

ภาคผนวก

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 - บูชาพระรัตนตรัย - 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 วิเศษวิทยา	
	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 ขั้นตอน)	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 บัณฑิตพรณ		
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 บัณฑิตพรณ	
	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 ชัดช่อง บอกรับ 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 และการเสนอ นอกเงื่อนไข					
	5.1 ชักชวนให้ไหม้นำให้ทำประกันโดยชำระ เบี้ยประกันสูงเกินไป.....
	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 คຸຍເຢົາຫາความผิดพลาดของผู้อื่น.....
	8.3 ใช้อวดงาน หรือแสดงตนว่ามีความรู้กว่าผู้อื่น
	8.4 ยินดีกับความสำเริบของผู้อื่น.....
9.	เกี่ยวกับ การพัฒนาตนเอง					
	9.1 นำความรู้และผลประโยชน์ใหม่ ๆ มาแจ้งให้ลูกค้าทราบ.....
	9.2 ปรับปรุงบุคลิกภาพและการแต่งกายเหมาะสมกาลเทศะ และสถานที่.....
	9.3 รู้จักเข้าสมาคม สังสรรค์.....
	9.4 ชอบเก็บตัวไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในสังคม.....
	9.5 พุดคุยในเรื่องเก่า ๆ ซ้ำซาก.....
10.	เกี่ยวกับ การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี					
	10.1 พุดจามีคตติ 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