

๑๐๐.๐๐๐
๑๐๐.๐๐๐

ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต
บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอลเชอร์เนตส์ จำกัด

รายงานการวิจัย
ของ
รุ่งทิพย์ เมณะเศวด

1 2 ม.ค. 2550

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่
ตุลาคม 2547

๒ ๓๐๓๕๘๒

ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต
บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสicurันส์ จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
รุ่งทิพย์ เมนะเศวต

อ
658.3124
ร622ค

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่

ตุลาคม 2547

รุ่งทิพย์ เมนะเศวต. (2547). ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ
หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสชัวรันส์
จำกัด. รายงานการวิจัย กศ.ม.(การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษา. รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
การทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสชัวรันส์
จำกัด ใน 3 ด้าน คือ ด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์ ด้านการบริหารพนักงาน ด้านการ
บริหารยอดขาย และเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมจำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ระดับ
การศึกษา และประสบการณ์ในการฝึกอบรม ตลอดจนรวบรวมข้อเสนอแนะความต้องการด้าน
การฝึกอบรมของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสชัว
รันส์ จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท
อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสชัวรันส์ จำกัด จำนวน 128 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อ
มูลคือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การ
แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ
และการทดสอบรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสชัวรันส์ จำกัด
มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมและรายด้าน 3 ด้านอยู่ใน
ระดับมาก
2. หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสชัวรันส์ จำกัด
ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริหารยอดขาย แตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสชัวรันส์ จำกัด
ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและรายด้าน
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสชัวรันส์ จำกัด
ที่มีอายุงานต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมแตก
ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ที่มีอายุงานต่าง

กัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการบริหารพนักงาน และด้านการบริหารยอดขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านการบริหารยอดขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการบริหารพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีประสบการณ์เข้ารับการอบรมต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานข้อที่มีความถี่สูงสุดในแต่ละด้านคือ ด้านนโยบาย ประสิทธิภาพ และผลิตภัณฑ์บริษัท คือความรู้สินค้าตัวใหม่ๆ ด้านการบริหารพนักงาน คือการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการบริหารยอดขาย คือการแก้ปัญหาเมื่อยอดขายลดลง

TRAINING NEEDS TO INCREASE EFFECTIVE WORKING OF AGENCY SUPERVISORS
OF AMERICAN INTERNATIONAL ASSURANCE CO.,LTD.

ABTRACT

BY

RUNGTHIP MENASVETA

PRESENTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER OF
EDUCATION DEGREE IN ADULT EDUCATION

OCTOBER 2004

Rungthip Menasveta. (2004) . *Training Needs to Increase Effective Working of Agency Supervisors of American International Assurance Co.,Ltd.* Thesis M.Ed. (Adult Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University

Advisor Committee : Assoc. Prof.Dr.Suwat Watanawong

The purposes of this research were to study training needs to increase effective working of agency supervisors of American International Assurance Co.,Ltd. In three aspects : philosophy policy and product of company , personnel administration , sale administration ,sex, age, working experience , education ,training experience, and then to compare those training needs according to gather additional suggestion training needs to increase effective working.

The samples were 128 agency supervisors of American International Assurance Co.,Ltd. The instrument used for collecting data was the five point rating scale questionnaire. The statistics used for analyzing the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Scheffe Method.

The main research finding were summarize as follows :

1. Agency supervisors had training needs to increase effective working as a whole and three individual aspects at high level.
2. Agency supervisors with difference sex had training needs to increase effective working as a whole with no statistically significance difference when considered in individual aspects it was found that sale administration was significance difference at .05 level.
3. Agency supervisors with difference age had training needs to increase effective working as a whole and three individual aspects with no statistically significance difference.
4. Agency supervisors with difference working experience had training needs to increase effective working as a whole at .01 level of significance difference when considered in individual aspects it was found that personnel administration and sale administration was significance difference at .01.

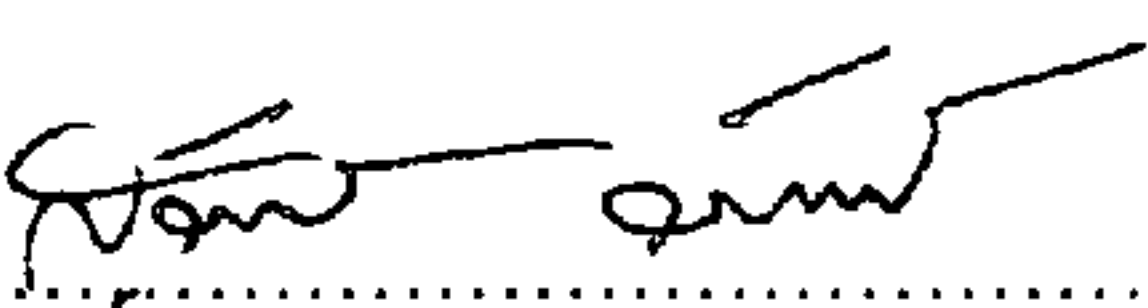
5. Agency supervisors with difference education had training needs to increase effective working as a whole at .05 level of significance difference when considered in individual aspects it was found that sale administration was significance difference at .05 and personnel administration was significance difference at .05

6. Agency supervisors with difference training experience had training needs to increase effective working as a whole and three individual aspects with no statistically significance difference.

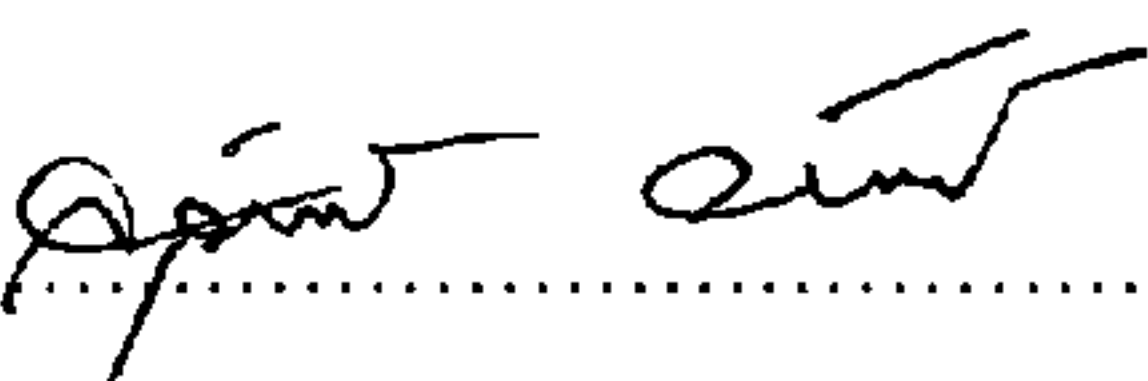
7. Agency supervisors had additional suggestion training needs to increase effective working which highest frequency in aspects : philosophy policy and product of company was new product knowledge , personnel administration was motivation to work, sale administration was problem solving when billing down.

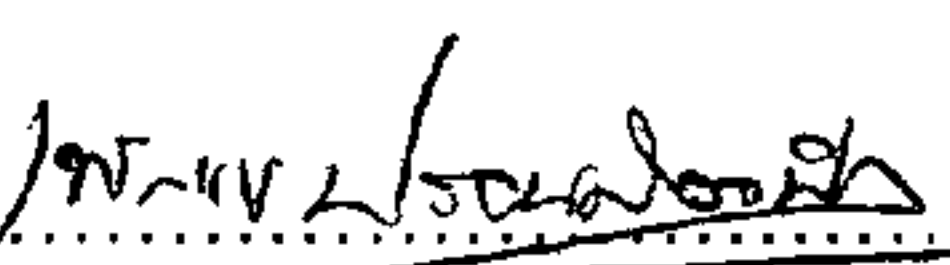
อาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณารายงานการวิจัยฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

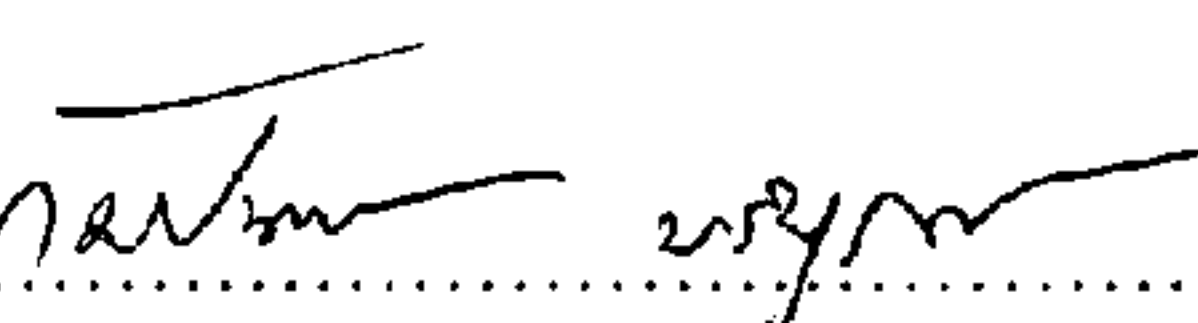
อาจารย์ที่ปรึกษา


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

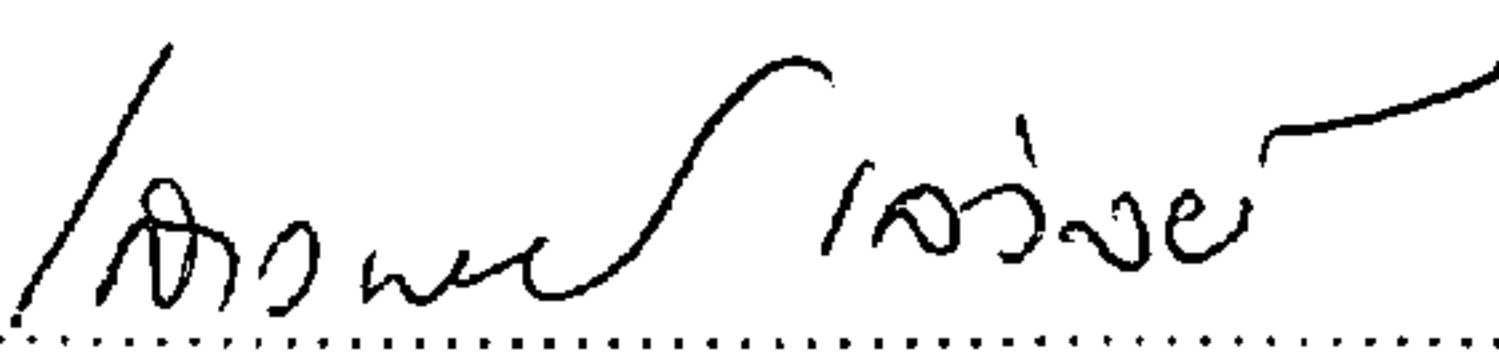
คณะกรรมการสอบ


.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญแข ประจันปัจฉนิก)


.....กรรมการ
(อาจารย์กัมปนาท บริบูรณ์)

อนุมัติให้รับรายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


.....ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลย์)

วันที่ 30 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก รศ.ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษารายงานการวิจัยที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและให้แนวทางในการจัดทำงานวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์ ผศ.ดร.เพ็ญแข ประจันปัจจนึก ผศ.ดร.สนอง โลหิตวิเศษ ดร.ราณี รัชนพงษ์ และ อ.กัมปนาท บริบูรณ์ ที่กรุณาให้ความเมตตา กับผู้วิจัยมาตลอด อีกทั้งยังให้ความรู้ในเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลและการหาข้อมูลในการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณ คุณสันติสุข วิภาตะศิลปิน คุณอรัญญา สมแก้ว และคุณเศรษฐศักดิ์ เทวะผลิน ที่กรุณารับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ตลอดจน หัวหน้าหน่วยตัว แทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล อินชัวร์นส์ จำกัด ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ในการทำวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมรุ่น และน้องๆ ที่ให้ความช่วยเหลือ ในด้านต่าง ๆ และให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้ให้กำลังใจ และสนับสนุนทุนการศึกษาตั้งแต่ต้นจนจบ คุณ ความดี และประโยชน์อันเกิดจากรายงานการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดา มารดา และ อาจารย์ผู้มีพระคุณทุกท่าน

รุ่งทิพย์ เมนะเศวต

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ.....	7
แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	11
ความหมายของการอบรม.....	11
ประโยชน์ของการฝึกอบรม.....	12
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม.....	13
ความต้องการฝึกอบรม.....	15
ประเภทของการฝึกอบรม.....	16
กระบวนการของการฝึกอบรม.....	17
การประเมินผลการฝึกอบรม.....	19
ประวัติบริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวเร้นส์ จำกัด.....	21
นโยบายในการดำเนินงาน.....	23
การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัท.....	25
บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต.....	29
การพัฒนาหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
สมมติฐานการวิจัย.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	36
การรวบรวมข้อมูล.....	38

การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
การแปรผลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	63
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	63
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	63
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	64
การรวบรวมข้อมูล.....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	78
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	79
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามในการวิจัย.....	81
ภาคผนวก ค หนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม.....	84
ภาคผนวก ง แบบสอบถามในการวิจัย.....	86
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	92

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง.....	41
2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการการฝึกอบรม.....	43
ในการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด โดยรวมและรายด้าน	
3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการการฝึกอบรมในการทำงาน.....	44
ของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์	
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการการฝึกอบรมในการทำงาน.....	45
ของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ด้านการบริหารพนักงาน	
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการการฝึกอบรมในการทำงาน.....	46
ของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ด้านการบริหารยอดขาย	
6 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน.....	47
ของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน	
7 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน.....	48
ของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด จำแนกตามอายุโดยรวมและรายด้าน	
8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการ.....	49
การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด จำแนกตามอายุโดยรวมและรายด้าน	
9 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ.....	50
หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด จำแนกตามอายุงานโดยรวมและรายด้าน	

10	เปรียบเทียบความแปรปรวนของคะแนนความต้องการการฝึกอบรม.....	51
	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต	
	บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด จำแนกอายุงาน	
	โดยรวมและรายด้าน	
11	ทดสอบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของ.....	52
	หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์	
	จำกัด เป็นรายคู่ จำแนกอายุงาน โดยรวม	
12	ทดสอบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของ.....	53
	หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์	
	จำกัด เป็นรายคู่ จำแนกอายุงาน ด้านการบริหารพนักงาน	
13	ทดสอบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของหัวหน้า.....	54
	หน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด	
	เป็นรายคู่ จำแนกอายุงาน ด้านการบริหารยอดขาย	
14	เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ.....	55
	หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล	
	แอสicurันส์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมและรายด้าน	
15	เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ.....	56
	หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล	
	แอสicurันส์ จำกัด จำแนกตามประสบการณ์เข้ารับการอบรมโดยรวมและรายด้าน	
16	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ.....	57
	ทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์	
	เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด ด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์บริษัท	
17	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ.....	58
	ทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์	
	เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด ด้านการบริหารพนักงาน	
18	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ.....	60
	ทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์	
	เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด ด้านการบริหารยอดขาย	
19	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้า.....	61
	หน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด	

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ความสำเร็จหรือความสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร เป็นผลเนื่องมาจากความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ประโยชน์สูงสุด ทรัพยากรบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่งในหลายปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งการสร้างภาพพจน์ขององค์กร เพราะทรัพยากรบุคคลเป็นผู้สร้างสรรค์ผลผลิตและบริการขององค์กร ออกสู่สาธารณชน การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความเหมาะสมจะสามารถสร้างความเจริญเติบโตแก่องค์กรได้เป็นอย่างดี เพราะ “คน” มีศักยภาพในตัวเองมากมาย หากองค์กรมีหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ จะเสริมให้ “คน” ได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ ทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ และอุทิศตนให้แก่องค์กรได้อย่างเต็มที่ (ประสิทธิ์ ต้นสุวรรณ. 2545 : 11)

การที่พนักงานและบุคคลในองค์กรต่าง ๆ จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด นั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ การบำรุงขวัญที่เอื้ออาทรต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรแล้ว ความรู้ในวิชาชีพ ตลอดจนการได้รับการส่งเสริมพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน ก็นับว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่ง ดังพระบรมราโชวาทของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่ประทานแก่บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ความตอนหนึ่งว่า การทำงานและการดำเนินชีวิตในทุกวันนี้ต้องอาศัยวิชาความรู้และวิชาการอย่างมาก ตลอดจนความเป็นไปต่าง ๆ นั้นย่อมมีวิวัฒนาการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาผู้ที่ใช้วิชาการปฏิบัติงานโดยตรง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาค้นคว้าความรู้เพิ่มความชำนาญอยู่เสมอ เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จ เจริญก้าวหน้า ผู้ใดไม่พยายามปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง ไม่นานนักก็จะต้องล้าหลังและกลายเป็นคนเสื่อมสมรรถภาพไป ประเทศที่มีการพัฒนายอมรับว่าจะต้องจัดการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมพัฒนามนุษย์อย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะสามารถทำให้เป็นพลเมืองที่ดี มีสติปัญญา และความพร้อมที่จะทำงานด้วยความขยันขันแข็ง ซื่อสัตย์ และมีระเบียบวินัย (นิพนธ์ ศศิธร. 2524:9)

ปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ อย่างมากมาย เป็นผลให้สมาชิกของสังคมได้ตระหนักถึงความต้องการผู้นำที่มีการศึกษา และมีคนทำงานที่ได้รับการพัฒนาด้วยวิธีการต่าง ๆ เป็นอย่างดี มีการแสวงหาแนวทางที่จะช่วยให้บุคลากรพัฒนาคุณภาพของตนอยู่เสมอ ซึ่งจะเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่ตนเอง องค์กร และประเทศชาติ การทำให้บุคคลมีความพร้อมที่รับความเปลี่ยนแปลงใหม่ทางเทคโนโลยีและสังคม ก้าวหน้าทันกับเหตุการณ์ และสามารถใช้กำลัง

คนให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้น การฝึกอบรมเป็นหนทางหนึ่งในการเตรียมคนให้เป็นผู้นำของการเปลี่ยนแปลง (Chang Agency) (เมธี ปิณฑนันทน์.2526 : 20) กล่าวคือการเตรียมคนเพื่อแก้ปัญหาและการเตรียมคนเพื่อควบคุมปัญหาไม่ให้เกิดขึ้น ย่อมเป็นผลประโยชน์ที่ได้มาจากการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ (ประหยัด จิระวรพงศ์.2526 :20)

รูปแบบหนึ่งของการพัฒนาบุคคลหรือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ก็คือการจัดให้มีการฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดทักษะหรือความชำนาญ เกิดทัศนคติและจริยธรรมที่ดีในการทำงาน รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตน ซึ่งในปัจจุบันการฝึกอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในห้องฝึกอบรมและนอกห้องฝึกอบรม กำลังได้รับความสนใจและเป็นที่ยอมรับขององค์กรต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย (สมชาติ กิจยรรยง. 2539 : 3) จึงควรพัฒนาบุคลากรให้ได้รับความรู้และประสบการณ์ในการนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ดังนั้นวิธีการที่จะทำให้บุคลากรได้รับความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการทำงานได้อย่างถูกต้องวิธีหนึ่งคือการฝึกอบรม ซึ่งเป็นการศึกษาระยะสั้นที่พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะ ตลอดจนให้แนวความคิดที่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (ไมตรี ทองประวัติ. 2529 : 5) นอกจากนี้บทบาทของการฝึกอบรมมีรูปแบบการดำเนินการหลายวิธี คือ การจัดฝึกอบรมโดยหน่วยงานภายในองค์กร การเชิญบุคลากรภายนอกที่มีความรู้และประสบการณ์มาเป็นวิทยากร หรือการเข้ารับการอบรมตามสถาบันหรือองค์กรต่าง ๆ ที่มีความเชี่ยวชาญ (รุ่งแก้วแดง. 2538 : 293-294)

บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสซิวแรนส์ จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินงานและให้บริการด้านการประกันชีวิต โดยให้บริการรับประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุและ สุขภาพ ประกันหมู่ โครงการออมทรัพย์รายเดือน และประกันสินเชื่อ และบริการที่เกี่ยวข้อง อาทิ การให้บริการทางด้านสินเชื่อเพื่อการเคหะ และการบริหารและจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ อุบัติเหตุ เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ตระหนักเห็นความสำคัญในการเพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากร จึงได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์พัฒนาบุคลากรในปี 2538 โดยมีภารกิจหลักและเป้าหมายดำเนินการจัดอบรมความรู้ให้กับบุคลากรของบริษัทฯ รวมทั้งพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมให้ทันสมัย ตลอดจนติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและถ่ายทอดความรู้เหล่านั้น (กิตติ วรขจร. 2538 : 7) ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจของศูนย์พัฒนาบุคลากร ในนโยบายหลักการพัฒนาบุคลากร คือ สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร ให้มีศักยภาพและทักษะการทำงานที่เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข (กิตติ วรขจร. 2540 : 19)

ดังนั้นหากบุคลากรทุกคนในบริษัท มีความรู้ความเข้าใจในทักษะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ก็จะส่งเสริมให้พวกเขาสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การนำการฝึกอบรมเข้า

มาจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหัวหน้างาน เพราะหัวหน้างานถือว่าเป็นตัวแทนของบริษัท เป็นผู้ที่บริษัทให้ความไว้วางใจในการดูแลพนักงาน จึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในการวางแผนการปฏิบัติงานและถ่ายทอดไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา

หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต ถือเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสicurันส์ จำกัด เพราะมีหน้าที่ในการควบคุมพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในกฎเกณฑ์ของบริษัท ดูแลการปฏิบัติงานและพัฒนาพนักงานให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดูแลยอดขายให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงรับนโยบายจากบริษัทมาถ่ายทอดสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดมาตรฐานที่ดีขององค์กร บริษัทจึงต้องดำเนินการพัฒนาหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ซึ่งความจำเป็นในการพัฒนาหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต ย่อมเป็นไปตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ และงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเกี่ยวข้องกับตำแหน่งตามสายการบังคับบัญชา และหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต แต่ละคนย่อมต้องการความชำนาญที่แตกต่างกัน เพื่อจะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามสายงานบังคับบัญชา

การพัฒนามนุษย์เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสicurันส์ จำกัด ปัจจุบันยังประสบปัญหาทางด้านการฝึกอบรม ศึกษาและดูงาน บุคลากรมีภาระงานที่มากและขาดความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเอง การฝึกอบรม การศึกษา และดูงาน ยังไม่ต่อเนื่อง และมักถูกกำหนดโดยผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ศึกษา และดูงาน ซึ่งไม่คำนึงถึงความจำเป็นต่อความต้องการของหน่วยงาน ทำให้เกิดการสูญเปล่า ไม่สามารถนำความรู้มาใช้ในการทำงานมากนัก ทำให้ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (กิตติ วรขจร. 2538 : 45) ซึ่งก็เป็นปัญหาเช่นเดียวกับที่องค์กรต่างประสบ กล่าวคือ พบว่าการพัฒนามนุษย์ด้านการฝึกอบรมมีปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้เข้าอบรม ผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การพัฒนามนุษย์ส่วนใหญ่พบว่า จะขาดงบประมาณ ขาดเทคนิคที่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพในการจัดการ ไม่เป็นระบบ ไม่ต่อเนื่อง และไม่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน การศึกษาอบรมและดูงานส่วนใหญ่เป็นการสอนให้คนทำงานมากกว่า การรู้จักคิด ไม่มีการเตรียมบุคลากรเพื่อทำหน้าที่บริหาร ทำให้ขาดแคลนผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพเมื่อเป็นเช่นนี้จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนามนุษย์ในองค์กรตลอดเวลา เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ได้เต็มที่และสูงสุด (ธีรยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์ และอัญญา เวชารักษ์. 2528 : 25)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความต้องการฝึกอบรมของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสicurันส์ จำกัด โดยผลการวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนด้านการฝึกอบรม และการพัฒนามนุษย์ที่ปฏิบัติงานให้กับบริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสicurันส์ จำกัด ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภาว

การณ้แข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงดังกล่าว นอกจากนี้ยังใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการวางแผนการจัดดำเนินการฝึกให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการบริหารบุคลากรของบริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด และบริษัทประกันภัยอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของพนักงานต่อไป

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความต้องการการฝึกอบรม ในด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์ด้านการบริหารพนักงาน ด้านการบริหารยอดขาย ของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการด้านการฝึกอบรมของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ประสบการณ์ในการฝึกอบรม และระดับการศึกษา
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะความต้องการด้านการฝึกอบรมของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด

ความสำคัญในการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นข้อสนเทศในการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของ บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด ทำให้สามารถจัดการฝึกอบรมสนองตอบความต้องการที่แท้จริงของผู้เข้าร่วมรับการฝึกอบรมได้ อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรได้ในที่สุด

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อให้การศึกษานี้เป็นไปตามความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าวิจัยที่วางไว้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหาของการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด รวมทั้งหมด 256 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากระชากรข้างต้น โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ร้อยละ 50 ได้หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด จำนวน 128 คน

3. ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

เพศ

- ชาย
- หญิง

อายุ

- ต่ำกว่า 25 ปี
- 25-30 ปี
- 31 ปีขึ้นไป

อายุงาน

- ต่ำกว่า 5 ปี
- 5-10 ปี
- 11 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

ประสบการณ์เข้ารับการอบรม

- เคยเข้ารับการอบรม 1-5 ครั้ง
- เคยเข้ารับการอบรมมากกว่า 5 ครั้ง

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์
- ด้านการบริหารพนักงาน
- ด้านการบริหารยอดขาย

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้การศึกษานี้มีความเข้าใจตรงกัน จึงได้นิยามศัพท์ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการการฝึกอบรม หมายถึง ความต้องการหรือความมุ่งหวังของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด ที่จะได้รับการฝึกอบรมตามกระบวนการถ่ายทอดความรู้ที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือทัศนคติ ทักษะ และประสบการณ์ ซึ่งจะนำมาสู่เป้าหมายของบริษัท แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

ด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์หมายถึง กระบวนการ วิธีการดำเนินงาน และผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ตลอดจนความรู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจประกันภัยที่ตัวแทนประกันชีวิตทุกคนจำเป็นต้องรู้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ อันจะทำให้สามารถเผยแพร่สินค้าและบริการออกสู่ตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการบริหารพนักงาน หมายถึง การควบคุมดูแลผู้ได้บังคับบัญชา ให้ปฏิบัติตามระเบียบที่บริษัทกำหนด การพัฒนาพนักงานให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผลปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา

1.3 ด้านการบริหารยอดขาย หมายถึง ความรู้ความสามารถในการวางแผนการขาย การเพิ่มยอดขาย การตลาด การประชาสัมพันธ์ การวางแผนการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ติดตามการขายสินค้าของพนักงานในหน่วยงาน จัดทำรายงานผลการขาย และการส่งเสริมการขาย เพื่อให้ยอดขายในหน่วยงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินงานและให้บริการด้านการประกันชีวิต โดยให้บริการรับประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุและ สุขภาพ ประกันหมู่ โครงการออมทรัพย์รายเดือน และประกันสินเชื่อ นอกจากนี้ยังให้บริการทางด้านสินเชื่อเพื่อการเคหะ และการบริหารและจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ อุบัติเหตุ เป็นต้น

3. หัวหน้าตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ผู้ที่สอบได้ใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต และได้รับการแต่งตั้งจากบริษัทให้ดำเนินธุรกิจจำหน่ายกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยมีหน้าที่ควบคุมดูแลการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตในหน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบ และประสานงานกับสำนักงานใหญ่เพื่อนำนโยบายของบริษัทมาถ่ายทอดให้กับทีมงานเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาดำรง เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซูรันส์ ได้แบ่งสาระคือ

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
 - 1.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ
2. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการฝึกอบรม
 - 2.1 ความหมายของการอบรม
 - 2.2 ประโยชน์ของการฝึกอบรม
 - 2.3 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
 - 2.4 ความต้องการฝึกอบรม
 - 2.5 ประเภทของการฝึกอบรม
 - 2.6 กระบวนการของการฝึกอบรม
 - 2.7 การประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม
3. บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซูรันส์ จำกัด
 - 3.1 ประวัติ
 - 3.2 นโยบายในการดำเนินงาน
 - 3.3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท
 - 3.4 บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต
 - 3.5 การพัฒนาหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

- 1.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ
ความหมายของการต้องการนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังนี้

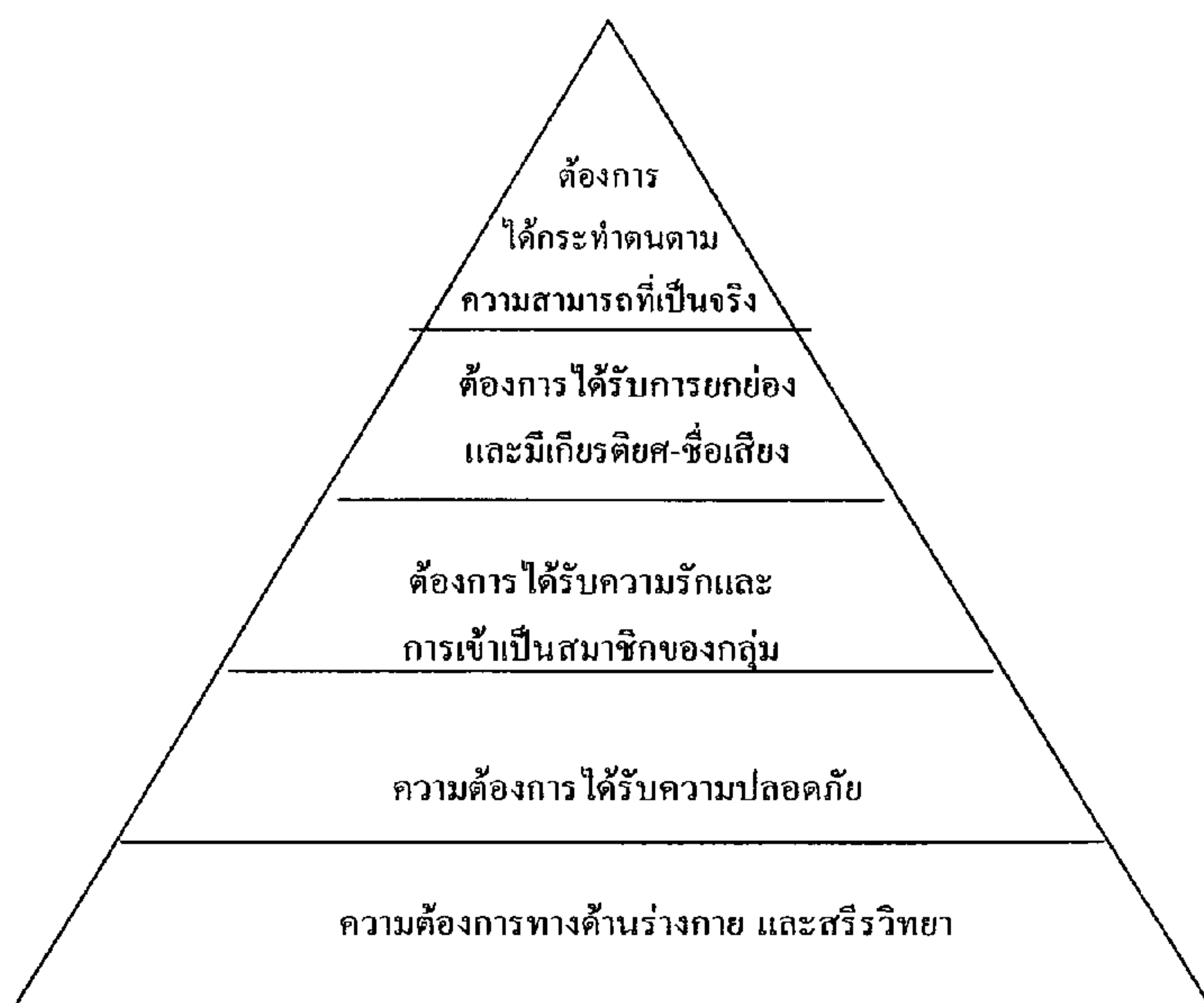
สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2525:14) ได้ให้ความหมายว่า สภาพที่ปรากฏระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่ (WHAT IS) กับสิ่งที่จะเป็นไป (WHAT SHOULD BE) ซึ่งหมายถึง สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกับสิ่งที่คาดหวังในอนาคต และเราเรียกว่าเป็นความต้องการ

ณรงค์ จริยวิทย์ยานนท์ และปรียานุช จริยวิทย์ยานนท์ (2526 : 36-37) ได้กล่าวว่าความต้องการ คือ สภาวะที่อยากและความอยากจะพาไปสู่การกิน เพื่ออิ่มแล้วเกิดความพอใจ ภาวะความต้องการก็จะหมดไป ความต้องการเป็นสาเหตุ ของความไม่พอใจ และความไม่พอใจ คือการที่คนเราเกิดความ ต้องการ ก็เกิดความพอใจ ดังนั้น ความต้องการจึงเป็นการให้ความหมายของธรรมชาติของความพอใจและความไม่พอใจ

สุชา จันทรเฒ (2536 : 67) กล่าวว่า ความต้องการ หมายถึง ความจำเป็นของอินทรีย์เพื่อการดำรงชีวิต ซึ่งเกี่ยวกับความเจริญเติบโต การสืบพันธุ์ การมีอนามัยดี และรวมถึงการให้สังคมยอมรับ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

มาสโลว์ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์.2544 : 17-18, อ้างอิงมาจาก ABRAHAMH.MASLOW,1943) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ ในลำดับขั้นความต้องการ (HIERARCHY OF NEEDS) โดยแยกออกเป็นลำดับขั้นที่สำคัญ 5 ขั้นตอนด้วยกัน (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์.2538 : 90) ดังที่แสดงให้เห็นจากรูป



ขั้นที่ 1 : ความต้องการทางด้านร่างกายหรือทางสรีรวิทยา (Bodily Needs of Physiological Needs) เป็นความต้องการที่มาสโลว์ และนักจิตวิทยาเห็นว่าเป็นความต้องการ

ระดับแรกสุด ได้แก่ อาหาร น้ำ เพื่อบรรเทาความหิว ความต้องการทางเพศ การพักผ่อนนอนหลับ การได้หย่อนใจ

ขั้นที่ 2 : ความต้องการได้รับความปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะแสวงหาความมั่นคง การป้องกันภัยอันตรายต่าง ๆ ถ้าหากไม่ได้รับการสนองตอบ คนเราอาจหาทางหลบหนีไปจากสภาพนั้น ๆ ก็ได้

ขั้นที่ 3 : ความต้องการความรักและการเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่ม (Love and Belonging Needs) เพราะว่าต้องการได้รับความอบอุ่น การยอมรับจากสมาชิก หรือเพื่อน ๆ ในกลุ่ม ต้องการทราบว่าตนเองมีฐานะอย่างไรในกลุ่มนั้น

ขั้นที่ 4 : ต้องการได้รับการยกย่องในด้านความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ (Self-esteem Needs) ซึ่งหมายถึงลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความเคารพ ความเชื่อมั่นอื่น ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกอิจฉา มีเสรีภาพ และความมีชื่อเสียงในด้านต่าง ๆ

ขั้นที่ 5 : ต้องการได้กระทำตนตามความสามารถที่เป็นจริง (Self-actualization) เป็นขั้นสุดท้ายของความ ต้องการ และเป็นความต้องการสูงสุดของบุคคลเพื่อแสดงถึงสิ่งที่เขา มีความสามารถและศักยภาพที่จะกระทำได้

เมอร์เรย์ (กมลรัตน์ หล้าสูงษ์.2523: 221-223,อ้างอิงมาจาก MURRAY) ซึ่งได้กล่าวถึง ทฤษฎีของความ ต้องการแตกต่างออกไป ดังนี้

1.) เมอร์เรย์ (MURRAY) กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์ไม่ว่าจะเกิดจากภายในร่างกายหรือเกิดจากสังคม จะมีความเท่าเทียมกัน ถ้าเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน จะไม่มีความต้องการใด ความต้องการหนึ่งที่สำคัญไปกว่าความต้องการอื่น ดังนั้นการเลือกแสดงพฤติกรรมตอบสนอง ความต้องการจึงไม่แน่นอน ไม่สามารถบ่งชี้ได้ว่า อินทรีย์จะเลือกตอบสนองต่อความต้องการใด ก่อน ความต้องการนี้เมอร์เรย์กล่าวว่ามีถึง 20 ความต้องการ ได้แก่

- 1.1) ความต้องการที่จะยอมแพ้หรือยอมรับผิด (Abasement need)
- 1.2) ความต้องการที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวง (Achievement need)
- 1.3) ความต้องการทำให้ผู้อื่นรัก (Affiliation need)
- 1.4) ความต้องการเอาชนะโดยใช้ความรุนแรง การต่อสู้ (Aggression need)
- 1.5) ความต้องการเป็นอิสระ เป็นตัวของตัวเอง (Autonomy need)
- 1.6) ความต้องการที่จะฟันฝ่าอุปสรรค โดยการสร้างความมานะพยายามขึ้น Counteraction need)
- 1.7) ความต้องการป้องกันตนเองจากความผิดพลาด คำวิพากษ์วิจารณ์ การตำหนิ (Defendance need)

- 1.8) ความต้องการที่จะยอมรับนับถือ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุกว่า (Deference need)
- 1.9) ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น ให้ผู้อื่นกระทำตาม (Dominance need)
- 1.10) ความต้องการสร้างความประทับใจให้ผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นรับรู้เรื่องราวของตนเอง (Exhibition need)
- 1.11) ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัย จากสถานการณ์ที่เป็นอันตรายทั้งปวง (Harmavoidance need)
- 1.12) ความต้องการที่จะพ้นจากความอับอาย (Infavoidance need)
- 1.13) ความต้องการที่จะให้ความเมตตา สงสาร ช่วยเหลือผู้ที่ช่วยตนเองไม่ได้ (Nurturance need)
- 1.14) ความต้องการที่จะจัดทุกสิ่งทุกอย่างให้เป็นระเบียบ (Order need)
- 1.15) ความต้องการความสนุกสนาน (Play need)
- 1.16) ความต้องการที่จะแยกตนเองออกจากความทุกข์ (Rejection need)
- 1.17) ความต้องการการดูแลเอาใจใส่ ความเมตตาสงสารจากผู้อื่น (Succorance need)
- 1.18) ความต้องการทางเพศ (Sexual need)
- 1.19) ความต้องการที่จะมีความสุขกับสิ่งที่ประทับใจทั้งหมด (Sentience need)
- 1.20) ความต้องการที่จะเข้าใจสิ่งต่าง ๆ (Understanding need)

วิจิตร อวระกุล (2528:51-52) ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ โดยแบ่งความต้องการออกตามลำดับ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง บริษัท หรืองานที่ตนทำงานนั้นมีความยั่งยืน ไม่ล้มง่าย ๆ
2. การยอมรับนับถือ (Recognition) คือการที่ทุกคนต้องการเกียรติ ยอมรับนับถือ ในความรู้ความสามารถ ความมั่งมียากจน ตระกูลสูงต่ำ
3. ต้องการความก้าวหน้า (Opportunity) ต้องการมีโอกาสก้าวหน้าสูงขึ้น เมื่อคนเราทำงานแล้วก็อยากเห็นตัวเองก้าวหน้า ได้เงินเดือนเพิ่มขึ้น ได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
4. ต้องการความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ (New Experience) การได้รับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน เปลี่ยนไปดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ย่อมทำให้คนเราไม่จำเจซ้ำซากให้เบื่อหน่ายทำให้คนเรากระฉับกระเฉง ซึ่งมนุษย์ถือว่าการได้ประสบการณ์เป็นเกียรติอย่างหนึ่ง

5. การมีเสรีภาพ (Freedom) ในการทำงานได้คล่องตัวไม่ติดขัดกับกฎระเบียบข้อบังคับ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นทางการพูด การเขียนบ้าง ไม่ถูกกดขี่ มีความสะดวกสบาย

6. การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งหรือส่วนร่วมในงาน (Belonging) มนุษย์ต้องการให้กลุ่มยอมรับว่าเป็นพวกเดียวกัน ไม่ต้องการความรู้สึกว่าเป็นคนละพวกหรือเป็นแกะดำหลงฝูงหรือคนพลัดถิ่น ต้องการเข้าร่วมเป็นพวก

2. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการฝึกอบรม

2.1 ความหมายของการอบรม

การฝึกอบรม ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Training ซึ่งถือเป็นคำเรียกรวบรวมหรือกรวมวิธีอย่างหนึ่ง ที่ได้เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความรู้ มีทักษะความชำนาญ โดยมุ่งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะและสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลไปในทางที่ต้องการได้ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

กู๊ด (Good. 1973 : 613) กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการช่วยให้บุคคลอื่น มีทักษะ และความรู้ โดยจัดขึ้นภายใต้สภาวะเงื่อนไขบางประการ และไม่ถึงกับทำอะไรใหญ่โต แบบที่นักเรียนเรียนทักษะและความรู้กันในสถาบันการศึกษาทั่วไป

บีช (Beach. 1975 : 193) ได้ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้บุคคลรู้เรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ โดยมุ่งให้บุคคลรู้เรื่องหนึ่งโดยเฉพาะและเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior) ของบุคคลไปในทางที่ต้องการ

มิทเชลล์ (Mitchell. 1982 : 450) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรมคือพื้นฐานการเรียนรู้ อย่างหนึ่ง เป็นความพยายามขององค์การที่จะจัดหาประสบการณ์ให้บุคลากร ซึ่งจะช่วยให้เขาเหล่านั้นปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สร้างเสริมประสบการณ์ เกิดการพัฒนาในด้านพฤติกรรมที่ดีขึ้น คือ เกิดความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

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

ฮาร์บิสัน และเมเยอร์ (Harbison and Mayers. 1964 : 2) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า เป็นกระบวนการที่จะเพิ่มความรู้ (Knowledge) ฝึกฝีมือในการทำงาน (Skill) และความสามารถ (Capacity) ของบุคคลทั้งมวลในสังคมใดสังคมหนึ่ง

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 257) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือกรรมวิธีต่าง ๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานหนึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น

เสนาะ ตีเยาว์ (2535 : 127) กล่าวว่า การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการอย่างที่ได้จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้คนได้รู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในทางที่ต้องการ

ทองฟู ศิริวงศ์ (2536 : 18) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงาน โดยมุ่งพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ

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

วิจิตร อวระกุล (2537 : 30) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า เป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ความหมายของการฝึกอบรมได้เปลี่ยนแปลงมาเป็นระยะ ๆ ตามทัศนะของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จึงอาจสรุปความหมายของการฝึกอบรมได้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคลให้เพิ่มพูนความรู้ ความคิดอย่างมีวิสัยทัศน์กว้างไกล สร้างเสริมประสบการณ์ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบหรือการมอบหมายงานที่เพิ่มขึ้นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากร สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาน้องค์การและบุคลากร การฝึกอบรมจึงมีประโยชน์ ซึ่งได้มีนักการศึกษาและนักวิชาการศึกษา ได้อธิบายไว้ดังนี้

ทวีป อภิสลธิ (2536 : 21) กล่าวว่าประโยชน์ของการฝึกอบรม ช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรม ได้ความรู้ ทักษะ เจตคติและแนวคิดใหม่ ที่จะนำไปริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานที่ทำอยู่ให้ดีขึ้น การฝึกอบรมยังมีส่วนช่วยปรับพฤติกรรมและบุคลิกภาพส่วนบุคคลให้ดียิ่งขึ้น

พะยอม วงศ์สารศรี (2537 : 171) กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรม คือ
ผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับ

- 1.1 ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
- 1.2 ทำให้รู้ถึงมาตรฐานและนโยบายขององค์การ
- 1.3 สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ผลประโยชน์ต่อผู้จัดการ ผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างาน

2.1 ประหยัดเวลาในการสอนและแนะนำ

2.2 ประหยัดเวลาในการควบคุมดูแล

2.3 ทำให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้

ผลประโยชน์ต่อองค์กร

3.1 ผลผลิตมีคุณภาพ

3.2 ลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม

3.3 ลดอุบัติเหตุ และการสิ้นเปลืองเสียหาย

ฐิระ ประवालพฤษ (2538 : 2) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการเพื่อช่วยให้บุคคลได้เพิ่มความรู้ ทักษะ ทศนคติในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้นโดยการส่งเสริมการเพิ่มวุฒิ การส่งเสริมสมรรถภาพ ด้วยการจัดฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การส่งเสริมการไปฝึกปฏิบัติงานและการศึกษาหลักสูตรระยะสั้น การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเสริมสมรรถภาพบุคคลวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเฉพาะทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ หรืองานที่องค์กรมอบหมาย ทั้งนี้เพื่อเป็นการปฏิบัติงานให้สำเร็จและเกิดผลดีตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ อย่างมีคุณภาพ

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่พัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ทักษะ และความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์ทั้งตนเองและหน่วยงานและองค์กร

2.3 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมที่องค์กรต่าง ๆ ได้จัดขึ้นนั้น ย่อมมีความคาดหวังว่า เมื่อผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมแล้ว สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านบวกแก่ตนเอง และส่งผลให้มีประสิทธิภาพ ที่ดีขึ้นต่องานในหน้าที่ และต่อองค์กรในแง่มุมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอกองค์กร ทั้งทางด้านวิทยาการใหม่ ๆ และเทคโนโลยีขั้นสูง เพื่อประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานในหน้าที่ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของทองฟู ศิริวงศ์ (2526 : 7-8) ได้กล่าวว่า วัตถุประสงค์หลักในการฝึกอบรมโดยเน้นด้านกรพัฒนาและรักษาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญได้ 2 ด้านคือ

1. วัตถุประสงค์ขององค์กรต่อการฝึกอบรม (Institution Objective) องค์กรมีเป้าหมายหลักเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางบวก ดังนี้ คือ

- สร้างความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร
- เพื่อสอนแนะวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด

- พัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด
- ลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน
- กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานใหม่ให้ชัดเจน
- พัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงาน
- พัฒนาการบริหารและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีความพอใจทุกฝ่าย
- ฝึกฝนบุคลากรให้มีความก้าวหน้า
- สามารถนำสิ่งที่ฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าของงานในหน้าที่และความก้าวหน้าขององค์กร
- สร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งต่อตนเองและต่อองค์กร
- สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมต่อความมุ่งหมายส่วนบุคคล (Employee Objective)

มุ่งเน้นความต้องการส่วนบุคคล ที่ปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร คือ

- เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง
- เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพและแนวทางใหม่ในการปฏิบัติงาน
- เพื่อพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการทดลองปฏิบัติจริง
- เพื่อฝึกฝนในการฝึกใช้สติปัญญา ความคิด เทคนิคการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทดลอง หาวิธีแก้ไขปัญหาและตัดสินใจเลือกวิธีในการแก้ไขปัญหามองในเหตุการณ์จริง
- เพื่อนำหลักการที่ได้จากการฝึกอบรมมาปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีขึ้น
- เพื่อเข้าใจนโยบายและความมุ่งหมายขององค์กรการปฏิบัติงานอยู่ให้ดีขึ้น
- เพื่อพัฒนาการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ได้ดีขึ้น
- เพื่อให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานเป็นทีมอย่างเป็นสุข
- เพื่อพัฒนาการเก็บความคิดและประสบการณ์ในการสร้างความคิดริเริ่มใหม่

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมจะต้องไปพัฒนาผู้เข้ารับการอบรมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมใน 3 ด้าน คือด้านความรู้ ด้านทักษะและความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมก่อให้เกิดความก้าวหน้าทั้งต่อองค์กรและตัวบุคคล

การพัฒนาคนโดยการฝึกอบรม จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยป้องกันปัญหาการปฏิบัติงานที่ขาดคุณภาพ และช่วยปรับปรุงคุณภาพงานให้ดีขึ้น จุดประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อการเพิ่มความรู้ ทักษะ และมีเจตคติที่ถูกต้องต่อองค์กร (ทองฟู ชินะโชติ. 2531 : 9) ถ้าพิจารณาอย่าง

กว้าง ๆ แล้ว การฝึกอบรมจะให้ประโยชน์ใน 3 ระดับ คือ ระดับพนักงาน เป็นการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจเพิ่มคุณค่าแก่ตนเอง เป็นการลดการทำงานที่ผิดพลาด การทบทวนแนวความคิดและทัศนคติและการเสริมสร้างทักษะและความสามารถให้สูงขึ้น ระดับผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เป็นการลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด ลดภาระในการปกครองบังคับบัญชาและการเสริมสร้างภาวะการเป็นผู้นำ และในระดับหน่วยงาน องค์กร ทำให้ลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน ลดความสูญเสียของวัสดุอุปกรณ์และช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อม (สมชาติ กิจยรรยง. 2537 : 11-12)

2.4 ความต้องการฝึกอบรม

ความต้องการฝึกอบรม หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) นั้น หมายถึง ความต้องการได้รับความรู้เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน อันเกิดจากสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา โดยการเสริมความรู้อย่างกล่าวทำได้โดยการจัดฝึกอบรม และได้มีผู้ให้ความหมายของความต้องการฝึกอบรมไว้ดังนี้

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

พรทิพย์ ถวัลย์วิชชจิต (2540:8) กล่าวว่า ความต้องการฝึกอบรมหมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะเพิ่มพูนความรู้ในสิ่งที่ยังขาดอยู่ และสามารถเพิ่มเติมความรู้และทักษะให้สมบูรณ์ได้ด้วยวิธีการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบและมีกระบวนการที่กำหนดเป้าประสงค์ไว้อย่างชัดเจน

จากความหมายของความต้องการฝึกอบรมจะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมแต่ละครั้งผู้จัดการฝึกอบรมมีความจำเป็นจะต้องแสวงหาความจำเป็นที่จะต้องหาความต้องการฝึกอบรม (Training Needs) ให้ได้เสียก่อน เพื่อให้ทราบปัญหาและสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานขององค์การแต่ละองค์การ ว่าสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ด้วยการฝึกอบรมหรือไม่ การหาความต้องการฝึกอบรมอาจทำได้โดยวิธีการดังต่อไปนี้ (ไชยยศ เรืองสุวรรณ.2536:39)

1. ใช้วิธีการสังเกต (Observation) คือสังเกตวิธีปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานนั้น ซึ่งการสังเกตควรกระทำในขณะที่ผู้ถูกสังเกตไม่รู้ตัว เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง
2. ใช้วิธีวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เป็นกระบวนการที่จัดรวบรวมข้อมูลที่แสดงผลการทำงานเพื่อศึกษาภาระหน้าที่ ลักษณะงาน วิธีการทำงานและผลงาน นอกจากนี้อาจจะวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติ (Analysis of Performance) วิเคราะห์พฤติกรรมในการทำงาน

(Analysis of Behaviors) วิเคราะห์องค์การ (Analysis of Organization) ประกอบด้วยกันก็ได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องยิ่งขึ้น

3. วางมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Setting Standard Performance) คือการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานว่า บรรลุเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ถ้าไม่ถึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมขึ้นเพื่อผลการปฏิบัติงานจะได้ดีขึ้น

4. ประเมินผลการปฏิบัติงาน (Evaluation of Performance) รพิจารณาผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานว่าได้ผลเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ ถ้าไม่เป็นที่น่าพอใจควรจัดให้มีการฝึกอบรมหรือไม่

5. การสำรวจความต้องการ (Survey) เป็นการรวบรวมข้อมูล เอกสาร หลักฐานที่เป็นปัญหาและความต้องการของหน่วยงานหรือบุคคลในหน่วยงานนั้น ซึ่งการสำรวจความต้องการอาจทำได้หลายวิธี เช่น

- การสัมภาษณ์ (Interview)
- การกรอกแบบสอบถาม (Questionnaire)

กล่าวโดยสรุป การหาความต้องการในการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการฝึกอบรม และมีความสำคัญอย่างมากต่อกระบวนการฝึกอบรมในขั้นต่อไป การฝึกอบรมจะประสบผลสำเร็จหรือไม่นั้น จะขึ้นอยู่กับ การเริ่มต้นที่ดี ถ้าหากเริ่มต้นกระบวนการได้อย่างถูกต้องก็จะช่วยนำและผลักดันในกระบวนการที่ตามมาให้เป็นไปอย่างเหมาะสมในทิศทางที่ถูกต้อง และนำมาซึ่งผลสำเร็จของการฝึกอบรม

2.5 ประเภทของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท ซึ่งในแต่ละประเภทมีวัตถุประสงค์และความเหมาะสมกับบุคคลในระดับต่าง ๆ กัน หน่วยงานใดจะจัดฝึกอบรมประเภทใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ความจำเป็นและความต้องการที่เหมาะสมเป็นสำคัญ โดยมีผู้ให้ความเห็นไว้ดังนี้

วิจิตร อวระกุล (2537 :82-86) ได้แบ่งประเภทการฝึกอบรมออกเป็น 3 ประเภท คือ

การฝึกอบรมระยะก่อนการทำงาน (Pre – service Training or Pre-entry Training) หมายถึง การศึกษาความรู้พื้นฐานในโรงเรียนทั่วไป วิทยาลัย มหาวิทยาลัย เป็นการจัดหลักสูตรตอบสนองความต้องการของตลาด เน้นหนักไปในเนื้อหาเชิงวิชาการเทคนิค ส่วนการทำงาน วิธีปฏิบัติงานในที่ทำงาน เป็นหน้าที่ของหน่วยงานและนักศึกษาที่ต้องไปหาประสบการณ์เอาเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาที่องค์กรต้องจัดการฝึกอบรมให้

การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการอบรมให้แก่บุคคล พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ เพราะเหตุว่าอาจจะยังไม่คุ้นเคยกับสถานที่ปฏิบัติงานหรือการศึกษา

เดิมที่ศึกษามาอาจจะไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง ให้ได้ทราบเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ ประวัติความเป็นมาของหน่วยงาน สภาพการจ้าง เป็นต้น

การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Introduction Training) เป็นการฝึกอบรมพนักงานที่ได้รับความรู้พื้นฐานมาจากโรงเรียน วิทยาลัย และมหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับความรู้พื้นฐานที่เป็นหลัก หรือ ทฤษฎีที่ใช้กับงานได้กว้าง ๆ จึงจำเป็นที่ต้องมาเข้ารับการฝึกอบรมเฉพาะทางที่จะนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

การฝึกอบรมผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่แล้ว (In-service Training) เป็นการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในหน้าที่ตนให้มากยิ่งขึ้น เป็นการส่งเสริมสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่องค์กร อาจเป็นการอบรมระยะสั้น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ ฯลฯ เป็นการเพิ่มความรู้ใหม่ให้กับผู้กำลังปฏิบัติงาน

โอดิออร์เน (Odiorne, 1970 : 80) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรมไว้ 3 ประเภท คือ

การฝึกอบรมขั้นต้น (Regular Training Program) เป็นการฝึกอบรมเพื่อสนองความต้องการขั้นต้น เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

การฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหา (Problem-Solving Training Program) เป็นการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น การฝึกอบรมประเภทนี้จะมุ่งเน้นในเรื่องการแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนา (Innovative Training Program) เป็นการฝึกอบรมในขั้นสูง เน้นการมุ่งอนาคต เป็นการฝึกอบรมที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถพัฒนางานให้ก้าวหน้าขึ้น

สรุปได้ว่า การฝึกอบรม สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทคือ การฝึกอบรมก่อนการทำงาน และการฝึกอบรมระหว่างการทำงาน หรือทำงานไปแล้วสักระยะหนึ่ง ขึ้นอยู่กับหน่วยงานว่ามีความจำเป็นและความต้องการฝึกอบรมนั้นมีวัตถุประสงค์ในการอบรมขององค์กรในทิศทางใด

2.6 กระบวนการของการฝึกอบรม

เริงลักษณะ โรจน์พันธ์ (2529:9-10) กล่าวว่า การจัดฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่จะต้องมีการดำเนินงานลำดับขั้นตอนต่อเนื่องกันไปตั้งแต่ต้นจนจบ แต่ละขั้นตอนก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ถ้าการดำเนินการขั้นตอนหนึ่งขั้นตอนใดผิดพลาดหรือบกพร่องก็อาจจะทำให้การฝึกอบรมล้มเหลวได้ ดังนั้นผู้จัดการฝึกอบรมจึงควรศึกษากระบวนการฝึกอบรมให้เข้าใจอย่างถ่องแท้และปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ให้ครบถ้วนและสัมพันธ์กันกับกระบวนการในการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม

2. การสร้างหลักสูตร

การกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

การเลือกเนื้อหาหลักสูตร

การจัดลำดับเนื้อหา

กำหนดการฝึกอบรม

3. การเสริมหลักสูตร

การกำหนดและเลือกวิทยากร

การกำหนดตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรม

การกำหนดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

การกำหนดและจัดหางบประมาณ

4. การดำเนินการฝึกอบรม

5. การประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม

นอกจากนี้แล้ว ปัทมา สุทธิธนาธิกร (2538 : 19) ได้กล่าวถึงกระบวนการฝึกอบรมของบอยเดล (Boydell) ไว้ดังนี้ คือ

“กระบวนการฝึกอบรมต้องศึกษาและวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและระบุความสำคัญเร่งด่วนของความจำเป็นนั้น ๆ เพื่อให้การฝึกอบรมนั้นสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบอยู่ในขณะนั้น และงานที่อาจถูกมอบหมายเพิ่มในอนาคต ต้องมีการตรวจสอบ วิเคราะห์สายการปฏิบัติและปรับปรุงตำแหน่งให้เกิดความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ภารกิจในตำแหน่งของแต่ละสายงานควรได้รับการพัฒนา การประเมินความรู้ ความสามารถของบุคคลที่ควรได้รับการเพิ่มประสิทธิภาพ กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม วิธีดำเนินการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรม การติดตามผลการฝึกอบรม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนา หลักสูตรการฝึกอบรมในครั้งต่อไป”

สำหรับนักวิชาการคนอื่น ๆ เช่น เดอ ฟิลลิปปี , เบอส์เนอร์และคริบบิน (De Phillips , Berliner and Cribbib. 1960 : 150) ได้ให้ความเห็นว่ากระบวนการในการฝึกอบรม ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ

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

การสร้างหลักสูตร และการจัดทำโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นสิ่งสำคัญขั้นตอนหนึ่งในการฝึกอบรมจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ก็ขึ้นอยู่กับการจัดเนื้อหาหลักสูตร

การจัดฝึกอบรม โดยทั่วไปการจัดฝึกอบรมอยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบังคับบัญชา (Line Supervisor) ซึ่งจะเป็นผู้กำหนดว่าจะฝึกอบรมผู้ใดบ้างกับบัญชาในเรื่องใด และหัวหน้าแผนกในเรื่องนั้นจะเป็นผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรม

การประเมินและติดตามผล เมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงแล้ว จะต้องมีการประเมินผลเพื่อให้ทราบว่า การฝึกอบรมนั้นได้รับผลสำเร็จเพียงใด เพื่อจะได้นำเอาผลที่ได้จากการประเมินผลนี้ไปปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการสอนฝึกอบรม ให้มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า กระบวนการของการฝึกอบรมที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบ จะประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การจัดทำหลักสูตร การดำเนินการฝึกอบรม การประเมินผลและติดตามผล

2.7 การประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรม นับว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกระทำและกำหนดไว้ในหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบว่าผลการฝึกอบรมเป็นเช่นไรและใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรและการฝึกอบรมให้เหมาะสมยิ่งขึ้นไป ในส่วนของรายละเอียดการประเมินผลการฝึกอบรม มีนักวิชาการด้านการฝึกอบรมและนักการศึกษาได้ให้แนวคิดไว้ต่อไปนี้คือ

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

อรุณ รักธรรม (2537 : 242) กล่าวว่า การประเมินผลการฝึกอบรม หมายถึงกระบวนการที่จะชี้ให้เห็นว่า ในการดำเนินการฝึกอบรมนั้น ได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพียงใด โดยการศึกษาจากปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการกระบวนการฝึกอบรม การปฏิบัติ การเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น

สำหรับวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการฝึกอบรมนั้น สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2544:263-265) ได้กล่าวไว้ดังนี้

ประการแรก คือ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขโครงการในการฝึกอบรม (Improvement of Training Programs) เหตุผลประการสำคัญที่สุดของการประเมินผลก็เพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรม เพื่อที่จะดำเนินโครงการต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ อาจจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสม เนื่องจากว่าการประเมินผลที่มีได้นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นแล้วก็ปราศจากผลใด ๆ นั่นเอง ความจริงแล้วการประเมินผลจะสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ต่อการนำไปพัฒนาโครงการฝึกอบรมใหม่ หรือแก้ไขโครงการเดิมให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการประเมินผลเพื่อปรับปรุงคุณภาพของการฝึกอบรมเช่นนี้เรียกว่า การประเมินผลย่อย (Formative Evaluation)

ประการที่สอง การประเมินคุณค่าการฝึกอบรมที่มีต่อผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการพัฒนาผลงานของผู้เข้ารับการอบรมภายหลังจากจบสิ้นการฝึกอบรมแล้ว โดยมีชื่อเรียกว่า การประเมินผลรวบยอด (Summative Evaluation)

ประการที่สาม เพื่อประเมินผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment : ROI) เป็นการพิจารณาคุณค่าของการฝึกอบรมที่มีผลโดยตรงต่อองค์กรของผู้เข้ารับการอบรม ดังนั้นจึงต้องมีการเปรียบเทียบระหว่างผลที่ได้รับหรือผลกำไร (Financial Benefits) กับการลงทุนในการจัดฝึกอบรม ปัจจุบันทางบริษัทได้ถือว่ากิจกรรมการฝึกอบรม เป็นการลงทุนมากกว่าเป็นค่าใช้จ่ายทั่ว ๆ ไป อย่างไรก็ตามการลงทุนเพื่อการฝึกอบรมหรือเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลนี้ต้องสามารถแสดงให้เห็นว่าคุ้มค่ากับเงินที่เสียไปเพียงใด โดยอาจจะพิจารณาได้จากผลกระทบ (Impact) หรือผลลัพธ์ที่มีนัยสำคัญต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้น ๆ ภายหลังจากได้ลงทุนให้การฝึกอบรมแก่พนักงานไปแล้ว

นอกจากนี้ เครือวัลย์ ล้อมภิชาติ (2531 : 146) ยังได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการประเมินผลการจัดฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. เพื่อแสดงการพิจารณาคุณค่าและความคุ้มค่าของโครงการ
2. เพื่อคาดคะเนคุณประโยชน์ของโครงการ
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารโครงการในการช่วยให้ผู้บริหารโครงการมีการตัดสินใจที่ถูกต้อง
4. เพื่อบริการข้อมูลให้แก่ฝ่ายบริหารองค์การในการพิจารณาแผน นโยบายวัตถุประสงค์ขององค์การ
5. เพื่อเป็นการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินการโครงการฝึกอบรมและพัฒนา
6. เพื่อเป็นการวิเคราะห์ข้อดีและข้อจำกัดของโครงการ หลักสูตร สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ วิทยากร และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เพื่อเป็นการตัดสินใจในการสนับสนุนโครงการ
7. เพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินโครงการฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเพียงใด

ประเภทของการประเมินผลการฝึกอบรม นงลักษณ์ ลินสืบผล (2532 : 86) ได้แบ่งประเภทของการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. การประเมินผลก่อนการอบรม

เป็นลักษณะของการประเมินความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรมก่อนดำเนินการฝึกอบรมและนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับภายหลังจากการฝึกอบรมแล้วว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่มากนักน้อยเพียงใด

2. การประเมินผลภายหลังการอบรม

เป็นลักษณะของการประเมินเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรม เพื่อประเมินผลว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่เหมาะสมหรือไม่ เพียงใด รวมทั้งการประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรต่อไป

3. การประเมินความเข้าใจแต่ละหัวข้อวิชา

เมื่อการบรรยายหรือนำอภิปรายแต่ละหัวข้อวิชาสิ้นสุด อาจจะทำให้มีการประเมินผลเพื่อทราบว่าการถ่ายทอดวิชานั้นได้รับผลสำเร็จเพียงใด

4. การประเมินผลเกี่ยวกับการบริหารโครงการ

เป็นลักษณะของการสอบถามความเห็นของผู้เข้ารับการอบรมว่าการบริหารโครงการและการให้บริการแก่ผู้เข้ารับการอบรมอยู่ในขั้นน่าพอใจมากน้อยเพียงใด มีข้อบกพร่องในด้านใดบ้าง

3. บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชชันแนล แอสซิวรันส์ จำกัด

3.1 ประวัติ

บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด หรือ เอไอเอ ก่อตั้งขึ้นเป็นครั้งแรก ณ นครเซี่ยงไฮ้ ประเทศจีน เมื่อปีพ.ศ. 2462 โดย มร.ซีวี สตาร์ (Cornelius Vander Starr) ชาวอเมริกัน เริ่มแรกก่อตั้งใช้ชื่อว่า บริษัท อินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด หรือ อินแทสโก (INTASCO) ในปี 2491 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด หรือ เอไอเอ และขยายธุรกิจมาที่ประเทศไทยในปีพ.ศ.2481 แต่หลังจากที่ดำเนินกิจการเพียง 3 ปี ได้เกิดสงครามมหาเอเชียบูรพาขึ้น รัฐบาลญี่ปุ่นที่เข้ามามีอำนาจทางการเมืองและการทหารของประเทศไทยได้บังคับให้รัฐบาลในขณะนั้นออกกฎหมายห้ามบริษัทของชาติที่เป็นฝ่ายตรงข้ามญี่ปุ่น เช่น กิจการที่จดทะเบียนในประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ และจีน ประกอบธุรกิจในประเทศไทย ส่งผลให้เอไอเอต้องหยุดกิจการ เมื่อสงครามสิ้นสุด เอไอเอได้ย้ายสำนักงานใหญ่ไปที่ประเทศฮ่องกงในปีพ.ศ.2490 (สันติสุข วิภาตะศิริ, 2540 : 86)

สำหรับเอไอเอ ประเทศไทยได้กลับเข้ามาดำเนินกิจการอีกครั้งในปีพ.ศ. 2492 พร้อมกับ ความรับผิดชอบในการมอบความคุ้มครองให้ผู้ถือกรมธรรม์ที่ได้ทำประกันชีวิตไว้กับบริษัทเมื่อครั้ง เกิดสงครามให้เป็นไปตามเงื่อนไขทุกประการไม่ว่าจะเป็นการจ่ายเงินเมื่อครบกำหนดสัญญา การ จ่ายเงินตามเงื่อนไขสัญญาทั้งกรณีเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ รวมทั้งให้บริการแก่ผู้เอาประกันราย เดิมที่ต้องการต่ออายุกรมธรรม์ที่ขาดหายไปในช่วงสงคราม โดยในช่วงเริ่มกิจการนั้น บริษัทมี พนักงาน 4 คน และตั้งสำนักงานอยู่ที่ในตึกยิบอินซอย ถนนมหาพฤฒาราม เอไอเอยกฐานะขึ้น เป็นเอไอเอสสาขาประเทศไทยเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.2495 การดำเนินกิจการของเอไอเอเติบโตขึ้น เป็นลำดับ ทำให้ต้องเปลี่ยนสถานที่ตั้งสำนักงานใหม่เพื่อรองรับจำนวนพนักงาน ตัวแทน และการ ขยายตัวของธุรกิจในอนาคต ในปี พ.ศ.2507 เอไอเอได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานของตนเองขึ้นเป็น ครั้งแรก คือ อาคาร อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนล บิล딩 หรือ อาคารเอไอบี ซึ่งเป็นอาคารสูง 11 ชั้น ตั้งอยู่บนถนนสุรวงศ์ติดกับถนนเดโชบนเนื้อที่ 1 ไร่ มูลค่ากว่า 30 ล้านบาท บริษัทได้ทำพิธีเปิด อาคารเอไอบีอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ.2509 โดยได้รับเกียรติจากฯพลฯรอง นายกรัฐมนตรี กรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ เสด็จมาเป็นประธาน (ธลิตล บุนนาค. 2541 : 12)

อีก 20 ปีต่อมา การขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิตเป็นไปอย่างรวดเร็ว เอไอเอจึงก่อสร้าง อาคารสำนักงานเพิ่มอีก 1 แห่ง คือ อาคาร อเมริกัน อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนล ทาวเวอร์ หรือ อาคารเอไอที ซึ่งเป็นอาคารสูง 20 ชั้น บนพื้นที่ 5 ไร่ มีมูลค่ากว่า 400 ล้านบาทก่อสร้างแล้วเสร็จ ในปีพ.ศ.2529 จากจุดเริ่มต้นในปี พ.ศ.2481 เอไอเอดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในปรัชญา "มอบ บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ถือกรมธรรม์อย่างซื่อสัตย์และยุติธรรม" มาโดยตลอด พร้อมทั้งยังได้พัฒนา กรมธรรม์และบริการให้มีความหลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ดำเนินธุรกิจประกันชีวิต ในประเทศไทยด้วยความซื่อสัตย์และยุติธรรมมาเป็นเวลานานกว่า 60 ปี โดยให้บริการรับประกัน ชีวิต ประกันอุบัติเหตุและ สุขภาพ ประกันหมู่ โครงการออมทรัพย์รายเดือน และประกันสินเชื่อ นอกจากนี้ เอไอเอยังให้บริการทางด้านสินเชื่อเพื่อการเคหะ และการบริหารและจัดการกองทุน สำรองเลี้ยงชีพ เอไอเอ เป็นผู้นำธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยที่ครองส่วนแบ่งการตลาดสูงสุด มากกว่า 18 ปีติดต่อกัน และเป็นบริษัทประกันชีวิตเพียงแห่งเดียวในภูมิภาคเอเชียที่ได้รับการจัด อันดับความน่าเชื่อถือในระดับสูงสุด AAA ทางด้านความมั่นคงทางการเงินจากสถาบันสแตน ดาร์ดแอนด์พัวร์ (Standard & Poor's) ซึ่งหมายความว่า เอไอเอมีความสามารถในการปฏิบัติ ตามสัญญาผูกพันทางการเงินที่มีต่อผู้ถือกรมธรรม์และผู้อื่นได้ภายในเวลาที่กำหนด เอไอเอเป็น กลุ่มบริษัทผู้นำของโลกที่ให้บริการระหว่างประเทศด้านธุรกิจการประกันภัยและการบริการทาง การเงินโดยมีธุรกิจอยู่ในประเทศต่างๆ ทั่วโลกมากกว่า 130 ประเทศ บริษัทในเครือเอไอเอ จะให้ บริการแก่ธุรกิจต่างๆ หน่วยงานหรือสถาบัน รวมทั้งลูกค้ารายบุคคลด้านธุรกิจการประกันวินาศภัย

และการประกันชีวิตผ่านระบบเครือข่ายที่มีครอบคลุมอยู่ทั่วโลก ในประเทศสหรัฐอเมริกา เอไอจี เป็นกลุ่มบริษัทที่รับประกันภัยด้านพาณิชย์และอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุด โดยมี AIG American General เป็นผู้นำในธุรกิจประกันชีวิต เอไอจีให้บริการธุรกิจครอบคลุมทั่วทุกมุมโลกซึ่งรวมถึงการให้บริการทางการเงิน บริการการบริหารกองทุนบำเหน็จบำนาญ การบริหารสินทรัพย์ การเช่า เครื่องบินแบบ leasing ผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ รวมทั้งการค้าและการตลาด American General Finance ซึ่งเป็นหนึ่งในบริษัทในเครือของเอไอจีเป็นผู้นำตลาดธุรกิจด้านสินเชื่อส่วนบุคคล ส่วน AIG SunAmerica และ AIG VALIC ให้บริการจัดการกองทุนบำเหน็จบำนาญที่ใหญ่ที่สุดกองหนึ่งในอเมริกา นอกจากนี้ เอไอจียังเป็นผู้นำตลาดด้านการให้บริการบริหารสินทรัพย์ สำหรับบุคคลและสถาบันโดยผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในการบริหารการลงทุนใน ตราสารทุน ตราสารหนี้ การลงทุนอื่นๆ และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ หุ่นสามัญของเอไอจี ได้จดทะเบียนไว้ในตลาดหลักทรัพย์นิวยอร์ก ลอนดอน ปารีส สวิตเซอร์แลนด์ และโตเกียว (สันติสุข วิภาตะศิริ. 2540 : 86)

3.2 นโยบายในการดำเนินงาน

เอไอเอ ดำเนินธุรกิจโดยยึดนโยบายการบริหารที่มุ่งสู่ความเป็นองค์กรที่มีคุณภาพสูงสุด มุ่งมั่นมอบบริการที่เป็นเลิศ โดยบุคลากรมีอาชีพและเป็นหลักประกันที่มั่นคงสำหรับลูกค้าและสังคมตลอดไป (Vision :to be the best quality company, focused on service, people and security for life.)

โดยมีปณิธานขององค์กร ดังนี้

1. คุณภาพ คือ วัฒนธรรมขององค์กร (To build quality into the culture of our organization.)
2. เพิ่มอัตราการเติบโตของธุรกิจทุกปี เพื่อเสริมความแข็งแกร่งในการเป็นบริษัทประกันชีวิตอันดับหนึ่ง (To increase business growth each year to strengthen our number one position.)
3. เป็นที่ประจักษ์ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำของประเทศไทย (To be recognized as the best financial service provider in Thailand)

นอกจากการบุกเบิกดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยแล้ว ด้วยสำนึกแห่งความรับผิดชอบและการเป็นส่วนหนึ่งในสังคมไทย เอไอเอได้สนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมในด้านต่างๆ มาโดยตลอด อาทิ การสนับสนุนทางการศึกษา การแพทย์และสาธารณสุข การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม การทำนุบำรุงศาสนา การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม นอกจากนี้ เอไอเอยังมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยบริษัทมีนโยบายหลักใน

การนำเงินของประชาชนในรูปของเบี้ยประกันมาลงทุนในโครงการต่างๆภายในประเทศ อาทิ โครงการสื่อสารโทรคมนาคม การไฟฟ้า การประปาภูมิภาค และโครงการสาธารณูปโภคต่างๆ เป็นต้น จากจุดเริ่มต้นในปีพ.ศ.2481 จนถึงปัจจุบันที่เอไอเอดำเนินกิจการในประเทศไทยมาเป็นเวลากว่า 60 ปี เอไอเอมีกรรมธรรม์ที่มีผลบังคับกว่า 2,500,000 ฉบับ และมีสินทรัพย์รวมกว่า 139,320 ล้านบาท (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2544) สูงเป็นอันดับหนึ่งของธุรกิจประกันชีวิตและครองส่วนแบ่งการตลาดสูงสุดในธุรกิจ 50% (ณ เดือนธันวาคม 2543) โดยคำนวณจากเบี้ยประกันรับรวมของกรรมธรรม์ทุกประเภทและมีอัตราความยั่งยืนของกรรมธรรม์ 88% รวมทั้งได้รับการจัดอันดับระดับสูงสุด AAA จากสถาบันสแตนดาร์ดแอนด์พัวร์ ซึ่งเป็นสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือที่ได้รับการยอมรับจากทั่วโลก ทั้งนี้ เอไอเอ เป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งเดียวในเอเชียที่ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือสูงสุดทางด้านการเงินจากสถาบันสแตนดาร์ดแอนด์พัวร์เป็นระยะเวลา 6 ปีติดต่อกัน ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2541 ความสำเร็จดังกล่าวเป็นผลมาจากปรัชญาการดำเนินธุรกิจของเอไอเอที่ว่า "จะมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ถือกรรมธรรม์อย่างซื่อสัตย์และยุติธรรม" และความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม พร้อมทั้งนโยบายร่วมพัฒนาสังคมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดียิ่งขึ้นตลอดไปให้สมกับวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจที่ว่า "สู่ความเป็นองค์กรที่มีคุณภาพสูงสุด มุ่งมั่นมอบบริการที่เป็นเลิศ โดยบุคลากรมืออาชีพ และเป็นหลักประกันที่มั่นคงสำหรับลูกค้าและสังคมตลอดไป" (ธลิต บุนนาค. 2541 : 23)

นับตั้งแต่ได้เริ่มดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย เอไอเอไม่หยุดนิ่งที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างดีที่สุด จนเป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจประกันชีวิตว่าเอไอเอเป็นแม่แบบของธุรกิจประกันชีวิตและผู้นำทางการตลาดในประเทศไทย ดังจะเห็นได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ทั้งหมดของบริษัท นอกจากนี้เอไอเอมีความเชื่อมั่นว่าการพัฒนาตัวแทนขายและผู้บริหารหน่วยให้มีคุณภาพสูงสุดเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในระยะยาว เอไอเอจึงมุ่งพัฒนาตัวแทนให้มีคุณภาพ มีทักษะความชำนาญหลายด้านโดยการนำหลักสูตรพัฒนาตัวแทนใหม่ๆจากต่างประเทศ อาทิ หลักสูตร FAST (Fast Agent Success Training) และหลักสูตร FIT (Fast Intensive Training) เพื่อให้ตัวแทนกว่า 40,000 คนสามารถมอบบริการและตอบข้อซักถามของลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างถูกต้องและชัดเจน พร้อมกันนี้ เอไอเอยังมุ่งฝึกอบรมตัวแทนให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ที่สามารถให้คำปรึกษาแนะนำลูกค้าในด้านการวางแผนการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ จนเป็นที่ยอมรับว่าตัวแทนเอไอเอมีคุณภาพ มีมาตรฐานการทำงานอย่างมีระบบ และมีความเข้าใจต่อความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้ตัวแทนของเอไอเอได้รับคุณวุฒิ IQA (International Quality Award) เป็นจำนวนมากทุกปี ซึ่งคุณวุฒิ IQA เป็นคุณวุฒิที่แสดงถึงมาตรฐานของตัวแทนมืออาชีพระดับสากล (สันติสุข วิภาตะศิริ. 2540 : 86)

3.3 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัท

บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสเซิวนซ์ จำกัด (เอไอเอ) ได้ให้ความสำคัญแก่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมุ่งเน้นการจัดฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น โดยการพัฒนาลัทธิและ การดำเนินงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการฝึกอบรมให้ทันสมัยตามสภาวะที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยใช้กลยุทธ์ดังต่อไปนี้

1. ฝึกอบรมให้ความรู้เชิงธุรกิจ การให้บริการ และพัฒนาทักษะแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการใช้สื่อการสอนที่ทันสมัย และการเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องในงานโดยตรง มาถ่ายทอดความรู้

2. ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อาทิ การบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร และตอบสนองภารกิจดังกล่าวข้างต้น เอไอเอจึงเปิดศูนย์ฝึกอบรมแห่งใหม่มูลค่ากว่า 130 ล้านบาท บนพื้นที่ 3,400 ตารางเมตร ที่อาคารสาทร ซิตี้ ทาวเวอร์ ถนนสาทร กรุงเทพฯ เพื่อสร้างตัวแทนใหม่ ควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพตัวแทน ให้เป็นมืออาชีพ โดยศูนย์ฝึกอบรมนี้จะเป็ศูนย์ฝึกอบรมของเอไอเอที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ วัตถุประสงค์ในการสร้างศูนย์ฝึกอบรมแห่งใหม่นี้ว่า "เพราะบริษัทตระหนักดีว่าคุณภาพบริการเริ่มต้นที่คุณภาพของคน ธุรกิจประกันชีวิตจะเติบโตอย่างมั่นคงเมื่อพนักงานและตัวแทนมีความเป็นมืออาชีพและยึดมั่นในจรรยาบรรณ ดังนั้น บริษัทจึงทุ่มงบประมาณกว่า 130 ล้านบาท สร้างศูนย์ฝึกอบรมแห่งใหม่ที่ทันสมัย ครบวงจร และมีบรรยากาศที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานและตัวแทนมีความกระตือรือร้นและสนุกในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของธุรกิจ โดยศูนย์ฝึกอบรมนี้จะเป็ศูนย์ฝึกอบรมของเอไอเอที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้"บริษัทจะเน้นในด้านการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจและผลิตภัณฑ์ การขายแบบวิเคราะห์ความต้องการ เพื่อให้ตัวแทนสามารถนำเสนอกรมธรรม์ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า การสร้างทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ การบริการหลังการขาย การพัฒนาบุคลิกภาพ รวมทั้งการปลูกฝังจรรยาบรรณ ซึ่งบริษัทเชื่อมั่นว่าศูนย์ฝึกอบรมแห่งใหม่นี้จะช่วยสนับสนุนให้พนักงานและตัวแทนมีความเป็นมืออาชีพ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นทั้งต่อตัวแทน ต่อบริษัท และต่อธุรกิจประกันชีวิตโดยรวม ศูนย์ฝึกอบรมเอไอเอตั้งอยู่บนอาคารสาทร ซิตี้ ทาวเวอร์ ถนนสาทร ซึ่งเป็นถนนสายธุรกิจใจกลางกรุงเทพฯ มีพื้นที่ 3,400 ตารางเมตร ประกอบด้วยหอประชุมใหญ่ auditorium ขนาด 494 ที่นั่ง ห้องประชุมผู้บริหารที่สามารถประชุม Video Conference ได้ ห้องฝึกอบรมขนาด 20-152 ที่นั่งจำนวนกว่า 10 ห้องที่สามารถปรับผังของห้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การใช้งาน ห้องอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ห้องแนะนำอาชีพ ห้องสมุด และห้องผลิตสื่อ ใช้เวลาในการก่อสร้างนาน 9 เดือน โดยบริษัทหวังว่า

ศูนย์ฝึกอบรมดังกล่าวจะเป็นแหล่งพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรในองค์กรให้ดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จในที่สุด (ธลิตล บุนนาค. 2541 : 16)

ศูนย์ฝึกอบรมเอไอเอ ดำเนินการพัฒนาศักยภาพของ บริษัท เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปปรับใช้กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดแผนฝึกอบรมเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี ด้วยหลักสูตรมาตรฐาน ที่มีเนื้อหาครอบคลุมทักษะด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อพนักงานในสายอาชีพ และเปิดโอกาสให้กับพนักงานทุกระดับได้รับการฝึกอบรมพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพนักงานทุกระดับเป็นประจำติดตามผลการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานทุกท่านที่ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ตรงกับงานและเป็นประโยชน์สูงสุด โดยมีหลักสูตรฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ อาทิ การอบรมพนักงานใหม่, การใช้งานคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล, ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ, การศึกษาการประกันภัย, การสร้างทีม, เทคนิคในการเจรจา, เทคนิคการเป็นผู้นำ, เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์, การให้บริการที่เป็นเลิศ ฯลฯ (สันติสุข วิชาตะศิริ. 2540 :124) โดยมีรายละเอียดหลักสูตรฝึกอบรม ดังนี้

1. Advance Management

- การพัฒนาวิสัยทัศน์ผู้บริหาร
- Benchmarking
- Organization & People Transformation

2. Professional Course

- การบริหารการเปลี่ยนแปลง
- การตลาดเชิงกลยุทธ์ และการตลาดสมัยใหม่
- Effective Personal Management(EPP)
- การนำเสนอเชิงธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

3. Management Development/Supervisory

- มาตรฐานการเป็นผู้บังคับบัญชา
- บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา
- เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- ทักษะการพัฒนาสมรรถนะผู้ใต้บังคับบัญชา
- เทคนิคการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ
- เทคนิคการสอนงานและให้คำแนะนำ
- การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
- มนุษยสัมพันธ์ในงาน
- การสร้างและพัฒนาทีมงาน

- การพัฒนาภาวะผู้นำ
- การมอบหมายงานและติดตามผลการปฏิบัติงาน

4. Standard Course

- Re - Orientation : มาตรฐานการเป็นพนักงาน
- ประวัติความเป็นมาของบริษัท
- นโยบายและแผนการตลาดของบริษัท
- จรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจประกันภัย
- พรบ.และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต
- การรับประกันชีวิตรายบุคคล (Individual Life Insurance)
- การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (Personal Accident Insurance)
- การประกันหมู่ (Group Insurance)
- โครงการออมทรัพย์รายเดือน (Payroll Life)
- ประกันสินเชื่อ (Credit Life Insurance)
- สินเชื่อเคหะ (Housing Loans)
- การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Provident Fund)
- เทคนิคการทำงานเป็นทีม
- ศิลปการให้บริการ
- การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างมีคุณภาพ
- การบริหารการประสานระหว่างหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ
- ทำงานอย่างไร ? สุขใจในองค์กร
- การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

5. Technical Skills

- ฝ่ายขายและการตลาด
 - ก้าวสู่การเป็นนักขายมืออาชีพ
 - กลยุทธ์การเจรจาต่อรอง
 - เทคนิคการนำเสนอเพื่อการขาย
 - การบริการเพื่อเพิ่มยอดขาย
 - การส่งเสริมการขาย
 - การโฆษณาและประชาสัมพันธ์
 - การบริการหลังการขายและการรักษาสัมพันธภาพกับลูกค้า

- บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารทีมขาย
- ความรู้ทางการตลาดที่จำเป็นสำหรับหัวหน้าทีมขาย
- การวางแผนการขาย
- การประเมินผลการขาย
- การคัดเลือกทีมขาย
- การพัฒนาทีมขาย
- การจูงใจทีมขาย
- เทคนิคการประชุมทีมขาย
- เทคนิคการทำ Field Coaching

บัญชี

- ฝ่ายบัญชีและการเงิน

- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบัญชีและการเงิน
- ศิลปการทวงหนี้และติดตามหนี้ที่มีปัญหา
- กฎหมายและความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
- การวางแผนและวิเคราะห์งบประมาณการเงิน

- ฝ่ายบริหารทั่วไป

- การบริหารทรัพยากรบุคคล
- การวางแผนและพัฒนาเส้นทางอาชีพ
- การบริหารและการจัดทำโครงสร้างเงินเดือน
- นักฝึกอบรมมืออาชีพ
- การบริหารการจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ

- ฝ่ายตรวจสอบภายใน

- การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
- Operation Auditing
- Risk Base Audit
- Value - Added Business Control the Right Way to Manage Risk
- Assessing Business Risk : The Gate Way to Value - Added Results

- CSA Facilitation Techniques for Auditors
- มาตรฐานการปฏิบัติงานและภาชีอากรที่เกี่ยวข้อง
- Project Management

(ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวชั่นส์ จำกัด . 2544 :79)

ทั้งนี้ บริษัทได้จัดโครงการฝึกอบรมให้แก่พนักงานทุกระดับเพื่อพัฒนาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นหลักสูตรภายนอก 57 หลักสูตร และหลักสูตรภายใน 39 หลักสูตร รวม 297 ครั้ง มีผู้เข้ารับการอบรม 19,712 ราย ประกอบด้วยหลักสูตรบริหารและการจัดการแก่ผู้บริหาร นอกจากนี้ยังมีโครงการพัฒนาคุณภาพบุคลากรให้บริการของพนักงาน ตลอดจนให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานเพื่อศึกษาต่อระดับปริญญาโท จำนวน 16 ราย และสนับสนุนให้พนักงานศึกษาดูงานต่างประเทศอีกเป็นจำนวนมาก (สันติสุข วิภาตะศิริ. 2540 :130)

จากแผนการพัฒนาศาสนาการดังกล่าวจะเห็นได้ว่าบริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และมีแนวโน้มที่จะจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากรของตนเพิ่มมากขึ้นในอนาคต เพื่อเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่รุนแรงที่นับวันจะเพิ่มขึ้นทุกขณะ

3.4 บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต

ผู้บริหาร นับว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นในงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ เอกชน หากผู้บริหารเหล่านี้มีความรับผิดชอบ มีความรู้ความสามารถ ทักษะและทัศนคติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นแล้ว การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยการนำของผู้บริหารเหล่านี้ก็คงจะไปสู่เป้าหมายที่พึงปรารถนาของทุกองค์กร

ผู้บริหาร เปรียบเสมือนเป็นฐานราก (Keystone Person) ที่จะช่วยค้ำพุงโครงสร้างการบริหารองค์กรให้ยืนอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ การที่องค์กรจะยืนอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพนี้จะต้องมีรากฐานที่แข็งแรงและมั่นคง ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยบุคคลที่เป็นหัวหน้างานที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และมีทักษะในการบริหารเพื่อที่จะช่วยกำหนดและควบคุมประสิทธิผลของการบริหารให้งานบรรลุตามเป้าหมาย ตามแผนและโครงการ หัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพนั้นไม่เพียงแต่เป็นผู้แก้ไขเท่านั้น แต่จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย อีกทั้งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด และเป็นผู้รู้ข้อมูลในการปฏิบัติงานที่จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อเสนอปัญหาและการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานให้กับผู้บริหารระดับสูงในองค์กร

ทราบความเป็นไป เพื่อปรับนโยบายเป้าหมายและทิศทางการบริหารให้สัมฤทธิ์ผลต่อไป (ประสิทธิ์ โชติกวณิชย์. 2535 :30)

สำหรับตำแหน่งหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด นับว่ามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้ประสบความสำเร็จ เป็นผู้ที่บริษัทให้ความไว้วางใจในการบริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ประสานงานกับสำนักงานใหญ่เพื่อนำนโยบายของบริษัท แนวทางการดำเนินงาน และความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัทมาถ่ายทอดแก่พนักงานในหน่วยงาน
2. บริหารและควบคุมดูแลผู้ได้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานอยู่ในกฎระเบียบ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถ และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงาน
3. บริหารยอดขายของหน่วยงาน โดยศึกษาและวิเคราะห์ สถานการณ์การแข่งขัน และความต้องการของลูกค้าเพื่อวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการขายสินค้า ติดตามการขายสินค้าของพนักงานในหน่วยงาน จัดทำรายงานผลการขาย และการส่งเสริมการขาย เพื่อให้ยอดขายในหน่วยงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด . 2544 :49)

กล่าวโดยสรุปหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด มีหน้าที่ในการเป็นตัวแทนของบริษัทในถ่ายทอดนโยบาย การดำเนินงานงาน และความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท ควบคุมดูแลและพัฒนาพนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบริหารยอดขายของหน่วยงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.5 การพัฒนาหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต

หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต จัดว่าเป็นผู้บริหารระดับต้นของ บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด นับว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร หากหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตซึ่งเป็นรากฐานขององค์กรในการบริหารงานไม่มีความพร้อม และไม่มีความรู้ทักษะในการบริหารแล้ว ประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารงานก็จะลดลงและอาจนำไปสู่ความล้มเหลวขององค์กรได้ บริษัทจึงต้องดำเนินการพัฒนาหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

ความจำเป็นในการพัฒนาหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต ย่อมเป็นไปตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ และงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเกี่ยวข้องกับตำแหน่งตามสายการ

บังคับบัญชา และหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต และคนย่อมต้องการความชำนาญที่แตกต่าง กัน เพื่อจะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามสายงานบังคับบัญชา (กิตติ วรรณจร. 2540 : 46)

การสำรวจหาความต้องการในการฝึกอบรมของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต อาจทราบได้จากวิธีการต่าง ๆ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์และการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล ความคิด จากหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนนักบริหารในระดับ เดียวกัน และจากผู้ใต้บังคับบัญชา โดยสอบถามถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำ ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมถึงปัญหา อุปสรรค และเวลาที่ใช้ในการทำงาน นอกจากนี้ยัง อาจศึกษาได้จากใบพรรณนาหน้าทำงาน ซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงขอบเขตในการปฏิบัติงานและผล สำรวจนี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างหรือพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับหัวหน้าหน่วยตัวแทน ประกันชีวิต (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสซัวรันส์ จำกัด . 2544 :60)

กล่าวโดยสรุป หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต นับเป็นตำแหน่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ต่อองค์กรที่จะช่วยให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การที่หัวหน้าหน่วยตัวแทน ประกันชีวิตจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดีนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาอย่างถูกต้อง หากพิจารณานโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสซัว รันส์ จำกัด จะเห็นได้ว่า เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน และตระหนักถึงความสำคัญของการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและเป็น ระบบ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มความสามารถ

ในสถานการณ์ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาลหรือเอกชน บางหน่วยงาน อาจตระหนักถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมอย่างแท้จริง ในขณะที่อีกหลายหน่วยงานจัดฝึกอบรม เพียงเพื่อให้ดูทันสมัย หรือเพื่อใช้งบประมาณประจำปีให้หมดตามเวลา หน่วยงานเหล่านี้จะเสียทั้ง เวลาอันมีค่าของพนักงาน ผู้เข้าฝึกอบรม ผู้จัดฝึกอบรม วิทยากรตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง และยังเสียค่า ใช้จ่ายโดยได้ผลตอบแทนไม่คุ้มค่า คือไม่สามารถใช้การฝึกอบรมแก้ไขปัญหการทำงาน ของ พนักงานได้อย่างแท้จริง โครงการฝึกอบรมที่ไร้ค่าทั้งหลายจะไม่เกิดขึ้นเลย ถ้าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ได้หาความจำเป็นในการฝึกอบรมของหน่วยงานของตนอย่างจริงจัง นั่นคือ หน่วยงานจะได้โครง การฝึกอบรมที่เหมาะสมกับพนักงานและสถานการณ์ที่จำเป็นจริง ๆ (สมชาติ กิจยรรยง และอร จริย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. 2539 : 31)

ดังนั้น การดำเนินการหาความต้องการในการจัดฝึกอบรม จึงเป็นกระบวนการสำคัญ ก่อน ที่จะดำเนินการจัดฝึกอบรม ซึ่งจะช่วยให้สามารถพัฒนาบุคลากรได้อย่างสอดคล้องกับบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ ช่วยให้ผู้สามารถจัดอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยป้องกันความสูญเสีย ทั้งในด้านเวลา และงบประมาณ อีกทั้งยังช่วยให้การจัดฝึกอบรมบรรลุเป้าหมายตามที่ ตั้งไว้

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

ปัทมา สุทธนารักษ์ (2538:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการในการฝึกอบรมของผู้บริหารระดับต้นศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าผู้บริหารระดับต้นเข้าใจว่าธนาคารฯ ไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนานุคลากรเท่าที่ควร เนื่องจากงบประมาณจำกัด ขาดวิทยากรที่เชี่ยวชาญ ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีทันสมัย ขาดการสำรวจปัญหา และความต้องการได้รับการพัฒนาในทิศทางที่พนักงานต้องการ ทำให้ผู้บริหารต้องบริหารงานภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด ดำเนินงานตามรูปแบบที่เคยปฏิบัติสืบต่อกันมา จึงมีความต้องการในการฝึกอบรมในแต่ละเรื่องในระดับสูงมาก แต่ธนาคารฯไม่อาจจัดหลักสูตรที่สนองความต้องการของผู้บริหารระดับต้นได้

ประภาศรี อิมวณิช (2539:228-229) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยรวมและรายด้าน คือ ด้านความรู้ทั่วไปและด้านความรู้วิชาชีพ เฉพาะทางอยู่ในระดับมากและข้าราชการที่อายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านต่างกัน

พรทิพย์ ถวัลยวิรัชจิต (2540:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขตกรุงเทพมหานครของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ในด้านทักษะการบริหารสินเชื่อ 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะในด้านการจัดการ ทักษะในด้านความคิด ทักษะในด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เพศ สังกัด อายุการทำงาน ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมในด้านสินเชื่อ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อควรได้รับการฝึกอบรมทักษะการบริหารสินเชื่อทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความต้องการในการฝึกอบรมในทักษะต่าง ๆ พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมทุกข้อในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน เรื่องหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ และความรู้ทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ในงานสินเชื่อ มีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด

บรรจง แก้วชิงดวง (2544:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตัวแทนจำหน่าย บริษัท กาโน เอ็กเซล เอนเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ปรัชญา แผนการตลาดและสินค้า ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการสร้างและการพัฒนาองค์กร และเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา เพศ อายุ และสถานภาพการสมรส ผลการวิจัยพบว่า มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมทุก

ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตัวแทนจำหน่าย บริษัท กาโน เอ็กเซล เอนเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา เพศ อายุ และสถานภาพการสมรส พบว่า ตัวแทนจำหน่ายที่มีเพศต่างกันมีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแทนจำหน่ายที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแทนจำหน่ายที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และตัวแทนจำหน่ายที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุธีรา รัชธำรงค์ชัย (2544:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้างานฝ่ายปฏิบัติการ สถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด ใน 3 ด้าน คือ การบริหารยอดขาย การบริหารค่าใช้จ่าย และการบริหารพนักงาน พบว่า หัวหน้างานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมและรายด้าน 3 ด้านอยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานข้อที่มีความถี่สูงสุดในแต่ละด้านคือ ด้านการบริหารยอดขาย ได้แก่ความรู้สินค้าตัวใหม่ ๆ ด้านการบริหารค่าใช้จ่าย ได้แก่ การบริหารค่าใช้จ่ายในสาขา การบริหารพนักงาน คือ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

วังสิต ยี่ตัน (2546:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีมีระดับมาก รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

โรเบิร์ตสัน (ชนะจิต โมพิยสุวรรณ.2543:42 อ้างจาก ROBERTSON.1976:3456-A) ได้ศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมระหว่างประจำการของผู้บริหารศึกษาในรัฐออนตาริโอ พบว่าผู้บริหารการศึกษามีความต้องการอบรมในเรื่องต่อไปนี้

1. การนิเทศการศึกษา
2. การวางแผนจัดโปรแกรมการเรียนและการประเมินผล

3. การบริหารงานบุคคล
4. การพัฒนาความเป็นผู้นำ
5. การบริหารงบประมาณ
6. การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน
7. การฝึกทักษะอื่น ๆ เฉพาะ

ไคลน์สตีฟเวอร์ (ชนะจิต โมพิยสุวรรณ.2543:42 อ้างจาก KLEINSTIVER.1987:3462-A)

ได้วิจัยเรื่องความต้องการได้รับการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงานของสมาชิกกรรมการโรงเรียน และผู้อำนวยการ ผลการวิจัยพบว่ากรรมการโรงเรียนต้องการฝึกอบรมที่สำคัญ คือทักษะในบทบาทและความรับผิดชอบ สมาชิกกรรมการโรงเรียน และผู้อำนวยการโรงเรียนมีความคิดเห็นต่อไปว่าทักษะการบริหารบุคลากรและธุรการคือ ประสิทธิภาพที่จำเป็นที่สุดของคณะกรรมการด้วยเหมือนกัน การอบรมระดับท้องถิ่นควรจัดโดยผู้อำนวยการโรงเรียน สมาคม กรรมการโรงเรียนของรัฐ ตัวสมาชิกกรรมการโรงเรียนเอง วิธีการพัฒนาที่ชอบกว่าคือ ศึกษาด้วยตนเอง การดำเนินการฝึกอบรมระหว่างการปฏิบัติงานรวมทั้งความต้องการในระดับท้องถิ่น ก็คือกำหนดสถานที่ฝึกงานด้วยการเน้นบทบาท และความรับผิดชอบของกรรมการโรงเรียน รองลงมาก็คือ ทักษะการบริหารบุคลากรและธุรการ

คริสตี้ (ชนะจิต โมพิยสุวรรณ.2543:42 อ้างจาก CHRISTY.1991:160) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาผู้นำทางด้านการพัฒนาบุคลากร ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทรัพยากร และกรณีตัวอย่างที่จะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและควบคุมดูแลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยมีเนื้อหา 5 บท เป็นงานวิจัยแนวโน้มการประยุกต์และเลือกทางเลือกที่ควรปฏิบัติ

สมมติฐานการวิจัย

1. หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมในการทำงานแตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน
2. หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมในการทำงานแตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน
3. หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุงานต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมในการทำงานแตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน
4. หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมในการทำงานแตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน .
5. หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์เข้ารับการอบรมต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมในการทำงานแตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษา ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด โดยมีวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด รวมทั้งหมด 256 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ร้อยละ 50 ได้หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด จำนวน 128 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

2.1.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น เพศ อายุ อายุงาน วุฒิการศึกษา ประสบการณ์เข้ารับการฝึกอบรม โดยมีข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ตามข้อความที่กำหนดให้

2.1.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์ ด้านการบริหารพนักงาน ด้านการบริหารยอดขาย

มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 1	หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการการฝึกอบรมน้อยที่สุด
คะแนน 2	หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการการฝึกอบรมน้อย
คะแนน 3	หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการการฝึกอบรมปานกลาง
คะแนน 4	หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการการฝึกอบรมมาก
คะแนน 5	หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการการฝึกอบรมมากที่สุด

2.1.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire)

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด

2.2 วิธีสร้างเครื่องมือ

2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน นำมากำหนดเป็นกรอบและเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม

2.2.2 ร่างแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา บทความ หลักการทางวิชาการ ตามความต้องการแต่ละด้านให้ครอบคลุมเนื้อหา

2.2.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณา เพื่อขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ได้แก่

- นายสันติสุข วิภาตะศิลปิน ตำแหน่ง ผู้จัดการหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด

- นายเศรษฐศุภชัย เทวะผลิน ตำแหน่ง Assistant Vice President : Learning Center บริษัท บริษัท แอ็ดวานซ์ อินซัวรันส์ จำกัด

- นางอรุณญา สมแก้ว ตำแหน่ง ที่ปรึกษาอาวุโสด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท การจัดการธุรกิจ จำกัด

2.2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบพิจารณาและแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง โดยพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีผลการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ขึ้นไป จำนวน 44 ข้อ

2.2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบพิจารณาและแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการค้นคว้าต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ติดต่อขอความร่วมมือจากบริษัท อเมริกัน อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล แอสซิวเร้นส์ จำกัด ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ในการตอบแบบสอบถาม และกำหนดวันเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองในห้องประชุมหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 30 สิงหาคม ถึงวันที่ 13 กันยายน 2547 ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 128 ฉบับ ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วพบว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้ง 128 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100

3. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไปทำการวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS⁺/PC

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและหาค่าสถิติต่าง ๆ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS⁺/PC (Statistical Package for the Social Science) ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปของตารางประกอบการบรรยาย

2. ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล แอสซิวเร้นส์ โดยตรวจให้คะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์วัดระดับความต้องการ 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 1.00-1.49 หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการการฝึกอบรมน้อยที่สุด
คะแนน 1.50-2.49 หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการการฝึกอบรมน้อย
คะแนน 2.50-3.49 หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการการฝึกอบรมปานกลาง
คะแนน 3.50-4.49 หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการการฝึกอบรมมาก
คะแนน 4.50-5.00 หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการการฝึกอบรมมากที่สุด

3. ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานโดยเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล แอสซิวเร้นส์ จำกัด

เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม คือจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์เข้ารับการอบรม โดยใช้สถิติค่า t (t -test)

เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร ที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป คือ จำแนกตาม อายุ และอายุงาน โดยใช้สถิติค่า F (F -test) เมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการนำไปทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Sheffe's Method)

4. ตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ของคำตอบตามประเด็นสำคัญ นำเสนอในรูปของตาราง ประกอบการบรรยาย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซูรันส์ จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมาย ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยที่มากกว่าสองกลุ่มตัวอย่าง (F-Distribution)
df	แทน	ขั้นแบ่งความอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกของค่าเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Square)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

การแปลผลและการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการหาค่าเฉลี่ยเพื่อแปลความหมาย ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐาน ค่าคะแนนเฉลี่ย ในการกำหนดคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง	มีความต้องการการฝึกอบรมมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง	มีความต้องการการฝึกอบรมมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง	มีความต้องการการฝึกอบรมปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง	มีความต้องการการฝึกอบรมน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง	มีความต้องการการฝึกอบรมน้อยที่สุด

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสซัวร์นส์

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด จำแนกตามตัวแปร

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์เข้ารับการอบรม โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ ดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนตัว	ความถี่ (N= 128)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	71	55.47
หญิง	57	44.53
รวม	128	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	13	10.16
25-30 ปี	22	17.18
31 ปีขึ้นไป	93	72.66
รวม	128	100.00
3. อายุงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	45	35.16
5-10 ปี	60	46.88
11 ปีขึ้นไป	23	17.96
รวม	128	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	91	71.09
สูงกว่าปริญญาตรี	37	28.91
รวม	128	100.00
5. ประสบการณ์เข้ารับการอบรม		
เคยเข้ารับการอบรม 1-5 ครั้ง	72	78.12
เคยเข้ารับการอบรมมากกว่า 5 ครั้ง	28	21.88
รวม	128	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 55.47 เพศหญิงจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 44.53

หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 72.66 รองลงมามีอายุ 25-30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17.18 และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.16

หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีอายุงาน 5-10 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 46.88 รองลงมามีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 35.16 และมีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.96

หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 71.09 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.91

หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีประสบการณ์เข้ารับการอบรม 1-5 ครั้ง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 78.12 และมีประสบการณ์เข้ารับการอบรมมากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.88

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
ของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์
จำกัด

การวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัว
อย่าง โดยรวม และรายด้าน คือ ด้านนโยบาย บริษัท และผลิตภัณฑ์ บริษัท ด้านการบริหาร
พนักงาน และด้านการบริหารยอดขาย ปรากฏผลตามรายละเอียดในตาราง 2-5 ดังต่อไปนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการการฝึกอบรมในการทำงาน
ของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์
จำกัด โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ ต้องการ
ด้านนโยบาย บริษัท และผลิตภัณฑ์	3.89	0.68	มาก
ด้านการบริหารพนักงาน	4.03	0.56	มาก
ด้านการบริหารยอดขาย	4.10	0.48	มาก
รวม	4.01	0.57	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่น
แนล แอสซัวร์นส์ จำกัด มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่
ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารยอดขายมีความ
ต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือ ด้านการบริหารพนักงาน มีความต้องการ
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) และด้านนโยบาย บริษัท และผลิตภัณฑ์มีความต้องการอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.89$)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการการฝึกอบรมในการทำงาน ของ หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด ด้านนโยบาย ประกัน และผลิตภัณฑ์

ข้อที่	ความต้องการการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D	ระดับความต้องการ
	ด้านนโยบาย ประกัน และผลิตภัณฑ์			
1	ประวัติความเป็นมาของบริษัท	3.70	0.90	มาก
2	นโยบายและแผนการตลาดของบริษัท	4.01	0.87	มาก
3	จรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจประกันภัย	3.81	0.72	มาก
4	พรบ.และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต	3.97	0.81	มาก
5	การรับประกันชีวิตรายบุคคล	3.83	0.95	มาก
6	การประกันชีวิตแบบกำหนดระยะเวลา	3.84	0.85	มาก
7	การประกันชีวิตแบบตลอดชีพ	3.88	0.81	มาก
8	การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์	3.94	0.91	มาก
9	การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล	3.95	0.83	มาก
10	การประกันหมู่	3.92	0.72	มาก
11	โครงการออมทรัพย์รายเดือน	4.03	0.79	มาก
12	ประกันสินเชื่อ	3.79	0.98	มาก
13	สินเชื่อเคหะ	3.56	0.94	มาก
14	การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	3.93	0.81	มาก
	รวม	3.87	0.85	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด มีค่าเฉลี่ยความต้องการการฝึกอบรม ด้านนโยบาย ประกัน และผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.56-4.03$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 11 โครงการออมทรัพย์รายเดือน ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ ข้อ 2 นโยบายและแผนการตลาดของบริษัท ($\bar{X} = 4.01$) และข้อ 4 พรบ.และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือข้อ 13 สินเชื่อเคหะ ($\bar{X} = 3.56$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการการฝึกอบรมในการทำงาน ของ หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซูรันส์ จำกัดด้านการบริหารพนักงาน

ข้อที่	ความต้องการการฝึกอบรม	$\bar{x}$	S.D	ระดับความต้องการ
<u>ด้านการบริหารพนักงาน</u>				
1	บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา	4.11	0.75	มาก
2	การวางแผนทรัพยากรมนุษย์และการวิเคราะห์อัตรากำลัง	3.84	0.69	มาก
3	การสรรหา และคัดเลือกบุคลากร	4.01	0.87	มาก
4	ระเบียบข้อบังคับและพนักงานสัมพันธ์	3.69	0.87	มาก
5	การบริหารค่าตอบแทน ผลประโยชน์และสวัสดิการ	4.18	0.94	มาก
6	การประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.93	0.81	มาก
7	เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	3.80	0.76	มาก
8	ทักษะการพัฒนาศมรรถนะผู้ใต้บังคับบัญชา	4.16	0.80	มาก
9	เทคนิคการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	4.23	0.76	มาก
10	เทคนิคการสอนงานและให้คำแนะนำ	4.19	0.67	มาก
11	การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	4.26	0.76	มาก
12	มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	3.99	0.86	มาก
13	การพัฒนาภาวะผู้นำ	4.22	0.60	มาก
14	การมอบหมายงานและติดตามผล	4.00	0.82	มาก
15	การสร้างและพัฒนาทีมงาน	4.24	0.60	มาก
	รวม	4.05	0.77	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซูรันส์ จำกัด มีค่าเฉลี่ยความต้องการการฝึกอบรม ด้านการบริหารพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{x} = 3.69-4.26$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 11 การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมาคือ ข้อ 15 การสร้างและพัฒนาทีมงาน ($\bar{x} = 4.24$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือข้อ 4 ระเบียบข้อบังคับและพนักงานสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.69$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการการฝึกอบรมในการทำงาน ของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัดด้านการบริหารยอดขาย

ข้อที่	ความต้องการการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D	ระดับความต้องการ
	<u>ด้านการบริหารยอดขาย</u>			
1	บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารทีมขาย	3.72	0.95	มาก
2	ความรู้ทางการตลาดที่จำเป็นสำหรับหัวหน้าทีมขาย	3.78	0.90	มาก
3	การกำหนดเป้าหมาย และการวางแผนการขาย	3.79	0.98	มาก
4	กลยุทธ์ในการขาย	3.85	0.91	มาก
5	การประเมินผลการขาย	3.98	0.87	มาก
6	การคัดเลือกทีมขาย	4.03	0.79	มาก
7	การพัฒนาทีมขาย	4.15	0.68	มาก
8	การจูงใจทีมขาย	4.22	0.85	มาก
9	เทคนิคการประชุมทีมขาย	4.24	0.78	มาก
10	การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ	4.26	0.80	มาก
11	การนำเสนอเพื่อการขาย	4.26	0.68	มาก
12	การบริการเพื่อเพิ่มยอดขาย	4.30	0.72	มาก
13	การขายเชิงที่ปรึกษา	4.35	0.65	มาก
14	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	4.40	0.86	มาก
15	การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	3.80	0.76	มาก
	รวม	4.07	0.81	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด มีค่าเฉลี่ยความต้องการการฝึกอบรม ด้านการบริหารยอดขาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.72-4.40$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 14 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมาคือ ข้อ 13 การขายเชิงที่ปรึกษา ($\bar{X} = 4.35$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือข้อ 1 บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารทีมขาย ($\bar{X} = 3.72$)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด

ในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด จำแนกตามตัวแปรคือ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์เข้ารับการอบรม เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังปรากฏผลตามรายละเอียดในตาราง 6-18

3.1 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต ที่มีเพศต่างกันมีความต้องการการฝึกอบรมในด้านนโยบาย ประสิทธิภาพ และผลิตภัณฑ์บริษัท ด้านการบริหารพนักงาน และด้านการบริหารยอดขายแตกต่างกัน

ตาราง 6 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการการฝึกอบรม	หญิง N = 57		ชาย N = 71		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านนโยบาย ประสิทธิภาพ และผลิตภัณฑ์	3.85	0.58	3.90	0.71	0.30
ด้านการบริหารพนักงาน	4.01	0.43	4.12	0.49	0.92
ด้านการบริหารยอดขาย	3.81	0.56	4.09	0.54	-2.19*
รวม	3.89	0.50	4.04	0.54	1.16

จากตาราง 6 แสดงว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด มีความต้องการการฝึกอบรม ด้านการบริหารยอดขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตเพศชายมีความต้องการการฝึกอบรมมากกว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิง นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า หน่วยตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุต่างกันมีความต้องการการฝึกอบรมในด้านนโยบาย ประกัน และผลิตภัณฑ์บริษัท ด้านการบริหารพนักงาน และด้านบริหารยอดขายแตกต่างกัน

ตาราง 7 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด จำแนกตามอายุโดยรวมและรายด้าน

ความต้องการการฝึกอบรม	ต่ำกว่า 25 ปี N = 13		25-30 ปี N = 22		31 ปีขึ้นไป N = 93	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านนโยบาย ประกัน และผลิตภัณฑ์	3.25	0.43	3.59	0.59	3.51	0.75
ด้านการบริหารพนักงาน	3.06	0.47	3.41	0.61	3.57	0.76
ด้านการบริหารยอดขาย	3.68	0.62	3.97	0.66	3.86	0.70
รวม	3.33	0.50	3.65	0.62	3.58	0.74

จากตาราง 7 แสดงว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุ 25-30 ปี มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมีความต้องการฝึกอบรมด้านการบริหารยอดขายอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 25-30 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านการบริหารพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก และหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซูรันส์ จำกัด จำแนกตามอายุโดยรวมและรายด้าน

ความต้องการการฝึกอบรม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านนโยบาย ปรึกษา และผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.82	0.41	1.00
	ภายในกลุ่ม	212	86.62	0.40	
	รวม	214	87.44		
ด้านการบริหารพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.47	0.73	2.07
	ภายในกลุ่ม	212	75.08	0.35	
	รวม	214	76.55		
ด้านการบริหารยอดขาย	ระหว่างกลุ่ม	2	0.95	0.47	1.04
	ภายในกลุ่ม	212	97.68	0.46	
	รวม	214	98.63		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.92	0.46	1.73
	ภายในกลุ่ม	212	56.83	0.26	
	รวม	214	57.75		

จากตาราง 8 แสดงว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซูรันส์ จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า หน่วยตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุงานต่างกันมีความต้องการการฝึกอบรมในด้านนโยบาย ประสิทธิภาพ และผลิตภัณฑ์บริษัท ด้านการบริหารพนักงาน และด้านการบริหารยอดขายแตกต่างกัน

ตาราง 9 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด จำแนกตามอายุงานโดยรวมและรายด้าน

ความต้องการการฝึกอบรม	ต่ำกว่า 5 ปี N = 45		5-10 ปี N = 60		11 ปีขึ้นไป N = 23	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านนโยบาย ประสิทธิภาพ และผลิตภัณฑ์	3.31	0.63	4.04	0.44	4.16	0.44
ด้านการบริหารพนักงาน	3.04	0.82	3.68	0.66	4.02	0.63
ด้านการบริหารยอดขาย	3.62	0.25	4.06	0.66	4.05	0.52
รวม	3.33	0.56	3.93	0.54	4.08	0.51

จากตาราง 9 แสดงว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด ที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมมากกว่าอีก 2 กลุ่ม ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด ที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในเรื่องด้านนโยบาย ประสิทธิภาพ และผลิตภัณฑ์ ด้านการบริหารพนักงาน และด้านการบริหารยอดขาย มากกว่าอีก 2 กลุ่ม ($\bar{X} = 4.16$, $\bar{X} = 4.02$, $\bar{X} = 4.05$) เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มอายุงานใด มีความต้องการการฝึกอบรมแตกต่างกันบ้าง จึงนำไปเปรียบเทียบความแปรปรวนดังตาราง 11

ตาราง 10 เปรียบเทียบความแปรปรวนของคะแนนความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด จำแนกอายุงาน โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการการฝึกอบรม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.88	0.44	1.44
	ภายในกลุ่ม	114	34.90	0.31	
	รวม	116	35.78		
ด้านการบริหารพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.30	3.15	7.54**
	ภายในกลุ่ม	114	47.62	0.42	
	รวม	116	53.92		
ด้านการบริหารยอดขาย	ระหว่างกลุ่ม	2	3.53	1.77	8.70**
	ภายในกลุ่ม	114	23.15	0.20	
	รวม	116	26.68		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.93	1.47	5.47**
	ภายในกลุ่ม	114	30.55	0.27	
	รวม	116	33.48		

จากตาราง 10 แสดงว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด ที่มีอายุงานต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในด้านการบริหารพนักงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด ที่มีอายุงานต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการบริหารพนักงาน และด้านการบริหารยอดขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่ามีรายคู่ใดแตกต่างกันบ้าง จึงนำไปทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's) ดังปรากฏผลในตาราง 12-14

ตาราง 11 ทดสอบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของหัวหน้าหน่วย
ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด เป็นรายคู่ จำแนกอายุ
งาน โดยรวม

อายุงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.33	3.93	4.08
ต่ำกว่า 5 ปี	3.33	...	0.63	0.75**
5-10 ปี	3.93	...	...	0.15
11 ปีขึ้นไป	4.08			...

จากตาราง 11 พบว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด ที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป และหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุงาน ต่ำกว่า 5 ปี มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 ทดสอบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของหัวหน้าหน่วย
ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสชูรันส์ จำกัด เป็นรายคู่ จำแนกอายุ
งาน ด้านการบริหารพนักงาน

อายุงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 5 ปี	3.04	...	0.64	0.98**
5-10 ปี	3.68		...	0.34
11 ปีขึ้นไป	4.02			...

จากตาราง 12 พบว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสชู
รันส์ จำกัด ที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป และ กลุ่มที่มีอายุงาน ต่ำกว่า 5 ปี มีความต้องการการฝึกอบรม
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการบริหารพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .01 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 ทดสอบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของหัวหน้าหน่วย
ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสชูรันส์ จำกัด เป็นรายคู่ จำแนกอายุ
งาน ด้านการบริหารยอดขาย

อายุงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.31	4.03	4.16
ต่ำกว่า 5 ปี	3.31	...	0.72**	0.85**
5-10 ปี	4.03		...	0.13
11 ปีขึ้นไป	4.16			...

จากตาราง 13 พบว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสชู
รันส์ จำกัด ที่มีอายุ 5-10 ปี และ กลุ่มที่มีอายุงาน ต่ำกว่า 5 ปี มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการบริหารยอดขายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.01 และหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุงานมากกว่า 11 ปีขึ้นไป และหัวหน้าหน่วยตัว
แทนประกันชีวิต ที่มีอายุงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิ
ภาพการทำงานด้านการบริหารยอดขายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้น
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า หน่วยตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการการฝึกอบรมในด้านนโยบาย ประชญา และผลิตภัณฑ์บริษัท ด้านการบริหารพนักงาน และด้านบริหารยอดขายแตกต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมและรายด้าน

ความต้องการการฝึกอบรม	ปริญญาตรี N = 91		สูงกว่าปริญญาตรี N = 37		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านนโยบาย ประชญา และผลิตภัณฑ์	4.06	0.40	3.82	0.75	1.70
ด้านการบริหารพนักงาน	4.23	0.37	3.95	0.60	2.47*
ด้านการบริหารยอดขาย	4.28	0.33	4.02	0.51	2.70**
รวม	4.19	0.32	4.02	0.59	2.37*

จากตาราง 14 แสดงว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านการบริหารยอดขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการบริหารพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ว่า หน่วยตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์เข้ารับการอบรมต่างกันมีความต้องการการฝึกอบรมในด้านนโยบาย ประชญา และผลิตภัณฑ์บริษัท ด้านการบริหารพนักงาน และด้านการบริหารยอดขายแตกต่างกัน

ตาราง 15 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด จำแนกตามประสบการณ์เข้ารับการอบรมโดยรวมและรายด้าน

ความต้องการการฝึกอบรม	เคยเข้ารับการอบรม 1-5 ครั้ง N = 72		เข้ารับการอบรมมากกว่า 5 ครั้ง N = 28		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านนโยบาย ประชญา และผลิตภัณฑ์	3.82	0.55	3.93	0.74	0.75
ด้านการบริหารพนักงาน	4.09	0.44	4.01	0.60	0.78
ด้านการบริหารยอดขาย	4.02	0.43	4.13	0.50	1.19
รวม	3.98	0.44	4.02	0.58	0.40

จากตาราง 15 แสดงว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด ที่มีประสบการณ์เข้ารับการอบรมต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด

ในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด ใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์บริษัท
2. ด้านการบริหารพนักงาน
3. ด้านบริหารยอดขาย

จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 128 ฉบับ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวน 63 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 49.22 ดังรายละเอียดในตาราง 16-19

ตาราง 16 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ด้านนโยบาย ประชญา และผลิตภัณฑ์บริษัท

หัวข้อที่ต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	ความถี่
ด้านนโยบาย ประชญา และผลิตภัณฑ์บริษัท	
1. อบรมความรู้สินค้าตัวใหม่ ๆ	28
2. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนการตลาดควรมีการอบรมให้พนักงานทราบ	22
3. ควรอบรมวิธีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้ลูกค้าได้รับรู้	18
4. ควรมีการอบรมบุคลิกภาพของพนักงาน	13
รวม	81

ตาราง 16 พบว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านนโยบาย ประชญา และผลิตภัณฑ์บริษัท เพิ่มเติมในหัวข้อ 1) ความรู้สินค้าตัวใหม่ ๆ มากที่สุด (28) รองลงมา คือ ข้อ 2) นโยบายและแผนการตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลง (22) และข้อ 3) ควรอบรมวิธีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้ลูกค้าได้รับรู้ (18)

ตาราง 17 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ด้านการบริหารพนักงาน

หัวข้อที่ต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	ความถี่
ด้านการบริหารพนักงาน	
1. การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	31
2. การสร้างและพัฒนาทีมงาน	26
3. EQ กับความสำเร็จในการทำงาน	14
4. กฎหมายแรงงานที่ควรทราบ	11
5. การบริหารงานอย่ามีประสิทธิภาพ	9
6. การวางแผนอัตราค่าจ้าง	7
7. บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา	3
รวม	101

ตาราง 17 พบว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านการบริหารพนักงาน เพิ่มเติมในหัวข้อ 1) การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน มากที่สุด (31) รองลงมา คือ ข้อ 2) การสร้างและพัฒนาทีมงาน (26) และข้อ 3) EQ กับความสำเร็จในการทำงาน (14)

ตาราง 18 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด ด้านการบริหารยอดขาย

หัวข้อที่ต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	ความถี่
ด้านการบริหารยอดขาย	
1. การแก้ปัญหาเมื่อยอดขายลดลง	27
2. การรักษาสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า	18
3. การสร้างและบริหารทีมขาย	14
4. การพัฒนาทักษะการขาย	11
รวม	70

ตาราง 18 พบว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านการบริหารยอดขายเพิ่มเติมในหัวข้อ 1) การแก้ปัญหาเมื่อยอดขายลดลง มากที่สุด (27) รองลงมา คือ ข้อ 2) การรักษาสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า (18) และข้อ 3) การสร้างและบริหารทีมขาย (14)

ตาราง 19 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการฝึกอบรม	ความถี่
1. ควรจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)	25
2. ควรให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น	18
3. ควรเชิญผู้บริหารจากองค์กรชั้นนำมาบรรยาย	15
4. ควรมีการจัดอบรมในต่างจังหวัด	9
5. ควรมีการประเมินผลหลังการฝึกอบรมทุกครั้ง	5
รวม	72

ตาราง 19 พบว่าหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการฝึกอบรม เพิ่มเติมในหัวข้อ 1) ควรจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) มากที่สุด (25) รองลงมา คือ ข้อ 2) ควรให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น (18) และข้อ 3) ควรเชิญผู้บริหารจากองค์กรชั้นนำมาบรรยาย (15)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด เพื่อให้สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความต้องการการฝึกอบรม ในด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์ด้านการบริหารพนักงาน ด้านการบริหารยอดขาย ของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการด้านการฝึกอบรมของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ประสบการณ์ในการฝึกอบรม และระดับการศึกษา
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะความต้องการด้านการฝึกอบรมของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด

ความสำคัญในการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นข้อเสนอแนะในการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของ บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด ทำให้สามารถจัดการฝึกอบรมสนองตอบความต้องการที่แท้จริงของผู้เข้าร่วมรับการฝึกอบรมได้ อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรได้ในที่สุด

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นไปตามความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าวิจัยที่วางไว้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสชัวรันส์ จำกัด รวมทั้งหมด 256 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากประชากรข้างต้น โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ร้อยละ 50 ได้หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสชัวรันส์ จำกัด จำนวน 128 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความต้องการการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสชัวรันส์ จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็นเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์เข้ารับการอบรม

ตอนที่ 2 ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสชัวรันส์ จำกัด แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์ ด้านการบริหารพนักงาน ด้านการบริหารยอดขาย

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสชัวรันส์ จำกัด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ติดต่อขอความร่วมมือจากบริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ในการตอบแบบสอบถาม และกำหนดวันเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองในห้องประชุมหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 30 สิงหาคม ถึงวันที่ 13 กันยายน 2547 ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 128 ฉบับ ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วพบว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้ง 128 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100

3. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไปทำการวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS⁺/PC

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและหาค่าสถิติต่าง ๆ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS⁺/PC (Statistical Package for the Social Science) ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ และหาร้อยย่นนำเสนอในรูปของตารางประกอบการบรรยาย

2. ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวรันส์ โดยตรวจให้คะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์วัดระดับความต้องการ 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 1.00-1.49 หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการการฝึกอบรมน้อยที่สุด
คะแนน 1.50-2.49 หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการการฝึกอบรมน้อย
คะแนน 2.50-3.49 หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการการฝึกอบรมปานกลาง
คะแนน 3.50-4.49 หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการการฝึกอบรมมาก
คะแนน 4.50-5.00 หมายถึง	ผู้ตอบมีความต้องการการฝึกอบรมมากที่สุด

3. ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานโดยเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด

- เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม คือจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์เข้ารับการอบรม โดยใช้สถิติค่า t (t -test)

- เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร ที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป คือจำแนกตาม อายุ และอายุงาน โดยใช้สถิติค่า F (F -test) เมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการนำไปทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Sheffe's Method)

4. ตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ของคำตอบตามประเด็นสำคัญ นำเสนอในรูปของตารางประกอบการบรรยาย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด ได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 128 คน เมื่อจำแนกตามเพศแล้ว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 55.47 เพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 44.53 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 72.66 รองลงมาคืออายุ 25-30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17.18 และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.16 จำแนกตามอายุงานพบว่าส่วนใหญ่มีอายุงาน 5-10 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 46.88 รองลงมาคืออายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 35.16 และมีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.96 จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 71.09 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.91 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์เข้ารับการอบรมพบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์เข้ารับการอบรม 1-5 ครั้ง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 78.12 และมีประสบการณ์เข้ารับการอบรมมากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.88

2. ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารยอดขายมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริหารพนักงาน และด้านนโยบาย บริษัท และผลิตภัณฑ์

3. ผลการเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด พบว่า

3.1 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริหารยอดขายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีอายุงานต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ที่มีอายุงานต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการบริหารพนักงาน และด้านการบริหารยอดขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านการบริหารยอดขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการบริหารพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีประสบการณ์เข้ารับการอบรมต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ใน 3 ด้าน คือ ด้านนโยบาย บริษัท และผลิตภัณฑ์บริษัท ด้านการบริหารพนักงาน และด้านการบริหารยอดขาย

4.1 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านการบริหารพนักงาน ผลิตภัณฑ์บริษัท เพิ่มเติมในหัวข้อความรู้สินค้าตัวใหม่ ๆ มากที่สุด รองลงมา คือ นโยบายและแผนการตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลง และวิธีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้ลูกค้าได้รับรู้

4.2 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านการบริหารพนักงาน เพิ่มเติมในหัวข้อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน มากที่สุดรองลงมา คือ การสร้างและพัฒนาทีมงาน และ EQ กับความสำเร็จในการทำงาน

4.3 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านการบริหารยอดขาย เพิ่มเติมในหัวข้อการแก้ปัญหาเมื่อยอดขายลดลง มากที่สุดรองลงมา คือ การรักษาสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า และ การสร้างและบริหารทีมงาน

4.4 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการฝึกอบรม เพิ่มเติมในหัวข้อควรจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) มากที่สุด รองลงมา คือควรให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และควรเชิญผู้บริหารจากองค์กรชั้นนำมาบรรยาย

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายมีดังนี้

1. ผลจากการศึกษาเรื่องความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจประกันชีวิต ดังที่ กิตติ ลิ้มสกุล (2546) ได้กล่าวถึงนโยบายของรัฐที่มีต่อธุรกิจภาคประกันชีวิตว่าการที่รัฐบาลให้นโยบายสนับสนุนธุรกิจประกันชีวิตและประกันภัย มีความมุ่งหวังจะดึงเงินออมระยะยาวจากเบี้ยประกันชีวิตที่หมุนเวียนในระบบมาลงทุนในระบบสาธารณูปโภคขนาดใหญ่ และหนุนการเพิ่มสัดส่วนการทำประกันชีวิตด้วยการสร้างแรงจูงใจปรับค่าลดหย่อนภาษีจาก การเพิ่มลดหย่อนการทำประกันเกี่ยวกับการศึกษาบุตรหลาน รวมถึงไม่นำประกันกลุ่มมารวมเป็นรายได้พนักงาน โดยต้องการให้ประชาชนหันมาทำประกันชีวิตมากขึ้น เพื่อเพิ่มเม็ดเงินในระบบ ทำให้ภาครัฐมีแหล่งระดมทุนในประเทศเพิ่มขึ้น ประกอบกับการพัฒนาประเทศในหลายๆด้านต้องแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้าน เงินออมระยะยาวจึงเป็นแหล่งระดมทุนที่ดีของภาครัฐแหล่งหนึ่ง ทำให้ในปัจจุบันมีการจัดตั้งบริษัทประกันชีวิตเป็นจำนวนมาก การแข่งขันในธุรกิจนี้ก็ยิ่งทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่จะช่วยปรับกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการชิงส่วนทางการตลาด ดังนั้นหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะบริหารพนักงาน บริหารยอดขาย และถ่ายทอดนโยบายของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั่นก็หมายถึงหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตจะต้องได้รับความรู้ หรือได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน ดังที่ เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ (2531) ได้กล่าวถึงการอบรมว่าเป็นการเรียนรู้เฉพาะอย่างของบุคคลเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ ทักษะหรือความชำนาญการและทัศนคติอันเหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติ เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้น และทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ดังนั้น

หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตจึงมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในด้านด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์ ด้านการบริหารพนักงาน และด้านการบริหารยอดขาย จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์เข้ารับการอบรม ปรากฏผลดังนี้

2.1 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด เพศหญิงและเพศชาย มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสังคมในปัจจุบันเปิดโอกาสให้เพศหญิงและเพศชายมีความเท่าเทียมกันในทุกด้าน ทั้งในด้าน การศึกษา หน้าที่การงาน ความรับผิดชอบ และความคิด ดังนั้นหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตทุกคนจะต้องมีศักยภาพเพียงพอที่จะบริหารงานได้ตามเป้าหมายขององค์กรโดยไม่คำนึงถึงเรื่องเพศ เมื่อมีภาระที่ต้องรับผิดชอบสูงจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยหลายเรื่อง เช่น ผลการวิจัยของชนะจิต โมพิยสุวรรณ (2542:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ พบว่าหัวหน้าศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยของบรรจง แก้วชิงดวง (2545:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความต้องการการฝึกอบรมในการทำงานของของตัวแทนจำหน่าย บริษัท กาโน เอ็กเซล เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าตัวแทนจำหน่าย ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่า หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุต่างกัน คือ ต่ำกว่า 25 ปี ,25-30 ปี และ31 ปีขึ้นไป ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้อาจเป็นเพราะจากลักษณะของธุรกิจประกันชีวิตมีอายุไม่ต่างกันมากนักซึ่งล้วนเป็นคนรุ่นใหม่ไฟแรง ที่เข้ามาดำเนินงานและพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้า ซึ่งคนเหล่านี้พร้อมที่จะเรียนรู้ และปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ตามทฤษฎีทางสถิติปัญญาของธอร์นไดค์และคณะ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ 2538 :78) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่พบว่า ระยะเวลาที่บุคคลสามารถเรียนรู้ได้ดีที่สุดคือ อายุระหว่าง 20-25 ปี ทำให้ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีความต้องการการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของจำริญ

นราคร (2538:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความต้องการของข้าราชการในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ในภาคใต้ที่มีอายุต่างกันมีความต้องการการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการวิจัยของสุธีรา ชัชธำรงชัย (2544:บทคัดย่อ) ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องความต้องการการ ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการ สถานประกอบการประเภท ธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด พบว่า หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีอายุงานต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจาก หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ต้องรับผิดชอบงานต่าง ๆ ที่บริษัทมอบหมายให้ ซึ่งในแต่ละ หน่วยตัวแทนประกันชีวิตมีพื้นที่ต่างกัน จำนวนตัวแทนประกันชีวิตที่อยู่ในความรับผิดชอบต่างกัน และความต้องการของลูกค้ามีความแตกต่างกัน ทำให้ประสบการณ์ทำงานในด้านต่าง ๆ ในการ บริหารงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันไป หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตที่มี อายุการดำรงตำแหน่งมาก ระยะเวลาที่ได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ก็จะเพิ่มมากขึ้น ทำให้ หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุงานมากมีความต้องการการฝึกอบรมแตกต่างกัน ผลการ วิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของพรทิพย์ ถวัลย์วิชชจิต (2540:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความ ต้องการการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขตกรุงเทพมหานครของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงานต่างกันมีความต้องการการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหัวหน้าหน่วยมี ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มุมมองในการบริหารงานจึงแตกต่างกันไปด้วย วิสัยทัศน์ในการพัฒนา งาน และพัฒนาตนเองก็จะแตกต่างกัน แต่รูปแบบของการดำเนินงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ เหมือนกันทำให้หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตมีความต้องการที่ช่วยให้ตนเองมีการพัฒนาศักย ภาพของตนให้มากขึ้นเพื่อโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผล การวิจัยของประภาศรี อิมวณิช (2539:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความต้องการการพัฒนาตนเองเกี่ยว กับความรู้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความ ต้องการการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.5 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีประสบการณ์เข้ารับการอบรมต่างกัน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต มีประสบการณ์เข้ารับการอบรมไม่ต่างกันมากนัก เพราะบริษัทเปิดโอกาสให้เข้ารับการอบรมได้บ่อยครั้งขึ้นอยู่กับความสะดวกของพนักงานเองเนื่องจากการอบรมให้เข้าฟังการบรรยายเป็นประจำ หากไม่สามารถเข้าฟังได้ในรุ่นนี้ ก็สามารถเข้าอบรมได้ในรุ่นถัดไป อีกทั้งยังมีโอกาสได้พัฒนาตนเองจากสื่อต่างๆ ของ บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด เป็นชุดการฝึกอบรมสำเร็จรูปที่ศูนย์ฝึกอบรมของบริษัทผลัดขึ้น มีทั้งรูปแบบซีดีรอม วีดีทัศน์ เทปคาสเซต เอกสารประกอบการอบรม และสื่อการเรียนรู้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่บุคลากรทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับหลักการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2543:11)

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ใน 3 ด้าน คือ ด้านนโยบาย บริษัท และผลิตภัณฑ์บริษัท ด้านการบริหารพนักงาน และด้านการบริหารยอดขาย

3.1 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านนโยบาย บริษัท และผลิตภัณฑ์บริษัทเพิ่มเติมในหัวข้อความรู้สินค้าตัวใหม่ ๆ มากที่สุด รองลงมา คือ นโยบายและแผนการตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลง และ ควรอบรมวิธีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้ลูกค้าได้รับรู้ อาจเนื่องมาจากการที่บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงแผนการตลาดเป็นประจำและขยายรูปแบบผลิตภัณฑ์ในด้านการเงิน โครงการเงินออม และประกันชีวิตรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้สามารถช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดให้ได้มากที่สุด หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตซึ่งมีหน้าที่ในการถ่ายทอดนโยบาย บริษัท และผลิตภัณฑ์บริษัทให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตที่รับผิดชอบจึงมีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้ลูกค้าได้รับรู้ก็เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากทัศนคติของคนในสังคมส่วนใหญ่ที่มีต่อธุรกิจประกันชีวิตยังอยู่ในแง่ลบจึงควรทำความเข้าใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้ลูกค้าได้รับก็จะช่วยทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.2 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ในด้านบริหารพนักงานเพิ่มเติมในหัวข้อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน มากที่สุดรองลงมา คือ การสร้างและพัฒนาทีมงาน และ EQ กับความสำเร็จในการทำงาน เพราะการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตต้องอาศัยแรงจูงใจในการทำงานทั้งที่มีต่อตนเองและลูกทีมจึงจะสามารถดำเนินงานได้สำเร็จ ดังที่ฉัตรชัย อินทสุวรรณ (2538:98) กล่าวว่าหน้าที่พนักงานกระทำสิ่งต่าง ๆ เนื่องจากแรงผลักดันที่มีมูลเหตุจูงใจ ซึ่งมีทั้งมูลเหตุที่เกิดขึ้นเองจากตัวพนักงานและมูลเหตุที่หัวหน้าเป็นผู้กระตุ้น นอกจากนี้การดำเนินงานของหน่วยตัวแทนประกันชีวิตต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม และ EQ ในการทำงาน ดังนั้นหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตจึงมีความต้องการการฝึกอบรมในเรื่องการสร้างแรงจูงใจ การสร้างและพัฒนาทีมงาน และ EQ กับความสำเร็จในการทำงาน เพื่อให้สามารถจูงใจให้ตัวแทนประกันชีวิตปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัดมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในด้านบริหารยอดขายเพิ่มเติมในหัวข้อการแก้ปัญหาเมื่อยอดขายลดลง มากที่สุดรองลงมา คือ การรักษาสัมพันธภาพกับลูกค้า และ การสร้างและบริหารทีมขาย อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจประกันชีวิตเป็นไปอย่างรุนแรงบริษัทต่างๆ ล้วนเน้นกลยุทธ์ที่จะช่วงชิงสัดส่วนทางการตลาดให้มากที่สุด อาจส่งผลให้ยอดขายที่เคยมีลดลง และยังทำให้รายได้ลดลงตามไปด้วย หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับการการแก้ปัญหาเมื่อยอดขายลดลง ซึ่งต้องวิเคราะห์ว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลกระทบต่อยอดขาย ยอดขายตกเพราะอะไร จะมีวิธีการแก้ไขอย่างไร ดังที่ไพบุลย์ ส้าราญญูติ (2543:44-45) กล่าวว่า ผู้บริหารการขายทุกคนต้องทราบความเคลื่อนไหวของตลาด คู่แข่งและเทคโนโลยีของสินค้าที่ตนดูแลเพื่อให้สามารถปรับกลยุทธ์เพื่อเพิ่มยอดขายได้ตลอดเวลา นอกจากนี้การรักษาสัมพันธภาพกับลูกค้าก็เป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากลูกค้าของธุรกิจประกันชีวิตส่วนใหญ่ส่วนมากจะเป็นคนที่คุ้นเคยและเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย

3.4 หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการฝึกอบรม เพิ่มเติมในหัวข้อควรจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) มากที่สุด รองลงมา คือรองลงมา คือควรให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และควรเชิญผู้บริหารจากองค์กรชั้นนำมาบรรยาย ซึ่งล้วนแต่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการจัดฝึกอบรมดังที่ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2544 : 12) ได้กล่าวถึงภารกิจที่สำคัญของวิทยากรและความแตกต่างระหว่างผู้เรียนที่มีมากมายว่า วิทยากรหรือผู้ดำเนินการฝึกอบรมจะต้องช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้และพัฒนา ในขณะที่ความแตกต่างระหว่างบุคคลนั้นสอดคล้องกับปัญหาในการเข้ารับการอบรมของพนักงานว่ามีความแตกต่างกัน ดังนั้นผู้สอนหรือวิทยากรต้องทำความเข้าใจและเข้าใจผู้เรียนหรือผู้เข้ารับการอบรมให้ดีพอ เพราะความสามารถในการเรียนรู้และ

สติปัญญาของผู้ใหญ่มีความแตกต่างกันมากในขณะที่การทดสอบลักษณะภาพรวมของนักศึกษาผู้ใหญ่ หรือผู้เข้ารับการอบรมอยู่เสมออันมีความสอดคล้องกับตัวผู้เรียนหรือผู้เข้ารับการอบรมมากที่สุด สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2544 : 298)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาเรื่องความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้านในระดับมาก ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปพิจารณาประกอบการดำเนินการสร้างหลักสูตร และแผนพัฒนาบุคลากรของบริษัท
2. หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด เพราะเป็นกลุ่มที่ทำงานมานานมีลูกทีมจำนวนมาก นำมาซึ่งยอดขายที่สูง ทำให้มีรายได้สูงเช่นกัน หัวหน้าหน่วยกลุ่มนี้กำลังจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นผู้จัดการหน่วยจึงมีความต้องการการฝึกอบรมมากเพื่อไปใช้ทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น จึงควรจัดหลักสูตรที่เหมาะสมให้กับกลุ่มนี้ ในขณะที่หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด จึงควรมีการสร้างแรงจูงใจในการเข้ารับการฝึกอบรมให้กับหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตกลุ่มนี้
3. หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด เพราะเป็นกลุ่มคนที่มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ ดังนั้นจึงควรเร่งจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตกลุ่มนี้เพื่อให้ได้เรียนรู้ในสิ่งที่ต้องการ ส่วนหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มแรกเพราะได้รับการศึกษาในระดับสูงจึงมีบางเรื่องที่ได้เรียนรู้แล้ว ซึ่งเห็นว่าไม่จำเป็นต้องอบรม ฝ่ายพัฒนาบุคลากรจึงควรคัด

เลือกหลักสูตรให้เหมาะสมกับกลุ่มนี้โดยจัดอบรมในหลักสูตรที่จำเป็นในการทำงานและไม่ไปซ้อนทับกับความรู้ที่หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตกลุ่มนี้ได้รับมาแล้ว

4. ในการจัดอบรมของบริษัทควรเป็นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ลองฝึกปฏิบัติและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ รวมทั้งมีการเชิญผู้บริหารจากองค์กรชั้นนำมาบรรยายเพื่อถ่ายทอดแนวคิดและประสบการณ์ในมุมมองที่หลากหลาย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยในเรื่องการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต
2. ควรศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานในทุกระดับขององค์กร ด้านต่าง ๆ ที่มีการบริหารในทำนองเดียวกันเพื่อสามารถจัดอบรมได้อย่างเหมาะสม
3. ควรศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต จากบริษัทอื่น ๆ ทั่วประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากรที่มีวิชาชีพด้านการขายประกันชีวิตให้เป็นที่ยอมรับและมีมาตรฐานยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติ วรขจร. (2540). 6 ทศวรรษเอไอเอ. กรุงเทพฯ : เซอร์วิส ซีล พรินติ้ง.
- กิตติ ลิ้มสกุล (2546). ธุรกิจประกันชีวิต ประกันภัย และประกันวินาศภัย. กรุงเทพฯ : ที่ดับบลิวอิตีมีเดีย.
- เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ. (2531). หลักและเทคนิคการจัดฝึกอบรมและพัฒนา. กรุงเทพฯ : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จามิกร นิภากุล. (2540). การศึกษาความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของนักวิชาการสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด. ปรินูณานิพนธ์.กศม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทองฟู ชินะโชติ. (2531). การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธลล บุนนาค. (2541). ธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : มัลติซัพพลาย พรินติ้ง.
- ธีรยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์ และอัญญา เวชารักษ์. (2528). การวิจัยเพื่อกำหนดเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาข้าราชการพลเรือน พ.ศ.25352539. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงาน ก.พ.
- นิพนธ์ ศศิธร. (2524). ความรู้สู่นาคต. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรจง แก้วชิงดวง. (2544). ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตัวแทนจำหน่าย บริษัท กาโน เอ็กเซล เอนเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด . ปรินูณานิพนธ์ . กศม.การศึกษาผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประสิทธิ์ โชติภวณิชย์. (2535). ความจำเป็นในการพัฒนานักบริหารระดับต้นศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการในกรมทรัพยากรธรณี กระทรวงอุตสาหกรรม. สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประสิทธิ์ ต้นสุวรรณ. (2545). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ประหยัด จิระวรพงศ์. (2526). เทคนิคการฝึกอบรมทางเทคโนโลยีการศึกษา. ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปัทมา สุทธนารักษ์. (2538). ความต้องการในการฝึกอบรมผู้บริหารระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. ปรินูณานิพนธ์.กศม. ธุรกิจศึกษา กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล . (2544). *คู่มือพนักงาน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด*. กรุงเทพฯ : บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด.
- พรทิพย์ ถวัลย์วิชิต. (2540). *ความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขตกรุงเทพมหานคร ของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ปรินูณานิพนธ์.กศม. ธุรกิจศึกษา*
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไมตรี ทองประวัติ และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. (2539). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ*.
กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- รุ่ง แก้วแดง. (2538). *ปฏิรูปการศึกษาเพื่อปวงชน*. กรุงเทพฯ : บริษัท เคล็ดไทย จำกัด.
- เริงลักษณ์ ไรจนพันธ์. (2529). *เทคนิคการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วังสิต ยี่ตัน. (2546). *ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค. ปรินูณานิพนธ์.กศม. ธุรกิจศึกษา*
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- วิจิตร อวระกุล. (2528). *เทคนิคมนุษยสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : โอเอสพรีนติ้งเฮาส์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2537). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. (2543) *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.
- สันติสุข วิภาตะศิริ. (2540). *ศูนย์ฝึกอบรมเอไอเอ*. กรุงเทพฯ : เซอร์วิส ซील พรีนติ้ง.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2544). *จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กสเปอร์เนท จำกัด.
- เสนาะ ดิยาว. (2535). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุดม มุ่งเกษม. (2531). *เทคโนโลยีการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- Christy, Dipple. (1991). *Planned Change for Personnel Development Strategic Planning and the CSDP Mid-South. Reginal Resource Center*. Lexington : Document Reproduction Series.

- Kleinstiver, Louise. (1987). *Inservice Training Needs of School Board Members as Perceived by School Superintendents*. Dissertation Abstracts International. 47(9) :3263-A ; March.
- Robertson, George Hawthorn. (1976). "A Process In-Service Training Program for Academic Administrators in Ontario Community Colleges." Dissertation Abstracts International. 37(12) : 3456-A ; December.

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือในงานวิจัย

1. นายสันติสุข วิภาตะศิลปิน
ตำแหน่ง ผู้จัดการหน่วยตัวแทนประกันชีวิต
บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด
2. นายเศรษฐศักร์ เทวะผลิน
ตำแหน่ง Assistant Vice President : Learning Center
บริษัท บริษัท แอ็ดวานซ์ อินชัวร์รัน จำกัด
3. นางอรัญญา สมแก้ว
ตำแหน่ง ที่ปรึกษาอาวุโสด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
บริษัท การจัดการธุรกิจ จำกัด

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามในการวิจัย

การวิเคราะห์ผลการประเมินเครื่องมือวิจัย
เรื่อง

ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกัน
ชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด

ข้อ	ประเด็นความต้องการการฝึกอบรม	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ คนที่			ค่า เฉลี่ย
		1	2	3	
1	<u>ด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์ของบริษัท</u>				
1.1	ประวัติความเป็นมาของบริษัท	1	1	1	1.00
1.2	นโยบายและแผนการตลาดของบริษัท	1	1	1	1.00
1.3	จรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจประกันภัย	1	1	1	1.00
1.4	พรบ.และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต	1	1	1	1.00
1.5	การรับประกันชีวิตรายบุคคล (Individual Life Insurance)	1	1	1	1.00
1.6	การประกันชีวิตแบบกำหนดระยะเวลา (Term Basic Plan)	1	1	1	1.00
1.7	การประกันชีวิตแบบตลอดชีพ (Whole Life Plan)	1	1	1	1.00
1.8	การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ (Endowment Plan)	1	1	1	1.00
1.9	การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (Personal Accident Insurance)	1	1	1	1.00
1.10	การประกันหมู่ (Group Insurance)	1	1	1	1.00
1.11	โครงการออมทรัพย์รายเดือน (Payroll Life)	1	1	1	1.00
1.12	ประกันสินเชื่อ (Credit Life Insurance)	1	1	1	1.00
1.13	สินเชื่อเคหะ (Housing Loans)	1	1	1	1.00
1.14	การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Provident Fund)	1	1	1	1.00
2	<u>ด้านการบริหารพนักงาน</u>	1	1	1	1.00
2.1	บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา	1	1	1	1.00
2.2	การวางแผนทรัพยากรมนุษย์	1	1	1	1.00
2.3	การสรรหา คัดเลือก และว่าจ้างบุคลากร	1	1	1	1.00
2.4	ระเบียบข้อบังคับและพนักงานสัมพันธ์	1	1	1	1.00
2.5	การบริหารค่าจ้างและสวัสดิการ	1	1	1	1.00
2.6	การประเมินผลการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00
2.7	เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	1	1	1	1.00
2.8	ทักษะการพัฒนาสมรรถนะผู้ใต้บังคับบัญชา	1	1	1	1.00
2.9	เทคนิคการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	1	1	1	1.00
2.10	เทคนิคการสอนงานและให้คำแนะนำ	1	1	1	1.00
2.11	การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	1	1	1	1.00
2.12	มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	1	1	1	1.00

ข้อ	ประเด็นความต้องการการฝึกอบรม	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ คนที่			ค่า เฉลี่ย
		1	2	3	
2.13	การพัฒนาภาวะผู้นำ	1	1	1	1.00
2.14	การมอบหมายงานและติดตามผล	1	1	1	1.00
2.15	การสร้างและพัฒนาทีมงาน	1	1	1	1.00
3	<u>ด้านการบริหารยอดขาย</u>	1	1	1	1.00
3.1	บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารทีมขาย	1	1	1	1.00
3.2	ความรู้ทางการตลาดที่จำเป็นสำหรับหัวหน้าทีมขาย	1	1	1	1.00
3.3	กลยุทธ์การขาย	1	1	1	1.00
3.4	การวางแผนการขาย	1	1	1	1.00
3.5	การประเมินผลการขาย	1	1	1	1.00
3.6	การคัดเลือกทีมขาย	1	1	1	1.00
3.7	การพัฒนาทีมขาย	1	1	1	1.00
3.8	การจูงใจทีมขาย	1	1	1	1.00
3.9	เทคนิคการประชุมทีมขาย	1	1	1	1.00
3.10	การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ	1	1	1	1.00
3.11	การนำเสนอเพื่อการขาย	1	1	1	1.00
3.12	การบริการเพื่อเพิ่มยอดขาย	1	1	1	1.00
3.13	การขายเชิงที่ปรึกษา	1	1	1	1.00
3.14	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	1	1	1	1.00
3.15	การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	1	1	1	1.00

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ที่ ทม1010 (5) /

ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กทม. 10110

25 กันยายน 2547

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้บริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด

ด้วย นางสาวรุ่งทิพย์ เมนะเศวต นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด ซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของรองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์

ในการนี้ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน เพื่อขอความร่วมมือให้หัวหน้าหน่วยตัวแทนประกันชีวิตในบริษัทของท่านตอบแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 30 สิงหาคม – 13 กันยายน 2547 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำรายงานการวิจัย

ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลย์)

หัวหน้าภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วย ตัวแทน
ประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ
ทำงานของหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่น
แนล แอสicurันส์ จำกัด ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์
ด้านการบริหารพนักงาน ด้านการบริหารยอดขาย

ตอนที่ 3

เป็นข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความ
ต้องการฝึกอบรมอย่างอิสระ

แบบสอบถามชุดนี้ทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น ข้อคำถามไม่มีผล
กระทบอย่างใดต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จึงขอให้ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิด
เห็นของท่านที่เป็นจริง

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลา เพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้

น.ส.รุ่งทิพย์ เมณะเศวต

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 25 ปี
☐ 25-30 ปี
☐ 31 ปีขึ้นไป

3. อายุงาน

- ☐ ต่ำกว่า 5 ปี
☐ 5-10 ปี
☐ 11 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์เข้ารับการอบรม

- ☐ เคยเข้ารับการอบรม 1-5 ครั้ง
☐ เคยเข้ารับการอบรมมากกว่า 5 ครั้ง

ตอนที่ 2

ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วย ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสicurันส์ จำกัด

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับความต้องการของท่าน เพียง 1 ช่องเท่านั้น
ซึ่งแต่ละช่องจะมีความหมาย ดังนี้

- 1 หมายถึง ระดับความต้องการน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับความต้องการน้อย
- 3 หมายถึง ระดับความต้องการปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความต้องการมาก
- 5 หมายถึง ระดับความต้องการมากที่สุด

ลำดับ ที่	ประเด็นความต้องการการฝึกอบรม	ระดับความ ต้องการ				
		5	4	3	2	1
1.	<u>ด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์ของบริษัท</u>					
2.	ประวัติความเป็นมาของบริษัท					
3.	นโยบายและแผนการตลาดของบริษัท					
4.	จรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจประกันภัย					
5.	พรบ.และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต					
6.	การรับประกันชีวิตรายบุคคล (Individual Life Insurance)					
7.	การประกันชีวิตแบบกำหนดระยะเวลา (Term Basic Plan)					
8.	การประกันชีวิตแบบตลอดชีพ (Whole Life Plan)					
9.	การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ (Endowment Plan)					
10.	การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (Personal Accident Insurance)					
11.	การประกันหมู่ (Group Insurance)					
12.	โครงการออมทรัพย์รายเดือน (Payroll Life)					
13.	ประกันสินเชื่อ (Credit Life Insurance)					
14.	สินเชื่อเคหะ (Housing Loans)					
15.	การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Provident Fund)					

ลำดับ ที่	ประเด็นความต้องการการฝึกอบรม	ระดับความ ต้องการ				
		5	4	3	2	1
	<u>ด้านการบริหารพนักงาน</u>					
15.	บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา					
16.	การวางแผนทรัพยากรมนุษย์และการวิเคราะห์อัตรากำลัง					
17.	การสรรหา และคัดเลือกบุคลากร					
18.	ระเบียบข้อบังคับและพนักงานสัมพันธ์					
19.	การบริหารค่าตอบแทน ผลประโยชน์และสวัสดิการ					
20.	การประเมินผลการปฏิบัติงาน					
21.	เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ					
22.	ทักษะการพัฒนาศมรรถนะผู้ใต้บังคับบัญชา					
23.	เทคนิคการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ					
24.	เทคนิคการสอนงานและให้คำแนะนำ					
25.	การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน					
26.	มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน					
27.	การพัฒนาภาวะผู้นำ					
28.	การมอบหมายงานและติดตามผล					
29.	การสร้างและพัฒนาทีมงาน					
	<u>ด้านการบริหารยอดขาย</u>					
30.	บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารทีมขาย					
31.	ความรู้ทางการตลาดที่จำเป็นสำหรับหัวหน้าทีมขาย					
32.	การกำหนดเป้าหมาย และการวางแผนการขาย					
33.	กลยุทธ์ในการขาย					
34.	การประเมินผลการขาย					
35.	การคัดเลือกทีมขาย					
36.	การพัฒนาทีมขาย					
37.	การจูงใจทีมขาย					
38.	เทคนิคการประชุมทีมขาย					
39.	การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ					

ลำดับ ที่	ประเด็นความต้องการการฝึกอบรม	ระดับความ ต้องการ				
		5	4	3	2	1
40.	การนำเสนอเพื่อการขาย					
41.	การบริการเพื่อเพิ่มยอดขาย					
42.	การขายเชิงที่ปรึกษา					
43.	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์					
44.	การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า					

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะ เรื่อง ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าหน่วย
ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซูรันส์ จำกัด

คำชี้แจง โปรดเขียนข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการทำงาน

1. ด้านนโยบาย ปรัชญา และผลิตภัณฑ์

.....

.....

.....

.....

2. ด้านการบริหารพนักงาน

.....

.....

.....

.....

3. ด้านการบริหารยอดขาย

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการฝึกอบรม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
น.ส.รุ่งทิพย์ เมนะเศวต

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวรุ่งทิพย์ เมนะเศวต
วัน เดือน ปี เกิด	23 กุมภาพันธ์ 2520
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	299/156 หมู่ 4 ถ.แจ้งวัฒนะ ท้องสองห้อง หลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
ตำแหน่งหน้าที่	ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท อินฟินิต โนว์เล็ดจ์ เซ็นเตอร์ จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2538	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนนครนายกวิทยาคม
พ.ศ.2542	ศศ.บ.(ประวัติศาสตร์) มหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ.2547	การศึกษามหาบัณฑิต (วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร