

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

อิสริยา ระบีน. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อบุคคล ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อบุคคล ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานธนาคารผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 – 30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และอายุการทำงาน 3 – 5 ปี ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย ประกอบด้วย ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และ ด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับเห็นด้วย สำหรับด้านความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อบุคคล ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า อยู่ในระดับสำเร็จ

2. พนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อบุคคล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ปัจจัยด้านทัศนคติ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และ ด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF COMMERCIAL BANK' STAFF
IN SELLING LIFE INSURANCE FOR COMMERCIAL LOAN PROTECTION
IN BANGKOK METROPOLIS



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2013

Issariya Rabin. (2013). *Factors affecting the success of commercial bank' staff in selling life insurance for commercial loan protection in Bangkok metropolis*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor committee: Dr. Manu Leenawong.

The objective of this research was to study the factors affecting the success of Commercial Bank' staff in selling life insurance for Commercial Loan Protection in Bangkok metropolis. Sample sizes are 400 staffs of Commercial Bank. This research was using questionnaire as a tool to collect data from sampling group. The statistics for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Multiple Regression.

The results of this research are as follows:

1. Most respondents are female, aged between 26-30 years old, single, holding higher bachelor's degree, having monthly income between Baht 20,001-30,000, having duration at 3-5 years of work. Attitude of Commercial Bank' staff is at agreed level consisting of Cognitive Component, Affective Component and Behavior Component at agreed level. The success of Commercial Bank' staff in selling life insurance for Commercial Loan Protection in Bangkok metropolis is at success level.

2. The personnel characteristics, which are age, marital status, education level, monthly income and year of work of Commercial Bank' staff had effected on overall success of Commercial Bank' staff in selling life insurance for Commercial Loan Protection in Bangkok metropolis at statistical significant levels of 0.01.

3. Overall Attitude factors, Cognitive Component, Affective Component and Behavior Component were positively correlated with overall success of Commercial Bank' staff in selling life insurance for Commercial Loan Protection in Bangkok metropolis at statistical significant levels of 0.05.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสะดวกจาก ดร.มนู ลีนะวงศ์ ที่สละเวลาอันมีค่ายิ่ง รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา โดยท่านชี้แนะ อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดี ตั้งแต่เริ่มดำเนินการงานวิจัย จนงานวิจัยได้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ผู้วิจัยรู้สึกทราบบ้างในความเอาใจใส่ ความเมตตา และโอกาส ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความอนุเคราะห์ ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดระยะเวลาที่ทำการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.พนิต กุลศิริ และ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม อีกทั้งยังได้สละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้คำแนะนำ ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับผู้วิจัย

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรภาควิชาทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกและขอแนะนำต่างๆ ในการวิจัยให้ผ่านพ้นไปอย่างราบรื่นตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

และสุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัว ผู้มีพระคุณ ที่ให้การสนับสนุนอยู่เบื้องหลังความสำเร็จ คอยให้กำลังใจ ขอขอบคุณเจ้านายที่คอยปลุกดัน และให้โอกาส ขอขอบคุณเพื่อนพนักงานที่คอยให้กำลังใจ และความช่วยเหลือคอยชี้แนะ ในงานวิจัยชิ้นนี้ ขอขอบคุณคนสำคัญที่คอยเป็นกำลังใจ เอาใจช่วย อยู่เคียงข้างกัน ขอขอบคุณ Girl Gang ที่คอยให้กำลังใจอยู่ห่างๆ แต่ไม่เคยหายไปไหน และที่ขาดไม่ได้คือความช่วยเหลือของเพื่อนๆ กลุ่ม The gang ทุกคน ทั้งในด้านของกำลังใจ คอยกระตุ้น ให้คำแนะนำ อีกทั้งยังสละเวลาส่วนตัวในการช่วยเหลือสนับสนุนและคอยให้คำปรึกษาเสมอมาตลอดระยะเวลาการศึกษาระดับปริญญาโท จนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จ

อิสสรียา ระบิน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	6
สมมติฐานในการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประชากร	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับทัศนคติ	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ	13
ประวัติความเป็นมาของประกันชีวิต	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
3 วิธีดำเนินการวิจัย	21
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	21
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล	23
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	25
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	61
อภิปรายผล	65
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	68
ข้อเสนอแนะสำหรับงานครั้งต่อไป	69
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก	75
ภาคผนวก ข	82
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	84

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	33
2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	34
3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (จัดใหม่)	34
4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	35
5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	35
6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	36
7 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	36
8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน	37
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติ	37
10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเข้าใจ	38
11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้สึก	39
12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรม	41
13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้าน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร	42
14 แสดงค่าความแปรปรวนและเปรียบเทียบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อ คุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ	43
15 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อ คุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	44
16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อ คุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดย ใช้สถิติ Brown-Forsythe จำแนกตามอายุ	45
17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อ คุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Dennett's T3	46
18 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนและเปรียบเทียบความสำเร็จในการขายประกัน ชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ใน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ	47

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
19 แสดงค่าความแปรปรวนและเปรียบเทียบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อ คุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา	49
20 แสดงค่าความแปรปรวนความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงิน สินเชื่อ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ Levine's Test จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	50
21 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตคุ้มครองวงเงินสินเชื่อของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	51
22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อ คุ้มครองวงเงินสินเชื่อ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธี ของ Dunnett's T3 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	51
23 แสดงค่าความแปรปรวนความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงิน สินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ Levene's Test จำแนกตามอายุการทำงาน	53
24 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ ธุรกิจ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติ Brown- Forsythe จำแนกตามอายุการทำงาน	53
25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความสำเร็จในการขายประกันชีวิต จำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายคู่	54
26 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางทัศนคติ กับการความสำเร็จในการขายประกัน ชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ใน กรุงเทพมหานคร	56
27 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	58

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดการวิจัย	6
2 แสดงโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ (Tricomponent attitude model)	11



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ความเสี่ยงเป็นสิ่งที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และจะส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเสียหาย หรือความล้มเหลว อีกทั้งปัจจุบันมีการเกิดภัยธรรมชาติอยู่บ่อยครั้ง รวมถึงการก่อการร้ายเป็นระยะ ดังนั้นการรับประกันชีวิตจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนและเป็นหลักประกันให้แก่ตนเองและครอบครัว ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ตลอดเวลา

ช่องทางในการขายประกันชีวิตมีหลากหลายช่องทาง ทั้งนี้ การขายประกันผ่าน “ตัวแทน” และการขายประกันผ่าน “ธนาคาร” (Banc assurance) ซึ่งมีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นอย่างน่าสนใจ โดยในส่วนของประกันชีวิตนั้น คาดว่าเบี้ยประกันภัยรวบรวมสำหรับทั้งปี 2555 น่าจะขยายตัวได้ประมาณ 13.0-15.0% จากการขับเคลื่อนของเบี้ยประกันภัยรวบรวมผ่านช่องทางการขายผ่านธนาคารเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากส่วนแบ่งตลาดของช่องทางการขายผ่านธนาคารที่เพิ่มขึ้นเป็น 38.0% ณ มิถุนายน 2555 เทียบกับ 32.5% ในปี 2554 ในขณะที่ช่องทางขายผ่านตัวแทน มีส่วนแบ่งตลาดลดลงเหลือ 55.7% ในช่วงครึ่งแรกของปีนี้ เทียบกับ 61.0% ในปี 2554 เช่นเดียวกับช่องทางขายอื่นที่มีส่วนแบ่งตลาดลดลงเล็กน้อยเป็น 6.3% จาก 6.5% ในช่วงเวลาเดียวกัน (ที่มา: <http://www.ryt9.com/s/prg/1437447> กรุงเทพฯ--3 ก.ค.--ศูนย์วิจัยกสิกรไทย)

จากตัวเลขดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การขายประกันชีวิตผ่านช่องทางธนาคาร (Banc assurance) มีอัตราเติบโตที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ จึงหันมาให้ความสำคัญเนื่องจากเป็นช่องทางในการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมและเสริมสร้างบริการเพื่อดึงดูดลูกค้าของตนให้อยู่ติดกับธนาคารเอาไว้ให้ได้ ในขณะที่บริษัทประกันก็จะได้ส่วนผลประโยชน์ในการที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่ซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารได้โดยไม่ต้องเหนื่อยแรงมากนัก ซึ่งเท่ากับเป็นการลดต้นทุนในการขยายตลาดไปในตัวเพราะไม่ต้องใช้ตัวแทนขาย และยังแถมเพิ่มช่องทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับบริการของธนาคารได้ตลอดเวลา

ในการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์ (Banc assurance) พนักงานธนาคารเปรียบเหมือนตัวแทนในการนำเสนอขายประกันชีวิตให้กับลูกค้า จึงนับได้ว่าพนักงานธนาคารมีบทบาทที่สำคัญในการขับเคลื่อนความสำเร็จในการขายประกันชีวิตผ่านช่องทางธนาคารเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ จำนวนผู้สมัครสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิต และนายหน้าประกันวินาศภัยทั้งสิ้น 60,093 ราย พบว่าเป็นพนักงานของธนาคารจำนวนถึง 19,652 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 32.70 ของผู้สมัครสอบทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าธนาคารกำลังเร่งพัฒนาบุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการใน การซื้อประกันภัยผ่านช่องทางธนาคาร (Banc assurance) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง (ที่มา: http://www.siamturakij.com/home/news/display_news.php?news_id=413371007)

ทั้งนี้ พนักงานธนาคารจะต้องมีความเห็นหรือทัศนคติไปในทิศทางเดียวกัน โดยอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องซึ่งเป็นไปตามกฎของธนาคาร ซึ่งความประสบความสำเร็จในการขายนั้น จะเป็นการกำลังใจในการขายประกันชีวิต เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า และธนาคาร

ในรายงานฉบับนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์” เนื่องด้วยปัจจุบันแนวโน้มสินเชื่อมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นโอกาสในการขยายตัวของประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ อีกทั้งปัจจุบันการวิจัยในเรื่องประกันคุ้มครองวงเงินสินเชื่อยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุงานต่างกันกับในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางด้านทัศนคติ ได้แก่ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึกละ ด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์
2. ผลของการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ผู้บริหารสามารถนำไปปรับ เพื่อใช้ในการกระตุ้นการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์
3. ผลของการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปปรับใช้ในการวางแผน เพื่อพัฒนาปรับปรุงให้พนักงานธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมาย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของทางธนาคาร ทางด้านทัศนคติและความพึงพอใจในแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่ขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของทางธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ในการวิจัยครั้งนี้ ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ

เลือกสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (No probability sampling) โดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของทางธนาคารพาณิชย์ กรุงเทพมหานคร โดยจะดำเนินการเก็บที่ธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร โดยเริ่มจากคนรู้จัก (เนื่องจากเป็นเรื่องละเอียดอ่อน) จึงใช้วิธี Snowball Sampling โดยอาศัยการแนะนำต่อๆ ของคนรู้จัก และกระจายเก็บให้ครบจำนวนแบบสอบถามที่ต้องการ

เลือกกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากเป็นเรื่องละเอียดอ่อนจึงเริ่มจากคนรู้จัก โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) โดยอาศัยการแนะนำต่อๆ ของคนรู้จัก และกระจายเก็บให้ครบจำนวนแบบสอบถามที่ต้องการ พิจารณาจากคำนวณจากสูตร กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2545: 26) Yamane (Taro Yamane. 1967: 886) เพื่อสะดวกในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน และสำรวจไว้ 5% ของกลุ่มตัวอย่าง ได้เท่ากับ 15 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารพาณิชย์

1.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

1.1.2 อายุ

- 1) 20 – 25 ปี
- 2) 26 – 30 ปี
- 3) 31 – 35 ปี
- 4) 36 – 40 ปี
- 5) 41 – 45 ปี
- 6) 46 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพ

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

- 1) ปริญญาตรี
- 2) สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 รายได้ต่อเดือน

- 1) 10,001-20,000 บาท
- 2) 20,001-30,000 บาท
- 3) 30,001-40,000 บาท
- 4) 40,001 บาทขึ้นไป

1.1.6 อายุการทำงาน

- 1) ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 2 ปี
- 2) 3-5 ปี
- 3) 6-8 ปี
- 4) 9 ปีขึ้นไป

1.2 ปัจจัยทางด้านทัศนคติของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (Zimbardo; & Ebbesen. 1970) ได้แก่ ด้านทางด้านความเข้าใจ (Cognitive Component) ด้านความรู้สึก (Affective Component) และด้านพฤติกรรม (Behavior Component)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย (Gattiker; & Larwood. 1986) ได้แก่ บทบาทการทำงาน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, ด้านการเงิน, ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ** หมายถึง การประกันชีวิต ที่ให้ความคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจกับลูกค้า ผู้มีภาระหนี้สินทางธนาคารที่ทำการกู้ยืมเพื่อธุรกิจ เพื่อลดความเสี่ยงทั้งในด้านธนาคาร และ ลูกค้า

2. **พนักงานธนาคาร** หมายถึง พนักงานตามข้อบังคับการทำงานของธนาคาร

3. **Banc assurance** หมายถึง การขายประกันผ่านทางธนาคารพาณิชย์

4. **ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่เป็นผู้ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารพาณิชย์

5. **ทัศนคติ** หมายถึง ความเข้าใจและด้านความรู้สึก พฤติกรรม เกี่ยวกับการประกันภัย ประกอบด้วย

5.1 ด้านความเข้าใจ คือ ส่วนที่แสดงถึงความรู้ การรับรู้ และความเชื่อ (Beliefs) ที่บุคคลมีต่อการขายประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เข้าใจในประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต สามารถเปรียบเทียบผลประโยชน์ความคุ้มครองในแต่ละผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และเลือกแบบประกันที่เหมาะสมกับลูกค้าได้ รู้วิธีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ใฝ่รู้อยู่เสมอ รู้และเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีความเชื่อว่าผลิตภัณฑ์มีความสำคัญกับธนาคาร ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเป็นผลิตภัณฑ์ที่ช่วยแบ่งเบาภาระหนี้ที่ลูกค้ามีกับธนาคารในการฉีกค่าเสียชีวิต เชื่อว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ช่วยลดความเสี่ยงของธนาคาร ในการเกิดหนี้เสีย (NPL) ในการฉีกค่าเสียชีวิตเป็นผลิตภัณฑ์ที่ช่วยลดความเสี่ยงของธนาคาร ในการเกิดหนี้เสีย (NPL) ในการฉีกค่าเสียชีวิต

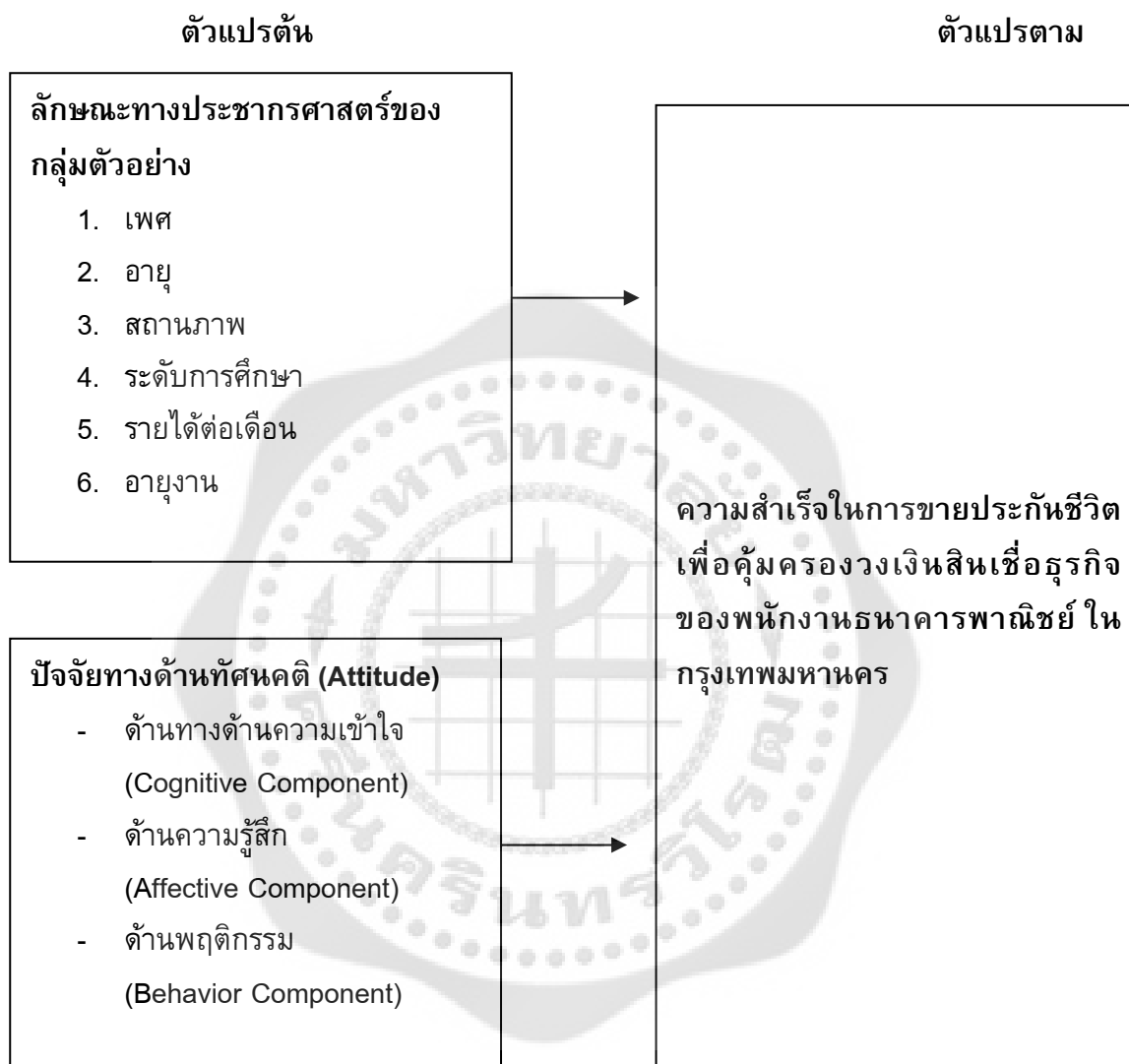
5.2 ด้านความรู้สึก คือ ส่วนที่สะท้อนถึงอารมณ์ (Emotion) ของพนักงานขายต่อการขายประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ได้แก่ มีทัศนคติที่ดีกับการขายประกันชีวิต มีความมั่นใจในการเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต มีความมั่นคงทางอารมณ์ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เช่น ไม่รู้สึกหงุดหงิดเมื่อลูกค้าซักถามเกี่ยวกับรายละเอียด นอกจากนี้ยังปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า รู้สึกภูมิใจเมื่อสามารถปิดการขายได้ รู้สึกอยากนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเสมอ เมื่อมีการพูดคุยเรื่องวงเงินกับลูกค้า รู้สึกยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานมาปรึกษาวิธีการขาย พอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับจากการขายประกันชีวิตประเภทคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ ความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่

5.3 ด้านพฤติกรรม คือ ส่วนที่สะท้อนถึงแนวโน้มของพฤติกรรมในการปิดการขาย และปฏิกิริยาของพนักงานธนาคารที่มีต่อลูกค้า ได้แก่ มีการวางแผนการขายประกันชีวิตอยู่เสมอ มีการเตรียมตัวให้พร้อมกับการขายประกันชีวิตอยู่เสมอ พกเอกสารใบคำขอเอาประกันชีวิตติดตัวเสมอ พบลูกค้าตรงตามเวลานัดหมาย มีความกระตือรือร้น ติดตามข่าวสารอยู่เสมอ ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับประกันชีวิต ให้ความสำคัญในการสอบหรือต่ออายุบัตรนายหน้า ปฏิบัติตนต่อลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ทั้งก่อนและหลังการขายประกันชีวิต ติดตามผลงานอนุมัติประกันชีวิตของลูกค้า มีความตั้งใจในการนำเสนอลูกค้า

6. ความสำเร็จในการขายประกัน หมายถึง การสัมฤทธิ์ผลในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในการขายประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในบทบาทการชี้แนะ หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อให้กับลูกค้า โดยสามารถปิดการขายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ความสำเร็จในด้านทักษะ หรือเทคนิคในการขาย เช่น สามารถตอบข้อโต้แย้งของลูกค้าได้ ประสบความสำเร็จในการได้รับการปรับตำแหน่งตามผลงาน ได้รับรางวัลยกย่อง ชมเชย ในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ

กรอบแนวความคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร” กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีเพศที่แตกต่างกันความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน
2. พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีอายุที่แตกต่างกันความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

3. พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

4. พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

5. พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

6. พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานที่แตกต่างกันความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

7. ปัจจัยทางด้านทัศนคติด้านความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อแตกต่างกัน

8. ปัจจัยทางด้านทัศนคติด้านความรู้สึก มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อแตกต่างกัน

9. ปัจจัยทางด้านทัศนคติด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อแตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประชากร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับทัศนคติ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ
4. ประวัติความเป็นมาของประกันชีวิต
5. ประวัติความเป็นมาของการขายประกันผ่านช่องทางธนาคาร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์

ฮานนา และวอซเนียก (Hanna; & Wozniak. 2001), ชิฟแมน และคานุก (Schiffman; & Kanuk. 2003) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้คล้ายคลึงกันโดยกล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนาและเชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งโดยทั่วไปแล้วใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณาสำหรับการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ ความชอบ และอัตราการใช้สินค้าของผู้บริโภค

มิดเดิลตัน (Middleton. 1995) ได้ให้ความหมายของปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ทำให้เกิด อุปสงค์กับการเดินทางไว้ โดยกล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อรูปแบบของ อุปสงค์ต่อปริมาณการเดินทาง ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ ซึ่งปัจจัยโดยรวมเหล่านี้มีผลต่อรูปแบบการเดินทางและปริมาณอุปสงค์กับการเดินทาง

ราชบัณฑิตยสถาน (2524: 109) ประชากรศาสตร์ (demography) หมายถึง การวิเคราะห์เชิงสถิติและการพรรณนาลักษณะของกลุ่มประชากรในด้านการแจกกระจาย สถิติชีพ อายุ เพศ และสถานภาพในทางพลเมือง ในขณะใดขณะหนึ่ง หรือช่วงระยะเวลาหนึ่ง

โครงสร้างทางประชากรศาสตร์

คอตเลอร์ (ธนพร วรศักดิ์. 2552; อ้างอิงจาก Kotler, 1997: 211) ได้ให้ความหมายของโครงสร้างทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย คุณลักษณะหลายประการซึ่งองค์ประกอบด้านประชากรที่สำคัญ ได้แก่ อายุ เพศ เชื้อชาติ สถานภาพ รายได้ ภาษา และศาสนา เป็นต้น

องค์ประกอบด้านอาชีพ พบว่า ชายและหญิง มีความต่างแตกต่างกัน ทั้งด้านการศึกษา การเข้าสู่แรงงาน อาชีพ รายได้ และคุณลักษณะอื่นๆ ทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เป็นต้น

องค์ประกอบด้านอายุของประชากรเป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ทางประชากรเกื้อหนุน เพราะอายุเป็นตัวเลขพื้นฐานที่สุดของคุณลักษณะส่วนบุคคล สัดส่วนของประชากรในแต่ละกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีผลต่ออัตราการเกิด การตาย สมรณะ และย้ายที่อยู่

องค์ประกอบด้านสถานภาพ ศึกษาถึงสถานภาพการสมรส ตลอดจนสิ้นสุดการสมรส โดยการหย่าร้างหรือม่าย การทราบถึงสัดส่วนของประชากรที่เป็นโสด หรือสมรส สามารถใช้เป็นเครื่องวัดความแตกต่างทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมได้ในประเทศ

องค์ประกอบด้านการศึกษา ระดับการศึกษา เป็นดัชนีแสดงถึงพื้นฐานทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ

องค์ประกอบด้านอาชีพ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลประกอบเพื่อเลี้ยงชีพตน และครอบครัว สถานะทางด้านอาชีพของประชากรเป็นเรื่องที่ต้องศึกษาอย่างละเอียด ทั้งนี้เพราะตัวเลขด้าน อาชีพจะแสดงถึงการมีงานทำ รวมถึงสถานะด้านอาชีพเป็นองค์ประกอบอย่างสำคัญต่อฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคม

องค์ประกอบด้านรายได้ เป็นการแสดงถึงคุณลักษณะในเชิงเศรษฐกิจของประชากรจากการทำให้ทราบว่าประชากรจำนวนเท่าใด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับทัศนคติ

ชิฟแมน และคานุก (Schiffman; & Kanuk. 1994: 657) กล่าวถึงทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงการแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อบางสิ่ง เช่น ตราสินค้า บริการ ร้านค้าปลีก เนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา ทัศนคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง แต่ต้องแสดงว่าบุคคล กล่าวถึงอะไรหรือทำอะไร

เดโซ สวานานท์ (2512: 28) กล่าวถึง ทัศนคติ ว่าเป็นบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้เปลี่ยนแปลงได้และเป็น แรงจูงใจ ที่กำหนด พฤติกรรม ของบุคคล ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

สมยศ นาวิการ (2521: 78) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ คือความรู้สึกและการประพจน์ในแนวทางใดแนวทางหนึ่งโดยเฉพาะต่อวัตถุ บางอย่างอยู่เสมอ ทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อวัตถุบางอย่างจะมีทั้งความรู้สึกและความ เชื่อ ถ้าหากคน ๆ หนึ่งมีทัศนคติที่ไม่ดีแล้วย่อมแสดงให้เห็นโดยนัยว่าจะมีความรู้สึกและความ เชื่อในทางลบ

โสภา ชูพิกุลชัย (2522: 51) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ เป็นการรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็นและความจริงเป็นการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบโดยทั้งหมดจะมีความเกี่ยวพันกันและมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขึ้น

องค์ประกอบของทัศนคติ

ชิมบาโต และเอเบบีเซน (พรทิพย์ บุญนิพัทธ์. 2531: 49; อ้างอิงจาก Zimbardo; & Ebbesen. 1970) สามารถแยกองค์ประกอบของ ทัศนคติ ได้ 3 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านความเข้าใจ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคล ที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทัวไปทั้งที่ชอบ และไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้ หรือคิดว่าสิ่งใดดี มักจะมี ทัศนคติ ที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่า สิ่งใดไม่ดี ก็จะมี ทัศนคติ ที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตาม บุคลิกภาพ ของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

กอร์ดอน อัลพอร์ต (Gordon Allport. 1975) ได้ให้ความเห็นเรื่อง ทัศนคติ ว่าอาจเกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ 4 ประการ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับ วัฒนธรรม และเกิดจากการเรียนรู้ เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับ วัฒนธรรม และประเพณีจากบิดามารดา ทั้งโดยทางตรง และทางอ้อม ตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้ว รับมาปฏิบัติตามต่อไป

2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งใดดี ไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน

3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมี ทัศนคติ ไม่ดีต่อครูเพราะเคยตำหนิตน แต่บางคน มี ทัศนคติ ที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้น เพราะเคยเชยชมตบเสริม

4. เกิดจากการเลียนแบบ หรือ รับเอา ทัศนคติ ของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับ ทัศนคติ ของบิดามารดา หรือ ครูที่ตนนิยมชมชอบ มาเป็น ทัศนคติ ของตนได้

เครช และครัทซ์ฟิลด์ (Krech; & Crutchfield. 1948) ได้ให้ความเห็นว่า ทัศนคติ อาจเกิดขึ้นจากองค์ประกอบของ ทัศนคติ 4 ประการคือ

1. การตอบสนองความต้องการของบุคคล นั่นคือ สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้ บุคคลนั้นก็มี ทัศนคติ ที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้บุคคลนั้นก็จะมี ทัศนคติ ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ อาจโดยการอ่าน หรือ จากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้ ฉะนั้นบางคนจึงอาจเกิด ทัศนคติ ไม่ดีต่อผู้อื่น จากการฟังคำติฉินที่ใคร ๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้

3. การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง คนส่วนมากมักยอมรับเอา ทัศนคติ ของกลุ่มมาเป็นของตน หาก ทัศนคติ นั้นไม่ขัดแย้งกับ ทัศนคติ ของตนเกินไป

4. ทศนคติ ส่วนสำคัญกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วย คือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ปรับตัวยากจะมี ทศนคติ ในทางตรงข้าม คือ มักมองว่า มีคนคอยอิจฉาริษยา หรือคิดร้ายต่าง ๆ ต่อตน

ประเภทของทศนคติ

ทศนคติของบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ทศนคติเชิงบวกหรือทศนคติที่ดี เป็นทศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกถึงความรู้สึกอารมณ์จากสภาพจิตใจ ได้ตอบในด้านต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งรวมทั้งหน่วยงาน องค์การ สถาบัน การดำเนินงานขององค์การและอื่นๆ
2. ทศนคติเชิงลบหรือทศนคติที่ไม่ดี คือ ทศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลง ระแวง สงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือเรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์การ สถาบันการดำเนินงานขององค์การและอื่นๆ
3. ทศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การและอื่นๆโดยสิ้นเชิงจะเห็นได้ว่า การที่บุคคลมี ทศนคติ ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างกัน ก็เนื่องมาจาก บุคคลมีความเข้าใจ มีความรู้สึก หรือมี แนวความคิด แตกต่างกันนั่นเอง

โมเดลโครงสร้างทศนคติ

โมเดลโครงสร้างทศนคติ (Structural model of attitudes) การทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่าง ทศนคติและพฤติกรรม นักจิตวิทยาได้สร้างโมเดลเพื่อศึกษาถึงโครงสร้างของทศนคติ การกำหนดส่วนประกอบของทศนคติเพื่อจะอธิบายพฤติกรรมที่คาดคะเน ต่อมาจะสำรวจโมเดลทศนคติที่สำคัญหลายประการ แต่ละโมเดลมีทศนคติที่แตกต่างกันเกี่ยวกับส่วนประกอบของทศนคติและวิธีการซึ่งส่วนต่างๆ เหล่านี้มีการจัดหรือมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยรายละเอียดดัง ภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แสดงโมเดลองค์ประกอบทศนคติ 3 ประการ (Tricomponent attitude model)

โมเดลทัศนคติ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive component) หมายถึง ส่วนหนึ่งของโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ ซึ่งแสดงถึงความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) และความเชื่อถือ (Beliefs) ซึ่งผู้บริโภคมีความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ชิฟแมน และคานุก (Schiffman; & Kanuk. 2007: 236)) ส่วนของความเข้าใจเป็นส่วนประกอบส่วนแรก ซึ่งก็คือความรู้และการรับรู้ที่ได้รับ จากการประสมกับประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล ความรู้และผลกระทบต่อการรับรู้จะกำหนดความเชื่อถือ (Beliefs) ซึ่งหมายถึง สภาพด้านจิตใจ ซึ่งสะท้อนความรู้เฉพาะอย่างของบุคคล และมีการประเมินเกี่ยวกับความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งก็คือการที่ผู้บริโภคมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่ง คุณสมบัติของสิ่งหนึ่ง หรือพฤติกรรมเฉพาะอย่างจะนำไปสู่ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective component) หมายถึง ส่วนของโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการซึ่งสะท้อนถึงอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของผู้บริโภคที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ชิฟแมน และคานุก (Schiffman; & Kanuk. 2007: 236) ส่วนของอารมณ์และความรู้สึกมีการค้นพบโดยผู้วิจัยผู้บริโภค ซึ่งมีการประเมินผลเบื้องต้นโดยธรรมชาติ ซึ่งมีการค้นพบโดยการวิจัยผู้บริโภค ซึ่งประเมินทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือเลว เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย การวิจัยได้ระบุว่าสภาพอารมณ์จะสามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวกหรือลบ ซึ่งประสบการณ์จะมีผลกระทบด้านจิตใจและวิธี ซึ่งบุคคลปฏิบัติการใช้การวัดการประเมินผลถึงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยเกณฑ์ ดี-เลว ยินดี-ไม่ยินดี

3. ส่วนของพฤติกรรม (Conative component หรือ Behavior หรือ Doing) หมายถึง ส่วนหนึ่งของโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ ซึ่งสะท้อนถึงความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมของผู้บริโภค ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงความตั้งใจที่จะซื้อ (Intention to buy) ชิฟแมน และคานุก (Schiffman; & Kanuk. 2007: 237) จากความหมายนี้ส่วนของพฤติกรรมจะ รวมถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้น รวมทั้งพฤติกรรมและความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค ด้วยคะแนนความตั้งใจของผู้ซื้อสามารถนำไปใช้เพื่อประเมินความน่าจะเป็นของการซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค หรือพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

ทัศนคติในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน

เดวิส (Davis. 1977: 76) ได้กล่าวถึงทัศนคติที่ดีในงานมีความสัมพันธ์กับผลการทำงานของบุคคลโดยมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบบางประการที่เกี่ยวกับการทำงาน เช่น ถ้าพนักงานเห็นว่าระบบการจัดการขององค์กรมีประสิทธิภาพหัวหน้างานให้ความสำคัญต่อคนงานมีสวัสดิการดีมีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานรวมถึงมีความก้าวหน้าในการทำงานก็จะทำให้คนงานมีความปรารถนาที่จะร่วมทำงานและก่อให้เกิดความพอใจในงานเป็นผลให้ตั้งใจทำงานและทำให้ผลการปฏิบัติงานของตนเองและขององค์กรสูงขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของสุพิน เกษาคุปต์ (2536: 53-55) ที่กล่าวว่า ในการทำงาน ผู้บริหารต้องพยายามทำให้บุคคลในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กร เพื่อเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานเพราะเชื่อว่าบรรยากาศในการทำงานที่ดีจะช่วย ให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นและมีผลผลิตมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ นิภา แก้วศรีงาม (2532: 90-104) กล่าวว่า หากสมาชิกขององค์กร การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและต่องานเขาก็จะมี พฤติกรรมที่จะตั้งใจทำงานให้แก่องค์กร แต่ในทางตรงข้ามหากบุคคลมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงาน เขาก็จะไม่เต็มใจทำงานทำงานแบบเฉื่อยชาและเป็นอุปสรรคต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลและ องค์กรได้ ดังเช่น 1.การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อนโยบายและจุดมุ่งหมายขององค์กร เป็นเหตุให้ไม่ยอม ปฏิบัติงานตามจุดมุ่งหมายที่องค์กรกำหนดไว้ 2. การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานทำให้เกิด บรรยากาศที่ไม่ดีในการทำงานขาดการติดต่อสื่อสารสัมพันธ์ทั้งในด้านส่วนตัวและการทำงาน 3. การ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้นำทำให้ไม่เชื่อฟังการสั่งการการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแลงานย่อมเป็ นผลเสียต่องานขององค์กรอย่างแน่นอนจากข้างต้นจะเห็นว่าในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตามการจะ ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมากน้อยแค่ไหน นอกจากจะต้องอาศัยความรู้ทักษะความสามารถ ของบุคคลในการทำงานแล้ว ยังขึ้นอยู่กับทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำนั้นด้วย ถ้าบุคคลมี ทัศนคติที่ดีในงานจะทำให้มีแรงจูงใจมีความพอใจในงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและมี แนวโน้มเกิดพฤติกรรมที่เอื้อต่อสัมฤทธิ์ผลของงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ

จัต (Judge. 1995) กล่าวว่า ความสำเร็จในอาชีพ เป็นผลทางบวกทางด้านจิตใจและด้าน สัมฤทธิ์ผลในการทำงาน

เกตติเกอร์ และลาร์วูด (อิชวณ ฌโนมเนื้อ. 2551; อ้างอิงจาก Gattiker; & Larwood. 1986) เสนอความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัยไว้ว่าการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าใน อาชีพตนที่ได้รับจากประสบการณ์ทำงานด้านอาชีพ (Self-perceived Career Success) ในที่นี้ หมายถึง การรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพจะพิจารณาหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ บทบาทการทำงาน (Work Role) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) ด้านการเงิน (Financial) และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland)

ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ ความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของ การทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำ อะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power (nPower)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ประวัติความเป็นมาของประกันชีวิต

ประวัติการประกันชีวิตในต่างประเทศ

ในระยะแรก การประกันชีวิตถูกมองว่าเป็นการแสวงหาประโยชน์จากชีวิตของมนุษย์อย่างไร้ศีลธรรม และในหลายประเทศได้ออกกฎหมายห้ามการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในฝรั่งเศส ก่อนปี พ.ศ. 2363 และอิตาลีระหว่างพุทธศตวรรษที่ 19 แต่ในอังกฤษไม่มีการห้ามดำเนินกิจการดังกล่าว นักทฤษฎีและนักคณิตศาสตร์ในภาคพื้นยุโรปจำนวนมากได้อุทิศตนในการพัฒนาความรู้ด้านประกันชีวิต จอห์น แกรนด์ ได้รวบรวมสถิติการตายเนื่องจากกาฬโรค และในปี พ.ศ. 2204 ได้พิมพ์หนังสือชื่อ “ธรรมชาติและข้อสังเกตทางการเมือง” ผลงานดังกล่าวถือว่าเป็นการแสดงตัวเลขทางเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นครั้งแรก

Edmund Hally นักคณิตศาสตร์ได้ศึกษาสถิติการตายในเมือง Breslau ในระหว่างปี พ.ศ. 2230 - 2234 และได้พิมพ์ผลงานชื่อ “สถิติมรณกรรมในเบรสเลา” โทมัส ซิมป์สัน ได้พิมพ์ ผลงานเรื่อง “ธรรมชาติและกฎการเปลี่ยนแปลง” ในปี พ.ศ. 2283 เรื่อง “ข้อกำหนดเบี้ยประกันรายปีและการลดอัตราค่าเบี้ยประกันรายปี” ในปี 2385 แนวความคิดในวิชาการด้านประกันชีวิตของ ซิมป์สัน กว้างและชัดเจนยิ่งกว่าผลงานของบุคคลอื่น ๆ ก่อนหน้านั้น

ระยะแรกของการประกันชีวิต Richard Martin กับพวกได้เสนอแนวทางที่เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2079 กล่าวโดยสรุปก็คือหากผู้เอาประกันถึงแก่ความตายภายใน 12 เดือน ผู้รับประกันจะจ่ายเงินเป็นจำนวน 400 ปอนด์ ต่อมาได้มีคดีขึ้นสู่ศาลว่า คำว่า 12 เดือนนั้นหมายถึง เดือนทางจันทรคติ หรือตามปฏิทิน ศาลได้ตัดสินเอาความผิดกับผู้รับประกัน เนื่องจากสัญญาประกันภัยเคลือบคลุม แนะนำแนวทางคำพิพากษาดังกล่าวยังใช้กันอยู่จนทุกวันนี้

ในปี พ.ศ. 2241 บาทหลวง William Assheton ได้วางโครงการก่อตั้งบริษัทประกันชีวิตชื่อ บริษัทเมอเชอร์ในลอนดอน โดยจุดประสงค์เพื่อเป็นการให้ประโยชน์ต่อแม่หม้ายในปีต่อมา ก็มีองค์การในลักษณะคล้ายกัน ภายใต้ชื่อว่า “สมาคมเพื่อแม่หม้าย” แต่ก็ไม่ประสบความสำเร็จเนื่องจากความจริงที่ว่า ยังไม่ได้มีการรวบรวมสถิติเกี่ยวกับการตายอย่างถูกต้อง อันจะเป็นกฎเกณฑ์ของการดำเนินการขององค์การต่าง ๆ ตามมาตรฐานของการประกันชีวิต ศาสตราจารย์ James L. Athearn ได้กล่าวว่า สมาคมดังกล่าวเป็นองค์การแรกของการประกันชีวิต

บริษัทประกันชีวิตซึ่งเก่าแก่และยังดำเนินการอยู่ในปัจจุบันนี้คือ “สมาคมเพื่อการประกันชีวิตที่เสมอภาค” (The Society for the Equitable Assurance of Lives and Survivorship) หรือที่เรียกว่า “Old Equitable” ซึ่งก่อตั้งในปี พ.ศ. 2305 โดย Thomas Simpson และด้วยความช่วยเหลือสนับสนุนจาก Edward Rowe Mores อย่างไรก็ดี สมาคมนี้ได้เริ่มต้นก่อนหน้านั้น โดยโทมัส ซิมป์สัน และ เจมส์ ดิคสัน ในปี พ.ศ. 2229 แต่ไม่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการ จนหลังเจมส์ ดิคสัน ตายลง โทมัส จึงได้ดำเนินการต่อมา จนสมาคมก่อตั้งขึ้นได้ สำหรับการคำนวณเบี้ยประกัน ได้คิดจากอายุของผู้เอาประกันและระยะเวลาที่คุ้มครอง การยื่นขอเอาประกันต้องทำเป็นหนังสือ และระบุข้อมูล 2 ประการคือ สถานะทางสุขภาพ รวมทั้งอาชีพและข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้เอาประกัน องค์การนี้ได้ใช้ประโยชน์จากวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งคำนวณโดยนักคณิตศาสตร์ ในอันที่จะกำหนดตารางเกี่ยวกับอัตราการตาย นับแต่ก่อตั้งองค์การนี้ ธุรกิจการประกันชีวิตได้พัฒนาก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็วจนปัจจุบัน

ประวัติการประกันชีวิตในประเทศไทย

ธุรกิจประกันชีวิตเท่าที่มีการค้นพบบันทึก และมีสถิติปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษร บริษัทต่างประเทศได้เริ่มเข้ามาดำเนิน กิจการตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวซึ่งได้เคยมีรับสั่งเมื่อ ครั้งได้ติดต่อซื้อเครื่องพิมพ์จากต่างประเทศ ว่า ควรจะประกันการขนส่งระหว่างเดินทางในเรือ ด้วยนอกจากนี้จากเอกสารและหนังสือพิมพ์ในรัชกาลที่5 ทำให้ทราบว่าการประกันชีวิตได้เป็นที่รู้จักแล้วเช่นกันโดยมีหลักฐานยืนยันว่าหลังจากที่พระองค์เสด็จ กลับจากประพาสประเทศอินเดีย ไม่นานนักทางอังกฤษได้จัดส่งคณะชุดการพาณิชย์มาประเทศไทยเพื่อเข้าเฝ้าพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย โดยรับประกันชีวิตประชาชนคน

ผู้ได้ชื่อว่าเป็นผู้บุกเบิกธุรกิจประกันชีวิตให้ปักหลักในแดนไทยในฐานะเป็นคนแรกที่ถือกรรมกรรมประกันชีวิตคือ "สมเด็จพระยาบรมมหาราช ศรีสุริยวงศ์" ทรงมีพระนามเดิมเรียกกันว่า "ช่วงขุนนาถ" เกิดเมื่อปีมะโรง พ.ศ. 2451 ซึ่งตรงกับรัชสมัยรัชกาลที่3 ทำงานรับราชการครั้งแรกในฐานะเป็นนายไชยขรรค์มหาดเล็กหุ้มแพร ต่อมาได้รับตำแหน่งราชการสูงสุด ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวขึ้นครองราชย์แต่เนื่องจากรัชกาลที่5 ยังทรงพระเยาว์จึงจำเป็นต้องมีผู้ช่วยแบ่งเบาพระราชภารกิจ พระองค์ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเจ้าพระยาศรีสุริยวงศ์ เป็นสมเด็จพระยาบรมมหาราชศรีสุริยวงศ์ทำหน้าที่เป็นผู้สำเร็จราชการแผ่นดิน มีสิทธิขาดใน

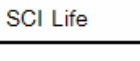
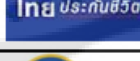
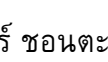
ราชการทั้งปวงแจกเช่น พระมหากษัตริย์เป็นที่ทราบว่าเป็นสมัยรัชกาลที่ 5 พระองค์เป็นผู้จัดประกาย และทรงอนุญาต ให้ผู้ประกอบการชาวต่างชาติพร้อมคณะทูตพาณิชย์เข้ามาขยายกิจการธุรกิจ ประกันชีวิตในแดนสยาม ในขณะนั้นสมเด็จพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์เป็นผู้ถือสัญญากรรมกรรม ประกันชีวิตเป็นคนแรกของคนไทย เพราะเข้าใจว่า การประกันชีวิตนั้นมีคุณค่าซึ่งกรรมกรรมประกัน ชีวิตแบบแรกที่เข้ามาในเมืองไทยและสมเด็จพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์เอาประกันชีวิตเป็นคน แรกนั้น มีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า"ทอนไทม์"(Tonetime) ของบริษัทเอควิตาเบิลประกันภัยซึ่งเป็นของ ประเทศอังกฤษ ความน่าสนใจของกรรมกรรมแบบนี้อยู่ที่การจ่ายเงินปันผลจากการกำไรของบริษัท เมื่อ ครบเวลาที่กำหนดให้อาจจะเป็นช่วงระยะเวลา 5 ปี 10 ปี 15 ปีหรือ 20 ปีตามแต่ผู้เอาประกันจะ เลือก และในระยะเวลาต่อมาเหล่าบรรดาเจ้านายและข้าราชการผู้ใหญ่ต่างก็ได้ทยอยเป็นผู้เอาประกันจน จำนวนผู้เอาประกันได้เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ การ ประกันชีวิตแบบทอนไทม์เมื่อ 100 กว่าปีที่ผ่านมานั้น ได้กลายมาเป็นการฉาบปกิสงเคราะห์ในวงราชการและวัดวาอารามในพระพุทธศาสนาที่ยึดถือ ปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายในรูปของการให้สมาชิกได้ร่วมสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

ประวัติความเป็นมาของการขายประกันผ่านช่องทางธนาคาร

การขายประกันผ่านช่องทางธนาคาร (Banc assurance) ถือกำเนิดมาจากประเทศฝรั่งเศส (สังเกตได้จากภาษาที่ใช้) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2523 ซึ่งคำว่า Banc หมายถึง ธนาคาร ส่วนคำว่า Assurance ก็หมายถึง ประกันชีวิต และเมื่อนำคำทั้งสองคำมารวมกันความหมายก็จะดูชัดเจนขึ้น การขายประกันผ่านทางธนาคารนั้นได้รับความนิยมมากในตลาดบางแห่งโดยเฉพาะในประเทศทาง แกยุโรปซึ่งการซื้อขายประกันชีวิตผ่านทางธนาคารนั้น เป็นเรื่องที่ผู้คนคุ้นเคยและเลือกใช้บริการ อย่างถ้วนทั่วในฝรั่งเศส โปรตุเกส และสเปน 60% ของการขายประกันชีวิตได้มาจากการขายผ่าน ทางธนาคารล้วนๆ (ตารางที่ 1) ในขณะที่อังกฤษและเนเธอร์แลนด์ มีความแตกต่างกันไปบ้าง เพราะพฤติกรรมทางการตลาดที่ไม่เหมือนกัน

สำหรับการขายประกันผ่านช่องทางธนาคาร (Banc assurance) ในประเทศไทยได้มีมา นานแล้ว แต่ยังไม่ชัดเจนเนื่องจากพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ห้ามไม่ให้ประกอบธุรกิจอื่นใดที่ ไม่ใช่ธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ ต่อมาในปี 2545 ธนาคารแห่งประเทศไทย(ธปท.) และกรรมการ ประกันภัยอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์เป็นนายหน้าประกันชีวิตรวมถึงการเป็นนายหน้าประกันภัยได้ ซึ่งการเป็นนายหน้าประกันภัยนี้ธนาคารพาณิชย์ก็ต้องได้รับใบอนุญาตจากสำนักงาน คปภ. ก่อน รวมทั้ง ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคปภ. และ ธปท. กำหนด ธุรกิจแบบ Bancassurance ได้เริ่มจากการให้บริการด้านการประกันวินาศภัย และเน้นลูกค้ากลุ่มสินเชื่อของธนาคาร จากนั้นก็ พัฒนาสู่รูปแบบการบริการทางการเงินให้มีความหลากหลาย เช่น Credit Life หรือ Mortgage Protection Plan รูปแบบการคุ้มครองจำนอง หรือประกันชีวิตเพื่อค้ำประกันเงินกู้ การขายประกัน ชีวิตรายบุคคลผ่านธนาคารพาณิชย์ หรือเจ้าหน้าที่ธนาคาร เกิดจากการที่บริษัท AIA เข้าไปยื่นเข้า เสนอให้กับเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์รับเป็นตัวแทนขายประกัน แต่ในช่วงแรกเห็นในลักษณะของ

งานส่วนตัวมากกว่าที่จะเป็นข้อตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการระหว่างธนาคารกับบริษัทประกันชีวิต โดยในช่วงแรกเป็นการไปติดต่อเพื่อขายประกันแล้วแบ่งส่วนรายได้ตามข้อตกลงกันเป็นการส่วนตัว ซึ่งต่อมาธนาคารและบริษัทหลายแห่งก็ได้ทำในลักษณะเดียวกัน ซึ่งส่วนมากจะทำกับบริษัทในเครือหรือร่วมกับพันธมิตร ดังตารางต่อไปนี้

		The Siam Commercial Bank			TMB Bank
		GH Bank			GH Bank
		Kasikorn Bank			Siam Citi Bank
		LH Bank			Bank of Ayudhya
		BAAC Bank			Tisco Bank
		GH Bank			GH Bank
		ISBT Bank			LH Bank
		Kiathakin Bank			Standard Chartered Bank
		Bangkok Bank			Government Saving Bank
		Krung Thai Bank			Standard Chartered Bank
		Tisco Bank			Citi Bank
		Thanachart Bank			GH Bank
		Government Saving Bank			TMB Bank
		GH Bank			Kiathakin Bank
		UOB Bank			HSBC
		Citi Bank			Citi Bank
		Bank of Ayudhya			CIMB Bank
		Tisco Bank			GH Bank
		Kiathakin Bank			GH Bank
		GH Bank			UOB Bank
		HSBC			BAAC Bank
		Siam City Bank			ISBT Bank

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนวีร์ ขอนตะวัน (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลเอสชัวร์รันส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ตัวแทนที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันจะประสบความสำเร็จต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ

ตัวแทนที่มีอายุมากกว่า จะประสบความสำเร็จในด้านจำนวนราย จำนวนเบี้ย และจำนวนรางวัลคุณวุฒิที่สูงกว่าตัวแทนที่มีอายุน้อยกว่า

ตัวแทนที่สมรรถแล้ว จะประสบความสำเร็จในด้านจำนวนราย จำนวนเบี้ย และจำนวนรางวัลคุณวุฒิที่สูงกว่าตัวแทนที่ยังโสด

ตัวแทนที่มีอายุงานมากกว่า จะประสบความสำเร็จในด้านจำนวนราย จำนวนเบี้ย และจำนวนรางวัลคุณวุฒิที่สูงกว่าตัวแทนที่มีอายุงานน้อยกว่า

ตัวแทนฟูลไทม์จะประสบความสำเร็จในด้านจำนวนราย จำนวนเบี้ย และจำนวนรางวัลคุณวุฒิที่สูงกว่าตัวแทนพาร์ทไทม์

ตัวแทนที่มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพมากกว่าจะประสบความสำเร็จในด้านจำนวนราย จำนวนเบี้ย และจำนวนรางวัลคุณวุฒิที่สูงกว่าตัวแทนที่มีความรู้่น้อยกว่า

อลิสซา ธนาชาติเตชินท์ (2553.) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์สู่ความสำเร็จในการขายประกันชีวิต SCB Life+ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 30-39 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาทขึ้นไป และมีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี เพศ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิต SCB Life+ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แรงจูงใจในการขายประกันชีวิตกับลักษณะงานที่ทำ, โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน, ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิต SCB Life+ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างต่ำ

โอราพ สกลเดชา (2546.) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติเกี่ยวกับการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคาร (Bancassurance) ของผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสามัญในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสามัญในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่อายุ 25-31 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีบุคลิกเป็นคนสุขุมรอบคอบ และมักตรวจสอบข้อมูลก่อนซื้อ

2. ในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตจากประสบการณ์ในด้านราคา ผู้ถือกรมธรรม์คำนึงถึงราคามากกว่าความจำเป็นในการทำประกันชีวิตมากกว่าด้านอื่นๆ และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของเบี้ยประกันในระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบกับความคุ้มครอง นอกจากนั้น จากประสบการณ์เดิมในด้านช่องทางจำหน่าย ผู้ถือกรมธรรม์มีความพอใจและมั่นใจในตัวแทนประกันชีวิตในระดับปานกลาง

3. ผู้ถือกรมธรรม์ได้รับข้อมูลในด้านข่าวสารในด้านประกันชีวิตในระดับปานกลาง

4. ในด้านทัศนคติต่อการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารในด้านราคา ผู้ถือกรมธรรม์คิดว่าการซื้อกรมธรรม์ผ่านธนาคารจะมีอัตราค่าเบี้ยประกันถูกและน่าพอใจว่าการซื้อประกันผ่านตัวแทนประกันชีวิตในระดับปานกลาง นอกจากนั้น ในด้านทัศนคติต่อการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารในด้านบริการ ผู้ถือกรมธรรม์คิดว่าจะได้รับความสะดวกในการจ่ายเบี้ยประกันผ่าน

ธนาคารในระดับมาก และ สำหรับทัศนคติต่อการซื้อกรรมธรรม์ผ่านธนาคารในด้านช่องทางจำหน่าย ผู้ถือกรรมธรรม์มีความมั่นใจและพอใจที่ซื้อกรรมธรรม์ผ่านธนาคารในระดับปานกลาง

สนธิยา ชูขจร (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อัยุทยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติในระดับดีมากในด้านอาชีพตัวแทนเป็นอาชีพที่ต้องพบปะบุคคลมากขึ้นเพื่อแนะนำสู่ผู้มุ่งหวัง ด้านความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพในระดับสูง ด้านแรงจูงใจตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมในการให้สวัสดิการของบริษัทความมั่นใจในชื่อเสียง ความต้องการทำงานในการสร้างตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้น และความพอใจในการสนับสนุนความก้าวหน้าของบริษัทในระดับดีมาก ความพึงพอใจในผลตอบแทนของคอมมิชชั่น โบนัส การจัดแข่งขันในระดับดี ด้านบุคลิกภาพ ตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นเกี่ยวกับความจริงใจที่มีต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมอาชีพในระดับดีมาก ด้านประชากรศาสตร์พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน ปัจจัยด้านทัศนคติ แรงจูงใจ บุคลิกภาพ ความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพ และกลยุทธ์ในการขายของตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิต

อารินทร์ดา วุฒิระ (2549) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายมีอายุ 24-30 ปี รองลงมา คือ มีอายุ 31-37 ปี มีอายุ 38-44 ปี มีอายุ 45 ปีขึ้นไป และมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 23 ปี ตามลำดับ โดยพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีสถานภาพโสดและมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี และมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีตามลำดับ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี รองลงมา คือ มีประสบการณ์ 11-16 ปี มีประสบการณ์ 17-22 ปี มีประสบการณ์ 23-28 ปีขึ้นไป และมีประสบการณ์ 5-10 ปี ตามลำดับ การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกภาพพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพตรงกับรูปแบบ A คือมีความกระตือรือร้นในการทำงาน กล้าแสดงออกมีคติในการทำงานแบบน้ำขึ้นให้รีบตัก การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่ มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานพนักงานส่วนใหญ่ มีปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ชุมพล วีระชิน (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงของบริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรู้ของบุคคลในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้า ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการขาย ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ความรู้เกี่ยวกับบุคลิกภาพของนักขาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงมีความแตกต่างกัน ปัจจัยด้านวิธีการทำงาน ด้านได้แก่ กระบวนการขายสินค้า การสร้างทีมงานขาย

โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการแก้ไขปัญหาในการทำงานด้านต่างๆ ได้แก่ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากลูกค้า การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากลูกทีม การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากแม่ทีม การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากบริษัท โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง คือ ด้านความรู้ของบุคคลได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับสินค้า ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการขาย ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ความรู้เกี่ยวกับบุคลิกภาพในการขาย ด้านวิธีการทำงาน ได้แก่ กระบวนการขายสินค้า การสร้างทีมงานขาย ด้านการแก้ไขปัญหาในการทำงาน ได้แก่ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากลูกค้า การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากลูกทีม การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากแม่ทีม การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับบริษัท



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่ขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของทางธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่ขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของทางธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตร กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยขนาดของตัวอย่างประชากรที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คัดขนาดของความคลาดเคลื่อน (e) เป็นร้อยละ และสัมประสิทธิ์ของความผันแปรเท่ากับ 0.5 (วิชิต อยู่อัน, 2550, หน้า 599) สามารถแสดงได้ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z = 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

E = ระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้กำหนดไว้ไม่เกิน 5%

แทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2}{(4) (.05)^2}$$

$$= 385$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันการสูญเสียของแบบสอบถามเนื่องจากอาจมีคุณสมบัติของแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ จึงทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มแบบสอบถามเป็นตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 เลือกสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (No probability sampling) โดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของทางธนาคารพาณิชย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

ขั้นที่ 2 เลือกกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเป็นเรื่องละเอียดอ่อนจึงเริ่มจากคนรู้จัก โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) โดยอาศัยการแนะนำต่อๆ ของคนรู้จัก และกระจายเก็บให้ครบจำนวนแบบสอบถามที่ต้องการ

พิจารณาจากคำนวณจากสูตร กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2545: 26) Yamane (Taro Yamane. 1967: 886) เพื่อสะดวกในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน และสำรองไว้ 5% ของกลุ่มตัวอย่าง ได้เท่ากับ 15 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ในการกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบ แบบสอบถามซึ่งได้ค้นคว้าและศึกษาเอกสารข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านทัศนคติของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยแบ่งเป็น 3 ด้านหลัก คือ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านพฤติกรรม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสำเร็จในการขายประกันชีวิตของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ลักษณะตัววัดระดับในแบบสอบถามใช้ Likert scales โดยมีการกำหนดระดับดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วย
3	คะแนน	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	คะแนน	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	คะแนน	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้น และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเนื้อหา (Content Validity) และเสนอแนะเพิ่มเติม

3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นกลุ่มคำถามของตัวแปรที่เป็นแบบ Likert Scale คำนวณโดยใช้การหาค่าประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบัต (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 449)

ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มากกว่า แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 30 ชุดดังนี้

1.	ด้านความเข้าใจ	มีค่าเท่ากับ	0.881
2.	ด้านความรู้สึก	มีค่าเท่ากับ	0.750
3.	ด้านพฤติกรรม	มีค่าเท่ากับ	0.804

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้กับพนักงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ โดยผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ขั้นตอนในการดำเนินงานมีดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้คำตอบออกมาดำเนินการ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

2. นำข้อมูลที่ได้ในส่วนที่ 2 ปัจจัยทางด้านทัศนคติของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ซึ่งได้

กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม โดยมีลักษณะดังนี้

- | | | | |
|---|-------|---------|----------------------|
| 5 | คะแนน | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4 | คะแนน | หมายถึง | เห็นด้วย |
| 3 | คะแนน | หมายถึง | ไม่แน่ใจ |
| 2 | คะแนน | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |
| 1 | คะแนน | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

จากนั้นนำมาแจกแจงความถี่ ทหาระดับคะแนนรวมเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมาย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 29)

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังจะแปลความหมายในคะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

- | | | | |
|-------------|---------|---------|----------------------|
| 4.21 - 5.00 | แสดงว่า | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 3.41 - 4.20 | แสดงว่า | หมายถึง | เห็นด้วย |
| 2.61 - 3.40 | แสดงว่า | หมายถึง | ไม่แน่ใจ |
| 1.81 - 2.60 | แสดงว่า | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |
| 1.00 - 1.80 | แสดงว่า | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

3. นำข้อมูลที่ได้ในส่วนที่ 3 ปัจจัยทางด้านความสำเร็จในการขายประกันชีวิตของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ ซึ่งได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม โดยมีลักษณะดังนี้

- | | | | |
|---|-------|---------|--------------------|
| 5 | คะแนน | หมายถึง | สำเร็จอย่างยิ่ง |
| 4 | คะแนน | หมายถึง | สำเร็จ |
| 3 | คะแนน | หมายถึง | ไม่แน่ใจ |
| 2 | คะแนน | หมายถึง | ไม่สำเร็จ |
| 1 | คะแนน | หมายถึง | ไม่สำเร็จอย่างยิ่ง |

จากนั้นนำมาแจกแจงความถี่ ทหารดับคะแนนรวมเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมาย โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 29)

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังจะแปลความหมายในคะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

4.21 - 5.00	แสดงว่า	หมายถึง สำเร็จอย่างยิ่ง
3.41 - 4.20	แสดงว่า	หมายถึง สำเร็จ
2.61 - 3.40	แสดงว่า	หมายถึง ไม่แน่ใจ
1.81 - 2.60	แสดงว่า	หมายถึง ไม่สำเร็จ
1.00 - 1.80	แสดงว่า	หมายถึง ไม่สำเร็จอย่างยิ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาจะใช้ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบาย และวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่ขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ในกรุงเทพมหานคร อัตราส่วนร้อยละโดยใช้สูตร (Percent)

$$p = \frac{f \times 100}{n}$$

โดย P แทน ค่าสถิติร้อยละ

f แทน ความถี่ของข้อมูล

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร (Mean) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

โดย $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัว

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation (S.D)) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 40.)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

โดย S.D แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 449)

$$\alpha = \frac{\overline{kcovariance} / \overline{variance}}{1 + (k-1) \overline{con variance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test Independent (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 108) โดยใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ และสถานภาพสมรส แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

หากการทดสอบ T-Test มีค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances assumed และค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not assumed

กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

โดย $\bar{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i ; $i = 1, 2$

S_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจาก 2 กลุ่ม

n_i แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ i

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่ i ; $i = 1, 2$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ = V

$$V = \frac{[S_1^2/n_1 + S_2^2/n_2]^2}{\frac{S_1^2}{n_1-1} + \frac{S_2^2}{n_2-1}}$$

โดย t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

V แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 293) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และระยะเวลาการทำงาน มีสูตรดังนี้

ใช้ค่า F-test กรณีหาค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 293) มีสูตรดังนี้

ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม (W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
	K	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
	$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความผันแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Squares between groups)
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Squares Within groups)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กลัยา วาณิชยบัญชา. 2545: 333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดย $n_i \neq n_j$

เมื่อ	LSD	แทน	ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
	$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = n - k
	MES	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
	n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j
	α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

ใช้ค่า Brow-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}} \quad \text{โดยค่า} \quad MS_{(W)} = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
 $MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)
 $MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
 k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
 n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
 N แทน ขนาดของประชากร
 S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างเป็นนัยสำคัญแห่งสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (เซียร์ เกตสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{X_i - X_j}{MS_{(W)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
 $MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group)
 X_i แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
 X_j แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
 n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
 n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร x และ Y หรือ r หรือ r_{xy} สามารถคำนวณจากสูตรได้ดังนี้

$$r \text{ หรือ } r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2 \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

สหสัมพันธ์เชิงเดียวเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว และสมมติว่ามีความสัมพันธ์กันในลักษณะเส้นตรง ความสัมพันธ์ของตัวแปรของทั้งสองอาจจะสัมพันธ์กันใน 4 ลักษณะ คือ

ลักษณะที่ 1 เป็นการสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างสมบูรณ์ มีลักษณะแปรผันตามกัน เมื่อ X เพิ่ม Y ก็เพิ่มขึ้นด้วย ถ้า X ลดลง Y ก็จะลดลงด้วย และเพิ่มขึ้นหรือลดลงในอัตราส่วนที่คงที่

ลักษณะที่ 2 เป็นการสัมพันธ์กันเชิงลบอย่างสมบูรณ์ ในลักษณะผกผันกัน เมื่อ X เพิ่ม Y ก็จะลดลง

ลักษณะที่ 3 เป็นการสัมพันธ์กันแบบไม่สมบูรณ์ ซึ่งจะเป็นลักษณะแปรผันตามกันหรือผกผันกันได้ แต่มีลักษณะสัมพันธ์ต่ำ การสัมพันธ์จะกระจายกัน แต่ก็ยังเกาะกลุ่มกันทำให้เห็นว่าเป็นเส้นตรง

ลักษณะที่ 4 เป็นลักษณะที่ไม่สัมพันธ์กันเป็นเส้นตรง ค่าของ X และ Y ที่ตัดกันกระจายตัวไป และมีลักษณะคล้ายจะเป็นวงกลม ไม่สามารถบอกความสัมพันธ์ของ X และ Y ได้ว่าเป็นทิศทางใด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
K	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความผันแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Squares between groups)
$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Squares Within groups)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient)
LSD	แทน	Least Significant Difference
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
Ho	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยมีการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ
4. การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ (T-test, One-way ANOVA, Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงตามเพศ จำนวน และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	180	45.0
หญิง	220	55.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลโดยจำแนกเพศ ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน สามารถจำแนกตามเพศ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
20 – 25 ปี	38	9.5
26 – 30 ปี	162	40.5
31 – 35 ปี	82	20.5
36 – 40 ปี	27	6.8
31 – 45 ปี	91	22.7
46 ปี ขึ้นไป	0	0.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาอายุระหว่าง 31 – 35 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ บางกลุ่มย่อยมีความถี่น้อยเกินไป ได้แก่ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 0 คน ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมข้อมูลใหม่ ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (จัดใหม่)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
20 – 25 ปี	38	9.5
26 – 30 ปี	162	40.5
31 – 35 ปี	82	20.5
36 – 40 ปี	27	6.8
41 – 45 ปี	91	22.7
รวม	400	100.0

ตาราง 4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	252	63.0
สมรส	148	37.0
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	0	0.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.07 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพ มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ บางกลุ่มย่อยมีความถี่น้อยเกินไป ได้แก่ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีจำนวน 0 คน ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมข้อมูลใหม่ ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	252	63.0
สมรส	148	37.0
รวม	400	100.0

ตาราง 6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	148	37.0
สูงกว่าปริญญาตรี	252	63.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามากกว่าปริญญาตรี จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.07 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
10,001-20,000 บาท	31	7.8
20,001-30,000 บาท	161	40.2
30,001-40,000 บาท	60	15.0
40,001 บาทขึ้นไป	148	37.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 2 ปี	99	24.8
3 – 5 ปี	124	31.0
6-8 ปี	81	20.2
9 ปีขึ้นไป	96	24.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีมีอายุงาน 3 – 5 จำนวน 124คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมา มีอายุงานน้อยกว่าหรือเทียบเท่า 2 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 อายุงาน 9 ปีขึ้นไป จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ตามลำดับ และอายุงาน 6 – 8 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านทัศนคติ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านทัศนคติ ได้แก่ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึก ด้านพฤติกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จ โดยแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติ

ปัจจัยทางด้านทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ด้านความเข้าใจ	4.14	0.351	เห็นด้วย
2. ด้านความรู้สึก	4.20	0.358	เห็นด้วย
3. ด้านพฤติกรรม	4.01	0.39	เห็นด้วย
รวม	4.12	0.305	เห็นด้วย

จากตาราง 9 แสดงข้อมูลทางด้านทัศนคติของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพ มหานคร ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมในระดับ เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.12 และเมื่อพิจารณา

รายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ความรู้สึก ความเข้าใจ และพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.20 4.14 และ 4.01 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเข้าใจ

ด้านความเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อ คุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร	4.09	0.572	เห็นด้วย
2. มีความเข้าใจในประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อ คุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร	4.06	0.693	เห็นด้วย
3. มีความรู้และสามารถเปรียบเทียบ ผลประโยชน์ความคุ้มครอง ในแต่ละผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และเลือกแบบประกันที่ เหมาะสมกับลูกค้าได้	4.03	0.644	เห็นด้วย
4. รู้วิธีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงิน สินเชื่อธุรกิจของธนาคาร	3.84	0.703	เห็นด้วย
5. มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงิน สินเชื่อธุรกิจของธนาคารอยู่เสมอ	3.89	0.469	เห็นด้วย
6. รู้และเข้าใจในความต้องการของลูกค้า	3.91	0.598	เห็นด้วย
7. เชื่อว่าผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อมี ความสำคัญต่อธนาคาร	4.23	0.604	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8. เชื่อว่าลูกค้ารับรู้ถึงประโยชน์ความคุ้มครองในการทำประกัน ชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร	4.39	0.507	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. เชื่อว่าผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเป็น ผลิตภัณฑ์ที่ช่วยแบ่งเบาภาระหนี้ที่ลูกค้ามีกับธนาคารใน กรณีลูกค้าเสียชีวิต	4.44	0.607	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
10. เชื่อว่าผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเป็น ผลิตภัณฑ์ที่ช่วยลดความเสี่ยงของธนาคาร ในการเกิดหนี้ เสีย (NPL) ในกรณีลูกค้าเสียชีวิต	4.56	0.563	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	4.14	0.351	เห็นด้วย

จากตาราง 10 แสดงข้อมูลความเข้าใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านทัศนคติด้านความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.14

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับทัศนคติ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ผลลัพธ์ที่ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเป็นผลลัพธ์ที่ช่วยลดความเสี่ยงของธนาคาร ในการเกิดหนี้เสีย (NPL) ในกรณีลูกค้าเสียชีวิต มีค่าเฉลี่ย 4.56 ผลลัพธ์ที่ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเป็นผลลัพธ์ที่ช่วยแบ่งเบาภาระหนี้ที่ลูกค้ามีกับธนาคารในการกรณีลูกค้าเสียชีวิต มีค่าเฉลี่ย 4.44 ลูกค้ารับรู้ถึงประโยชน์ความคุ้มครองในการทำประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.39 และผลลัพธ์ที่ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อมีความสำคัญต่อธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.23 ตามลำดับ

ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.09 ประโยชน์ของผลลัพธ์ที่ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.06 มีความรู้และสามารถเปรียบเทียบ ผลประโยชน์ความคุ้มครองในแต่ละผลลัพธ์ที่ประกันชีวิต และเลือกแบบประกันที่เหมาะสมกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.03 รู้และเข้าใจในความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.91 มีความใฝ่รู้เกี่ยวกับผลลัพธ์ที่ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.89 และ รู้วิธีการนำเสนอผลลัพธ์ที่ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้สึก

ด้านความรู้สึก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
11. มีทัศนคติที่ดีกับการขายประกันชีวิต	4.16	0.617	เห็นด้วย
12. มีความมั่นใจในการเสนอผลลัพธ์ที่ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อของธนาคาร	4.10	0.601	เห็นด้วย
13. มีความมั่นคงทางอารมณ์ในการนำเสนอผลลัพธ์ที่ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อของธนาคาร เช่น ไม่รู้สึกหงุดหงิดเมื่อลูกค้าซักถามเกี่ยวกับรายละเอียด	4.22	0.595	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
14. ประารถานที่จะประสบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ	4.22	0.689	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
15. สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า	4.34	0.524	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
16. รู้สึกภูมิใจเมื่อสามารถปิดการขายได้	4.44	0.554	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
17. รู้สึกอยากนำเสนอผลลัพธ์ที่ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเสมอ เมื่อมีการพูดคุยเรื่องวงเงินกับลูกค้า	4.15	0.614	เห็นด้วย
18. รู้สึกยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานมาปรึกษาวิธีการขาย ผลลัพธ์ที่ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ	4.29	0.605	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตาราง 11 (ต่อ)

ด้านความรู้สึก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
19. พอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับจากการขายประกันชีวิตประเภท คุ้มครองวงเงินสินเชื่อ	3.88	0.549	เห็นด้วย
20. มีความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่	4.18	0.464	เห็นด้วย
รวม	4.20	0.358	เห็นด้วย

จากตาราง 11 แสดงข้อมูลด้านความรู้สึกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านทัศนคติด้านความรู้สึก โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.20

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ รู้สึกภูมิใจเมื่อสามารถปิดการขายได้ มีค่าเฉลี่ย 4.44 สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.34 รู้สึกยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานมาปรึกษาวิธีการขาย ผลิตรถยนต์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.29 ประารถนาที่จะประสบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.22 และมีความมั่นคงทางอารมณ์ในการนำเสนอผลิตรถยนต์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อของธนาคาร เช่น ไม่รู้สึกหงุดหงิดเมื่อลูกค้าซักถามเกี่ยวกับรายละเอียด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ

ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ มีค่าเฉลี่ย 4.18 มีทัศนคติที่ดีกับการขายประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ย 4.16 รู้สึกอยากนำเสนอผลิตรถยนต์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเสมอ เมื่อมีการพูดคุยเรื่องวงเงินกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.15 มีความมั่นใจในการเสนอผลิตรถยนต์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อของธนาคาร 4.10 และพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับจากการขายประกันชีวิตประเภทคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพฤติกรรม

ด้านพฤติกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
21. มีการวางแผนการขายประกันชีวิตอยู่เสมอ	3.78	0.653	เห็นด้วย
22. มีการเตรียมตัวให้พร้อมกับการขายประกันชีวิตอยู่เสมอ	3.97	0.581	เห็นด้วย
23. พกเอกสารใบคำขอเอาประกันชีวิตติดตัวเสมอ	3.73	0.798	เห็นด้วย
24. ไปพบลูกค้าตรงตามเวลานัดเสมอ	4.10	0.65	เห็นด้วย
25. มีความกระตือรือร้นในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อของธนาคาร	4.13	0.644	เห็นด้วย
26. ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับประกันชีวิตอยู่เสมอ	3.93	0.571	เห็นด้วย
27. ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสอบ หรือต่ออายุบัตรนายหน้าประกันชีวิต	4.01	0.641	เห็นด้วย
28. ปฏิบัติตนต่อลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ทั้งก่อนและหลังการขายประกันชีวิต	4.19	0.474	เห็นด้วย
29. ติดตามผลงานอนุมัติประกันชีวิตของลูกค้าอยู่เสมอ	4.08	0.446	เห็นด้วย
30. มีความตั้งใจในการนำเสนอประกันชีวิตต่อลูกค้าเสมอ	4.15	0.518	เห็นด้วย
รวม	4.01	0.390	เห็นด้วย

จากตาราง 12 แสดงข้อมูลด้านพฤติกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านทัศนคติด้านพฤติกรรม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.01

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ท่านปฏิบัติตนต่อลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ทั้งก่อนและหลังการขายประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ย 4.19 ท่านมีความตั้งใจในการนำเสนอประกันชีวิตต่อลูกค้าเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ท่านมีความกระตือรือร้นในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.13 ท่านไปพบลูกค้าตรงตามเวลานัดเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ท่านติดตามผลงานอนุมัติประกันชีวิตของลูกค้าอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ท่านให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสอบ หรือต่ออายุบัตรนายหน้าประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ย 4.01 ท่านมีการเตรียมตัวให้พร้อมกับการขายประกันชีวิตอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ท่านติดตามข่าวสารเกี่ยวกับประกันชีวิตอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ท่านมีการวางแผนการขายประกันชีวิตอยู่เสมอ 3.78 ท่านพกเอกสารใบคำขอเอาประกันชีวิตติดตัวเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยทางด้านความสำเร็จ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำเร็จ
31. ประสบความสำเร็จในบทบาทการชี้แนะ หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อให้กับลูกค้า โดยสามารถปิดการขายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	3.98	0.436	สำเร็จ
32. ประสบความสำเร็จในด้านการใช้ทักษะหรือเทคนิคการขาย เช่น ตอบข้อโต้แย้งของลูกค้าได้	3.91	0.455	สำเร็จ
33. ประสบความสำเร็จในการได้รับการปรับตำแหน่งตามผลงาน	3.80	0.563	สำเร็จ
34. ประสบความสำเร็จได้รับรางวัลยกย่อง ชมเชย ในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ เช่น โล่รางวัล ประกาศนียบัตร	3.68	0.596	สำเร็จ
35. ได้รับเงินรางวัลในแต่ละเดือน แต่ละรายไตรมาส จากการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อตามที่ธนาคารกำหนดไว้	3.76	0.600	สำเร็จ
รวม	3.82	0.373	สำเร็จ

จากตาราง 13 แสดงข้อมูลด้านความสำเร็จของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านทัศนคติด้านความสำเร็จ อยู่ในระดับสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย 3.82

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ สำเร็จ ได้แก่ ท่านประสบความสำเร็จในบทบาทการชี้แนะ หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อให้กับลูกค้า โดยสามารถปิดการขายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.98 ท่านประสบความสำเร็จในด้านการใช้ทักษะหรือเทคนิคการขาย เช่น ตอบข้อโต้แย้งของลูกค้าได้ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ท่านประสบความสำเร็จในการได้รับการปรับตำแหน่งตามผลงาน มีค่าเฉลี่ย 3.80 ท่านได้รับเงินรางวัลในแต่ละเดือน แต่ละรายไตรมาส จากการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อตามที่ธนาคารกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ท่านประสบความสำเร็จได้รับรางวัลยกย่อง ชมเชย ในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ เช่น โล่รางวัล ประกาศนียบัตร มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน
ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันความสำเร็จในการ
ขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันความสำเร็จในการขาย
ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

ตาราง 14 แสดงค่าความแปรปรวนและเปรียบเทียบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครอง
วงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ความสำเร็จในการ ขายประกันชีวิต	Levene's test		t-test for Equality of Means					
	F	Sig	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig
ในภาพรวม	1.479	0.231	ชาย	4.70	0.332	0.221	397.735	0.841
			หญิง	4.69	0.333			

ในการศึกษาระหว่างเพศและความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ
วงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการทดสอบค่าความ
เป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent T-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการ
ตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม หากพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่าง
กัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) ก็จะใช้ ค่า Equal Variances Assumed แต่หากผลการทดสอบ
พบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้ค่า Equal
Variances not Assumed ซึ่งผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ
Levene's test แสดงดังตาราง 14

จากตาราง 14 แสดงการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.231 ซึ่ง
มากกว่า 0.05 นั่นคือค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงใช้ค่า Sig. (2-tailed)
ในส่วนของ Equal variances assumed มาวิเคราะห์ความสำเร็จในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตกับเพศของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่า Sig. = 0.841 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ
สมมติฐานหลัก H_0 และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่า เพศของพนักงานธนาคารพาณิชย์ใน
กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจไม่
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับ

ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levine's test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตในภาพรวม	13.881	4	395	0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในการศึกษาอายุและความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

หากพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe ซึ่งผลการทดสอบความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Levine's test แสดงดังตาราง 15

จากตาราง 15 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มของความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่า ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	Statistic	df1	df2	Sig.
ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตในภาพรวม	23.913	4	147.894	0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจกับอายุของพนักงานเป็นรายคู่เพื่อดูว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน 5 กลุ่มนี้ มีคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างของความสำเร็จในการขายประกันชีวิตแตกต่างกันโดยใช้วิธีของ Dunnett's T3 ดังปรากฏตามตาราง

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อ
 คัดกรอง วงเงินสินเชื่อธุรกิจ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครจำแนกตามอายุ
 เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Dennett's T3

อายุ (ปี)	$\bar{X}$	20 – 25	26 – 30	31 – 35	36 – 40	41 – 45
		3.73	3.83	3.64	4.41	3.85
20 – 25	3.73	-	-0.10 (0.100)	0.09 (0.154)	-0.68** (0.000)	-0.12 (0.073)
26 – 30	3.83		-	0.19** (0.000)	-0.58** (0.000)	-0.02 (0.702)
31 – 35	3.64			-	-0.77** (0.000)	-0.21** (0.000)
36 – 40	4.41				-	0.56** (0.000)
41 – 45	3.85					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อ
 คัดกรองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Dennett's T3 พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุ 20-25 ปี กับ พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่ง
 น้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 20-25 ปี มีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อ
 คัดกรองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทาง
 สถิติที่ระดับ 0.01 โดย พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคัดกรอง
 วงเงินสินเชื่อธุรกิจ มากกว่า พนักงานที่มีอายุ 20-25 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.68

2. พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี กับ พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี และ 36-40 ปี มีค่า Sig
 เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความสำเร็จในการขาย
 ประกันชีวิตเพื่อคัดกรองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี และ
 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความสำเร็จในการ
 ขายประกันชีวิตเพื่อคัดกรองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ มากกว่า พนักงานที่มีอายุ 31-35 มีผลต่างค่าเฉลี่ย
 เท่ากับ 0.19 และพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58

3. พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี กับ พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี และ 41-45 ปี มีค่า Sig
 เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีความสำเร็จในการขาย

ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี และ 41-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ มากกว่า พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.77 และพนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21

4. พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี กับ พนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ มากกว่า พนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56

สมมติฐานที่ 3 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพแตกต่างกันความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพแตกต่างกันความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนและเปรียบเทียบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

ความสำเร็จในการ ขายประกันชีวิต	Levine's test		t-test for Equality of Means					
	F	Sig	สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig
ในภาพรวม	15.095	0.000	โสด	3.75	0.370	-5.537	328.110	0.000*
			สมรส	3.95	0.342			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในการศึกษาสถานภาพและความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

หากพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe ซึ่งผลการทดสอบความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Levine's test แสดงดังตาราง 18

จากตาราง 18 แสดงการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนโดยใช้สถิติ Levine's test พบว่าความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจในภาพรวม มีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน ดังนั้นจึงใช้ค่า Sig. (2-tailed) ในส่วนของ Equal variances not assumed มาวิเคราะห์ความสำเร็จในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจในภาพรวมกับสถานภาพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่าสถานภาพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า สถานภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงค่าความแปรปรวนและเปรียบเทียบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความสำเร็จในการ ขายประกันชีวิต	Levene's test		t-test for Equality of Means					
	F	Sig.	ระดับ การศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ในภาพรวม	28.076	0.000	ปริญญาตรี	3.83	0.252	0.141	397.996	0.888
			สูงกว่า	3.82	0.428			
			ปริญญาตรี					

ในการศึกษาระหว่างการศึกษาและความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent T-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม หากพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) ก็จะใช้ ค่า Equal Variances Assumed แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้ค่า Equal Variances not Assumed ซึ่งผล การทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Levene's test แสดงดังตาราง 19

จากตาราง 19 แสดงการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนโดยใช้สถิติ Levene's test พบว่า ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจในภาพรวม มีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากันดังนั้นจึงใช้ค่า Sig. (2-tailed) ในส่วนของ Equal variances not assumed มาวิเคราะห์ความสำเร็จในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า Sig. = 0.888 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่า ระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงค่าความแปรปรวนความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ Levene's Test จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตในภาพรวม	7.898	3	396	0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในการศึกษารายได้ต่อเดือนและความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

หากพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe ซึ่งผลการทดสอบความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Levine's test แสดงดังตาราง 20

จากตาราง 20 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มของความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่า ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตค้ำครองวงเงินสินเชื่อของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	Statistic	df1	df2	Sig.
ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตในภาพรวม	17.259	3	160.031	0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อค้ำครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_1 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อค้ำครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจกับรายได้ต่อเดือนของพนักงานเป็นรายคู่เพื่อดูว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างของความสำเร็จในการขายประกันชีวิตแตกต่างกันโดยใช้วิธีของ Dennett's T3 ดังปรากฏตามตาราง

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อค้ำครองวงเงินสินเชื่อ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีของ Dunnett's T3 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (บาท)	$\bar{X}$	10,001- 20,000	20,001- 30,000	30,001- 40,000	40,001 ขึ้นไป
		3.73	3.69	3.97	3.94
10,001-20,000	3.73	-	0.04 (0.542)	-0.24** (0.002)	-0.21 (0.058)
20,001-30,000	3.69			-0.28** (0.000)	-0.25** (0.000)
30,001-40,000	3.97				0.03 (0.558)
40,001 ขึ้นไป	3.94				-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อค้ำครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Dunnett's T3 พบว่า

1. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อค้ำครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อค้ำครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

2. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อค้ำครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อค้ำครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28 และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

สมมติฐานที่ 6 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อค้ำครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อค้ำครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อค้ำครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงค่าความแปรปรวนความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ Levene's Test จำแนกตามอายุการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances			
	Levine Statistic	df1	df2	Sig.
ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตในภาพรวม	4.586	3	396	0.004**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มของความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ จำแนกตามอายุการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 แสดงว่า ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe จำแนกตามอายุการทำงาน

ด้านความสำเร็จ	Statistic	df1	df2	Sig.
ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตในภาพรวม	6.546	3	378.692	0.000*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ จำแนกตามอายุการทำงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจกับอายุการทำงานของพนักงานเป็นรายคู่เพื่อดูว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างของความสำเร็จในการขายประกันชีวิตแตกต่างกันโดยใช้วิธีของ Dennett's T3 ดังปรากฏตามตาราง

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความสำเร็จในการขายประกันชีวิตจำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายคู่

อายุการทำงาน (ปี)	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เทียบเท่า 2	3 – 5	6 - 8	9 ขึ้นไป
		3.77	3.74	3.81	3.94
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 2	3.77	-	0.03 (0.566)	-0.04 (0.458)	-0.17** (0.001)
3 – 5	3.74		-	-0.07 (0.200)	-0.20** (0.002)
6 - 8	3.81			-	-0.12* (0.038)
9 ขึ้นไป	3.94				-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ จำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Dunnett's T3 พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุนาน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 2 ปี กับ พนักงานที่มีอายุนาน 9 ปีขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุนาน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 2 ปี มีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุนาน 9 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย พนักงานที่มีอายุนานต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 2 ปี มีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ มากกว่าพนักงานที่มีอายุนาน 9 ปีขึ้นไป มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

2. พนักงานที่มีอายุนาน 3-5 ปี กับ พนักงานที่มีอายุนาน 9 ปีขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุนาน 3-5 ปี มีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีอายุนาน 9 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย พนักงานที่มีอายุนาน 3-5 ปี มีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ มากกว่า พนักงานที่มีอายุนาน 9 ปีขึ้นไป มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20

3. พนักงานที่มีอายุนาน 6-8 ปี กับ พนักงานที่มีอายุนาน 9 ปีขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุนาน 6-8 ปี มีความสำเร็จในการขายประกัน

ชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีอายุงาน 9 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย พนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี มีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ มากกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 9 ปีขึ้นไป มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านความเข้าใจมีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านความเข้าใจไม่มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านความเข้าใจมีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านความรู้สึกรู้สึกมีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านความรู้สึกรู้สึกไม่มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านความรู้สึกรู้สึกมีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรมมีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรมไม่มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรมมีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร

ในการศึกษาความสัมพันธ์ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจัยทางด้านทัศนคติแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 26 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางทัศนคติ กับการสำเร็จในการขายประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรความถดถอยเชิงเส้น	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	Beta	Std. Error	β		
ค่าคงที่ (Constant) β_0	1.047	0.217		4.833	0.000
ด้านความเข้าใจ (X_1)	0.502	0.046	0.532	11.566	0.000
ด้านความรู้สึก (X_2)	0.389	0.048	0.405	8.430	0.000
ด้านพฤติกรรม (X_3)	0.435	0.043	0.415	9.631	0.000
Adjusted R Square (R^2)	0.306				
Std. Error of the Estimate	0.310				
F	59.568				
Sig.	0.000				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในการศึกษาความสัมพันธ์ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางทัศนคติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านทัศนคติด้านความเข้าใจส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยวิธีวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y = 1.047 + 0.502 X_1 + 0.389 X_2 + 0.435 X_3$$

โดยที่ Y แทน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของ
พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

X_1 แทน ทักษะด้านความเข้าใจ

X_2 แทน ทักษะด้านความรู้ลึก

X_3 แทน ทักษะด้านพฤติกรรม

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) แสดงถึงตัวแปรที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ใน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์ จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเข้าใจ ด้านพฤติกรรม และด้านความรู้ลึกโดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.502, 0.435 และ 0.389 ตามลำดับ และจากค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.306 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 3 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความสำเร็จใน การขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพ มหานคร ได้ร้อยละ 30.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของด้านความเข้าใจ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีส่งผลเชิงบวกต่อ ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ใน กรุงเทพมหานคร หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบ แบบสอบถามมีความเข้าใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามจะส่งผลต่อความสำเร็จในการขาย ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ เพิ่มขึ้น 0.502 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของด้านพฤติกรรม แสดงว่า ตัวแปรนี้มีส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จ ในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ใน กรุงเทพมหานคร หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบ แบบสอบถามมีพฤติกรรม เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามจะส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกัน ชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ เพิ่มขึ้น 0.435 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (Beta) ของด้านความรู้ลึก แสดงว่า ตัวแปรนี้มีส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จ ในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ใน กรุงเทพมหานคร หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่ตอบ แบบสอบถามมีความรู้ลึก เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามจะส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกัน ชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ เพิ่มขึ้น 0.053 หน่วย

ตาราง 27 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ
พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ปัจจัยทางด้านทัศนคติด้านความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ปัจจัยทางด้านทัศนคติด้านความรู้สึก มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ปัจจัยทางด้านทัศนคติด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาปัจจัยทางด้านทัศนคติ ได้แก่ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึก ด้านพฤติกรรม ที่มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน และปัจจัยทางด้านทัศนคติ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารทราบถึงปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ซึ่งสามารถนำไปปรับ เพื่อใช้ในการกระตุ้นการขาย และนำข้อมูลไปปรับใช้ในการวางแผน เพื่อพัฒนาปรับปรุงให้พนักงานธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมาย

สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ได้แก่ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่ขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของทางธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยเลือกสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (No probability sampling) โดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของทางธนาคารพาณิชย์ กรุงเทพมหานคร โดยจะดำเนินการเก็บที่ธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร โดยเริ่มจากคนรู้จัก (เนื่องจากเป็นเรื่องละเอียดอ่อน) จึงใช้วิธี Snowball Sampling โดยอาศัยการแนะนำต่อๆ ของคนรู้จัก และกระจายเก็บให้ครบจำนวนแบบสอบถามที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ขายประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของทางธนาคารพาณิชย์ กรุงเทพมหานคร โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วย คำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา คำถามมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple-dichotomy question) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านทัศนคติของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ขายประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของทางธนาคารพาณิชย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ข้อ โดยมีคำถามทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ชุด

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือทางวิชาการ เอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เคยวิจัยไว้แล้วที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ เพื่อใช้เป็นแนวทางของการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้คำตอบออกมาดำเนินการ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาจะใช้ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการอธิบาย และวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่ขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ในกรุงเทพมหานคร

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent-Sample T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (One-Way Analysis of Variance) และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยใช้สถิติวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 และเพศชายมีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาอายุระหว่าง 41 – 45 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 อายุระหว่าง 31 –

35 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 อายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และอายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมีจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกันมีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุด มีจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรีมีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

อายุการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุการทำงาน 3 – 5 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคืออายุการทำงานน้อยกว่าหรือเทียบเท่า 2 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 อายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ตามลำดับ และอายุการทำงาน 6 – 8 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านทัศนคติ ได้แก่ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึก ด้านพฤติกรรม ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน เมื่อพิจารณาปัจจัยทางด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

ด้านความเข้าใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านทัศนคติด้านความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า

เห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ผลลัพธ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเป็นผลลัพธ์ที่ช่วยลดความเสี่ยงของธนาคาร ในการเกิดหนี้เสีย (NPL) ในกรณีลูกค้าเสียชีวิต ผลลัพธ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเป็นผลลัพธ์ที่ช่วยแบ่งเบาภาระหนี้ที่ลูกค้ามีกับธนาคารในกรณีลูกค้าเสียชีวิต ลูกค้ารับรู้ถึงประโยชน์ความคุ้มครองในการทำประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร และผลลัพธ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อมีความสำคัญต่อธนาคาร

เห็นด้วย ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลลัพธ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร ประโยชน์ของผลลัพธ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร มีความรู้และสามารถเปรียบเทียบ ผลประโยชน์ความคุ้มครองในแต่ละผลลัพธ์ประกันชีวิต และเลือกแบบประกันที่เหมาะสมกับลูกค้า รู้และเข้าใจในความต้องการของลูกค้า มีความใฝ่รู้

เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร และรู้วิธีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

ด้านความรู้ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านทัศนคติด้านความรู้สึก โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า อยู่ในระดับ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ รู้สึกภูมิใจเมื่อสามารถปิดการขายได้ สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า รู้สึกยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานมาปรึกษาวิธีการขาย ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ ประารถนาที่จะประสบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ และมีความมั่นคงทางอารมณ์ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อของธนาคาร เช่น ไม่รู้สึกหงุดหงิดเมื่อลูกค้าซักถามเกี่ยวกับรายละเอียด

เห็นด้วย ได้แก่ ความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ มีทัศนคติที่ดีกับการขายประกันชีวิต รู้สึกอยากนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเสมอ เมื่อมีการพูดคุยเรื่องวงเงินกับลูกค้า มีความมั่นใจในการเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อของธนาคาร และพอใจกับผลตอบที่ได้รับจากการขายประกันชีวิตประเภทคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ

ด้านพฤติกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านทัศนคติด้านพฤติกรรม โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า อยู่ในระดับ

เห็นด้วย ได้แก่ ปฏิบัติตนต่อลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ทั้งก่อนและหลังการขายประกันชีวิต มีความตั้งใจในการนำเสนอประกันชีวิตต่อลูกค้าเสมอ มีความกระตือรือร้นในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อของธนาคาร พบลูกค้าตรงตามเวลานัดเสมอ ติดตามผลงานอนุมัติประกันชีวิตของลูกค้าอยู่เสมอ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสอบ หรือต่ออายุบัตรนายหน้าประกันชีวิต มีการเตรียมตัวให้พร้อมกับการขายประกันชีวิตอยู่เสมอ ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับประกันชีวิตอยู่เสมอ มีการวางแผนการขายประกันชีวิตอยู่เสมอ พกเอกสารใบคำขอเอาประกันชีวิตติดตัวเสมอ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านความสำเร็จ อยู่ในระดับสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำเร็จในระดับ สำเร็จ ทุกข้อ โดยข้อประสบความสำเร็จในบทบาทการชี้แนะ หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อให้กับลูกค้า โดยสามารถปิดการขายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือข้อประสบความสำเร็จในด้านการใช้ทักษะหรือเทคนิคการขาย เช่น ตอบข้อโต้แย้งของลูกค้าได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ข้อประสบความสำเร็จในการได้รับการปรับตำแหน่งตาม

ผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ข้อได้รับเงินรางวัลในแต่ละเดือน แต่ละรายไตรมาส จากการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อตามที่ธนาคารกำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และข้อประสบความสำเร็จได้รับรางวัลยกย่อง ชมเชย ในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ เช่น โล่รางวัล ประกาศนียบัตร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

4. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้ เพศที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้ อายุที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 3 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้ สถานภาพที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 4 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้ รายได้ต่อเดือนมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 6 พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน ความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้ อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีกับความสำเร็จในการขายประกันชีวิต

เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านความเข้าใจมีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้ ด้านความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านความรู้สึกล้วนมีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้ ด้านความรู้สึกล้วนมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรมมีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้ ด้านพฤติกรรมมีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ดังนี้

1. เพศกับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงไม่มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ อุณหะนันท์ (2548) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ที่พบว่า เพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน

2. อายุกับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ โดยพนักงานที่มีอายุ 20-25 ปีมีการระบุถึงระดับความสำเร็จที่สูงกว่าช่วงอายุอื่น เนื่องจากเป็นวัยที่มีประสบการณ์ในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

อีกทั้งยังเป็นช่วงเริ่มต้นของการทำงานและส่วนใหญ่ยังไม่มีครอบครัว จึงมีความตั้งใจมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2529: 312-315) ได้กล่าวถึง การที่จะสอนงานกับผู้ที่มีอายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือจะเป็นการเปลี่ยนทัศนคติ หรือพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายแตกต่างกันไป ผู้ที่มีอายุมากจะสอนให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากด้วยซึ่งมีผลต่อความสำเร็จที่แตกต่างกัน

3. สถานภาพกับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความสำเร็จมากกว่าสมรส เนื่องจากไม่มีภาระที่ต้องรับผิดชอบในการดูแลครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับงานของสนธิยา ชูขจร (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพการขายประกันชีวิตแตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษากับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ อุษณีย์ สุนทรโรทก (2539: 73) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับผลความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต

5. รายได้ต่อเดือนกับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 มีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจมากกว่ากลุ่มกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่าเป็นผู้ที่ดูแล หรือเป็นระดับหัวหน้าที่ต้องดูแลในภาพรวม อาจไม่ได้มีการลงไปขายเอง อีกทั้งผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนใน 10,001-20,000 อาจเป็นผู้ที่เพิ่งทำงานจึงมีการกระตือรือร้นในการขาย ซึ่งจะรวมไปถึงตำแหน่งงานที่อาจจะสูงขึ้นในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานของรัชดาภรณ์ เด่นพงศ์พันธุ์ (2539) ที่พบว่า โบนัสและค่าตอบแทนอื่น ๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์กรด้วย

6. อายุการทำงานกับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุการทำงาน พบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร โดยพนักงานที่มีอายุการทำงาน พนักงานที่มีอายุนาน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 2 ปี มีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ มากกว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุการทำงานที่มากกว่า อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีอายุนานที่มากกว่า เป็นผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่ดูแลภาพรวม โดยการเสนอการปิดการขายอาจมีโอกาสน้อยกว่า กลุ่มอายุการทำงานในช่วงเริ่มต้นที่ต้องแสดงผลงาน

7. ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านความเข้าใจกับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านความเข้าใจ พบว่า ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านความเข้าใจ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครประสิทธิผลที่งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครมีความเข้าใจ เกี่ยวกับ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต มีความรู้และสามารถเปรียบเทียบผลประโยชน์ และเลือกแบบประกันที่เหมาะสมกับลูกค้าได้ รู้วิธีการนำเสนอ ใฝ่รู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต รู้และเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เชื่อว่าผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อมีความสำคัญต่อธนาคาร เชื่อว่าลูกค้ารับรู้ถึงประโยชน์ความคุ้มครอง เชื่อว่าผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเป็นผลิตภัณฑ์ที่ช่วยแบ่งเบาภาระหนี้ที่ลูกค้ามีกับธนาคารในกรณีลูกค้าเสียชีวิต และเชื่อว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ช่วยลดความเสี่ยงของธนาคาร ในการเกิดหนี้เสีย (NPL) ในกรณีลูกค้าเสียชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สนธิยา ชูขจร (2546) ศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อยุรยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นว่า อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเหมาะสมกับตนเอง งานขายประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ทำหาความสามารถ การได้รับการยอมรับจากสังคม ความมั่นคงของอาชีพพบพบทาในการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท อยู่ในระดับดี โดยปัจจัยด้านทัศนคติของตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจของตัวแทนประกันชีวิต บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต กลยุทธ์ในการขายประกันชีวิตของตัวแทนประกันชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิต

8. ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านความรู้สึกับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษา ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านความรู้สึ พบว่า ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านความรู้สึ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อ

ค้ำครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า ทักษะที่ดีกับการขายประกันชีวิต ความมั่นใจในการเสนอ มั่นคงทางอารมณ์ในการนำเสนอ เช่น ไม่รู้สึกหงุดหงิดเมื่อลูกค้าซักถามเกี่ยวกับรายละเอียด ประสิทธิภาพที่จะประสบความสำเร็จ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า รู้สึกภูมิใจเมื่อสามารถปิดการขายได้ รู้สึกอยากนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเมื่อมีการพูดคุยเรื่องวงเงินกับลูกค้า รู้สึกยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานมาปรึกษาวิธีการขาย พอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับจากการขาย และมีความพอใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ปิยนุช กอบกุลธนชัย (2552: 69) ศึกษาทัศนคติต่องานขายบัตรเครดิต: กรณีศึกษาพนักงานขายบริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด พบว่า ทักษะต่องานที่พนักงานสามารถประสบความสำเร็จได้ ก่อให้เกิดความภูมิใจในตนรวมถึงเป็นที่ไว้วางใจให้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ทำให้พนักงานมีความต้องการที่จะร่วมงานด้วย

9. ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรมกับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อค้ำครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านความเข้าใจ พบว่า ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อค้ำครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครประสิทธิผลทีมงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พฤติกรรมการวางแผนการขาย การเตรียมตัวให้พร้อมกับการขาย พกเอกสารใบคำขอเอาประกันชีวิตติดตัว พบลูกค้าตรงตามเวลานัด มีความกระตือรือร้นในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับประกันชีวิต ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสอบ หรือต่ออายุบัตรนายหน้าประกันชีวิต ปฏิบัติตนต่อลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ทั้งก่อนและหลังการขายประกันชีวิต ติดตามผลงานอนุมัติประกันชีวิตของลูกค้า และมีความตั้งใจในการนำเสนอประกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2546) พบว่า ทักษะที่ดีต่อสิ่งหนึ่ง ย่อมมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมทางบวกต่อสิ่งนั้นด้วย จึงจะเห็นได้ว่า ทักษะต่อทีมผู้บริหารอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลทำให้พนักงานขายมีความประสงค์ที่จะบรรลุความสำเร็จในงานของตนมากขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อค้ำครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับนำผลไปใช้ประโยชน์ทางการปฏิบัติและการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยพบว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ และประสบการณ์การทำงานที่อยู่ในช่วงเริ่มต้น มีทัศนคติความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อค้ำครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ในขณะที่พนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานที่มากกว่าจะมองในส่วนของภาพรวมของทีมซึ่งอาจเจอลูกค้าน้อยรายกว่า

ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการนำเสนอขาย โดยมีการจัดอบรม หรือสร้างกิจกรรมเพื่อให้เห็นความสำคัญ หรือส่งเสริมต่อการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ

2. ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

ด้านความเข้าใจ พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ทั้งในแง่มุมมองของตัวเอง พนักงานเอง มุมมองของธนาคาร และมุมมองของลูกค้า ดังนั้นเพื่อผลสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ควรมีการส่งเสริมและอำนวยความสะดวก รวมไปถึงสนับสนุนเงินรางวัลในการทำผลงานเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ เพื่อความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จที่เป็นไปตามเป้าหมายของตนเองและองค์กร

ด้านความรู้สึก พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ และมีความรู้สึกภูมิใจยินดีเมื่อปิดการขายได้ ดังนั้นเพื่อผลสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ควรมีรางวัลยกย่อง หรือประกาศเกียรติคุณภายในองค์กรเพื่อความภาคภูมิใจในตนเอง และเป็นตัวอย่างให้กับเพื่อนพนักงานคนอื่นๆ เป็นแรงกระตุ้นสู่ความสำเร็จ

ด้านพฤติกรรม พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความกระตือรือร้นในการเข้าพบลูกค้าและมีการเตรียมตัวที่ดีในการนำเสนอหรือปฏิบัติหน้าที่ของตนได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นเพื่อผลสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริม หรือจัดงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อเข้าถึงลูกค้าและรับทราบความต้องการของลูกค้า เพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดีงามและยังสามารถก่อให้เกิดความสำเร็จที่เป็นไปตามเป้าหมายของตนเองและองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยในประเด็นทัศนคติในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ แต่นำมาเปรียบเทียบกับทัศนคติของพนักงานธนาคารที่เพิ่งเริ่มต้นทำงาน กับพนักงานที่มีอายุการทำงานที่มาก เพื่อนำมาปรับปรุงกลยุทธ์ในการขาย

2. ควรมีการศึกษาถึงบทบาทของผู้ชำนาญการด้านการประกันชีวิตที่มีต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตพื้นที่อื่น ๆ เพิ่มขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพื่อเป็นการปลุกดันและกำลังใจแก่พนักงาน และเพื่อนำมาเป็นกลยุทธ์ในการขาย

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. ธรรมสาร.
- เดโช สนวนานนท์. (2512). *ปทานุกรมจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- นิภา แก้วศรีงาม. (2532). *จิตวิทยาองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิยนุช กอบกุลธนะชัย. (2552). *ทัศนคติต่องานขายบัตรเครดิต: กรณีศึกษาพนักงานขายบริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ พศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. (2529). *การเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรทิพย์ บุญนิพัทธ์. (2531). *ทัศนคติ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พัชรินทร์ อุณหะนันท์. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รณวีร์ ขอนตะวัน. (2547). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัท เอ็มริกันอินเตอร์เนชั่นแนลเอสชัวร์นส์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัชดาภรณ์ เฒ่าพงศ์พันธุ์. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2524). *พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- สนธิยา ชูจร. (2546). *ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2521). *การพัฒนาองค์กรและแรงจูงใจ*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานครพิมพ์.
- โสภา ชูพิกุลชัย. (2522). *จิตวิทยาสังคมประยุกต์*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2546). *จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: ซีอีดูเคชั่น.
- สุพิน เกชาคุปต์. (2536). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อลิสา ธนชาติเดชนันท์. (2553.) *กลยุทธ์สู่ความสำเร็จในการขายประกันชีวิต SCB Life+ ของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อารินทร์ดา วุฑฒิระ. (2549). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- โอราพ สกลเดชา. (2546.) *ทัศนคติเกี่ยวกับการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคาร (Banc assurance) ของผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสามัญในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุษณีย์ สุนทโรทก. (2539). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Davis, Keith. (1977). *Human behavior at work: Organizational behavior*. 5th ed. New York: McGraw-Hill Book. Etzioni, Amitai.
- Judge, T.A. (1995). An Empirical Investigation of the Predictors of Executive Career Success. *Personnel Psychology*.
- Gattiker, U.E.; & L. Larwood. (1986, Alport). Subjective Career Success: A Study of Managers and Support. Personnel. *Journal of Business and Psychology Gordon*. The Nature of Personality: Selected Papers. Greenwood Pub Group.
- Hanna, N.; & R. Wozniak. (2001). *Consumer behavior: An applied approach*. Upper saddle River. N.J.: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing management*. 9th ed.. Englewood cliffs, New Jersey: Prentice Hall International.
- Krech, David; & Crutchfield, S. Richard. (1948). *Theory and problem of Social Psychology*. London: McGraw Hill.
- Schiffman, Leon G.; & Kanuk, Leslie Lazer. (1994). *Consumer Behavior*. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nd ed., New York: Harper and Row.

แหล่งข้อมูลทางเว็บไซต์

www.ryt9.com/s/prg/1437447

www.siamturakij.com/home/news/display_news.php?news_id=413371007

www.inansa-asset.com

www.arip.co.th

www.oic.or.th/th/home/index.php#

www.tlaa.org/2012/

www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/article16_06_11.pdf



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์ประกอบการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (MBA) สาขาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะค้นคว้ารวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยอิทธิพลของปัจจัยทางด้านทัศนคติ ได้แก่ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึกละและด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึกละ และด้านพฤติกรรม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของ
พนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1: ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ทำกำหนดให้ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. 20 – 25 ปี

() 2. 26 – 30 ปี

() 3. 31 – 35 ปี

() 4. 36 – 40 ปี

() 5. 41 – 45 ปี

() 6. 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() 1. ปริญญาตรี

() 2. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

() 1. 10,001-20,000 บาท

() 2. 20,001-30,000 บาท

() 3. 30,001-40,000 บาท

() 4. 40,001 บาทขึ้นไป

6. อายุการทำงาน

() 1. ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 2 ปี

() 2. 3 – 5 ปี

() 3. 6-8 ปี

() 4. 9 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครอง

วงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ปัจจัยทางด้านทัศนคติ	(1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(2) ไม่เห็นด้วย	(3) ไม่แน่ใจ	(4) เห็นด้วย	(5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านความเข้าใจ					
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร					
2. ท่านมีความเข้าใจในประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร					
3. ท่านมีความรู้และสามารถเปรียบเทียบ ผลประโยชน์ความคุ้มครองในแต่ละผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และเลือกแบบประกันที่เหมาะสมกับลูกค้าได้					
4. ท่านรู้วิธีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร					
5. ท่านมีความใฝ่รู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคารอยู่เสมอ					
6. ท่านรู้และเข้าใจในความต้องการของลูกค้า					
7. ท่านเชื่อว่าผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อมีความสำคัญต่อธนาคาร					
8. ท่านเชื่อว่าลูกค้ารับรู้ถึงประโยชน์ความคุ้มครองในการทำประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร					
9. ท่านเชื่อว่าผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเป็นผลิตภัณฑ์ที่ช่วยแบ่งเบาภาระหนี้ที่ลูกค้ามีกับธนาคารในกรณีลูกค้าเสียชีวิต					
10. ท่านเชื่อว่าผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเป็นผลิตภัณฑ์ที่ช่วยลดความเสี่ยงของธนาคาร ในการเกิดหนี้เสีย (NPL) ในกรณีลูกค้าเสียชีวิต					

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครอง

วงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ปัจจัยทางด้านทัศนคติ	(1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(2) ไม่เห็นด้วย	(3) ไม่แน่ใจ	(4) เห็นด้วย	(5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านความรู้สึก					
11. ท่านมีทัศนคติที่ดีกับการขายประกันชีวิต					
12. ท่านมีความมั่นใจในการเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อของธนาคาร					
13. ท่านมีความมั่นคงทางอารมณ์ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อของธนาคาร เช่น ไม่รู้สึกหงุดหงิดเมื่อลูกค้าซักถามเกี่ยวกับรายละเอียด					
14. ท่านปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ					
15. ท่านสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า					
16. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อสามารถปิดการขายได้					
17. ท่านรู้สึกอยากนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเสมอ เมื่อมีการพูดคุยเรื่องวงเงินกับลูกค้า					
18. ท่านรู้สึกยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานมาปรึกษาวิธีการขาย ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ					
19. ท่านพอใจกับผลตอบที่ได้รับจากการขายประกันชีวิตประเภทคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ					
20. ท่านมีความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่					

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครอง

วงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ปัจจัยทางด้านทัศนคติ	(1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(2) ไม่เห็นด้วย	(3) ไม่แน่ใจ	(4) เห็นด้วย	(5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านพฤติกรรม					
21. ท่านมีการวางแผนการขายประกันชีวิตอยู่เสมอ					
22. ท่านมีการเตรียมตัวให้พร้อมกับการขายประกันชีวิตอยู่เสมอ					
23. ท่านพกเอกสารใบคำขอเอาประกันชีวิตติดตัวเสมอ					
24. ท่านไปพบลูกค้าตรงตามเวลานัดเสมอ					
25. ท่านมีความกระตือรือร้นในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อของธนาคาร					
26. ท่านติดตามข่าวสารเกี่ยวกับประกันชีวิตอยู่เสมอ					
27. ท่านให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสอบ หรือต่ออายุบัตรนายหน้าประกันชีวิต					
28. ท่านปฏิบัติตนต่อลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ทั้งก่อนและหลังการขายประกันชีวิต					
29. ท่านติดตามผลงานอนุมัติประกันชีวิตของลูกค้าอยู่เสมอ					
30. ท่านมีความตั้งใจในการนำเสนอประกันชีวิตต่อลูกค้าเสมอ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครอง

วงเงินสินเชื่อธุรกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ปัจจัยทางด้านความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเพื่อ คุ้มครองวงเงินสินเชื่อธุรกิจ	(1) ไม่สำเร็จอย่างยิ่ง	(2) ไม่สำเร็จ	(3) ไม่แน่ใจ	(4) สำเร็จ	(5) สำเร็จอย่างยิ่ง
31. ท่านประสบความสำเร็จในบทบาทการชี้แนะ หรือแนะนำ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อให้กับลูกค้า โดยสามารถปิดการขายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด					
32. ท่านประสบความสำเร็จในด้านการใช้ทักษะหรือเทคนิคการ ขาย เช่น ตอบข้อโต้แย้งของลูกค้าได้					
33. ท่านประสบความสำเร็จในการได้รับการปรับตำแหน่งตาม ผลงาน					
34. ท่านประสบความสำเร็จได้รับรางวัลยกย่อง ชมเชย ในการ ขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ เช่น โล่รางวัล ประกาศนียบัตร					
35. ท่านได้รับเงินรางวัลในแต่ละเดือน แต่ละรายไตรมาส จาก การขายประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อตามที่ธนาคาร กำหนดไว้					

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการกรอกแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. ดร.พนิต กุลศิริ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.การญณ์ระวี อนันตอักษรกุล
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวอิสสรียา ระบีน
วันเดือนปีเกิด	26 กุมภาพันธ์ 2529
สถานที่เกิด	เชียงใหม่
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	ผู้เชี่ยวชาญประกันบรรษัทธุรกิจ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกสิกรไทย

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2547	คณะอุตสาหกรรมบริการ (สาขาวิชาจีนศึกษา) จาก มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
พ.ศ. 2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

