

โอกาสและช่องทางการจัดจำหน่ายธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว (นครหลวงเวียงจันทน์)

รภัสศา สิทธิราช

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร  
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
มิถุนายน 2556  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “โอกาสและช่องทางการจัดจำหน่ายธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว (นครหลวงเวียงจันทน์)” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ (Interview) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตใน สปป. ลาว ตัวแทนประกันชีวิตในประเทศไทย ในจังหวัดหนองคาย และอุดรธานี และกลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธี Content Analysis และผู้วิจัยได้ผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาข้อกฎหมายเกี่ยวกับการทำธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว
2. ศึกษาช่องทางการจัดจำหน่ายธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว

#### สรุปผลการวิจัย

1. ช่องทางการจัดจำหน่ายประกันชีวิตที่เหมาะสม และผู้บริโภคใน สปป. ลาวให้การยอมรับมากที่สุด สรุปได้ดังนี้

คือ “ช่องทางตัวแทน” เพราะตัวแทนประกันชีวิตให้การบริการด้วยความจริงใจ ดูแลเอาใจใส่ ให้ความเป็นกันเอง ให้การช่วยเหลือเสมอดั้นเสมอปลาย ให้ความใกล้ชิดสนิทสนม ให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต หรือในเรื่องอื่น ๆ ได้ เมื่อลูกค้าขอความช่วยเหลือ ตั้งแต่ลูกค้า ญาติพี่น้อง เพื่อน และคนรู้จักของลูกค้าด้วยความเต็มใจ อย่างไม่มีเงื่อนไข จึงเป็นช่องทางที่สามารถตอบสนองความต้องการในลักษณะอุปนิสัยของคน สปป. ลาว ได้ เพราะด้วยลักษณะอุปนิสัยของคน สปป. ลาว เป็นคนอ่อนน้อม เกรงใจ มีความจริงใจ ให้ความเชื่อใจ ชอบความเป็นกันเอง ให้ความสนิทสนมกันเสมือนพี่น้อง ชอบช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่ชอบพิธีรีตอง เมื่อได้รับการดูแลจากตัวแทน จึงทำให้ลูกค้าใน สปป. ลาว เกิดความประทับใจ ให้ความไว้วางใจ และเกิดการยอมรับในตัวแทน จึงแนะนำและบอกต่อกันแบบปากต่อปากให้กับคนอื่น ๆ เช่น คนในครอบครัว เพื่อน ญาติ และคนรู้จัก ที่ต้องการซื้อประกันชีวิตกับตัวแทน ทำให้ตัวแทนได้จำนวนลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องออกไปหาลูกค้าด้วยตัวเอง

2. การติดต่อบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขายประกันชีวิตใน สปป. ลาว สรุปได้ดังนี้

2.1 กรณีต้องการสมัครเป็นตัวแทนให้ติดต่อบริษัทประกันภัย ปัจจุบันใน สปป. ลาว มีเพียง 1 บริษัท คือ บริษัท อลิอันซ์ประกันภัยลาว จำกัด ที่ให้บริการจำหน่ายประกันชีวิต ประกันสุขภาพให้กับประชาชนใน สปป. ลาว (สำหรับตัวแทนประกันชีวิตคน สปป. ลาว )

2.2 กรณีขายประกันชีวิตให้ประชาชนทั่วไปใน สปป. ลาว ให้ติดต่อกับลูกค้า โดยตรง อาจจะเป็นที่บ้านของลูกค้าใน สปป. ลาว หรือในฝั่งไทยตามสถานที่นัดหมาย เช่น ในร้านอาหารในจังหวัดหนองคาย หรืออุดรธานี เวลานัดหมายส่วนใหญ่จะเป็นช่วงสาย ๆ ไปจนถึง ช่วงบ่าย (ประมาณ 11.00 น.-16.00 น.) เพราะด้วยความเชื่อของคน สปป. ลาว จะไม่นิยมจ่ายเงิน ตอนเช้าเพราะเชื่อว่าจะทำให้เสียเงินทั้งวัน (สำหรับตัวแทนประกันชีวิตทั้งคน สปป. ลาว และ ตัวแทนประกันชีวิตในเขตหนองคายหรืออุดรธานี)

2.3 กรณีขายประกันชีวิตให้กับองค์กร ห้างร้าน บริษัท ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ดูแล สวัสดิการของพนักงาน และผู้บริหาร เพื่อขอคำแนะนำในการนำเสนอแบบประกัน (สำหรับตัวแทน ประกันชีวิตทั้งคน สปป. ลาว และตัวแทนประกันชีวิตในเขตหนองคายหรืออุดรธานี)

เมื่อลูกค้าตกลงซื้อประกันชีวิตแล้ว ในการทำสัญญา แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.3.1 ถ้าเป็นตัวแทนของบริษัทประกันที่มีสำนักงานสาขาใน สปป. ลาว ให้ทำสัญญากับลูกค้า ณ สำนักงานขาย สาขานครหลวงเวียงจันทน์

2.3.2 ถ้าเป็นตัวแทนของบริษัทประกันที่ไม่มีสำนักงานสาขาใน สปป. ลาว ให้พาลูกค้าเข้ามาทำสัญญา ณ สำนักงานขายสาขา จังหวัดหนองคายหรืออุดรธานี

3. วิธีการขายประกันชีวิตให้กับผู้บริโภคใน สปป. ลาว สรุปได้ดังนี้

3.1 กรณีขายประกันชีวิตให้กับบุคคลธรรมดาทั่วไป

3.1.1 เริ่มต้นจากการขายประกันชีวิตให้กับคนรู้จัก เพื่อน หรือญาติ ในประเทศไทย ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดติดเขตชายแดน โดยเฉพาะในจังหวัดหนองคายและอุดรธานี

3.1.2 ตัวแทนจะได้รับการแนะนำให้ผู้รู้จักผู้ต้องการซื้อประกันชีวิตใน สปป. ลาว จากบุคคล (ตามข้อ 3.1) ซึ่งการแนะนำมี 2 วิธี คือ

3.1.2.1 ผู้แนะนำจะให้เบอร์ของตัวแทนกับผู้ต้องการซื้อประกันใน สปป. ลาว หรือให้เบอร์ผู้ต้องการซื้อประกันใน สปป. ลาว กับตัวแทนเพื่อให้ติดต่อกันเอง

3.1.2.2 ผู้แนะนำเป็นผู้ดำเนินการติดต่อระหว่างตัวแทนกับผู้ต้องการซื้อ ประกันใน สปป. ลาว ให้รู้จักกัน โดยจะเป็นผู้พาตัวแทนเข้าไปพบผู้ต้องการซื้อประกันที่บ้าน ใน สปป. ลาว หรือให้ผู้ต้องการซื้อประกันมาพบตัวแทนในประเทศไทย

3.1.3 การนัดหมาย และกำหนดสถานที่นำเสนอแบบประกันชีวิต สามารถ ดำเนินการได้ดังนี้

3.1.3.1 กรณีนัดหมายใน สปป. ลาว (บ้านของผู้ต้องการซื้อประกัน) ดำเนินการ  
ดังนี้

3.1.3.1.1 ตัวแทนติดต่อผู้ต้องการซื้อประกันทางโทรศัพท์และนำตัวเอง  
ทำความเข้าใจกับผู้ต้องการซื้อประกันเบื้องต้น จากนั้นให้กำหนดวันเวลาที่นัดหมายให้ชัดเจน  
เพื่อผู้ต้องการซื้อประกันจะมารับตัวแทนที่ด่านฝั่ง สปป. ลาว

3.1.3.1.2 ตัวแทนจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตหรือ  
แบบประกันให้ครบถ้วน

3.1.3.1.3 ตัวแทนจัดเตรียมเอกสารในการเดินทาง เพราะเกณฑ์ระยะเวลา  
การข้ามไปฝั่ง สปป. ลาว มี 2 ประเภท คือ (1) กรณีข้ามไปมากกว่า 1 วัน ต้องใช้หนังสือเดินทาง  
เพราะเจ้าหน้าที่ ณ จุดผ่านแดนจะทำการตรวจหนังสือเดินทางและให้กรอกเอกสารเข้า – ออก  
ประเทศ พร้อมให้ระบุวันกลับ (2) กรณีข้ามไปภายใน 1 วัน ไม่ต้องใช้หนังสือเดินทาง แต่ต้อง  
ไปติดต่อขอเอกสารข้ามแดน ณ ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

3.1.3.1.4 ตัวแทนนั่งรถโดยสารประจำทางสายหนองคาย-เวียงจันทน์  
ที่สถานีขนส่งจังหวัดหนองคาย ค่าโดยสารประมาณ 55 บาท ถึงหน้าด่านผ่านแดนเขต สปป. ลาว

3.1.3.1.5 ผู้ต้องการซื้อประกันมารับที่หน้าด่านเขต สปป. ลาว ไปที่บ้าน  
และสร้างมนุษยสัมพันธ์กับคนในครอบครัว ญาติ หรือเพื่อนบ้านของผู้ต้องการซื้อประกัน  
เพื่อต่อ ยอดการขายประกันในครั้งต่อไป จากนั้นสอบถามข้อมูลผู้ต้องการซื้อประกัน เช่น  
จำนวนเบี้ยชำระต่อปี ทุนประกันที่ต้องการ ค่าการรักษา ค่าห้อง ค่าชดเชยรายได้ กรณีซื้อประกัน  
สุขภาพพ่วง เมื่อได้ข้อมูลให้พิจารณาแบบประกันที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ซื้อ เมื่อตกลง  
ซื้อให้ทำสัญญาซื้อประกัน ในการทำสัญญาซื้อประกัน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) ถ้าเป็น  
ตัวแทนของบริษัทประกันที่มีสำนักงานสาขาใน สปป. ลาว ให้ตัวแทนพาผู้ซื้อไปทำสัญญา  
ที่สำนักงานขาย สาขานครหลวงเวียงจันทน์ ให้ผู้ซื้อเตรียมเอกสารดังนี้ คือ สำเนาบัตรประจำตัว  
ผู้ซื้อ จำนวน 1 ฉบับ และสำเนาสำมะโนครัวผู้ซื้อ จำนวน 1 ฉบับ และให้ผู้ซื้อชำระเบี้ยประกัน  
ผ่านธนาคารที่บริษัทประกันกำหนดไว้ ด้วยเงินบาท หรือเงินดอลลาร์สหรัฐ ฯ ตัวแทนถ่ายสำเนา  
เอกสารชำระเบี้ยให้ผู้ซื้อเก็บไว้ 1 ฉบับ เอกสารตัวจริงแนบสัญญาซื้อประกันเพื่อนำส่งสำนักงาน  
สาขา จังหวัดหนองคาย ต่อไป (2) ถ้าเป็นตัวแทนของบริษัทประกันที่ไม่มีสำนักงานสาขาใน  
สปป. ลาว ให้ตัวแทนพาผู้ซื้อไปทำสัญญาที่สำนักงานขาย สาขาจังหวัดหนองคาย หรืออุดรธานี  
ให้ผู้ซื้อเตรียมเอกสารดังนี้ คือ สำเนาบัตรประจำตัวผู้ซื้อ จำนวน 1 ฉบับ สำเนาสำมะโนครัวผู้ซื้อ  
จำนวน 1 ฉบับ และสำเนาหนังสือเดินทางผู้ซื้อ จำนวน 1 ฉบับ และให้ผู้ซื้อชำระเบี้ยประกัน  
ผ่านธนาคารที่บริษัทประกันกำหนดไว้ด้วยเงินบาท หรือเงินดอลลาร์สหรัฐ ฯ ตัวแทนถ่ายสำเนา

เอกสารชำระเบี้ยให้ผู้ซื้อเก็บไว้ 1 ฉบับ เอกสารตัวจริงแนบสัญญาซื้อประกันส่งสัญญาให้เจ้าหน้าที่  
ในสำนักงานสาขา จังหวัดหนองคาย ต่อไป

3.1.3.1.6 ติดตามกรมธรรม์พร้อมนำส่งให้ผู้ซื้อที่บ้านด้วยตัวเอง และ  
ควรอธิบายรายละเอียดในกรมธรรม์ให้ผู้ซื้อเข้าใจ เพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาได้ภายหลัง ทั้งนี้  
ควรมีของฝากเล็ก ๆ น้อย ๆ จากเมืองไทย ไปเยี่ยมลูกค้าบ้าง เพื่อแสดงน้ำใจ และให้ลูกค้า  
เกิดความประทับใจ

3.1.3.1.7 สร้างภาพลักษณ์หรือจุดขายในการเป็นตัวแทนที่ดี มีจรรยาบรรณ  
บริการด้วยความจริงใจ ใส่ใจ เสมอต้นเสมอปลาย ซื่อสัตย์ ให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษาในการทำ  
ประกันชีวิตให้ลูกค้าด้วยความจริงใจ จำนวนลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น โดยไม่ต้องหาลูกค้าเอง จากการ  
แนะนำให้รู้จักของผู้ซื้อรายเก่า เพราะเกิดความประทับใจในการบริการของตัวแทน ทำการสานต่อ  
การขายประกันให้กับคนรอบข้างของลูกค้าต่อ ๆ ไป

3.1.3.2 กรณีนัดหมายในประเทศไทย จังหวัดหนองคาย หรืออุดรธานี  
ให้ดำเนินการดังนี้

3.1.3.2.1 นัดหมายวันและเวลา ที่ผู้ต้องการซื้อประกันเดินทางเข้ามาใน  
จังหวัดหนองคาย หรืออุดรธานี เพื่อตัวแทนจะไปรับที่หน้าด่านเขตประเทศไทย

3.1.3.2.2 แจ้งให้ผู้ต้องการซื้อประกันจัดเตรียมเอกสารหลักฐานในการทำ  
ประกันชีวิตดังนี้ (1) สำเนาบัตรประจำตัวผู้ซื้อ จำนวน 1 ฉบับ (2) สำเนาสำมะโนครัวผู้ซื้อ จำนวน  
1 ฉบับ และ (3) สำเนาหนังสือเดินทางผู้ซื้อ จำนวน 1 ฉบับ

3.1.3.2.3 เตรียมเอกสารเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตหรือแบบประกัน  
ให้ครบถ้วน กรณีต้องการซื้อประกันสุขภาพฟ่วง ตัวแทนต้องเตรียมเอกสารในการตรวจสอบสุขภาพ  
แล้วพาผู้ต้องการซื้อประกันไปตรวจร่างกายที่โรงพยาบาล เพราะกฎเกณฑ์ของบริษัทประกัน  
ผู้ซื้อประกันจาก สปป. ลาว ต้องตรวจสอบสุขภาพทุกครั้งก่อนซื้อประกันสุขภาพ

3.1.3.2.4 รับผู้ต้องการซื้อประกันจาก สปป. ลาว ไปสำนักงานสาขา  
หนองคาย หรืออุดรธานี เพื่อให้รู้จักสถานที่ตั้งสำนักงาน และเพื่อเป็นสถานที่นำเสนอแบบประกัน  
ในเฉพาะวันจันทร์-วันเสาร์ เวลา 8.00 น.-17.00 น. หากเป็นวันอาทิตย์ให้พาไปยังสถานที่เหมาะสม  
ในการนำเสนอ เช่น ร้านอาหาร ร้านกาแฟ บริเวณล็อบบี้โรงแรม เป็นต้น

3.1.3.2.5 สอบถามข้อมูลผู้ต้องการซื้อประกัน เช่น จำนวนเบี้ยชำระต่อปี  
ทุนประกันที่ต้องการ ค่าการรักษา ค่าห้อง ค่าชดเชยรายได้ กรณีซื้อประกันสุขภาพ เมื่อได้ข้อมูล  
พิจารณาแบบประกันที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ซื้อ เมื่อตกลงซื้อประกันชีวิต ให้ทำสัญญา  
ซื้อและให้ชำระค่าเบี้ยประกันผ่านธนาคาร (ถ้าเป็นวันเสาร์ หรืออาทิตย์ ให้ใช้บริการธนาคาร

ในห้างสรรพสินค้า) ถ่ายสำเนาเอกสารชำระค่าเบี้ยให้ผู้ซื้อประกันเก็บไว้ 1 ชุด เอกสารตัวจริงแนบสัญญาซื้อประกันเพื่อนำส่งเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานสาขา จังหวัดหนองคาย ต่อไป

3.1.3.2.6 ดูแลและบริการอำนวยความสะดวกให้ผู้ซื้อเกิดความประทับใจ ตัวแทน เช่น พาไปทานข้าว พาเที่ยวในจังหวัดหนองคายหรือจังหวัดใกล้เคียง แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว หลังจากนั้นก็พาลูกค้าไปส่งที่หน้าด่านฝั่งไทยเพื่อกลับไป สปป. ลาว

3.1.3.2.7 ติดตามกรมธรรม์พร้อมนำส่งให้ผู้ซื้อที่บ้านด้วยตัวเอง และควรอธิบายรายละเอียดในกรมธรรม์ให้ผู้ซื้อเข้าใจ เพื่อป้องกันไม่เกิดปัญหาได้ภายหลัง ทั้งนี้ควรมีของฝากเล็ก ๆ น้อย ๆ จากเมืองไทยไปเยี่ยมลูกค้าบ้างเพื่อแสดงน้ำใจ และให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

3.1.3.2.8 สร้างภาพลักษณ์หรือจุดขายในการเป็นตัวแทนที่ดี มีจรรยาบรรณบริการด้วยความจริงใจ ใสใจ เสมอต้นเสมอปลาย ซื่อสัตย์ ให้คำแนะนำและเป็นທີ່ปรึกษาการทำประกันชีวิตให้ลูกค้าด้วยความจริงใจ ทำให้มีจำนวนลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องหาลูกค้าเองจากการแนะนำให้รู้จักของผู้ซื้อรายเก่า เพราะเกิดความประทับใจในการบริการของตัวแทน

3.2 กรณีขายประกันชีวิตให้กับนิติบุคคล (บริษัท ห้างร้าน องค์กรต่าง ๆ)

3.2.1 เริ่มต้นจากการขายประกันชีวิตให้กับผู้บริหาร เจ้าของกิจการร้านค้าในจังหวัดติดเขตชายแดนโดยเฉพาะจังหวัดหนองคาย และอุดรธานี

3.2.2 ได้รับการแนะนำ บริษัท ห้างร้าน องค์กร ใน สปป. ลาว จากบุคคล (ตามข้อ 3.2.1)

3.2.3 ดำเนินการค้นหาบริษัท องค์กร ห้างร้านต่าง ๆ ใน สปป. ลาว ด้วยตัวเอง

3.2.4 ตัวแทนติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสวัสดิการของพนักงานหรือผู้บริหาร เพื่อขออนุญาตแนะนำเสนอแบบประกันให้พิจารณา

3.2.5 นำเสนอแบบประกัน และเมื่อมีการตกลงซื้อ ตัวแทนแจ้งให้ลูกค้าจัดเตรียมเอกสารในการทำสัญญา ดังนี้ (1) สำเนาใบจดทะเบียนกรรมการค้า จำนวน 1 ฉบับ ผู้มีอำนาจลงนาม เช่น สำเนาถูกต้อง (2) หนังสือรับรอง จำนวน 1 ฉบับ ผู้มีอำนาจลงนาม เช่น สำเนาถูกต้อง พร้อมประทับตราบริษัท (3) สำเนาสัมภาษณ์ของพนักงานบริษัทที่ต้องการทำประกันคนละ 1 ฉบับ (4) สำเนาบัตรประจำตัว ของพนักงานบริษัทที่ต้องการทำประกันคนละ 1 ฉบับ ตัวแทนดำเนินการทำสัญญากับลูกค้า อาจจะเป็นสถานที่ทำงานลูกค้า หรือสำนักงานบริษัทประกันสาขานครหลวงเวียงจันทน์

3.2.6 ติดตามกรมธรรม์ให้ลูกค้าพร้อมนำส่งด้วยตนเอง ควรอธิบายเงื่อนไขหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ในกรมธรรม์ ให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกคนในบริษัทได้รับทราบ

พร้อม ๆ กัน

3.2.7 คู่มือ และบริการ ติดตามลูกค้าสมาชิกสม่ำเสมอ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของตัวแทน เพื่อเป็นการบอกต่อให้กับลูกค้ารายใหม่ต่อไป

4. ข้อกำหนดหรือข้อจำกัดที่นักลงทุนต่างประเทศควรศึกษาและควรตระหนัก ในการทำธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว สรุปได้ดังนี้

4.1 ควรศึกษาข้อกำหนดการประกันชีวิต ซึ่งอยู่ในบทกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย ฉบับปรับปรุงปี พ.ศ. 2554 ในหัวข้อรูปแบบประกัน กฎระเบียบ ขอบเขต ประเภท เงื่อนไข ข้อห้าม ต่าง ๆ รวมถึงบทลงโทษสำหรับธุรกิจประกันชีวิต

4.2 ควรศึกษาบทกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน ปี พ.ศ. 2552 ในหัวข้อรูปแบบ การลงทุน ประเภทการลงทุน กฎเกณฑ์ กฎระเบียบ เงื่อนไข ต่าง ๆ รวมถึงขั้นตอนในการขออนุญาตลงทุนในธุรกิจที่ต้องการลงทุน ระยะเวลาในการขอขึ้นทะเบียนวิสาหกิจเกี่ยวกับการลงทุน เพราะใบทะเบียนวิสาหกิจ เป็นเอกสารรับรองการขึ้นทะเบียนเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และยังรวมการอนุญาตลงทุน นโยบายส่งเสริม ทะเบียนอากร และอนุญาตดำเนินกิจการของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับใบทะเบียนวิสาหกิจแล้วผู้ลงทุนสามารถดำเนินธุรกิจได้ทันที

5. ข้อกำหนดอัตราส่วนการร่วมทุนธุรกิจประกันชีวิตของ สปป. ลาว มีผลต่อ การตัดสินใจของนักลงทุนต่างประเทศหรือไม่ สรุปได้ดังนี้

คือไม่มีผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุน เพราะอัตราส่วนการร่วมทุนในธุรกิจประกัน ชีวิตของ สปป. ลาว จะขึ้นอยู่กับข้อตกลงของผู้ร่วมทุนทั้ง 2 ฝ่าย มากกว่ากรณีเป็นบริษัทจำกัด ต้องมีผู้ถือหุ้นตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป กรณีเป็นบริษัทมหาชน ต้องมีผู้ถือหุ้นตั้งแต่ 30 คนขึ้นไป แต่ส่วนใหญ่ผู้ถือหุ้นร่วมทุนใน สปป. ลาว คือ 49 : 51 (49% สำหรับนักลงทุนต่างประเทศ, 51% สำหรับผู้ร่วมทุนใน สปป. ลาว) หรือสัดส่วน 50 : 50 (สัดส่วนเท่ากัน) แต่ถ้านักลงทุนต่างประเทศ ต้องการสัดส่วนมากกว่าผู้ร่วมทุนใน สปป. ลาว กฎหมายกำหนดไว้อย่างต่ำให้มากกว่า 10% ของหุ้นผู้ร่วมทุนของ สปป. ลาว ทั้งนี้สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในบทกฎหมายวิสาหกิจ ปี พ.ศ. 2548 ปัจจุบันการร่วมทุนใน สปป. ลาว มี 3 แบบ คือ

5.1 นักลงทุนต่างประเทศที่ต้องการถือหุ้น 100% ต้องมีเงินค้ำประกันกับธนาคาร ของ สปป. ลาว (ตามแต่ธุรกิจนั้น ๆ จะกำหนด)

5.2 นักลงทุนต่างประเทศร่วมทุนกับบุคคลของ สปป. ลาว

5.3 นักลงทุนต่างประเทศร่วมทุนกับนิติบุคคลของ สปป. ลาว

6. วิธีการขอดำเนินการลงทุนธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว สำหรับนักลงทุน ต่างประเทศ สรุปได้ดังนี้

- 6.1 ดำเนินการยื่นขอใบอนุญาตลงทุนที่กระทรวงแผนการและการลงทุน
- 6.2 ดำเนินการขอใบอนุญาตลงทุนธุรกิจด้านการประกันภัยที่กระทรวงการเงิน
- 6.3 ดำเนินการขอจดทะเบียนการค้าที่กระทรวงการค้า
- 6.4 ดำเนินการขอจดทะเบียนอากรที่กระทรวงการเงิน
7. เรื่องอุปสรรค และ โอกาส ในการทำธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว สรุปได้ดังนี้
  - 7.1 อุปสรรค
    - 7.1.1 การประกันชีวิตยังเป็นสิ่งใหม่สำหรับประชาชน สปป. ลาว
    - 7.1.2 ประชาชน สปป. ลาว ยังขาดการรับรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันชีวิต
    - 7.1.3 รายได้ของประชาชนใน สปป. ลาว
    - 7.1.4 ค่านิยมการทำประกันชีวิตของประชาชน สปป. ลาว
    - 7.1.5 ขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรู้จักการประกันชีวิต
    - 7.1.6 ประสิทธิภาพของลูกค้ำใน สปป. ลาว ที่เคยถูกตัวแทนถือโกง หรือหลอกลวง
    - 7.1.7 ประชาชน สปป. ลาว ให้ความสำคัญการทำประกันภัยรถ มากกว่าการทำประกันชีวิต ด้วยนโยบายของภาครัฐให้ยานพาหนะที่มีเครื่องจักรต้องมีประกันภัยทุกคัน
      - 7.1.8 ตลาดธุรกิจประกันชีวิตยังไม่เปิดกว้าง
  - 7.2 โอกาส
    - 7.2.1 เพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้และความเข้าใจในการประกันชีวิตให้ประชาชนใน สปป. ลาว ให้มากที่สุด
    - 7.2.2 การสนับสนุนและเปิดกว้างทางการตลาดในธุรกิจประกันชีวิตจากภาครัฐ
    - 7.2.3 สร้างจุดแข็งและภาพลักษณ์ที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต
    - 7.2.4 การเปิดการค้าเสรีของกลุ่มประชาคมอาเซียน (AEC)
    - 7.2.5 การพัฒนาเศรษฐกิจและความมั่นคงทางการเงินของ สปป. ลาว
    - 7.2.6 การแข่งขันในธุรกิจประกันชีวิตยังไม่สูง
    - 7.2.7 ความสัมพันธ์และความผูกพันระหว่างไทย-ลาว ทำให้ไทยมีโอกาสนในการทำธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว สูงกว่าชาติอื่น
      - 7.2.8 การสนับสนุนจากภาครัฐในการเพิ่มนโยบายการทำประกันชีวิต



## อภิปรายผลการวิจัย

โอกาสและช่องทางการจัดจำหน่ายธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว ตั้งแต่ (1) ช่องทางจำหน่ายที่เหมาะสม และผู้บริโภคให้การยอมรับมากที่สุด (2) การติดต่อบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขายประกันชีวิต (3) วิธีการขายประกันชีวิต (4) ข้อกฎหมายหรือข้อจำกัดที่นักลงทุนต่างประเทศควรศึกษาและตระหนักถึงในการทำธุรกิจประกันชีวิต (5) ข้อกฎหมายอัตราส่วนการร่วมทุนธุรกิจประกันชีวิตมีผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนต่างประเทศ (6) วิธีการขอคำเนิการลงทุนธุรกิจประกันชีวิตสำหรับนักลงทุนต่างประเทศ (7) อุปสรรคและโอกาสในการทำธุรกิจประกันชีวิต ทำให้สามารถเห็นถึงแนวทางการจัดจำหน่ายธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว เขตนครหลวงเวียงจันทน์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยพบว่าช่องทางการจัดจำหน่ายประกันชีวิตที่เหมาะสมและผู้บริโภคใน สปป. ลาว ใ้การยอมรับมากที่สุด คือ “ช่องทางตัวแทน” เพราะตัวแทนประกันชีวิตให้การบริการด้วยความจริงใจ ดูแลเอาใจใส่ ให้ความเป็นกันเอง ใ้การช่วยเหลือเสมอดันเสมอปลาย ใ้ความใกล้ชิดสนิทสนม ใ้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต หรือในเรื่องอื่น ๆ ได้ เมื่อลูกค้าขอความช่วยเหลือ ตั้งแต่ลูกค้า ญาติพี่น้อง เพื่อน และคนรู้จักของลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างไม่มีเงื่อนไข จึงเป็นช่องทางที่สามารถตอบสนองความต้องการในลักษณะอุปนิสัยของคน สปป. ลาว ได้ เพราะด้วยลักษณะอุปนิสัยของคน สปป. ลาว เป็นคนอ่อนน้อมเกรงใจ มีความจริงใจ ใ้ความเชื่อใจ ชอบความเป็นกันเอง ใ้ความสนิทสนมกันเสมือนพี่น้อง ชอบช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่ชอบพิธีรีตอง เมื่อได้รับการดูแลจากตัวแทนจึงใ้ลูกค้าใน สปป. ลาว เกิดความประทับใจ ใ้ความไว้วางใจและเกิดการยอมรับในตัวแทน จึงแนะนำและบอกต่อกันแบบปากต่อปากใ้กับคนอื่น ๆ เช่น คนในครอบครัว เพื่อน ญาติ และคนรู้จัก ที่ต้องการซื้อประกันชีวิต ทำให้ตัวแทนใ้จำนวนลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องออกไปหาลูกค้าด้วยตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิชัย มาศมะลิวัลย์ (2547) ใ้ศึกษาตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติของประชาชน: ศึกษากรณีบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด จังหวัดชลบุรี ศึกษาในเชิงคุณภาพ พบว่า

คุณสมบัติตัวแทนประกันชีวิตที่ดี จรรยาบรรณของตัวแทนเป็นสิ่งสำคัญที่สุด บุคลิกภาพ ต

องตา

มีวาจา ต องใจ อธิยาศัยดีเยี่ยม เป นผู้ มีความรู  ในเรื่องประกันชีวิต เข าสุ อาชีพนี้ วยใจรักและซัดมัน

ที่จะทำเป็นอาชีพประจำ รู จักวิเคราะห์  ุ มุ งหวัง ส วนป ญหาทางด านภาพ

ลักษณะ  านลบของตัวแทนประกันชีวิต คือ การใ้ลูกค้า าในการใ ซื้อประกันและ

ประเด็นสำคัญในกรมธรรม ไม่ ตรงตามความต องการของลูกค้า าขาดความรู้ ในเรื่อง  
 การประกันชีวิตที่แท้ จริง หวังเพียงผลตอบแทนจาก  
 การขายเท านั้น ค านการศึกษา พบว าขั้นต้นน่าจะมีการศึกษาในระดับ ปวส. หรือ ปวท. แต่  
ถ าเป น  
 ระดับปริญญาตรีจะดีมาก เพราะจะมีความพร อมในค านองค ความรู้  ต องเข ารับการ  
 อบรมพัฒนา  
 ตนเองอยู่ เสมอ ข อเสนอแนะอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป นอาชีพที่มีความยุติธรรมในเรื่อง  
 รายได   
 มีอิสระในการทำงานความก วหน้าเกิดจากผลงานที่แท้ จริงตามเกณฑ์ ที่กำหนด ใ   
 ความสำคัญกับการนัดหมาย รักษาภาพลักษณ์ ของบริษัทใ เป นที่ติดตา ใ ชื่อสามารถ  
 แนะนำหรือบอกต อ  
 อยู่ างมั่นใจในตัวแทนที่ตนตัดสินใจ นลูกค้า า ต องเสนอแบบประกันที่มีความคุ้มครองที่  
 เหมาะสมกับรายได้ของลูกค้า าค วยความจริงใจโดยตระหนักผลประโยชน์ ลูกค้าเป   
 นสำคัญ

จากการศึกษาวิจัยการติดต่อบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขายประกันชีวิต  
 ใน สปป. ลาว ผู้วิจัยพบว่า มีวิธีการติดต่อดังนี้

กรณีต้องการสมัครเป็นตัวแทนประกันชีวิตสำหรับคน สปป. ลาว ให้ติดต่อบริษัท  
 ประกันภัย กรณีต้องการขายประกันชีวิตให้กับประชาชนทั่วไปใน สปป. ลาว ถ้าเป็นตัวแทน  
 ประกันใน สปป. ลาว ให้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงอาจจะเป็นที่บ้านของลูกค้า แต่ถ้าเป็นตัวแทน  
 ของไทยที่อยู่จังหวัดหนองคาย หรืออุดรธานี ที่สำนักงานสาขาของบริษัทประกัน ในจังหวัด  
 หนองคาย หรืออุดรธานี ส่วนกรณีขายประกันชีวิตให้กับองค์กร ห้างร้าน บริษัท ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่  
 ดูแลสวัสดิการของพนักงาน และผู้บริหาร เพื่อขอคำแนะนำในการนำเสนอแบบประกัน ซึ่งสอดคล้อง  
 กับคู่มือการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกของฝ่ายวิจัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย  
 (2555) ได้จัดทำคู่มือการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ในหัวข้อเทคนิคการติดต่อ  
 ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีและเกิดความเข้าใจ  
 ที่ตรงกัน กับหน่วยงานภายนอก เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุนระหว่างการค้าดำเนินงาน  
 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

กรณีเป็นผู้ประสานงาน เตรียมข้อมูลให้ถูกต้องและครบถ้วน กล่าวแนะนำตนเองทุกครั้ง  
 เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีให้กับผู้ให้ข้อมูล การใช้น้ำเสียงสุภาพไพเราะ เหมาะสม กล่าวคำขอบคุณกับ  
 ผู้ให้ข้อมูล

กรณีเป็นผู้รับการประสานงาน การใช้น้ำเสียงสุภาพ ไพเราะ เหมาะสม มีความกระตือรือร้น พยายามให้ความร่วมมือเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีให้กับผู้รับข้อมูล การซักถามข้อสงสัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและสามารถให้บริการ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้รับ และสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของฝ่ายวิชาการประกันชีวิต สถาบันประกันภัยไทยอาคารมโนรม กรุงเทพมหานคร (2555) ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

1. การรับสมัคร
  - 1.1 สมัครด้วยตนเองที่สถาบันประกันภัยไทย (วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 9.00 น.-17.00 น.)
  - 1.2 สมัครทางโทรสาร (Fax): ติดต่อที่เบอร์โทรศัพท์ 02-671-7427, 02- 671-7421
2. เอกสารการสมัคร
  - 2.1 ใบสมัครเข้ารับการอบรม
  - 2.2 รูปถ่ายขนาด 2.5 x 3 ซม. จำนวน 1 รูป (รูปถ่ายหน้าตรง ไม่สวมหมวก ไม่สวมแว่นตา ดำถ่ายไม่เกิน 6 เดือน
  - 2.3 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 1 ฉบับ (รับรองสำเนาถูกต้อง) สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล (ถ้ามี)
3. ค่าธรรมเนียม
  - 3.1 ค่าธรรมเนียมสมัครสอบ 200 บาท
  - 3.2 ค่าธรรมเนียมเข้ารับการอบรม 1,100 บาท
  - 3.3 ค่าหนังสือประกอบการอบรม 250 บาท
4. วิธีการชำระเงิน
  - 4.1 เงินสด ณ สถาบันประกันภัยไทย ภายในวันก่อนการปิดรับสมัครของแต่ละรอบ
  - 4.2 โอนเงินผ่านทางบัญชีชื่อ “บริษัท ที.ไอ.ไอ.จำกัด” ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาพระราม 4 (อาคารสิรินรัตน์) ประเภทบัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 096-2-17109-4
5. รูปแบบการอบรม
  - 5.1 เวลาการอบรม 2 วัน
  - 5.2 สอบวัดความรู้หลังจากจบการอบรมวันที่สอง รวมทุกวิชาจำนวน 50 ข้อ ในครั้งเดียวกัน ได้แก่
    - 5.2.1 วิชาจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนประกันชีวิต 10 ข้อ
    - 5.2.2 วิชาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันชีวิต 20 ข้อ
    - 5.2.3 วิชาประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย 10 ข้อ
    - 5.2.4 วิชาพระราชบัญญัติประกันชีวิต 10 ข้อ

## 6. วิชาที่อบรม

6.1 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535  
แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกันชีวิต ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551)

6.2 ภาพรวมของธุรกิจประกันชีวิตและสรุปสาระสำคัญของการประกันชีวิต

6.3 แนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จักลูกค้าและการให้คำแนะนำด้านการ  
ประกันชีวิต

6.4 จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา

## 7. เกณฑ์ในการประเมินผล (ตามเกณฑ์ คปภ.)

7.1 เวลาในการอบรมครบตามเกณฑ์ที่กำหนด (ขาดอบรมได้ไม่เกิน 30 นาที)

7.2 ผู้เข้าอบรมและสอบต้องเข้าสอบครบทั้ง 3 วิชา

7.3 ผู้เข้าอบรมต้องทำข้อสอบวิชา จรรยาบรรณ ให้ผ่านอย่างน้อย 70% ขึ้นไป  
วิชาความรู้ทั่วไป ๑ วิชากฎหมาย และ พ.ร.บ. รวมกันให้ผ่านอย่างน้อย 60% ขึ้นไป

จากการศึกษาวิจัยวิธีการขายประกันชีวิตให้กับผู้บริโภคใน สปป. ลาว ผู้วิจัยพบว่า  
มีวิธีการขายประกันแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. กรณีขายประกันให้ประชาชนทั่วไป เริ่มจากขายประกันชีวิตให้กับคนรู้จัก เพื่อน  
หรือญาติ ในประเทศไทย ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดติดเขตชายแดน โดยเฉพาะในจังหวัดหนองคายและ  
อุดรธานี หลังจากบุคคลดังกล่าว ก็จะแนะนำผู้ต้องการซื้อประกันชีวิตใน สปป. ลาว ให้ตัวแทน  
ได้รู้จัก จากนั้นก็นัดหมายวัน เวลา และสถานที่ เพื่อนำเสนอแบบประกัน อาจจะเป็นที่บ้านของ  
ผู้ต้องการซื้อประกันใน สปป. ลาว หรือสำนักงานสาขา บริษัทประกัน ร้านอาหาร ล็อบบี้โรงแรม  
ในจังหวัดหนองคาย หรืออุดรธานี ตัวแทนสอบถามข้อมูลผู้ต้องการซื้อประกัน เช่น ชำระเบี้ยต่อปี  
จำนวนทุนประกัน กรณีซื้อประกันสุขภาพพ่วง ให้สอบถามค่ารักษาพยาบาล ค่าห้อง ค่าชดเชย  
รายได้ที่ต้องการ และให้ไปตรวจร่างกายที่โรงพยาบาล ตัวแทนพิจารณาพร้อมนำเสนอแบบประกัน  
ที่เหมาะสมกับผู้ต้องการซื้อประกัน เมื่อตกลงซื้อประกันให้ทำสัญญาซื้อประกัน ให้ผู้ซื้อเตรียม  
สำเนาสำมะโนครัว 1 ฉบับ สำเนาบัตรประจำตัว 1 ฉบับ สำเนาหนังสือเดินทาง 1 ฉบับ (ถ้าเป็น  
ตัวแทนบริษัทประกันที่มีสาขาในนครหลวงเวียงจันทน์ ให้ทำสัญญาที่สำนักงานขาย แต่ถ้าเป็น  
ตัวแทนบริษัทประกันที่ยังไม่มีสำนักงานสาขานครหลวงเวียงจันทน์ ก็ให้พาไปทำสัญญาที่  
สำนักงานสาขาในจังหวัดหนองคาย หรืออุดรธานี และให้ผู้ซื้อชำระเบี้ยประกันผ่านธนาคาร  
ที่บริษัทประกันกำหนดด้วยเงินบาท หรือดอลลาร์สหรัฐ ๑ ตัวแทนติดตามกรมธรรม์พร้อมนำส่ง  
และให้อธิบายรายละเอียดในกรมธรรม์ให้ผู้ซื้อประกันเข้าใจเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาขึ้นภายหลัง

ติดตามดูแลให้บริการหลังการขายอย่างสม่ำเสมอด้วยความจริงใจเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ เกิดการซื้อซ้ำ หรือบอกต่อ ตัวแทนมีจำนวนลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น โดยไม่ต้องค้นหาด้วยตัวเอง

2. กรณีขายประกัน บริษัท ห้างร้าน องค์กรต่าง ๆ เริ่มจากการขายประกันชีวิตให้เจ้าของบริษัท กิจการร้านค้าในจังหวัดหนองคาย และอุดรธานี บุคคลเหล่านี้แนะนำให้ผู้จักเจ้าของบริษัท ร้านค้าใน สปป. ลาว หรือตัวแทนค้นหา บริษัท องค์กร ห้างร้านต่าง ๆ ใน สปป. ลาว ด้วยตัวเอง จากนั้นก็ทำการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสวัสดิการของพนักงานและผู้บริหารเพื่อนัดหมายในการนำเสนอแบบประกันกลุ่มให้พิจารณา เมื่อมีการตกลงซื้อประกัน ตัวแทนแจ้งให้เจ้าหน้าที่เตรียมเอกสารหลักฐานในการทำสัญญาซื้อประกันดังนี้ สำเนาใบจดทะเบียนกรรมการค้า จำนวน 1 ฉบับ (ผู้มีอำนาจลงนามเช่นสำเนาถูกต้อง) หนังสือรับรองจำนวน 1 ฉบับ (ผู้มีอำนาจลงนามเช่นสำเนาถูกต้อง ประทับตราบริษัท) สำเนาสัมมาโนครวัของพนักงานบริษัทที่ต้องการทำประกันคนละ 1 ฉบับ สำเนาบัตรประจำตัว ของพนักงานบริษัทที่ต้องการทำประกันคนละ 1 ฉบับ ตัวแทนเข้าทำสัญญาตามเวลานัดหมาย นำส่งสัญญาที่สำนักงานขายสาขานครหลวงเวียงจันทน์ และให้ชำระเบี้ยผ่านธนาคารที่บริษัทประกันกำหนด ติดตามกรรมวิธีให้ลูกค้าพร้อมนำส่งด้วยตนเอง และอธิบายเงื่อนไข หรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ในกรรมวิธี ให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกคน ในบริษัทได้รับทราบพร้อม ๆ กัน ดูแลบริการหลังการขายสม่ำเสมอ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของตัวแทน เพื่อเป็นการบอกต่อให้กับลูกค้ารายใหม่ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปนัดดา คุรุกิจกำจร (2543) ได้ศึกษา คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า (1) ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีอายุต่างกัน มีคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงาน ด้านวิจารณ์ญาณ ด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม และด้านเชื่อมั่นในตนเอง ไม่แตกต่างกัน (2) ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณลักษณะด้านการสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตามแตกต่างกัน (3) ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงาน ด้านวิจารณ์ญาณ ด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตามและด้านเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน (4) ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิตต่างกัน มีคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงานแตกต่างกัน และเพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงาน และตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิตต่ำกว่า 3 ปี และ 6 ปีขึ้นไป มีคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับบทความของ บอล โสม ออฟฟิต แอน อินชัวร์น (2550) ขั้นตอนการขายอย่างมืออาชีพ การเตรียมตัวก่อนการเข้าพบ: เตรียมการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่ กริยาที่พอเหมาะพอควรเตรียมสิ่ง

สำคัญ 3 ประการ ดังนี้ (1) การเตรียมตัวภายนอก ได้แก่ การแต่งกายให้เข้ากับกาลเทศะ บุคลิกของตัวแทนต้องดูดี ไม่จำเป็นต้องใช้สินค้าราคาแพงแต่ให้ดูดี สะอาดตา (2) การเตรียมตัวภายใน เตรียมจิตใจ มีจิตใจที่สงบไม่มีความกังวล บอกกับตัวเองตลอดเวลาว่าเรากำลังเป็นผู้ให้ (3) การเตรียมเอกสาร ได้แก่ ข้อเสนอ โบร่ำง ใบสมัครทำประกันชีวิต ส่วนขั้นตอนการขาย (1) การนัดหมาย โทรศัพท์ไปนัดหมาย เป็นการนัดหมายปกติสั้น ๆ กระชับ ประมาณ 2-3 นาที ไม่ควรขายประกันทางโทรศัพท์ (2) การเข้าพบและทำให้ชอบเรา พูดคุยเรื่องของลูกค้ายมากกว่า เรื่องของเรา (ครอบครัว ความสำเร็จหน้าที่การทำงาน เรื่องที่เขาชอบ ฯลฯ) ความจริงใจ ชมด้วยความพอดี หรือคุยถึงเรื่องความสัมพันธ์เก่า ๆ ใช้เวลาประมาณ 10-15 นาที (3) การพูดให้ลูกค้ายฟัง ลูกค้ายจะซื้อต่อเมื่อเขาสนใจ เขาจะสนใจต่อเมื่อเขาฟัง เขาจะฟังก็ต่อเมื่อเขาสบายใจ และเขาจะสบายใจก็ต่อเมื่อเราไม่ผูกมัดเขา (4) ทำให้สนใจฟังโดยการอธิบายแบบประกันตามใบข้อเสนอด้วยความกระตือรือร้น ชัดเจน ช้า ๆ ทีละหัวข้อ เมื่ออธิบายจบแล้วให้ทบทวนผลประโยชน์อย่างคร่าว ๆ อีกครั้ง (5) ทำให้ตัดสินใจ ช่วยลูกค้ายในการตัดสินใจ เมื่ออธิบายแบบประกันจบและสรุปแล้วให้พูดว่า “ที่เราอธิบายโครงการทั้งหมดมีประโยชน์กับคุณลูกค้ายอย่างไร” ขอบัตรประชาชน กรอกใบร่ำงให้เซ็นชื่อ เขียนใบเสร็จ เก็บเงิน เขียนเช็ค นัดตรวจสุขภาพ (6) ขอรายชื่อลูกค้าย ไม่ว่าจะขายได้หรือไม่ก็ตาม ให้ขอต่อรายชื่อจากลูกค้ายทุกครั้งอย่างน้อย 3 รายชื่อ เพราะรายชื่อลูกค้ายเป็นสิ่งสำคัญที่ตัวแทนต้องมีไว้ใน Stock รายชื่อของตนเองอยู่ตลอดเวลา

จากการศึกษาวิจัยผู้วิจัยพบว่า ข้อกฎหมายหรือข้อจำกัดที่นักลงทุนต่างประเทศควรศึกษาและควรตระหนักในการทำธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว คือ ข้อกฎหมายการประกันชีวิต ซึ่งอยู่ในบทกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย ฉบับปรับปรุงปี พ.ศ. 2554 ในหัวข้อรูปแบบประกัน กฎระเบียบขอบเขต ประเภท เงื่อนไข ข้อห้ามต่าง ๆ รวมถึงบทลงโทษสำหรับธุรกิจประกันชีวิต และบทกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน ปี พ.ศ. 2552 ในหัวข้อ รูปแบบการลงทุน ประเภทการลงทุน กฎเกณฑ์ กฎระเบียบ เงื่อนไข ต่าง ๆ รวมถึงขั้นตอนการในการขอลดทะเบียนอนุญาตลงทุนในธุรกิจที่ต้องการลงทุน ระยะเวลาในการขอขึ้นทะเบียนวิสาหกิจเกี่ยวกับการลงทุน เพราะใบทะเบียนวิสาหกิจ เป็นเอกสารรับรองการขึ้นทะเบียนเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และยังรวมการอนุญาตลงทุน นโยบายส่งเสริม ทะเบียนอากร และอนุญาตดำเนินกิจการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับใบทะเบียนวิสาหกิจแล้วผู้ลงทุนสามารถดำเนินธุรกิจได้ทันที ควรศึกษาให้เข้าใจ และควรตระหนักทั้ง 2 บทกฎหมายซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) (กระทรวงการคลัง, 2551) กฎกระทรวงที่ได้ประกาศในราชกิจ ในมาตรา 7 การประกอบธุรกิจประกันชีวิต จะกระทำได้เมื่อ ได้จัดตั้งขึ้นในรูปบริษัทมหาชน จำกัด ตามกฎหมาย  าค  ยบริษัทมหาชน จำกัด และโดยใด  รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตจากรัฐมนตรี โดยอนุมัติคณะรัฐมนตรี การขอรับใบอนุญาต

ประกอบธุรกิจประกันชีวิตตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทดำเนินการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทมหาชน จำกัด “บริษัท” หมายความว่า บริษัทมหาชน จำกัด ที่ได้ รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตตามพระราชบัญญัติ และหมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่ได้ รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตในราชอาณาจักรตามพระราชบัญญัตินิติบุคคลทุนจดทะเบียนในประเทศไทย มีลักษณะดังนี้ (1) บุคคลธรรมดาถือหุ้นอยู่เกินร้อยละห้าสิบของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด (2) บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลถือหุ้นอยู่เกินร้อยละห้าสิบ

ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ในกรณีที่เห็นสมควรคณะกรรมการอาจอนุญาตให้ บุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทยถือหุ้นได้ ถึงร้อยละสิบเก้าของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิ

ออกเสียงและจำหน่ายได้ แต่ทั้งหมด และให้ มีกรรมการเป็นบุคคลซึ่งไม่มี สัญชาติไทยถือหุ้น

ได้ถึงร้อยละสิบเก้าของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และให้กรรมการเป็นบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทยเกินกว่าหนึ่งในสี่แต่ไม่เกินกึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด

จากการศึกษาวิจัยข้อมูลภายใต้กรอบการร่วมทุนธุรกิจประกันชีวิตของ สปป. ลาว มีผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนต่างประเทศหรือไม่ ผู้วิจัยพบว่า ข้อมูลภายใต้กรอบการร่วมทุนไม่มีผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุน เพราะอัตราส่วนการร่วมทุนในธุรกิจประกันชีวิตของ สปป. ลาว จะขึ้นอยู่กับข้อตกลงของผู้ร่วมทุนทั้ง 2 ฝ่าย มากกว่ากรณีเป็นบริษัท จำกัด ต้องมีผู้ถือหุ้นตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป กรณีเป็นบริษัทมหาชน ต้องมีผู้ถือหุ้นตั้งแต่ 30 คนขึ้นไป แต่ส่วนใหญ่ผู้ถือหุ้นร่วมทุนใน สปป. ลาว คือ 49 : 51 (49% สำหรับนักลงทุนต่างประเทศ, 51% สำหรับผู้ร่วมทุนใน สปป. ลาว) หรือสัดส่วน 50 : 50 (สัดส่วนเท่ากัน) แต่ถ้านักลงทุนต่างประเทศต้องการสัดส่วนมากกว่าผู้ร่วมทุนใน สปป. ลาว กฎหมายกำหนดไว้อย่างต่ำให้มากกว่า 10% ของหุ้นผู้ร่วมทุนของ สปป. ลาว ทั้งนี้สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในบทกฎหมายวิสาหกิจปี พ.ศ. 2548 เพราะปัจจุบันการร่วมทุนใน สปป. ลาว มี 3 แบบ คือ (1) นักลงทุนต่างประเทศที่ต้องการถือหุ้น 100% ต้องมีเงินค้ำประกันกับธนาคารของ สปป. ลาว (2) นักลงทุนต่างประเทศร่วมทุนกับบุคคลของ สปป. ลาว (3) นักลงทุนต่างประเทศร่วมทุนกับนิติบุคคลของ สปป. ลาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษฎา สังขมณี (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจร่วมทุนของผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก เป็นการทำวิจัยในพื้นที่ 4 อำเภอ คือ ชะอำ หัวหิน ปรานบุรี และสามร้อยยอด ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ตัดสินใจเลือกรูปแบบการลงทุน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบการลงทุน

ว่าจะลงทุนเองทั้งหมดหรือจะร่วมทุน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในการตัดสินใจเลือกรูปแบบการลงทุนว่าจะลงทุนเองทั้งหมดหรือจะร่วมทุนของผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก ในเขตชะอำ หัวหิน ปรานบุรี และสามร้อยยอด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารที่พักในพื้นที่จำนวน 220 ราย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยวิธีจับฉลากจากรายชื่อสถานประกอบการที่พักทั้ง 4 อำเภอ ตามสัดส่วนตัวอย่างต่อประชากร จากนั้นจะทำการสุ่มเลือกตัวอย่างจากทุกประเภทของที่พัก แบบแบ่งชั้นภูมิอีกครั้งหนึ่ง และทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อยืนยันผลการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย แบบสอบถาม และแบบบันทึกการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกทวิ และไคสแควร์

จากการศึกษาวิจัยผู้วิจัยพบว่า วิธีการขอดำเนินการลงทุนธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว สำหรับนักลงทุนต่างประเทศ นักลงทุนควรดำเนินการดังนี้ (1) ยื่นขอใบอนุญาตลงทุนที่กระทรวงแผนการและการลงทุน (2) ยื่นขอใบอนุญาตลงทุนธุรกิจด้านการประกันภัยที่กระทรวงการเงิน (3) ดำเนินการยื่นขอจดทะเบียนการค้าที่กระทรวงการค้า (4) ดำเนินการยื่นขอจดทะเบียนอากรที่กระทรวงการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ จิรวินิชย์ และคณะ (2553) จากการศึกษามาตรการส่งเสริมการลงทุนทางตรงของประเทศ ที่เป็นกรณีศึกษา อาทิ ประเทศเวียดนาม สิงคโปร์ และอินเดียนั้น พบว่า มีกรอบมาตรการเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจทางภาษี (Tax Incentives) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (Infrastructure) การเสริมสร้างทักษะแรงงาน (Skill Development) การพัฒนาด้านระเบียบ/ กฎเกณฑ์การลงทุน (Regulatory Environment) และการจัดตั้งหน่วยงานส่งเสริมการลงทุน (Promotion Agency Establishment) นอกจากนี้ตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อนักลงทุนข้ามชาติว่าเป็นประเทศที่นำลงทุนนั้น จะพิจารณาโครงสร้างเฉพาะที่สำคัญ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อกำลังซื้อของประชาชนในแต่ละประเทศ ความมีเสถียรภาพทางการเมืองที่มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน และระบบกฎหมายที่ต้องมีความโปร่งใส เป็นธรรม ในมาตรฐานระดับสากล รวมถึงประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายที่ดี อีกทั้งมีสภาพแวดล้อมในทางธุรกิจที่ดี เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ การก่อตั้งธุรกิจในประเทศไทยก็เหมือนประเทศอื่น ๆ ส่วนมากการก่อตั้งกิจการจะมี 3 ประเภท คือ บุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วน และบริษัทจำกัด โดยบริษัทจำกัดเป็นรูปแบบการจัดตั้งที่นักลงทุนต่างชาตินิยมมากที่สุด ในการจัดตั้งบริษัทจำกัดต้องมีผู้เริ่มก่อการตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป เข้าชื่อกันทำหนังสือบริคณห์สนธิ ประชุม และจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด รวมทั้งขอมีบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีเงินได้ และมีการจัดทำบัญชีตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลรัษฎากร และพระราชบัญญัติการบัญชีด้วย นอกจากนี้ กิจการต้องมีการจัดทำบัญชีงบดุลอย่างน้อย



ปีละ 1 ครั้ง ยื่นต่อกรมสรรพากรและกรมทะเบียนการค้าและต้องมีการหัก ภาษี ณ ที่จ่าย สำหรับเงินเดือนของพนักงานปกติทุกคน

จากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยพบว่า อุปสรรคและโอกาสในการทำธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว มีดังนี้

#### 1. ด้านอุปสรรค คือ

- 1.1 การประกันชีวิตยังเป็นสิ่งใหม่สำหรับประชาชน สปป. ลาว
- 1.2 ประชาชน สปป. ลาว ยังขาดการรับรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันชีวิต
- 1.3 รายได้ของประชาชนใน สปป. ลาว
- 1.4 ค่านิยมการทำประกันชีวิตของประชาชน สปป. ลาว
- 1.5 ขาดการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรู้จักการประกันชีวิต
- 1.6 ประสิทธิภาพของลูกค้ำใน สปป. ลาว ที่เคยถูกตัวแทนจ้อ กัง หรือหลอกลวง
- 1.7 ประชาชน สปป. ลาว ให้ความสำคัญการทำประกันภัยมากกว่าการทำประกันชีวิต ด้วยนโยบายของภาครัฐให้ยานพาหนะที่มีเครื่องจักร ต้องมีประกันภัยทุกคัน
- 1.8 ตลาดธุรกิจประกันชีวิต ยังไม่เปิดกว้าง

#### 2. ด้านโอกาส คือ

- 2.1 เพิ่มการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้และความเข้าใจในการประกันชีวิตให้ประชาชนใน สปป. ลาว ให้มากที่สุด
  - 2.2 การสนับสนุนและเปิดกว้างทางการตลาดในธุรกิจประกันชีวิตจากภาครัฐ
  - 2.3 สร้างจุดแข็งและภาพลักษณ์ที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต
  - 2.4 การเปิดการค้าเสรีของกลุ่มประชาคมอาเซียน (AEC)
  - 2.5 การพัฒนาเศรษฐกิจและความมั่นคงทางการเงินของ สปป. ลาว
  - 2.6 การแข่งขันในธุรกิจประกันชีวิตยังไม่สูง
  - 2.7 ความสัมพันธ์และความผูกพันระหว่างไทย-ลาว ทำให้ไทยมีโอกาสในการทำธุรกิจ
- ใน สปป. ลาว สูงกว่าชาติอื่น
- 2.8 การสนับสนุนจากภาครัฐในการเพิ่มนโยบายการทำประกันชีวิต

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมควร วีระอาชากุล (2551) การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต: กรณีศึกษาบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีระดับปัญหาและอุปสรรคมาก โดยในด้านการขายประกันชีวิต พบว่า มีระดับปัญหาและอุปสรรคมากเป็นอันดับแรก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านเสนอขายประกันชีวิตในเรื่องตัวแทนขายประกันชีวิต ต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่อง

การขายประกันชีวิตด้วยตนเอง มีระดับปัญหาและอุปสรรคมากเป็นอันดับแรก ด้านการทำสัญญาประกันชีวิตในเรื่องเนื้อหา การฝึกอบรมให้ความรู้กับตัวแทนประกันชีวิตตามหลักสูตรที่บริษัทกำหนดขึ้น ในด้านการทำสัญญาประกันชีวิตไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีระดับปัญหาและอุปสรรคมากเป็นอันดับแรก ด้านการบริการหลังการขายในเรื่องความไม่สะดวกในเรื่องการขอรับเงินสินไหมชดเชยรายวัน กรณีเข้ารับการรักษาตัวเป็นผู้ป่วยใน มีระดับปัญหาและอุปสรรคมากเป็นอันดับแรก เมื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ลักษณะงาน และรายได้ พบว่า ด้านรายได้มีระดับปัญหาและอุปสรรคมากเป็นอันดับแรก เห็นควรปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ปัจจุบัน และเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับตัวแทนประกันชีวิต ทั้งในด้านทักษะการขายประกันชีวิต ด้านการทำสัญญาประกันชีวิต และควรปรับเปลี่ยนวิธีการจ่ายเงินชดเชยรายวันให้สะดวกต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

การทำธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. กรณีเป็นบุคคลธรรมดา ในรูปแบบตัวแทนประกันชีวิต ขึ้นตอนในการเข้าไปขายประกันใน สปป. ลาว มีดังนี้

1.1 เบื้องต้นควรขายประกันชีวิตให้กับคนที่อยู่รอบข้างตัวแทน เช่น คนรู้จัก เพื่อน หรือญาติ ในประเทศไทย โดยเฉพาะในจังหวัดติดเขตชายแดน เช่น หนองคายและอุดรธานี

1.2 ตัวแทนจะได้รับการแนะนำให้รู้จักผู้ต้องการซื้อประกันชีวิตใน สปป. ลาว จากบุคคล (ในข้อ 1.1) โดยทั่วไปมีวิธีการแนะนำ 2 วิธี คือ

1.2.1 บุคคล (ในข้อ 1.1) ให้หมายเลขโทรศัพท์ตัวแทนกับผู้ต้องการซื้อประกันใน สปป. ลาว หรือให้หมายเลขโทรศัพท์ผู้ต้องการซื้อประกันใน สปป. ลาว กับตัวแทน เพื่อให้ติดต่อกันเอง ตัวแทนทำการติดต่อผู้ต้องการซื้อประกันทางโทรศัพท์ แนะนำตัวเอง ทำความรู้จักกัน เพื่อนัดหมายนำเสนอแบบประกัน ส่วนใหญ่ตัวแทนจะนิยมนัดหมายกันที่บ้านของผู้ต้องการซื้อประกันเพื่อต้องการเข้าไปทำความรู้จักและต่อยอดการขายประกันให้กับคนรอบข้างของผู้ต้องการซื้อประกัน

1.2.2 บุคคล (ในข้อ 1.1) เป็นผู้ดำเนินการติดต่อระหว่างตัวแทนกับผู้ต้องการซื้อประกันใน สปป. ลาว ให้รู้จักกัน โดยจะเป็นผู้พาตัวแทนเข้าไปพบผู้ต้องการซื้อประกันที่บ้านใน สปป. ลาว หรือพาผู้ต้องการซื้อประกันมาพบตัวแทนในประเทศไทย

2. กรณีนัดหมายเสนอแบบประกันที่บ้านของผู้ต้องการซื้อประกันใน สปป. ลาว  
ตัวแทนควรดำเนินการดังนี้

2.1 นัดหมายวันและเวลา กับผู้ต้องการซื้อประกันให้ชัดเจน ส่วนใหญ่ผู้ต้องการ  
ซื้อประกันจะมารับตัวแทนที่หน้าด่านฝั่ง สปป. ลาว

2.2 จัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตหรือแบบประกันให้ครบถ้วน

2.3 จัดเตรียมหนังสือเดินทาง เพราะเกณฑ์ระยะเวลาการข้ามไปฝั่ง สปป. ลาว  
มี 2 แบบ คือ

2.3.1 กรณีข้ามไปมากกว่า 1 วัน ต้องใช้หนังสือเดินทาง เพราะเจ้าหน้าที่  
ณ จุดผ่านแดน จะทำการตรวจหนังสือเดินทางและให้กรอกเอกสารเข้าประเทศและออกประเทศ  
พร้อมให้ระบุวันกลับ

2.3.2 กรณีข้ามไปภายใน 1 วัน ไม่มีต้องใช้หนังสือเดินทาง แต่ให้ไปติดต่อ  
ขอเอกสารข้ามแดน ณ ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

2.4 นั่งรถโดยสารประจำทางสายหนองคาย-เวียงจันทน์ ที่สถานีขนส่งจังหวัด  
หนองคาย ค่าโดยสารประมาณ 55 บาท ถึงหน้าด่านผ่านแดน สปป. ลาว เจ้าหน้าที่ฝั่ง สปป. ลาว  
ทำการตรวจหนังสือเดินทางหรือเอกสารขอข้ามแดน จากนั้นติดต่อหาผู้ต้องการซื้อประกันมารับ  
เพื่อเดินทางไปนำเสนอแบบประกันที่บ้านของผู้ต้องการซื้อประกัน (ขอแนะนำ กรณี ไปครั้งแรก  
ควรมีเพื่อนเดินทางไปด้วย) เมื่อถึงบ้านผู้ต้องการซื้อประกันก็ทำความรู้จักคนในครอบครัว ญาติ  
หรือเพื่อนบ้าน เพื่อต่อยอดการขายประกันในครั้งต่อไป จากนั้นสอบถามข้อมูลกับผู้ต้องการ  
ซื้อประกัน เช่น ความต้องการที่จะชำระเบี้ยประกันรายปี ทุนประกันที่ต้องการ ค่าการรักษา ค่าห้อง  
ค่าชดเชยรายได้ กรณีซื้อประกันสุขภาพ เมื่อได้ข้อมูลแล้วให้พิจารณา เพื่อนำเสนอแบบประกัน  
ที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ซื้อ เมื่อตกลงซื้อประกันชีวิตแล้ว

ในการทำสัญญาซื้อประกันชีวิต แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.4.1 ถ้าเป็นตัวแทนของบริษัทประกันที่มีสำนักงานสาขาใน สปป. ลาว  
ให้พาผู้ซื้อไปทำสัญญาซื้อประกันชีวิต ณ สำนักงานขายสาขานครหลวงเวียงจันทน์ โดยให้  
ผู้ซื้อประกันเตรียมเอกสารดังนี้ คือ สำเนาบัตรประจำตัวผู้ซื้อ จำนวน 1 ใบ และสำเนาทะเบียนบ้าน  
ระบุที่อยู่ของผู้ซื้อประกัน จำนวน 1 ใบ และให้ผู้ซื้อประกันทำการชำระค่าเบี้ยประกันผ่านธนาคาร  
ที่ทางบริษัทประกันกำหนดไว้ด้วยเงินบาท หรือเงินดอลลาร์สหรัฐ ฯ ถ้าสำเนาเอกสารชำระค่า  
เบี้ยประกันให้ผู้ซื้อประกันเก็บไว้ เอกสารตัวจริง แนบสัญญาซื้อประกัน เพื่อนำส่งสำนักงานสาขา  
จังหวัดหนองคาย ต่อไป

2.4.2 ถ้าเป็นตัวแทนของบริษัทประกันที่ไม่มีสำนักงานสาขาใน สปป. ลาว

ให้พาผู้ซื้อประกันเข้ามาทำสัญญา ณ สำนักงานขาย สาขาจังหวัดหนองคาย หรืออุดรธานี โดยให้ผู้ซื้อประกันเตรียมเอกสารดังนี้ คือ สำเนาบัตรประจำตัวผู้ซื้อ จำนวน 1 ใบ สำเนาทะเบียนบ้าน ระบุที่อยู่ของผู้ซื้อประกัน จำนวน 1 ใบ และสำเนาหนังสือเดินทาง จำนวน 1 ใบ พร้อมนำเงินมาชำระค่าเบี้ยประกันผ่านธนาคาร ในจังหวัดหนองคาย ด้วยเงินบาท หรือเงินดอลลาร์สหรัฐ ๑ ก็ได้ ถ่ายสำเนาเอกสารชำระค่าเบี้ยให้ผู้ซื้อประกันเก็บไว้ 1 ชุด เอกสารตัวจริงแนบสัญญาซื้อประกัน เพื่อนำส่งเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานสาขา จังหวัดหนองคาย ต่อไป

2.5 ดูแล และให้บริการอำนวยความสะดวกให้ผู้ลูกค้า เช่น พาไปทานข้าว พาเที่ยว ในจังหวัดหนองคาย หรือจังหวัดใกล้เคียงตามความต้องการของลูกค้า แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว หลังจากนั้นพาลูกค้าไปส่งที่หน้าด่านฝั่งไทยเพื่อกลับไป สปป. ลาว

2.6 ติดตามกรรมกรรมของลูกค้าเพื่อนำส่งให้กับลูกค้าใน สปป. ลาว ด้วยตัวเองและให้อธิบายรายละเอียดในกรรมกรรมให้ลูกค้าเข้าใจเพื่อป้องกันไม่เกิดปัญหาได้ภายหลัง ทั้งนี้ ควรมีของฝากเล็ก ๆ น้อย จากเมืองไทยไปเยี่ยมลูกค้าบ้างเพื่อแสดงน้ำใจ และให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

2.7 สร้างภาพลักษณ์หรือจุดขายในการเป็นตัวแทนที่ดี มีจรรยาบรรณ บริการด้วยความจริงใจ ใส่ใจ เสมอต้นเสมอปลาย ซื่อสัตย์ ให้คำแนะนำ และเป็นທີ່ปรึกษาการทำประกันชีวิตให้ลูกค้าด้วยความจริงใจ

2.8 จำนวนลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องหาเอง จากการแนะนำให้รู้จักของผู้ซื้อรายเก่า เพราะเกิดความประทับใจในการบริการของตัวแทน ทำการสานต่อการขายประกันให้กับคนรอบข้างของลูกค้าต่อ ๆ ไป

3. กรณีเป็นนิติบุคคลในรูปแบบบริษัท ขึ้นตอนในการเข้าไปทำธุรกิจประกันชีวิต ใน สปป. ลาว

3.1 ศึกษาข้อมูลทั่วไปของ สปป. ลาว เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ลักษณะอุปนิสัยของคน สปป. ลาว ระบบเศรษฐกิจและความมั่นคงทางการเงินของ สปป. ลาว

3.2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจประกันภัยของ สปป. ลาว จำนวนบริษัทคู่แข่ง สภาพการแข่งขัน โอกาสในการเติบโตทางธุรกิจ การขยายงานทางธุรกิจ นโยบายสนับสนุนทางธุรกิจจากภาครัฐ

3.3 ศึกษาข้อกำหนดประกันชีวิตในบทกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย ฉบับ พ.ศ. 2554 นักลงทุนควรศึกษาให้เข้าใจอย่างละเอียดชัดเจน เช่น รูปแบบ ขอบเขต ข้อห้าม และบทลงโทษ ต่าง ๆ สำหรับธุรกิจประกันชีวิต เพราะบทกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย ฉบับ พ.ศ. 2554 ดังกล่าว ได้รวมข้อกำหนดการประกันชีวิตกับข้อกำหนดประกันภัยไว้ด้วยกัน ฉะนั้นนักลงทุนควรศึกษาให้เข้าใจในทุกมาตราที่ระบุไว้ในบทกฎหมาย สามารถหาข้อมูล

บทกฎหมายดังกล่าวเพิ่มเติมได้จากเว็บไซต์ [www.an.gov.lao](http://www.an.gov.lao) หรือ หาได้จากหนังสือรวมบทกฎหมายของ สปป. ลาว ตามร้านจำหน่ายหนังสือทั่วไปในนครหลวงเวียงจันทน์

3.4 ศึกษาบทกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนฉบับปี พ.ศ. 2552 นักลงทุนควรศึกษาให้เข้าใจอย่างละเอียดในบทกฎหมายการส่งเสริมการลงทุนฉบับปี พ.ศ. 2552 เช่น กฎระเบียบ ขั้นตอน ข้อกำหนด ข้อบังคับการลงทุนใน สปป. ลาว แล้วทำการประเมินว่า นักลงทุนสามารถยอมรับในบทกฎหมายนั้นได้หรือไม่ การเข้าไปทำธุรกิจใน สปป. ลาว แนะนำให้นักลงทุนติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจหรือข้อมูลอื่น ๆ ที่ต้องการทราบใน สปป. ลาว เช่น เศรษฐกิจปัจจุบัน สถานะการแข่งขัน ปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ รวมถึงโอกาส ได้จากสำนักงานทูตพาณิชย์ไทย ประจำนครหลวงเวียงจันทน์ เพื่อนักลงทุนจะได้นำข้อมูลหรือแนวทางประกอบการตัดสินใจในการลงทุนต่อไป โดยให้จัดทำหนังสือขอข้อมูลหรือหนังสือขอนัดพบคุณพิมพ์กงแก้ว อัครราชทูตที่ปรึกษาฝ่ายการพาณิชย์ ประเทศไทย ประจำประเทศลาว ณ สำนักงานทูตพาณิชย์ไทย ประจำนครหลวงเวียงจันทน์ ตั้งอยู่ตรงข้ามกับสำนักงานสถานทูตไทย ฯ)

ปัจจุบัน สปป. ลาว ได้เตรียมตัวเป็นสมาชิกองค์การการค้าโลก (WTO) ในต้นปี พ.ศ. 2556 และทางองค์การการค้าโลกได้มอบมาตรฐานการประกันภัยให้กับ สปป. ลาว ซึ่งภาครัฐได้เตรียมปรับปรุงบทกฎหมายว่าด้วยการประกันภัยให้สอดคล้องกับหลักสากล เพื่อให้นักลงทุนต่างประเทศเกิดความมั่นใจและเข้ามาลงทุนธุรกิจประกันใน สปป. ลาว ให้มากขึ้น อีกทั้งภาครัฐก็พร้อมที่จะสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้กับนักลงทุน เมื่อเข้ามาลงทุนใน สปป. ลาว เพราะเป็นการพัฒนาและส่งเสริมให้เศรษฐกิจของ สปป. ลาว เจริญเติบโตยิ่งขึ้นในภูมิภาคนี้ อย่างไรก็ตาม นักธุรกิจที่จะลงทุนทำธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว ควรพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ด้วย โดยเฉพาะค่าครองชีพในนครหลวงเวียงจันทน์ กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชากรใน สปป. ลาว เพื่อเป็นฐานข้อมูลประกอบการตัดสินใจ เพราะปัจจุบันรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของประชากรใน สปป. ลาว เท่ากับ 4,000 บาทต่อเดือน ขณะที่ค่าครองชีพในนครหลวงเวียงจันทน์ค่อนข้างสูงมาก เพราะการทำประกันชีวิตนั้นถือว่าเป็นการออม และเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งซึ่งในแต่ละแบบประกันนั้น ค่าเบี้ยก่อนสูง อย่างน้อยต้องเริ่มต้นที่ 10,000 บาทขึ้นไป ดังนั้นนักธุรกิจจึงควรศึกษาความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจนี้ให้ถี่ถ้วน ปัจจุบันใน สปป. ลาว ยังไม่มีบริษัทประกันชีวิต ส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทประกันภัยที่มาจากต่างประเทศ คือ มาเลเซีย เวียดนาม และไทย เป็นต้น คือ การประกันภัยรถยนต์ จักรยานยนต์ อุบัติเหตุ และสุขภาพ เพราะค่าเบี้ยประกันภัยไม่สูง ประชาชนสามารถทำประกันภัยดังกล่าวได้ และด้วยนโยบายของภาครัฐที่บังคับให้รถทุกคันบนท้องถนนต้องมีประกันภัย จึงทำให้ประชาชนตระหนักและเห็นความสำคัญ of ประกันภัยมากกว่าการประกันชีวิต

จากภาพรวมเศรษฐกิจของ สปป. ลาว ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับการค้าขายกับประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ไทย เวียดนาม และจีนตอนใต้ ดังจะเห็นได้จาก ที่ปากเซเป็นตัวอย่างของความสำเร็จในการค้าขายกับประเทศเพื่อนบ้านนั่นก็คือ ประเทศไทย อีกทั้งครึ่งหนึ่งของ GDP ลาวมาจากภาคการเกษตร และธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งธุรกิจท่องเที่ยวได้เจริญเติบโตไปอย่างรวดเร็วมาก และคาดว่าจะรายได้จากการท่องเที่ยวของลาวจะเพิ่มเป็น 250-300 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ภายในปี พ.ศ. 2563 นี้ ซึ่งภาครัฐมีความมั่นใจว่าอีก 7 ปีข้างหน้า สปป. ลาว จะมีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (GDP) ความมั่นคงทางการเงิน และรายได้ประชาชาติต่อหัวจะเพิ่มขึ้นตามลำดับ จึงได้กำหนดเป้าหมายที่จะปลด สปป. ลาว ออกจาก 10 อันดับประเทศที่ยากจนที่สุดในเอเชีย (สปป. ลาว อยู่ในอันดับที่ 8) และออกจากการเป็นประเทศที่ด้อยพัฒนาจากเอเชีย ดังนั้นอาจเป็นสัญญาณที่ดีสำหรับนักลงทุนที่คิดจะลงทุนทำธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว เพราะอีก 7 ปีข้างหน้า ประชากร สปป. ลาว จะมีรายได้ต่อเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าในปัจจุบันนี้อาจทำให้ประชาชนตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการทำประกันชีวิตมากขึ้น ค่านิยมในการทำประกันชีวิตก็อาจเพิ่มขึ้น ส่งผลทำให้ธุรกิจประกันชีวิตใน สปป. ลาว มีการพัฒนาและเติบโตขึ้นตามลำดับต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. กรณีต้องเก็บข้อมูลในสถานที่ที่เป็นหน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน แนะนำให้ศึกษาวิธีการหรือขั้นตอนการติดต่อประสานกับหน่วยงานราชการ หรือหน่วยเอกชน ที่จะเข้าไปสัมภาษณ์ใน สปป. ลาว ให้ละเอียดถี่ถ้วน
2. ให้จัดทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน เพราะหนังสือดังกล่าวต้องส่งผ่านสำนักงานทูตพาณิชย์ประเทศไทย ประจำนครหลวงเวียงจันทน์ สปป. ลาว ซึ่งเจ้าหน้าที่ในสำนักงานทูตพาณิชย์ฯ จะเป็นผู้ดำเนินการแปลหนังสือขอความร่วมมือเป็นภาษาลาว แล้วดำเนินการส่ง พร้อมติดต่อประสานงานนัดหมายหน่วยงานนั้น ๆ ให้ แล้วแจ้งผลการประสานให้ผู้วิจัยทางอีเมล (e-mail)