

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
Pibulsongkram Rajabhat University

โครงการฝึกอบรมแนวพุทธศาสนาเกี่ยวกับการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิต
โรงแรมราชพฤกษ์ วันที่ 21-23 พฤศจิกายน 2546

| | เวลา | หัวข้อบรรยาย | วิทยากร | |
|---------------------|---------------------|---|----------------------------------|---------------------------|
| วันแรกของการอบรม | 10.00 – 12.00 น. | ลงทะเบียน (พร้อมสัมภาระ) | พนักงานส่วนส่งเสริม / ฝ่ายอบรมฯ | |
| | 13.00 – 14.00 น. | ปฐมนิเทศ | หัวหน้าโครงการ | |
| | 14.00 – 15.00 น. | พิธีเปิด - บุษบาพระรัตนตรัย - เพลงสรรเสริญพระ - กล่าวจรรยาบรรณ - ประธานกล่าวเปิด | ประธาน | |
| | 15.00 – 15.15 น. | อาหารว่าง | - | |
| | 15.15 – 16.00 น. | PRESENT ให้เพื่อนรู้จัก | เจ้าหน้าที่อบรม | |
| | 16.00 – 18.00 น. | บริษัทของเรา | ผจก.ภาคสมเกียรติ วิศิษฎ์วิทยา | |
| | 18.00 – 19.00 น. | อาหารเย็น | - | |
| | 19.00 – 21.00 น. | อาชีพตัวแทนคืออะไร | ผจก.ภาคนิมิตร เรืองจินดา | |
| | วันที่สองของการอบรม | 05.30 – 06.30 น. | ออกกำลังกายยามเช้า | เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการขาย |
| | | 06.30 – 07.30 น. | อาหารเช้า | - |
| 07.30 – 08.00 น. | | คุณธรรม จริยธรรมตัวแทน | - | |
| 08.00 – 10.00 น. | | ความสำคัญขบวนการผู้มุ่งหวัง / ความเป็นมา | ผช.ฝ่ายฯพงษ์พันธุ์ พงษ์พิพัฒน์ | |
| 10.00 – 10.15 น. | | อาหารว่าง | - | |
| 10.15 – 12.00 น. | | การนำเสนอ (8 ชั้นตอน) | ผช.ฝ่ายฯสม กลัดอยู่ | |
| 12.00 – 13.00 น. | | อาหารเที่ยง | - | |
| 13.00 – 14.00 น. | | การนำเสนอแผนภาพ | ผจก.ภาคสมศักดิ์ จันทร์หอม | |
| 14.00 – 15.00 น. | | ตัวแทนประกันชีวิตสัมมาชีพ | ผจก.ภาคประเสริฐ ทองพั่ง | |
| 15.00 – 15.15 น. | | อาหารว่าง | - | |
| 15.15 – 17.00 น. | | ประสบการณ์การทำงานรุ่นพี่ | อ.อรรถพล บัณฑิตพรพน | |
| 17.00 – 18.00 น. | | การแก้ไขข้อขัดข้อง | ผช.ฝ่ายฯสม กลัดอยู่ | |
| 18.00 – 19.00 น. | | อาหารเย็น | - | |
| 19.00 – 21.00 น. | | กิจกรรมสันทนาการ | เจ้าหน้าที่อบรม / ส่งเสริมการขาย | |
| วันที่สามของการอบรม | 05.30 – 06.30 น. | ออกกำลังกายยามเช้า | ส่งเสริมการขาย | |
| | 06.30 – 07.30 น. | อาหารเช้า | - | |
| | 07.30 – 08.00 น. | อิทธิบาท 4 กับงานประกันชีวิต | - | |
| | 08.00 – 09.00 น. | P.A. ทำแล้วได้อะไร? | อ.อรรถพล บัณฑิตพรพน | |
| | 09.00 – 10.00 น. | จรรยาบรรณกับหลักธรรมพุทธศาสนา | อ.ประทีป ปาวเรศวิทยาพร | |
| | 10.00 – 10.15 น. | อาหารว่าง | - | |
| | 10.15 – 10.30 น. | ปฏิญาณตนปฏิบัติตามจรรยาบรรณ | คุณสมบูรณ์ ยอดบุตรดี | |
| | 10.30 – 12.00 น. | รวมพลังสายฝัน...สู่ตัวแทนมีบัญชี | เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการขาย | |
| | 12.00 – 13.00 น. | อาหารเที่ยง | - | |
| | 13.00 – 14.00 น. | พิธีปิด | ประธาน | |

แบบสอบถามวัดจรรยาบรรณวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิต

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ ตัวแทนประกันชีวิต
เมื่อท่านอ่านคำถามแล้ว กรุณาพิจารณาเลือกตอบ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับ
ความรู้สึกและความคิดเห็นของท่าน มากที่สุด ความคิดเห็นของท่านจะไม่กระทบ
กระเทือนต่อตัวท่านและตัวแทนประกันชีวิตแต่อย่างใด โปรดเลือกคำตอบที่ตรงความ
เห็นของท่านมากที่สุด เพื่อให้ผลงานวิจัยออกมาอย่างถูกต้อง
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ตอน
ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป

ตอนที่ 2 กรุณาอ่านแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง

| ที่ | การปฏิบัติตนของตัวแทน | ความคิดเห็น | | | | |
|-----|--|-------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 0 | ท่านคิดว่ารู้จักอุปนิสัยตัวแทนประกันชีวิต ของท่าน | | | ✓ | | |

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป

1. เพศ 1.1 ชาย
 1.2 หญิง
2. อายุ 1.1 20 – 29 ปี
 1.2 30 – 39 ปี
 1.3 40 – 49 ปี
 1.4 50 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 3.1 ธุรกิจส่วนตัว
 3.2 พนักงานธุรกิจเอกชน
 3.3 เกษตรกรรม
 3.4 ข้าราชการ , รัฐวิสาหกิจ
 3.5 อื่น ๆ
4. การศึกษา 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 4.2 ปริญญาตรี
 4.3 ปริญญาโท ขึ้นไป

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1

จรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต

| ที่ | การปฏิบัติตนของตัวแทนประกันชีวิต | ความคิดเห็น | | | | |
|-----|--|-------------|-------|---------|-------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. | เกี่ยวกับ ความซื่อสัตย์ | | | | | |
| | 1.1 มีสัจจะ , รักษาคำพูด..... | | | | | |
| | 1.2 มีความซื่อสัตย์..... | | | | | |
| | 1.3 จิตใจบริสุทธิ์ ปราศจากอคติ..... | | | | | |
| | 1.4 พูดสลับปรับกลับกลอกตลบตะแลง..... | | | | | |
| | 1.5 กระทำต่อหน้าอย่างหนึ่ง ลับหลังอย่างหนึ่ง.. | | | | | |
| 2. | เกี่ยวกับ การบริการ | | | | | |
| | 2.1 ให้บริการด้วยความเต็มใจ..... | | | | | |
| | 2.2 แนะนำสิทธิประโยชน์และรักษาผลประโยชน์ให้กับลูกค้า..... | | | | | |
| | 2.3ชี้แจงข้อสงสัยและสิทธิหน้าที่ของลูกค้าชัดเจน | | | | | |
| | 2.4 ชัดชอง บอกรัด เมื่อลูกค้าต้องการพบ..... | | | | | |
| | 2.5 จะบริการต่อเมื่อ มีผลประโยชน์แก่ตน..... | | | | | |
| 3. | เกี่ยวกับ การรักษาความลับ | | | | | |
| | 3.1 นำความลับลูกค้ารายอื่นมาพูดให้ฟัง..... | | | | | |
| | 3.2 กล่าวถึงความลับของบริษัทอื่น..... | | | | | |
| | 3.3 เข้าไปยุ่งเกี่ยวในเรื่องส่วนตัวหรือธุระของผู้อื่น..... | | | | | |
| | 3.4 มีความยับยั้งชั่งใจ คิดก่อนพูด..... | | | | | |
| | 3.5 รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา..... | | | | | |
| 4. | เกี่ยวกับ การปกปิดข้อมูล ข้อเท็จจริงต่อบริษัท | | | | | |
| | 4.1 ทำงานรักษากฎเกณฑ์..... | | | | | |
| | 4.2 ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา..... | | | | | |
| | 4.3 การทำงานมีระเบียบแบบแผน..... | | | | | |

| ที่ | การปฏิบัติตนของตัวแทนประกันชีวิต | ความคิดเห็น | | | | |
|-----|---|-------------|-------|---------|-------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | 4.4 แนะนำให้ปกปิดข้อมูล เพื่อประโยชน์บางอย่าง..... | | | | | |
| | 4.5 ไม่สอบถามรายละเอียดข้อมูลสำคัญ ในการทำประกัน..... | | | | | |
| 5. | เกี่ยวกับ การเสนอเบี้ยประกัน และการเสนอนอกเงื่อนไข | | | | | |
| | 5.1 ชักชวนให้ไ้มีแนวโน้มให้ทำประกันโดยชำระเบี้ยประกันสูงเกินไป..... | | | | | |
| | 5.2 พูดคำเท็จหรือเกินความจริง..... | | | | | |
| | 5.3 ไม่มีความพอใจในสิ่งที่ได้..... | | | | | |
| | 5.4 แนะนำให้ทำประกันโดยดูความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า..... | | | | | |
| | 5.5 พูดในสิ่งที่เชื่อถือได้..... | | | | | |
| 6. | เกี่ยวกับ การลดค่าบำเหน็จ (ค่านายหน้า) | | | | | |
| | 6.1 มีความลำเอียงในการทำงานเพื่อประโยชน์ตนเอง..... | | | | | |
| | 6.2 ยอมเสียน้อย แต่จะเอาให้มาก..... | | | | | |
| | 6.3 ไม่เคารพกติกาในการแข่งขันกับผู้อื่น..... | | | | | |
| | 6.4 ปรารถนาติดต่อเพื่อนร่วมอาชีพ..... | | | | | |
| | 6.5 มีความยุติธรรมต่อเพื่อนร่วมงานคนอื่น..... | | | | | |
| 7. | เกี่ยวกับ การแนะนำให้ยกเลิกกรมธรรม์เก่า | | | | | |
| | 7.1 แนะนำให้ยกเลิกกรมธรรม์ เพื่อทำใหม่..... | | | | | |
| | 7.2 แสวงประโยชน์ในทางที่ผิด..... | | | | | |
| | 7.3 พูดจาประจบ สอพลอ เกินจริง..... | | | | | |
| | 7.4 ชี้แจงผลดี - ผลเสีย ในการยกเลิกกรมธรรม์เก่า..... | | | | | |
| | 7.5 เห็นประโยชน์ของลูกค้ามากกว่าตนเอง..... | | | | | |

| ที่ | การปฏิบัติตนของตัวแทนประกันชีวิต | ความคิดเห็น | | | | |
|-----|---|-------------|-------|---------|-------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 8. | เกี่ยวกับ การกล่าวร้ายทับถมผู้อื่น | | | | | |
| | 8.1 ยกความผิดผู้อื่น หรือ นินทาว่าร้ายผู้อื่น ทั้งต่อหน้า และลับหลัง..... | | | | | |
| | 8.2 คู้ยเสียหายความผิดพลาดของผู้อื่น..... | | | | | |
| | 8.3 โ้ออวดงาน หรือแสดงตนว่ามีความรู้กว่าผู้อื่น | | | | | |
| | 8.4 ยินดีกับความสำเเร็จของผู้อื่น..... | | | | | |
| 9. | เกี่ยวกับ การพัฒนาตนเอง | | | | | |
| | 9.1 นำความรู้และผลประโยชน์ใหม่ ๆ มาแจ้งให้ลูกค้ำทราบ..... | | | | | |
| | 9.2 ปรับปรุงบุคลิกภาพและการแต่งกายเหมาะสมกาลเทศะ และสถานที่..... | | | | | |
| | 9.3 รู้จักเข้าสมาคม สังสรรค์..... | | | | | |
| | 9.4 ชอบเก็บตัวไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในสังคม..... | | | | | |
| | 9.5 พุดคุยในเรื่องเก่า ๆ ซ้ำซาก..... | | | | | |
| 10. | เกี่ยวกับ การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี | | | | | |
| | 10.1 พุดจามีคคิต ให้ข้อคิดความเป็นจริงในสังคม.. | | | | | |
| | 10.2 รู้จักแบ่งปัน เอื้ออาทรผู้อื่น..... | | | | | |
| | 10.3 สละประโยชน์ตนเพื่อสาธารณะชน..... | | | | | |

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|----------------------|---|
| ชื่อ-สกุล | นายพิชัย จันทยา |
| เกิดวันที่ | 5 เมษายน 2508 |
| สถานที่เกิด | อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | 385/42 หมู่บ้านเดโชคันทรี่ หมู่ 10 ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ |
| ประวัติการศึกษา | |
| พ.ศ. 2529 | เศรษฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| ตำแหน่งหน้าที่การงาน | หัวหน้าศูนย์หน่วยงานพัฒนาท้องถิ่น บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด |
| สถานที่ทำงาน | บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด สาขาพิษณุโลก 258/31 หมู่ 5 ตำบลอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก |
| ประวัติการทำงาน | |
| พ.ศ. 2530 | สำนักงานใหญ่บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด |
| พ.ศ. 2532 | ฝ่ายบริการผู้เอาประกัน จังหวัดกาฬสินธุ์, นครพนม |
| พ.ศ. 2533 | หัวหน้าทีมบริการผู้เอาประกัน จังหวัดยโสธร, ร้อยเอ็ด |
| พ.ศ. 2535 | ผู้จัดการภาค บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด จังหวัดพิจิตร, นครสวรรค์เพชรบูรณ์ |
| พ.ศ. 2537 | หัวหน้าศูนย์ หน่วยงานพัฒนาท้องถิ่น จังหวัดพิษณุโลก, อุตรดิตถ์ |