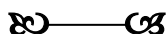


รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย*

ETHICAL PROMOTION MODEL FOR INSURANCE AGENTS AND BROKERS UNDER THE SUPERVISION OF THE OFFICE OF INSURANCE COMMISSION



สิริปภา ภาคัตถ์, สุรพล สุยะพรหม, เกียรติศักดิ์ สุขเหลืออง

Siripapa Pakaut, Surapon Suyaporn, Kiattisak Suklueang

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding Author E-mail: siripapa.mcu@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการส่งเสริมจริยธรรมปัจจัยที่ส่งผล และนำเสนอรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย การวิจัยเป็นแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 18 รูปหรือคน และสนทนากลุ่มเฉพาะ 10 รูปหรือคน

ผลการวิจัยพบว่า 1. การส่งเสริมจริยธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 2. ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม ด้านความรู้จริยธรรม ด้านความรู้สึกรู้ด้าน พฤติกรรมการแสดงออก ปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล 2 ด้านทริ ความละเอียดถี่ถ้วน ด้าน โอตตปปะ ความเกรงกลัว มีอิทธิพลร่วมกันและสามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของ รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรม ได้ร้อยละ 39.20 3. รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรม ประกอบด้วย 1) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร 2) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความระมัดระวัง มีความใส่ใจในการปฏิบัติงาน 3) ด้านความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติหน้าที่ มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ 4) ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลลับ 5) ด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความขัดแย้งลดลง 6) ด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ใช้อำนาจและหน้าที่ตาม ความชอบธรรม 7) ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม ไม่ก้าวร้าวซึ่งกัน และกัน 8) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล มีการบันทึกข้อตกลงร่วมกัน

คำสำคัญ: การส่งเสริมจริยธรรม; ตัวแทนและนายหน้า; การประกันภัย

Abstract

Objectives of this article were to study the effectiveness of ethics promotion, the factors affecting and propose the ethical promotion model for insurance agents and brokers under the supervision of the office of insurance commission, conducted with the mixed research methods: The quantitative method collected from 400 samples. The qualitative method collected from 18 key informants and 10 participants in focus group discussion.

The research findings were as follows: 1. The ethical promotion for insurance agents and brokers under the supervision of the office of insurance commission by overall was at high level, the mean was average value at 4.20, 2. the factors of ethic promotion included ethical knowledge aspect, feeling aspect and behavioral expression aspect and Lokapāla-dhamma including Hiri and Ottappa affected the ethical promotion model and could explain the variations up to 39.20% and 3. The ethical promotion model for insurance agents and brokers under the supervision of the office of insurance commission included 1) integrity and fairness aspect was being honest with the organization, 2) performing duties with caution aspect was paying attention to work, 3) knowledge and ability to perform duties aspect was the knowledge and competence were always being developed, 4) treatment of secret information was the secret was not disclosed, 5) conflict of benefit management was conflict decreases, 6) the aspect of using of powers and duties under the law, powers and duties were exercised according to righteousness, 7) the aspect of independence, transparency and fairness were not interfering with each other and 8) cooperation between regulators aspect was that there was a memorandum of understanding.

Keywords: Ethics Promotion; Agents and Brokers; Insurance

บทนำ

สถานการณ์ปัจจุบันของประเทศไทยมีปัญหาการขาดคุณธรรมจริยธรรมของบุคคล และองค์กรซึ่งส่งผลให้เกิดเป็นปัญหาทางสังคม จนกลายเป็นปัญหาของประเทศไทย บ้านเมืองในที่สุด ปัญหาด้านคุณธรรมจริยธรรมในสังคมไทยในหลายๆ ประเด็นเริ่มมีแนวโน้มที่รุนแรงและสะสมตัวมากขึ้น และนับวันมีแนวโน้มทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเพราะคนในสังคมขาดความซื่อสัตย์สุจริต ยึดติดกับกระแสวัตถุนิยม จึงเกิดความห่อหุ้มในคุณธรรมและจริยธรรม ขาดจิตสำนึกที่ดี มีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ตลอดจนค่านิยมที่ผิดๆ ซึ่งมีแนวโน้มทำให้สังคมเสื่อมโทรมลง (สมหวัง โอชารส และคณะ, 2560)

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย และการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคมและประเทศชาติ เพื่อให้พนักงานมีหลักแห่งความประพฤติที่ดีงาม เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจสมกับความเป็นพนักงานของสำนักงาน ยึดถือปฏิบัติ ถูกต้องตามหลักจริยธรรมเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเสมอภาค เป็นธรรมและตรวจสอบได้ สำนักงานได้กำหนดระเบียบสำนักงานฯ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน โดยพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรมอันเป็นค่านิยมหลัก 9 ประการ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2559) คือ 1) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม 2) การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ 3) การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน 4) การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย 5) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ 6) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง 7) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ 8) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข 9) การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร

การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ได้แก่ 1) จรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต 2) จรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนวินาศภัย 3) จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันชีวิต 4) จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันวินาศภัย ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและ

ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจริยธรรม มีจรรยาบรรณวิชาชีพธุรกิจประกันภัย และเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง การกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย นับได้ว่าเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และเป็นหน่วยงานที่รักษาสิทธิประโยชน์ของประชาชน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ช่วยบรรเทาภาระความเดือดร้อนทางการเงิน อันเนื่องมาจากการสูญเสียชีวิตและความสูญเสียที่เกิดจากภัยต่าง ๆ ดังนั้น ในการที่จะทำหน้าที่ผลักดันสนับสนุนและส่งเสริมเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขันในการประกอบธุรกิจประกันภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยที่เป็นตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องของคุณธรรม จริยธรรม ทั้งในด้านวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ ความประพฤติที่ไม่เหมาะสม และการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งได้รับการวิพากษ์วิจารณ์จากสังคมอย่างกว้างขวาง ภาพพจน์ของผู้ประกอบธุรกิจประกันภัย อยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจ ทั้งนี้เนื่องจากความคาดหวังของประชาชนว่าตัวแทนนายหน้าประกันภัยที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ต้องดูแลอยู่ในกำกับ จำเป็นต้องมีคุณธรรม จริยธรรม เพราะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ มีภารกิจในการกำกับดูแลและพัฒนาธุรกิจประกันภัย รวมถึงคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัย นี่คือนโยบายที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จะต้องแก้ไข สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหาคุณธรรมจริยธรรม โดยกำหนดให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ต้องดูแลให้ยึดถือและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ

จากปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่ามีรูปแบบเป็นอย่างไร โดยศึกษา การส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ 3 ด้าน คือด้านความรู้ ด้านอารมณ์และความรู้สึก ด้านพฤติกรรมการแสดงออก (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2523) บุรณาการกับหลักธรรมเป็นโลกบาล 2 คือ หิริ ความละอายแก่ใจ และโอตตปปะ ความเกรงกลัวต่อบาป (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรม ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ การปฏิบัติต่อข้อมูลลับ การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

ความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2563) โดยการกำหนดจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานฯ ทั้งระดับคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกคน ถือเป็นประมวลแบบแผนกำหนดขอบเขต มาตรฐาน ความประพฤติและพฤติกรรมที่พึงกระทำในการดำเนินงานและปฏิบัติงานไปในวิธิต่างเดียวกันภายใต้กรอบจริยธรรมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการโดย การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 18 รูปหรือคน และการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) จำนวน 10 รูปหรือคน และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการโดยศึกษาจากแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรได้แก่ เป็นตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันชีวิต และนายหน้าประกันวินาศภัย ทั่วประเทศ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จำนวน 574,880 คน กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของยามาเน่ (Taro Yamane) (สุวริย์ สิริโกคาภิรมณ์, 2546) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ การวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์แบ่งมีโครงสร้าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันชีวิต และนายหน้าประกันวินาศภัย ทั่วประเทศ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิ 6 กลุ่ม คือผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการกำกับ ส่งเสริมการประกอบธุรกิจ นายหน้าหรือตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าหรือตัวแทนประกันชีวิต นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ และลูกค้าประกันวินาศภัยหรือประกันชีวิต

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และการถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Multiple regression Stepwise) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย

1. การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยภาพรวมเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมา ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พบว่า ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม ประกอบด้วย ด้านความรู้จริยธรรม ด้านความรู้สึกล ด้านพฤติกรรมแสดงออก มีอิทธิพลร่วมกันต่อการส่งเสริมจริยธรรม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และสามารถอธิบายความแปรผันของรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมได้ ร้อยละ 36.80 และปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล 2 ด้านหิริ ความละอายแก่ใจ ด้านโอตตปปะ ความเกรง

กล่าว มีอิทธิพลร่วมกันต่อการส่งเสริมจริยธรรม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และสามารถอธิบายความแปรผันของรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมได้ ร้อยละ 41.20 และปัจจัยทั้ง 2 คือ ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม และปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล มีอิทธิพลร่วมกันต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้ถึงร้อยละ 39.20 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พบว่า มีองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงตรง ยึดมั่นในหลักจริยธรรม 2) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง ใส่ใจในการปฏิบัติงาน คอยระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาด มีการระแวดระวังการปฏิบัติงานที่รัดกุม 3) ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ มีการส่งเสริมให้แสวงหาประสบการณ์ ใช้ความสามารถปฏิบัติงานโดยชอบธรรม 4) ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ ข้อมูลลับไม่ถูกเปิดเผย ไม่มีการนำข้อมูลลับไปใช้ประโยชน์ในทางที่ผิด มีการรักษาข้อมูลลับไว้ไม่ให้รั่วไหล 5) ด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความขัดแย้งลดลง ได้รับประโยชน์โดยชอบธรรมทุกฝ่าย เข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ที่จะพึงได้ 6) ด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย มีการใช้อำนาจและหน้าที่ตามความชอบธรรม เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ ไม่มีการปฏิบัติหน้าที่เกินขอบเขต ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาประโยชน์ 7) ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม ไม่ให้ก้าวก่ายซึ่งกันและกัน 8) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล มีการบันทึกข้อตกลงร่วมกัน มีการแบ่งภาระหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน มีกลไกสร้างความร่วมมือ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลให้เกิดรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมได้แก่ ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม ประกอบด้วย ด้านความรู้จริยธรรม ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก และปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล 2 ด้านทิริ ความละเอียดรอบคอบ ด้านโอตตปัปะ ความเกรงกลัว

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลของการวิจัย มีประเด็นสำคัญที่นำไปสู่การอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยภาพรวม

เฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอารมณ์และความรู้สึก ด้านพฤติกรรมการแสดงออก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระวิสุทธิภักทธธาดา และคณะ (2553) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาจริยธรรมเชิงพุทธของ หมู่บ้านจักสาน : กรณีศึกษากลุ่มจักสาน อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี พบว่า มีการพัฒนา จริยธรรมเชิงพุทธอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างที่ได้เข้ารับการพัฒนาจริยธรรม มีระดับ จริยธรรมเพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับ ธิตาภา เบ็ญจาธิกุล (2557) ที่ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการ พัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ระดับการพัฒนา คุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ระดับความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาจริยธรรมเชิงพุทธอยู่ในระดับมากเช่นกัน

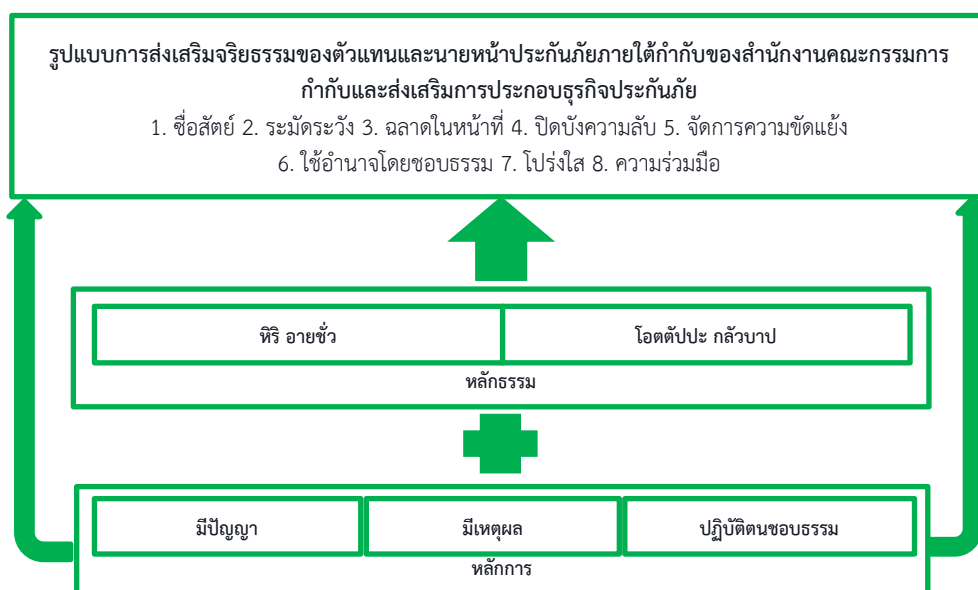
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย คือปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม ประกอบด้วย ด้านความรู้จริยธรรม ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้าน พฤติกรรมการแสดงออก และปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล 2 ประกอบด้วย ด้านหิริ ความ ละอายแก่ใจ ด้านโอตตปปะ ความเกรงกลัว โดยทั้ง 2 ปัจจัย สามารถร่วมกันอธิบายความ แปรผันของการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้ถึงร้อยละ 39.20 แสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมจริยธรรมต้องเริ่มส่งเสริมที่อารมณ์และความรู้สึกและ จิตสำนึกก่อน จากนั้นก็ส่งเสริมด้านพฤติกรรมการแสดงออกที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรชัย อนันต์เจียร (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาจริยธรรมสำหรับเยาวชนไทย ผลการวิจัยพบว่า แผนกลยุทธ์ในการพัฒนาเยาวชน 4 แผน คือ แผนกลยุทธ์ด้านการอยู่ ร่วมกับเพื่อนๆ และบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างสงบสุข แผนกลยุทธ์ด้านการสร้างเสริม จิตสำนึกด้านจริยธรรมของเยาวชนและค่านิยมที่ถูกต้อง แผนกลยุทธ์ด้านการการปฏิบัติตนให้ อยู่ในศีลธรรมและกฎกติกาของสังคม และแผนกลยุทธ์ด้านการสั่งสอนให้มีแนวคิดในการ ดำเนินชีวิตที่ดี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวาพร ศรีศักดิ์นันท์ (2558) ที่ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรมการสื่อสารเชิงพุทธ ทางสื่อออนไลน์ของสื่อมวลชนไทย ผลการวิจัยพบว่า มีรูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรมการสื่อสารเชิงพุทธ จะเสริมสร้าง โดยใช้หลักพุทธธรรม เพื่อให้มีสติรู้เท่าทัน เป็นการพัฒนาทางจิตใจเพื่อส่งเสริมให้เกิดการ ประพฤติปฏิบัติตามหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง เป็นกลาง เหมาะสมและดีงาม

3. รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ผลของการ วิจัยชี้ให้เห็นว่าการส่งเสริมจริยธรรมเกิดประสิทธิผล 8 ประการคือ 1. มีความซื่อสัตย์ สุจริตและเที่ยงธรรม 2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง 3. ใช้ความรู้ความสามารถในการ

ปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ชอบ ปฏิบัติต่อข้อมูลลับให้ปลอดภัยไม่ใช่ทางทางที่มีชอบ ข้อมูลลับไม่ถูกเปิดเผย ไม่มีการนำข้อมูลลับไปใช้ประโยชน์ในทางที่ผิด มีการรักษาข้อมูลลับไว้ไม่ให้รั่วไหล มีการใช้ข้อมูลเพื่อสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมเท่านั้น เมื่อนำข้อมูลมาใช้ในการขออนุญาตเสมอ จัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย มีความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม ไม่ให้ก้าวล่วงซึ่งกันและกัน อาศัยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตาภา เร่งมีศรีสุข (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาจริยธรรมาภิบาล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า การส่งเสริมจริยธรรมตามยุทธศาสตร์การพัฒนาจริยธรรมาภิบาล เน้นในเรื่องของ ความโปร่งใสและรับผิดชอบและหลักการมีส่วนร่วม โดยที่จริยธรรมาภิบาล ประกอบด้วย กลยุทธ์การสร้างความโปร่งใสงานบริหาร กลยุทธ์การสร้างความโปร่งใสการบริการประชาชน กลยุทธ์การสร้างความโปร่งใสในงานสนับสนุน กลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วมในงานบริหาร กลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วมในการบริการประชาชน กลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วมในงานสนับสนุน กลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วมในการบริการประชาชน กลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วมในการบริการประชาชน และกลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วมในการบริการประชาชน

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากผลของการวิจัยข้างต้นผู้วิจัยได้นำมาสรุปเป็นแผนภาพองค์ความรู้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้

จากองค์ความรู้ข้างต้นสามารถอธิบายถึงรายละเอียดรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้ดังต่อไปนี้

1. หลักการ เป็นวิธีการในการส่งเสริมจริยธรรมให้เกิดกับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย โดยจะต้อง เริ่มจากการส่งเสริมในด้านความรู้ (มีปัญญา) ให้รู้จักหลักจริยธรรม หลักการและเหตุผล (มีเหตุผล) รวมทั้งองค์ความรู้ต่างๆ จากนั้นสร้างเสริมในเรื่องอารมณ์และความรู้สึกให้มีค่านิยมเจตคติที่ดีในการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม (ปฏิบัติตนชอบธรรม) และส่งเสริมในขั้นของการแสดงออกกล่าวคือการปฏิบัติงาน ที่จะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามหลักจริยธรรม

2. หลักธรรม ได้แก่หลัก หิริ ความละอายแก่ใจ และ โอตตปปะ ความเกรงกลัวต่อบาป ซึ่งทั้งสองหลักนี้จะเป็นหลักที่คอยกำกับไม่ให้เกิดการละเมิดจริยธรรมตั้งแต่กระบวนการคิด โดยมีการส่งเสริมให้ใช้กระบวนการคิดที่จะเป็นการระงับไม่ให้เกิดการละเมิดจริยธรรม ตามหลักหิริ คือให้เกิดความละอายแก่ใจ ยับยั้งชั่งคิด และโอตตปปะ ความเกรงกลัวต่อบาป กล่าวคือการเกรงกลัวต่อโทษที่จะได้รับการละเมิดจริยธรรม

3. รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นรูปแบบที่มีความเหมาะสม ซึ่งควรนำไปใช้ส่งเสริมจริยธรรมสำหรับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย โดยเนื้อหาแล้วก็คือการส่งเสริมจริยธรรม โดยใช้หลักการบวกกับหลักธรรม เพื่อให้เกิดผลคือเกิดความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง มีความฉลาดในการปฏิบัติหน้าที่ ปิดบังความลับ จัดการความขัดแย้ง ใช้อำนาจโดยชอบธรรม มีความโปร่งใส และมีความร่วมมือ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 3 ประการประกอบด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การส่งเสริมจริยธรรมสำหรับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ปัจจุบันภาพที่ปรากฏคือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในส่วนของจริยธรรมมีหน้าที่ในการกำกับส่งเสริมด้านจริยธรรมแต่เพียงผู้เดียว จึงควรมีหน่วยงานภาคีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมในการให้การส่งเสริมจริยธรรมด้วย

2. การส่งเสริมจริยธรรมสำหรับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ในปัจจุบันยังไม่สามารถส่งเสริมจริยธรรมให้กับตัวแทนและนายหน้าได้อย่างครบถ้วน จึงควรมีนโยบายในเชิงบังคับให้ทุกคนเข้ารับการส่งเสริมจริยธรรม

3. รัฐควรมีนโยบายในการกระจายอำนาจการส่งเสริมจริยธรรมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถให้การส่งเสริมจริยธรรมแก่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้ ซึ่งจะทำให้การส่งเสริมจริยธรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีความทั่วถึง

4. การส่งเสริมจริยธรรมโดยการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในกำกับ ให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจกัน ส่งเสริมจริยธรรม ระหว่างหน่วยงานกำกับและหน่วยงานในกำกับ ซึ่งผูกมัดกันด้วยการบันทึกข้อตกลงร่วมกัน เป็นผลให้เกิดการส่งเสริมจริยธรรมภายในองค์กรได้เป็นอย่างดีจึงควรอาศัยกลไกนี้ในการส่งเสริมจริยธรรม

5. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าบุคลากรยังขาดองค์ความรู้และขาดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการละเมิดจริยธรรมว่า การละเมิดจริยธรรมส่งผลเสียร้ายแรงต่อองค์กรและประเทศชาติ ซึ่งในประเด็นนี้สำนักงานและหน่วยงานในกำกับต้องเร่งดำเนินการส่งเสริมบุคลากรและให้ความรู้เกี่ยวกับการละเมิดจริยธรรมในส่วนของการผลเสียที่จะเกิด และผลดีจากการไม่ละเมิดจริยธรรม

6. บุคลากรส่วนหนึ่งยังขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมว่าจำเป็นต้องมีการส่งเสริมจริยธรรมทั้งองค์กร โดยทุกส่วนงาน ทุกคน ต้องร่วมมือกัน จึงจะส่งผลให้การส่งเสริมจริยธรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

7. การส่งเสริมจริยธรรมโดยอาศัยหลักธรรมเป็นสากล หิริ ความละอายแก่ใจ และโอตตปปะ ความเกรงกลัวต่อบาป สามารถสร้างจริยธรรมให้เกิดแก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรจะเกิดความละอายต่อการละเมิดจริยธรรม และกลัวต่อโทษที่จะพึงได้รับ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. รัฐบาลควรมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านจริยธรรม เช่น กระทรวงยุติธรรม สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติเป็นต้นให้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้การส่งเสริมจริยธรรมแก่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย

2. ภาครัฐโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมจริยธรรมให้กับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ดำเนินการส่งเสริมจริยธรรมให้กับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย โดยมีการเฝ้าระวังในเชิงบังคับให้ทุกคนต้องได้รับการส่งเสริมคุณธรรมในระดับดี

3. รัฐบาลควรกำหนดให้หน่วยงานที่มีศักยภาพในการส่งเสริมจริยธรรมแก่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย จัดการส่งเสริมจริยธรรมให้กับตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้

ซึ่งจะส่งผลให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้รับการส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมอย่างทั่วถึง

4. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ควรร่วมมือกับหน่วยงานในกำกับ สร้างกลไกความร่วมมือกันโดยบันทึกข้อตกลงร่วมกัน ในการส่งเสริมจริยธรรมแก่บุคลากร ออกนโยบายในเชิงบังคับให้หน่วยงานในกำกับเร่งดำเนินการส่งเสริมจริยธรรมให้กับบุคลากรครบทุกคน

5. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ควรร่วมมือกับหน่วยงานในกำกับ เร่งดำเนินการฝึกอบรมและส่งเสริมความรู้ให้บุคลากรได้มีความรู้และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งว่าการละเมิดจริยธรรมส่งผลเสียร้ายแรงต่อองค์กรและประเทศชาติอย่างไร เพื่อให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้ตระหนักถึงผลเสียจากการละเมิดจริยธรรมเพิ่มมากขึ้น

6. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และหน่วยงานในกำกับควรเร่งทำความเข้าใจเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมให้เกิดภายในองค์กร โดยจะต้องร่วมมือกันทุกฝ่าย ทุกคน ในลักษณะสร้างค่านิยมร่วมกัน เพื่อให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งจริยธรรม

7. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และหน่วยงานในกำกับควรนำเอาหลักธรรมเป็นโลกบาล ทิри ความละเอียดถี่ถ้วน และโอตตปะ ความเกรงกลัวต่อบาป มาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมจริยธรรมแก่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย โดยการดำเนินดีโทษ ลงโทษตามโทษานุโทษ จนถึงขั้นประกาศรายชื่อผู้ละเมิดจริยธรรมอย่างร้ายแรง ซึ่งส่งผลเสียในวงกว้าง ให้สังคมทราบผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้สังคมได้ระวังบุคคลเหล่านั้น ซึ่งจะส่งผลให้ตัวแทนและนายหน้าเกิดความละเอียดและเกรงกลัวต่อโทษที่จะพึงได้รับ ไม่ละเมิดจริยธรรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์ในการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เพื่อให้ทราบถึงกลวิธีในการส่งเสริมจริยธรรมเชิงลึก

2. ควรมีการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมสำหรับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมจริยธรรมให้มีประสิทธิภาพ

3. ควรมีการวิจัยในเชิงลึกเกี่ยวกับ นโยบายในการส่งเสริมจริยธรรมของภาครัฐ เพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมจริยธรรมให้กับหน่วยงานภาครัฐ

เอกสารอ้างอิง

- กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2523). *แนวทางการพัฒนาจริยธรรมไทย*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมการศาสนา.
- จิตาภา เร่งมีศรีสุข. *ยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการจริยธรรมอาชีวศึกษา ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคกลาง (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์)*. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- จิตาภา เบ็ญจาธิกุล. (2557). *รูปแบบการพัฒนาคูณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- พระวิสุทธิภักตธาดา และคณะ. (2553). *การพัฒนาจริยธรรมเชิงพุทธของหมู่บ้านจ๊กสาน : กรณีศึกษากลุ่มจ๊กสาน อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี (รายงานการวิจัย)*. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เล่มที่ 23*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วีรชัย อนันต์เจียร. (2557). *กลยุทธ์การพัฒนากิจการจริยธรรมสำหรับเยาวชนไทย (ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์)*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ศิวาพร ศรีศักดิ์นันท์. (2558). *รูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรมการสื่อสารเชิงพุทธ ทางสื่อออนไลน์ของสื่อมวลชนไทย (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์)*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สมหวัง โอซารส และคณะ. *รูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรม จรรยาบรรณของวิชาชีพ ดำรงไว้แก่นักเรียนนายสิบตำรวจ. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย. 7(ฉบับพิเศษ), 286.*
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). (2559). *แนวทางธรรมาภิบาลของสำนัก คปภ. ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 ปี 2559*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.).
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). (2564). *ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2564 จาก <https://www.oic.or.th/th/industry/intermediaries/agent>
- สุรวิทย์ สิริโกคาภิรมณ์. (2546). *การวิจัยทางการศึกษา*. ลพบุรี : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี.