

แนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ :
กรณีศึกษา ตัวแทนประกันชีวิตบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต
จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
SUCCESSFUL DEVELOPMENT GUIDELINES FOR AGENT ASSURANCE :
CASE STUDY SCB LIFE ASSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED
HADYAI DISTRICT, IN SONGKHLA

ผู้วิจัย

จิณณวัตร เตชะพันธ์¹

อาจารย์ที่ปรึกษา

ประภาพร แสงทอง²

แสนศักดิ์ ศิริพานิช³

บทคัดย่อ

การวิจัยแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา : ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ และ 3) เพื่อหาแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยโดยใช้วิธีแบบผสมผสานโดยการสำรวจและสนทนากลุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 114 คน และผู้ดำรงตำแหน่งบริหารหน่วยบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) จำนวน 8 คน โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามสำหรับการวิจัยซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .9601 ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ T-test และ ANOVA

¹ นักศึกษา สาขาพุทธศาสตรการพัฒนาศาสตร์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

³ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

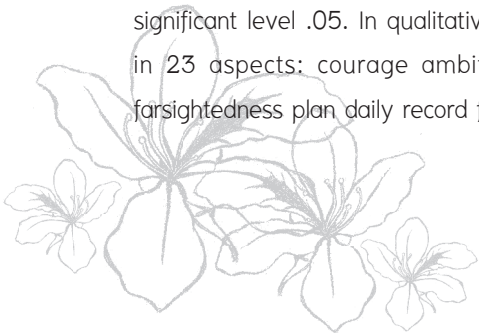
ผลการวิจัย พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและสถานภาพต่างกัน มีสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ไม่แตกต่างกัน แต่ถ้ามีอายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิตต่างกัน มีสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผลการสนทนากลุ่ม โดยใช้คำถามสำหรับการสนทนากำหนด 23 ด้าน คือ ความกล้าหาญ ความทะเยอทะยาน ความอดทน ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์สุจริต ความสุขุมรอบคอบ การมองการณ์ไกล การวางแผนงาน การบันทึกประจำวัน การแสดงความเป็นมิตร ความมั่นคงทางอารมณ์ การรู้กาลเทศะ การสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ทัศนคติทางบวกต่ออาชีพ ทัศนคติทางบวกต่อบริษัท ทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต การฟังการบรรยายทางวิชาการ การศึกษาความรู้รอบตัว การสำรวจตนเอง และการฝึกทักษะในการเสนอขาย พบว่าควรให้หน่วยงานพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตได้นำผลการศึกษาไปสร้างหลักสูตรและวิธีการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทให้เป็นตัวแทนที่มีคุณภาพ

คำสำคัญ : ตัวแทนประกันชีวิต, ความสำเร็จ, บริษัทประกันชีวิตจำกัด (มหาชน)

ABSTRACT

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

This research found that the insurance agency that has gender and status differences has no significant differences. However, if they have different ages educational levels and experiences in terms of selling insurance, they would have different success in this work at significant level .05. In qualitative aspects, this research collected the data from focus group in 23 aspects: courage ambition patience enthusiasm creativity honesty providence farsightedness plan daily record friendship emotional control propriety communication-customer



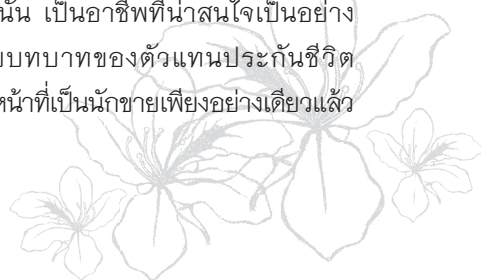
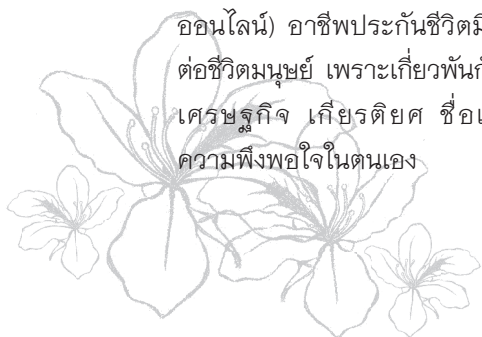
responsibility career positive thinking company positive thinking co-worker positive thinking insurance knowledge academic listening and full of knowledge self-study and selling skill. From the focus group in this research suggested that the insurance company should create the curriculum and method to develop insurance agency for increasing their performance and success in this career.

Keywords : Agent Assurance, Succeed, Life Assurance Public Company Limited

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐาน คือ ความต้องการด้านร่างกาย อาหารเพื่อประทังชีวิต ความต้องการเครื่องนุ่งห่มเพื่อปกป้องร่างกาย ความต้องการที่อยู่อาศัยเพื่อพำนักพักพิง ความต้องการด้านร่างกายเกิดจากความจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน เมื่อความต้องการขั้นนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีวิต มีอาชีพการงาน ได้รับความคุ้มครองให้ปลอดภัย และอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข อย่างไรก็ตาม เพราะชีวิตเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน ทุกคนอาจจะได้รับภัยจากการทำงาน ความชรา ทุพพลภาพ และความตาย ความเสี่ยงดังกล่าวหากเกิดกับบุคคลหรือครอบครัวโดยอ้อมนำมาซึ่งความสูญเสีย (สกนธ์ ภู่งามดี, 2551 : 27) การประกันชีวิตมิใช่วิธีการป้องกันความสูญเสีย หากแต่เป็นวิธีการชดเชยหรือทดแทนความสูญเสีย ดังนั้นการประกันชีวิตจึงสามารถที่จะลดปัญหาการสูญเสียรายได้ (บริษัท เอไอเอ จำกัด 2552 : ออนไลน์) อาชีพประกันชีวิตมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิต เศรษฐกิจ เกียรติยศ ชื่อเสียง ตลอดจนความพึงพอใจในตนเอง

การประกอบอาชีพของคนไทยส่วนใหญ่ยังมีความนิยมในการประกอบอาชีพรับราชการหรือรับจ้างประเภทมีเงินเดือนประจำ ทั้งๆ ที่ปัจจุบันตลาดแรงงาน ในด้านนี้มีอยู่น้อยมาก บุคคลส่วนใหญ่มองข้ามความสำคัญของอาชีพอิสระ ซึ่งมีให้เลือกหลากหลายอาชีพ (สวัสดี สุวรรณอักษร, 2532 : 32-35) การประกอบอาชีพอิสระมีความสำคัญมากเพราะนอกจากจะเป็นการลดปัญหาการว่างงานแล้วยังเป็นพื้นฐานสำคัญในการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยด้วย อาชีพอิสระเป็นการเปิดโอกาสให้กับทุกๆ คน ผู้ที่จะประกอบอาชีพทางด้านนี้สามารถที่จะสร้างฐานะได้ภายในเวลาไม่กี่ปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความขยันหมั่นเพียรของบุคคลนั้น (นิคม จันทรวิฑูร, 2530 : 23) โดยเฉพาะธุรกิจประกันชีวิตเป็นอีกสายงานอาชีพหนึ่งที่น่าสนใจและมั่นคง เพราะไม่ว่าจะเป็นตัวแทนประกันชีวิตแบบเต็มเวลา หรือตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา จะไม่ถูกปลดจากการเป็นตัวแทน (ยกเว้นในกรณีที่กระทำความผิด) ถ้าตัวแทนสามารถทำผลงานได้มากทางบริษัทก็จะถือว่าเป็นตัวแทนที่ประสบความสำเร็จ (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2540) จากลักษณะเด่นดังกล่าวถือได้ว่าการเป็นตัวแทนประกันชีวิตนั้น เป็นอาชีพที่น่าสนใจเป็นอย่างมากสำหรับบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต นอกจากทำหน้าที่เป็นนักขายเพียงอย่างเดียวแล้ว



ยังต้องเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้าด้วยเช่นกัน และเนื่องจากระยะเวลาที่บริษัทได้ทำการเปิดมาระยะเวลาแล้ว 38 ปี ยังไม่มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา เพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรและวิธีการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ
3. เพื่อหาแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอดงหลวง จังหวัดสงขลา

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

ตัวแทนประกันชีวิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากร

1.1 ประชากร คือ ตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 114 คน ของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอดงหลวง จังหวัดสงขลา

1.2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน มาจากผู้ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายขายบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอดงหลวง จังหวัดสงขลา จำนวน 2 คน และผู้บริหารหน่วย บริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอดงหลวง จังหวัดสงขลา จำนวน 6 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต

2.2 ตัวแปรตาม คือ

2.2.1 คุณสมบัตินี้เป็นการเป็นตัวแปรตามประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ จำนวน 23 ประการ ได้แก่ ความกล้าหาญ ความทะเยอทะยาน ความอดทน ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์ สุจริต ความสุขุมรอบคอบ การมองการณ์ไกล การวางแผนงาน การบันทึกประจำวัน การแสดงความเป็นมิตร ความมั่นคงทางอารมณ์ การรู้กาลเทศะ การสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ทัศนคติทางบวกต่ออาชีพ ทัศนคติทางบวกต่อบริษัท ทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต การเข้าร่วมการบรรยายทางวิชาการ การศึกษาความรู้รอบตัว การสำรวจตนเอง และการฝึกทักษะในการเสนอขาย

2.2.2 แนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ไว้ดังนี้

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัย

3. ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาวิจัย อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ระหว่างเดือนมกราคม 2556-พฤษภาคม 2557

5. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ

สมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย

สมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิต อันหมายถึงคุณสมบัติการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ จำนวน 23 ประการที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์และรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตัวแทนประกันชีวิตที่ได้รับรางวัลบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องในคู่มือตัวแทนประกันชีวิต

ผลการวิจัย

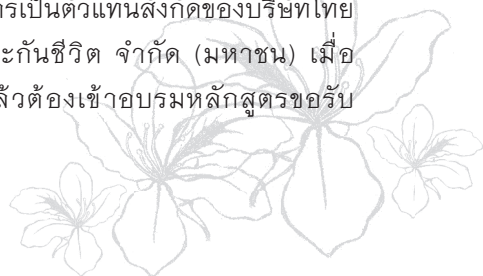
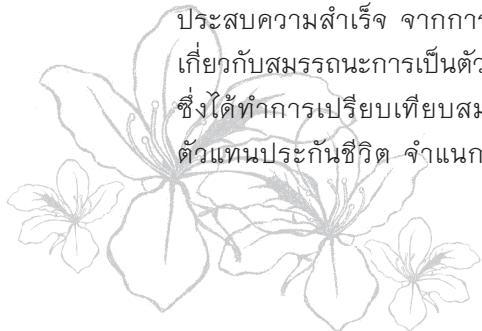
ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การศึกษาสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ในงานวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยรายด้านของสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 23 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การศึกษาสมรรถนะส่วนบุคคลของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งได้ทำการเปรียบเทียบสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามเพศ พบว่า

ตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามเพศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามสถานภาพพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามอายุ พบว่าในภาพรวมแตกต่างกัน จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าเป็นตัวแทนประกันชีวิตในภาพรวมแตกต่างกัน และจำแนกตามประสบการณ์ขายประกันชีวิตพบว่า การเป็นตัวแทนประกันชีวิตในภาพรวมแตกต่างกัน

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ ประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาจากผลึกความคิดและประสบการณ์ในการสนทนากลุ่ม (focus group interview) ได้แนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตที่ใช้เป็นแบบอย่างที่ดี และหน่วยงานพัฒนาตัวแทนประกันชีวิต ควรนำผลการวิจัยที่พบถึงคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่มีคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลาง ไปสร้างหลักสูตรและวิธีการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทให้เป็นตัวแทนที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น และประสบความสำเร็จในอาชีพ

อภิปรายผล

อภิปรายผลการศึกษาสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิตบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำเป็นจะต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์และเงื่อนไขของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) คือต้องมีการสมัครสอบเพื่อเข้าสมัครเป็นตัวแทนสังกัดของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เมื่อสอบผ่านแล้วต้องเข้าอบรมหลักสูตรขอรับ



ใบอนุญาตการเป็นตัวแทนประกันชีวิตเป็นเวลา 6 ชั่วโมงของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งเป็นภาคบังคับตามพระราชบัญญัติของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต และเมื่อสอบผ่านแล้วก็เป็นตัวแทนในสังกัดของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จากนั้นเมื่อมีผลงานเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัทที่สังกัดก็จะก้าวหน้าในธุรกิจซึ่งไปตามโครงสร้างรายได้ของบริษัทที่สังกัดต่อไป

ส่วนการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสงขลา จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิตในงานวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยรายด้านของสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 23 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 23 ด้านแสดงให้เห็นว่าตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเป็นคุณสมบัติการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ จำนวน 23 ประการ มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก โดยการอภิปรายผลนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สือชัย เจริญทรัพย์ (2538) และงานวิจัยของเพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล (2539) รวมทั้งงานวิจัยของ สมาคมประกันชีวิตไทย (2535)

อภิปรายผล ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อหาแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสงขลา

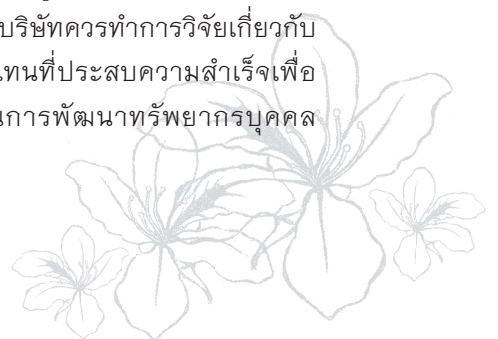
จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อหาแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า ความคิดเห็น ประสพการณ์ของผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ เสนอว่าแนวทางการเป็นตัวแทนประกันชีวิตนั้น ตัวแทนประกันชีวิตควรมีคุณสมบัติ 23 ประการ จากการอภิปรายผลการวิจัยในข้อนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล (2539) และงานวิจัยของเชิธรวิชัย จิตตมานนท์กุล (2550)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ควรศึกษาสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพจากผลึกความคิดและประสบการณ์ ในการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อได้แนวปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตที่ใช้เป็นแบบอย่างที่ดี
2. หน่วยงานพัฒนาตัวแทนประกันชีวิต ควรนำผลการวิจัยที่พบถึงคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่มีคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลาง ไปสร้างหลักสูตรและวิธีการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทให้เป็นตัวแทนที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้นและประสบความสำเร็จในอาชีพ

ยุทธศาสตร์ในการพัฒนา

1. บริษัทควรพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตตามคุณลักษณะพึงประสงค์โดยพัฒนาเป็นหลักสูตรการฝึกอบรม
2. บริษัทควรทำการวิจัยเกี่ยวกับจุดแข็งของตัวแทนที่ประสบความสำเร็จเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลต่อไป



เอกสารอ้างอิง

- เกื้อกุล ทองพฤกษา. **วิเคราะห์ลักษณะและโครงสร้างของธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- เชียรวิชัย จิตตมานนท์กุล. **การวางแผนพัฒนาตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด.** สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, 2550.
- นิคม จันทรวิฑูร. **เยาวชนกับการศึกษาเพื่อให้มีงานทำ.** แรงงานสัมพันธ์. 29(1) : 8; มกราคม-กุมภาพันธ์, 2530.
- นวลฉวี ประเสริฐสุข. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย.** วิทยานิพนธ์ วท.ด. (วิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2542.
- บริษัท เอไอเอ จำกัด. (2552) (ออนไลน์). ข้อมูลบริษัท http://www.aia.co.th/mml_cominfo.html. ปรับปรุงครั้งสุดท้ายเมื่อ 1 เมษายน 2552.
- ปรเมษฐ์ กาญจนวรกุล. **การพัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนแบบพึ่งตนเองสำหรับสตรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาลังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.
- เพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล. **ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ.** วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, .. อัดสำเนา, 2539.
- ยุวภรณ์ ชูพรหม. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา.** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2544.
- ลือชัย เจริญทรัพย์. **ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางเขน.** วิทยานิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- วีรชัย กันตังกุล. **ปัจจัยจูงใจในการรับบริการสินเชื่อ : ศึกษากรณีธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัดสาขาหาดใหญ่.** ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2540.
- สกลธี ภู้งามดี. **“การเปลี่ยนแปลงอันเป็นนิรันดร์ของทินกรภาษาสุวรรณ” วารสารรัฐสมิแล 29 (3) : 27, 2551.**



สมาคมประกันชีวิตไทย. เมื่อตงงานถูกเลิกจ้าง. ประกันชีวิต 18(79) : 8 ; ตุลาคม-ธันวาคม, 2540.

_____. คู่มือตัวแทนประกันชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศิริณสาร, 2535.

สวัสดิ์ สุวรรณอักษร. คำนียมกับอาชีพในปัจจุบัน. แนว. 22(121) : 32-35 ; กุมภาพันธ์-มีนาคม, 2532.

สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร. การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์, 2543.

