

## การจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย

### Knowledge Management of Insurance Intermediaries in Thailand

นพวรรณพ ศิริวงศ์<sup>1</sup> และ ประชา ตันเสนีย์<sup>2\*</sup>

#### บทคัดย่อ

การศึกษาระยะเรื่อง การจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษา ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย และ 2. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คนกลางประกันภัยในประเทศไทยและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยคำนวณจากสูตร ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการแจกแจงแบบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการศึกษา พบว่า 1.ตัวกลางประกันภัยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.70 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.00 และถือใบอนุญาตตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัยประเภทขอรับครั้งแรก/ขาดต่อ คิดเป็นร้อยละ 26.25 และ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.30$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.45$ ) รองลงมา คือ การแสวงหาความรู้ ( $\bar{x} = 3.36$ ) การสร้างความรู้ ( $\bar{x} = 3.31$ ) และการถ่ายโอนและใช้ความรู้ ( $\bar{x} = 3.11$ ) ตามลำดับ และ 2. ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการศึกษาที่มีความต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ ประกันภัย

<sup>1</sup> โครงการพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(Advanced Program) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> โครงการพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(Advanced Program) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>1</sup> violetty\_21@hotmail.com , <sup>2\*</sup> t\_pracha@hotmail.com

## Abstract

This independent study was knowledge management of insurance intermediary in Thailand with the purposes was to 1. Study the knowledge management levels of insurance intermediary in Thailand 2. Study the difference of demographic characteristics of insurance intermediaries in Thailand. The population used in the research is the member of insurance intermediary in Thailand for a total sample of 400 persons and had been calculated by using Taro Yamane with 95% confidence level. The independent study used accidental sampling and using a questionnaire as a tool in research by statistics that were used to analyze the data, including the frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance (ANOVA).

Findings were as follows:

1. The results of study revealed that the majority of respondent were male amount 203 persons or 50.70% and the level of education was bachelor's degree amount 238 persons or 59.50%. Most of insurance intermediaries had average monthly income between 15,001-30,000 bath amount 164 persons or 41.00% and non-life insurance broker license was the first time/expired amount 105 persons or 26.25%. According to the knowledge management of insurance intermediaries to intermediaries in overall was at the moderate level ( $\bar{x} = 3.30$ ). In considering aspects in relation to levels of knowledge management, the independent study was found that in descending order the aspects were at the moderate level as follows : knowledge storage ( $\bar{x} = 3.45$ ) knowledge acquisition ( $\bar{x} = 3.36$ ) knowledge creation ( $\bar{x} = 3.31$ ) knowledge transfer and utilization ( $\bar{x} = 3.11$ ).

2. The insurance intermediary who differed of educational displayed corresponding differences in knowledge management of insurance intermediaries with colleagues at the statistically significant level of 0.05.

**Keyword:** knowledge management, insurance

## 1. ที่มาและความสำคัญ

ธุรกิจประกันภัยมีความสำคัญและผลต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ธุรกิจประกันภัยเป็นสถาบันที่ช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงโดยทำหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงภัยแทนบุคคลหรือองค์กรต่างๆ โดยธุรกิจการประกันวินาศภัย ประกอบด้วย 1. การประกันอัคคีภัย 2. การประกันภัยรถยนต์ 3. การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และ 4. การประกันภัยเบ็ดเตล็ด สำหรับหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย คือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) ทำหน้าที่เปรียบเสมือนตัวแทนของภาครัฐที่กำกับดูแลความเรียบร้อยในธุรกิจประกันภัย และจาก

ผลการดำเนินธุรกิจด้านการประกันวินาศภัยซึ่งสำนักงาน คปภ. ได้ทำการสรุปภาวะธุรกิจประกันวินาศภัย รอบ 12 เดือน ประจำปี 2559 พบว่าสถานการณ์ธุรกิจประกันวินาศภัยโดยเปรียบเทียบปีต่อปี มีค่าเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงมีแนวโน้มปรับตัวเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากการขยายตัวของภาคธุรกิจประกันภัยเองและการลงทุนของภาครัฐ แต่ข้อน่าสังเกต คือ อัตราการเติบโตของธุรกิจประกันวินาศภัย เมื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงกับปีที่ผ่านๆ มาในภาพรวมกลับมีแนวโน้มลดลงจากปีก่อนหน้า ดังแสดงในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1**

ภาวะธุรกิจประกันวินาศภัย รอบ 12 เดือน ปี 2559

ประกันวินาศภัย	ปี 2556	อัตราการเติบโต	ปี 2557	อัตราการเติบโต	ปี 2558	อัตราการเติบโต	ปี 2559	อัตราการเติบโต
เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง (ล้านบาท)	203,121	13.14	205,248	1.05	209,197	1.92	209,743	0.26

ที่มา: จาก รายงานประจำปี สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2559

สำหรับธุรกิจประกันวินาศภัยนั้น หัวใจที่สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจก็คือ คนกลางประกันภัย ซึ่งจะเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย และ/หรือ นายหน้าประกันวินาศภัย โดยพบว่า จำนวนตัวแทน/นายหน้าประกันภัยวินาศภัยมีแนวโน้มเพิ่มสูงมากขึ้นทุกๆ ปี แต่กลับพบว่าอัตราการเติบโตของธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีอัตราการเติบโตลดลง ดังแสดงในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2**

สถิติรวมตัวแทนและนายหน้าประกันวินาศภัย ประจำปี 2560

พ.ศ. ประเภท	ปี 2558	เปลี่ยนแปลง ร้อยละ	ปี 2559	เปลี่ยนแปลง ร้อยละ	ปี 2560	เปลี่ยนแปลง ร้อยละ
<b>ตัวแทนประกันวินาศภัย</b>						
- ประเภทรวม	18,242	(2.56)	16,893	(7.40)	16,723	(1.01)
- ประเภท พ.ร.บ.	1,967	(7.52)	2,024	2.82	1,832	(9.49)
- ประเภทสุขภาพและอุบัติเหตุ	553	14.47	1,264	56.25	1,208	(4.43)
- สำหรับการประกันภัยรายย่อย	35	0.00	35	0.00	35	0.00

พ.ศ. ประเภท	ปี 2558	เปลี่ยนแปลง ร้อยละ	ปี 2559	เปลี่ยนแปลง ร้อยละ	ปี 2560	เปลี่ยนแปลง ร้อยละ
นายหน้าประกันวินาศภัย บุคคลธรรมดา	108,809	10.23	121,617	10.53	137,994	11.87
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>129,606</b>	<b>8.16</b>	<b>141,833</b>	<b>8.62</b>	<b>157,792</b>	<b>10.11</b>

ที่มา: กลุ่มพัฒนาระบบใบอนุญาตบุคคลธรรมดา สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ  
ประกันภัย ปี พ.ศ. 2560

จากประเด็นดังกล่าวทำให้ ผู้วิจัยให้ความสนใจในการศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัย  
ในประเทศไทย เพื่อต้องการทราบถึงการจัดการความรู้ของตัวแทนประกันวินาศภัย และ/หรือ นายหน้าประกัน  
วินาศภัย ในด้านกระบวนการต่าง ๆ ได้แก่ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการถ่ายโอน  
ความรู้ของตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัยเพื่อนำมาพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มคนกลางประกันภัยดังกล่าวให้มี  
ศักยภาพมากยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลาง  
ประกันภัยในประเทศไทย

## 3. ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดการความรู้ (Marquardt, 2002, p.24) คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นในการประกอบวิชาชีพของ  
กลุ่มคนกลางประกันภัยในประเทศไทย โดยความรู้ต่างๆ เหล่านี้จะอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารต่างๆที่มีการพัฒนา  
ให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคคลต่างๆสามารถเข้าถึงความรู้และสามารถใช้พัฒนาตนเองให้เป็นผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้ง  
สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัย  
มีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด โดยมีกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย ดังนี้

3.1 การแสวงหาความรู้ (knowledge acquisition) คือ กระบวนการที่นายหน้าประกันวินาศภัยได้จากการ  
สืบค้นหรือเสาะหาเพื่อนำมาปฏิบัติให้ได้มาซึ่งความรู้

3.2 การสร้างความรู้ (knowledge creation) คือ กระบวนการที่นายหน้าประกันวินาศภัยได้นำความรู้ต่างๆจาก  
การเสาะแสวงมาทำการปรับปรุงสร้างขึ้น หรือประยุกต์กับการปฏิบัติงานก่อให้เกิดกลายเป็นความรู้ใหม่ เพื่อ  
พัฒนาศักยภาพของตนให้สูงขึ้น

3.3 การจัดเก็บความรู้ (knowledge storage) เป็นกระบวนการที่นำความรู้ที่ได้มา หรือสร้างขึ้นมาเหล่านั้นมา ดำเนินการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อสะดวกในการนำกลับมาใช้ใหม่

3.4 การถ่ายโอนและใช้ความรู้ (knowledge transfer and utilization) คือ กระบวนการที่นำหน้าประกันวินาศภัย กลุ่มนายหน้าประกันวินาศภัย หรือองค์กรได้นำความรู้ที่สะสมและได้การจัดเก็บอย่างเป็นระบบนั้นๆ มาถ่ายโอนความรู้และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ในอนาคต

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คนกลางประกันภัยในประเทศไทย โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 157,792 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์ (index of item objective congruence: IOC) มีค่าเท่ากับ 0.849 และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (cronbach's alpha coefficient) แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดลองใช้ (try out) จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.968

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยหาค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าการแจกแจงแบบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way Anova)

#### 5. ผลและวิจารณ์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า คนกลางประกันภัยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 203 คนหรือ ร้อยละ 50.70 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 238 คนหรือร้อยละ 59.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท จำนวน 164 คน หรือ ร้อยละ 41.00 และถือใบอนุญาตตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัยประเภทขอรับครั้งแรก/ขาด ต่อ จำนวน 105 คน หรือ ร้อยละ 26.30

### 5.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย

#### ตาราง 3

แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย โดยแสดงเป็นภาพรวม (n = 400)

การจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การแสวงหาความรู้	3.36	1.01	ปานกลาง
การสร้างความรู้	3.31	1.01	ปานกลาง
การจัดเก็บความรู้	3.45	1.01	ปานกลาง
การถ่ายโอนและใช้ความรู้	3.11	1.07	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.30</b>	<b>1.03</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 3 พบว่า การจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทยโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$  เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดเก็บความรู้อยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก ( $\bar{X} = 3.45$ ) รองลงมา คือ การแสวงหาความรู้ ( $\bar{X} = 3.36$ ) การสร้างความรู้ ( $\bar{X} = 3.31$ ) และการถ่ายโอนและใช้ความรู้ ( $\bar{X} = 3.11$ ) ตามลำดับ

### 5.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ความแตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทยในภาพรวม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการศึกษามีความแตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทยในด้านการสร้างความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ คนกลางประกันภัยจะมีการจัดการความรู้ในการสร้างความรู้ด้วยการจัดทำสรุปคู่มือเตรียมสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาต รวมทั้งการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อใช้สอนงานให้กับตัวแทน/นายหน้ารายใหม่ นอกจากนั้นพวกเขายังจะจัดทำเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับเทคนิควิธีการการปิดการขาย รวมทั้งรวบรวมและจัดทำเอกสารประกอบการขายที่น่าสนใจเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการกระตุ้นเพิ่มยอดขาย และจะต้องให้ความสำคัญในการสร้างเครือข่าย/สร้างทีมงานเพื่อขายประกันวินาศภัย

## 6. สรุปผล

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากการวิจัยในเรื่อง การจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

## 6.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิราภรณ์ บุญเพ็ชร (2557) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้ธุรกิจชุมชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการจัดการความรู้ธุรกิจชุมชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า สภาพการจัดการความรู้ของประชาชนในชุมชนเขตกรุงเทพมหานคร มีการจัดการความรู้ในธุรกิจชุมชนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรูปแบบการจัดการความรู้ธุรกิจชุมชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ประชาชนในชุมชนมีความรู้มากขึ้นในด้านความรู้และเทคโนโลยี ด้านทุนทรัพย์ และด้านการตลาดรองรับสินค้า และ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การจัดเก็บความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ และการถ่ายโอนและใช้ความรู้ โดยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

6.1.1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย ในด้านการจัดเก็บความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัยต้องมีการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถค้นหาและเข้าถึงได้ง่าย โดยสามารถนำข้อมูลที่จัดเก็บนั้นๆออกมาใช้ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการขาย และต้องมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์กร แก้วดก (2556) ศึกษาเรื่อง *กระบวนการจัดการความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี* ที่กล่าวว่า การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบเพื่อให้บุคลากรอื่นสามารถนำไปเรียนรู้ค้นหาหาความรู้ได้สะดวกยิ่งขึ้น มีการจัดหมวดหมู่ของความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีการอัปเดตความรู้ใหม่ๆ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

6.1.2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย ในด้านการแสวงหาความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นสำคัญ คือ ตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัยจะทำการค้นคว้าข้อมูลประกันวินาศภัยได้จากแนวข้อสอบเก่าและคู่มือเตรียมสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาต มีความเข้าใจในแบบประกันภัยแต่ละประเภทเป็นอย่างดี และเรียนรู้เทคนิคการขายต่างๆ จากการปฏิบัติงานจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รสรินทร์ ยางงาม (2556) ศึกษาเรื่อง *การพัฒนา รูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร* พบว่า สภาพการแสวงหาความรู้ในมหาวิทยาลัยศิลปากรส่วนใหญ่มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสวงหาความรู้ความคิดใหม่ๆ ทั้งในและนอกเหนือจากการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรมีการแสวงหาความรู้ด้วยการเรียนรู้และการปฏิบัติจริง (action learning)

3. การสร้างความรู้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทยด้านการสร้างความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัยต้องมีการใช้ความรู้จากประสบการณ์ตรงแล้วนำมาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ในการปิดการขายได้รวดเร็วและง่ายขึ้น โดยสามารถนำผลการทำงานที่เคยผิดพลาดในอดีตมาพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงานลงได้ และ

สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม การประชุมสัมมนาต่างๆ กลับมาประยุกต์ใช้ในการปิดการขาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รสรินทร์ ยางงาม (2556) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยศิลปกร กล่าวว่า สภาพการแสวงหาความรู้ในมหาวิทยาลัยศิลปกรส่วนใหญ่ผู้บริการให้ความสำคัญและสนับสนุนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการสร้างความรู้ด้วยวิธีการจัดประชุม สัมมนา ศึกษาดูงาน และแลกเปลี่ยนแปลงเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย ในด้านการถ่ายโอนและใช้ความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัยมีการทบทวนความรู้ด้านประกันวินาศภัยอยู่เสมอและนำความรู้มาประยุกต์ กระบวนการทำงานจนสามารถพัฒนางานให้เป็นมาตรฐานได้ มีการจัดทำกลุ่มไลน์ (line group) เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ด้านประกันวินาศภัยระหว่างกัน และสามารถทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาด้านประกันวินาศภัย เพื่อให้ความรู้แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะนนท์ พริ้งน้อย (2556) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของเทศบาลในเขตปริมณฑล กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานหรืองานต่างๆ พนักงานเทศบาลมีการเผยแพร่ความรู้ทั้งภายในและภายนอกเทศบาล นอกจากนี้ยังมีการเผยแพร่ความรู้สู่สาธารณะผ่านทางช่องทางต่างๆ

#### 6.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่มีความต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทยที่มีความแตกต่างกัน ในด้านของการสร้างความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัยต้องมีการจัดทำสรุปคู่มือเตรียมสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาต รวมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อใช้สอนงานต่างๆ ให้กับตัวแทน/นายหน้ารายใหม่ และจัดทำเอกสารประกอบการขายที่น่าสนใจเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มยอดขาย รวมทั้งการจัดทำเอกสารเทคนิคการปิดการขาย และที่สำคัญต้องมีการสร้างเครือข่าย/สร้างทีมงานเพื่อขายประกันวินาศภัย

#### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย ในด้านการสร้างความรู้ นั้น หัวใจสำคัญคือคนกลางประกันภัยต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในการเพิ่มศักยภาพการทำงานที่จะทำให้เกิดการเพิ่มยอดขายให้มากขึ้นนั้น โดยตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัยต้องมีการจัดทำสรุปคู่มือเตรียมสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาต ซึ่งจะเป็นความรู้พื้นฐานที่สำคัญในภาพรวมของงานประกันวินาศภัย โดยต้องมีการจัดทำสรุปเนื้อหาที่มีใจความสำคัญง่ายต่อการทำความเข้าใจ และนำความรู้ต่างๆ เหล่านี้มาจัดระบบความคิดเพื่อการ

ส่งผ่านความรู้ให้ตัวแทน/นายหน้ารายใหม่ได้ ซึ่งเครื่องมือที่ดีคือ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการสอนงานให้กับตัวแทน/นายหน้ารายใหม่ รวมทั้งควรเข้าร่วมกิจกรรมการหมุนเวียนงานระหว่างกัน เพื่อให้มีองค์ความรู้ที่หลากหลายและเข้าใจงานในส่วนอื่นๆ ได้ดียิ่งขึ้น อนึ่งในการจัดทำเครื่องมือส่งเสริมงานขายโดยจัดทำเอกสารสรุปเทคนิควิธีการปิดการขายและการจัดทำเอกสารประกอบการขายต่าง ๆ ให้มีความน่าสนใจ เพื่อช่วยในการปิดการขายได้ง่ายและรวดเร็ว นอกจากนี้จะต้องสร้างเครือข่าย/สร้างทีมงาน เพื่อขายประกันวินาศภัยและหากสามารถสร้างทีมงานขายได้จะยิ่งสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันในยุคปัจจุบันนี้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิตานัน สมบูรณ์ทรัพย์ (2556) เรื่อง การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา: พนักงานขายหน่วยงานฝ่ายบริหาร ช่องทางการกระจายสินค้าหลัก บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพมีต่อการสร้างทีมงาน ด้านภาวะผู้นำ ด้านการพัฒนาทักษะและเพิ่มความรู้ ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพ องค์การควรให้ความสำคัญกับการสร้างทักษะที่มีต่อการสร้างทีมงาน ควรให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะต้องให้สมาชิกในทีมงานทุกคนรู้สึกว่ามีภาระผูกพันที่จะต้องปฏิบัติหรือดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณูมาศ กุละศิริมา และคณะ (2559) ศึกษา เรื่อง การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการอาหาร/ภัตตาคารในเมืองพัทยา โดยกระบวนการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านอาหาร กล่าวว่า การพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านอาหาร เมืองพัทยา มีแนวทางในการดำเนินงานโดยการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจอาหาร/ภัตตาคารและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับคุณภาพอาหารท้องถิ่นให้ได้มาตรฐาน

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย ในด้านการถ่ายโอนและใช้ความรู้ คือ การพัฒนาความรู้ ความสามารถและเพิ่มยอดขายประกันวินาศภัยให้กับคนกลางประกันภัยนั้น ควรมีการเชิญวิทยากรมาถ่ายทอดความรู้ด้านประกันวินาศภัย เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และสร้างองค์ความรู้ด้านประกันวินาศภัย ส่งเสริมให้มีการจัดเวทีสัมมนา การอบรม หรือจัดประชุมย่อยเป็นประจำ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และแนวทางการแก้ไขปัญหาระหว่างกันอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประศัศย์ สันตโยภาส (2556) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของธุรกิจทำความสะอาดในกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า มีการจัดอบรมสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานด้านการทำความสะอาด การประชุมเชิงปฏิบัติการ (workshop) ระดมสมองร่วมกันระหว่างการทำงานในหน้าที่เดียวกันและต่างหน้าที่กัน โดยจัดอบรมพนักงานทุกระดับทั้งจากภายในและภายนอกองค์การจากผู้เชี่ยวชาญด้านการทำความสะอาดที่เป็นทั้งตัวแทน ผู้จำหน่ายอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด

3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคนกลางประกันภัยในประเทศไทย คือ กลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความเข้าใจในกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบมากกว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ดังนั้นจึงส่งผลต่อการสร้างความรู้ของ

ตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัยในด้านการสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่จากความรู้เดิมที่มีอยู่ และวิธีการนำความรู้ที่สร้างขึ้นมานั้นมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนเองและองค์กรให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น โดยตัวกลางประกันที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะสามารถสร้างความรู้ได้ดีกว่าตัวกลางที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เนื่องจากการสร้างความรู้ในด้านประกันวินาศภัยนั้นต้องอาศัยประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในสายวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อูรารัตน์ ทองสัมฤทธิ์ สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และพงษ์พันธ์ คำพรรณ (2556) เรื่อง การรับรู้แนว ความคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบล ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีการรับรู้แนวความคิดการจัดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัด สุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะเห็นได้ว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้แนวความคิดการจัดการความรู้แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อธิบายได้ว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีแบบแผนด้านการคิดอย่างมีระบบมากกว่า จึงมีความสนใจที่จะรับรู้ข่าวสารมากกว่า

## บรรณานุกรม

- ประสิทธิ์ สันตโยภาส. 2556. การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของธุรกิจทำความสะอาดในกรุงเทพมหานคร. คุษฎีนิพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิยะนนท์ พริ้งน้อย. 2556. การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของเทศบาลในเขตปริมณฑล. คุษฎีนิพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พนณกร แก้วดก. 2556. กระบวนการจัดการความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. 2553. Knowledge Management-KM. [www.udru.ac.th/kmudru/index3.html](http://www.udru.ac.th/kmudru/index3.html) (15 พฤษภาคม 2561)
- รสรินทร์ ยางงาม. 2556. การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยศิลปกร. คุษฎีนิพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เรณูมาศ กุละศิริมา และคณะ. 2559. การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการอาหาร/ภัตตาคารในเมืองพัทยา. งานวิจัย, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- วิราภรณ์ บุญเพชร. 2557. รูปแบบการจัดการความรู้ธุรกิจชุมชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการจัดการความรู้ธุรกิจชุมชนในกรุงเทพมหานคร. คุษฎีนิพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). 2561. ข้อมูลสถิติประกันภัย. [www.oic.or.th/th/industry/statistic](http://www.oic.or.th/th/industry/statistic) (13 พฤษภาคม 2561)

- สิตานัน สมบูรณ์ทรัพย์. 2556. การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา: พนักงานขายหน่วยงานฝ่ายบริหารช่องทางการกระจายสินค้าหลัก บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อุรรัตน์ ทองสัมฤทธิ์ และคณะ. 2556. การรับรู้แนวความคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบล ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี. **WMS Journal of Management**. ปีที่ 2 (ฉบับที่ 2). 71-84.

#### บรรณานุกรม (ภาษาอังกฤษ)

- Marquardt, M.J. 2002. **Building the learning organization: Mastering the 5 elements for corporate learning**. Palo Alto, CA: Davies-Black.