต การประกันสุขภาพ และการประกันภัยอุบัติเหตุ	3.58	0.85	มาก	2
- การประกันภัยทางวิศวกรรม	3.13	1.10	ปานกลาง	6
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย	3.29	1.12	ปานกลาง	5
เฉลี่ยรวม	3.34	0.72	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการเข้าฝึกอบรมเรื่องการประกันภัยทรัพย์สินและความรับผิดชอบตามกฎหมายส่วนบุคคลมากที่สุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 ( $\bar{X} = 3.61$ ) รองลงมา คือ เรื่องการประกันชีวิต การประกันสุขภาพ และการประกันภัยอุบัติเหตุ มีความต้องการในระดับมากเป็นอันดับที่ 2 ( $\bar{X} = 3.58$ ) และ เรื่องการประกันภัยทางทะเลและขนส่ง มีความต้องการน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับที่ 7 ( $\bar{X} = 2.83$ )

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกันวินาศภัย ในด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย

ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับที่
- การสื่อสารทางธุรกิจ	2.91	1.10	ปานกลาง	7
- ภาษาอังกฤษสำหรับนักประกันภัย	3.08	1.07	ปานกลาง	6
- การจัดการพิจารณารับประกันภัย	3.72	1.07	มาก	4
- การจัดการค่าสินไหมทดแทน	3.83	1.05	มาก	3
- การบริหารความเสี่ยงกับการรับประกันภัย	3.88	1.04	มาก	2
- การรับประกันภัยต่อ	3.92	1.08	มาก	1
- การบัญชีและการบริหารทางการเงินของบริษัทประกันภัย	2.25	1.30	น้อย	8
- การสำรวจและการประเมินความเสียหาย	3.51	1.39	มาก	5
เฉลี่ยรวม	3.39	0.80	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการเข้าฝึกอบรมในเรื่องการรับประกันภัยต่อมากที่สุดในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 ( $\bar{X} = 3.92$ ) รองลงมา คือ เรื่องการบริหารความเสี่ยงกับการรับประกันภัยมีความต้องการในระดับมากเป็นอันดับที่ 2 ( $\bar{X} = 3.88$ ) และ เรื่องการบัญชีและการบริหารทางการเงินของบริษัทประกันภัยมีความต้องการน้อยที่สุดในระดับน้อยเป็นอันดับที่ 8 ( $\bar{X} = 2.25$ )

#### ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ในส่วนนี้จะเป็นการเปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกัน  
วินาศภัยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยขอนำเสนอข้อมูลตามตารางที่ 4.13 –  
4.19 ตามลำดับ

##### 1. เพศ

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกันวินาศภัย  
ด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย จำแนกตามเพศ

ด้าน	$\bar{X}$	เพศ	
		ชาย	หญิง
ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย			
ชาย	3.8438	-	0.0076
หญิง	3.8362	0.0076	-
ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย			
ชาย	3.3513	-	0.0048
หญิง	3.3465	0.0048	-
ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย			
ชาย	3.4127	-	0.0342
หญิง	3.3784	0.0342	-
รวม			
ชาย	3.4990	-	0.0173
หญิง	3.4817	0.0173	-

จากตารางที่ 4.13 ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความต้องการเข้าฝึกอบรม  
มากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ( $\bar{X} = 0.0173$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความต้องการเข้า  
ฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ( $\bar{X} = 0.0076$ )

ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ( $\bar{X} = 0.0048$ )

ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ( $\bar{X} = 0.0342$ )

## 2. สถานภาพการสมรส

เนื่องจากจำนวนข้อมูลด้านสถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายและมีความน้อยในบางกลุ่มตัวแปรซึ่งไม่เหมาะที่จะนำมาวิเคราะห์ทางสถิติและเทียบเคียง ผู้วิจัยจึงได้ทำการจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ออกเป็น 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่หนึ่งสถานภาพโสด และตัวแปรที่สองสมรสแล้ว (รวมสมรส หย่า และหม้าย)

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกันวินาศภัย ด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ด้าน	$\bar{X}$	สถานภาพ	
		โสด	สมรสแล้ว
ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย			
โสด	3.8372	-	0.0031
สมรสแล้ว	3.8404	0.0031	-
ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย			
โสด	3.3156	-	0.0572
สมรสแล้ว	3.3728	0.0572	-
ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย			
โสด	3.3350	-	0.0981
สมรสแล้ว	3.4331	0.0981	-
รวม			
โสด	3.4538	-	0.0600
สมรสแล้ว	3.5138	0.0600	-

จากตารางที่ 4.14 ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด ( $\bar{X} = 0.0600$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด ( $\bar{X} = 0.0031$ )

ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้วมีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด ( $\bar{X} = 0.0572$ )

ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้วมีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด ( $\bar{X} = 0.0981$ )

### 3. อายุ

เนื่องจากจำนวนข้อมูลด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายและ มีจำนวนน้อยในบางกลุ่มตัวแปรซึ่งไม่เหมาะที่จะนำมาวิเคราะห์ทางสถิติและเทียบเคียง ผู้วิจัยจึงได้ ทำการจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ออกเป็น 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่หนึ่งอายุต่ำกว่า 35 ปี และตัวแปรที่สอง อายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกันวินาศภัย ด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย จำแนกตามอายุ

ด้าน	$\bar{X}$	อายุ	
		ต่ำกว่า 35 ปี	ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป
ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย			
ต่ำกว่า 35 ปี	3.8779	-	0.1170
ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป	3.7609	0.1170	-
ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย			
ต่ำกว่า 35 ปี	3.3622	-	0.0421
ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป	3.3201	0.0421	-
ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย			
ต่ำกว่า 35 ปี	3.3769	-	0.0423
ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป	3.4192	0.0423	-
รวม			
ต่ำกว่า 35 ปี	3.4970	-	0.0271
ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป	3.4699	0.0271	-



จากตารางที่ 4.15 ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 0.0271$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 0.1170$ )

ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 0.0421$ )

ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ( $\bar{X} = 0.0423$ )

#### 4. ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกันวินาศภัย ด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้าน	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.6743	-	0.1844	0.1584
ปริญญาตรี	3.8587	0.1844	-	0.0260
ปริญญาโท	3.8327	0.1584	0.0260	-
ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.1878	-	0.1390	0.3837
ปริญญาตรี	3.3267	0.1390	-	0.2447
ปริญญาโท	3.5714	0.3837	0.2447	-
ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.0143	-	0.3321	0.8675
ปริญญาตรี	3.3464	0.3321	-	0.5354
ปริญญาโท	3.8818	0.8675	0.5354	-
รวม				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.2400	-	0.2276	0.5209
ปริญญาตรี	3.4676	0.2276	-	0.2933
ปริญญาโท	3.7609	0.5209	0.2933	-

จากตารางที่ 4.13 ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 0.2933$  และ  $0.5209$  ตามลำดับ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 0.0260$  และ  $0.1844$  ตามลำดับ)

ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 0.2447$  และ  $0.3837$  ตามลำดับ)

ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 0.5354$  และ  $0.8675$  ตามลำดับ)

#### 5. รายได้

เนื่องจากจำนวนข้อมูลด้านรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจาย และมีจำนวนน้อยในบางกลุ่มตัวแปรซึ่งไม่เหมาะที่จะนำมาวิเคราะห์ทางสถิติและเทียบเคียง ผู้วิจัย จึงได้ทำการจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ออกเป็น 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่หนึ่งรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และตัวแปรที่สองรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกันวินาศภัย ด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย จำแนกตามรายได้

ด้าน	$\bar{X}$	รายได้	
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป
ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย			
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	3.8316	-	0.0111
ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป	3.8427	0.0111	-
ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย			
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	3.2191	-	0.1934
ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป	3.4125	0.1934	-

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ด้าน	$\bar{X}$	รายได้	
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป
ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย			
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	3.2556	-	0.2027
ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป	3.4583	0.2027	-
รวม			
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	3.3868	-	0.1515
ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป	3.5384	0.1515	-

จากตารางที่ 4.17 ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ( $\bar{X} = 0.1515$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ( $\bar{X} = 0.0111$ )

ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ( $\bar{X} = 0.1934$ )

ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ( $\bar{X} = 0.2027$ )

## 6. อายุงาน

เนื่องจากจำนวนข้อมูลด้านอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายและมีความน้อยในบางกลุ่มตัวแปรซึ่งไม่เหมาะที่จะนำมาวิเคราะห์ทางสถิติและเทียบเคียง ผู้วิจัยจึงได้ทำการจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ออกเป็น 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่หนึ่งอายุงานต่ำกว่า 5 ปี และตัวแปรที่สองอายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกันวินาศภัย  
ด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย จำแนกตามอายุงาน

ด้าน	$\bar{X}$	อายุงาน	
		ต่ำกว่า 5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป
ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย			
ต่ำกว่า 5 ปี	3.9000	-	0.1220
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	3.7780	0.1220	-
ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย			
ต่ำกว่า 5 ปี	3.3229	-	0.0507
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	3.3736	0.0507	-
ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย			
ต่ำกว่า 5 ปี	3.3188	-	0.1444
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	3.4631	0.1444	-
รวม			
ต่ำกว่า 5 ปี	3.4655	-	0.0450
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	3.5105	0.0450	-

จากตารางที่ 4.18 ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ( $\bar{X} = 0.0450$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 0.1220$ )

ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ( $\bar{X} = 0.0507$ )

ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ( $\bar{X} = 0.1444$ )

## 7. จำนวนครั้งเข้าฝึกอบรม

เนื่องจากจำนวนข้อมูลด้านจำนวนครั้งเข้าฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายและมีจำนวนน้อยในบางกลุ่มตัวแปรซึ่งไม่เหมาะที่จะนำมาวิเคราะห์ทางสถิติและเทียบเคียง ผู้วิจัยจึงได้ทำการจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ออกเป็น 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่หนึ่ง 0-1 ครั้งต่อปี ตัวแปรที่สอง 2-3 ครั้งต่อปี และตัวแปรที่สามตั้งแต่ 3 ครั้งต่อปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาชีพการประกันวินาศภัย  
ด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย จำแนกตามจำนวนครั้งเข้าฝึกอบรม

ด้าน	$\bar{X}$	จำนวนครั้งเข้าฝึกอบรมต่อปี		
		0-1 ครั้ง	2-3 ครั้ง	ตั้งแต่ 3 ครั้ง
ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย				
0-1 ครั้ง	3.6692	-	0.26296	0.17942
2-3 ครั้ง	3.9322	0.26296	-	0.08354
ตั้งแต่ 3 ครั้ง	3.8486	0.17942	0.08354	-
ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย				
0-1 ครั้ง	3.1505	-	0.28170	0.36296
2-3 ครั้ง	3.4323	0.28170	-	0.08126
ตั้งแต่ 3 ครั้ง	3.5135	0.36296	0.08126	-
ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย				
0-1 ครั้ง	3.1183	-	0.39407	0.46619
2-3 ครั้ง	3.5123	0.39407	-	0.07212
ตั้งแต่ 3 ครั้ง	3.5845	0.46619	0.07212	-
รวม				
0-1 ครั้ง	3.2673	-	0.32196	0.35837
2-3 ครั้ง	3.5893	0.32196	-	0.03641
ตั้งแต่ 3 ครั้ง	3.6257	0.35837	0.03641	-

จากตารางที่ 4.19 ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้าอบรมตั้งแต่ 3 ครั้ง มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เข้าอบรม 2-3 ครั้ง และเข้าอบรม 0-1 ครั้ง ( $\bar{X} = 0.03641$  และ 0.35837 ตามลำดับ)

ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่เข้าอบรม 2-3 ครั้ง มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เข้าอบรมตั้งแต่ 3 ครั้ง และเข้าอบรม 0-1 ครั้ง ( $\bar{X} = 0.08354$  และ 0.26296 ตามลำดับ)

ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่เข้าอบรมตั้งแต่ 3 ครั้ง มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เข้าอบรม 2-3 ครั้ง และเข้าอบรม 0-1 ครั้ง ( $\bar{X} = 0.08126$  และ 0.36296 ตามลำดับ)

ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่เข้าอบรมตั้งแต่ 3 ครั้ง มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เข้าอบรม 2-3 ครั้ง และเข้าอบรม 0-1 ครั้ง ( $\bar{X} = 0.07212$  และ 0.46619 ตามลำดับ)

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วัตถุประสงค์ของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานครที่ต้องการเข้าฝึกอบรม ศึกษาความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน แบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น ประกอบด้วย ขั้นที่ 1 ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นบริษัทจำกัด (มหาชน) จำนวน 4 บริษัท และบริษัทจำกัด จำนวน 4 บริษัท รวมจำนวน 8 บริษัท กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างรวม 400 คน ขั้นที่ 2 ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยสุ่มเลือกบุคลากรในบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแล้วทำการเก็บแบบสอบถามบริษัทละ 50 คน เท่า ๆ กัน ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นด้วยตนเองกับบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2552 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 1. สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลวัตถุประสงค์ของบุคลากรที่ต้องการเข้าฝึกอบรม ข้อมูลความต้องการเข้าฝึกอบรม และข้อมูลเปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ซึ่งแสดงผลการวิจัยที่สำคัญ ได้ดังนี้

##### 1.1 ข้อมูลทั่วไป

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.5 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 45.4 มีอายุอยู่ในช่วง 25 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.0 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.3 ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ส่วนใหญ่มีอายุงาน 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.0 และเคยผ่านการอบรมมาแล้ว 2 – 3 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 58.1

### 1.2 วัตถุประสงค์ของบุคลากรที่ต้องการเข้าฝึกอบรม

จากผลการวิจัย พบว่า วัตถุประสงค์ของบุคลากรที่ต้องการเข้าฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามากที่สุด ได้แก่ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ คิดเป็นร้อยละ 90.8 รองลงมาเท่ากัน คือ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน และเพื่อสร้างทักษะ คิดเป็นร้อยละ 89.0 และเพื่อความเจริญเติบโตในอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 84.50

### 1.3 ความต้องการเข้าฝึกอบรม

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการเข้าฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.48$  เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการเข้าฝึกอบรมด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.83$  รองลงมา ได้แก่ ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.39$  และด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.34$

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการเข้าฝึกอบรม เรื่อง การประกันภัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.92$  สำหรับด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการเข้าฝึกอบรม เรื่อง การรับประกันภัยต่อ โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.92$  สำหรับด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการเข้าฝึกอบรม เรื่อง การประกันภัยทรัพย์สินและความรับผิดชอบตามกฎหมายส่วนบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.61$

1.4 ข้อมูลเปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป จากผลการวิจัยในภาพรวมความต้องการเข้าฝึกอบรมทั้ง 3 ด้าน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ( $\bar{X} = 0.0173$ )

กลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด ( $\bar{X} = 0.0600$ )

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.4699$ )

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.4676$ ) และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 0.2933$  และ 0.5209 ตามลำดับ)



กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ( $\bar{X} = 0.1515$ )

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ( $\bar{X} = 0.0450$ )

กลุ่มตัวอย่างที่เข้าอบรมตั้งแต่ 3 ครั้ง มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เข้าอบรม 2-3 ครั้ง และเข้าอบรม 0-1 ครั้ง ( $\bar{X} = 0.03641$  และ  $0.35837$  ตามลำดับ)

## 2. อภิปรายผล

ผู้วิจัยจะแบ่งการอภิปรายผลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่หนึ่งการอภิปรายผล ได้แก่ วัตถุประสงค์ของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยที่ต้องการเข้าฝึกอบรม ความต้องการเข้าฝึกอบรม และ ข้อมูลเปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป และส่วนที่สอง คือ ข้อเสนอแนะ

### ส่วนที่ 1 การอภิปรายผล

#### 1. วัตถุประสงค์ของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยที่ต้องการเข้าฝึกอบรม

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าวัตถุประสงค์ที่มีผลต่อความต้องการเข้าฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ รองลงมาเท่ากันคือ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน และเพื่อสร้างทักษะ รองลงมา คือ เพื่อความเจริญเติบโตในอาชีพ

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน และเพื่อสร้างทักษะใกล้เคียงกัน สอดคล้องกับแนวคิดของทองฟู ศิริวงศ์ (2526: 7-8) ที่เห็นว่า วัตถุประสงค์หลักของการฝึกอบรมต่อความมุ่งหมายส่วนบุคคล (Employee Objective) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร คือ เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มทักษะและเพื่อนำหลักการที่ได้จากการฝึกอบรมมาปรับปรุงการทำงานในหน้าที่ให้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ วิจิตร อวระกุล (2528: 51-52) ที่เห็นว่า บุคลากรหรือคนทำงานทุกคนต้องการมีโอกาสดำเนินการงานที่สูงขึ้น โดยเฉพาะความก้าวหน้าในตำแหน่งหรือเงินเดือนที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากรเกิดความคาดหวังถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากการเข้าฝึกอบรม ดังนั้นองค์กรจึงควรวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความชำนาญเฉพาะในการปฏิบัติงาน อีกทั้งควรนำผลการฝึกอบรมมาเชื่อมโยงกับกลไกการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือนของบุคลากร

## 2. ความต้องการเข้าฝึกอบรม

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการเข้าฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการเข้าฝึกอบรมด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย และด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการฝึกอบรมในเรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัยในเรื่องของการประกันภัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้องมากที่สุด บริษัทหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้พื้นฐานที่เพียงพอก่อนที่จะให้บุคลากรสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดความรู้ในขั้นสูงขึ้นไปได้ ดังนั้นบริษัทหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการฝึกอบรม ตลอดจนต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่องให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

## 3. เปรียบเทียบความต้องการเข้าฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

### 1. เพศ

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ที่เป็นเพศชายมีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่าเพศหญิง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเพศชายเป็นเพศที่มีความรับผิดชอบเนื่องจากภาระของการเป็นหัวหน้าครอบครัว จึงส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเพศชายมีความกระตือรือร้นในการหาช่องทางเพื่อสร้างความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างเพศชายจึงเห็นว่าการเข้าฝึกอบรมน่าจะเป็นช่องทางหนึ่งที่จะช่วยให้มีความก้าวหน้าทั้งในหน้าที่การงานเดิมหรือหน้าที่การงานใหม่

### 2. สถานภาพ

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแล้วจะมีภาระและความรับผิดชอบเรื่องครอบครัวที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด สอดคล้องกับตัวแปรเพศในข้อข้างต้น จึงส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้วมีความกระตือรือร้นในการหาช่องทางเพื่อสร้างความก้าวหน้าในอาชีพมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด

### 3. อายุ

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ถือเป็นช่วงอายุที่อยู่ในช่วงเริ่มต้นของการทำงาน จึงทำให้กลุ่มคนดังกล่าวมีความต้องการและความปรารถนาในการได้เลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้น โดยการ

ฝึกอบรมก็เป็นอีกหนึ่งกลไกที่จะช่วยผลักดันให้บุคลากรมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่มีระดับสูงขึ้นได้ สิ่งนี้จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป

#### 4. ระดับการศึกษา

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่ศึกษาที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทน่าจะมีตำแหน่งงานที่อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้กลุ่มบุคลากรดังกล่าวจะต้องผ่านการฝึกอบรมต่าง ๆ มาเป็นจำนวนมาก จึงทำให้เห็นความสำคัญและโอกาสความก้าวหน้าที่เป็นผลมาจากการได้รับการฝึกอบรม ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทจะได้รับการฝึกฝนในกระบวนการและวิธีการคิดที่เป็นระบบมากกว่า จึงทำให้เกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการฝึกอบรมว่าจะสามารถเป็นกลไกในการสร้างความก้าวหน้าในการทำงาน

#### 5. รายได้

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าบุคลากรที่มีรายได้สูงกว่าน่าจะเกิดจากระดับการศึกษาและตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูง ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ จึงส่งผลให้บุคลากรที่มีรายได้สูงกว่าตระหนักถึงความสำคัญของการเข้าฝึกอบรมมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่า

#### 6. อายุงาน

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ากลุ่มบุคลากรดังกล่าวน่าจะมีหน้าที่การงานหรือตำแหน่งงานที่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยกลุ่มบุคลากรดังกล่าวน่าจะเคยผ่านการฝึกอบรมมาก่อนข้างมาก ประกอบกับบุคลากรกลุ่มดังกล่าวจะต้องมุ่งเน้นการเพิ่มผลลัพธ์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของตัวชีวิต ส่งผลให้กลุ่มบุคลากรที่มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป มีความต้องการเข้าฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และคาดหวังว่าจะสามารถนำความรู้ที่ได้มาช่วยพัฒนาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของตัวชีวิตที่บริษัทกำหนด

#### 7. จำนวนครั้งเข้าฝึกอบรม

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่เข้าอบรมตั้งแต่ 3 ครั้ง มีความต้องการเข้าฝึกอบรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เข้าอบรม 2-3 ครั้ง และเข้าอบรม 0-1 ครั้ง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้าฝึกอบรมจำนวนครั้งที่มากจะเห็นความสำคัญและเห็นประโยชน์ของการ

ฝึกอบรมที่สามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการพัฒนางานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าอบรม 2-3 ครั้ง หรือไม่เคยเข้าฝึกอบรมหรือเคยเข้าฝึกอบรมเพียงแค่ครั้งเดียว

## ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยจะได้นำเสนอออกเป็น 2 ตอน คือ ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายตำแหน่งที่ชัดเจน สามารถเชื่อมโยงการเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือนเข้ากับการฝึกอบรมได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยเชื่อว่าถ้าบริษัทหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ บุคลากรก็จะตระหนักและเห็นความสำคัญของการเข้าฝึกอบรมตาม โปรแกรมที่กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะทำให้คนในองค์กรได้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ลดปัญหาการซื้อตัวหรือย้ายค่าย อันจะส่งผลดีต่อกระบวนการทำงานและผลลัพธ์ของบริษัทในอนาคต

1.2 ควรมีการกำหนดโปรแกรมการฝึกอบรมของบุคลากรให้เหมาะสมกับความต้องการและตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยใช้กลไกส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้น ตัวอย่างเช่น บริษัทควรจัดให้มีการฝึกอบรมในหลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่งเป็นกฎระเบียบของบริษัท นอกจากนั้น บริษัทหรือองค์กรควรมีการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมที่เป็นโครงการต่อยอดจากความรู้พื้นฐานการประกันภัยเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ

1.3 ควรมีการพิจารณาวิสัยทัศน์ เป้าหมาย แผนกลยุทธ์ของบริษัทควบคู่ไปกับการต้องการของบุคลากร เพื่อให้การจัดหลักสูตรฝึกอบรมสามารถตอบสนองได้ตรงตามเป้าประสงค์พิจารณานำข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรมาประกอบ เพื่อให้การฝึกอบรมเกิดผลประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กรสูงสุดร่วมกัน

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการฝึกอบรมบุคลากร โดยควรจำแนกผลสัมฤทธิ์ตามตำแหน่งของบุคลากร เช่น บุคลากรระดับปฏิบัติการ และบุคลากรระดับผู้บริหาร

2.2 ควรมีการศึกษาแนวทางการฝึกอบรมโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ วิดีทัศน์ ฯลฯ เพื่อเป็นการลดต้นทุนการฝึกอบรมของบริษัทหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.3 ควรมีการศึกษานโยบายการฝึกอบรมบุคลากรของบริษัทประกันวินาศภัย เพื่อให้ทราบถึงแนวทางของบริษัทว่ามีวิสัยทัศน์และนโยบายการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรไปในทิศทางใด

2.4 ควรมีการศึกษาความต้องการฝึกอบรมบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในจังหวัดอื่น

2.5 ควรมีการศึกษาความต้องการหรือความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อองค์กรในด้านอื่น ๆ เช่น สวัสดิการ สภาพแวดล้อมการทำงาน หรือความผูกพันที่มีต่อองค์กร ฯลฯ

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- เครือวัลย์ ลีมอภิชาติ (2531) “หลักและเทคนิคการจัดฝึกอบรมและการพัฒนา”. กรุงเทพฯ :  
โรงพิมพ์สยามศิลป์การพิมพ์.
- จำรัส กาจนวงศ์ (2545) “ปัญหาและอุปสรรคการเปิดเสรีประกันภัย”. วิทยานิพนธ์รัฐ  
ประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูชัย สมितिไกร (2544) “การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร”. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร :  
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไชยพร เหลืองวิรุจน์กุล (2547) “ความต้องการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อยูรยา  
อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ดารณี ตรีนุชกร (2546) ความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัท เบ็ทเทอร์ เท็กซ์ไทล์  
จำกัด.
- ธีระทัต คงจันทร์ (2541) “การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมในธุรกิจโรงแรม: ศึกษากรณีโรงแรม  
ในเครือแอกคอร์ด กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง.
- พงษ์พิตร ตรงดี (2543) “โครงสร้าง พฤติกรรมและผลการดำเนินงานของธุรกิจประกันวินาศภัยใน  
จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รุ่งทิพย์ เมนะเสวต (2547) “ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ  
หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์ันส์  
จำกัด”. ปรินูญานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิจิตร อวະกุล (2540) “คู่มือฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร” พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : ศูนย์  
หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิบูลย์ บุญยชโรกุล (2545) “คู่มือวิทยากรและผู้จัดการฝึกอบรม”. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร :  
บริษัทด้านสุทธาการพิมพ์ จำกัด.
- สุชา จันทร์เอม (2518) “การวัดทางจิตวิทยาและการศึกษา” กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แพรวพิทยา.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2525) “เทคนิคการวิจัยทางการศึกษาและสังคมศาสตร์” คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เสนาะ ดิยาว (2532) “การบริหารงานบุคคล” กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โสรัตน์ ไวศยดำรง (2540) “การศึกษาปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงาน  
บริษัท อากาศประกันภัย จำกัด” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความต้องการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : แบบสอบถามครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงใคร่ขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามและขอขอบพระคุณในความร่วมมืออันดียิ่ง

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1 :** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2 :** วัตถุประสงค์ของบุคลากรที่ต้องการเข้าฝึกอบรม

**ส่วนที่ 3 :** ความต้องการเข้าฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หย่า

4. หม้าย

3. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี

2. 25 -35 ปี

3. 36 – 45 ปี

4. 45 ปี ขึ้นไป

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 15,000 บาท

2. 15,001-30,000 บาท

3. 30,001-45,000 บาท

4. 45,000 บาท ขึ้นไป

6. ท่านทำงานอยู่ในธุรกิจประกันภัยมาแล้วเป็นเวลา

1. 0-2 ปี

2. 2-5 ปี

3. 5-10 ปี

4. 10 ปี ขึ้นไป

7. โดยปกติท่านเข้ารับการฝึกอบรมเรื่องประกันภัยโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

1. 0 ครั้งต่อปี

2. 1 ครั้งต่อปี

3. 2-3 ครั้งต่อปี

4. 4-5 ครั้งต่อปี

5. มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

### ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์ของบุคลากรที่ต้องการเข้าฝึกอบรม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของบุคลากรที่ต้องการเข้าฝึกอบรม	ใช่	ไม่ใช่
1. เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. เพื่อสร้างทักษะ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. เพื่อความเจริญเติบโตในอาชีพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### ส่วนที่ 3 ความต้องการเข้าฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องแต่ละระดับความต้องการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความต้องการเข้าฝึกอบรม	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย</b>					
1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกันภัยและสัญญาประกันภัย					
2. การประกันภัยประเภทต่างๆ					
3. การประกันภัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง					
4. การดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย					
5. จรรยาบรรณสำหรับนักประกันภัย					
ความต้องการเข้าฝึกอบรม	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1

ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย					
1. การประกันภัยทรัพย์สินเชิงพาณิชย์					
2. การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายเชิงพาณิชย์					
3. การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง					
4. การประกันภัยทรัพย์สินและความรับผิดตามกฎหมายส่วนบุคคล					
5. การประกันชีวิต การประกันสุขภาพและการประกันภัยอุบัติเหตุ					
6. การประกันภัยทางวิศวกรรม					
7. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย					
ด้านเสริมสร้างทักษะเกี่ยวกับการประกันภัย					
1. การสื่อสารทางธุรกิจ					
2. ภาษาอังกฤษสำหรับนักประกันภัย					
3. การจัดการพิจารณารับประกันภัย					
4. การจัดการค่าสินไหมทดแทน					
5. การบริหารความเสี่ยงกับการรับประกันภัย					
6. การรับประกันภัยต่อ					
7. การบัญชีและการบริหารทางการเงินของบริษัทประกันภัย					
8. การสำรวจและการประเมินความเสียหาย					

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการกรอกแบบสอบถาม

**ภาคผนวก ข**

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

### รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

- |                                |                                       |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| 1. นายทินวัฒน์ สุขผลศิริ       | ผู้อำนวยการ สถาบันประกันภัยไทย        |
| 2. นายวิวัฒน์ชัย อมรกุล        | ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สถาบันประกันภัยไทย |
| 3. นางปัทม์จิญา ชวังน้ป็นเจริญ | ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สถาบันประกันภัยไทย |

**ภาคผนวก ค**

รายชื่อบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย

ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2552



รายชื่อบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2552

1. บริษัท กมลประกันภัย จำกัด (มหาชน)
2. บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)
3. บริษัท กรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด
4. บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด
5. บริษัท เอ็ม เอส ไอ จี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด
6. บริษัท จรัญประกันภัย จำกัด (มหาชน)
7. บริษัท คิวบีอีประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด
8. บริษัท อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันภัย จำกัด
9. บริษัท เจ้าพระยาประกันภัย จำกัด (มหาชน)
10. บริษัท ชับบ์ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด
11. บริษัท ไลน์อินชัวร์นส์ (ไทย) จำกัด
12. บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
13. บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)
14. บริษัท สมโพธิ์ เจแปน ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด
15. บริษัท ไทยเจริญประกันภัย จำกัด (มหาชน)
16. บริษัท ไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
17. บริษัท มิตรแท้ประกันภัย จำกัด
18. บริษัท ไทยพัฒนาประกันภัย จำกัด
19. บริษัท ฟอลคอนประกันภัย จำกัด
20. บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด
21. บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)
22. บริษัท ไทยสมุทรประกันภัย จำกัด
23. บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด
24. บริษัท ธนวัฒน์ประกันภัย จำกัด

25. บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)
26. บริษัท แอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัด
27. บริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน)
28. บริษัท บางกอกสหประกันภัย จำกัด (มหาชน)
29. บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)
30. บริษัท ประกันภัยไทยวิวัฒน์ จำกัด (มหาชน)
31. บริษัท ประกันภัยศรีเมือง จำกัด
32. บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันภัย (ไทยแลนด์) จำกัด
33. บริษัท พระนครชนบุรีประกันภัย จำกัด
34. บริษัท ธนสินประกันภัย จำกัด (มหาชน)
35. บริษัท พุทธธรรมประกันภัย จำกัด
36. บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด
37. บริษัท เอ ไอ จี ประกันวินาศภัย (ประเทศไทย) จำกัด
38. บริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด (มหาชน)
39. บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด
40. บริษัท ไอเอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด
41. บริษัท ลิเบอร์ตี้ประกันภัย จำกัด
42. บริษัท บีทีประกันภัย จำกัด
43. บริษัท ไอโออี กรุงเทพประกันภัย จำกัด
44. บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด
45. บริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด (มหาชน)
46. บริษัท ส่งเสริมประกันภัย จำกัด
47. บริษัท สยามชีวิตประกันภัย จำกัด
48. บริษัท สหนิรภัยประกันภัย จำกัด
49. บริษัท สหมงคลประกันภัย จำกัด
50. บริษัท สหวัฒนาประกันภัย จำกัด

51. บริษัท ไทยพาณิชย์สามัคคีประกันภัย จำกัด (มหาชน)
52. บริษัท สินทรัพย์ประกันภัย จำกัด
53. บริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)
54. บริษัท อากเนย์ประกันภัย ( 2000 ) จำกัด
55. บริษัท อินทรประกันภัย จำกัด (มหาชน)
56. บริษัท คอมไบด์ อินชัวร์นส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
57. บริษัท ภูเนียบ ประกันภัย ( ประเทศไทย ) จำกัด
58. บริษัท เอเชียประกันภัย 1950 จำกัด
59. บริษัท เอรಾವัฒประกันภัย จำกัด
60. บริษัท แอควาประกันภัย จำกัด (มหาชน)
61. บริษัท แอ็ดวานซ์ อินชัวร์นส์ จำกัด
62. บริษัท โอสดสภาประกันภัย จำกัด
63. บริษัท เอช อินชัวร์นซ์ จำกัด
64. บริษัท นิวอินเดียแอสชัวร์นซ์ จำกัด
65. บริษัท นิวแฮมพ์เชอร์อินชัวร์นส์
66. บริษัท มิตรชยุ สุมิโต โม อินชัวร์นซ์ จำกัด
67. บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวร์นซ์ จำกัด ( ประกันวินาศภัย )  
สาขาประเทศไทย
68. บริษัท ไทยประกันสุขภาพ จำกัด
69. บริษัท นูฟา ประกันสุขภาพ ( ประเทศไทย ) จำกัด
70. บริษัท กรุงเทพประกันภัยสุขภาพ จำกัด
71. บริษัท ศูนย์สุขภาพประเทศไทย จำกัด
72. บริษัท เอเพ็กซ์ประกันสุขภาพ จำกัด

**ภาคผนวก ง**

ตารางแสดงจำนวนบริษัทประกันวินาศภัย  
จำแนกตามประเภทของธุรกิจที่ประกอบการในปี 2551

ตารางแสดงจำนวนบริษัทประกันวินาศภัย จำแนกตามประเภทของธุรกิจที่ประกอบการในปี 2551

ประเภทของการประกอบธุรกิจ	บริษัทที่จดทะเบียน ในประเทศ	สาขาบริษัท ต่างประเทศ	รวม
1. ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยทุกประเภท	58	3	61
2. อคคีภัย ทะเล&ขนส่งและเบ็ดเตล็ด	1	1	2
3. อคคีภัย และเบ็ดเตล็ด	1	-	1
4. รถยนต์	1	-	1
5. เบ็ดเตล็ด	-	1	1
6. สุขภาพ	5	-	5
7. ประกันภัยต่อ	1	-	1
รวม	67	5	72

ที่มา : รายงานประจำปี 2551, สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, หน้า 148.

**ประวัติผู้ศึกษา**

<b>ชื่อ-สกุล</b>	นางสาวกรองทอง สุดใจ
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	7 มิถุนายน 2519
<b>ภูมิลำเนา</b>	อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
<b>การศึกษา</b>	บัญชีบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 1) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
<b>การทำงาน</b>	ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน สถาบันประกันภัยไทย (Thailand Insurance Institute)