

**ความสัมพันธ์ของการฝึกอบรมของตัวแทน AIA กับการเพิ่มประสิทธิภาพ  
การปิดการขายประกันในเขตกรุงเทพและปริมณฑล**  
(THE RELATIONSHIP OF TRAINING AND OPTIMIZATION OF AIA  
INSURANCE AGENTS SOLD IN BANGKOK METROPOLITAN)  
ศรัณย์ธร ต้นเรืองฤทธิ์<sup>1</sup> กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ<sup>2</sup>

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขายประกันชีวิตในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุดและใช้สถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-Test และ MRA วิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 237 คน มีอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี ตำแหน่งเป็นตัวแทนประกันชีวิต และมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 โดยมีพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเข้ารับการอบรมเฉลี่ยต่อเดือน 7 - 9 ครั้ง(8.3750) ออกขายประกันชีวิต เฉลี่ยมากกว่า 9 ครั้ง(7.8385) ขายประกันชีวิตได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 9 ครั้ง(8.4615) เหตุผลที่เข้ารับการฝึกอบรม คือ การต้องการเข้าสังคมในกลุ่มทำงานในลักษณะเดียวกัน(8.3333) ทักษะ ความรู้และความสามารถของวิทยากรคือ วิทยากรสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน (7.8596) ความสนใจเรียนของผู้ฝึกอบรม คือ ผู้อบรมมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมสม่ำเสมอ(7.6441) การประเมินผลการฝึกอบรม คือ เนื้อหา/กิจกรรม สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์และประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้อบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

<sup>2</sup> ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาสาทรธานี มหาวิทยาลัยรังสิต

ได้(7.92) รองมาคือ ผู้อบรมสามารถนำเอกสารที่ใช้ในการอบรมมาประยุกต์ในการปิดการขาย(7.82) และ ความรู้ที่ได้รับตรงกับความต้องการของผู้อบรม(7.8)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านพฤติกรรมเรื่อง จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่ขายประกันชีวิตได้ เฉลี่ยต่อเดือน เหตุผลที่เข้ารับการฝึกอบรม ปัจจัยด้านหลักสูตร เรื่องราคาค่าหลักสูตรมีความเหมาะสม มีความมั่นใจต่อหน้าผู้มุ่งหวังมากขึ้น สามารถนำความรู้มา โน้มน้าวจิตใจ หรือแสดงเจตนาธรรมต่อผู้มุ่งหวังได้ และนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ท มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขายประกันในเขตกรุงเทพและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** การฝึกอบรม ตัวแทน AIA ปิดการขายประกัน

#### ABSTRACT

The purpose of this independent study. To determine the relationship of training and optimization of AIA Insurance Agent sold in Bangkok Metropolitan. The sample group of this survey was 400 people. The survey tools were questionnaires which being done by the samples with convenience sampling random. To use percentage, average and standard deviation as a means for Statistical analysis while t-test (Independent Sample t-test), F-test (One – Way ANOVA) and MRA (Multiple Regression Analysis).

From this study, it was found that the majority of respondents was female : 237 people with range between 31-40 years, marriage, , holding Bachelor degree, working as AIA Insurance Agent less than 1 year and the average monthly income less than 30,000 baht.

For training behavior factor, it was found that respondents mostly had frequency of training 7-9 Times(8.3750) , meet their customers more than 9 times(7.8385) , life insurance products sold more than 9 times(8.4615), identify the

reason for training: need to join similar group, essential skills for trainers : give a clear answers & smart advice (7.8596), the interesting of attendee at a meeting : had participated in a training program (7.6441), training programs evaluation : information conveyed and applied in work (7.92), applied for closing sale (7.82), the information are meets the expectations of the participants (7.8)

The difference of demographic factors – education influenced relationship of training and optimization of AIA Insurance Agent sold in Bangkok Metropolitan.

The difference of training behavior and training course factor – frequency of training per month, Life insurance products sold per month, reason for training, training course fee, information conveyed and applied in work influenced relationship of training and optimization of AIA Insurance Agent sold in Bangkok Metropolitan.

**KEYWORDS :** Training , AIA Insurance Agents Sold

## **บทนำ**

เอไอเอ ประเทศไทย ดำเนินธุรกิจประกันชีวิตมานานกว่า 70 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2481 และเป็นหนึ่งในสมาชิกของกลุ่มบริษัทเอไอเอ นอกจากธุรกิจประกันชีวิตแล้ว เอไอเอ ประเทศไทย ยังให้บริการประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ ประกันสินเชื่อ ประกันภัยกลุ่ม และบริการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

เอไอเอ ประเทศไทยมุ่งพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตและพนักงานให้มีคุณภาพ มีทักษะความชำนาญด้านต่าง ๆ มาโดยตลอด โดยในปี พ.ศ. 2546 เอไอเอได้สร้างศูนย์ฝึกอบรมแห่งแรกที่อาคารสาทร ซิตี้ ทาวเวอร์ นับเป็นศูนย์ฝึกอบรมของเอไอเอที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งเทียบพร้อมด้วยอุปกรณ์ และสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยครบวงจร นอกจากนี้ บริษัทยังจัดหลักสูตรฝึกอบรมตัวแทนฯ ที่ได้มาตรฐานทัดเทียมกับ หลักสูตรการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย เพื่อเตรียมความพร้อมให้ตัวแทนฯ มีความเป็นมืออาชีพ สามารถให้คำปรึกษาแนะนำลูกค้าในด้าน

การประกันชีวิต และการวางแผนการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ จนเป็นที่ยอมรับว่า ตัวแทนประกันชีวิต เอไอเอ็มีคุณภาพ มีมาตรฐานการทำงานอย่างมีระบบ

จากการที่ปัจจุบันธุรกิจการประกันชีวิตมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับจำนวนของตัวแทนประกันในแต่ละเดือนที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ และพร้อมกับการเกิดใหม่ของคู่แข่งทางธุรกิจจำนวนมาก โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์เกือบทุกแห่งได้เริ่มเข้ามามีส่วนแบ่งการตลาด ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความชำนาญในสายอาชีพ โดยการฝึกอบรมพัฒนาสร้างผู้เชี่ยวชาญให้ครอบคลุมหลายด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนา เพื่อเพิ่มศักยภาพตนเอง เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้บุคคล อันจะนำไปสู่การปิดการขายที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งผลธุรกิจประกันชีวิตเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในอนาคต

การฝึกอบรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญกับองค์กร เพราะการฝึกอบรมที่ดีนั้นนอกจากจะพัฒนาความสามารถของบุคลากร ยังช่วยในเรื่องการเปลี่ยนทัศนคติ พฤติกรรม พัฒนาจิตใจ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป้าหมายที่ทุกองค์กรต้องการคือ ผลกำไรจากการประกอบธุรกิจ บริษัทจึงต้องคิดค้นหากกลยุทธ์ เพื่อแข่งขันและพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไปด้วยเวลาที่เท่าเดิมแต่ประสิทธิภาพมากขึ้น

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปิดการขายประกัน
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านพฤติกรรมในการฝึกอบรม ที่แตกต่างกันทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพการปิดการขายประกัน
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านหลักสูตรในการฝึกอบรม ที่สัมพันธ์กันทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพการปิดการขายประกัน

## สมมุติฐานการวิจัย

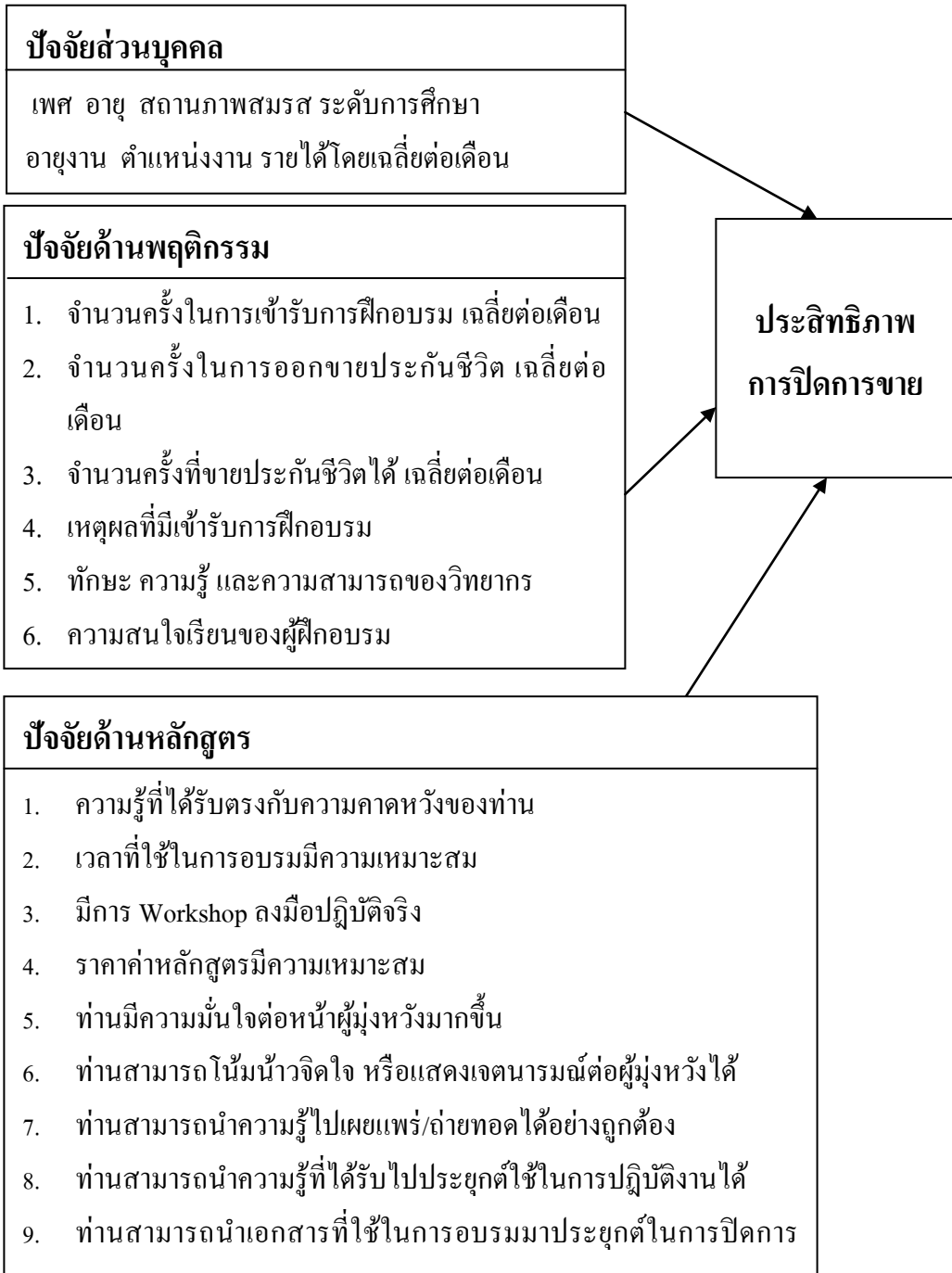
1. ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชงาน ตำแหน่งงาน รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพการปิดการขายประกัน
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่แตกต่างกันในเรื่อง จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งในการออกขายประกันชีวิต เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่ขายประกันชีวิตได้ เฉลี่ยต่อเดือน เหตุผลที่มีเข้ารับการฝึกอบรม ทักษะความรู้และความสามารถของวิทยากร ความสนใจเรียนของผู้ฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรม มีผลต่อประสิทธิภาพการปิดการขายประกัน
3. ปัจจัยด้านหลักสูตรที่แตกต่างกันในเรื่อง ความรู้ที่ได้รับตรงกับความต้องการ เวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม การ Workshop ลงมือปฏิบัติจริง ราคาหลักสูตรมีความเหมาะสม มีความมั่นใจต่อหน้าผู้มุ่งหวังมากขึ้น สามารถโน้มน้าวจิตใจ หรือแสดงเจตนาธรรมต่อผู้มุ่งหวังได้ สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้อย่างถูกต้อง สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ สามารถนำเอกสารที่ใช้ในการอบรมมาประยุกต์ในการปิดการขายมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปิดการขายประกัน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อเสริมสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ในธุรกิจการฝึกอบรมและการพัฒนาประสิทธิภาพ
2. เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตรอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากขึ้น
3. เพื่อให้เป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจได้ศึกษาค้นคว้าต่อในเรื่องของการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขาย ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับการฝึกอบรม

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



## แนวคิด

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาที่ครอบคลุมเนื้อหาสำคัญต่างๆ ได้แก่

อาชัญญา รัตนอุบล (2540 : 8) กล่าวว่าการศึกษาที่ครอบคลุมเนื้อหาสำคัญและจำเป็นในการพัฒนาประชากร และบุคลากร ซึ่งทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหลายประการตามได้สรุปไว้ดังนี้

1. การฝึกอบรมช่วยป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น โดยการสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง
2. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีช่วยแก้ปัญหที่เกิดขึ้นแล้ว โดยการสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหและฝึกปฏิบัติการแก้ปัญหานั้น ๆ
3. การฝึกอบรมช่วยประหยัดรายจ่าย เพราะการฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่จัดขึ้น ในระยะเวลาสั้น ภายในงบประมาณจำกัดและได้ผลคุ้มค่าตามวัตถุประสงค์
4. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้เพิ่มเติม ประสบการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งอาจจัดในเวลาเรียนตามปกติ หรือในวันหยุดสุดสัปดาห์ก็ได้
5. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ก่อให้เกิดความสามัคคี เนื่องจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ทำกิจกรรมร่วมกัน แก้ไขปัญหาร่วมกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน
6. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเชื่อมั่นในงาน กล่าวที่จะเผชิญปัญหาและอุปสรรค
7. การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่สนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิต

จากความสำคัญของการฝึกอบรมสรุปได้ว่า การฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการป้องกันปัญหา และการแก้ปัญห อันเกิดจากความรู้ ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเสริมความรู้ให้แก่บุคลากร เป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคลากร รวมทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานให้แก่บุคลากร และส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต

พรพจน์ เพ็ชรทวีพรเดช (2547) กล่าวว่า พฤติกรรมการเรียน หมายถึง การกระทำกิจกรรม การตอบสนอง ปฏิกริยา หรือวิธีการและเทคนิคในการเรียนของนักเรียน ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ ให้บรรลุจุดประสงค์ที่กำหนดในวิชาต่าง ๆ โดยมีการแสดงออกอย่างสม่ำเสมอด้วยความพึงพอใจ และมานะพยายามที่จะพัฒนาการเรียนให้ดีขึ้นโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

### ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือตัวแทนประกันชีวิตที่อบรมในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามต้องมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน รายได้ ที่แตกต่างกันจะทำการเก็บตัวอย่างโดยใช้ตาราง Yamane ในการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยกำหนดให้ช่วงความเชื่อมั่นเป็น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่ง ค่าของ N ที่ได้จะเท่ากับ 400 ดังนั้นจึงทำการเก็บทั้งหมด 400 ชุด

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t – Test F – Test และ MRA

### สรุปผลการวิจัย

#### 1.สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศหญิง จำนวน 237 คน มีอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี ตำแหน่งเป็นตัวแทนประกันชีวิต และมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000

#### 2.สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรม ที่มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขายประกันในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

พฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเข้ารับการอบรมเฉลี่ยต่อเดือน 7 - 9 ครั้ง (8.3750) ออกขายประกันชีวิต เฉลี่ยมากกว่า 9 ครั้ง (7.8385) ขายประกันชีวิตได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 9 ครั้ง (8.4615) เหตุผลที่เข้ารับการฝึกอบรม คือ การต้องการเข้าสังคมในกลุ่มทำงานในลักษณะเดียวกัน (8.3333) ทักษะ ความรู้และความสามารถ



ของวิทยากรคือ วิทยากรสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน (7.8596) ความสนใจเรียนของผู้ฝึกอบรม คือ ผู้อบรมมีความส่วนร่วมในการฝึกอบรมสม่ำเสมอ (7.6441) การประเมินผลการฝึกอบรม คือ เนื้อหา/กิจกรรม สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์และประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

### **3.สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านหลักสูตร ที่มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขายประกันในเขตกรุงเทพและปริมณฑล**

ผู้อบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้(7.92) รองมาคือ ผู้อบรมสามารถนำเอกสารที่ใช้ในการอบรมมาประยุกต์ในการปิดการขาย (7.82) และ ความรู้ที่ได้รับตรงกับความคาดหวังของผู้อบรม(7.8)

### **4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน**

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านพฤติกรรมเรื่อง จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่ขายประกันชีวิตได้ เฉลี่ยต่อเดือน เหตุผลที่เข้ารับการฝึกอบรม ปัจจัยด้านหลักสูตรเรื่องราคาค่าหลักสูตรมีความเหมาะสม มีความมั่นใจต่อหน้าผู้มุ่งหวังมากขึ้น สามารถนำความรู้มา โน้มน้าวจิตใจ หรือแสดงเจตนารมณ์ต่อผู้มุ่งหวังได้ และนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขายประกันในเขตกรุงเทพและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง ผลการทดสอบสมมุติฐานปัจจัยด้านหลักสูตรการอบรม ต่อประสิทธิภาพการ  
ปิดการขาย

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	.857	.384		2.234	.026		
ความรู้ที่ได้รับตรงกับความคาดหวัง ของท่าน	-.057	.053	-.055	-1.086	.278	.482	2.075
เวลาที่ใช้ในการอบรมมีความ เหมาะสม	-.039	.049	-.038	-.804	.422	.546	1.830
มีการ Workshop ลงมือปฏิบัติจริง	.032	.030	.047	1.063	.288	.637	1.569
ราคาค่าหลักสูตรมีความเหมาะสม	.114	.033	.154	3.434	.001	.621	1.611
ท่านมีความมั่นใจต่อหน้าผู้มุ่งหวัง มากขึ้น	.138	.056	.133	2.446	.015	.418	2.394
ท่านสามารถโน้มน้าวจิตใจ หรือ แสดงเจตนาต่อผู้มุ่งหวัง ได้	.353	.068	.320	5.217	.000	.330	3.030
ท่านสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ ถ่ายทอดได้อย่างถูกต้อง	.023	.071	.021	.325	.745	.303	3.304
ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไป ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	.198	.076	.168	2.587	.010	.293	3.413
ท่านสามารถนำเอกสารที่ใช้ในการ อบรมมาประยุกต์ใช้ในการปิดการขาย	.118	.065	.105	1.815	.070	.371	2.694
R	R Square		Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate			
.721 <sup>a</sup>	.520		.509	1.29297			

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) = .721<sup>a</sup> แสดงว่าความสัมพันธ์ของการ  
ฝึกอบรมของตัวแทน AIA กับการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขายในเขตกรุงเทพฯ  
และ ปริมณฑล มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านหลักสูตรในระดับสูง (เนื่องจากค่า R มี  
ค่ามาก)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $R^2$ ) = 0.520 หมายความว่า ปัจจัยด้านหลักสูตร การอบรมมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขาย คิดเป็น 52% ตัวแปรอิสระ สามารถอธิบายความผันแปรหรือการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามได้ร้อยละ 52 ที่ เหลืออีก 48 เปอร์เซ็นต์ เป็นผลเนื่องจากตัวแปรอื่น

ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณ เท่ากับ 1.29297 หมายความว่า การประมาณค่าของหลักสูตรการอบรมต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขาย มีความคาดเคลื่อน เกิดขึ้นเท่ากับ 1.29297

จากผลการวิเคราะห์ ได้สามารถถดถอยในรูปคะแนนดิบ และคะแนน มาตรฐาน ดังนี้

เพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขาย =  $.857 - 0.057$  (ความรู้ที่ได้รับตรงกับ ความคาดหวังของท่าน) -  $0.039$  (เวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม) +  $0.032$  (มีการ Workshop ลงมือปฏิบัติจริง) +  $0.114$  (ราคาค่าหลักสูตรมีความเหมาะสม) +  $0.138$  (ท่านมีความมั่นใจต่อหน้าผู้มุ่งหวังมากขึ้น) +  $0.353$  (ท่านสามารถโน้มน้าวจิตใจ หรือ แสดงเจตนาธรรมณ์ต่อผู้มุ่งหวังได้) +  $0.023$  (ท่านสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอด ได้อย่างถูกต้อง) +  $0.198$  (ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงานได้) +  $0.118$  (ท่านสามารถนำเอกสารที่ใช้ในการอบรมมาประยุกต์ในการ ปิดการขาย)

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าค่า VIF สูงสุดที่ได้ คือการนำความรู้ที่ได้รับไป ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีค่า 3.413 ซึ่งไม่เกิน 10 หรือค่า Tolerance ที่มีค่า น้อยที่สุดคือ การนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีค่า 0.293 ซึ่ง ไม่ต่ำกว่า 0.2 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน คือไม่เกิด Multicollinearity

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยตรหลักสูตรที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการ ขายในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล อย่างมีนัยยะสำคัญที่ 0.05 ทำให้เกิดกรอบ แนวความคิดใหม่ดังนี้

เพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขาย =  $a + b_1$  (ราคาค่าหลักสูตรมีความ เหมาะสม) +  $b_2$  (มีความมั่นใจต่อหน้าผู้มุ่งหวังมากขึ้น) +  $b_3$  (สามารถโน้มน้าวจิตใจ

หรือแสดงเจตนาธรรมต่อผู้มุ่งหวังได้) +  $b_8$  (ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้)

### ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	สถิติที่ใช้	ค่านัยสำคัญ	ผลการทดสอบ
<b>สมมติฐานข้อที่ 1</b> ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างมีผลต่อประสิทธิภาพการปิดการขาย			
1. เพศ	T-Test	.070	ปฏิเสธ
2. อายุ	F-Test	.567	ปฏิเสธ
3. สถานภาพ	F-Test	.210	ปฏิเสธ
4. ระดับการศึกษา	F-Test	.000	ยอมรับ
5. आयงาน	F-Test	.655	ปฏิเสธ
6. ตำแหน่งงาน	F-Test	.053	ปฏิเสธ
7. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	F-Test	.142	ปฏิเสธ
<b>สมมติฐานข้อที่ 2</b> ปัจจัยด้านพฤติกรรมมีผลต่อประสิทธิภาพการปิดการขายเช่นกัน			
1. จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม เฉลี่ยต่อเดือน	F-Test	.003	ยอมรับ
2. จำนวนครั้งในการออกขายประกันชีวิต เฉลี่ยต่อเดือน	F-Test	.174	ปฏิเสธ
3. จำนวนครั้งที่ขายประกันชีวิตได้ เฉลี่ยต่อเดือน	F-Test	.017	ยอมรับ
4. เหตุผลที่มีเข้ารับการฝึกอบรม	F-Test	.024	ยอมรับ
5. ทักษะ ความรู้ และความสามารถของวิทยากร	F-Test	.584	ปฏิเสธ
6. ความสนใจเรียนของผู้ฝึกอบรม	F-Test	.875	ปฏิเสธ
7. การประเมินผลการฝึกอบรม	F-Test	.875	ปฏิเสธ
<b>สมมติฐานข้อที่ 3</b> ปัจจัยด้านหลักสูตรมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขาย			
1. ความรู้ที่ได้รับตรงกับความคิดหวังของท่าน	MRA	.278	ปฏิเสธ
2. เวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม	MRA	.422	ปฏิเสธ
3. มีการ Workshop ลงมือปฏิบัติจริง	MRA	.288	ปฏิเสธ
4. ราคาหลักสูตรมีความเหมาะสม	MRA	.001	ยอมรับ
5. ท่านมีความมั่นใจต่อหน้าผู้มุ่งหวังมากขึ้น	MRA	.015	ยอมรับ
6. ท่านสามารถโน้มน้าวจิตใจ หรือแสดงเจตนาธรรมต่อผู้มุ่งหวังได้	MRA	.000	ยอมรับ
7. ท่านสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้อย่างถูกต้อง	MRA	.745	ปฏิเสธ
8. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	MRA	.010	ยอมรับ
9. ท่านสามารถนำเอกสารที่ใช้ในการอบรมมาประยุกต์ในการปิดการขาย	MRA	.070	ปฏิเสธ

## อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการฝึกอบรมของตัวแทน AIA กับการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขายประกันในเขตกรุงเทพและปริมณฑล” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความแตกต่าง ทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางด้านพฤติกรรม และปัจจัยด้านหลักสูตร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปิดการขายประกันในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ตัวอย่าง และใช้สถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test One Way ANOVA (F-Test) และ Multiple Regressions Analysis (MRA) และ ผู้วิจัยได้ทบทวน ทฤษฎี และ แนวคิดที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขาย ซึ่งตรงกับผลการศึกษาของอำพันธ์  เอ็มอิม ที่พบว่าระดับการศึกษาของตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์  กับการตัดสินใจทำประกันชีวิต  างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านปัจจัยด้านพฤติกรรมด้านเหตุผลที่เข้ารับการฝึกอบรม มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขาย ซึ่งตรงกับผลการศึกษาของพิมพ์ดี ไทยทอง ที่พบว่าผู้เข้ารับการอบรมทราบวัตถุประสงค์ก่อนการเข้าฝึกอบรม มีความสำคัญต่อการอบรมอย่างมาก

ด้านปัจจัยด้านหลักสูตรด้านการใช้ความสามารถนำความรู้มา โน้มน้าวจิตใจ หรือแสดงเจตนารมณ์ต่อผู้มุ่งหวังได้ ซึ่งตรงกับผลการศึกษาของพิมพ์ดี ไทยทอง ที่พบว่า ผู้เข้ารับการอบรม ที่สำเร็จตามหลักสูตรการฝึกอบรมของบริษัท สามารถถ่ายทอดความรู้ในเรื่องงานด้านประกันชีวิต แก่ผู้มุ่งหวังและบุคคลทั่วไปได้

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. งานวิจัยได้ทำกับกลุ่มตัวอย่างเฉพาะบริษัท เอไอเอ จำกัดเท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้ครอบคลุมธุรกิจประกันชีวิตควรทำการศึกษาวิจัยในบริษัทอื่นด้วย
2. การฝึกอบรมส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพปิดการขาย ส่งผลทำให้ตัวแทนประกันชีวิตประกอบธุรกิจให้ได้มั่นคงยั่งยืน การศึกษาครั้งนี้เพื่อให้องค์กรแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด
3. พัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เช่น พฤติกรรมการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยภายนอกด้านอื่นๆเช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552 พร้อมกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง และพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ กระทรวงศึกษาธิการ.2542.

คฑาทูช พรหมายน. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง :ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2 วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง,2545.

เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ. หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและพัฒนา : แนวทางการวางแผนและเขียน โครงการและการบริหาร โครงการ. กรุงเทพฯ : สยามศิลป์การพิมพ์,2537.

ฉันท ชาติทอง. เทคนิคการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เพชรเกษม,2550.

ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์. การพัฒนาหลักสูตร: หลักการและแนวปฏิบัติ.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ออลีน เพรส.2539.

- ชาญ สวัสดิ์สวัสดิ์. *คู่มือนักฝึกอบรมมืออาชีพ : การจัดดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ* กรุงเทพฯ : สวัสดิ์การสำนักงาน ก.พ.,2547.
- ชูเกียรติ ประมวลผล. *การประกันชีวิต*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,2531.
- ชูศรี พันธุ์ทอง. *การประกันภัย*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,2534.
- ณัฐริกา นวมทองและคณะ. *ปัจจัยในการสร้างประสิทธิภาพของการฝึกอบรมการค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยมหิดล* 2545.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ .ไกรยุทธ ธีรตยาสินันท์. *การใช้เวลาของนักบริหารในราชการพลเรือน* กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2537.
- ทิพวรรณ สุวรรณประเสริฐ. *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาต้นสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดปราจีนบุรี*. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว).กรุงเทพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.2541.
- ทิพย์พรรณ นพวงศ์. *คุณภาพของคนกับเวลา*. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล,2533.
- ธงชัย สันติวงษ์. *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช,2526.
- ธีรยุทธ์ เสนีย์วงศ์ ณ อยุธยา. *แนวการศึกษาชุดวิชาการนิเทศการสอนในระดับประถมศึกษา(หน่วยที่ 1-7)*.นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2536.
- น.ต.ภูวนัย เกษบุญชู รณ. *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ: ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1* วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา2550.
- นันทิยา ชุมกระโทก. *บทบาทของผู้ชำนาญการด้านการประกันชีวิตที่มีต่อประสิทธิภาพของการประกันชีวิตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยบูรพา,2551.

นาริรัตน์ □ ตั้งสกุล. ความต<sup>๕</sup>องการในการพัฒนาบุคลากรโดยกระบวนการบริหาร  
ตาม

ทัศนะของผู้<sup>๖</sup>บริหารและผู้<sup>๗</sup>ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด  
กรมสามัญศึกษา จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต สาขา  
บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม, 2542.

บรรยงค □ ไตจินดา. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: รวมสาส □ น, 2543.

ประณต เกล้าฉิม. ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการเรียนและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อ  
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิต คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร  
วิโรฒ. วารสารพฤติกรรมศาสตร์ ปีที่ 12 ฉบับที่ 1. 2549.

ประเวศน □ มหารัตน □ กุล. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ □ แนวทางใหม่ □. กรุงเทพฯ  
:

สมาคมส □ งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น □ น) , 2542.

ปิยรัตน์ ชุณหศรี. การเพิ่มพูนสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยการ  
ฝึกอบรม กรณีศึกษา 5 บริษัทในเครือซัมมิทกรุ๊ป. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.

พรพจน์ เพ็ชรทวีพรเดช. ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการเรียนที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์  
ทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สารนิพนธ์ การศึกษา  
มหาบัณฑิต (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ. 2547.

พิมพ์ดี ไทยทอง. ประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านประกันชีวิตของ  
บริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. คณะครุ  
ศาสตร์อุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร  
ลาดกระบัง, 2547.

พิสนุ ฟองศรี. วิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: เทียนฟ้าการพิมพ์. 2549.

ฝนทิพย์ จิตต์จารึก. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมกับ  
ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิใน



เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2545.

ภิญโญ สาธร. *หลักการบริหารการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร:

ไทยวัฒนาพานิช, 2531

มาลินี เศรษฐ์โชติศักดิ์. *ปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย*.

กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

2534.

ระพี แก้วเจริญ . พิศยา สุวรรณะชญ. *การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพล*

*เรือนในระดับบริหารอาวุโส*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนัก

นายกรัฐมนตรี, 2510.

เรียม ศรีทอง. *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ : เวิร์ดเวฟเอดิเคชัน จำกัด

2542.

วัฒนา ชื่นวงศา. *ผลของการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องกิจกรรมนาฏศิลป์สำหรับครู*

*สอนดนตรีและนาฏศิลป์ระดับประถมศึกษา*. ปริญญาโท ศศ.ม.

( การบริหารการศึกษา ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2536

วิจิตร อาวะกุล . *การฝึกอบรม* . กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

2537.

วิจิต สุรัตน์เรืองชัย. *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและ*

*ควบคุมโรคเอดส์สำหรับครูประถมศึกษา*. ปริญญาโท ศศ.ด. ( การวิจัย

และการพัฒนาหลักสูตร ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของข้าราชการต่ององสารวัตร*

*นักเรียนกรมพลศึกษา*. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร

รัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2531.

วิน เชื้อโพธิ์หัก. *การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2537.

ศรีระพร จันทโนทก. *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา*

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท  
การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2538.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่น ๆ. การบริหารตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร :  
ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.

สถิต คำลาเตียง. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ : ศึกษาเฉพาะ กรณี  
กองการบินทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง, 2544.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ : บริษัท อักษรรา  
พิพัฒน์ จำกัด, 2543.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2519.  
สมยศ นาวิการ. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บรรณกิจ.  
2545.

สมหวัง บุญสิทธิ์. การศึกษารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดกิจกรรมการเรียนรู้  
การสอนของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด  
ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ สาขาการทดสอบและวัดผลการศึกษา  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

สาโรจน์ โอพิทักษ์ชีวิน. โลกของ CEO. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : แสงดาว.  
2546.

สุดใจ เดชชนมงคลชัย. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจประกันชีวิต. กรุงเทพฯ :  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.

สุดจิตราภรณ์ วงษ์ศรีแก้ว. ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อ  
ร้านอาหารไทยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2549.

สุทัศน์ สีแก้วเขียว. พฤติกรรมการเรียนของนักศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชา

การศึกษาชั้นสูงวิชาเอกพลศึกษา วิทยาลัยพลศึกษาในเขตภาคใต้ ปีการศึกษา  
2547. ปรินญาณิพนธ์กศ.ม. สงขลา : วิทยาลัยพลศึกษาวิทยาเขตภาคใต้,  
2548.

สุนีย์ ภูพันธ์. แนวคิดพื้นฐานการสร้างและพัฒนาหลักสูตร :จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
2546

สุรัฐ ศิลปอนันต์. กระบวนการปฏิรูปโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพ . กรุงเทพฯ : ด  
าน

สุธาการพิมพ. 2545

โสภา ชูพิกุลชัย. ความรู้เบื้องต้นทางจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุตร  
ไพศาล, 2528.

อนุกุล เขียมพฤกษาวัลย์. กิจกรรมการประกอบการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สายใจ,  
2532.

อาชญญา รัตนอุบล. กระบวนการฝึกอบรมสำหรับการศึกษานอกระบบ โรงเรียน.  
กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชนจำกัด, 2540.

อลิศรา ชูชาติ และคณะ. เทคนิคการศึกษาเพื่อพัฒนาอยางมีสอวนรวม. กรุงเทพฯ  
:

อมรินทร์. ปรินตั้งแอนพับลิชชิ่ง. 2538.

อำพร ดำรงทรัพย์. เอกสารประกอบคำบรรยายหลักสูตร เทคนิคการจัดเกมเพื่อการ  
ฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมการพัฒนาคณาคร, 2537.

อำพันธ์. เอ็ม. อิม. การศึกษาปจจัยบาท ประการที่มีผลตอการทำให้ประกันชีวิตของ  
ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์. ปรินญาโท,  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2538.

Armstrong, D. G. *Developing and documenting the curriculum*. London: Allyn and  
Bacon. 1989.

Alford Emily Card. *The Development of and In-Service Education Design Placing  
First Priority on the Person*. Dissertation Abstract. 35(8) (February, 1975):  
4970-A1971-A. 1975.

- Beach, Dale S. *Personnel : The Management of People at Work*. 3 rd. New York : Macmilan Publishing Co., 1970.
- Clark, Allen Romain. *A Teacher Evaluation Selected Method of In-Service Education*. Dissertation Abstracts. 31,6 (December, 1970): 2767 – A – 1971 – A,1970.
- Cranston, Charles M. and Mccort Bracley. *A Learner Analysis Experiment : Cognitive Style Versus in Undergraduate Nursing Education W.*, Journal of Nursing Education., 24 : 136. . 1985.
- Green, Lawrence. W.; etal. *Health Promotion Planning: An Education and Environment Approach*. Toronto: May-Field Publishing. 1999.
- Good, Carter V. *Dictionary of Education*. 3 rd ed. New York : McGraw-Hill Book Company, 1973.
- Holtzman, H. Wayne. *Survey of Study Habits and Attitudes*. New York : The Psychology Corporation. 1965.
- Katz, Daniel, & Kahn, Robert L. *The social psychology of organization*. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill. 1978.
- Kotler Philip. *Marketing Management*. 9 th ed. New Jersey : A Simon & Schuster Company, 1997.
- Nicholson, Barbara Jane Woolf. *Design for an In service Education: Model for General Education and Special Elementary Teachers An Assessment of Their PerceivedNeeds Service Education*. Dissertation Abstract. August: 4104-A. 1977.
- Oliva, P. F. *Developing the curriculum* (3rd ed.). New York: Harper Collins. 1992.
- Ornstein, A.C. and F.P Hunkins. *Curriculum Foundations, Principles and Issues*. Boston: Allyn and Bacon. 2004.

Posner, G. J. *Analyzing the curriculum* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill. 2004.

Stanton, William J. Futrell, Charles. *Fundamentals of marketing*. 8th ed. New York : McGraw – Hill, Inc ,1987.

Weinstein CE, Mayer RE. *The teaching of learningstrategies*. In: Wittrock M, Editor. *Handbook of Research on Teaching 3rd ed*. New York: Macmillan , 1986.

Woodcock, M. *Team development manual* (2 nd ed.). Vermont: Gower. 1989.

เดือนเพ็ญ หอมหวล. 2550 . หลักสูตร. เข้าถึงได้จาก :

<http://www.lwarners.in.th/blog/dnanpus104/69828>

ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดลำพูน. 2551. การขาย. เข้าถึงได้จาก :

[http://lpn.nfe.go.th/web\\_lpn3/lesson6\\_5.htm](http://lpn.nfe.go.th/web_lpn3/lesson6_5.htm)