

155.232
พ.885ป
ร.3

ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวกับตัวบทประพันธ์ชีวิตที่ประสบความสำเร็จ

13 พ.ค. 2540

ปริญญาณพนธ์
ของ
เพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล

155.232
พ885ป
ร.3

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ

ตุลาคม 2539

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๖๘๘๖

ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับตัวบทประพันธ์ที่ประสบความสำเร็จ

บทคัดย่อ

ของ

เพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ

ตุลาคม 2539

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จว่า มีบุคลิกภาพใดบ้างที่เป็นองค์ประกอบสำคัญ และศึกษาตัวแปรแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ตัวแปรทางจิตวิทยา ได้แก่ การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตน ว่าตัวแปรใดสามารถจำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแทนประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งจำนวน 369 คน เป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ 200 คน และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ 169 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ แบบวัดการควบคุมตนเอง แบบวัดการมุ่งอนาคต และแบบวัดความเชื่ออำนาจภายในตน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) วิชวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และวิธีวิเคราะห์จำแนกประเภท (Discriminant Analysis, stepwise)

ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ที่ประสบความสำเร็จ มี 22 องค์ประกอบ ดังนี้ คือ 1) เชื่อมั่นใจตนเอง 2) มั่นคงทางอารมณ์ 3) ความรับผิดชอบต่องาน 4) ซื่อตรง 5) กล้าตัดสินใจ 6) กระตือรือร้น 7) อดทน 8) รอบคอบ 9) กล้าเผชิญต่อสถานการณ์ 10) มีเหตุผล 11) เอาใจใส่ 12) เอาแต่ใจตนเอง 13) กล้าคิดกล้าแสดงออก 14) ชอบสนุกสนาน 15) ไม่อาย 16) กล้าเสี่ยง 17) เจ้าอารมณ์ 18) ก้าวร้าว 19) เปิดเผย 20) เป็นไปตามธรรมชาติ 21) ชอบสังคม และ 22) สุขภาพ

2. แบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ (PSL) การควบคุมตนเอง (SC) การมุ่งอนาคต (FO) และความเชื่ออำนาจภายในตน

(ILC) สามารถจำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ร้อยละของการจำแนก ได้ถูกต้อง 100 โดยมีสมการจำแนกในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z = .8077 \text{ (PSL)} + .3557 \text{ (ILC)} + .3064 \text{ (FO)} + .3017 \text{ (SC)}$$

และตัวแปรที่สามารถจำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้ดีที่สุด คือแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ รองลงมาคือ ตัวแปรความเชื่ออำนาจภายในตน ตัวแปรการมุ่งอนาคต และตัวแปรการควบคุมตนเอง ตามลำดับ

SOME FACTORS RELATED TO THE SUCCESSFUL LIFE ASSURANCE AGENTS

AN ABSTRACT

BY

PHENCHAN SWANGWONGTRAKUL

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education degree in Development Psychology
at Srinakharinwirot University

October 1996

The purposes of this research are to study about the key personality factors that support the life assurance agents to succeed in their career and to identify the variable factors such as personal measurement of successful life insurance, self control, future orientation and locus of control, which could be used to categorize between the successful agents and the unsuccessful agents.

The sampling group are 369 life assurance agents from the life assurance company. 200 of them are the successful life assurance agents and the rest of 169 are the unsuccessful life assurance agents. The sampling groups are collected under the purposive sampling method. The collecting data instruments are the personal measurement of successful life assurance agents, self control, future orientation measurement and locus of control measurement. The statistic information which is used to analyse data are mean, standard deviation, t-test, discriminant analysis stepwise method.

The Results of this research are as follows:

1. The personal factors of the successful life assurance agents are 22 elements which are 1) Self confidence 2) Stable Emotion 3) Job Responsibility 4) Directness 5) Decisive 6) Enthusiasm 7) Stubborn 8) Inhibition 9) Situated confrontation 10) Reasonableness 11) Helpfulness 12) Self-willed 13) Dared thinking/doing 14) Joyfulness 15) Unshyness 16) Risk taking 17)

Temperament 18) Aggressiveness 19) Frank 20) Natural
behavior 21) Sociable and 22) Polite

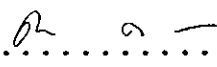
2. The Personal measurment of the successful life assurance agents (PSL), self-control (SC), future orientation (FO) and locus of control (ILC), could discriminate the successful and the unsuccessful life assurance agents of .01 level of statistical significance. The accurately percentaged Estimation is 100 The discriminated Equation of standard scores is as follewed:

$$Z = .8077 (PSL) + .3557 (ILC) + .3064 (FO) + .3017 (SC)$$

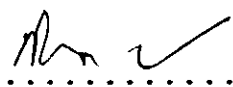
and the best variable which could discriminante the succissful and the unsuccessful life assurance agents are the personal measurement of the successful life assurance agents. The others are locus of control, future orientation and self control variable, can discriminate respectively.

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

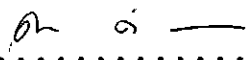
..........ประธาน

(รศ.ดร.ทองเดือน ศาสตรภักทร)

..........กรรมการ

(อ. สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์)

คณะกรรมการสอบ

..........ประธาน

(รศ.ดร.ทองเดือน ศาสตรภักทร)

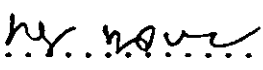
..........กรรมการ

(อ. สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์)

..........กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผศ. ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..........คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร.ศิริภา พูลสุวรรณ)

วันที่ 11 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2539

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตร์ภักท อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ อาจารย์ผู้ควบคุมปริญญานิพนธ์ และ ผศ.ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร กรรมการสอบปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาตรวจสอบและให้คำแนะนำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ และให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้เชี่ยวชาญ ที่ช่วยเหลือในการพิจารณาข้อทดสอบแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์ และความร่วมมืออย่างดียิ่งจากท่าน หัวหน้าภาค หัวหน้าหน่วย และตัวแทนประกันชีวิต ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและสละเวลาทำชุดทดสอบให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ และรุ่นพี่ ทั้งจากภาควิชาจิตวิทยาพัฒนาการและภาควิชาพฤติกรรมศาสตร์ ที่ได้ให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือตลอดมา

ขอขอบคุณผู้ที่พิมพ์ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี

ขอการขอบคุณนี้ส่งไปถึงผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือทุกท่านที่ไม่ได้กล่าว ณ ที่นี้ที่ช่วยเหลือขณะที่ผู้วิจัยได้ศึกษา จนถึงการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างยิ่ง สำหรับคุณแม่และคุณพ่อที่ได้ให้ทุนทรัพย์ กำลังใจในการศึกษา และสามารถทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

เพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
	จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
	ความสำคัญของการวิจัย.....	4
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
	นิยามปฏิบัติการ.....	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
	ความหมายของบุคลิกภาพ.....	10
	ทฤษฎีบุคลิกภาพ.....	11
	การเกิดและการพัฒนาบุคลิกภาพ.....	15
	ความสำคัญของบุคลิกภาพ.....	16
	แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่สังคมต้องการ.....	17
	ทฤษฎีการชาย.....	19
	ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการชายประกันชีวิต.....	21
	บุคลิกภาพของพนักงานชาย.....	27
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต.....	28
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติการทำประกันชีวิต.....	32
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต กับความสำเร็จ ในการขายประกันชีวิต.....	32
	การควบคุมตนเอง : ความหมายการควบคุมตนเอง.....	35
	ทฤษฎีการควบคุมตนเอง.....	37

การพัฒนาการควบคุมตนเอง.....	39
เทคนิคที่ใช้ในการควบคุมตนเอง.....	40
งานวิจัยการควบคุมตนเองกับพฤติกรรมการทำงานที่	
ประสบความสำเร็จ.....	41
การมุ่งอนาคต : ความหมายการมุ่งอนาคต.....	42
ความสำคัญของการมุ่งอนาคต.....	43
ที่มาของการมุ่งอนาคต.....	44
งานวิจัยการมุ่งอนาคตกับพฤติกรรมการทำงานที่ประสบความสำเร็จ..	45
ความเชื่ออำนาจภายในตน: ความหมายความเชื่ออำนาจภายในตน...	46
ทฤษฎีความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน.....	48
งานวิจัยความเชื่ออำนาจภายในตนกับพฤติกรรมการทำงาน	
ที่ประสบความสำเร็จ.....	50
สมมติฐานการวิจัย.....	51
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	52
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	68
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	69
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76

5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	119
	จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	119
	สมมติฐานการวิจัย.....	119
	ขอบเขตการวิจัย.....	119
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	120
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	120
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	121
	สรุปผลการวิจัย.....	121
	อภิปรายผลการวิจัย.....	122
	ข้อเสนอแนะ.....	133
	บรรณานุกรม.....	136
	ภาคผนวก.....	145
	ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	166

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนองค์ประกอบ ค่าความร่วมกัน ค่าไอเก้น	
	ค่าร้อยละของความแปรปรวน.....	77
2	น้ำหนักองค์ประกอบ หมุนแกนแบบออร์โธโกนอล.....	81
3	องค์ประกอบที่ 1 เชื่อมั่นในตนเอง.....	88
4	องค์ประกอบที่ 2 มั่นคงทางอารมณ์.....	89
5	องค์ประกอบที่ 3 ความรับผิดชอบต่องาน.....	90
6	องค์ประกอบที่ 4 ซื่อตรง.....	91
7	องค์ประกอบที่ 5 กล้าตัดสินใจ.....	92
8	องค์ประกอบที่ 6 กระตือรือร้น.....	93
9	องค์ประกอบที่ 7 อดding.....	94
10	องค์ประกอบที่ 8 รอบคอบ.....	95
11	องค์ประกอบที่ 9 กล้าเผชิญต่อสถานการณ์.....	96
12	องค์ประกอบที่ 10 มีเหตุผล.....	97
13	องค์ประกอบที่ 11 เอื้อเฟื้อ.....	98
14	องค์ประกอบที่ 12 เอาแต่ใจตนเอง.....	99
15	องค์ประกอบที่ 13 กล้าคิดกล้าแสดงออก.....	100
16	องค์ประกอบที่ 14 ชอบสนุกสนาน.....	101
17	องค์ประกอบที่ 15 ไม่อาย.....	102
18	องค์ประกอบที่ 16 กล้าเสี่ยง.....	103
19	องค์ประกอบที่ 17 เจ้าอารมณ์.....	104
20	องค์ประกอบที่ 18 ก้าวร้าว.....	105
21	องค์ประกอบที่ 19 เปิดเผย.....	106
22	องค์ประกอบที่ 20 เป็นไปตามธรรมชาติ.....	107
23	องค์ประกอบที่ 21 ชอบสังคม.....	108
24	องค์ประกอบที่ 22 สุขภาพ.....	109

25	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้จำแนกกลุ่มตัวแทน ประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบ ความสำเร็จ.....	111
26	วิเคราะห์ตัวแปรที่ใช้จำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ โดยวิธีขั้นตอน.....	112
27	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ภายในกลุ่มรวมของ ตัวแปร ในการจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ.....	113
28	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ ของตัวแปรการจำแนกกลุ่มตัวแทน ประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบ ความสำเร็จ.....	115
29	ผลการทำนายการจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิต ที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จโดยสมการจำแนกกลุ่ม ที่ได้.....	116
30	ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ที่ประสบความสำเร็จ.....	146

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- 1 แสดงสัดส่วนของตัวแปรการจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบ
ความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ.....118

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และปัญหา

ชีวิตของคนเราในทุกวันนี้ คงไม่มีใครกล้าปฏิเสธได้ว่าทุกคนมีชีวิตรอยู่อย่างปลอดภัยโดยปราศจากการเสี่ยงภัย เพราะการเสี่ยงภัยของมนุษย์มีอยู่ตลอดเวลา และเป็นการเสี่ยงที่ไม่แน่นอนและเหตุการณ์ร้ายอาจเกิดขึ้น โดยเราทุกคนไม่อาจทราบได้ว่าจะเกิดเหตุร้ายขึ้นเมื่อใด และเหตุการณ์ร้ายเหล่านี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วย่อมทำความเสียหายให้แก่ชีวิตและทรัพย์สินดังนั้นวิธีการกำจัดการเสี่ยงภัย (Risk Management) ที่ยอมรับกันแพร่หลายทั่วโลกว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุด คือการประกันภัย (สากล ชนัตยาวิบูล. 2523:19) เพราะการประกันภัยโดยเฉพาะการประกันชีวิต ผู้ซื้อประกันจะได้รับประโยชน์จากค่าชดเชยเป็นเงินเมื่อเจ็บป่วย หรือเกิดอุบัติเหตุ มีเงินกองทุนไว้จ่ายในบั้นปลายชีวิต ได้รับเงินจ่ายคืนตามเงื่อนไขทำให้ครอบครัวมีชีวิตรอยู่ด้วยหลักประกันอันมั่นคง (บุญเลื่อน ทองสมุทร. 2535:130-131) อันเป็นพื้นฐานความจำเป็นขั้นที่สอง คือ ความรู้สึกที่มั่นคงปลอดภัย ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (สุภา ประเสริฐสม. 2533:58-61)

๕) Xธุรกิจประกันชีวิตประกอบด้วย บริษัทประกันชีวิต ตัวแทนประกัน และลูกค้าที่ซื้อประกัน (บุญเลื่อน ทองสมุทร. 2535:130) จากงานวิจัยของ จีรพร โกลากุล และ กรรณิกา บันลิตธี (2528:58-61) ได้สำรวจทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับ การประกันชีวิต และการออมทรัพย์ พบว่าสาเหตุสำคัญของการทำประกันชีวิตมากที่สุดจากผู้ตอบแบบสอบถาม มาจากการได้รับการเชิญชวนจากตัวแทนบริษัทประกันชีวิต รองลงมาได้แก่ การเห็นว่าการประกันชีวิตเป็นสิ่งที่ดี ส่วนความรู้เกี่ยวกับการทำประกันชีวิตนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับความรู้จากการเสนอขายของตัวแทนประกันชีวิตมากที่สุด รองลงมาได้จากสถาบันการศึกษา

๖) ด้วยเหตุนี้ การที่ธุรกิจประกันชีวิตจะประสบความสำเร็จนั้นจำเป็นต้องมีตัวแทนที่มีคุณลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับอาชีพการขายประกัน เพราะงานขายประกันเป็นงานที่ต้องสร้างความเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในตัวแทน ในสิ่งที่ตัวแทนจะชักจูงชี้แจงในสินค้าที่ตัวแทนเสนอให้ และตัวแทนที่น่า

เชื่อก็คือตัวแทนที่มีบุคลิกลักษณะดี (บุญชัย กลิ่นเวช. 2531:100) ดังเช่นงานวิจัยของ วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2534) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการสื่อสารระหว่างบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีผลในการโน้มน้าวให้มีการทำประกันชีวิต รายงานวิจัยพบว่าการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้ซื้อประกันมีความสัมพันธ์ กับบุคลิกลักษณะของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่บุคลิกลักษณะด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ทักษะด้านการพูดและการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ←

กว่า 60 ปีมาแล้ว นักจิตวิทยาเอ็ดเวิร์ด สตรอง ได้เริ่มศึกษานักขายชั้นยอดและวิธีการในการเลือกสรรผู้ที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นนักขายชั้นยอด วิธีการซึ่งผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่เห็นด้วยคือให้นักขายชั้นยอดแต่ละคน ผ่านการสอบเพื่อวัดลักษณะนิสัย (Traits) ที่มีพบในบุคคลที่ทำงานขายได้ผลดีและนำผลลัพธ์นั้นมาสร้างคุณสมบัติที่เหมาะสมเพื่อเป็นบรรทัดฐานในการคัดเลือกพนักงาน (ไม่ระบุชื่อผู้แต่ง. 2532:79-83) และจากการศึกษาวิจัยของเมอร์เลนดาและคลาร์ค (Merenda and Clarke. 1959:360-366) เกี่ยวกับบุคลิกลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ พบว่าตัวแทนที่ประสบความสำเร็จจะประกอบด้วย บุคลิกลักษณะด้านความก้าวร้าว (Aggressiveness) และบุคลิกลักษณะด้านการเข้าสังคม (Sociability) นอกจากนี้จากการศึกษาของซีลิกแมนและชูลแมน (Seligman and Schulman. 1986:832-838) พบว่าบุคลิกลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จประกอบด้วย การคาดหวัง แรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน จากการศึกษาค้นคว้าผู้วิจัยคาดว่า การที่บุคคลประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต นอกจากจะมีบุคลิกลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จแล้ว ยังจะต้องมี คุณลักษณะทางจิตวิทยาบางประการ ที่เป็นองค์ประกอบรวมอยู่ด้วยได้แก่ การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตน ซึ่งสอดคล้องกับ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2531:12) ได้กล่าวว่า พลเมืองที่เก่งมีความสามารถในการประกอบอาชีพ จะต้องประกอบด้วย การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคตและความเชื่ออำนาจภายในตนเช่นกัน

การควบคุมตนเอง เป็นการประยุกต์หลักพฤติกรรม เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมระหว่างพฤติกรรมและสิ่งแวดล้อมของบุคคลในตัวบุคคลนั้นเองซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้ควบคุมพฤติกรรมของตนเอง เท่ากับเป็นการลดความสำคัญของอิทธิพลภายนอก และทำให้บุคคลมีอิสระ ที่จะกำหนดพฤติกรรมของตนเองได้มากขึ้น

(อุบล วุฒิสถิต. 2527:2) จากการศึกษาของศศวรรณ เทศศรีเมือง (2535:49) ได้ศึกษาทดลองการควบคุมตนเอง กับความขยันหมั่นเพียร พบว่านักเรียนที่ได้ฝึกการควบคุมตนเอง ภายหลังการทดลองมีความขยันหมั่นเพียรสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งความขยันหมั่นเพียรนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สากล ธนสัตยาวิบูล (2533:19-35) ศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตบริหารธุรกิจตามความต้องการของบริษัทประกันชีวิต ที่ต้องการให้พนักงานของตนมีความขยันหมั่นเพียร ดังนั้นการควบคุมตนเองจึงถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่น่าจะเกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ

การมุ่งอนาคต หมายถึง ความสำคัญของการตั้งเป้าหมายในระยะยาวของการทำงาน การคาดการณ์ไกล การวางแผนระยะยาว การมองผลที่จะส่งไปยังอนาคต การมุ่งอนาคตสูงนี้จะปรากฏมากในผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ในทุกๆ ด้าน (Heckhausen. 1967:42-43) จากการศึกษาของไรท์ (Wright) พบว่าผู้ที่มีการมุ่งอนาคตสูง คือ ผู้ที่สามารถปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมกับเทศะ และไม่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ของศาสนา และกฎหมายจึงเห็นได้ว่าผู้ที่มีการมุ่งอนาคตจัดได้ว่าเป็นผู้ที่มีจริยธรรมสูงด้วย และงานวิจัยยังพบอีกว่า กลุ่มอาชญากรรมมีการมุ่งอนาคตต่ำกว่าปกติ (Wright. 1975:298) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสากล ธนสัตยาวิบูล (2533. 19-35) ศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตบริหารธุรกิจ ตามความคาดหวังของบริษัทประกันชีวิต พบว่าคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตในด้านบุคลิกภาพการปฏิบัติงานจะต้องมีจริยธรรมความซื่อสัตย์สุจริต และมีคุณธรรมซึ่งคนที่มีการมุ่งอนาคตก็จะมีสิ่งนี้ด้วยเช่นเดียวกัน

ความเชื่ออำนาจภายในตน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่ามีผลดี และผลเสีย ที่เกิดขึ้นกับตนเองเป็นผลมาจากการกระทำของตนเอง จากการศึกษาของสตรีกแลนด์ (Strickland. 1972:235-243) พบว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนมักเป็นผู้ที่ชอบแสวงหาความรู้ มีความเชื่อในความสามารถของตนเองพึ่งพาตนเองมากกว่าผู้อื่นนอกจากนี้ยังใช้เวลาในการไตร่ตรองเกี่ยวกับงานที่ทำมากกว่า และให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ รู้จักศึกษาหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานโดยไม่ต้องอาศัยผู้อื่น และผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนสูงเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูงด้วย (Hallander. 1981:123) จากการศึกษาของเดวิส และเดวิส (Davis and Davis. 1972:123-135) ได้ศึกษาพบว่าผู้ที่เชื่ออำนาจภายในตน

จะมีความสามารถ และประสบความสำเร็จมากกว่าผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ น่าจะมีความเชื่ออำนาจในตนสูง เช่นเดียวกับผู้ที่ประสบความสำเร็จในด้านอื่น ๆ

จากการศึกษาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลจะประสบความสำเร็จในอาชีพนั้นจะต้องมีบุคลิกภาพ และองค์ประกอบหลายๆอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้น มีผู้ประกอบอาชีพนี้อยู่เป็นจำนวนมากแต่ในปีหนึ่งๆ มีผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ โดยได้รับรางวัลตอบแทนจากบริษัทมีจำนวนไม่มากนักในแต่ละปี เมื่อเทียบสัดส่วนกับตัวแทนที่มีอยู่ทั้งหมด โดยเฉพาะผู้ที่ได้รับรางวัลในระดับสูงจะมีสัดส่วนน้อยมากดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่าบุคลิกภาพในด้านใด หรือองค์ประกอบใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต และตัวแปรทางจิตวิทยาตัวใดที่สามารถจำแนกระหว่างตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ กับตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้ดีที่สุด

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อสร้างแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ โดยยึดองค์ประกอบของแบบวัด AVA และตรวจสอบดูว่ามีองค์ประกอบบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จใดที่เป็นองค์ประกอบบุคลิกภาพที่สำคัญ
2. เพื่อศึกษาแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแปรทางจิตวิทยา ได้แก่ การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตนว่าตัวแปรใดที่สามารถ จำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ที่ประสบความสำเร็จ ว่ามีองค์ประกอบด้านใดบ้างที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของบุคลิกภาพ พร้อมทั้งได้แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จของไทย
2. ทำให้ทราบว่าแบบวัดบุคลิกภาพ ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแปรทางจิตวิทยา ได้แก่ การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต และความเชื่อมั่นภายในตนสามารถจำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทน

ประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้

3. ทำให้ทราบถึงตัวแปรทางจิตวิทยา ที่สามารถจำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จได้ดีที่สุด เช่น ถ้าพบว่าการควบคุมตนเองสามารถจำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จกับไม่สำเร็จได้ดีที่สุด ก็จะเป็นแนวทางให้ครูฝึกการควบคุมตนเองให้นักเรียน เพื่อเป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพในอนาคตต่อไป

ผลการวิจัยที่ได้ สามารถนำไปใช้ในการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับอาชีพตัวแทนประกันชีวิต และสามารถทำนายความสำเร็จที่บุคคลนั้นจะได้รับในการเป็นตัวแทนประกันชีวิตได้ หรืออาจนำไปใช้คัดเลือกบุคคลที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกับงานอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เช่น พนักงานขายตรง พนักงานขายสินค้า นอกจากนี้สามารถนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพร้อม ของนักศึกษาที่เรียนทางด้านประกัน ให้มีความพร้อมในการประกอบอาชีพต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

คือประชากรที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10,374 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ จำนวน 200 คน และกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ จำนวน 169 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 369 คน

ตัวแปรที่ศึกษาวิจัย

กรณีศึกษาในการจำแนกประเภท

ตัวแปรจำแนก คือ การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน และแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ

ตัวแปรถูกจำแนก คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัว

แทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประกันชีวิต หมายถึง ข้อตกลงในการเสี่ยงภัยร่วมกันของบุคคลที่ตกลงกันว่า หากบุคคลที่ทำประกันได้รับความสูญเสียตามที่กำหนดไว้ จะได้รับความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน ด้วยการเฉลี่ยจำนวนเงินค่าสูญเสียให้แก่ผู้ที่ประสบภัย หรือบุคคลที่ถูกกำหนดให้เป็นผู้ที่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน

2. ตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ผู้ที่บริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิต กับบริษัทซึ่งตนสังกัดอยู่

3. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ หมายถึง ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทที่ประสบความสำเร็จ ในการเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยได้รับรางวัลจากทางบริษัท

4. ตัวแทนประกันชีวิตที่ยังไม่ประสบความสำเร็จ หมายถึง ตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่สามารถทำยอดขายได้ตามที่บริษัทกำหนด โดยหาลูกค้าได้น้อยกว่า 10 รายต่อปี ตั้งแต่เข้ามาประกอบอาชีพตัวแทนขายประกันชีวิต

นิยามปฏิบัติการ

1. บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ที่ประสบความสำเร็จ หมายถึง บุคลิกภาพตามองค์ประกอบ ในแบบวัด AVA (Activity Vector Analysis) ซึ่ง วอลเตอร์ วี คลาร์ก (Walter V. Clarke) ได้สร้างแบบวัดนี้ขึ้น เพื่อศึกษาองค์ประกอบทางบุคลิกภาพของคนในอาชีพต่างๆและได้นำไปทดสอบกับตัวแทนประกันชีวิตในต่างประเทศแบบวัดนี้ มีองค์ประกอบทางบุคลิกภาพทั้งด้านบวกและด้านลบจำนวน 42 องค์ประกอบ ซึ่งผู้วิจัยได้รวมองค์ประกอบในแบบวัด AVA ที่มีลักษณะซ้ำซ้อนกันรวมเป็นองค์ประกอบเดียวกันเหลือ 22 องค์ประกอบ ลักษณะของข้อสอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ ซึ่งองค์ประกอบแต่ละด้านมีดังนี้

1.1 กระตือรือร้น (Enthusiatic) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ไม่มีผลัดวันประกันพรุ่ง และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

1.2 กล้าหาญ (Brave) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ชอบหา

ประสบการณ์ใหม่ๆ พร้อมทั้งจะทำในสิ่งที่ตนเห็นว่าถูกต้อง และกล้าเผชิญสถานการณ์ต่างๆ

1.3 หนุ่้นพลันแล่น (Impetuous) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่กระทำสิ่งต่างๆ อย่างรวดเร็วว่องไวทำสิ่งต่างๆ โดยไม่คิดรอบคอบ ขาดความอดทน

1.4 ดื้อดึง (stubborn) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ยึดมั่นในความเชื่อของตนเองคือ ทำตามใจตัวเองยึดติดกับสิ่งที่ตนเชื่อ

1.5 ชอบโดดเด่น (Dominant) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ต้องการอยากเด่น ต้องการได้รับความสำเร็จหรือการยอมรับนับถือ

1.6 ตรงไปตรงมา (Direct) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ประพฤติปฏิบัติตรงไปตรงมา ไม่ทุจจริตหลอกลวง ยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น

1.7 ทะเยอทะยาน (Ambitious) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ต้องการให้คนอื่นรู้จักตนด้วยผลงาน ต้องการให้ผลงานของตนสำเร็จในระดับสูง ทำงานสำเร็จด้วยตนเอง และใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

1.8 มองโลกในแง่ดี (Optimistic) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคล ที่มีความไว้วางใจผู้อื่น มองบุคคลอื่นในลักษณะเป็นมิตรหรือเป็นคนดีไปหมด ให้อภัยผู้อื่นไม่ผูกใจเจ็บ

1.9 สันโดษ (Aloof) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่เก็บตัวทำอะไรด้วยความระมัดระวัง

1.10 มีเหตุผล (Logical) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นเชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นต้องมีเหตุผลอธิบายได้

1.11 ไม่ไว้วางใจ (Distrustful) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่หวาดระแวงไม่เชื่อใจคน หรือไม่เชื่อใครง่าย ๆ

1.12 แข็งกระด้าง (Gruff) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่แสดงออกโดยมีพฤติกรรมที่ไม่อ่อนน้อมทั้งกาย และวาจา

1.13 ความสม่ำเสมอ (Persistent) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่มีความหมั่นเพียรเฝ้าหาความรู้อยู่เสมอและมีความอดทน

1.14 อิสระพึ่งตนเอง (Independent) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ใช้ความสามารถของตนเองในการแก้ปัญหาตัดสินใจด้วยตนเอง อย่างพูด

คิดหรือทำตามใจตน

1.15 ความคิดสร้างสรรค์ (Creative) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่มีความคิดหรือการกระทำที่แรกเริ่มไม่ซ้ำแบบใคร ริเริ่มในกิจกรรมต่างๆ และสนใจในความคิดหรือผลงานแรกเริ่มของผู้อื่น

1.16 ชอบสังคม (Sociable) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ชอบพบปะสังสรรค์กับผู้อื่น ชอบการรวมกลุ่มเป็นหมู่คณะ ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้ดี

1.17 ชอบสนุกสนาน (Happy-go-Lucky) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่อารมณ์แจ่มใส รื่นเริงชอบเข้าร่วมกิจกรรม หรือเกมส์สนุก ชอบฟังอ่าน หรือคุยเกี่ยวกับเรื่องตลกฮาขำขัน

1.18 สุภาพ (Polite) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่มีกิริยาอ่อนน้อมและมีจิตใจที่อ่อนโยน

1.19 ธรรมชาติ (Natural) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่รู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แล้วแสดงออกมาทางสีหน้าท่าทางตามความเป็นจริง โดยไม่เสแสร้ง

1.20 คล้อยตาม (Submissive) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ชอบขึ้นอยู่กับกลุ่ม ขาดความคิดที่เป็นของตน

1.21 มั่นคงทางอารมณ์ (Emotional) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่มีความสม่ำเสมอทางอารมณ์สุขุมเยือกเย็น

1.22 มองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่โกรธง่ายฉุนเฉียวหรือหงุดหงิด ไม่ให้อภัยผู้อื่น

แบบสอบถามลักษณะเป็นประโยคประกอบมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ
บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จมาก หมายถึง ตัวแทนที่ได้คะแนนจากแบบวัด สูงกว่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จน้อย หมายถึง ตัวแทนที่ได้คะแนนจากแบบวัด ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

2. การควบคุมตนเอง หมายถึง การรู้จักบังคับตนเองให้อดได้รอได้อย่างเหมาะสมไม่ต้องพึ่งพาการควบคุมจากคนอื่น สามารถกระทำพฤติกรรมที่ต้องใช้ความพยายามหรืออดทนเป็นเวลานานพอที่จะนำไปสู่ผลที่ต้องการในอนาคตได้ การ

ควบคุมตนเองนี้ผู้วิจัยใช้แบบวัดการควบคุมตนเองของ บัญรับ ศักดิ์มณี เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นประโยค ประกอบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ จำนวน 8 ข้อ

ผู้ที่มีความควบคุมตนเองสูง หมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดสูงกว่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

ผู้ที่มีความควบคุมตนเองต่ำ หมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

3. การมุ่งอนาคต หมายถึง การรู้จักคิดถึงอนาคตที่ยาวไกลออกไป และเล็งเห็นความสำคัญของอนาคต รู้จักคิดหรือวางแผนงานหรือคาดการณ์ในปัจจุบันเกี่ยวกับผลงานที่จะเกิดขึ้นกับตนในอนาคต แบบวัดการมุ่งอนาคตนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดการมุ่งอนาคตของ รัตนา ประเสริฐสม เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นประโยค ประกอบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ จำนวน 10 ข้อ

ผู้ที่มีการมุ่งอนาคตสูง หมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดสูงกว่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

ผู้ที่มีการมุ่งอนาคตต่ำ หมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

4. ความเชื่ออำนาจภายในตน หมายถึง ความเชื่อในเรื่องผลของการกระทำของบุคคลโดยมีความเชื่อว่าความสำเร็จหรือล้มเหลวของการกระทำกิจกรรมใดๆเกิดจากความสามารถหรือการกระทำของตนเอง ถือว่าบุคคลนั้นมีความเชื่ออำนาจภายในตน แบบวัดความเชื่ออำนาจภายในตนนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดความเชื่ออำนาจภายในตนของ ณรงค์ศักดิ์ บุญทมาสิก เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นประโยคประกอบมาตราส่วน ประมาณค่า 6 ระดับ จำนวน 14 ข้อ

ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน หมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดสูงกว่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน หมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. ความหมาย และทฤษฎีบุคลิกภาพ: พัฒนาการของบุคลิกภาพ: ความสำคัญ ของบุคลิกภาพ
2. ทฤษฎีการขาย : ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการขายประกันชีวิต และงาน วิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต: งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของ ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ
4. ปัจจัยพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการขายประกันชีวิต
5. การควบคุมตนเอง: งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ และการควบคุมตนเอง
6. การมุ่งอนาคต : งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ และการมุ่งอนาคต
7. ความเชื่ออำนาจภายในตน : งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ และความเชื่ออำนาจภายในตน

ความหมายและทฤษฎีบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะอันเป็นสิ่งที่จำเพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท การแต่งกาย สุขภาพพองามมีอุปนิสัยที่ดี มีความสำรวมอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ทำร้ายจิตใจผู้อื่น มีน้ำใจมีความเข้าใจผู้อื่น และเป็นผู้วางตนเหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ และบุคคล (จุทา บุรีภักดี .2533:13)

สุชา จันทน์เอม (2517:78) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ลักษณะที่สำคัญต่อการปรับตัวของบุคคล ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง

ความสามารถ แรงจูงใจ การแสดงออกทางอารมณ์ และผลที่เกิดจากประสบการณ์
 เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2520:3) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า เป็น
 ลักษณะนิสัย (Traits) ที่รวมกันเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และเป็น
 สิ่งที่ย้ำให้เห็นความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งพิจารณาได้จากรูปแบบพฤติกรรมของ
 บุคคลนั้นที่แสดงออก หรือตอบสนอง (Interaction) ต่อสิ่งแวดล้อม

วารุณี ธนราพิช (2534:26) กล่าวว่า บุคลิกภาพหมายรวมตัว
 ลักษณะปรากฏภายนอกและลักษณะภายในของบุคคล นับตั้งแต่รูปร่างหน้าตา กิริยา
 ท่าทาง เจตคติ แรงจูงใจ สติปัญญา ความคิดเห็น ความสามารถ ปฏิกริยาตอบ
 สอนทางอารมณ์ ลักษณะประจำตัวต่างๆ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเอง ประสบการณ์
 และส่วนที่เหลือต่างจากประสบการณ์

อนาสตาซี (Anastasi.1968:111) กล่าวว่า บุคลิกภาพของบุคคล
 เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างพันธุกรรมกับสิ่งแวดล้อม พันธุกรรมเดียวกันแต่อยู่ใน
 สภาพแวดล้อมต่างกัน อาจก่อให้เกิดบุคลิกภาพต่างกัน หรือแม้แต่สภาพแวดล้อมและ
 พันธุกรรมเดียวกันก็อาจทำให้บุคลิกภาพต่างกันได้

เวอร์นอน (บิงกร ภูภิรมย์ขวัญ.2524:25;อ้างอิงมาจาก Vernon.
 1980:569) ให้ความหมายว่าบุคลิกภาพหมายถึงโครงสร้างสมมติ (Hypothetical
 Structure) ภายใต้พฤติกรรมที่เกิดขึ้นบ่อยๆหลายๆพฤติกรรม และเป็นแบบแผน
 คุณลักษณะ (Characteristic Patterns) ของการกระทำต่างๆของแต่ละบุคคล

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า บุคลิกภาพหมายถึงคุณลักษณะที่
 รวมกันเป็นแบบฉบับเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งพิจารณาได้จากรูปแบบพฤติกรรมของ
 บุคคลนั้น ๆ ที่แสดงออก รวมทั้งการปรับตัวและการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม

ทฤษฎีบุคลิกภาพ (Personality Theory)

ทฤษฎีบุคลิกภาพ เป็นความพยายามที่จะอธิบายถึงระบบโครงสร้างของ
 บุคลิกภาพอย่างมีระเบียบ ทฤษฎีบุคลิกภาพที่ดีต้องอธิบายได้ทั้งส่วนที่เป็นเอกลักษณ์
 ของแต่ละคนหรือเป็นกลุ่มใหญ่แบบรายเฉลี่ย (Norm) และสามารถเปรียบเทียบกับ
 บุคคลอื่นได้ (นวลละออ สุภาพล.2527:12; อ้างอิงมาจาก Hilgard.1962)

เนื่องจากทฤษฎีบุคลิกภาพมีมากมายหลายทฤษฎีด้วยกันแต่ละทฤษฎีมีหลักการ เหตุผลความเชื่อและแนวคิดที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอทฤษฎีบุคลิกภาพเพียงบางส่วนดังนี้

1. ทฤษฎีบุคลิกภาพของ จุง

เป็นทฤษฎีที่แบ่งประเภทของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับ การสังเกตทั่วไป พฤติกรรม ประสงค์ของทฤษฎีแบบแบ่งประเภทนี้ มุ่งพิจารณาเกี่ยวกับด้านตัวบุคคลมาก นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับ การยอมรับเกี่ยวกับลักษณะ หรือบุคลิกภาพภายนอกของบุคคล (Samuel. 1981:36; citing Jung n.d.)

จุง (Jung) แบ่งประเภทบุคลิกภาพออกเป็น 2 ประเภทคือ

1) บุคคลประเภทชอบสังคม (Extrovert) มีลักษณะเด่น คือเป็นคนเปิดเผย ร่าเริง ชอบสังคม ไม่ชอบเก็บตัว เป็นบุคคลที่สร้างความเชื่อมั่นอยู่บนรากฐานของความเป็นจริง มีอุปนิสัยที่เปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมของสิ่งแวดล้อมและพร้อมที่จะเปลี่ยนตามสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่เหมาะสมเมื่อเกิดความคับข้องใจ มักมีพฤติกรรมในรูปของการต่อสู้ (Defense)

2) บุคคลประเภทเก็บตัว (Introvert) มีลักษณะเด่นคือ เป็นคนลึกลับชอบเก็บตัวและผูกพันกับตนเองมากกว่าที่จะผูกพันกับสังคม เป็นบุคคลที่มีกฎเกณฑ์แน่นอนในการควบคุมอุปนิสัยของตนเอง เป็นคนที่เชื่อถือตนเอง และมักตัดสินใจโดยใช้ตนเองเป็นหลักเมื่อเกิดความคับข้องใจ มักมีพฤติกรรมแบบหลบหนีแยกตัวเองออกจากสังคม (Isolation)

2. ทฤษฎีบุคลิกภาพของ แอดเลอร์

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับปมด้อย (Inferiority Complex) แอดเลอร์ (Adler) กล่าวว่า คนเรามีปมด้อยมาตั้งแต่เกิด คือ การช่วยตนเองไม่ได้เกิดความรู้สึกบกพร่องและปมด้อยนี้คนเราจึงพยายามดิ้นรนแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อลบล้างปมด้อย เช่น คนตัว เล็กจะชดเชยด้วยการวางอำนาจพูดเสียงดัง หรือคนติดอ่างจะชดเชยด้วยการเป็นนักปาฐกถาที่มีชื่อเสียง

แอดเลอร์ (Adler) กล่าวว่าโครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคลเกิดขึ้นจากเป้าหมาย 2 ชนิดคือ

1. พยายามปรับตัวให้เข้ากับสังคม (Social Adaptation)

2. พยายามทรงไว้ซึ่งอำนาจ (Attainment of Power)

บุคลิกภาพของบุคคลจะพัฒนาเนื่องมาจากการเกิดความขัดแย้งในเป้าหมาย

2 ชนิดข้างต้น (สุชา จันทน์เอม. 2533:96-99; อ้างอิงมาจาก Adler. 1969)

3. ทฤษฎีบุคลิกภาพของ ไอลังค์

ไอลังค์ แบ่งบุคลิกภาพอย่างกว้างๆ ออกเป็น 4 อย่างได้แก่

3.1 Extroversion หรือ Extrovert คือคนที่ชอบเข้าสังคม ชอบความตื่นเต้น สนุกสนานว่าเรื่องมองโลกในแง่ดี และแสดงอารมณ์ และความรู้สึกอย่างเปิดเผย

3.2 Introversion หรือ Introvert คือ คนที่มีอุปนิสัยตรงกันข้ามกับ Extrovert ชอบเก็บตัว ระวังตัวมาก เอาจริงเอาจัง เจ้าระเบียบไม่ชอบความตื่นเต้นโลดโผน อาจมองโลกในแง่ร้าย ไม่ค่อยแสดงอารมณ์

3.3 Neuroticism คือ คนที่มีอารมณ์อ่อนไหวคิดมาก วิตกกังวลง่ายตื่นตัวง่าย และอารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ชอบตามใจตนเองหวาดระแวงง่าย มีแนวโน้มจะเป็นโรคประสาทได้ง่าย

3.4. Stability คือคนที่มีบุคลิกภาพมั่นคงสุขุม อารมณ์เยือกเย็นรักสงบ มีความรับผิดชอบ ควบคุมอารมณ์ และความรู้สึกได้ดี กระทำสิ่งต่างๆ ด้วยเหตุผลมีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถแก้ปัญหาชีวิตได้อย่างเหมาะสมแสดงถึงการมีสุขภาพจิตที่ดี (ศรีธรรม ชนะภูมิ. 2535:126-127)

4. ทฤษฎีบุคลิกภาพของ โรเจอร์

โรเจอร์ Roger เป็นนักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ให้ข้อคิดเห็นว่าบุคลิกภาพของบุคคล ขึ้นอยู่กับการรับรู้ตนเอง (Self Concept) ถ้าบุคคลมีการรับรู้ตนเอง แบบไหน บุคลิกภาพของเขาก็จะพัฒนาตามนั้น Concept นี้มักจะเปลี่ยนแปลงได้ง่าย

โรเจอร์ Roger ได้เอาหลักการอันนั้นไปใช้ในการรักษาคนไข้ ที่มีอาการประสาทคือ พยายามให้คนไข้ได้เปลี่ยนการรับรู้ตนเองเสียใหม่ให้รู้ว่าตัวเองเป็นใคร ควรจะสวมบทบาทอย่างไรเมื่อคนไข้ เข้าใจตัวเองได้ดีขึ้น อาการทางประสาทก็จะค่อย ๆ หายไป (สุชา จันทน์เอม. 2533:99)

5. ทฤษฎีบทลักษณะของแคทเทอล์

เรย์มอนด์ บี แคทเทลล์ (Raymond B. Cattell) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีบุคลิกภาพโดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบโดยมีความเชื่อว่าตัวกำหนดพฤติกรรม จะสามารถศึกษาได้ด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) คือวิธีการทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ตัวแปรทางจิตวิทยาหรือทางการศึกษา หรือตัวแปรใดๆ ก็ตามทีสอบวัดหรือสังเกตมาได้นั้น ถ้านำมาหาสหสัมพันธ์กันก็จะพบว่าบางตัวแปรมีสหสัมพันธ์สูงบางตัวแปรก็ไม่มีสหสัมพันธ์กัน การที่ตัวแปรเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูง สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะร่วมกันบางอย่างของตัวแปรเหล่านั้น นักวิเคราะห์องค์ประกอบสามารถเลือกตัวแปรบางตัวไปอธิบายหรือพยากรณ์สิ่งต่างๆ ได้โดยลดจำนวนตัวแปรให้น้อยลง

แตกเซลล์ ได้พูดถึง โครงสร้างของบุคลิกภาพโดยเน้นถึงลักษณะนิสัย
แตกเซลล์แบ่งลักษณะนิสัยเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

5.1 ลักษณะพื้นผิว (Surface Traits) หมายถึง ลักษณะที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวแปรที่แสดงพฤติกรรมออกมาให้เราสังเกตได้

5.2 ลักษณะต้นตอ (Source Traits) หมายถึง ลักษณะที่เป็นตัวแทนของตัวแปรต่างๆ ที่ซ่อนอยู่ภายในและมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของลักษณะผิวนั้น ซึ่งถือว่าต้นตอนี้เป็นโครงสร้างทางจิต และเป็นพื้นฐานของบุคลิกลักษณะ แบ่งแยกออกเป็น 2 ชนิดคือ

5.2.1 ลักษณะแม่บท (Constitutional Traits) เป็นลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงผลสะท้อนของพันธุกรรม

5.2.2 ลักษณะที่สิ่งแวดล้อมป็นขึ้น (Environment-Mold Traits) เป็นลักษณะที่เป็นผลสะท้อนของสภาวะต่างๆ ที่เป็นเงื่อนไขทางสังคม (รสชวินทร์ ฉายแก้ว.2536:12-13; อ้างอิงมาจาก Cattell.1957)

นอกจากทฤษฎีบุคลิกภาพดังกล่าวแล้ว ยังมีการจัดกลุ่มบุคลิกภาพที่มีลักษณะเด่นร่วมกัน และสัมพันธ์กัน โดยแบ่งออกเป็นดังนี้ (ศรีธรรม ธนะภูมิ. 2535:135)

- 1. กลุ่มพึ่งพาผู้อื่น**
- ประกอบด้วย บุคลิกภาพแยกตัว
บุคลิกภาพพึ่งพาผู้อื่น**

		บุคลิกภาพต้อเงียบ
2. กลุ่มกังวลง่าย	ประกอบด้วย	บุคลิกภาพอารมณ์แปรปรวน บุคลิกภาพก้าวร้า บุคลิกภาพระแวง บุคลิกภาพหลักเลียง
3. กลุ่มที่มีปัญหากับผู้อื่น	ประกอบด้วย	บุคลิกภาพหุ่นหันพลันแล่น และ ก้าวร้า บุคลิกภาพต่อต้านสังคม บุคลิกภาพเรียวร้องความสนใจ
4. กลุ่มเชื่อมั่นในตนเอง	ประกอบด้วย	บุคลิกภาพมั่นคง บุคลิกภาพย้าคิดย้าทำ บุคลิกภาพหลงตัวเอง บุคลิกภาพชอบแสดงออก

การเกิดและการพัฒนาบุคลิกภาพ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดบุคลิกภาพที่สำคัญคือ พันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมในด้านของพันธุกรรม ที่เกี่ยวข้องนั้นค่อนข้างจะมองเห็นได้น้อย ส่วนใหญ่ของผลจากพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพมักจะเป็นลักษณะของบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับรูปร่างลักษณะทางกายเช่น สีของนัยน์ตา ชนิดของเลือด สีผม และความหยาบละเอียดของผิว ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางสรีระ เช่นส่วนสูง ความดันโลหิต อัตราการเต้นของชีพจร ที่เกี่ยวข้องกับความบกพร่อง ทางร่างกายเช่นโรคเลือดไหลไม่หยุด เบาหวานและความพิการ

ส่วนเรื่องสิ่งแวดล้อม เป็นเรื่องที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการเกิดและการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลได้มากกว่าพันธุกรรมทั้งนี้เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม จึงมักชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่มเมื่ออยู่รวมกันจะต้องมีความสัมพันธ์ต่อกัน ความสัมพันธ์และการติดต่อกันของบุคคล จะทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ลักษณะของแต่ละบุคคล และมีปฏิริยาตอบสนองต่อกันและกัน ทำให้บุคคลสามารถที่จะรับรู้บุคลิกภาพของตนเองตลอดจนเรียนรู้ที่จะปฏิบัติตนให้เกิดบุคลิกภาพที่เหมาะสม กับความต้องการของสังคม การพัฒนาบุคลิกภาพและลักษณะนิสัย จึงได้รับอิทธิพลอย่างมากจากสิ่งแวดล้อม ซึ่ง

ประกอบด้วย 2 กระบวนการที่สำคัญ คือการรับรู้ และการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อม

กระบวนการการรับรู้การเกิดบุคลิกภาพนั้น เริ่มจากบุคคลถูกรับรู้จากบุคคลอื่นก่อนกล่าวคือ การแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้นจะกระจายกระบวนการรับรู้ของบุคคลแวดล้อมทำให้ตัดสินใจว่าบุคคลนั้นมีบุคลิกภาพอย่างไร การที่คนอื่นมองเห็นว่าบุคคลใดจะมีบุคลิกภาพดีหรือไม่ดี จะมีผลต่อพฤติกรรมตอบสนองที่บุคคลอื่นแสดงต่อบุคคลนั้นๆ บุคคลจะเกิดการรับรู้ลักษณะบุคลิกภาพของตนเอง กล่าวได้ว่าบุคคลอื่นเป็นเสมือนกระจกเงาส่องให้เห็นภาพของตนเองได้ชัดเจน เพื่อกระตุ้นบุคลิกภาพของตนเองตามแนวทางที่คนอื่นมองตนแล้วบุคคลก็มักจะยึดถือว่าสิ่งนั้นคือ บุคลิกภาพที่ตนเป็นอยู่และบุคลิกภาพดังกล่าวมักจะติดตัวบุคคลไปตลอดชีวิต เว้นเสียแต่ว่าเขาจะได้รับผลกระทบจากปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้บุคลิกภาพของเขาเกิดการเปลี่ยนแปลงได้

การเรียนรู้อีกกระบวนการหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับการเกิด และการพัฒนาบุคลิกภาพกล่าวคือ บุคคลเรียนรู้จากสังคมโดยการรับรู้วิถีชีวิตตอบสนองต่อพฤติกรรมและการเสริมแรง บุคคลรู้จักที่จะสร้างบุคลิกภาพที่ดีจากสังคม การเรียนรู้ในการสร้างบุคลิกภาพ จะเริ่มมาแต่ในวัยทารกเรื่อยไปโดยการเรียนรู้ทีละเล็กทีละน้อยทำให้เกิดการสะสม และจัดระบบของบุคลิกภาพลักษณะต่างๆที่ได้จากการเรียนรู้จนปรากฏเป็นรูปแบบบุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจน จะเห็นว่าการรับรู้และการเรียนรู้มีส่วนสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดการสร้างและพัฒนาบุคลิกภาพนั้นในตนเอง โดยการสร้างสมไปทีละเล็กทีละน้อยจนพัฒนาเป็นบุคลิกภาพที่มั่นคงเป็นลักษณะของตนเอง (มุกดา สัตตานุชิต 2535:8-9; อ้างอิงมาจาก จรรยา สุวรรณทัต. 2529:225-229)

ความสำคัญของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อบุคคลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. เกิดความแตกต่างระหว่างบุคคล การที่บุคคลใดแตกต่างจากบุคคลอื่นจะรู้ได้ต้องอาศัยการสังเกตจากสิ่งที่มองเห็นก่อน คือพฤติกรรมโดยเฉพาะพฤติกรรมที่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอในตัวบุคคล และพฤติกรรมดังกล่าวนี้ก็คือบุคลิกภาพทางกายของบุคคลนั้น

2. การตระหนักในเอกลักษณ์ของบุคคล บุคลิกภาพที่ทำให้คนแต่ละคนมีลักษณะเฉพาะที่เป็นของตนเอง และบุคลิกภาพที่เป็นเอกลักษณ์แห่งตนนี้เองเป็นแบบของบุคลิกภาพที่จะทำให้คนรุ่นหลัง เด็ก หรือเยาวชน ได้ศึกษาและเลียนแบบ

เอกลักษณ์ดังกล่าว

3. การคาดหมายพฤติกรรมบุคลิกภาพของบุคคล ทำให้คนทั่วไปมีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับคนๆ นั้น และคนอื่นก็จะสามารถทำนายได้ว่า หากมีสถานการณ์บางอย่างเกิดขึ้นบุคคลนั้นน่าจะมีการตอบสนองในลักษณะใดมากที่สุด

4. ความมั่นใจการมีบุคลิกภาพที่ดีจะทำให้บุคคลที่มีความมั่นใจในการแสดงออกมากขึ้น และรู้แนวทางของการปฏิบัติที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ ดังนั้นโอกาสของการที่จะประสบความสำเร็จมีมากขึ้น และผู้เป็นเจ้าของบุคลิกภาพก็จะเกิดความมั่นใจได้มากในการแสดงออก

5. การปรับตัวให้เข้ากับคนอื่น บุคลิกภาพมีส่วนสำคัญในการที่จะช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลและสถานการณ์ได้ดีขึ้น รวดเร็วขึ้น การที่จะต้องปรับตัวเข้ากับผู้อื่นย่อมเกิดขึ้นได้ง่าย เพราะสถานการณ์เอื้ออำนวยต่อการเกิดสัมพันธที่ดี

6. การยอมรับของกลุ่มบุคคลที่มีบุคลิกภาพดี มักจะเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นก็มีมากขึ้นได้ ทำให้ได้รับความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่การงานตลอดจนทำให้เกิดความมั่นคงทางจิตใจอีกด้วย

7. ความสำเร็จบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ดีจะได้เปรียบบุคคลอื่นเสมอเพราะการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น จะทำให้ได้รับความเชื่อมั่นและศรัทธาจากผู้ที่พบเห็นนั้นเป็นฐานแล้ว ดังนั้นการจะทำางานใดๆ ให้สำเร็จก็ย่อมจะง่ายขึ้นและได้รับความร่วมมือจากทุกคนมากกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพไม่ดี (จรรยา สุวรรณทัต. 2531: 219-320)

แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่สังคมต้องการ

นักจิตวิทยาหลายท่าน ได้กล่าวถึงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล ตามที่สังคมต้องการ ดังนี้

แนวความคิดของมาสโลว์ (Maslow) มาสโลว์ เชื่อว่าคนทุกคนมีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเองไปสู่จุดที่สมบูรณ์ที่สุด ดังนั้นแนวความคิดของมาสโลว์ เชื่อว่าคนที่สังคมต้องการต้องเป็นคน que เข้าใจตนเอง เข้าใจสภาพการณ์ที่เป็นจริง เกี่ยวกับตนเองลักษณะนี้เรียกว่าการมีสัจการแห่งตน (Self Actualization)

1. มีความรู้สึกเข้าใจเกี่ยวกับตนเองดีที่สุด
2. มีอิสระในการคิด ตัดสินใจ และปฏิบัติ
3. พร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมที่จะพัฒนาตนเองให้เจริญจนถึงขีดสุด
4. ยอมรับประสบการณ์ต่างๆ เพราะประสบการณ์ต่างๆ จะทำให้เกิดการรู้จัก และเข้าใจตนเอง
5. เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

จากทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) และทฤษฎีของโรเจอร์ (Roger) สรุปได้ว่าการที่บุคคลประสบความสำเร็จนั้นเกิดจากสิ่งที่มีอยู่ภายในตนเอง เช่นการมีสัจจการแห่งตนของมาสโลว์ และการมีประสิทธิภาพการกระทำกิจกรรมของโรเจอร์ ซึ่งเมื่อรวมทั้ง 2 ทฤษฎีเข้าด้วยกันแล้ว ล้วนแต่ทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้

ทฤษฎีการขาย (Theories Of Selling)

ทฤษฎีการขายคือทฤษฎีทางจิตวิทยานั้นเอง นักจิตวิทยาจะกล่าวถึงศิลปะการขายส่วนใหญ่ในทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของคน ได้แก่

1. ทฤษฎีแห่งความต้องการอันเนื่องมาจากความพึงพอใจ (The Want Satisfaction Theory)

ตามทฤษฎีนี้พนักงานขายต้องศึกษาสินค้าที่ตนขาย และค้นหาจุดขายหรือสาระที่สำคัญของสินค้า เพื่อนำไปสัมพันธ์กับความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยพยายามจับคู่ (Matching) รูปแบบเงื่อนไข และสิทธิประโยชน์ตอบแทนของการประกันชีวิต ให้เข้ากับความต้องการของผู้คาดหวังให้เกิดความพึงพอใจ

2. ทฤษฎีแห่งการวิเคราะห์ลูกค้า (The Depth Theory)

ทฤษฎีนี้ถือว่าพนักงานขายที่รู้เรื่องเกี่ยวกับลูกค้ามากเพียงใด ย่อมทำงานขายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากเพียงนั้น ทฤษฎีแห่งการวิเคราะห์ลูกค้าเป็นทฤษฎีการขายที่ใช้แพร่หลายมาก และมีหลักการที่ใช้ได้ผลเมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีการขายทั้งหมด

หลักสำคัญของทฤษฎีนี้คือ พนักงานขายจะพิจารณาความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยไม่คำนึงถึงสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง โดยเฉพาะพนักงานขายจะวิเคราะห์ปัญหา หรือความต้องการของลูกค้าโดยการพบปะพูดคุยกับลูกค้าโดยตรง เมื่อทราบปัญหา หรือความต้องการของลูกค้าได้แล้ว พนักงานขายมีหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า หรือหาทางตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้องเหมาะสมที่สุด (วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. 2534 : 46)

3. ทฤษฎีไอเดาส (AIDAS)

เป็นทฤษฎีที่เน้นหนักทางด้านผู้ขายที่ต้องปฏิบัติการต่างๆ ตามลำดับขั้นปฏิบัติการ เพื่อความสำเร็จในการขายผลิตภัณฑ์ ได้แก่ (สุโขทัยธรรมมาธิราช. 2536 : 9-15)

3.1 ความเอาใจใส่ (Attention) เป็นวิธีการที่ผู้ขายพยายามเรียกร้องความเอาใจใส่จากลูกค้ามุ่งหวังให้ได้ โดยการทำให้ลูกค้าเกิดความพร้อมตั้งใจรับฟังการอธิบายรายละเอียด หรือชมการสาธิตผลิตภัณฑ์ ดังนั้นพนักงานขายควรจะเริ่มต้นพูดคุยกับลูกค้าด้วยเรื่องทั่วๆ ไปก่อนเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ สร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง และให้ลูกค้ามีความสบายใจ ต่อจากนั้นพนักงานขายจึงนำผลิตภัณฑ์มาเสนอขายได้

3.2 ความสนใจ (Interest) เมื่อพนักงานขายสามารถเรียกร้องความเอาใจใส่จากลูกค้าเป้าหมายได้แล้ว ก็ควรที่จะสร้างให้เกิดความสนใจในผลิตภัณฑ์ จนถึงจุดที่ลูกค้าต้องการฟังรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ซึ่งนับว่าเป็นโอกาสในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ได้ วิธีการสร้างความพอใจก็เสนอตัวอย่างสันคิ การสาธิต การเสนอภาพประกอบคำอธิบาย ขณะเดียวกันต้องมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองในตัวพนักงานขายด้วย

3.3 ความต้องการ (Desire) เป็นขั้นตอนที่พนักงานขายจำเป็นต้องให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการซื้อผลิตภัณฑ์ และสามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้ถ้าพนักงานขายสามารถทำได้ ก็เท่ากับว่าได้กระตุ้นและจูงใจให้ลูกค้าเกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์นั้นแล้ว

3.4 การตกลงใจซื้อ (Action) เป็นขั้นที่พนักงานถือว่าบรรลุวัตถุประสงค์ และความสำเร็จในการขายให้แก่พนักงาน เพราะเป็นขั้นที่ลูกค้าตัดสินใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ ถือว่าเป็นขั้นของการปิดการขาย (ตกลงซื้อสินค้า) หลังจากที่ถูก

ได้รับทราบว่าคุณลักษณะนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ และพนักงานขายได้เสริมให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ของคุณลักษณะนั้นแล้ว ความสำคัญของการขายโดยการที่พนักงานขายนั้นทำให้ลูกค้ารู้สึกว่า เป็นผู้ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ ไม่ใช่ทำให้รู้สึกว่าลูกค้าถูกยัดเยียดให้ซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น

3.5 ความพอใจ (Satisfaction) เป็นขั้นสุดท้ายของการปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จในการขายไม่ว่า เมื่อพนักงานขายสามารถขายผลิตภัณฑ์ได้แล้วก็ได้ถือว่าจบกระบวนการขายแล้ว แต่พนักงานขายควรสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยการกล่าวคำขอบคุณ และต้องให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าอีกครั้งหนึ่ง กับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าได้กลับมาซื้อผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป และควรมีการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวที่สำคัญในการผูกมัดใจลูกค้า และทำให้เกิดความสำเร็จในการขายได้ง่าย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการขายประกันชีวิต (Theory of Sell Insurance)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

เป็นทฤษฎีที่เป็นรูปแบบของการรับรู้ จากประมวลความคิดของการจูงใจ ยึดกระบวนการคิดจากจิตสำนึกของคนด้วยการประเมินสถานการณ์ ทฤษฎีนี้จึงกลายเป็นทฤษฎีการตัดสินใจด้วย ทฤษฎีนี้อธิบายว่าคนจะตัดสินใจว่าจะทำอย่างไร ด้วยการประเมินผลลัพธ์ที่ออกมาและความเป็นไปได้กับตัวของเขา

รายละเอียดของทฤษฎีความคาดหวัง มีดังนี้คือ

1. การกำหนดความพยายาม (The Determinants Of Effort) มีฐานความคิดของทฤษฎีความคาดหวัง ที่กล่าวถึงการจูงใจเป็นปัจจัยที่เกิดโดยผลที่ได้จากความคาดหวังของคนในเหตุการณ์ ตามเหตุผลของการกระทำนั้นๆ จำนวนของความพยายามจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ

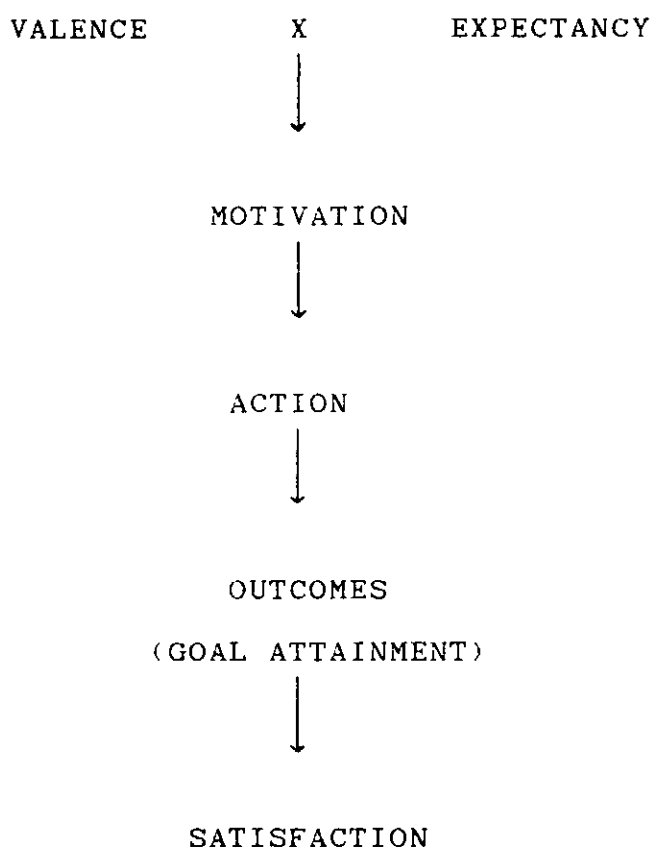
1.1 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายาม (Effort) และการกระทำ (Performance) เป็นความคาดหวัง (Expectancy)

1.2 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ (Performance) และผลลัพธ์ที่ได้ (Outcomes) เป็นเครื่องมือ

1.3 คุณค่าของผลลัพธ์ที่ได้ (Valence)

เขียนเป็น MODEL เพื่อนำไปใช้เกี่ยวกับการจูงใจในการกระทำ ได้ดังนี้

EXPECTANCY MODEL ในการทำงาน



(ทฤษฎี จำปาเทศ.2535 : 54-59)

รายงานวิจัยของโอลิเวอร์ (Oliver.1974:243-253) ได้นำเอา ทฤษฎีความคาดหวัง ทำนายความสามารถในการขายของพนักงานขายโดยศึกษากับ ตัวแทนขายประกันชีวิตที่ทำงานเต็มเวลากับบริษัทประกันชีวิตจำนวน 99 คน พบว่า ทฤษฎีความคาดหวัง จะมีประโยชน์ในการช่วยทำนายความสำเร็จของการขายหรือ รายได้ที่ควรได้เมื่อพนักงานขายไปพบลูกค้าของเขาในการทำประกันชีวิต

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ของมาสโลว์

มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้แบ่ง ลำดับขั้นความต้องการเบื้องต้นของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น โดยเรียงลำดับความสำคัญ

หรือความจำเป็นสูงสุดไปจนถึงความจำเป็นชั้นรองลงไป เรียงตามลำดับดังนี้ คือ

1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) ได้แก่ความต้องการพื้นฐานเบื้องต้นทางสรีระของบุคคล เช่น อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน ความต้องการทางเพศความต้องการทางกาย เป็นสิ่งจำเป็น และมีอิทธิพลสูงสุด ต่อบุคคลทั่วไป เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ หากร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าวแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะไม่ปรากฏหรืออาจถูกขัดเซຍ ภายหลังได้ความต้องการดังกล่าว

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางกายของตนเพียงพอแล้ว ความต้องการทางกายจะลดลงหรือหมดไปและความต้องการอื่นๆ ในขั้นสูงกว่าก็จะเกิดขึ้นตามมาสิ่งแรกก็คือ ความต้องการความปลอดภัยในผู้ใหญ่นักความต้องการเช่นนี้ปรากฏให้เห็นชัดในกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออก เช่น การเก็บออมทรัพย์สินไว้ในอนาคตการประกันชีวิต การประกันทรัพย์สินสมบัติของตน

3. ความต้องการความรัก และการเป็นเจ้าของ (Love and Belongingness) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองทางกาย และความรู้สึกปลอดภัยจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการอีกขั้นหนึ่งตามมาคือ ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ และความรักกับคนอื่น ๆ เช่น เพื่อน คนรัก หรือครอบครัว

4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) คนทั่ว ๆ ไป มีความปรารถนาที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง และเป็นที่น่าเคารพยกย่องทั้งจากตนเอง และได้รับการยอมรับและยกย่องจากคนอื่น ๆ ความต้องการนี้อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

4.1 ความต้องการพลังความแข็งแกร่ง ความสำเร็จ ความสมบูรณ์พอเพียงในด้านต่าง ๆ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความเป็นอิสระและมีเสรีภาพ

4.2 ความต้องการชื่อเสียงและเกียรติยศซึ่งเป็นสิ่งที่ได้รับการยกย่องและยอมรับนับถือจากคนอื่น รวมทั้งความสนใจความสำคัญและความชื่นชมยินดี

5. ความต้องการที่จะเข้าใจ และรู้จักตนเอง (Self Actualization Needs) ความปรารถนาที่จะได้รับความสมบูรณ์พอใจแก่ตนเอง (Self-fulfillment) ในสิ่งที่ตนมีแนวโน้มหรือมีความสามารถที่จะเป็นหรือทำได้ เพื่อให้คนได้รับความสุขหรือความพึงพอใจสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ จากการที่ตนได้เป็น

หรือได้ทำในสิ่งที่ตนมีความสามารถที่จะทำ หรือเป็นไปได้ทุกสิ่งตามที่ปรารถนา (ชำระศักดิ์ หมั่นจักร และศรีสง่า กรรณสูต. 2524: 112-113)

ความเกี่ยวข้องระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ กับการประกันชีวิต

ในธุรกิจการประกันชีวิตนั้น เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับทฤษฎีทางจิตวิทยา การที่ผู้ซื้อประกันชีวิตตัดสินใจทำประกันชีวิตนั้นก็เพราะต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตให้กับตนเองและญาติพี่น้องในส่วนตัวแทนประกันชีวิตก็เช่นกัน การที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องการความสำเร็จในการทำงานนั้น เพราะต้องการเงินค่าตอบแทนและตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีทางจิตวิทยาเช่นกัน ดังนั้นธุรกิจการประกันชีวิตจึงมีทฤษฎีทางจิตวิทยาเข้ามาเกี่ยวข้องกับธุรกิจดังกล่าว ดังนี้

1. การประกันให้ความคุ้มครองต่อครอบครัวในกรณีที่หัวหน้าครอบครัวเกิดมีอันเป็นไปก่อนระยะเวลาอันควร สมาชิกของครอบครัวก็จะประสบความยากลำบากด้วยเหตุนี้บุคคลที่เป็นหัวหน้าครอบครัวที่มีความรักและเป็นห่วงครอบครัว สามารถที่จะทราบความเป็นจริงของชีวิต จึงได้ทำการประกันชีวิตเพื่อที่จะให้ภรรยาบุตรได้มีเงินเลี้ยงตัวโดยไม่ต้องไปพึ่งพาญาติพี่น้องหรือคนอื่น

2. ให้ประโยชน์ในการออมทรัพย์ การประกันชีวิตเป็นการเก็บออมอีกชนิดหนึ่งที่ใช้ในกรณีฉุกเฉินเพราะการประกันชีวิต เป็นการเก็บออมที่มีเป้าหมายแน่นอน เงินที่เก็บออมนี้นำไปใช้ได้ยากมาก ยกเว้นในกรณีที่จำเป็นจริงๆ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการประกันชีวิตคือวิธีการเก็บออม "กองทุนยามฉุกเฉิน" ที่ดีที่สุด

3. การประกันชีวิตทำให้มีรายได้ยามเจ็บป่วย ทุพพลภาพและชราภาพการประกันการเจ็บป่วยทำให้ผู้เอาประกัน มีรายได้สำหรับการเลี้ยงตนเอง ในกรณีทุพพลภาพโดยสิ้นเชิง หรือได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลในยามที่ผู้เอาประกันบาดเจ็บต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล การประกันเบี้ยเลี้ยงในยามชราทำให้ผู้เอาประกันสามารถมีเบี้ยเลี้ยงยังชีพไปจนตลอดชีวิต ไม่ว่าจะเป็นชีวิตอยู่ยาวนานสักเพียงใดก็ตาม

4. การประกันชีวิตช่วยปลูกฝังให้เกิดความรัก และความรู้สึกรับผิดชอบต่อครอบครัว หัวหน้าครอบครัวซึ่งเป็นกำลังหลักในการหาเลี้ยงครอบครัวควรจะมีความรักและความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ต่อบุคคลในครอบครัว เช่นภรรยา บุตร และต่อ

บุคคลอื่นที่มาพึ่งพาอาศัยอยู่ด้วย การแสดงซึ่งความรักและความรับผิดชอบอย่างสมบูรณ์นั้น แม้หัวหน้าครอบครัวจะไม่มีชีวิตอยู่ บุคคลที่อยู่ข้างหลังก็สามารถมีความสุขและความมั่นคงปลอดภัย หัวหน้าครอบครัวสามารถให้ความมั่นใจแก่เขาได้แม้จะเสียชีวิตไปแล้วก็ตาม นี่คือการรักและความรับผิดชอบอย่างแท้จริง

5. การประกันชีวิต ส่งเสริมให้เกิดความสันติสุข และความมั่นคงปลอดภัยในสังคมเพราะความปรารถนาสูงสุดนั้นคือต้องการมีชีวิตอยู่อย่างผาสุกและมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ไม่มีความวิตกกังวลในอนาคตข้างหน้า (สุธรรม พงศ์สำราญ. 2528 :9-11)

สรุปความเกี่ยวข้องของทฤษฎีลำดับต้องการของมาสโลว์ กับผู้เอาประกันเกี่ยวข้องกับลำดับขั้นความต้องการขั้นที่ 2 คือความต้องการความมั่นคง และความปลอดภัยและลำดับขั้นความต้องการที่ 3 คือ ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ

สำหรับตัวแทนประกันชีวิต (Sales Insurance) มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ดังนี้ (สุธรรม พงศ์สำราญ. 2528:220-221)

1. เงินรายได้จากงาน ตัวแทนทุกคนมีโอกาสรายได้จากงานได้ตามความต้องการทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความขยันขันแข็ง และความสามารถของแต่ละบุคคล

2. ความมั่นคงในงานตัวแทนประกันชีวิตมีความมั่นคงในอาชีพสามารถที่จะยึดเป็นอาชีพได้ ถ้าทำงานจริงจึงผลงานย่อมจะดี และเก็บผลประโยชน์ค่าบำเหน็จตอบแทนทั้งงานใหม่ที่สร้างสินเพิ่มตลอดเวลาก็ยังทั้งงานเก่าก็ได้รับค่าบำเหน็จในการเก็บเงินงวดที่ครบชำระอยู่เป็นประจำเพราะฉะนั้นถ้าทำงานนานปีก็ยังมีผลประโยชน์เพิ่มพูนยิ่งขึ้น

3. ความก้าวหน้าในงาน งานในการเป็นตัวแทนการขายประกันชีวิตนี้ย่อมจะมีช่องทางก้าวหน้าไปตามความสามารถไม่หยุดยั้ง อันเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการถ้ารักงานจริงตัวแทนมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานตามลำดับขั้น แต่ละระดับมีรายได้สูงกว่าอาชีพบางอาชีพ และได้เป็นเงินก้อนใหญ่มากกว่าจากผลการใช้เวลาในการทำงานเท่า ๆ กัน

4. ชื่อเสียงจากการทำงาน งานขายกรมธรรม์ประกันชีวิตสร้างชื่อเสียงทำให้มีเพื่อนฝูงสังคมกว้างขวางยิ่งขึ้นยังนานวันตำแหน่งที่ก้าวหน้าสูงขึ้น ย่อมมีชื่อเสียง สร้างความภูมิใจให้แก่ตนเองยิ่งขึ้น

5. ตัวแทนประกันชีวิตมีอิสระในการทำงาน ตัวแทนทำงานได้ตามความคิดและความรับผิดชอบของตนเอง มีเสรีในการคัดเลือกลูกค้าที่จะไปติดต่อพบปะด้วย มีโอกาสปรับปรุงวิธีการเสนอขายด้วยตนเองนับว่าช่วยให้ผู้ทำงานนี้ ใ้ความคิดริเริ่มใหม่ๆ อยู่เสมอสรุปว่าตัวแทนประกันชีวิตเป็นบุคคลทันสมัยและทันเหตุการณ์ตลอดเวลา

6. ความสุข (ในฐานะนักสังคมสงเคราะห์) ตัวแทนขายประกันชีวิตที่รักงานนี้หลายคนกล่าวว่า เขาชอบงานนี้ เพราะตนเองมีส่วน

6.1 ช่วยให้ลูกค้าผู้ซื้อประกันมีชีวิตมีหลักทรัพย์ ไว้คุ้มครองครอบครัว

6.2 ช่วยให้ลูกค้ามีเงินทุนสำรองไว้ในยามฉุกเฉิน เช่นไฟไหม้บ้าน เรือชน เมื่อโรงเรียนเปิดเทอมสามารถกู้เงินตามสิทธิในกรมธรรม์ มาปิดเป่าความเดือดร้อนได้

6.3 ช่วยให้ลูกค้าสะสมเงินไว้ใช้จ่ายเกษียณหรือออกจากงาน

6.4 ช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามแผนการอนาคต ด้วยการใช้จ่ายเงินจากกรมธรรม์ประกันชีวิตเมื่อครบกำหนด

6.5 ช่วยให้เกิดมิตรภาพที่สนิทสนม และเห็นอกเห็นใจช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างตัวแทนกับครอบครัวของลูกค้าในอนาคต

สรุปแล้วการเป็นตัวแทนประกันชีวิต เป็นงานที่น่ามาซึ่งความสุขช่วยให้ผู้อื่นเป็นสุขและหมดกังวลในความไม่แน่นอนของชีวิตไปด้วย

บุคลิกภาพของพนักงานขาย

ฮอลแลนด์ (Holland. 1966:32-33) ได้กล่าวถึงผู้ประสบความสำเร็จทางเศรษฐกิจโดยการประกอบอาชีพประเภทงานจัดการและค้าขาย ไว้ว่าเป็นผู้ที่มีลักษณะดังนี้ ชอบการผจญภัย ชอบเป็นจุดเด่น มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จ ชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น ชักชวนเก่ง พูดเก่ง ชอบแสดงตัวมีความเชื่อมั่นในตนเอง ชอบเล่นกีฬา ชอบพูดในที่สาธารณะ เข้าสังคมได้ดี อารมณ์แจ่มใส อารมณ์มั่นคง กล้าซักถาม กระปรี้กระเปร่า คล่องแคล่วว่องไว

แลง (Lang. 1988:9) กล่าวถึงบุคลิกภาพนักขายที่ประสบความสำเร็จดังนี้ มองโลกในแง่ดี มีปณิธานที่จะทำงานอย่างจริงจัง เป็นนักจูงใจ ไว้วางใจน่าสนใจ และกระตือรือร้น

เวลเลอร์ (Vellor. 1983:19) กล่าวถึงบุคลิกภาพนักขายที่ประสบความสำเร็จ

สำเร็จดังนี้ แสดงความเป็นมิตรอย่างจริงจัง ชื่อสัตย์ อดทน มานะบากบั่น ไม่หวั่นกลัวและไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

อมรเทพ ดีโรจนวงศ์ (2531:51) กล่าวถึงคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการเป็นนักขายประกอบด้วย ความมั่นใจในตนเอง ไม่หวาดกลัวต่อผู้อื่น การฝึกฝนตนเอง มโนมหิทธิ (Will Power) มีจุดมุ่งหมาย ทำตนให้สมเกียรติยศ การวินิจฉัยที่ถูกต้อง การสังเกตการณ์ไม่ละทิ้งความพยายาม และทำการเสมอดั้นเสมอปลาย ที่สำคัญคือความมีจรรยาบรรณ

มารวย ผดุงสิทธิ์ (2531:22) กล่าวถึงคุณสมบัติที่นักขายที่ประสบความสำเร็จต้องมีดังนี้ ความมุ่งมั่นหมาย ชัยชนะในตัวเอง สุขภาพดี ความเชื่อมั่นในตนเอง ปฏิภาณการวินิจฉัยที่ถูกต้อง มโนคติ (Imagination) ฝึกฝนตนเอง มีความพยายาม และรู้จักกาลเทศะ

สํออง งามวิชา (2525:110-114) กล่าวถึงบุคลิกภาพของนักขายต้องประกอบด้วยมองโลกในแง่ดี ความกระตือรือร้น เชื่อมั่นในตนเอง ความจริงจัง ความตั้งใจจริง เป็นผู้เชื่อถือและฟังพาได้ มีความคิดริเริ่ม มีจินตนาการสูง ความฉลาด รู้จักการควบคุมตนเอง และความกล้า

สุปรีดา ประศาสน์วินิจฉัย (ม.ป.ป.:125-126) กล่าวถึงบุคลิกภาพของนักขาย ว่าจะต้องมีลักษณะดังนี้ ความทะเยอทะยานความสามารถในการติดต่อกับคน มีความพึงพอใจที่จะติดต่อกับคน ความเชื่อมั่นในตนเอง กิริยามารยาทดี

จากการศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานขาย พอสรุปได้ว่าบุคคลที่จะประสบความสำเร็จ ในการเป็นพนักงานขายควรมีบุคลิกภาพดังนี้ กระตือรือร้น มองโลกในแง่ดี เชื่อมั่นในตนเอง มุ่งมั่นต่อความสำเร็จ ฟังตนเองเป็นบุคคลที่เชื่อถือได้ เฉลียวฉลาด ชอบติดต่อสังสรรค์กับผู้อื่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต

งานวิจัยของสากล ชนัตติยวิบูล (2533:19-35) เรื่อง "แนวโน้มความต้องการบุคลากร และคุณลักษณะบัณฑิตบริหารธุรกิจของวิษัทประกันภัย" โดยสอบถามข้อมูลจากวิษัทประกันภัยในประเทศไทยจำนวน 74 วิษัท ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะของบัณฑิตบริหารธุรกิจตามความต้องการ ของวิษัทประกันภัยแบ่งออกเป็นคุณลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และพัฒนาวิชาชีพ

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1.1 การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล | 1.7 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ |
| 1.2 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน | 1.8 สามารถปฏิบัติงานภาคสนาม |
| 1.3 มีความสามารถในการประสานงาน | 1.9 สามารถถ่ายทอดความรู้ |
| 1.4 พัฒนาด้านศักยภาพในการปฏิบัติงาน | 1.10 สามารถวิเคราะห์ และแก้ปัญหา |
| 1.5 สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้เร็ว | 1.11 สามารถประยุกต์ความรู้ให้เกิดประโยชน์ |
| 1.6 ใฝ่หาความรู้และทักษะเพิ่มเติม | |

2. มีความรู้ความสามารถพิเศษในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|-----------------------|
| 2.1 งานธุรกิจพิมพ์ดีด | 2.8 เทคโนโลยี |
| 2.2 ภาษาต่างประเทศ | 2.9 การวิจัย |
| 2.3 การบริการ | 2.10 การประชาสัมพันธ์ |
| 2.4 กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง | 2.11 สถิติ |
| 2.5 การวางแผน | 2.12 การฝึกอบรม |
| 2.6 การพัฒนา | 2.13 คอมพิวเตอร์ |
| 2.7 จิตวิทยา | |

3. บุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------|
| 3.1. มีระเบียบวินัย | 3.7. ละเอียตรอบคอบ |
| 3.2. มีทัศนคติที่ดีต่องานและนายจ้าง | 3.8. มีคุณธรรม |
| 3.3. ตรงต่อเวลา | 3.9. ซื่อสัตย์สุจริต |
| 3.4. มีความกระตือรือร้น | 3.10. มีความเสียสละ |
| 3.5. เอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน | 3.11. มีความคล่องตัว |
| 3.6. ใฝ่รู้ | 3.12. ขยันอดทน |
| | 3.13. มีความรับผิดชอบ |

4. บุคลิกภาพด้านสังคม

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| 4.1. ประพฤติดี | 4.7. สามารถปรับตัวเข้ากับสังคม |
| 4.2. วางตัวเหมาะสม | 4.8. แต่งกายดี |
| 4.3. มีความมั่นใจในตนเอง | 4.9. กล้าแสดงออก |
| 4.4. สุภาพ เรียบร้อย | 4.10. มีเหตุผล |
| 4.5. เป็นผู้กล้า | 4.11. มีไหวพริบ |
| 4.6. มีมนุษยสัมพันธ์ | 4.12. เอื้อเฟื้อ |

5. บุคลิกภาพด้านอารมณ์

- | | |
|---------------------|------------------------|
| 5.1. อ่อนโยน | 5.5. ยิ้มแย้ม เบิกบาน |
| 5.2. ใจเย็น | 5.6. ร่าเริง แจ่มใส |
| 5.3. จิตใจเข้มแข็ง | 5.7. ควบคุมอารมณ์ได้ดี |
| 5.4. สุขุมเยือกเย็น | |

6. บุคลิกภาพด้านสุขภาพร่างกาย

- | | |
|-----------------------|---------------------------------------|
| 6.1. กระฉับกระเฉง | 6.4. แข็งแรงสมบูรณ์ |
| 6.2. คล่องแคล่วว่องไว | 6.5. สะอาดเรียบร้อย |
| 6.3. หน้าตาดี | 6.6. ไม่มีพฤติกรรม
เบี่ยงเบนทางเพศ |

นอกจากนี้งานวิจัยของ วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2534:179) ได้ศึกษาปัจจัยทางการสื่อสารระหว่างบุคคล ของตัวแทนประกันชีวิตที่มีแนวโน้มให้มีการทำประกันชีวิต พบว่าองค์ประกอบของบุคลิกภาพด้านความน่าเชื่อถือของตัวแทนประกันชีวิตนั้นมีความสำคัญ โดยตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีความน่าเชื่อถือในระดับสูงพอสมควร ซึ่งองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือ แยกออกได้เป็น 3 องค์ประกอบคือ

1. ความมีคุณสมบัติ (Qualification) หรือความเชี่ยวชาญ (Expertise) ประกอบด้วยตัวแปรด้านความสามารถในการพูด ความฉลาด ความรอบรู้ในเรื่องประกันชีวิต ความคล่องแคล่ว ความกระตือรือร้น ความสามารถในการเป็นผู้ให้ความเค็ดเดี่ยวหนักแน่น ความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าได้กล้าเสีย

2. ความรู้สึกปลอดภัย (Safety) หรือความไว้วางใจ (Trustworthiness) ประกอบด้วยตัวแปรด้านความสุภาพเรียบร้อย ความซื่อสัตย์ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

ความเป็นมิตร ความรับผิดชอบ ความอดทน ความสงบเยือกเย็น ความสุขุมรอบคอบ

3. ความมีศักยภาพทางกาย (Physical Potential) ประกอบด้วยตัวแปรด้านความสูง (ร่างกาย) ความแข็งแรง น้ำเสียงที่ดี รูปร่างหน้าตาดี

จากการวิเคราะห์ตัวแทนขายประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ จะต้องมีความบุคลิกภาพ ทักษะ ความสามารถดังนี้คือ (Manual Training: 2-3)

1. ความสามารถในการสื่อสาร สามารถถ่ายทอดแนวความคิด และข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ ความเชื่อมั่น สามารถจูงใจลูกค้า ให้ความสำคัญของลูกค้า

3. ทักษะในการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสามารถรับรู้ความต้องการ ตลอดจนแนวความคิดเห็น และตอบสนองได้อย่างเหมาะสม สามารถรับฟังและควบคุมอารมณ์ได้ดี

4. ความสามารถในการบริหารงานและจัดเวลาสามารถที่จะวางแผนระบบการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. จรรยาบรรณและพฤติกรรมแบบมืออาชีพ มีจรรยาบรรณ คีลธรรมและความซื่อสัตย์ให้บริการให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ตั้งใจและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

6. ความสามารถในการเรียนรู้ และประยุกต์ใช้กับงาน สามารถในการเรียนรู้ และก้าวตามวิถีการใหม่ๆ มีความสามารถในการอ่านกราฟ ตาราง และสามารถคำนวณคณิตศาสตร์ขั้นพื้นฐานได้

7. เป้าหมายและแรงบันดาลใจ ที่จะประสบความสำเร็จสามารถที่จะตั้งเป้าหมาย และเพียรพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย

8. ศักยภาพทางการตลาด นำความสามารถและความรู้ที่มีอยู่ออกมาใช้ในการพัฒนาการตลาดสำหรับการขายอย่างต่อเนื่อง และสามารถประเมินสถานการณ์ของตลาด

9. ความเป็นอิสระและสามารถในการพึ่งพาตนเอง สามารถทำงานด้วยตนเองโดยไม่ต้องมีการดูแลควบคุมจากผู้อื่น หรือยึดติดกับรูปแบบและระบบการขายของผู้อื่น

10. ความรู้ทางเทคนิค มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าประกัน วงจรการลงทุน

และเข้าใจถึงผลกระทบที่มีต่อการวางแผนด้านการเงิน

11. ความสามารถในการแสวงหาผู้มุ่งหวังสามารถในการคัดเลือกผู้มุ่งหวัง โดยมุ่งที่กลุ่มผู้มุ่งหวังที่มีคุณสมบัติเพียงพอ และสามารถในการรักษาผู้มุ่งหวังไว้ได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติการทำประกันชีวิต

จากงานวิจัยของ ศรีสุภกิจ อำนางวรประเสริฐ (2529) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการทำประกันชีวิต ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริโภคซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตจากตัวแทนที่มาเสนอขาย เนื่องจากพอใจในค่าเบี้ยจนถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ เหตุจูงใจที่สำคัญที่สุดในการทำประกันชีวิต คือต้องการความมั่นคงปลอดภัย สำหรับตนเองและครอบครัวซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2534) ที่ศึกษาปัจจัยของการสื่อสารระหว่างบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีผลในการโน้มน้าวให้มีการทำประกันชีวิต โดยศึกษากับผู้ทำประกันชีวิตที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร พบว่าเหตุผลที่ผู้ทำประกันชีวิตตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ เพราะมีความพอใจในตัวตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท ซึ่งใกล้เคียงกับเหตุผลที่บริษัทมีภาพพจน์ที่ดี

จากงานวิจัยของ จรีพร โกลากุล และกรรณิกา บันสิทธิ์ (2528) ศึกษาการสำรวจทัศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการประกันชีวิตและการออมทรัพย์ พบว่าแหล่งข้อมูลที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตมากที่สุด ได้จากการเสนอขายของตัวแทนประกันชีวิต และสาเหตุสำคัญในการทำประกันชีวิต คือได้รับการเชิญชวนจากตัวแทนประกันชีวิตและจากการศึกษาของ อัมพันธ์ เอ็มอัม (2538) เรื่องการศึกษาปัจจัยบางประการ ที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำประกันชีวิตคือบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต รายได้ เจตคติที่มีต่อการทำประกันชีวิตและสถานภาพสมรส และสาเหตุโดยตรงต่อการทำประกันชีวิตที่มีค่าสูงสุด คือบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต

จากงานวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ตัวแทนประกันชีวิตเป็นบุคคลสำคัญในการเป็นผู้เชิญชวน การให้ข้อมูลความรู้ ผลประโยชน์ในการทำประกันชีวิต จูงใจให้ผู้มุ่งหวังเห็นถึงความสำคัญในการทำประกันชีวิตกับบริษัทที่ตนสังกัดอยู่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิต

งานวิจัยของสากล ธนลัตยาวิบูล (2539-19-35) ได้ศึกษาแนวโน้มความต้องการบุคลากร และคุณลักษณะบัณฑิต บริหารธุรกิจของบริษัทประกันไทยจากการวิจัยพบว่าคุณลักษณะ ที่บริษัทประกันของไทยต้องการแบ่งออกเป็น 6 ด้านดังนี้ คือ 1. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและพัฒนาวิชาชีพ 2. ความรู้ความสามารถพิเศษในเรื่องต่าง ๆ 3. บุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน 4. บุคลิกภาพด้านสังคม 5. บุคลิกภาพด้านอารมณ์ 6. บุคลิกภาพด้านสุขภาพร่างกาย จากงานวิจัยของสากล ธนลัตยาวิบูล เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เป็นการศึกษาสำรวจจากหัวหน้าหน่วยงาน หรือระดับผู้บริหารของบริษัทที่ต้องการให้พนักงานของตนมีบุคลิกภาพด้านใดบ้างไม่ได้ศึกษาบุคลิกภาพจากตัวแทนประกันชีวิตโดยตรง

ซีลิกแมนและชูลแมน (Seligman and Schulman 1986 : 832-838) ได้ศึกษาวิจัยรูปแบบลักษณะซึ่งสามารถพยากรณ์ความสามารถในการขายประกันชีวิตกลุ่มตัวอย่าง 197 คน เครื่องมือที่ใช้วัดทำนายความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตประกอบด้วยแบบวัด Attributional Style Questionnaire (ASQ) เป็นแบบวัดที่ประกอบด้วย การตัดสินใจของตัวแทน เมื่อประสบกับเหตุการณ์ที่ดีและไม่ดีเพื่อจําแนกการตัดสินใจของตัวแทน นอกจากนี้ยังใช้แบบวัด Aptitude Index Batteay (AIB) เป็นแบบวัดที่ประกอบด้วยการประเมินตนเอง ทักษะความสามารถในการทำงาน ความคาดหวังแรงจูงใจต่อจุดมุ่งหมายความเอาใจใส่ในงาน ความพึงพอใจ ซึ่งทั้งสองแบบวัดนี้ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จจะได้คะแนนแบบวัด ASQ และ AIB สูงกว่าตัวแทนที่ไม่ประสบความสำเร็จจะได้คะแนนแบบวัด ASQ และ AIB สูงกว่าตัวแทนที่ไม่ประสบความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่จากการศึกษาแบบวัด ASQ นั้นเป็นแบบวัดที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด และข้อความเป็นลักษณะของการตัดสินใจเมื่อประสบกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ไม่ได้ศึกษาบุคลิกภาพโดยตรงและแบบวัด AIB ถึงแม้จะศึกษาบุคลิกภาพอยู่บ้างแต่จากการศึกษาของซีลิกแมนและชูลแมนพบว่า แบบว่า AIB เป็นแบบวัดที่มีค่าความเที่ยงตรงที่อยู่ในระดับที่ไม่สูงนัก

เมอร์เลนด้า และ คลาก (Merenda and Clarke 1959:360-366) ศึกษาบุคลิกภาพและประวัติส่วนตัว ในการทำนายความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตโดยใช้แบบวัด Activity Vector Analysis (AVA) โดยการศึกษาระยะเวลา 3 ปี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 522 คน แบบวัด AVA ประกอบด้วย การวัดบุคลิกภาพด้านความก้าวร้าว (Aggressiveness) การเข้าสังคม (Sociability) การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) และการปรับตัวเข้าสังคม (Social) Adapbility) ซึ่งตัวแทนที่ประสบความสำเร็จจะมีบุคลิกภาพด้านความก้าวร้าว และ การเข้าสังคมสูงกว่า ตัวแทนที่ไม่ประสบความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติการศึกษาแบบวัด AVA เป็นแบบวัด ที่มีการพัฒนาปรับปรุงมาตั้งแต่ปี ค.ศ.1948 โดยได้มีการนำแบบวัด AVA ศึกษาเกี่ยวกับตัวแทนประกันชีวิตหลายครั้ง ได้แก่ การศึกษาของ คลาก Clarke. 1956:295-302) ได้นำแบบวัด AVA ศึกษาเกี่ยวกับตัวแทนประกันชีวิตชั้นสามารถทำนายประสิทธิภาพในการขายของตัวแทนประกันชีวิตได้ เพื่อช่วยในการคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิตที่ดี และจากการศึกษาของเมอร์เลนด้า และคลาก (Merenda and Clarke.1959:1-10) ศึกษาแบบวัด AVA หาค่าความเที่ยงตรงในการศึกษากับตัวแทนประกันชีวิต และศึกษาความเที่ยงตรงตามขวาง ของกระบวนการคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิตโดยใช้แบบวัด AVA เช่นกัน (Merenda, Clarke and Hall, 1961:376-380) นอกจากนี้แบบวัด AVA ยังได้นำไปใช้วัด กับบุคคลอาชีพอื่นได้แก่ การศึกษาของเมอร์เลนด้า และคลาก (Merenda and Clarke.1958:1958) ได้นำแบบวัด AVA ไปทดสอบกับกลุ่มอาชีพที่ระดับสูงคือระดับผู้บริหาร ระดับต่ำคือระดับพนักงานทั่วไป และผู้ใช้แรงงานพบว่าผู้ที่มียตำแหน่งในระดับสูงจะมีระดับคะแนน AVA สูงกว่าผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่ระดับต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และได้นำแบบวัด AVA ไปใช้ศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานด้านธุรกิจ และพนักงานที่ทำงานในโรงงานนอกจากนี้ยังได้มีการศึกษานำแบบวัด AVA ไปศึกษาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างกับแบบวัด 16 PF พบว่าสามารถนำแบบวัด AVA ใช้แทนแบบวัด 16PF ได้เนื่องจากแบบวัด 16 PF เป็นแบบวัดที่มีจำนวนข้อมากเสียเวลาในการวัดมากกว่าแบบวัด AVA (Plante and others. 1985:220-230)

จากการศึกษา แบบวัดที่จะใช้ในการศึกษาบุคลิกภาพ ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จพบว่าแบบวัด AVA เป็นแบบวัดที่มีคุณภาพที่ดีได้มีการศึกษา

หาค่าความเที่ยงตรง และได้นำไปใช้ศึกษาบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต โดยตรงอีกทั้งยังสามารถนำแบบวัด AVA ใช้แทนแบบวัด 16 PF ได้ซึ่งเป็นแบบวัดที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกแบบวัด AVA มาใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ

จากการศึกษาทฤษฎี และงานวิจัยที่กล่าวมาผู้วิจัยคาดว่าบุคลิกภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จมีองค์ประกอบทางบุคลิกภาพแตกต่างกัน ซึ่งสามารถนำมาสร้างแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่สามารถจำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ กับตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยคาดว่า ยังมีตัวแปรทางจิตวิทยาที่สำคัญซึ่งสามารถจำแนกและทำนายความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตได้แก่ การควบคุมตนเอง (Self Control) การมุ่งอนาคต (Future Orientation) และความเชื่ออำนาจภายในตน (Internal Locus of Control)

การควบคุมตนเอง (Self Control)

ความหมายของการควบคุมตนเอง

ประเทือง ภูมิภักตราคม (2535:361) ได้ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือหลายวิธีรวมกัน เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองจากพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยที่บุคคลนั้นเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมเป้าหมายเลือกวิธีการและดำเนินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมายด้วยตนเอง

จรรยา สุวรรณทัต และคณะ (2539:9) ได้ให้คำนิยามของการควบคุมบังคับตนเองว่ามีลักษณะที่ปรากฏ ออกมาดังนี้ คือ

1. จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางเลือกตั้งแต่ 2 อย่างขึ้นไป
2. ผลของพฤติกรรมเหล่านี้จะมีความขัดแย้งกัน
3. แบบฉบับการดูแลจัดการตนเองจะได้รับการช่วยเหลือ หรือคงไว้โดยปัจจัยภายนอก เช่นผลสืบเนื่องในระยะยาว

โดมิเออร์ และโดมิเออร์ (ปราวดี แจ้งศิริ.2527:4; อ้างอิงมาจาก Cormier and Cormier.1987:467) ให้ความหมายของการควบคุมตนเองว่า

เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือหลายวิธีการรวมกันเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล จากพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยที่บุคคลนั้นเป็นผู้ที่กำหนดพฤติกรรมเป้าหมายกระบวนการ ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย และควบคุมตัวแปรทั้งภายใน และภายนอกของบุคคลอันจะมีผลต่อพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้นด้วยตนเอง

มิสเชล (Mischel. 1974:287) กล่าวว่า การควบคุมตนเองเป็นการปฏิบัติตนเป็นขั้นไปตามแผนที่วางไว้ เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการในอนาคต

เบกแฮม (โสภา มะเคือสกี. 2537:12; อ้างอิงมาจาก Beigham. 1978: 263-267) กล่าวถึงการควบคุมตนเองมีลักษณะที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. เป็นความพยายามของบุคคลที่จะควบคุมพฤติกรรมของตนด้วยตนเองโดยการเปลี่ยนสภาพแวดล้อมใหม่

2. เมื่อบุคคลนั้นเรียนรู้ที่จะควบคุมพฤติกรรมของตนด้วยตนเองได้แล้ว ผลที่เกิดขึ้นตามมาคือ พฤติกรรมและสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นจะเปลี่ยนตามไปด้วย

อุบล วุฒิสัทธา (2537:2) กล่าวถึง การควบคุมตนเองเป็นการประยุกต์หลักพฤติกรรม เพื่อปรับปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและสิ่งแวดล้อมของบุคคล โดยตัวบุคคลนั่นเอง ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้ควบคุมพฤติกรรมของตนด้วยตนเองเท่ากับเป็นการลดความสำคัญของอิทธิพลภายนอก และทำให้บุคคลมีอิสระที่จะกำหนดพฤติกรรมของตนเองได้มากขึ้น

วาทะ สวัสดิ์และคนอื่นๆ (2529:22) กล่าวถึงการควบคุมตนเองหมายถึงความสามารถที่จะละเว้นการกระทำบางชนิดหรือความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมที่ต้องใช้ความเสียสละ หรืออดทนในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสม เป็นเวลานานพอที่จะนำไปสู่ผลที่ต้องการในอนาคตได้

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่าการควบคุมตนเองเป็นวิธีการที่บุคคลดำเนินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้วยตนเอง กระทำการเป็นขั้นตอนเพื่อนำไปสู่ผลที่ปรารถนาในอนาคตซึ่งอาจจะต้องปฏิบัติเป็นระยะเวลานาน หรือรอคอยผลนานกว่าอีกนัยหนึ่งคือ เป็นการเน้นความสามารถในการปฏิบัติเพื่อรอรับผลที่ต้องการ

ทฤษฎีการควบคุมตนเอง

ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์ (Sigmund Freud)

ฟรอยด์ (Freud.1937) แบ่งบุคลิกภาพคนเป็น 3 ส่วนคือ จิตไร้สำนึก (Id) ตัวเรา หรือจิตสำนึก (Self or Ego) และมโนธรรม (Superego) บุคคลจะเกิดมาพร้อมกับแรงขับตามธรรมชาติ ซึ่งสามารถทำลายบุคคลและสังคมได้ ถ้าความต้องการไม่อยู่ในทำนองครองธรรม การที่บุคคลจะหลุดพ้นจากจิตไร้สำนึก ต้องได้รับการอบรมสั่งสอนให้ เรียนรู้ที่จะประพฤติตนตามปทัสฐานของสังคม การสั่งสอนให้เด็กมีมโนธรรมหรือทำตามกฎข้อบังคับทางศีลธรรม เป็นเรื่องสำคัญในการฝึกอบรม คือต้องให้เกิดสำนึกในภาวะความเป็นมนุษย์ เรียนรู้ศีลธรรม ค่านิยม เรียนรู้ว่าอะไรควรทำไม่ควรทำ เข้าใจปทัสฐานของสังคมจนไม่กระทำผิดทั้งต่อหน้าและลับหลัง

ทฤษฎีของฟรอยด์ในส่วนของการควบคุมตนเองนั้น บุคคลมีแรงขับภายในตนเองซึ่งเป็นจิตไร้สำนึกที่แสดงออกตามความต้องการเสมอ ถ้าขาดการควบคุมตนเองบุคคลจึงจำเป็นต้องได้รับการอบรมสั่งสอน เพื่อที่จะสามารถควบคุมตนเองได้ในระดับหนึ่ง พ่อที่จะขัดเกลาตัวบุคคลนั้นให้อยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข การพัฒนาบุคคลให้ควบคุมตนเองได้จำเป็นต้องพัฒนามโนธรรม ให้เกิดในจิตใจเพื่อควบคุมจิตไร้สำนึกจนเป็นบุคคลที่มีคุณภาพทางจิตใจสูง

สรุปทฤษฎีจิตวิเคราะห์ที่นำมาอธิบายการควบคุมตนเอง ซึ่งตรงกับจิตสำนึก (Ego) เนื่องจากจิตสำนึกเป็นลำดับที่ใช้การแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่จะทำให้ตนเอง สังคม และผู้อื่นยอมรับทางหนึ่งที่ตนเองสามารถทำได้ คือการประสบความสำเร็จในงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ เพื่อให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ และให้บุคคลอื่นและสังคมยอมรับ

ทฤษฎีของเร็คเลสส์ (Walter C. Reckless)

เร็คเลสส์ (Reckless.1943) เชื่อว่าคนเรามีพลังผลักดันภายในให้มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอก และภายในจิตใจ เมื่อคนเราเผชิญกับสถานการณ์และปัญหาต่างๆ มีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากปทัสฐานของสังคมแต่บางคนสามารถควบคุมตนเองได้

การควบคุมตนเองเกิดจากพลังภายในจิตใจ และปัจจัยภายนอก การ

ควบคุมตนเองเกิดจากพลังภายในจิตใจของแต่ละคนได้แก่ความสำนึกที่สามารถยับยั้งควบคุมตนเองได้ ความสำนึกที่ตึงาม การเคารพตนเอง มโนธรรมที่ได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดี ความอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความสามารถในการต่อสู้กับอารมณ์ฝ่ายต่ำ ความสำนึกในการรับผิดชอบสูง ความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายการหาความพึงพอใจอย่างอื่นชดเชย การให้เหตุผลในการถ้อยความเครียด

ส่วนการควบคุมจากภายนอก เป็นปัจจัยทางสังคมที่ควบคุมตัวบุคคลอย่างใกล้ชิด ได้แก่การยึดมั่นในจารีตประเพณี ความคาดหวังของสังคม ภาระผูกพันที่จะต้องปฏิบัติตามปทัสสถานของสังคมและตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย โอกาสที่ได้รับการยอมรับและความสำนึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ การควบคุมตนเองจากภายนอกเกิดจากการยึดมั่นถือมั่นที่ปฏิบัติ ตามกรอบของปทัสสถานของสังคมและความคาดหวังของสังคม

สรุปทฤษฎีของเร็คเลสซ์ ในเรื่องการควบคุมตนเองที่เกิดจากภายในพลังจิตใจของแต่ละคน ส่วนการควบคุมภายนอกเกิดจากความยึดมั่นผูกพันที่จะปฏิบัติตามกรอบปทัสสถานของสังคม และความคาดหวังของสังคม ซึ่งจากการควบคุมทั้งภายในและภายนอก ส่งผลดีต่องานที่ตนได้รับมอบหมายและรับผิดชอบอยู่และต้องการการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า จากการรับผิดชอบ และต้องการการยอมรับนี้ย่อมจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพ และผลสำเร็จในการทำงาน

ทฤษฎีของไนส์ (F. Ivan Nye)

ไนส์ (Nye, 1958) เชื่อว่าสังคมเป็นองค์กรสำคัญในการควบคุม และสร้างสำนึกความผูกพัน ให้เกิดแก่สมาชิกของสังคมโดยแบ่งการควบคุมเป็น 4 ด้านคือ

1. การควบคุมภายในสังคมโดยผ่านสถาบันต่างๆ โดยเฉพาะสถาบันครอบครัวให้สมาชิกยึดมั่นในค่านิยม และปทัสสถานของสังคมจิตสำนึกจะเป็นพลังภายในที่ควบคุมบุคคลไม่ให้มีพฤติกรรมเบี่ยงเบน

2. การควบคุมโดยตรง พ่อแม่เป็นตัวแทนของสถาบันครอบครัว ตำรวจเป็นตัวแทนฝ่ายปกครอง เพื่อนเป็นตัวแทนกลุ่มปฐมนูมิ ตัวแทนเหล่านี้คอยห้ามปรามควบคุมโดยตรงไม่ให้บุคคลมีพฤติกรรมเบี่ยงเบน

3. การควบคุมทางอ้อม การที่บุคคลอยู่ในสถาบันครอบครัวนานจนเกิดความรักความผูกพันจะทำให้บุคคลไม่กล้าทำอะไรนอกกลุ่มนอกทางเพราะความรักความ

ผูกพันของบุคคลเป็นการควบคุมทางอ้อมเป็นพลังยับยั้งพฤติกรรมนอกกรอบแบบ

4. ความต้องการที่จะได้รับความพึงพอใจ ที่ชอบธรรมในสังคมเช่นความรัก การยอมรับนับถือและความมั่นคงในชีวิต

สรุปทฤษฎีของไชน์ การควบคุมเริ่มจากสถาบันครอบครัว โดยการปลูกจิตสำนึกที่ถูกต้องโดยพ่อแม่เป็นผู้ควบคุมห้ามปราม เมื่อเติบโตเข้าสู่สังคมก็ถูกควบคุมโดยกรอบของสังคม และปฏิบัติตนให้เข้ากับกรอบของสังคมตามที่สังคมต้องการ เพื่อให้ได้รับการยอมรับและนับถือจากสังคม ซึ่งการควบคุมนี้เป็นส่วนที่ผลักดันให้ตนประสบความสำเร็จเพื่อได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมนั่นเอง

การพัฒนาการควบคุมตนเอง (Development of Self Control)

การที่เด็กพัฒนาความสามารถในการควบคุมตนเองได้นั้น เด็กต้องผ่านกระบวนการเรียนรู้ หลายอย่างที่สำคัญคือ

1. การเรียนรู้โดยผ่านการเสริมแรงโดยตรงการเสริมแรงของพ่อแม่มีบทบาทสำคัญมากในการกำหนดขอบข่ายว่า เด็กจะแสดงความพยายามเพื่อคงไว้ซึ่งมาตรฐานที่เด็กได้เรียนรู้ เพื่อการยอมรับตนเอง เช่นงานวิจัยของ แครนดอลล์ เพรสตัน และแรบซัน (Crandall, Preston and Rabson. 1960:841-869) พบว่ามารดาที่ให้รางวัล และชมเชยความพยายามของเด็กในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ นั้น ส่งผลให้เห็นเด็กมีความพยายามอย่างยิ่งที่จะสัมฤทธิ์ผล เมื่ออยู่ภายนอกบ้านด้วย

2. การเรียนรู้การควบคุมตนเองจากเทคนิควิธีวางระเบียบ มีความพยายามอย่างมาก ในการศึกษาผลของการวางระเบียบวินัยต่อพฤติกรรมของเด็ก เมื่อมีการใช้ระเบียบวินัยต่างๆ กัน เช่น การลงโทษทางกาย การโต้ตอบทางวาจา หรือการวิพากษ์วิจารณ์ การถอดถอนสิทธิที่เคยได้รับการชู่ว่าจะไม่ให้ความรัก การแยกเด็กให้อยู่ลำพัง หรือการให้เหตุผล การปฏิบัติเหล่านี้อาจแบ่งออกได้เป็น 2 หัวข้อใหญ่ คือระเบียบวินัยทางจิตใจ และทางวัตถุ กล่าวโดยทั่วไปการลงโทษทางร่างกายถูกพิจารณาว่าเป็นแบบของการวางระเบียบวินัยเชิงวัตถุ และการใช้เหตุผลและการชู่ว่าจะไม่รักเป็นแบบของการงานวินัยเชิงจิตใจ แต่บางกรณีก็ไม่สามารถแยกได้อย่างแน่นอน

3. การเรียนรู้การควบคุมตนเองจากการทำตามต้นแบบ (Modeling)

อิทธิพลของการทำตามต้นแบบ จะปรากฏให้เห็นชัดในสังคมที่ผู้ใหญ่ส่วนใหญ่มักจะแสดงพฤติกรรมปฏิเสธ การเอาใจตนเองหรือตามใจตนเอง ในสังคมที่มีการปฏิบัติทางวัฒนธรรมแบบปฏิเสธหรือแบบตามใจตนเอง เด็กจะมีโอกาสน้อยมากในการสังเกตแบบฉบับพฤติกรรมอื่นๆ และผลที่ได้รับต่อมาก็คือ ถูกบังคับให้ทำตามแบบอย่างที่ถูกควบคุมนั้น

สรุปการควบคุมตนเองเป็นพฤติกรรมที่เรียนรู้ได้เหมือนพฤติกรรมอื่นๆบุคคลเรียนรู้ที่การควบคุมพฤติกรรมของตนเองที่จะได้จากการเรียนรู้ การควบคุมตนเองอาจเป็นสิ่งที่เฉพาะเจาะจงในสถานการณ์พิเศษบางอย่าง หรือการควบคุมตนเองอาจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยทั่วไปในหลายสถานการณ์(เจอร์รา สุวรรณทัต และ คณะ. 2533: 10-13) ความสามารถในการควบคุมตนเอง เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลตั้งแต่อายุ 8-9 ปี ความสามารถในการควบคุมตนเองเพิ่มตามอายุหรือประสบการณ์ในการเรียนรู้ทางสังคมของบุคคลนั้นๆ (พรรณี เกษกมล. 2537: 36)

เทคนิคที่ใช้ในการควบคุมตนเอง

เพอร์รี่และริชาร์ด (Perri and Richard. 1977: 77-183) ศึกษาพบว่าบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการควบคุมตนเอง จะใช้เทคนิคหลายเทคนิคผสมผสานกันมากกว่าบุคคลที่ประสบความสำเร็จล้มเหลว ในการควบคุมตนเองนอกจากนี้การใช้เทคนิคควบคุมตนเองยังขึ้นอยู่กับบุคคล สภาพการณ์และพฤติกรรมอีกด้วยการควบคุมตนเองมีวิธีการดังนี้ (โรสกา มะเคือสกี. 2537: 13; อ้างอิงมาจากCormier and Cormier. 1979: 482-487)

1. การตั้งเป้าหมาย (Goal Setting) คือการกำหนดเกณฑ์ในการแสดงพฤติกรรมหนึ่งด้วยตนเอง ซึ่งการตั้งเป้าหมายนี้ช่วยให้ผู้แสดงพฤติกรรมรู้ถึงพฤติกรรมที่ต้องการกระทำอย่างชัดเจน เช่น "ฉันจะทำการบ้านให้เสร็จคืนนี้" ในกรณีที่บุคคลยังไม่สามารถตั้งเป้าหมายได้อย่างชัดเจน ก็ให้บุคคลอื่นช่วยจนกว่าเขาจะสามารถตั้งเป้าหมายได้ด้วยตนเองอย่างไรก็ตาม เป้าหมายที่ตั้งควรเป็นเป้าหมายที่จริง และสามารถทำได้ เพราะถ้าเป็นเป้าหมายที่บุคคลไม่สามารถทำได้ทำให้เกิดความผิดหวัง และก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนได้

2. การสังเกตตนเอง (Self-Monitoring) เป็นกระบวนการที่บุคคลสังเกตหรือจำแนกลักษณะของพฤติกรรมของตนเอง พิจารณาว่าตนได้ทำพฤติกรรม

ตามเป้าหมายแล้วหรือยัง การสังเกตตนเองมักทำควบคู่กับการบันทึกพฤติกรรม
ขั้นตอนในการสังเกตตนเอง

- 2.1. จำแนกพฤติกรรมเป้าหมายว่าพฤติกรรมใดที่ต้องการสังเกต
- 2.2. กำหนดเวลาที่จะสังเกตและบันทึกพฤติกรรม
- 2.3. กำหนดวิธีการบันทึกและเครื่องมือที่ใช้ในการบันทึก
- 2.4. ทำการสังเกตและบันทึกพฤติกรรม
- 2.5. ทำแผนภาพหรือกราฟแสดงการบันทึก
- 2.6. วิเคราะห์ข้อมูลที่บันทึกเพื่อที่จะได้ข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งจะมีผลต่อการ

เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

3. การประเมินผล (Self-Evaluation) หมายถึงการที่บุคคลต้องตัดสินพฤติกรรมของตนเอง โดยการประเมินคุณค่าของพฤติกรรมจากข้อมูลที่ได้จากการบันทึกด้วยตนเอง ซึ่งทำให้ได้พิจารณาพฤติกรรมที่ทำอยู่อย่างถี่ถ้วน

4. การเสริมแรงตนเอง (Self-Reinforcement) คือการจัดผลกรรมที่เป็นแรงเสริมให้แก่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ด้วยตนเองเพื่อทำให้พฤติกรรมนั้นเพิ่มขึ้นโดยที่เจ้าของพฤติกรรมเป็นผู้ดำเนินการเพื่อให้ได้แรงเสริมนั้นด้วยตนเอง การเสริมแรงตนเองมักเกิดร่วมกับการตั้งเป้าหมายคือมีการตั้งเป้าหมายหรือกำหนดเกณฑ์เสียก่อนแล้วจึงมีการเสริมแรงตามมา ในการกำหนดเกณฑ์นั้นบุคคลผู้เป็นเจ้าของพฤติกรรมอาจจะกำหนดเองด้วยตนเองหรือให้ผู้อื่นกำหนด (อรนงค์ วิทยานิพนธ์. 2533:18)

งานวิจัยการควบคุมตนเองกับพฤติกรรมการทำงานที่ประสบความสำเร็จ

งานวิจัยของสตูป และ เวอร์เนอร์ (Strube and Werner. 1985: 688-701) ได้ศึกษาการควบคุมตนเองและการประสบความสำเร็จ ของนักศึกษาเพศชายที่มีบุคลิกภาพ Type A และ Type B ผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพ Type A จะมีแนวโน้มที่ประสบความสำเร็จมากกว่าบุคลิกภาพ Type B และมีระดับของการควบคุมตนเองมากกว่า Type B ซึ่งงานวิจัยนี้ ชัดแย้งกับงานวิจัยของ แมทเทสสัน และคณะ (Matteson and Other. 1984: 203-214) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการขายของตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 355 คน ที่มีบุคลิกภาพ Type A และ Type B ผลการวิจัยพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของประสิทธิภาพตัวแทนประกันชีวิต Type A และ Type B

งานวิจัยของฟราย (Fry) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการประสบความสำเร็จและความล้มเหลวต่อการควบคุมตนเองกับเด็กอายุ 8-9 ปี จำนวน 78 คน พบว่าเด็กที่ประสบความสำเร็จมีการควบคุมตนเองสูงกว่าเด็กที่ประสบความล้มเหลว เด็กที่คาดหวังว่าจะควบคุมตนเองได้ สามารถทนต่อสิ่งยั่วยวนใจได้มากกว่าเด็กอื่น และเด็กที่มีความสามารถทางสติปัญญา จะมีความคาดหวังว่าจะประสบความสำเร็จในการควบคุมตนเอง และสามารถควบคุมตนเองได้มากกว่าเด็กอื่น (วันชัย ดนัยตโมณฑ. 2536:14; อ้างอิงมาจาก Fry. 1977:59-520)

จากการวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยคาดว่าตัวแปรประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ต้องมีการควบคุมตนเอง และการควบคุมตนเองก็เป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถจำแนกตัวแปรประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแปรประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้

การมุ่งอนาคต (Future Orientation)

ความหมายการมุ่งอนาคต

มีด (Mead. 1971:175) กล่าวว่า การมุ่งอนาคตเป็นความสามารถของบุคคลที่จะคาดการณ์เกี่ยวกับตนเองในอนาคต

โรบินสัน (Robinson. 1971:1225-B) กล่าวว่า การมุ่งอนาคตหมายถึงการวางแผนระยะยาว เกี่ยวกับอนาคตของบุคคล

มิสเชล (Mischel. 1974:287) ให้ความหมายการมุ่งอนาคตว่าหมายถึงความสามารถในการคาดการณ์ไกล และเล็งเห็นความสำคัญของผลดี ผลเสียที่เกิดขึ้นในอนาคตมีความต้องการได้รับผลในอนาคตที่ดีกว่า หรือมากกว่าผลที่จะเกิดในปัจจุบันจึงดำเนินการวางแผนเพื่อปฏิบัติ

แลมพ์ รอล์ฟ และกีซีล่า (Lamm, Rolf and Gisela. 1976:317) กล่าวว่า การมุ่งอนาคต หมายถึงทัศนคติความรู้และความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่ออนาคต

จรรยา สุวรรณทัต (2531:48) กล่าวถึงการมุ่งอนาคตว่า เป็นลักษณะการมองสู่อนาคตข้างหน้า ซึ่งเป็นการมองที่ลึกซึ้ง กว้างไกลที่จะมีผลไม่เพียงแต่ตนเองเท่านั้น หากครอบคลุมไปถึงบุคคลอื่นและสังคมมนุษยชาติ ที่บุคคลนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ด้วย และถือว่าเป็นจิตลักษณะที่สำคัญประการหนึ่ง ที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ

บุญรับ ศักดิ์มณี (2532:16) กล่าวว่า การมุ่งอนาคต หมายถึงความสามารถในการรู้และการคิด ตลอดจนรับรู้ถึงสิ่งที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ทั้งที่เป็นเวลาใกล้ปัจจุบัน หรือห่างไกลปัจจุบันออกไปทุกที

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2529:22) ได้ให้ความหมายของการมุ่งอนาคต หมายถึง ความสามารถในการคาดการณ์ไกล และเล็งเห็นผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สามารถวางแผนปฏิบัติเพื่อรับผลดี หรือป้องกันผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่าการมุ่งอนาคตเป็นการมองสู่อนาคตของบุคคล โดยผู้ที่มีการมุ่งอนาคตเป็นผู้ที่สามารถคาดการณ์ไกล วางแผนการดำเนินการเพื่อเป้าหมายที่ต้องการในอนาคต เป็นการเน้นถึงสาเหตุของการตัดสินใจเลือกกระทำและเห็นผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำในอนาคต

ความสำคัญของการมุ่งอนาคต

การมุ่งอนาคตมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานกล่าวคือ ถ้าแต่ละขั้นตอนในการทำงานนั้นมีผลต่อความสำเร็จหรือความก้าวหน้าของบุคคลในอนาคต ความสำเร็จในแต่ละขั้นจะ เป็นแรงจูงใจให้คนพยายามทำงานในขั้นต่อไปให้สำเร็จ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขั้นสุดท้าย และในขณะเดียวกันความล้มเหลวของการทำงานในขั้นต้นๆก็จะทำให้คนไม่สามารถทำงานในขั้นต่อไปได้ ดังนั้นถ้าลักษณะของงานอาชีพใดๆ ที่มีลักษณะการทำงานที่เป็นขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง และความสำเร็จในขั้นต้นจะช่วยให้คนบรรลุเป้าหมายขั้นสุดท้ายได้ ก็จะสามารถทำให้ผู้กระทำพฤติกรรมนั้นใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อที่จะให้เกิดผลดีในอนาคต ซึ่งก็เป็นการฝึกให้คนรู้จักการมุ่งอนาคตนั่นเอง (บุญรับ ศักดิ์มณี. 2532:8) นอกจากการมุ่งอนาคตจะสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานแล้ว การมุ่งอนาคตเป็นลักษณะหนึ่งของความเป็นพลเมืองดี และเป็นลักษณะหนึ่งซึ่งจะทำให้บุคคลมีความเพียรพยายามต่อสู้อุปสรรคเพื่อความเจริญของตนเองและส่งผลต่อประเทศชาติ ฉะนั้นการมุ่งอนาคตจึงเป็นลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศด้วย (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2522:33)

จินตนา นนทิก (2533:32-33) กล่าวว่าบุคคลที่มีเป้าหมายมีการกำหนดสิ่งที่ต้องการไว้ล่วงหน้าชัดเจน หรือมีการมุ่งอนาคตนั้นย่อมมีความตั้งใจ และใช้ความพยายามอย่างจริงจัง ในการกระทำพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ในอนาคตซึ่งเป้าหมายจะมีหน้าที่สำคัญ 2 ประการที่เป็นพื้นฐานของแรงจูงใจที่มุ่งตรงไปสู่พฤติกรรมคือ

1. เป้าหมายจะกำหนดแนวทางตัดสินใจว่า ควรจะใช้ความพยายามเท่าใดในการทำงานนั้น
2. เป้าหมายมีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมการทำงาน โดยต้องตระหนักถึงความสำคัญ

ที่มาของการมุ่งอนาคต

เคย์ (Kay) เชื่อว่าบ่อเกิดของการมุ่งอนาคตนั้น อยู่ที่มีลักษณะความมั่นคงทางสังคมของบุคคล การที่ได้ก็จะเรียนรู้ว่าควรอดใจรอ นั้น ส่วนมากจะเกิดในครอบครัวฐานปานกลาง และฐานะสูงเท่านั้น เพราะครอบครัวยากจนย่อมไม่สามารถจะหาสิ่งของให้เด็กได้ตามสัญญาได้มากนัก ทำให้เด็กขาดความเชื่อถือเกี่ยวกับอนาคต นอกจากนั้นการประสบความสำเร็จด้านต่างๆ ในชีวิต ก็เป็นสิ่งที่เคย์เชื่อว่าจะช่วยให้บุคคลนั้นมีการมุ่งอนาคตสูง ทำให้บุคคลเกิดความมานะพยายามในการทำสิ่งต่างๆ เพราะมีความหวังว่าจะทำให้สำเร็จดังที่เคยประสบมาแล้ว ฉะนั้นการมุ่งอนาคตจึงเกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมนั่นเอง (ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจักษ์ปัจฉิม. 2520:36; อ้างอิงมาจาก Kay. 1950)

การมุ่งอนาคตนั้น นักจิตวิทยาพบหลักฐานว่าเป็นด้านหนึ่งของพลังอีโก้ (Ego-Strength) ของบุคคลซึ่งจะเป็นแนวทางให้ผู้ที่มีการมุ่งอนาคตสูง สามารถระงับหรือชลอการบำบัดความต้องการต่างๆ ของตนได้ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจักษ์ปัจฉิม. 2520:35) และเป็นด้านหนึ่งของบุคลิกภาพที่พัฒนามาจากการเรียนรู้ การศึกษาและกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมซึ่งจะพัฒนาอย่างช้าๆ ในวัยเด็ก บุคคลบางคนจะอาศัยความสามารถของตน และเวลาในปัจจุบันเป็นรากฐานที่จะคาดการณ์เกี่ยวกับตนเองในอนาคตได้ โครงสร้างของอนาคตขึ้นอยู่กับความคิดมีวิถีการหลายวิถีที่ก่อให้เกิดแผน และโครงการระยะยาวการมุ่งอนาคตจะสัมพันธ์กับความจำเป็นที่จะต้องมีความคิด ในการวางแผนความตั้งใจที่จะกระทำ และรายละเอียดบางอย่างที่ต้องทำซึ่งเปลี่ยนไปตามเวลา (รัตนา ประเสริฐธรรม. 2526: 37-38)

สุรพงษ์ ชูเดช (2534:4) กล่าวว่า การมุ่งอนาคตจะเกิดได้ต้องอาศัยพื้นฐานด้านความคิดและสติปัญญา เนื่องจากบุคคลที่มุ่งอนาคตจะต้องเป็นผู้ที่คาดการณ์ได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นในอนาคต เห็นคุณค่าของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมากกว่าสิ่งเล็กน้อยที่จะเกิดขึ้นในปัจจุบัน และจะต้องเป็นผู้ที่เชื่อว่าเป็นสิ่งที่คาดว่าจะเกิดในอนาคตจะเกิดขึ้นกับตนได้จริง ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นว่า บุคคลที่จะมีการมุ่งอนาคตจะต้องเป็นผู้ที่มีพัฒนาการทางการคิดที่เป็นนามธรรม ซึ่งตามทฤษฎีพัฒนาการรู้คิดของเพียเจต์ ขั้นตอนการดังกล่าวคือขั้นปฏิบัติการเชิงระบบ (Formal Operation: อายุระหว่าง 11-15 ปี) ทั้งนี้เพราะการคาดว่าอะไรจะเกิดขึ้นในอนาคตสิ่งนั้นยังไม่มีตัวตน ต้องอาศัยการอ้างอิงซึ่งอยู่ในรูปธรรมหรือสัญลักษณ์ และการเห็นความสำคัญของสิ่งของที่ยังเป็นนามธรรมหรือสัญลักษณ์ต้องใช้ความสามารถทางการคิดเชื่อมโยงกับหน่วยการคิดอื่นๆ ดังนั้นบุคคลที่มีความสามารถด้านการรู้คิดสูงย่อมง่ายต่อการพัฒนาการมุ่งอนาคตให้สูงขึ้นด้วย

การมุ่งอนาคตเป็นการมองไปสู่อนาคตของบุคคล โดยผู้ที่มีการมุ่งอนาคตสามารถคาดการณ์ไกล วางแผนการดำเนินการเพื่อไปสู่เป้าหมายในอนาคต เมื่อทำงานในแต่ละขั้นตอนตามที่ตนได้วางแผนไว้ ความสำเร็จในแต่ละขั้นก็จะเป็นแรงจูงใจ ให้พยายามทำงานในขั้นตอนต่อไปให้สำเร็จบรรลุถึงเป้าหมายขั้นสุดท้าย ดังนั้นการมุ่งอนาคตจึงเป็นองค์ประกอบหลัก ที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงาน

งานวิจัยการมุ่งอนาคตกับพฤติกรรมการทำงานที่ประสบความสำเร็จ

งานวิจัยของบุญรับ ศักดิ์มณี (2532) ได้ทดลองการเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ เพื่อค้นคว้าวิธีการที่มีประสิทธิภาพสูงในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของราชการ โดยการเสริมสร้างจิตลักษณะที่สำคัญ 2 ประการคือ การมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเองโดยทดลองกับข้าราชการบรรจุใหม่ที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรพื้นฐานการปฏิบัติราชการ ที่สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนจำนวน 120 คนผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการที่ได้รับการฝึกการมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเองหรืออย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว มีทัศนคติที่ดีด้านการมุ่งทำงานราชการเพื่ออนาคต และมีพฤติกรรมที่น่าปรารถนาในการทำงานสูงกว่ากลุ่มข้าราชการที่ไม่ได้รับการฝึกเลย

งานวิจัยของเจสมี่ (Gjesme. 1979:173-188) ได้ศึกษาการมุ่งอนาคตที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความสามารถ การอดได้รอได้ และเพศกับกลุ่มตัวอย่างนักเรียนชั้นประถมศึกษา 6 จำนวน 515 (ชาย:238, หญิง:277คน) จากการศึกษาพบว่าเพศหญิงมีการมุ่งอนาคตสูงกว่าเพศชายและเพศหญิงที่มีการมุ่งอนาคตสูงมีความสามารถในการแก้ปัญหา และมีระดับการอดได้รอได้สูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยของเจสมี่ (Gjesme. 1982:171-189) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งอนาคต กับความวิตกกังวลในเด็กนักเรียนชั้นประถมศึกษาเกรด 6 จำนวน 507 คน (ไม่ได้ระบุจำนวนเพศชายและหญิง) จากการศึกษาพบว่า การมุ่งอนาคตแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความสามารถในการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเพศหญิงที่มีระดับความวิตกกังวลสูงกว่าเพศชาย มีการมุ่งอนาคตน้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยของคริสเนอร์ (Kirchner. 1960:398-403) ได้ศึกษาการปฏิบัติของพนักงานขาย ที่ทำนายการประสบความสำเร็จของพนักงานขายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขายจำนวน 40 คน จากการศึกษาพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถทำนายการประสบความสำเร็จของพนักงานขายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากงานวิจัยที่กล่าวมาผู้วิจัยคาดว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จนั้นต้องมีการมุ่งอนาคตด้วย และการมุ่งอนาคตก็เป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถจำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้

ความเชื่ออำนาจภายในตน (Internal Locus of Control)

ความหมายความเชื่ออำนาจภายในตน

สตรีกแลนด์ (Strickland) ได้ให้ความหมายของความเชื่ออำนาจภายในตนว่าเป็นคุณลักษณะที่เกี่ยวข้อง และเป็นแรงผลักดันให้บุคคลกระทำพฤติกรรมที่น่าปรารถนา เช่น มีความมั่นคง รอบคอบ สามารถค้นหาข้อมูลใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีทำงานเป็นระบบระเบียบ และชื่นชมต่อความสำเร็จในงานที่ยาก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทั่วไปมีความตั้งใจในการเรียน บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจ

ภายในตนจะมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรมความสำเร็จ แต่ถ้าประสบความสำเร็จล้มเหลวก็ยอมรับผล และมีแนวโน้มจะใช้เวลาพยายามมากขึ้น เพื่อให้การทำงานนั้นประสบความสำเร็จ (วันชัย ดนัยตโมนุก. 2536:17; อ้างอิงมาจาก Strickland. 1977:230-295)

ทัศนคติ ทองภักดี (2528:11) ได้ให้ความหมายของความเชื่ออำนาจภายในตนว่าหมายถึง ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม หรือการรับรู้ถึง ผลของการกระทำหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนนั้น เกิดจากการกระทำหรือความสามารถของตนเอง เป็นสิ่งที่ตนเองสามารถควบคุมได้ ซึ่งตรงข้ามกับความเชื่ออำนาจภายนอกของตน อันหมายถึง ความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม หรือการรับรู้ผลของการกระทำ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนนั้น เกิดจากโชคเคราะห์ ความบังเอิญ หรือสิ่งอื่น ๆ ที่ตนไม่สามารถควบคุมได้

โซโลมอน และโอเบอร์แลนเดอร์ (Solomon and Oberlander. 1974:119-123) ได้บรรยายความหมายของความเชื่ออำนาจภายในตนว่า เป็นความเชื่อ และการรับรู้ผลตอบแทนความต้องการควบคุมผลที่จะเกิด โดยพิจารณาว่าผลดังกล่าวนี้เกิดจากทักษะความสามารถ และความพยายามของตนเองก็เรียกว่าความเชื่ออำนาจภายในตน แต่ถ้าเชื่อว่าเกิดจากโชคกลาง หรือบุคคลอื่นจะเรียกว่าความเชื่ออำนาจภายนอกตน อย่างไรก็ตามการควบคุมอาจปะปนกันอยู่ในหลายสถานการณ์ กล่าวคือ ถ้าบุคคลใดเห็นว่าผลที่ได้รับนั้นมิได้เกิดจากการกระทำของเขา หรือมองไม่เห็นความสอดคล้องกันระหว่างผลตอบแทนกับความพยายามของตนแล้ว บุคคลนั้นจะรับรู้สถานการณ์ดังกล่าว เกิดจากอำนาจภายนอก แต่ถ้าบุคคลใดเรียกว่าการกระทำของเขา เป็นสิ่งที่ทำให้เขาได้รับ หรือไม่ได้รับผลตอบแทนตามที่ต้องการบุคคลนั้นจะรับรู้สถานการณ์ต่าง ๆ เกิดจากอำนาจของตน

โดยสรุปแล้ว ถ้าบุคคลได้เชื่อว่าสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเกิดจากทักษะ ความ ชำนาญ หรือความสามารถของตน และตนสามารถควบคุมผลที่เกิดได้จะเป็นคนที่มีลักษณะความเชื่ออำนาจภายในตน ส่วนบุคคลที่เชื่อว่าผลที่เกิดจากการกระทำเนื่องมาจากโชคกลาง เคราะห์กรรม และบุคคลอื่นๆ ซึ่งตนไม่สามารถควบคุมได้ เป็นคนที่มีลักษณะความเชื่ออำนาจภายนอกตน

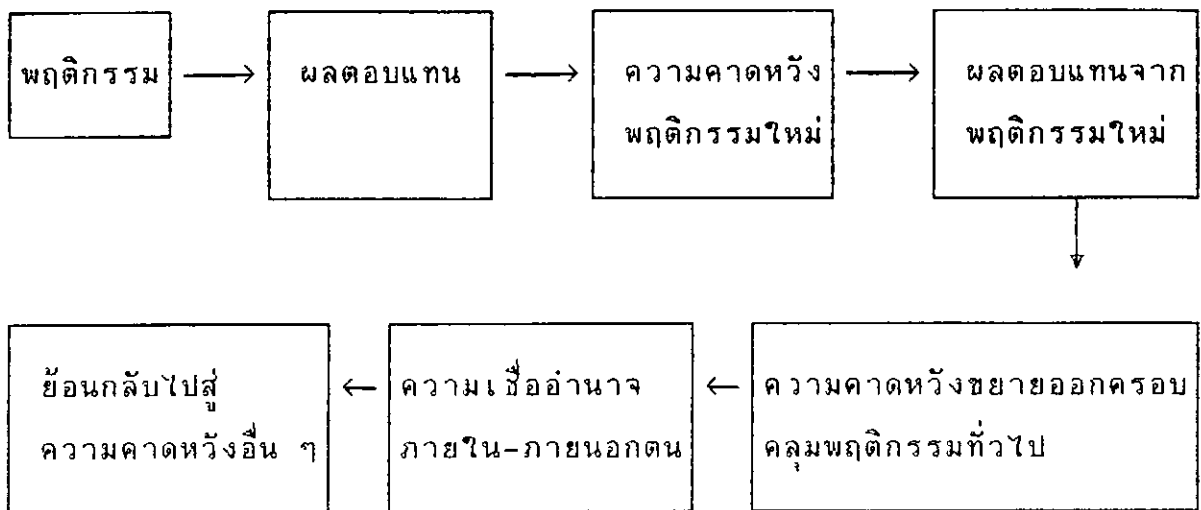
ทฤษฎีความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอก

รอตเตอร์ (Rotter) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคคลโดยมีพื้นฐานมาจากการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) โดยแบ่งบุคลิกภาพของบุคคลเป็น 2 ลักษณะ คือบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนเอง และบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน

บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน (Internal Locus of Control) เป็นบุคคลที่มีความเชื่อหรือการรับรู้ว่าการกระทำที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการกระทำ หรือความสามารถของตนเอง คนกลุ่มนี้จะมีความกระตือรือร้นต่อความเป็นไปของสิ่งแวดล้อม มีการแสวงหาข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน (External Locus of Control) เป็นบุคคลที่มีความเชื่อ หรือรับรู้ว่าการกระทำหรือสิ่งต่างๆ เกิดขึ้นกับตนนั้นขึ้นอยู่กับอิทธิพลของอำนาจภายนอกที่ตนไม่สามารถควบคุมได้ เช่น โชค ความบังเอิญ หรืออิทธิพลของผู้อื่น คนกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะไม่แสวงหาข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (อ้างจาก วิทยวีรศักดิ์. 2534: 11; อ้างอิงมาจาก Rotter. 1966)

นอกจากนี้รอตเตอร์ (Rotter. 1966: 2) ยังได้อธิบายลักษณะความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกว่า เมื่อบุคคลได้รับผลตอบแทนจากพฤติกรรมอันหนึ่งจะเกิดความคาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนเช่นเดียวกันจากสิ่งใหม่ในสถานการณ์เดิม ถ้าเหตุการณ์นั้นเป็นไปตามที่บุคคลหวังไว้ จะทำให้คนคาดหวังเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แต่ถ้าผลตอบแทนไม่ได้เป็นไป ตามที่บุคคลคาดหวังจะทำให้ความคาดหวังของบุคคลลดลง และการลงหรือเพิ่มความคาดหวังนี้จะก่อตัวขึ้นจากพฤติกรรมอย่างหนึ่งก่อน แล้วจึงขยายครอบคลุมพฤติกรรมหรือเหตุการณ์อื่นๆ ที่คล้ายคลึงกับลักษณะเดิมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนกลายเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญในตัวบุคคล ถ้าประสบการณ์ของบุคคลได้รับการเสริมแรงบ่อยๆ จะทำให้บุคคลเชื่อว่า สิ่งที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากความสามารถหรือทักษะของตนเองความเชื่อนี้คือ "ความเชื่ออำนาจภายในตน" แต่ถ้าพฤติกรรมนั้นไม่ได้รับการเสริมแรงจะทำให้บุคคลเชื่อว่า สิ่งที่เกิดขึ้นไม่ใช่เป็นผลมาจากการกระทำของตนเอง แต่เป็นผลมาจากโชค เคราะห์กรรม ความบังเอิญหรือสิ่งแวดล้อมบังเกิดขึ้น ความเชื่อนี้เรียกว่า "ความเชื่ออำนาจภายนอกตน" ความเชื่อดังกล่าวจะมีผลย้อนกลับไปสู่ความคาดหวังในผลแห่งพฤติกรรมใหม่ ๆ อีกดังภาพ



การพัฒนาความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอก เริ่มตั้งแต่วัยเด็กมีการเปลี่ยนแปลงไปตามวัยที่เจริญเติบโตขึ้น โดยที่ความเชื่ออำนาจภายในตนเองจะมีระดับสูงขึ้นตามอายุที่เพิ่มขึ้น และเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอก จะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิต เช่น เมื่อบุคคลได้รับความทุกข์ และรับรู้ว่าคุณไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ บุคคลเชื่ออำนาจภายนอกมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้าเหตุการณ์นั้นดำเนินไปในทางดี และบุคคลรับรู้ว่าคุณสามารถแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตที่เกิดจากการกระทำของตนเอง ความเชื่ออำนาจในตนเองเพิ่มขึ้น แต่เมื่อเข้าสู่วัยชรา บุคคลต้องพึ่งพาผู้อื่นมากขึ้น ดังนั้น ความเชื่ออำนาจภายนอกจะสูงขึ้นด้วย (Strickland, 1977: 291-297)

ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนเอง เชื่อว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตน ไม่ว่าจะดีหรือไม่ก็ตาม เป็นผลมาจากการกระทำของตนเอง ดังนั้นบุคคลนั้นเชื่อว่าตนสามารถทำนายและควบคุมผลที่เกิดขึ้นกับตนได้มาก ฉะนั้นบุคคลประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีกำลังใจในการริเริ่ม และกระทำการสิ่งต่างๆ เพราะเชื่อว่า ทำให้เกิดผลตามที่ตนต้องการได้มาก ดังนั้นจึงมานะพยายามเอาใจใส่ในการกระทำกิจกรรมหรือการประกอบอาชีพ การงานของตน เป็นไปตามความเชื่อในตน ดังนั้นบุคคลที่มีความเชื่อภายในตนเองจะเป็นผู้ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม การทำงานที่ดี ที่เอื้อต่อการพัฒนาตนเองให้ไปสู่ความสำเร็จ

งานวิจัยความเชื่ออำนาจภายในตนกับพฤติกรรมการทำงานที่ประสบความสำเร็จ

งานวิจัยของ วิท(Witt.1987:703-704) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความเชื่ออำนาจภายในตน กับพนักงานธนาคารที่ประสบความสำเร็จ โดยศึกษากับพนักงานจำนวน 61 คนเป็นหญิง 59 คน และชาย 2 คน ที่ทำงานในสถาบันการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่าความเชื่ออำนาจภายในตนมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับคะแนนบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารที่ประสบความสำเร็จ

งานวิจัยของดาเลิน และโจเฮนเนส (Daalen and Johannes.1989) ได้ศึกษาคุณลักษณะในแต่ละบุคคล ของผู้ประกอบการธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในโลกที่สามโดยศึกษากับผู้ประกอบการธุรกิจผิวดำ จำนวน 100 คนในไซเก้(Ciskei) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามร่วมกัน ผลการศึกษพบว่ากลุ่มของผู้ประกอบการด้านธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ มีความเชื่ออำนาจในตนเองสูงกว่ากลุ่มนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย

งานวิจัยของ บอร์ดดิง (Broedling.1975:65-70) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจการควบคุมภายใน-ภายนอกตน แรงจูงใจในการทำงาน และการปฏิบัติงานโดยศึกษากับพนักงานในบริษัท 80 คน และทหารเกณฑ์127คนจากการศึกษาพบว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน และผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน ปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน

งานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยคาดว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จนั้น ต้องมีความเชื่ออำนาจภายในตนเองด้วย และตัวแปรความเชื่ออำนาจภายในตนสามารถจำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้

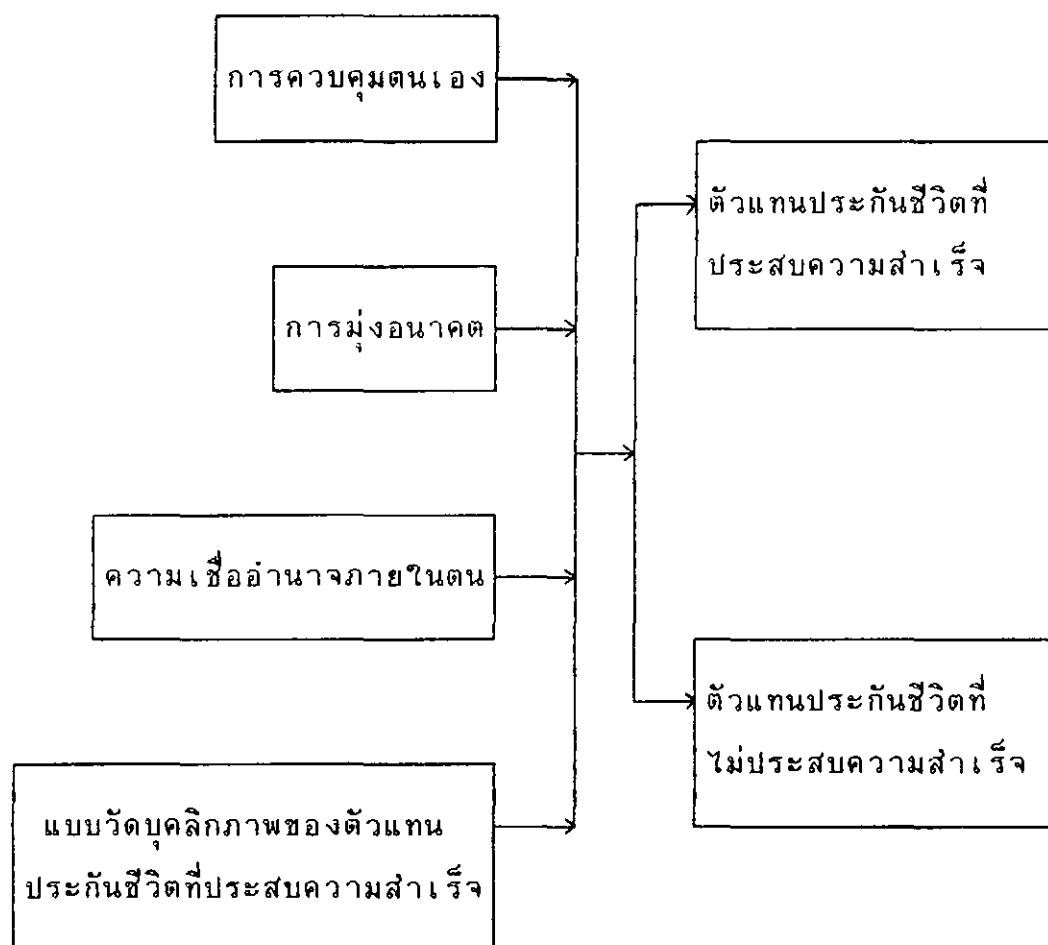
สรุปจากทฤษฎีบุคลิกภาพ และทฤษฎีการขาย ตลอดจนงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาในตอนต้นนั้น แสดงให้เห็นว่าการที่บุคคลประสบความสำเร็จในอาชีพหรือได้รับความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกันนั้นมีองค์ประกอบหลายๆ อย่างเข้ามาเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ จากการศึกษาค้นคว้ามานั้น ยังไม่มีงานวิจัยใดที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในประเทศไทย ว่ามีองค์ประกอบของบุคลิกภาพในด้านใด และตัวแปรทางจิตวิทยาตัวใดที่สามารถจำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้

ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่ศึกษาบุคลิกภาพ ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องได้แก่ การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจ ภายใต้น

สมมติฐานการวิจัย

แบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ตัวแปร ทางจิตวิทยาได้แก่ การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายใ น ตน สามารถจำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิต ที่ไม่ประสบความสำเร็จได้

กรอบแนวคิดงานวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยภาคสนาม (Field Study Research) โดยศึกษาตัวแปรทางจิตวิทยาได้แก่ การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน และบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ว่าสามารถนำมาจำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ กับตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้โดยการดำเนินการแบ่งขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

คือประชากรที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 10,374 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนประกันชีวิต ของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จจำนวน 200 คน และกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จจำนวน 169 คนรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 369 คนโดยใช้สูตรการคำนวณของ ครีซี และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan.1970:607-610) ที่ระดับ .05

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ชุดดังนี้

ชุดที่ 1 แบบทดสอบวัดการควบคุมตนเอง ซึ่งมีลักษณะเป็นประโยคประกอบมาตรฐานประมาณค่า ชนิด 6 ระดับ

ชุดที่ 2 แบบทดสอบวัดการมุ่งอนาคตซึ่งมีลักษณะเป็นประโยคประกอบมาตรฐานประมาณค่า ชนิด 6 ระดับ

ชุดที่ 3 แบบทดสอบวัดความเชื่ออำนาจภายในตน ซึ่งมีลักษณะเป็นประโยคประกอบมาตรฐานประมาณค่า ชนิด 6 ระดับ

ชุดที่ 4 แบบทดสอบวัด บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งมีลักษณะเป็นประโยคประกอบมาตรฐานประมาณค่า ชนิด 3 ระดับ

แบบทดสอบวัดการควบคุมตนเอง

ผู้วิจัยใช้แบบวัดการควบคุมตนเองของ บุญรับ ศักดิ์มณี (2532) โดยผู้วิจัยได้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ 30 คน และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ 30 คน โดยมีค่าความเชื่อมั่นจากการใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาได้ค่าความเชื่อมั่น ของแบบทดสอบทั้งฉบับเท่ากับ .82 เนื้อหาของแบบวัดจะถามเกี่ยวกับการรู้จักบังคับตนเองให้อดได้รอได้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องพึ่งพาการควบคุมจากคนอื่น สามารถกระทำพฤติกรรมที่ต้องใช้ความพยายาม หรืออดทนเป็นเวลานานพอที่จะนำไปสู่ผลที่ต้องการในอนาคตได้ แบบวัดการควบคุมตนเองมีลักษณะ เป็นประโยคประกอบมาตรฐานประมาณค่า 6 ระดับ จำนวน 8 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนแบบทดสอบ

ข้อความที่มีความหมายบวก เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- | | | | |
|---|-------|------------------------|-----------------|
| 5 | คะแนน | เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า | จริงที่สุด |
| 4 | คะแนน | เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า | จริง |
| 3 | คะแนน | เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า | ค่อนข้างจริง |
| 2 | คะแนน | เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า | ค่อนข้างไม่จริง |
| 1 | คะแนน | เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า | ไม่จริง |
| 0 | คะแนน | เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า | ไม่จริงเลย |

ข้อความที่มีความหมายเป็นลบ เกณฑ์การให้คะแนนตรงกันข้ามกับข้อความที่มีความหมายทางบวก

ตัวอย่างแบบทดสอบ

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
(0) การทำความดีไม่ควรหวังผลตอบแทน						
(00) การประกอบกรรมดีโดยขาดผู้รู้เห็นเป็นการกระทำที่สูญเปล่า						

แบบทดสอบวัดการมุ่งอนาคต

ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดการมุ่งอนาคตของรัตน ประเสริฐสม (2526) โดยผู้วิจัยได้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ 30 คน และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ 30 คน โดยมีค่าความเชื่อมั่นจากการใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาได้ค่าความเชื่อมั่น ของแบบทดสอบทั้งฉบับเท่ากับ .80 เนื้อหาของแบบวัดจะถามเกี่ยวกับการรู้จักคิดถึงอนาคต และเล็งเห็นความสำคัญของอนาคตรู้จักคิดหรือวางแผนหรือคาดการณ์ในปัจจุบัน เกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นกับตนในอนาคต แบบวัดการมุ่งอนาคตมีลักษณะเป็นประโยคประกอบมาตรฐานประมาณค่า 6 ระดับ จำนวน 10 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนแบบทดสอบ

ข้อความที่มีความหมายบวก เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 คะแนน เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า จริงที่สุด
- 4 คะแนน เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า จริง
- 3 คะแนน เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า ค่อนข้างจริง
- 2 คะแนน เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า ค่อนข้างไม่จริง

1 คะแนน เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า ไม่จริง

0 คะแนน เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า ไม่จริงเลย

ข้อความที่มีความหมายเป็นลบ เกณฑ์การให้คะแนนตรงกันข้ามกับข้อความที่มีความหมายทางบวก

ตัวอย่างแบบทดสอบ

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
(0) ข้าพเจ้าไม่ค่อยจะนึกถึงอะไร ล่วงหน้ามากนัก						
(00) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการครั้งนี้ เป็นเวลานานมาก						

แบบทดสอบวัดความเชื่ออำนาจภายในตน

ผู้วิจัยได้ใช้ แบบวัดความเชื่ออำนาจภายในตน ของณรงค์ศักดิ์ บุญมาลิก (2536) โดยผู้วิจัยได้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ 30 คน และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ 30 คนโดยมีความเชื่อมั่นจากการใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับเท่ากับ .74 เนื้อหาของแบบวัดจะถามเกี่ยวกับความเชื่อที่ว่า ความสำเร็จหรือล้มเหลวของการกระทำเกิดจากความสามารถหรือการกระทำของตนเอง แบบวัดความเชื่ออำนาจภายในตน มีลักษณะเป็นประโยคประกอบมาตรฐานประมาณค่า 6 ระดับจำนวน 14 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนแบบทดสอบ

ข้อความที่มีความหมายบวก เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 คะแนน เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า จริงที่สุด

4 คะแนน เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า จริง

- 3 คะแนน เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า ค่อนข้างจริง
 2 คะแนน เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า ค่อนข้างไม่จริง
 1 คะแนน เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า ไม่จริง
 0 คะแนน เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า ไม่จริงเลย

ข้อความที่มีความหมายเป็นลบ เกณฑ์การให้คะแนนตรงกันข้ามกับข้อความที่มีความหมายทางบวก

ตัวอย่างแบบทดสอบ

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย
(0) การอธิษฐานอาจทำให้สิ่งที่ดีงาม ต่างๆเกิดขึ้นได้บ้าง						
(00) บุคคลที่ขึ้นเป็นผู้นำได้อยู่ที่ โอกาสมากกว่าความสามารถ						

แบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ

เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยยึดตามแนวแบบวัด AVA (Activity Vector Analysis) ซึ่งวอลเตอร์ วี คลาร์ก (Walter V. Clarke) ได้สร้างแบบวัดนี้ขึ้นเพื่อศึกษาองค์ประกอบบุคลิกภาพและได้นำไปทดสอบกับตัวแทนประกันชีวิตในต่างประเทศ แบบวัดนี้มีองค์ประกอบบุคลิกภาพทั้งทางด้านบวกและด้านลบ จำนวน 42 องค์ประกอบ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมองค์ประกอบที่มีลักษณะซ้ำซ้อน ให้เข้ามาอยู่รวมกันในองค์ประกอบเดียวกันมีทั้งสิ้น 22 องค์ประกอบคือ

- 1.1 กระตือรือร้น
- 1.2 กล้าหาญ

- 1.3 หุนหันพลันแล่น
- 1.4 ดื้อดึง
- 1.5 ชอบโตดเด่น
- 1.6 ตรงไปตรงมา
- 1.7 ทะเยอทะยาน
- 1.8 มองโลกในแง่ดี
- 1.9 ลั่นโศก
- 1.10 มีเหตุผล
- 1.11 ไม่ไว้ใจ
- 1.12 แข็งกระด้าง
- 1.13 ความสม่ำเสมอ
- 1.14 อิสระพึ่งตนเอง
- 1.15 ความคิดสร้างสรรค์
- 1.16 ชอบสังคม
- 1.17 ชอบสนุกสนาน
- 1.18 สุภาพ
- 1.19 ธรรมชาติ
- 1.20 คล้อยตาม
- 1.21 มั่นคงทางอารมณ์
- 1.22 มองโลกในแง่ร้าย

โครงสร้างเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นประโยคประกอบมาตรฐานประมาณ

ค่า 3 ระดับ

เกณฑ์การให้คะแนนแบบทดสอบ

ลักษณะของแบบวัดในแต่ละข้อ มีทั้งข้อความที่มีความหมายเป็นบวกและข้อความที่มีความหมายเป็นลบ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ข้อความที่มีความหมายบวก เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- | | | | |
|---|-------|------------------------|--------------|
| 2 | คะแนน | เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า | จริงมาก |
| 1 | คะแนน | เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า | จริงบางครั้ง |
| 0 | คะแนน | เมื่อผู้ตอบเลือกตอบว่า | ไม่จริง |

ข้อความที่มีความหมายเป็นลบ เกณฑ์การให้คะแนนตรงข้ามกับข้อความที่มีความหมายบวก

ผู้ที่ตอบได้คะแนนสูงกว่าถือว่า มีบุคลิกภาพของตัวทนประกนชีวิตที่ประสบความสำเร็จสูงกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนต่ำกว่า

ตัวอย่างแบบทดสอบ

ข้อความ	จริงมาก	จริง บางครั้ง	ไม่จริง
1. <u>กระตือรือร้น</u> (0) ถ้าได้รับมอบหมายให้ทำงานข้าพเจ้าจะรีบลงมือทำทันที (00) เมื่อมีเวลาว่าง ข้าพเจ้าหางานพิเศษทำ			
2. <u>กล้าหาญ</u> (0) อาสาเป็นตัวทนไปในงานต่างๆเพราะได้ประสบการณ์ใหม่ๆ (00) เมื่อถูกเชิญไปร่วมงานที่ไม่รู้จักใคร ข้าพเจ้าก็จะไปร่วมงาน			
3. <u>हनหันพลันแล่น</u> (0) ข้าพเจ้ามักทำอะไรโดยไม่ได้ยั้งคิด (00) ข้าพเจ้าแสดงอาการไม่พอใจทันทีเมื่อเพื่อนพูดขัดหู			
4. <u>คอดัง</u> (0) ข้าพเจ้ามีความคิดเห็นขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเสมอ (00) ข้าพเจ้าทำสิ่งที่ตนเห็นว่าถูกต้องโดยไม่ฟังเสียงส่วนใหญ่			

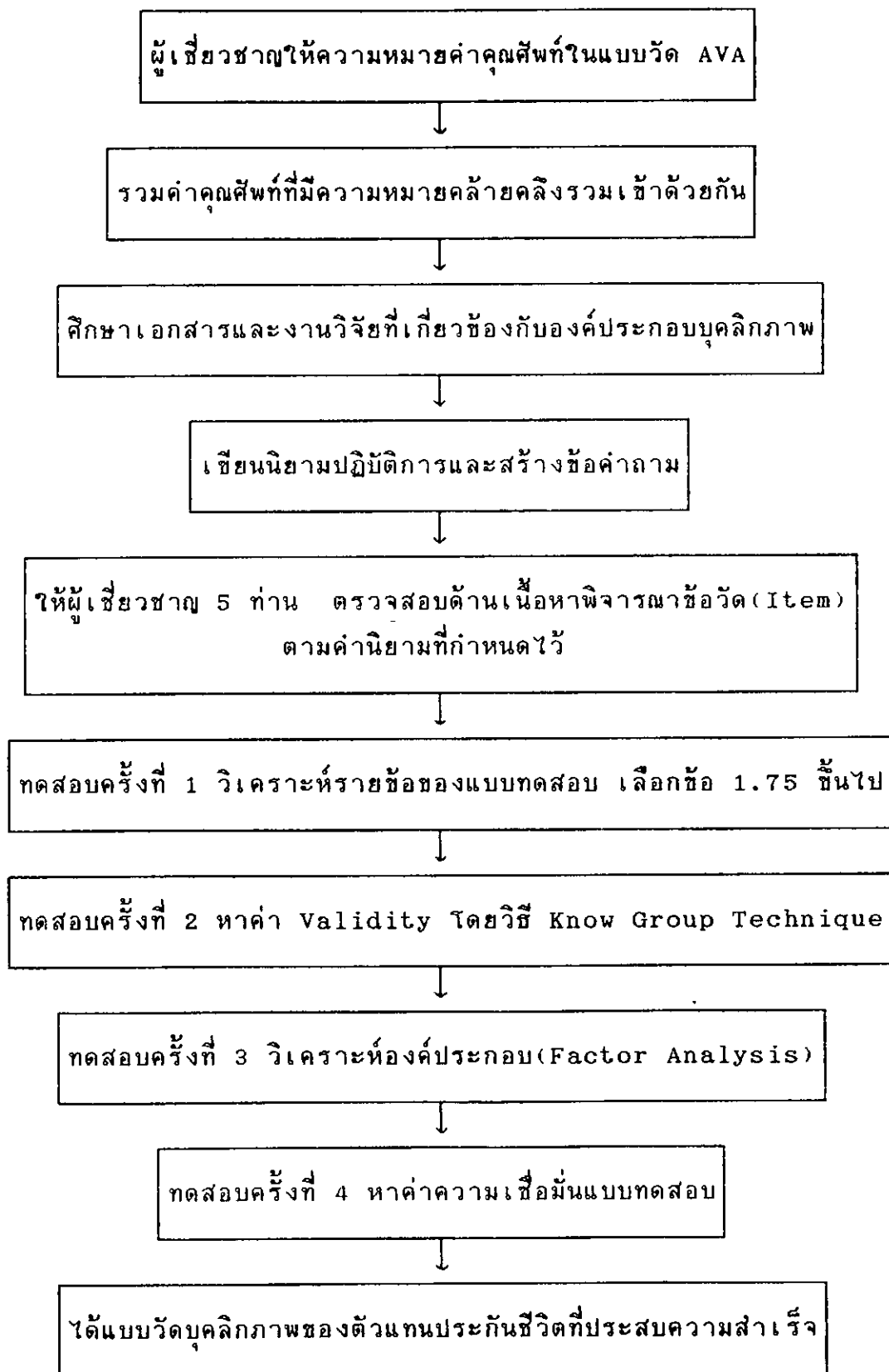
ข้อความ	จริงมาก	จริง บางครั้ง	ไม่จริง
5. <u>ชอบโดดเด่น</u> (0) ในงานกลุ่ม ข้าพเจ้าอาสาเป็นตัวแทน รายงานเสมอ (00) ข้าพเจ้าคิดว่าตนเองมีความสามารถที่จะ เป็นผู้นำได้ 6. <u>ตรงไปตรงมา</u> (0) เมื่อทำของผู้อื่นเสียหายก็จะแก้หรือซื้อ ใหม่คืน (00) การลอกข้อสอบเป็นการกระทำที่ผิดมาก 7. <u>ทะเยอทะยาน</u> (0) ถ้างานออกมาไม่ดีข้าพเจ้าจะพยายามแก้ไข ให้ได้ดีที่สุด (00) ข้าพเจ้าทำงานเต็มความสามารถทุกงาน ที่รับผิดชอบอยู่ 8. <u>มองโลกในแง่ดี</u> (0) ข้าพเจ้าให้อภัยเมื่อผู้อื่นมาขอโทษในความ ผิดของเขา (00) ข้าพเจ้าคิดว่าทุกคนในโลกนี้ควรช่วยเหลือ และเป็นมิตรกัน 9. <u>สันโดษ</u> (0) ข้าพเจ้าไม่ชอบพูดต่อหน้าคนมากๆ (00) ข้าพเจ้ารู้สึกประหม่าเมื่อพูดในห้องประชุม 10. <u>มีเหตุผล</u> (0) เพื่อนพูดเสมอว่าข้าพเจ้าเป็นคนมีเหตุผล (00) ข้าพเจ้าไม่เชื่อข่าวลือจนกว่าจะมีหลักฐาน			

ข้อความ	จริงมาก	จริง บางครั้ง	ไม่จริง
11. <u>ไม่ไว้วางใจ</u> (0) บ่อยครั้งที่เพื่อนชมแต่ข้าพเจ้าคิดว่าเพื่อน กำลังชม (00) ข้าพเจ้าไม่ไว้วางใจคนที่ข้าพเจ้าไม่สนิท 12. <u>แท้จริงกระด้าง</u> (0) เมื่อเพื่อนพูดขัดหูข้าพเจ้าจะแสดงกริยา ไม่พอใจเสมอ (00) ฉันมักทำกริยากระแทกแตกตั้นเมื่อรู้สึกโกรธ 13. <u>ความสม่ำเสมอ</u> (0) แม้ว่าจะหมดเวลาทำงานแต่มีงานค้างก็จะ ทำต่อให้เสร็จ (00) ถ้ามีการสมัครฝึกอบรมและมีประโยชน์ ข้าพเจ้าจะรีบสมัคร 14. <u>อิสระพึ่งตนเอง</u> (0) ข้าพเจ้าเชื่อมั่นในความคิดและการตัดสินใจ ของตนเอง (00) ข้าพเจ้าปฏิบัติตามคำที่ว่า"ตนเป็นที่พึ่งแห่ง ตน" เสมอ 15. <u>ความคิดสร้างสรรค์</u> (0) ข้าพเจ้าชอบคิดค้นหาวิธีการใหม่ๆ มาใช้กับ งาน (00) ในการทำกิจกรรมใดๆข้าพเจ้าเป็นต้นคิด ให้เพื่อนๆ			

ข้อความ	จริงมาก	จริง บางครั้ง	ไม่จริง
16. <u>ชอบสังคม</u> (0) ข้าพเจ้ามีความสุขที่ได้พบปะกับผู้อื่นเสมอ (00) ข้าพเจ้าสามารถเข้ากับคนได้ทุกประเภท 17. <u>สนุกสนาน</u> (0) ในงานรื่นเริงข้าพเจ้าจะเข้าร่วมสนุกสนานอย่างเต็มที่ (00) ข้าพเจ้ามีอารมณ์แจ่มใสรื่นเริงเสมอ 18. <u>สุภาพ</u> (0) ทุกครั้งที่พบคนรู้จักที่มีอายุสูงกว่าก็จะทำความเคารพเสมอ (00) เมื่อพบคนพิการ จะรู้สึกสงสารในความพิการของเขา 19. <u>ขรึมขม</u> (0) ข้าพเจ้ายิ้มอย่างพอใจเมื่อเพื่อนชมว่าเก่ง (00) ข้าพเจ้านั่งนิ่งด้วยหมดเวลาใช้ความคิด 20. <u>คล้อยตาม</u> (0) ข้าพเจ้าหมดกำลังใจ ถ้าเพื่อนๆ ไม่ยอมรับความคิดเห็นของข้าพเจ้า (00) ข้าพเจ้ารู้สึกลำบากใจ ที่ต้องตัดสินใจทำอะไรด้วยตนเอง 21. <u>ความมั่นคงทางอารมณ์</u> (0) ข้าพเจ้าเก็บความรู้สึกได้ดีแม้โกรธมากก็ตาม (00) ข้าพเจ้าควบคุมอารมณ์ได้ดีทุกสถานการณ์			

ข้อความ	จริงมาก	จริง บางครั้ง	ไม่จริง
22. <u>มองโลกในแง่ร้าย</u> (0) เวลาไม่พอใจข้าพเจ้าจะแสดงออกทางสีหน้าเสมอ (00) ข้าพเจ้าโกรธใครแล้วจะหายโกรธยาก			

ภาพประกอบขั้นตอนการสร้างแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ



วิธีดำเนินการสร้างแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ

ในการดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จโดยยึดหลักตามแบบวัด AVA (Activity Vector Analysis) ของวอลเตอร์ วี คลาร์ค (Walter V. Clarke) ซึ่งได้สร้างแบบวัดนี้ขึ้นสำหรับวัดองค์ประกอบของบุคลิกภาพเมื่อปี ค.ศ.1948 และได้ นำแบบวัดนี้ไปพัฒนาในปีต่อๆ มา โดยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของบุคลิกภาพของบุคคลในอาชีพต่างๆ และในการวิจัย ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัด AVA ที่ได้พัฒนาขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1994 (Merenda and fava.1994:259-274) โดยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. นำแบบวัด AVA ซึ่งเป็นค่าคุณศัพท์ จำนวน 42 คำ ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจแปลความหมาย(ดูแบบวัด AVA ได้จากภาคผนวก
2. รวบรวมคำคุณศัพท์ที่มีลักษณะความหมายคล้ายคลึงกัน รวมเป็นองค์ประกอบเดียวกัน เช่น Dominant และ Domineering ซึ่งแปลว่าชอบโดดเด่นเหมือนกัน
3. หลังจากทำการรวบรวมองค์ประกอบที่มีความหมายคล้ายคลึงกันแล้วได้ องค์ประกอบจำนวน 22 องค์ประกอบ นำมาให้ค่านิยามปฏิบัติการองค์ประกอบบุคลิกภาพ โดยการศึกษาทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ ได้ค่านิยามปฏิบัติการเพื่อนำไปสร้างแบบวัดดังนี้
 - 3.1 กระตือรือร้น หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมายไม่ผัดวันประกันพรุ่ง และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
 - 3.2 กล้าหาญ หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ชอบหาประสบการณ์ใหม่ๆ พร้อมทั้งจะทำให้สิ่งที่ตนเห็นว่าถูกต้อง และกล้าเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ
 - 3.3 หุนหันพลันแล่น หมายถึงการแสดงนิสัยของบุคคลที่กระทำสิ่งต่างๆ อย่างรวดเร็ว ทำสิ่งต่าง ๆ โดยไม่คิดรอบคอบขาดความอดทน
 - 3.4 ตีอวดดี หมายถึงการแสดงนิสัยของบุคคลที่ยึดมั่นในตัวเอง เชื่อตนเอง คือทำตามใจตนเอง ยึดติดกับสิ่งที่ตนเชื่อ
 - 3.5 ชอบโดดเด่น หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ต้องการอยากเด่น ต้องการได้รับความสำเร็จ หรือการยอมรับนับถือ

3.6 ตรงไปตรงมา หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ประพฤติปฏิบัติตรงไปตรงมา ไม่ทูลงหลอกลวง ยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น

3.7 ทะเยอทะยาน หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ต้องการให้คนอื่นรู้จักตนด้วยผลงาน ต้องการให้ผลงานของตนสำเร็จในระดับสูง ทำงานสำเร็จด้วยตนเองและใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่

3.8 มองโลกในแง่ดี หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่มีความไว้วางใจมองบุคคลอื่นในลักษณะเป็นมิตร หรือเป็นคนดีไปหมด ให้อภัยผู้อื่นไม่ผูกใจเจ็บ

3.9 สันโดษ หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่เก็บตัว ทำอะไรมีความระมัดระวัง

3.10 มีเหตุผล หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น เชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นต้องมีเหตุผลอธิบายได้

3.11 ไม่ไว้วางใจ หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่หวาดระแวง ไม่เชื่อใจผู้อื่น หรือไม่เชื่อใครง่าย ๆ

3.12 แข็งกระด้าง หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่แสดงออกโดยมีพฤติกรรมที่ไม่อ่อนน้อมทั้งกายและวาจา

3.13 ความสม่ำเสมอ หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่มีความขยันหมั่นเพียร ใฝ่หาความรู้อยู่เสมอ และมีความอดทน

3.14 อิสระพึ่งตนเอง หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ใช้ความสามารถของตนในการแก้ปัญหา ตัดสินใจด้วยตนเอง อยากรู้อยากเห็นหรือทำตามใจตน

3.15 ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่มีความคิดหรือการกระทำที่แปลกใหม่ไม่ซ้ำแบบใคร ริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ และสนใจในความคิดหรือผลงานแปลกใหม่ของผู้อื่น

3.16 ชอบสังคม หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ชอบพบปะสังสรรค์กับผู้อื่น ชอบการรวมกลุ่มเป็นหมู่คณะ ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้ดี

3.17 ชอบสนุกสนาน หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่อารมณ์แจ่มใสรื่นเริง ชอบเข้าร่วมกิจกรรมหรือเกมส์สนุก ชอบฟังอ่านหรือคุยเกี่ยวกับเรื่องตลกขำขัน

3.18 สุภาพ หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่มีกริยาอ่อนน้อมและมีจิตใจที่อ่อนโยน

3.19 **ธรรมชาติ** หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่รู้จักต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วแสดงออกมาทางสีหน้า ท่าทางตามความเป็นจริงโดยไม่เสแสร้ง

3.20 **คล้ายตาม** หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ชอบขึ้นอยู่กับกลุ่มขาดความคิดที่เป็นของตน

3.21 **มั่นคงทางอารมณ์** หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่มีความสม่ำเสมอทางอารมณ์ สุขุมเยือกเย็น

3.22 **มองโลกในแง่ร้าย** หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่โกรธง่าย ฉุนเฉียวหรือหงุดหงิด ไม่ให้อภัยผู้อื่น

4. ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ที่ประสบความสำเร็จในลักษณะมาตรฐานค่า 3 ระดับแล้วนำไปตรวจสอบคุณภาพของข้อคำถามโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านเป็นผู้พิจารณาตรวจสอบด้านเนื้อหา ว่าข้อวัดที่สร้างขึ้นสามารถวัดได้ตามค่านิยามปฏิบัติการกำหนดไว้หรือไม่ ควรแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อวัดใด รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ด้วย

5. นำแบบทดสอบที่ได้มาหาค่าอำนาจจำแนก โดยทดสอบกับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จจำนวน 60 คนแยกเป็นกลุ่มสูงต่ำโดยหลัก 27% บนล่าง แล้วนำมาตรวจสอบโดยใช้ (T-Test) คัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนก 1.75 ขึ้นไป

6. นำแบบทดสอบที่ได้จากข้อ 5 หาค่า Validity โดยวิธี Know Group Technique โดยทดสอบกับกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จจำนวน 369 คน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. ผู้วิจัยนำแบบทดสอบที่ได้จากข้อ 6 นำมาทดสอบกับกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จ จำนวน 369 คน เพื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ของบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ

7.1. การวิเคราะห์องค์ประกอบ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS-x (Statistical Package for the Social Science-x) โดยสกัดองค์ประกอบด้วยเทคนิคแกนสำคัญ (Principal Component Analysis: PC) และใช้การหมุนแกนแบบออร์ทोगอนอล (Orthogonal)

ด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax Method)

7.2. แปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดชื่อองค์ประกอบ โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) แต่ละตัวประกอบเป็น 0.3 ในองค์ประกอบนั้นมีค่าไอเกน (Eigenvalue) มากกว่าหรือเท่ากับ 1

8. นำข้อคำถามที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา

9. นำแบบวัดจากข้อ 8. ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างคือตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จจำนวน 200 คน และกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จจำนวน 169 คน และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์จำแนกประเภท (Discriminant Analysis) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS-x (Statistical Package for the Social Science-x)

การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือที่ทางบัณฑิตวิทยาลัยออกให้ไปติดต่อกับตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
2. จัดดำเนินการให้ตัวแทนประกันชีวิต ตอบแบบทดสอบรวม 4 ชุด
3. นำแบบทดสอบทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์
4. นำแบบทดสอบที่สมบูรณ์แล้ว นำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้แล้ว

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science: SPSS-x) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. แยกคะแนน ตามกลุ่มตัวแปรอิสระที่ศึกษา
2. หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์จำแนกประเภทแบบขั้นตอน (Discriminant Analysis, Stepwise)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อความเป็นรายข้อ (Item Analysis) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ t-test (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531:185)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S^2_H}{n_H} + \frac{S^2_L}{n_L}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบ
 $\bar{X}_H$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง
 $\bar{X}_L$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
 S^2_H แทน ความแปรปรวนของกลุ่มสูง
 S^2_L แทน ความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
 n_H แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มสูง
 n_L แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มต่ำ

3. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2531:170)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_o} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
 n แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
 S^2_i แทน คะแนนความแปรปรวนรายข้อ
 S^2_o แทน คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

4. ความเที่ยงตรง (Validity)

ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) หาโดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-x สกัดองค์ประกอบด้วยเทคนิคแกนสำคัญ และใช้การหมุนแกนแบบอโรทอนอล โดยวิธีแวนแมกซ์

5. การวิเคราะห์จำแนกประเภท

โดยมีตัวแปรจำแนก (Discriminant Analysis) คือการควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคตและความเชื่ออำนาจภายในตน และบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ตัวแปรจัดกลุ่ม (Grouping Variables) คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ โดยการวิเคราะห์จำแนกประเภทแบบขั้นตอน (Discriminant Analysis Stepwise)

สูตรที่ใช้ในการหาสมการจำแนก (Tatsuoka 1971:157-193)

ก. สมการจำแนก สำหรับการจำแนกเป็น 2 กลุ่ม สมการจำแนกเขียนอยู่ในรูปดังต่อไปนี้

$$Y = V_1X_1 + V_2X_2 + \dots + V_PX_P$$

โดยที่	Y	คือ	ค่าฟังก์ชันของสมการจำแนกที่จะแยกความแตกต่างของกลุ่ม
	$V_1, V_2, V_3, \dots, V_P$	คือ	ค่าน้ำหนักหรือสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่ 1, 2, 3 ไปจนถึงตัวแปรที่ P
	$X_1, X_2, X_3, \dots, X_P$	คือ	ตัวแปรที่สามารถร่วมกันในการจำแนกกลุ่ม

ข. การหาค่าลักษณะเฉพาะ (V) หาจากสมการเมทริกซ์

$$(W^{-1} B - \lambda I) = 0$$

โดย W^{-1} คือ Inverse Within-group sum of squares and cross-product matrix

B คือ between-group sum of squares and cross-product matrix

λ คือ eigen value

I คือ Identity matrix

ค. การหา Within-group SSCP matrix (W) สมาชิกแต่ละตัวของเมทริกซ์ W จะหาได้จาก

$$W_{\alpha\alpha} = \sum_{g=1}^K \sum_{i=1}^{ng} X_{\alpha g i}^2 - \sum_{g=1}^K \left[\left(\sum_{i=1}^{ng} X_{\alpha g i} \right)^2 / n_g \right]$$

$$W_{\alpha\beta} = \sum_{g=1}^K \sum_{i=1}^{ng} X_{\alpha g i} X_{\beta g i} - \sum_{g=1}^K \left[\left(\sum_{i=1}^{ng} X_{\alpha g i} \right) \left(\sum_{i=1}^{ng} X_{\beta g i} \right) / n_g \right]$$

โดยที่ $W_{\alpha\alpha}$ คือสมาชิกของ Within-group SSCP matrix แถวที่ α สดมภ์ที่ α

$W_{\alpha\beta}$ คือสมาชิกของ Within-group SSCP matrix แถวที่ α สดมภ์ที่ β

ง. การหา **between-group SSCP matrix** (B) สมาชิกแต่ละตัวของเมทริกซ์ B จะหาได้จาก

$$B_{\alpha\alpha} = \sum_{g=1}^k \left[\left(\sum_{i=1}^{ng} X_{\alpha\pi 1} \right) / n_{\pi} \right] - \left[\left(\sum_{g=1}^k \sum_{i=1}^{ng} X_{\alpha\pi 1} \right)^2 / N \right]$$

$$B_{\alpha\beta} = \sum_{g=1}^k \left[\left(\sum_{i=1}^{ng} X_{\alpha\pi 1} \right) \left(\sum_{i=1}^{ng} X_{\beta\pi 1} \right) / n_{\pi} \right] - \left[\left(\sum_{g=1}^k \sum_{i=1}^{ng} X_{\alpha\pi 1} \right) \right.$$

$$\left. \left(\sum_{g=1}^k \sum_{i=1}^{ng} X_{\beta\pi 1} \right) / N \right]$$

โดยที่ $B_{\alpha\alpha}$ คือ สมาชิกของ **between-group SSCP matrix** แถวที่ α สดมภ์ที่ α

$B_{\alpha\beta}$ คือ สมาชิกของ **between-group SSCP matrix** แถวที่ α สดมภ์ที่ β

$X_{\alpha\pi 1}$, $X_{\beta\pi 1}$ คือคะแนนในตำแหน่งที่ i ของกลุ่มที่ g ของตัวแปรในกลุ่ม X_{α}, X_{β}

n_{π} คือขนาดของกลุ่ม

k คือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N คือผลรวมทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง (Total sample size)
 $= \sum_{g=1}^k n_g$

จ. การหาค่า **eigen value** (λ)

1. นำ λ ซึ่งเป็น Unknown scalar ไปลบออกจาก diagonal element matrix $W^{-1}B$

2. นำเมทริกซ์ที่ได้ (จาก 1) มาหา determinant แล้วให้เท่ากับ 0

3. แก้สมการหาค่า λ (ใช้เฉพาะค่าบวก)

จ. การทดสอบนัยสำคัญของ Discriminant Function ใช้ Bartlett's ซึ่งมีการกระจายโดยประมาณแบบ (Chi-square) ที่ $df = p + k - 2r$ โดยคำนวณจากสูตร

$$V_1 = [N-1-(P+k)/2] \ln(1+\lambda)$$

โดยที่ V_1 คือ ค่าที่ใช้เปรียบเทียบกับ χ^2 ในการทดสอบความมีนัยสำคัญ
 N คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 p คือ จำนวนตัวแปร
 k คือ จำนวนกลุ่ม
 df คือ ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
 r คือ จำนวนค่า eigen value

ช. การหาค่าอำนาจจำแนกของกลุ่มตัวแปร (Total Discriminatory Power) ใช้สูตร

$$W^2 = 1 - N / [(N-k)(1+\lambda_1)(1+\lambda_2)\dots(1+\lambda_r)+1]$$

W^2 คือ ค่าอำนาจการจำแนกกลุ่มตัวแปร
 N คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 k คือ จำนวนกลุ่ม
 λ คือ eigen value
 r คือ จำนวนค่า eigen value

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ปัจจัยบางประการ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ 200 คน และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ 169 คนวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-X ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ ผู้วิจัยเสนอขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์องค์ประกอบ ของแบบวัดตัวแทนบุคลิกภาพ ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ เพื่อให้ได้องค์ประกอบของบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ

1.1. จำนวนองค์ประกอบ ค่าความร่วมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสม โดยใช้หน่วยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และสกัดองค์ประกอบด้วยเทคนิคแกนสำคัญ PC

1.2. การหมุนแกนแบบอโรโธโกนอล ด้วยวิธีแวนริแมกซ์

1.3. การตั้งชื่อองค์ประกอบ จำนวน 22 องค์ประกอบ

2. วิเคราะห์ตัวแปรจำแนกกลุ่ม คือ ตัวแปรแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตน โดยการวิเคราะห์จำแนกประเภทของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ โดยการวิเคราะห์จำแนกประเภทแบบขั้นตอน

2.1 ค่าเฉลี่ย และส่วนที่เบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตนของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ

2.2 วิเคราะห์ตัวแปร แบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ความเชื่ออำนาจภายในตน การมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเอง ที่ใช้จำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกัน

ชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ โดยวิธีขั้นตอน

2.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ภายในกลุ่มรวมของตัวแปร แบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ความเชื่ออำนาจภายในตน การมุ่งอนาคตและความเชื่ออำนาจภายในตนในสมการจำแนกกลุ่ม ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จอำนาจภายในตนในสมการจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ

2.4 ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ ของการจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ ของตัวแปรแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ความเชื่ออำนาจภายในตน การมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเอง

2.5 ผลการทำนายกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ โดยสมการจำแนกกลุ่มที่ได้ของตัวแปรแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ความเชื่ออำนาจภายในตนการมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเอง

2.6 ภาพประกอบแสดงสัดส่วนของการจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จของตัวแปรแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ความเชื่ออำนาจภายในตนการมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเอง

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความเข้าใจในการแปลผล และความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตรงกัน ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของตัวแทนประกันชีวิต
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรจำแนก
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรจำแนก
Z	แทน	คะแนนมาตรฐานของสมการจำแนก
λ	แทน	ค่า Eigen Value
ILC	แทน	ความเชื่ออำนาจภายในตน
FO	แทน	การมุ่งอนาคต

SC	แทน	การควบคุมตนเอง
PSL	แทน	บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ
1	แทน	กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ
2	แทน	กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ
PC	แทน	การสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีเทคนิคแกนสำคัญ
Fcn	แทน	Discriminant function
Rc	แทน	ค่า Canonical Correlation
Cum Pct	แทน	ค่า Cumulative Precentage
^	แทน	ค่า Wilk's Lambda
P	แทน	ค่าของระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
**	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์องค์ประกอบ ของแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ

1.1. จำนวนองค์ประกอบ ค่าความร่วมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสม โดยใช้หน่วยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีเทคนิคแกนสำคัญ PC

ตาราง 1 แสดงจำนวนองค์ประกอบ ค่าความร่วมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของ
ความแปรปรวน และค่าร้อยละ ของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ

ตัวแปร	องค์ประกอบ	ค่าความร่วมกัน	ค่าไอเกน	ค่าร้อยละ	ร้อยละของความ แปรปรวนสะสม
1	1	0.77316	14.69419	21.6	21.6
2	2	0.77386	2.49975	3.7	25.3
3	3	0.65587	2.25920	3.3	28.6
4	4	0.70360	2.17313	3.2	31.8
5	5	0.69828	2.05690	3.0	34.8
6	6	0.62942	2.00734	3.0	37.8
7	7	0.69526	1.92944	2.8	40.6
8	8	0.68671	1.82811	2.7	43.3
9	9	0.72133	1.80707	2.7	46.0
10	10	0.66815	1.69915	2.5	48.5
11	11	0.72652	1.68422	2.5	50.9
12	12	0.68898	1.53351	2.3	53.2
13	13	0.74803	1.46861	2.2	55.4
14	14	0.67034	1.39675	2.1	57.4
15	15	0.72225	1.31831	1.9	59.3
16	16	0.74811	1.24684	1.8	61.2
17	17	0.74877	1.21961	1.8	63.0
18	18	0.69788	1.19132	1.8	64.7
19	19	0.64138	1.14783	1.7	66.4
20	20	0.71475	1.08940	1.6	68.0
21	21	0.68699	1.03449	1.5	69.5
22	22	0.75756	1.01346	1.5	71.0
23	23	0.69352	0.95488	1.4	72.4

ตาราง 1 (ต่อ)

	ตัวแปร	องค์ประกอบ	ค่าความร่วมกัน	ค่าไอเกน	ค่าร้อยละ	ร้อยละของความ
					ความแปรปรวน	แปรปรวนสะสม
24	24	0.73123	0.90917	1.3	73.8	
25	25	0.75312	0.89056	1.3	75.1	
26	26	0.72819	0.86215	1.3	76.3	
27	27	0.73974	0.81209	1.2	77.5	
28	28	0.74073	0.77346	1.1	78.7	
29	29	0.71272	0.76895	1.1	79.8	
30	30	0.72509	0.73664	1.1	80.9	
31	31	0.72650	0.70724	1.0	81.9	
32	32	0.68894	0.68134	1.0	82.9	
33	33	0.74338	0.62726	0.9	83.9	
34	34	0.64862	0.61386	0.9	84.8	
35	35	0.70060	0.59329	0.9	85.6	
36	36	0.71337	0.56450	0.8	86.5	
37	37	0.73523	0.54241	0.8	87.3	
38	38	0.68239	0.53237	0.8	88.0	
39	39	0.74619	0.50945	0.7	88.8	
40	40	0.70488	0.48105	0.7	89.5	
41	41	0.67108	0.47666	0.7	90.2	
42	42	0.69273	0.41081	0.6	90.8	
43	43	0.75317	0.4013	0.6	91.4	
44	44	0.68324	0.38033	0.6	92.0	
45	45	0.72266	0.35764	0.5	92.5	
46	46	0.79278	0.33403	0.5	93.0	

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปร	องค์ประกอบ	ค่าความร่วมกัน	ค่าไคเกน	ค่าร้อยละ	ร้อยละของความ
				ความแปรปรวน	แปรปรวนสะสม
47	47	0.69007	0.33150	0.5	93.5
48	48	0.69293	0.30141	0.4	93.9
49	49	0.59506	0.29246	0.4	94.3
50	50	0.67278	0.28814	0.4	94.8
51	51	0.71723	0.28241	0.4	95.2
52	52	0.68521	0.26920	0.4	95.6
53	53	0.73928	0.25413	0.4	95.6
54	54	0.72021	0.25029	0.4	96.3
55	55	0.69502	0.23321	0.3	96.7
56	56	0.70231	0.22534	0.3	97.0
57	57	0.66096	0.21966	0.3	97.3
58	58	0.73033	0.21087	0.3	97.6
59	59	0.72070	0.20081	0.3	97.9
60	60	0.71573	0.19116	0.3	98.2
61	61	0.72265	0.18244	0.3	98.5
62	62	0.67422	0.17893	0.3	98.7
63	63	0.70376	0.16770	0.2	99.0
64	64	0.74585	0.15861	0.2	99.2
65	65	0.74347	0.15293	0.2	99.4
66	66	0.72550	0.13898	0.2	99.6
67	67	0.74610	0.13404	0.2	99.8
68	68	0.71184	0.11576	0.2	100.0

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ค่าความร่วมกัน (Communality) คือผลรวมกำลังสองของน้ำหนักตัวแปรบนองค์ประกอบทั้งหมด ในแต่ละตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่างรวมกำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบ ในแต่ละองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 1 มี 22 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาทั้ง 22 องค์ประกอบ ปรากฏว่าความแปรปรวนสะสมทั้ง 22 องค์ประกอบ เท่ากับร้อยละ 71 ของความแปรปรวนทั้งหมด

1.2. การหมุนแกนแบบอโรโธนอล ด้วยวิธีแวนแมกซ์

การหมุนแกนภายหลังจากการสกัดองค์ประกอบ เพื่อให้ได้องค์ประกอบที่ชัดเจนขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการหมุนแกนแบบอโรโธนอล ด้วยวิธีแวนแมกซ์แล้วปรากฏว่าได้แบบแผนองค์ประกอบได้ดังนี้

ตาราง 2 น้ำหนักองค์ประกอบหมุนแกนแบบอโรโทไดรอล

ตัวแปร	องค์ประกอบ										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	.03	.21	.30	.30	-.01	.40	-.14	.27	.06	.07	.24
2	.09	.29	.37	.20	.03	.37	-.02	.26	.12	.11	.22
3	.09	.14	.58	.20	.04	.38	.08	.21	.21	.02	.22
4	.13	.09	.15	.13	.09	.15	.08	.11	.11	.05	.10
5	.18	.03	.12	.15	.65	.02	.00	.07	.04	.15	.31
6	.12	.02	.06	.04	.03	.12	-.10	.04	.12	.07	.05
7	.11	.13	.11	.07	.06	.06	-.09	.07	.04	-.02	.04
8	.11	.12	.10	.09	.02	.10	-.09	.37	.07	.05	.03
9	.09	.11	.13	.06	.00	.08	.19	.06	.12	.03	-.00
10	.11	.11	.12	.05	.09	.08	.61	.07	.01	.08	.06
11	.14	.08	.09	-.03	-.02	.01	.75	.09	.13	.07	.09
12	.20	.02	.11	-.05	.20	.02	.47	.07	.17	.32	.01
13	.13	.05	.02	-.09	.51	.09	.23	.08	.11	.32	.04
14	.13	.04	.04	-.10	.72	.17	-.00	.08	.01	.10	-.01
15	.04	.06	.01	.22	.67	.04	-.21	.14	.03	-.05	.15
16	.07	.08	-.08	.72	.24	.04	-.14	.18	.10	.01	.11
17	.13	.08	-.07	.80	-.02	.08	.00	.08	.12	.12	.02
18	.10	.07	.23	.62	-.10	.02	.19	-.09	.12	.08	-.15
19	.34	.14	.56	.30	-.04	.06	.26	.06	.03	.06	-.21
20	.04	.06	.76	-.07	.01	.07	.05	.09	.07	.17	-.02
21	.12	.02	.61	-.16	.14	.04	.00	.09	.00	.05	.30
22	.22	.01	.25	-.07	.14	.05	-.03	-.03	.03	.04	.75
23	.15	.16	-.08	.07	.01	-.05	.15	.02	.10	.07	.72
24	.06	.20	-.05	.10	.00	-.17	.27	.05	.10	.02	.43

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
25	.11	.16	-.06	.06	.20	-.02	.12	-.05	.08	-.03	-.01
26	.27	.11	.03	-.06	.25	.38	.01	.24	.07	.10	.24
27	.15	.08	-.00	-.00	.10	.76	.01	.15	.06	.08	-.13
28	.10	.10	.11	.13	.12	.74	.08	.11	-.07	.07	.05
29	.20	.07	-.02	.17	.14	.54	.22	.49	.09	-.26	.10
30	.22	.09	.11	.11	.10	.02	.11	.75	.09	-.01	-.00
31	.15	.19	.16	.01	.06	-.11	.01	.56	.06	.42	.05
32	.14	.15	.10	.09	.06	-.02	.08	.09	.02	.73	.03
33	.23	.09	.24	.25	.04	.09	.19	-.24	.08	.60	.19
34	.29	.14	.34	.26	.37	.09	.21	-.21	.20	.17	.17
35	.20	.19	.37	.22	.47	-.03	.19	.08	.20	-.12	.12
36	.14	.18	.15	.06	.28	.03	.10	-.05	.20	-.12	.13
37	.07	.15	.09	.11	.02	.12	.06	.05	.41	-.00	.08
38	-.04	.06	.11	.15	.00	.12	.06	.13	-.03	.09	.19
39	-.01	.19	.12	.12	.13	.06	.09	.05	.03	.08	.08
40	.21	.18	.16	.06	.14	.11	.22	.03	.25	-.00	.02
41	.50	.25	.17	.17	.15	.06	.18	.04	.29	.02	.06
42	.72	.16	.07	.16	.06	.13	.05	.17	.09	.11	.09
43	.72	.08	.04	.04	.19	.15	.07	.10	.06	.10	.21
44	.65	.12	.05	.05	.12	.06	.13	.10	.06	.16	.17
45	.12	.05	.05	.07	.08	.06	.06	.02	.04	.04	.04
46	.08	.11	.07	.08	.13	.02	.07	.09	.04	.03	.04
47	.17	.07	.08	.23	.08	.24	.14	.13	.20	.15	.11
48	.27	.08	.16	.09	-.07	.12	.12	.20	.20	.13	.08
49	.11	.08	.27	.12	.11	.12	.06	.21	.22	.20	.01

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
50	.07	.05	.19	.06	.08	.17	-.03	.25	.30	.33	.02
51	.17	.02	.03	.03	.00	.15	.05	.07	.16	.19	.09
52	.25	-.01	.06	.07	-.04	.00	.12	.00	.23	-.06	.21
53	.15	.08	.03	.05	.09	.04	.05	.01	.04	.01	.05
54	.07	.21	.09	-.06	.15	.11	.01	.11	.16	.19	.11
55	.16	.13	.09	.03	.29	.16	.28	.23	.19	.26	.09
56	.08	.19	-.00	.12	-.30	.20	.33	.22	.06	.25	.10
57	.13	.21	.02	.17	.25	.15	.19	.22	-.07	.15	.07
58	.17	.17	.09	.12	.10	-.02	.07	.12	.02	.10	-.00
59	.06	.04	.10	.13	.11	.05	.06	.00	.02	.07	.07
60	.19	.13	.08	.08	.09	.08	.17	.10	-.02	.14	.03
61	.34	.47	.13	.11	.10	.10	.09	.16	-.01	.17	-.05
62	.38	.08	.15	.12	.11	.07	.09	.26	.25	.07	-.02
63	.21	-.10	.14	.09	.09	.02	.05	.20	.61	.01	.03
64	.09	.09	-.00	.18	.04	.11	.10	.04	.76	.11	.09
65	.05	.55	-.01	.08	.02	.12	.14	-.00	.53	.01	.13
66	.10	.75	.10	.13	.06	.06	.11	.02	.22	.02	-.04
67	.18	.73	.05	.15	.05	.10	.07	.10	-.10	.13	.11
68	.10	.70	.09	.04	.10	.08	-.02	.11	-.09	.15	.13

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	องค์ประกอบ										
	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	-.10	.17	.04	.08	-.17	.03	-.18	.34	.01	.05	.02
2	.09	.18	.05	-.03	-.18	.04	-.17	.36	.05	.05	-.01
3	.17	.14	.07	-.13	.24	.17	-.15	.18	.08	.02	.10
4	.13	.06	.06	-.07	.70	.10	-.10	.10	.07	.00	.05
5	.09	-.02	.04	.15	.73	.06	.13	.09	.03	.04	.01
6	.06	-.04	-.03	.70	.21	.01	-.05	-.12	.05	.05	.04
7	.06	.14	-.02	.73	-.11	.04	.21	.00	.07	.01	.06
8	.10	.12	.11	.32	-.19	-.01	.65	.03	.12	-.03	.06
9	.09	-.06	.07	-.00	-.08	.02	.77	.06	.06	-.00	-.03
10	.07	-.02	.04	-.19	.00	.02	.38	.09	.12	.05	.10
11	.13	.17	.04	-.13	.07	.08	.00	.09	.07	.00	.07
12	.23	.02	.13	.07	-.03	.23	-.27	.08	.11	-.03	.12
13	.14	-.03	.18	.16	-.13	.18	-.30	.08	.20	-.13	.01
14	.12	.11	.10	.06	.01	.10	-.06	.11	.10	-.01	.01
15	.15	.20	.04	-.08	.13	-.00	.15	.09	-.01	.09	.03
16	.06	.09	-.09	.06	.21	-.03	.03	-.02	.08	-.02	.02
17	.10	.05	.01	.04	.07	.09	.07	.06	.10	.00	.01
18	.11	.11	.18	.07	.05	.24	.09	.09	.01	.03	.03
19	.13	.10	.14	.12	.10	.13	.02	-.00	-.04	.02	-.00
20	.11	.04	.04	.10	.09	.06	.12	-.03	.14	-.02	-.04
21	.12	.07	-.01	.03	.13	.09	.15	-.01	.01	.03	-.00
22	.11	.10	.14	-.03	.07	.06	.06	-.09	.00	.05	.05
23	.05	.02	.13	.13	.05	.13	-.04	.10	.07	.03	.01
24	.67	-.07	.11	.22	.09	.06	.10	.52	.10	.01	-.05

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
25	.09	.02	.16	.09	.20	.10	.07	.72	.14	.08	-.00
26	.08	.09	.17	-.01	.11	.12	.08	.46	-.02	-.03	.05
27	.09	.13	.09	.06	.10	.05	.13	.04	.08	.01	.00
28	.07	-.06	.01	.20	.06	.10	.00	-.011	.01	.04	-.06
29	.09	.00	.04	.34	-.03	.02	.01	-.01	-.09	.00	-.00
30	.09	.08	.03	.11	.11	-.01	.07	.01	.04	.00	.00
31	.06	.14	.14	-.07	.20	.10	.07	-.12	.10	-.02	.05
32	.08	.08	.14	-.00	.15	-.05	.05	-.03	.10	.06	-.00
33	.03	.02	-.08	.10	.05	-.11	.00	.12	.01	.08	-.05
34	-.07	.02	-.03	.19	.07	-.06	-.06	-.00	.04	-.04	.01
35	-.14	-.06	.11	.10	.17	.12	-.02	.10	.10	-.02	.06
36	-.16	-.01	.07	.03	.13	.63	-.07	.09	.08	.09	-.02
37	.10	.05	.02	-.01	.05	.79	.05	.04	.04	.01	-.05
38	.56	.04	.03	.18	.07	.43	-.07	.13	.05	.02	.00
39	.77	.06	.03	.07	.13	.03	.09	.09	-.03	.04	.04
40	.58	.08	.05	.00	.11	-.25	.10	-.07	.10	.09	-.04
41	.11	.10	.08	-.04	-.00	-.25	.03	-.07	.15	.19	-.04
42	-.01	.12	.08	.11	.16	.17	.14	.08	.07	.04	-.00
43	-.01	.12	.08	.11	.16	.17	.14	.08	.07	.04	-.00
44	.06	.10	.06	.15	.14	.18	.06	.19	.02	-.03	.03
45	-.02	.82	-.02	-.05	.02	.01	.02	.07	.03	.04	-.02
46	.13	.82	.06	.15	.00	.03	-.02	-.06	.09	-.06	.05
47	.09	.37	.06	.07	.15	.16	.08	.05	.18	-.41	.07
48	.07	.08	-.07	-.08	.13	.16	.19	.13	.09	-.53	.09
49	.16	-.14	-.18	-.21	.09	.10	.14	.26	.14	-.22	.18

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
50	.19	-.11	-.19	-.12	.04	.13	.14	.08	.04	.41	.11
51	.09	.03	-.01	.07	.10	.02	.07	.11	.06	.72	.08
52	.07	.04	.50	.01	.06	.05	-.04	.05	.03	.55	.05
53	.08	.02	.81	-.06	.05	.05	.06	.07	-.00	.08	-.02
54	-.07	-.00	.67	.03	.03	.00	.12	.13	-.03	-.09	-.19
55	-.24	.10	.16	.15	.27	.02	.18	.16	-.13	.02	-.22
56	.11	.20	-.12	.12	.23	.08	.13	.02	-.36	.03	-.01
57	.10	.08	-.19	.14	.14	.06	.07	.07	-.14	.11	.48
58	.12	.08	-.19	.25	.05	-.00	.02	.16	.26	.09	.62
59	.02	.11	.01	.09	.07	.04	.11	.08	.76	.01	.17
60	.00	.07	-.05	.07	.06	.10	.08	.10	.64	.02	-.35
61	.13	.05	-.04	.08	.03	.17	.05	.20	.18	.03	-.59
62	.28	.02	.07	.10	-.07	.01	.07	.24	-.22	.09	-.32
63	.10	.02	.10	.14	-.00	.21	.07	.24	-.22	.06	-.03
64	.05	.08	.14	.11	.09	.10	.10	.01	.04	.05	.02
65	-.01	.09	-.06	.02	.18	.10	.03	.00	.19	-.03	-.10
66	.05	.07	.01	.11	.13	.10	.11	-.06	.04	.02	-.05
67	.13	.07	.15	.04	-.05	.10	.07	.10	.02	-.04	.09
68	.21	.04	.17	.04	-.01	.14	.08	.14	-.00	-.01	.12

จากตาราง 2 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ขององค์ประกอบหลังการหมุนแกนแบบ ออโทโกนอล วิธีแวนนิมิกซ์ แล้วพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบโดยพิจารณาเลือกน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่าตั้งแต่ .3 ขึ้นไป(ไม่ว่าจะเป็นเครื่องหมาย + หรือ - ก็ตาม) เลือกทีละแถว(รายตัวแปร)ก่อน จากนั้นพิจารณารายคอลัมน์ (องค์ประกอบ) ตัวแปรใดอยู่บนองค์ประกอบหลายองค์ประกอบ จะเลือกน้ำหนักสูงสุดบนองค์ประกอบนั้นโดยสามารถจัดองค์ประกอบได้ดังนี้

องค์ประกอบ	1	มี 4	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 41, 42, 43, 44
องค์ประกอบ	2	มี 3	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 66, 67, 68
องค์ประกอบ	3	มี 3	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 19, 20, 21
องค์ประกอบ	4	มี 3	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 16, 17, 18
องค์ประกอบ	5	มี 4	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 13, 14, 15, 35
องค์ประกอบ	6	มี 4	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 1, 3, 27, 28
องค์ประกอบ	7	มี 3	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 10, 11, 12
องค์ประกอบ	8	มี 3	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 29, 30, 31
องค์ประกอบ	9	มี 2	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 63, 64
องค์ประกอบ	10	มี 2	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 32, 33
องค์ประกอบ	11	มี 2	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 22, 23
องค์ประกอบ	12	มี 3	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 38, 39, 40
องค์ประกอบ	13	มี 2	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 45, 46
องค์ประกอบ	14	มี 2	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 53, 54
องค์ประกอบ	15	มี 2	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 6, 7
องค์ประกอบ	16	มี 2	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 4, 5
องค์ประกอบ	17	มี 2	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 36, 37
องค์ประกอบ	18	มี 2	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 8, 9
องค์ประกอบ	19	มี 2	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 25, 26
องค์ประกอบ	20	มี 3	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 56, 59, 60
องค์ประกอบ	21	มี 4	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 48, 50, 51, 52
องค์ประกอบ	22	มี 3	ตัวแปรคือ	ตัวแปรที่ 57, 58, 61

1.3. การตั้งชื่อองค์ประกอบ ผู้วิจัยได้ตั้งชื่อองค์ประกอบที่วิเคราะห์ได้ทั้งหมด 22 องค์ประกอบดังนี้คือ

ตาราง 3 องค์ประกอบ 1 เชื้อมันในตนเอง

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
41	ถ้ามีการสมัครฝึกอบรมและมีประโยชน์ ข้าพเจ้าจะรีบสมัคร	.49
42	เมื่อข้าพเจ้าลงแข่งขันและแพ้เกมส์แรก ก็ไม่ท้อและลงแข่งในเกมส์ต่อไป	.72
43	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นในความคิดและการตัดสินใจของตนเอง	.72
44	ข้าพเจ้าปฏิบัติตนตามคำที่ว่า"ตนเป็นที่พึ่งแห่งตน"เสมอ	.65

จากตาราง 3 องค์ประกอบ 1 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 41, 42, 43 และ 44 รวม 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .49-.72 และค่าไอเกนเท่ากับ 14.69419 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "เชื่อมั่นในตนเอง"

ตาราง 4 องค์ประกอบ 2 มั่นคงทางอารมณ์

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
66	ข้าพเจ้าเก็บความรู้สึกได้ดี แม้โกรธมากก็ตาม	.75
67	เวลาไม่พอใจข้าพเจ้าจะแสดงออกมาสีหน้าท่าทางเสมอ	.73
68	ข้าพเจ้าโกรธใครแล้วหายโกรธยาก	.70

จากตาราง 4 องค์ประกอบ 2 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 66, 67 และ 68 รวม 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .70-.75 และค่าไอเกนเท่ากับ 2.49975 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "มั่นคงทางอารมณ์"

ตาราง 5 องค์ประกอบ 3 ความรับผิดชอบต่องาน

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
19	ถ้างานออกมาไม่ดี ข้าพเจ้าจะพยายามแก้ไขให้ดีที่สุด	.56
20	ข้าพเจ้าทำงานในส่วนที่รับผิดชอบด้วยตนเองเสมอ	.76
21	ข้าพเจ้าทำงานเต็มความสามารถทุกงานที่รับผิดชอบอยู่	.67

จากตาราง 5 องค์ประกอบ 3 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 19, 20 และ 21 รวม 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .56-.76 และค่าไอเกนเท่ากับ 2.25920 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "ความรับผิดชอบต่องาน"

ตาราง 5 องค์ประกอบ 4 ชื่อตรง

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
16	การลอกข้อสอบเป็นการกระทำที่ผิดมาก	.72
17	ข้าพเจ้ารู้สึกยินดี เมื่อเพื่อนได้เลื่อนตำแหน่ง	.79
18	หากมีการจัดประกวดผลงาน ข้าพเจ้าจะส่งผลงาน เข้าร่วมด้วย	.62

จากตาราง 6 องค์ประกอบ 4 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 16, 17 และ 18 รวม 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .62-.79 และค่าไอเกนเท่ากับ 2.17313 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "ชื่อตรง"

ตาราง 7 องค์ประกอบ 5 กล้าตัดสินใจ

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
13	ข้าพเจ้าชอบการพูดต่อหน้าชุมชน	.51
14	ในงานกลุ่ม ข้าพเจ้าอาสาเป็นตัวแทนรายงานเสมอ	.72
15	เมื่อทำของผู้อื่นเสียหายก็จะแก้ไขหรือซื้อใหม่คืน	.67
35	ข้าพเจ้าไม่ไว้วางใจคนที่ข้าพเจ้าไม่สนิท	.47

จากตาราง 7 องค์ประกอบ 5 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 13, 14, 15, 34 และ 35 รวม 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .47-.72 และค่าไถ่เกณฑ์เท่ากับ 2.05690 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "กล้าตัดสินใจ"

ตาราง 8 องค์ประกอบ 6 กระตือรือร้น

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
1	ถ้าได้รับมอบหมายให้ทำงาน ข้าพเจ้าจะรีบลงมือทำทันที	.40
3	เมื่อมีเวลาว่าง ข้าพเจ้าจะหางานอดิเรกทำเสมอ	.38
27	ข้าพเจ้ารู้สึกประหม่าเมื่อพูดในห้องประชุม	.76
28	เมื่ออยู่ในกลุ่มข้าพเจ้าลำบากใจที่จะหาเรื่องคุย	.74

จากตารางที่ 8 องค์ประกอบ 6 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 1, 3, 27 และ 28 รวม 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .38-.76 และค่าไอเกนเท่ากับ 2.00734 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "กระตือรือร้น"

ตาราง 8 องค์ประกอบ 7 ข้อดี

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
10	ข้าพเจ้ามีความคิดเห็นขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเสมอ	.61
11	ข้าพเจ้าทำสิ่งที่ตนเห็นว่าถูกต้อง โดยไม่ฟังเสียงส่วนใหญ่	.75
12	ข้าพเจ้าคิดว่าตนเองสามารถเป็นผู้นำกลุ่มได้	.47

จากตาราง 9 องค์ประกอบ 7 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 10, 11 และ 12 รวม 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .47-.75 และค่าไอเกนเท่ากับ 1.92949 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "ข้อดี"

ตาราง 10 องค์ประกอบ 8 รอบคอบ

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
29	ข้าพเจ้าไม่สบายใจเมื่อมีคนจ้องมองขณะทำงาน	.49
30	ก่อนจะทําสั่งใด ข้าพเจ้าต้องมีเหตุผลเสมอ	.75
31	ข้าพเจ้าจะพิจารณาข้อเท็จจริง ก่อนสรุปว่าผู้อื่นถูกหรือผิด	.56

จากตาราง 10 องค์ประกอบ 8 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 29, 30 และ 31 รวม 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .49-.75 และค่าไอเกนเท่ากับ 1.82811 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "รอบคอบ"

ตาราง 11 องค์ประกอบ 9 กล้าเผชิญสถานการณ์

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
. 63	ข้าพเจ้ารู้สึกลำบากใจที่ต้องตัดสินใจทำอะไรด้วยตนเอง	. 61
64	ข้าพเจ้าควบคุมอารมณ์ได้ดีทุกสถานการณ์	. 76

จากตาราง 11 องค์ประกอบ 9 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 63 และ 64 รวม 2 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .61-.76 และ ค่าไอเกนเท่ากับ 1.80707 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "กล้าเผชิญสถานการณ์"

ตาราง 12 องค์ประกอบ 10 มีเหตุผล

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
32	เพื่อนๆพูดเสมอว่า ข้าพเจ้าเป็นคนมีเหตุผล	.73
33	ข้าพเจ้าไม่เชื่อข่าวลือ จนกว่าจะมีหลักฐาน	.61

จากตาราง 12 องค์ประกอบ 10 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 32 และ 33 รวม 2 ตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .61-.73 และค่าไอเกนเท่ากับ 1.69915 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "มีเหตุผล"

ตาราง 13 องค์ประกอบ 11 เอื้อเฟื้อ

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
22	ข้าพเจ้าคิดว่าทุกคนในโลกนี้ ควรช่วยเหลือและเป็นมิตรกัน	.75
23	ข้าพเจ้ามีความสุขที่มีส่วนช่วยเหลือผู้อื่น	.72

จากตาราง 13 องค์ประกอบ 11 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 22 และ 23 รวม 2 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .72 - .75 และค่าไอเกนเท่ากับ 1.68442 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "เอื้อเฟื้อ"

ตาราง 14 องค์ประกอบ 12 เอาแต่ใจตนเอง

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
38	เมื่อซื้อสินค้าได้รับบริการไม่ดี ก็จะกล่าวว่าพนักงานบริการ	.56
39	เพื่อนพุดซัดหู ข้าพเจ้าจะแสดงกริยาไม่พอใจเสมอ	.77
40	แม้ว่าจะหมดเวลาทำงาน แต่มีงานค้างก็จะทำต่อให้เสร็จ	.58

จากตาราง 14 องค์ประกอบ 12 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 38, 39 และ 40 รวม 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .56-.77 และค่าไอเกน เท่ากับ 1.53351 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "เอาแต่ใจตนเอง"

ตาราง 15 องค์ประกอบ 13 กล้าคิดกล้าแสดงออก

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
45	ข้าพเจ้าจะเสนอความคิดเห็นนั้น แม้ไม่มีเพื่อนคนใดที่คิด ตรงกับข้าพเจ้า	.82
46	ข้าพเจ้าชอบคิดค้นหาวิธีการใหม่ๆ มาใช้กับงาน	.82

จากตาราง 15 องค์ประกอบ 13 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 45 และ 46 รวม 2 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .82 และค่าไอเกนเท่ากับ 1.46861 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "กล้าคิดกล้าแสดงออก"

ตาราง 16 องค์ประกอบ 14 ชอบสนุกสนาน

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
53	ในงานรื่นเริง ข้าพเจ้าจะเข้าร่วมสนุกสนานอย่างเต็มที่	.81
54	ถ้ามีโอกาสให้เลือกงานที่จะเล่า ก็จะเลือกงานที่ตลก	.67

จากตาราง 16 องค์ประกอบ 14 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 53 และ 54 รวม 2 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .67-.81 และค่าไอเกนเท่ากับ 1.39675 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "ชอบสนุกสนาน"

ตาราง 17 องค์ประกอบ 15 ไม่อาย

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
6	เมื่อถูกเชิญไปร่วมงานที่ไม่รู้จักใคร ข้าพเจ้าก็จะไป ร่วมงาน	.70
7	ข้าพเจ้าชอบลัดคิว เพราะประหยัดเวลา	.73

จากตาราง 17 องค์ประกอบ 15 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 6 และ 7 รวม
2 ตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .70-.73 และค่าไอเกนเท่ากับ
1.31831 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "ไม่อาย"

ตาราง 18 องค์ประกอบ 16 กล้าเสี่ยง

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
4	อาสาเป็นตัวแทนไปในงานต่างๆ เพราะได้ประสบการณ์ใหม่ๆ	.70
5	ถ้ามีคนขอให้ช่วยเหลืองานที่มีประโยชน์ต่อสังคม ข้าพเจ้าจะช่วยทันที	.73

จากตาราง 18 องค์ประกอบ 16 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 4 และ 5 รวม 2 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .70 - .73 และค่าไอเกนเท่ากับ 1.24648 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "กล้าเสี่ยง"

ตาราง 19 องค์ประกอบ 17 เจ้าอารมณ์

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
36	เมื่อมีคนทำให้โมโห ข้าพเจ้าจะระบายจนกว่าจะหาย	.63
37	ข้าพเจ้าแสดงกริยากระแทกกระทั้น เมื่อรู้สึกโกรธ	.79

จากตาราง 19 องค์ประกอบ 17 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 36 และ 37 รวม 2 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .63-.79 และค่าไอเกนเท่ากับ 1.21961 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "เจ้าอารมณ์"

ตาราง 20 องค์ประกอบ 18 ก้าวร้าว

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
8	ข้าพเจ้ามักจะทำอะไรโดยไม่ยั้งคิด	.65
9	ข้าพเจ้าแสดงอาการไม่พอใจทันที เมื่อเพื่อนพูดขัดหู	.77

จากตาราง 20 องค์ประกอบ 18 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 8 และ 9 รวม 2 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .65-.77 และค่าไอเกนเท่ากับ 1.19132 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "ก้าวร้าว"

ตาราง 21 องค์ประกอบ 19 มองโลกในแง่ดี

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
25	ข้าพเจ้าไม่ถือโทษโกรธเคืองผู้อื่นง่าย	.72
26	ข้าพเจ้าไม่ชอบพูดต่อหน้าคนมากๆ	.46

จากตาราง 21 องค์ประกอบ 19 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 25 และ 26 รวม 2 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .46-.72 และค่าไอเกนเท่ากับ 1.14783 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "มองโลกในแง่ดี"

ตาราง 22 องค์ประกอบ 20 เป็นไปตามธรรมชาติ

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
56	เมื่อเดินผ่านผู้ใหญ่ ข้าพเจ้าจะย่อตัวลงเสมอ	.36
59	ข้าพเจ้ายิ้มอย่างพอใจ เมื่อเพื่อนชมว่าเก่ง	.76
60	ข้าพเจ้านำนี้นักคิดหมดเวลาใช้ความคิดเสมอ	.64

จากตาราง 22 องค์ประกอบ 20 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 56, 59 และ 60 รวม 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .36-.76 และค่าไอเกนเท่ากับ 1.08940 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "เป็นไปตามธรรมชาติ"

ตาราง 23 องค์ประกอบ 21 ชอับสังคม

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
48	ข้าพเจ้าชอบดูงานเทคโนโลยีที่ทันสมัย	. 53
50	ข้าพเจ้ามักมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม	. 41
51	ข้าพเจ้าสามารถเข้ากับคนได้ทุกประเภท	. 72
52	ข้าพเจ้ามีอารมณ์แจ่มใสรื่นเริงเสมอ	. 55

จากตาราง 22 องค์ประกอบ 21 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 48, 50, 51 และ 52 รวม 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .41-.72 และค่าไถ่เกณฑ์เท่ากับ 1.03449 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "ชอับสังคม"

ตาราง 24 องค์ประกอบ 22 สภาวะ

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
57	บรรณประจำทาง ข้าพเจ้าจะสละที่นั่งให้เด็กและคนชราทุกครั้ง	.48
58	เมื่อพบคนพิการ จะรู้สึกสงสารในความพิการของเขา	.62
61	ข้าพเจ้าแสดงสีหน้าพอใจอย่างมากถ้าได้เที่ยวในสถานที่ที่ชอบ	-.59

จากตาราง 24 องค์ประกอบ 22 ประกอบด้วยตัวแปรที่ 57, 58 และ 61 รวม 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .48-.62 และค่าไอเกนเท่ากับ 1.01346 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "สภาวะ"

2. วิเคราะห์ตัวแปรจำแนกกลุ่ม คือ ตัวแปรแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตน โดยการวิเคราะห์จำแนกประเภทของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ โดยการวิเคราะห์จำแนกประเภทแบบขั้นต้น

2.1. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแบบวัดบุคลิกภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคตและความเชื่ออำนาจภายในตน ของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้จำแนกกลุ่มตัวแทน
ประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ

ตัวแปรจำแนก	กลุ่มที่ไม่ประสบ ความสำเร็จ		กลุ่มที่ประสบ ความสำเร็จ	
	X	S.D.	X	S.D.
แบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทน				
ประกันชีวิตที่ประสบ				
ความสำเร็จ	133.18	5.38	171.90	5.91
การควบคุมตนเอง	23.50	4.43	37.27	3.58
การมุ่งอนาคต	29.31	4.52	45.85	4.65
ความเชื่ออำนาจภายในตน	40.75	6.36	65.28	5.44

จากตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จจะมีค่าเฉลี่ยของตัวแปรจำแนก ได้แก่แบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตน สูงกว่ากลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ

2.2. วิเคราะห์ตัวแปร แบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ที่ประสบความสำเร็จ ความเชื่ออำนาจภายในตน การมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเองที่ใช้จำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ โดยวิธีขั้นตอน

ตาราง 26 วิเคราะห์ตัวแปรที่ใช้จำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ โดยวิธีขั้นตอน

ตัวแปรจำแนก	Step	Wilk's Lambda	Sig
แบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต			
ที่ประสบความสำเร็จ (PSL)	1	.0792	.0000***
ความเชื่ออำนาจภายในตน (ILC)	2	.1869	.0000***
การมุ่งอนาคต (FO)	3	.2359	.0000***
การควบคุมตนเอง (SC)	4	.2516	.0000***

จากตาราง 26 ตัวแปรที่ใช้ในการจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ โดยวิธีแบบขั้นตอน พบว่า ตัวแปรจำแนกทั้ง 4 ตัวแปรคือ แบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ความเชื่ออำนาจภายในตน การมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเอง สามารถใช้จำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จจำแนกได้ดีที่สุดรองลงมาคือความเชื่ออำนาจภายในตนการมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเองตามลำดับ

2.3. ค่าสัมประสิทธิ์สมการมาตรฐานและค่าความสัมพันธ์ภายในกลุ่มรวมของตัวแปรแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ความเชื่ออำนาจภายในตนการมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตน ในการจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ

ตาราง 27 ค่าสัมประสิทธิ์สมการมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ภายในกลุ่มรวมของตัวแปร ในการจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ

ตัวแปรจำแนก	ค่าสัมประสิทธิ์สมการมาตรฐาน	ค่าความสัมพันธ์ภายในกลุ่มรวม
แบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ (PSL)	.8077	.7464
ความเชื่ออำนาจภายในตน (ILC)	.3557	.4568
การมุ่งอนาคต (FO)	.3064	.3941
การควบคุมตนเอง (SC)	.3017	.3776

จากตาราง 27 เขียนสมการจำแนกในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Z = .8077(PSL) + .3557(ILC) + .3064(FO) + .3017(SC)$$

จากสมการ แต่ละตัวแปรจะได้ค่าสัมประสิทธิ์จำแนกกลุ่ม โดยการคูณค่าสัมประสิทธิ์นี้กับคะแนนที่วัดได้จากแต่ละตัวแปรแต่ละตัวของแต่ละคน ในแต่ละกลุ่ม เมื่อรวมผลคูณของทุกตัวแปรเข้ากับค่าคงที่ของสมการ ก็จะได้คะแนนจำแนกกลุ่มของแต่ละคนในแต่ละกลุ่มได้

ค่าสัมประสิทธิ์สมการมาตรฐาน จะบอกให้ทราบถึงอำนาจการจำแนกกลุ่มที่แต่ละตัวแปรให้กับสมการ ค่าสัมประสิทธิ์สมการมาตรฐานของตัวแปรใดมีค่าสูง แสดงว่าตัวแปรนั้นมีส่วนเพิ่มอำนาจจำแนกให้กับสมการมาก และถ้าค่าสัมประสิทธิ์สมการมาตรฐานของตัวแปรใดมีค่าต่ำ แสดงว่าตัวแปรนั้นมีส่วนเพิ่มอำนาจในการจำแนกสมการน้อย สำหรับเครื่องหมาย บวกหรือลบ เป็นสิ่งที่บอกให้ทราบว่าตัวแปรมีส่วนเพิ่มอำนาจจำแนกในกลุ่มเชิงบวกหรือลบ ซึ่งค่าของความสัมพันธ์ภายในกลุ่มรวม (ค่าความสัมพันธ์ระหว่างค่าของตัวแปรตัวนั้นกับค่าคะแนนจำแนกที่คำนวณได้โดยอาศัยจากสมการ) จะมีความสอดคล้องกับค่าสัมประสิทธิ์สมการมาตรฐาน ถ้าค่าความสัมพันธ์ในกลุ่มรวมของตัวแปรใดมีค่าสูง ก็จะเป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการจำแนกได้ดีที่สุด จากผลการวิเคราะห์ที่ได้พบว่าตัวแปรที่มีอำนาจจำแนกได้ดีที่สุดคือตัวแปรแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ รองลงมาคือความเชื่ออำนาจภายในตน การมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเองตามลำดับ

2.4. ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ การจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จของตัวแปรแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ความเชื่ออำนาจภายในตน การมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเอง

ตาราง 28 ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของตัวแปรการจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ

Fcn	Eigen value	Cum Pct	Canonical Corr	Wilk's Lambda	Chi-Sq	df	Sig
1	20.8556	100	.9769	.0458	1125.827	4	.0000**

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของการจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จพบว่า ตัวแปรแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ความเชื่ออำนาจภายในตน การมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเอง สามารถจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และค่าสหสัมพันธ์ คาโนนิกัล (Canonical Correlation) มีค่าสูง 0.9769 แสดงว่าการจำแนกกลุ่มมีอำนาจในการจำแนกกลุ่มได้สูง สอดคล้องกับค่า วิลด์ แลมดา (Wilk's Lambda) ซึ่งมีค่าต่ำ 0.0458 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 4 ได้แก่แบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ความเชื่ออำนาจภายในตน การมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเอง มีอำนาจจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้ดี ซึ่งสามารถทำนายได้สูง ดังแสดงในตาราง 29

2.5. ผลการทำนายกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จโดยสมการจำแนกกลุ่มที่ได้ของตัวแปรแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ความเชื่ออำนาจภายในตน การมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเอง

ตาราง 29 ผลการทำนายการจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ โดยสมการจำแนกกลุ่มที่ได้

กลุ่มที่ปรากฏ	กลุ่มที่ถูกทำนาย		จำนวนรวม (N)
	กลุ่มที่ไม่สำเร็จ	กลุ่มที่สำเร็จ	
กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ (1)	169 (100%)	0 (0%)	169
กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ (2)	0 (0%)	200 (100%)	200

ร้อยละของการคาดคะเนได้ถูกต้อง = 100%

จากตาราง 29 กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้รับการจำแนกเข้ากลุ่มได้ถูกต้องร้อยละ 100 และจำแนกเข้ากลุ่มที่ไม่ถูกต้องร้อยละ 0 หมายถึงถ้านำสมการจำแนกประเภทนี้ไปใช้จำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ จำนวน 100 คน จะสามารถจำแนกเข้ากลุ่มได้ถูกต้อง 100 คน

ส่วนกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ได้รับการจำแนกเข้ากลุ่มได้ถูกต้องร้อยละ 100 และจำแนกเข้ากลุ่มไม่ถูกต้องร้อยละ 0 หมายถึง ถ้าจะ

นำสมการจำแนกประเภทนี้ ไปใช้จำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ จำนวน 100 คน จะสามารถจำแนกเข้ากลุ่มได้ถูกต้อง 100 คน

สัดส่วนของการจำแนกอย่างถูกต้องของสมการแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ความเชื่ออำนาจภายในตน การมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเองดังกล่าว มีค่าการทำนายร้อยละ 100 ซึ่งจะแสดงเป็นภาพสัดส่วนของการจำแนกกลุ่มได้ ดังภาพประกอบ 1

2.6 ภาพประกอบแสดงสัดส่วนของการจำแนกกลุ่ม ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จของตัวแปรแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ความเชื่ออำนาจภายในตน การมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเอง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อสร้างแบบวัดบุคลิกภาพ ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ โดยยึดองค์ประกอบของแบบวัด AVA และเพื่อตรวจสอบดูว่ามีองค์ประกอบบุคลิกภาพ ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จใด ที่เป็นองค์ประกอบบุคลิกภาพที่สำคัญ
2. เพื่อศึกษาแบบวัดบุคลิกภาพ ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนทางจิตวิทยา ได้แก่ การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตนว่าตัวแทนใดสามารถจำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้

สมมติฐานการวิจัย

แบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนทางจิตวิทยา ได้แก่ การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตน สามารถจำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

คือ ประชากรที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10,374 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposives Sampling) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จจำนวน 200 คน และกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ

จำนวน 169 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 369 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามการควบคุมตนเอง ผู้วิจัยได้นำแบบวัดการควบคุมตนเองของ บุญรับ ศักดิ์มณี (2532) เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นประโยคประกอบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการมุ่งอนาคต ผู้วิจัยได้นำแบบวัดการมุ่งอนาคตของ รัตนา ประเสริฐสม (2526) เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นประโยคประกอบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายในตน ผู้วิจัยได้นำแบบวัดความเชื่ออำนาจภายในตนของ ณรงค์ศักดิ์ บุญมาสิริก (2536) เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นประโยคประกอบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ จำนวน 14 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามบุคลิกภาพ ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยยึดตามแนวแบบวัด AVA (Activity Vector Analysis) ของ วอลเตอร์ วี คลาร์ก (Walter V. Clarke) เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นประโยคประกอบมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ จำนวน 68 ข้อ

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือที่ทางบัณฑิตวิทยาลัยออกให้ไปติดต่อกับตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
2. จัดดำเนินการให้ตัวแทนประกันชีวิตตอบแบบสอบถาม รวม 4 ชุด
3. นำแบบทดสอบทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์
4. นำแบบทดสอบที่สมบูรณ์แล้ว นำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้แล้ว

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science: SPSS-x) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. แยกคะแนนตามกลุ่มตัวแปรอิสระที่ศึกษา
2. หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์จำแนกประเภทแบบขั้นตอน

(Discriminant Analysis, Stepwise)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ของแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ได้องค์ประกอบของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จของคนไทยจำนวน 22 องค์ประกอบ ดังนี้คือ

- 1.1 บุคลิกภาพด้านเชื่อมั่นในตนเอง
- 1.2 บุคลิกภาพด้านมั่นคงทางอารมณ์
- 1.3 บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบต่องาน
- 1.4 บุคลิกภาพด้านซื่อตรง
- 1.5 บุคลิกภาพด้านกล้าตัดสินใจ
- 1.6 / บุคลิกภาพด้านกระตือรือร้น
- 1.7 บุคลิกภาพด้านอดิติง
- 1.8 บุคลิกภาพด้านรอบคอบ
- 1.9 บุคลิกภาพด้านกล้าเผชิญต่อสถานการณ์
- 1.10 บุคลิกภาพด้านมีเหตุผล
- 1.11 บุคลิกภาพด้านเอื้อเฟื้อ
- 1.12 บุคลิกภาพด้านเอาแต่ใจตนเอง
- 1.13 บุคลิกภาพด้านกล้าคิด กล้าแสดงออก
- 1.14 บุคลิกภาพด้านชอบสนุกสนาน
- 1.15 บุคลิกภาพด้านไม่อาย

- 1.16 บุคลิกภาพด้านกล้าเสี่ยง
- 1.17 บุคลิกภาพด้านเจ้าอารมณ์
- 1.18 บุคลิกภาพด้านก้าวร้าว
- 1.19 บุคลิกภาพด้านเปิดเผย
- 1.20 บุคลิกภาพด้านเป็นไปตามธรรมชาติ
- 1.21 บุคลิกภาพด้านชอบสังคม
- 1.22 บุคลิกภาพด้านสุขภาพ

2. แบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแปรทางจิตวิทยาได้แก่ การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคตและความเชื่ออำนาจภายในตน สามารถจำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และสามารถทำนายการจำแนกกลุ่ม ได้ถูกต้องร้อยละ 100

2.1. ตัวแปรที่สามารถจำแนก ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้ดีที่สุด คือแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ รองลงมาคือ ความเชื่ออำนาจภายในตน การมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเองตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. แบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยได้สร้างและแปลมาจากแบบวัด ACTIVITY VECTOR ANALYSIS (AVA) ซึ่งเป็นแบบวัดที่ได้ศึกษากับตัวแทนประกันชีวิต ที่ประสบความสำเร็จในต่างประเทศมาแล้ว โดยการศึกษาของ วอลเตอร์ วี คลาร์ค (Walter V. Clarke) และผู้วิจัยได้นำมาดัดแปลงให้เหมาะกับคนไทย โดยแบบวัด AVA เป็นแบบวัดบุคลิกภาพที่มีทั้งด้านบวกและด้านลบจำนวน 42 องค์ประกอบ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันเหลือเพียง 22 องค์ประกอบและได้นำไปวิเคราะห์องค์ประกอบกับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ หลังจากทำการวิเคราะห์องค์ประกอบแล้ว พบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จของคนไทย มีองค์ประกอบทางบุคลิกภาพทั้งหมด 22 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. เชื้อมันในตนเอง 2. มันคงทางอารมณ์ 3.

รับผิดชอบต่องาน 4. ชื่อตรง 5. กล้าตัดสินใจ 6. กระตือรือร้น 7. ต้อตัง
 8. รอบคอบ 9. กล้าเผชิญต่อสถานการณ์ 10. มีเหตุผล 11. มีเหตุผล 12.
 เอื้อเฟื้อ 13. เอาแต่ใจตนเอง 14. กล้าคิดกล้าแสดงออก 15. ชอบสนุกสนาน
 16. ไม่อาย 17. กล้าเสี่ยง 18. เจ้าอารมณ์ 19. ก้าวร้าว 20. เปิดเผย
 20. เป็นไปตามธรรมชาติ 21. ชอบสังคม 22. สุขภาพ บุคลิกภาพที่ประสบ
 ความสำเร็จเหล่านี้มีทั้งบุคลิกภาพทั้งด้านบวกและด้านลบ ที่มีอยู่ในตัวแทนประกันชีวิต
 ที่ประสบความสำเร็จ บุคลิกภาพด้านบวก หรือบุคลิกภาพที่สังคมยอมรับว่าเป็นสิ่งดีมี
 จำนวน 17 องค์ประกอบคือ 1. เชื้อมั่นในตนเอง 2. มั่นคงทางอารมณ์ 3. รับผิดชอบ
 ต่องาน 4. ชื่อตรง 5. กล้าตัดสินใจ 6. กระตือรือร้น 7. รอบคอบ 8. กล้า
 เผชิญต่อสถานการณ์ 9. มีเหตุผล 10. เอื้อเฟื้อ 11. กล้าคิดกล้าแสดงออก
 12. ชอบสนุกสนาน 13. กล้าเสี่ยง 14. เปิดเผย 15. เป็นไปตามธรรมชาติ
 16. ชอบสังคม 17. สุขภาพ ลักษณะองค์ประกอบด้านดีทั้งหมดมีส่วนช่วยให้ตัวแทน
 ประกันชีวิตประสบความสำเร็จได้ดังนี้คือ 1. ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ความ
 เชื่อมั่นในตนเองมีส่วนช่วยให้การขายประสบความสำเร็จไม่ว่าจะเป็นงานขายสินค้า
 ใด ถ้าพนักงานขายมีความเชื่อมั่นในตนเอง ในการใช้เทคนิคการขายตลอดจนการ
 เตรียมการและวางแผนว่าจะต้องขายให้ได้ ก็จะขายได้สำเร็จ แต่ถ้าขาดความ
 เชื่อมั่นในตนเองตั้งแต่แรก การขายก็จะล้มเหลว (สุชาญ โกติน. 2531:74) นอก
 จากนี้ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นบุคลิกภาพที่ชนะใจลูกค้า เพราะว่าสามารถเป็นที่พึง
 พอใจให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี ในกรณีที่ลูกค้าเกิดความลังเลใจเขาอาจจะให้ช่วย
 ตัดสินใจเพราะมีความเชื่อมั่นในตัวผู้ขาย เนื่องจากผู้ขายมีความเชื่อมั่นในตนเอง
 (วิทยา นาควัชร. 2530:119) 2. ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ช่วยให้เกิดความ
 สำเร็จในอาชีพได้ เพราะบางครั้งอาจต้องพบกับลูกค้าที่มีลักษณะฉุนเฉียวโกรธง่าย
 ไม่เกรงใจใคร ตัวแทนประกันชีวิตหรือพนักงานขายต้องระงับอารมณ์ได้ดีและ
 พยายามหาประเด็นว่าลูกค้าหงุดหงิดฉุนเฉียวจากสาเหตุใดจึงจะประสบความสำเร็จ
 ในการขาย (อมร ถาวรมาศ. 2531:119-121) 3. ด้านความรับผิดชอบต่องาน
 การขายที่ประสบความสำเร็จ คือการเอาความต้องการของลูกค้าไปให้ลูกค้า
 เอาประโยชน์ไปให้ลูกค้า ดังนั้นพนักงานขายต้องมีความรับผิดชอบต่อสินค้าหรือค่า
 พูตที่ให้ไว้กับลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในตัวผู้ขาย (วิโรจน์ ว่องประเสริฐ.
 2534:100) 4. ด้านความชื่อตรง นักขายที่ดีต้องได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า

ดังนั้นจึงต้องมีความซื่อตรง หรือซื่อสัตย์เมื่อรับปากรับคำแล้วต้องทำตามนั้นจึงจะประสบความสำเร็จในอาชีพ (วิโรจน์ ว่องประเสริฐ.2535:93) 5. ด้านความกล้าตัดสินใจ ช่วยให้ประสบความสำเร็จในงานขายได้เพราะบางครั้งพนักงานขายหรือตัวแทนอาจไปพบลูกค้าที่กำลังยุ่งอยู่กับงานหรืออารมณ์ไม่ดี ตัวแทนประกันชีวิตต้องตัดสินใจให้ได้ว่าจะมีทางเรียกความสนใจจากลูกค้าได้อย่างไร หรือไปพบลูกค้าแต่ลูกค้าไม่อยู่ตัวแทนประกันชีวิตต้องตัดสินใจให้ได้ว่าถ้าการพบปะไม่สำคัญก็อาจจะไปพบผู้อื่นก่อนแล้วค่อยมาพบลูกค้าที่ยังไม่ได้พบทีหลัง (เสนีย์ แดงวัง.2532:106-107) 6. ด้านกระตือรือร้น ความกระตือรือร้น เป็นสิ่งที่ช่วยให้ตัวแทนประกันชีวิตมีความทะเยอทะยานที่จะก้าวไปข้างหน้าเป็นเสมือนเชื้อเพลิงที่นำไปผลักดันให้มีความขยันขันแข็งอดทนเป็นคุณสมบัติ ที่จำเป็นอย่างยิ่งของอาชีพการขายทำให้ตัวแทนประกันชีวิตเกิดความต้องการที่จะขายประกัน ช่วยให้การขายการประกันชีวิตมีประสิทธิภาพและความกระตือรือร้น ยังเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ซื้อเกิดความสบายใจในการส่งเบี้ยประกันอีกด้วย เพราะตัวแทนได้มีการติดต่อกับผู้ซื้ออย่างสม่ำเสมอ (บุญเลื่อน ทองสมุทร.2535:132) 7. ด้านความรอบคอบ ตัวแทนประกันชีวิตอาจต้องพบกับลูกค้าที่มีความละเอียดรอบคอบ ขอรายละเอียดในทุกเรื่อง ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีความรอบคอบ มีการเตรียมตัวอย่างดี มีรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และนำไปสู่ความสำเร็จในการขายต่อไป (อมร ถาวรมาศ.2531:122) 8. ด้านกล้าเผชิญต่อสถานการณ์ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องกล้าเผชิญต่อสถานการณ์ที่จะเข้าพบลูกค้า และเปิดการขายโดยไม่มีอาการประหม่าแม้จะต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ถูกปฏิเสธจากลูกค้า จึงจะประสบความสำเร็จได้ (วิโรจน์ ว่องประเสริฐ.2535:147) 9. ด้านมีเหตุผล การมีเหตุผลของตัวแทนประกันชีวิตช่วยให้เกิดความสำเร็จในงานขายได้ เพราะก่อนที่ลูกค้าจะตกลงใจซื้อสินค้า ต้องคิดละเอียดรอบคอบก่อนตัดสินใจซื้อ และพิจารณาข้อเท็จจริงก่อนตัดสินใจ ดังนั้นจึงจำเป็นที่ตัวแทนจะต้องมีหลักฐานมีเหตุผลประกอบการอธิบายโดยตลอดเพื่อให้ลูกค้าเกิดการคล้อยตาม และตกลงใจซื้อในสิ่งที่ตัวแทนเสนอขายออกไป (อมร ถาวรมาศ.2531:125) 10. ด้านเอื้อเฟื้อ มีส่วนช่วยให้เกิดความสำเร็จในงานขายได้ เพราะความเอื้อเฟื้อชอบช่วยเหลือคนอื่นถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของนิสัยการบริการ และนิสัยการบริการก็เป็นพื้นฐานอย่างหนึ่งในอาชีพการขาย เพราะการขายที่ดีที่สุด คือการบริการที่ดีที่สุด 11. ด้านกล้าคิดกล้า

แสดงออก ตัวแทนที่ประสบความสำเร็จ จะต้องมีความกล้าในการแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออกไม่เป็นคนเกรงใจคน หรือขลาดกลัว เพราะงานตัวแทนประกันชีวิตต้องอาศัยศิลปะในการพูด กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าเสนอขายสินค้า จึงจะประสบความสำเร็จ

12. ด้านชอบสนุกสนาน การเป็นคนสนุกสนาน ไม่มีอารมณ์หงุดหงิดไม่ใจร้อน ชอบการสนทนากับบุคคลอื่นได้อย่างสนุกสนาน เป็นกันเอง จะช่วยในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ง่ายขึ้น ซึ่งจะเป็นแนวทางในการขายหาลูกค้าในโอกาสต่อไป (วิโรจน์ ว่องประเสริฐ. 2535:93)

13. ด้านกล้าเสี่ยง พนักงานขายหรือตัวแทนอาจพบปะกับลูกค้าที่โกรธง่าย ไม่อดทนใจร้อนการกล้าเสี่ยงในการเสนอขายประกัน อาจพบความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการขาย ขึ้นอยู่กับความกล้าเสี่ยงของผู้ขายด้วย ดังนั้นผู้ที่มีความกล้าเสี่ยงพบปะลูกค้าที่ขายยากย่อมได้มาซึ่งความสำเร็จในการขาย มากกว่าคนที่ไม่กล้าเสี่ยง

14. ด้านเปิดเผย การเปิดเผยหมายถึงการมีความจริงใจให้กับลูกค้า มีความสามารถในการประนีประนอมความสามารถในการเจรจาต่อรองซึ่งกันและกัน ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในความจริงใจและความเปิดเผยของตัวแทนประกันชีวิตซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จในการขาย

15. ด้านเป็นไปตามธรรมชาติ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีความงาม มีรอยยิ้มที่ไม่แอบแฝง และมีความยิ้มแย้มแจ่มใสบนใบหน้าลักษณะเช่นนี้ จะช่วยให้ง่ายต่อการสร้างสัมพันธภาพ กับลูกค้าซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ในการเสนอขายครั้งต่อไป (บุญเลื่อน ทองสมุทร. 2534:121)

16. ด้านชอบสังคม การที่ตัวแทนประกันชีวิตชอบเข้าสังคมและหาสังคมใหม่อยู่เสมอ บุคคลประเภทนี้จะหาโอกาสรู้จักกับบุคคลอื่นอยู่เสมอ เพราะการมีเพื่อนรู้จักคนมากก็ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ในการเสนอขายได้ดีกว่าคนที่รู้จักคนน้อยและแน่นอนการมีตลาดที่กว้างย่อมจะมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต (วิโรจน์ ว่องประเสริฐ. 2536:93)

17. ด้านสุขภาพ สุขภาพก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวแทนประกันชีวิต เพราะความสุขภาพเรียบร้อย พุดจาอ่อนหวาน แต่งกายสะอาดเรียบร้อย สุขภาพ รู้จักกาลเทศะ มีสัมมาคารวะ รู้จักเด็กรู้จักผู้ใหญ่ รู้ว่าสิ่งใดควรพูดไม่ควรพูด เป็นจุดสำคัญของบุคลิภาพที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ มองดูแล้วเกิดความสบายใจ ประทับใจ เป็นประโยชน์ต่อการขายสินค้า ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการเสนอขายของตัวแทนประกันชีวิตได้ (สุชาญ โกคิน. 2531:73)

นอกจากบุคลิกภาพด้านดีทั้งหมด 17 องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตแล้ว ยังมีบุคลิกภาพด้านลบ ที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตอยู่ 5 องค์ประกอบคือ 1. ต้อตึง 2. เอาแต่ใจตนเอง 3. ไม่อาย 4. เจ้าอารมณ์ 5. ก้าวร้าว สาเหตุที่บุคลิกภาพด้านลบเหล่านี้ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต ทั้งที่เป็นบุคลิกภาพในด้านไม่ดีนั้น เพราะความต้อตึง เอาแต่ใจตนเองและเจ้าอารมณ์ลักษณะนี้พบได้ในนักขายประเภทต้อสะบัด จนกว่าจะขายสินค้าของตนเองได้ มีกำลังใจเข้มแข็ง นักขายประเภทนี้จะคิดเสมอว่า การที่ลูกค้าปฏิเสธการซื้อหรือต่อต้านต่าง ๆ นา ๆ ถือว่าเป็นการพิสูจน์ฝีมือการขายทุกครั้งไป จึงมีลักษณะที่ต้อตึงไม่ยอมเลิกกรา เอาแต่ใจตนเองและเจ้าอารมณ์ จะไม่ยอมเลิกเสนอขายจนกว่าจะขายสินค้าของตนเองได้สำเร็จ ลักษณะเหล่านี้บางครั้ง ก็ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในงานขายได้เช่นกัน (ประสพการณ. 2532:80) ด้านไม่อายก่อให้เกิดความสำเร็จในงานขาย คือ การไม่อายที่จะพบบปะกับลูกค้า พุดเสนอขายสินค้าหรือชักจูงให้ทำประกันชีวิตได้ ย่อมมีโอกาสที่จะได้รับความสำเร็จในงานขาย มากกว่าผู้ที่อายและไม่กล้าพบบปะกับลูกค้า (อมร ถาวรมาศ. 2531:217) ด้านความก้าวร้าว นักจิตวิทยา โรเบอรัท แมคเบอร์รี่ ได้กล่าวถึงยอดนักขายที่เขาพบว่า จะเป็นคนที่มีลักษณะก้าวร้าว และคุ้ยโต้อ้าวดขยทจนข่มท้าน (ประสพการณ. 2532:80) เพราะคิดว่าตนเองอยู่เหนือผู้อื่น

เมื่อนำเอาลักษณะองค์ประกอบทางบุคลิกภาพด้านลบ และด้านบวกมารวมกัน อยู่ในตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ สามารถส่งผลให้เกิดความสำเร็จในอาชีพของตัวแทนประกันชีวิตได้ ดังเช่นบุคลิกภาพเจ้าอารมณ์กับมั่นคงทางอารมณ์ เจ้าอารมณ์ หมายถึงการพยายามแสดงออกหรือสนองตอบความรู้สึกความต้องการตามอารมณ์ของตนเอง เช่นตัวแทนประกันชีวิตที่มีอารมณ์หงุดหงิด ไม่พอใจยอดขายของตนเอง ต้องการขายประกันชีวิตให้ได้มากกว่านี้ คนที่มีลักษณะเจ้าอารมณ์จะสนองตอบต่ออารมณ์ของตนเอง โดยการพยายามหาลูกค้าเพื่อที่จะได้ขายประกันชีวิตได้มากขึ้น อารมณ์ที่เกิดขึ้นจัดได้ว่าเป็นแรงผลักดันอย่างหนึ่งทำให้ไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จ และเมื่อตัวแทนประกันชีวิตไปพบบลูกค้าแม้ตนเองจะอยากขายประกันมากเท่าไร ก็จะต้องพยายามควบคุมอารมณ์ มีความสุขุมเยือกเย็น ในการเสนอขายประกันชีวิตกับลูกค้าบุคลิกภาพต้อตึงกับมีเหตุผล เป็นบุคลิกภาพด้านลบ และด้านบวกที่เมื่อนำมารวมกันแล้ว ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตโดย

บุคลิกภาพดื้อดึง เป็นบุคลิกภาพที่จะพยายามเอาชนะหรือสนองตอบในสิ่งที่ตนเองต้องการให้ได้ งานขายประกันชีวิตบางครั้งตัวแทนต้องมีลักษณะที่ดื้อดึงถึงแม้จะถูกลูกค้าปฏิเสธในขณะที่กำลังเสนอการขาย จะต้องดื้อดึงมาพบกับลูกค้าในโอกาสต่อไปแต่ในขณะเดียวกันก็ต้องมีเหตุผลรู้จักรับฟังและชี้แจงเหตุผลหรือความจำเป็นในการที่ลูกค้าควรจะทำประกันชีวิตเพราะในโอกาสต่อไปลูกค้าอาจจะรับฟังและเข้าใจถึงเหตุผลความจำเป็นในการทำประกันชีวิตมากขึ้น และตกลงใจทำประกันชีวิตในโอกาสหน้า บุคลิกภาพไม่อาย เอาแต่ใจตนเอง กับสุภาพ เป็นบุคลิกภาพด้านลบและบวกที่ร่วมกันแล้วส่งผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิตคือ งานขายประกันนั้นจะต้องไปพบปะลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน การเอาแต่ใจตนเอง และไม่อายในการที่จะพบปะลูกค้าและเสนอการขายประกันชีวิตของตน จะส่งผลให้หาลูกค้าได้จำนวนมากขึ้นและรู้จักกับคนในสังคมมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันเมื่อเข้าไปพบลูกค้าตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีความสุภาพเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ซึ่งจะเป็นแนวทางที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงานขายต่อไป

บุคลิกภาพก้าวร้าวกับบุคลิกภาพสุภาพ ความก้าวร้าวหมายถึงพฤติกรรมที่แสดงออก หรือกระทำออกมาตามความพึงพอใจของตนเองเพื่อให้ตนได้รับความสำเร็จตามที่ต้องการและเกิดความพึงพอใจกับตนเองมากที่สุดไม่ยอมแพ้สิ่งใดง่าย ๆ ดังนั้น คนที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวจึงจะต้องพยายามทำตนให้เหนือกว่าคนอื่นเสมอ เช่น พยายามทำยอดขายประกันชีวิตให้มากกว่าคนอื่น คอยโต้อวดขอยอดขายของตนกับคนอื่น ๆ บุคลิกภาพเช่นนี้จึงต้องพยายามขายให้ได้มากที่สุด โดยการซ่อนเร้นความก้าวร้าวไว้ และใช้บุคลิกภาพสุภาพเข้ามาแทนที่เพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จในการขายเมื่อเข้าไปพบปะกับลูกค้าที่ทำประกันชีวิต

เมื่อนำบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเปรียบเทียบกับ องค์ประกอบบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตในแบบวัด AVA พบว่ามีลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพที่ตรงกัน คือ 1. มั่นคงทางอารมณ์ (Emotional) ตรงกับมั่นคงทางอารมณ์ 2. ชี้อิสต์ย (Direct) ตรงกับชื่อตรง 3. กระตือรือร้น (Enthusiatic, Energetic) ตรงกับกระตือรือร้น 4. ดื้อดึง (Stubborn, Assertive) ตรงกับดื้อดึง 5. ตัดสินใจดี คิครอบคอบมีเหตุผล (Decisive, Inhibited) ตรงกับรอบคอบ 6. มีเหตุผล (Logical) ตรงกับมีเหตุผล 7. ชอบสนุกสนาน (Happy-go-Lucky) ตรงกับ

ชอบสนุกสนาน 8. ชอบสังคม (Sociable) ตรงกับชอบสังคม 9. มีความเป็นธรรมชาติ (Natural) ตรงกับเป็นไปตามธรรมชาติ 10. สุภาพ (Polite, Courteous) ตรงกับสุภาพทั้ง 10 องค์ ประกอบเป็นองค์ประกอบในแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นซึ่งตรงกับแบบวัด AVA

นอกจากนี้ยังมีลักษณะองค์ประกอบทางบุคลิกภาพที่คล้ายคลึงกันอีก คือ 1. ความกล้าหาญ (Brave, Courageous) ในแบบวัด AVA คล้ายคลึงกับองค์ประกอบในแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นคือ ไม่อาย กล้าตัดสินใจและกล้าเผชิญสถานการณ์ เพราะความกล้าหาญนั้นย่อมรวมถึงความไม่อาย กล้าในทุกสิ่งทุกอย่างด้วยเช่นกัน 2. การผจญภัย (Adventurous) ชอบเด่น (Dominant, Domineering) ความคิดสร้างสรรค์ (Creative) และฉลาด (Intelligent) คล้ายคลึงกับองค์ประกอบทางบุคลิกภาพกล้าเสี่ยง เพราะคนที่กล้าเสี่ยงจะมีลักษณะชอบผจญภัย ชอบทำในสิ่งที่คนอื่นไม่กล้าทำเหมือนกับต้องการให้ตนเด่นกว่าผู้อื่น รวมทั้งคนที่กล้าเสี่ยงมักจะชอบหาประสบการณ์ใหม่ ๆ หรือหาสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ทำเสมอ ซึ่งเป็นลักษณะของคนฉลาดและมีความคิดสร้างสรรค์ด้วยเช่นกัน 3. แรงกระตุ้นที่เกิดจากตนเอง (Spontaneous) มีประสิทธิภาพ (Efficient) ตั้งใจ (Deliberate) คล้ายคลึงกับกระตือรือร้นเพราะความหมายของคำว่ากระตือรือร้นก็คือแรงขับ หรือแรงกระตุ้นที่เกิดจากตนเองเกิดขึ้นภายในตนเอง รวมทั้งความกระตือรือร้นมีจุดมุ่งหมายที่จะพยายามไปสู่เป้าหมาย ที่ตนวางไว้ให้สำเร็จก็คือมีความตั้งใจ เป็นผู้มีประสิทธิภาพในการทำงานให้งานของตนบรรลุเป้าหมาย 4. สม่่าเสมอ (Persistent) บากบั่นอดทน (Forceful) ทำด้วยความรัก (Affectionate) คล้ายคลึงกับบุคลิกภาพความรับผิดชอบต่องาน เพราะคนที่มีความรับผิดชอบต่องานจะต้องมีความมานะพยายาม มีความรักในงานที่ทำ บากบั่นอดทนและสม่่าเสมอในการทำงาน เพื่อให้งานของตนที่รับผิดชอบนั้นเกิดความสำเร็จ 5. มองโลกในแง่ดี (Optimistic) คล้ายคลึงกับบุคลิกภาพเอื้อเฟื้อเพราะคนที่มีลักษณะเอื้อเฟื้อย่อมมีจิตใจที่มองคนอื่นในลักษณะเป็นมิตร มองผู้อื่นในแง่ดีจึงมีจิตใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือซึ่งก็คือบุคคลที่มองโลกในแง่ดีนั่นเอง 6. อิสระพึ่งตนเอง (Independent) ความหมายของอิสระพึ่งตนเอง หมายถึงการแสดงนิสัยของบุคคลที่ใช้ความสามารถของตนตัดสินใจด้วยตนเองทำตามใจตนเอง ลักษณะที่กล่าวมานี้คือลักษณะของคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ดังนั้นอิสระพึ่งตนเองจึงจัด

เป็นองค์ประกอบบุคลิกภาพที่มีความคล้ายคลึงกับความเชื่อมั่นในตนเอง

นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบอีกกลุ่มหนึ่งที่มีในแบบวัด AVA แต่ไม่มีในแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจำนวน 6 องค์ประกอบคือ 1. คล้อยตาม (Submissive) 2. ไม่ไว้วางใจไม่เชื่อใจ (Distrustful) 3. เฉยชา (Cold) 4. มองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic) 5. หวาดกลัว (Fearful) 6. สันโดษแยกตัว (Aloof) บุคลิกภาพเหล่านี้ เป็นบุคลิกภาพที่ไม่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานของตัวแทนประกันชีวิต การไม่พบบุคลิกภาพเหล่านี้ในแบบวัดของผู้วิจัย เนื่องจากแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจุดประสงค์เพื่อคัดเอาเฉพาะองค์ประกอบทางบุคลิกภาพ ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จเท่านั้นแต่บุคลิกภาพทั้ง 6 องค์ประกอบนั้นเป็นบุคลิกภาพในด้านลบที่ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เพราะนักขายจะต้องมีความคล่องแคล่ว ว่องไว กระตือรือร้น มองโลกในแง่ดี ชอบพบปะกับคนในสังคม เชื่อใจผู้อื่น ดังทฤษฎีของไอแซคส์ (Eysenck) ที่แบ่งบุคลิกภาพของคนออกเป็น 4 ด้าน คือ 1. พวกที่ชอบสังคม ชอบความตื่นเต้น (Extrovert) 2. พวกที่ชอบเก็บตัว ระวังตัวไม่ค่อยแสดงอารมณ์ (Introvert) 3. พวกที่มีอารมณ์ อ่อนไหว คิดมาก วิตกกังวล (Neuroticism) และ 4. พวกที่มีบุคลิกภาพมั่นคง สุขุม เยือกเย็น ใช้ชีวิตได้อย่างเหมาะสม (Stability) ดังนั้นถึงแม้ว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ผู้วิจัยได้ศึกษามีตัวแทนประกันชีวิต ที่ไม่ประสบความสำเร็จรวมอยู่ด้วย แต่ก็จัดอยู่ในกลุ่มบุคลิกภาพแบบ Extrovert และ Stability ส่วนบุคลิกภาพทั้ง 6 องค์ประกอบนั้น เป็นกลุ่มของ Introvert และ Neuroticism ดังเช่น ไพบูลย์ สาราญญติ (2531:70) กล่าวว่าหัวใจของนักขายก็คือ การเป็นคนมองโลกในแง่ดีซึ่งเป็นลักษณะที่ตรงกันข้ามกับ มองโลกในแง่ร้าย วิทยา นาควัชระ (2530:119) กล่าวถึงผู้ที่ประสบความสำเร็จในการขาย จะต้องมีความกระตือรือร้น ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคลิกภาพเฉยชา และพนักงานขายจะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองซึ่งเป็นลักษณะที่ตรงกันข้ามกับคล้อยตาม ไพบูลย์ สาราญญติ (2531:64-65) กล่าวถึงผู้ที่ประสบความสำเร็จในการขายควรมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคลิกภาพ สันโดษ แยกตัว วิโรจน์ ว่องประเสริฐ (2535:93) กล่าวถึงคนที่ประสบความสำเร็จในการขาย ต้องมีความใจกล้า กล้าพูด ซึ่งเป็นลักษณะที่ตรงกันข้ามกับหวาดกลัว บุญชัย กลีเวชย์ (2531:104) ได้กล่าวถึง

คุณธรรมที่ลูกค้าต้องการจากคนขายก็คือ ความเป็นมิตร ความจริงใจ และไว้วางใจได้ ดังนั้น ตัวแทนที่มีบุคลิกภาพ ไม่ไว้วางใจ ไม่เชื่อใจก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่ไว้วางใจ เชื่อใจเช่นกัน และจะส่งผลลบต่ออาชีพของพนักงานขายหรือตัวแทนประกันชีวิตในที่สุด

ด้านการวิเคราะห์องค์ประกอบตัวแทนประกันชีวิต ที่ประสบความสำเร็จของคนไทย พบว่ามีองค์ประกอบบุคลิกภาพเดิมบางองค์ประกอบที่เคยอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน แต่เมื่อหลังจากได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบแล้ว ปรากฏว่าบุคลิกภาพที่เคยอยู่ด้วยกันถูกแยกออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 5 และองค์ประกอบที่ 7 กล้าตัดสินใจและตัดสินใจ องค์ประกอบที่ 20 เป็นไปตามธรรมชาติ กับองค์ประกอบที่ 22 สุขภาพ องค์ประกอบที่ 12 เอาแต่ใจตนเอง กับองค์ประกอบที่ 17 เจ้าอารมณ์ องค์ประกอบที่ 15 ไม่อาย กับองค์ประกอบที่ 18 ก้าวร้าว สาเหตุที่องค์ประกอบเหล่านี้เดิมเคยอยู่ด้วยกัน แล้วถูกแยกออกจากกันเนื่องจากในขั้นตอนการสร้างแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนั้น ได้นำค่าคุณศัพท์จากแบบวัด AVA มาให้คำนิยามปฏิบัติการ และสร้างเป็นข้อคำถามขึ้นมาทำให้แบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมานั้นมีความละเอียดมากขึ้นความหมายของค่าแคบลง ดังนั้น เมื่อนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ จึงทำให้องค์ประกอบที่เดิมเคยอยู่ด้วยกันถูกแยกออกจากกัน

2. ตัวแปรทางจิตวิทยา ได้แก่ การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตน เป็นตัวแปรที่ถูกเลือกเข้าสมการ ซึ่งสามารถจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้ โดยตัวแปรความเชื่ออำนาจภายในตน เป็นตัวแปรที่สามารถจำแนกได้ดีที่สุดเป็นอันดับที่ 2 คือ ตัวแปร การมุ่งอนาคตเป็นอันดับที่ 3 และอันดับสุดท้าย คือ ตัวแปรการควบคุมตนเอง

ความเชื่ออำนาจภายในตน (Locus of Control) จากผลการวิจัยพบว่า เป็นตัวแปรอันดับที่ 2 ที่สามารถจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐานมากที่สุด เท่ากับ 0.8077 (ตาราง 27) และค่าเฉลี่ยรวมของความเชื่ออำนาจภายในตนของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ สูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมความเชื่อภายในตนของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ (X_1

ไม่สำเร็จ=40.75, X_2 สำเร็จ=65.28) ดังตาราง 25 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ มีความเชื่ออำนาจภายในตนสูงกว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิท (Witt. 1987: 703-704) ที่ศึกษาในเรื่องความเชื่ออำนาจภายในตน กับพนักงานธนาคารที่ประสบความสำเร็จ พบว่า ความเชื่ออำนาจภายในตนมีความสัมพันธ์อย่างสูง กับคะแนนบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารที่ประสบความสำเร็จ และงานวิจัยของดาเลนและโจเฮนเนส (Daalen and Johannes. 1989) ศึกษาเปรียบเทียบความเชื่ออำนาจภายในตน ระหว่างนักธุรกิจผิวดำที่ประสบความสำเร็จจำนวน 100 คน กับนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ประกอบการด้านธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมีความเชื่ออำนาจภายในตนสูงกว่า จากงานวิจัยของทั้ง 2 คน ที่ศึกษากับพนักงานธนาคารและผู้ประกอบการธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ แม้ว่าจะแตกต่างกันบ้างในทางธุรกิจ และการดำเนินงาน แต่สิ่งที่คนทั้งสองอาชีพที่ประสบความสำเร็จมีอยู่ในตัวเหมือนกัน คือ ความเชื่ออำนาจภายในตน หรืออาจกล่าวได้ว่า ความเชื่ออำนาจภายในตนเป็นตัวแปร ที่ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ในคนที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนสูง ดังนั้น ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ก็ย่อมจะต้องมีความเชื่ออำนาจภายในตนสูงเช่นกัน โดยเฉพาะงานอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องอาศัยความเชื่อมั่นใจตนเองเชื่อในความสามารถของตน เพื่อเป็นแรงผลักดันให้งานบรรลุไปสู่เป้าหมายที่ตนตั้งไว้

การมุ่งอนาคต (Future Orientation) จากการวิจัยพบว่า เป็นตัวแปรอันดับที่ 3 ที่สามารถจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.3064 (ตาราง 27) และกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยรวมของตัวแปรการมุ่งอนาคต สูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ (X_1 ไม่สำเร็จ = 29.31, X_2 สำเร็จ = 48.85) ดังตาราง 25 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ มีการมุ่งอนาคตสูงกว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญรับ ศักดิ์มณี (2532) ได้ศึกษาทดลองการเสริมสร้างจิตลักษณะ เพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ โดยวิธีการเสริมสร้างจิตลักษณะ 2 ประการ คือ การมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเอง โดยกลุ่มตัวอย่าง

เป็นข้าราชการพลเรือน จำนวน 120 คน ได้รับการฝึก การมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเอง หรืออย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว จากงานวิจัยพบว่า ข้าราชการที่ได้รับการฝึกนั้นจะมีพฤติกรรมการทำงานในอนาคต และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ดีในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึก จะเห็นได้ว่าถึงแม้การฝึกการมุ่งอนาคตและการฝึกการควบคุมตนเองนั้น จะมีผลต่อพฤติกรรมการเตรียมตัวเพื่อการทำงานในอนาคต และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ในการทำงานดีขึ้นไม่ต่างกัน แต่เมื่อได้พิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนน ของผลที่ได้จากการฝึกพบว่าค่าเฉลี่ยของผลคะแนนที่ได้หลังการฝึก การมุ่งอนาคตจะได้คะแนนค่าเฉลี่ยสูงกว่าการฝึกการควบคุมตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานของผู้วิจัยที่พบว่า การมุ่งอนาคต จำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และไม่ประสบความสำเร็จได้เป็นอันดับ 3 และการควบคุมจำแนกได้เป็นอันดับ 4 การมุ่งอนาคตเป็นลักษณะทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้ดี มีความขยันหมั่นเพียร และมีแรงจูงใจในการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมาย (ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ คนอื่นๆ. 2529: 10) และจากการศึกษาของ คริสเนอร์ (Kirchner. 1960: 398-403) ได้พบว่า พนักงานขายที่ประสบความสำเร็จนั้นมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงด้วย และจากการประมวลผลการศึกษาของ เจสมี (Gjesme. 1979: 173-188) พบว่าการมุ่งอนาคตเกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหาความสามารถในการอดได้รอได้สูง หรืออาจกล่าวได้ว่า การมุ่งอนาคต มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงาน คือ ในแต่ละขั้นตอนในการทำงานนั้นมีผลต่อความสำเร็จ หรือความก้าวหน้าของบุคคลในอนาคต ความสำเร็จในแต่ละขั้นตอนจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลพยายามทำงานขั้นตอนต่อไปให้สำเร็จ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด (บุญรับ ตักคิมณี. 2532: 8) ซึ่งการมีอาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้น จะต้องประสบปัญหาต่าง ๆ ทั้งของลูกค้าและของตนเอง ซึ่งตัวแทนจะต้องมีความอดทน ขยันหมั่นเพียรและมีแรงจูงใจในการกระทำ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ดังนั้น ตัวแทนที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีคุณลักษณะการมุ่งอนาคตสูง จึงจะประสบความสำเร็จในอาชีพการขายประกันได้

การควบคุมตนเอง (Self Control) จากการวิจัยพบว่าเป็นตัวแปรอันดับที่ 4 ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย ที่สามารถนำมาจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.3017 (ตาราง 27) และค่าเฉลี่ยรวม

ของการควบคุมตนเองของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ สูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมการควบคุม ของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ ($X_{\text{ไม่สำเร็จ}} = 23.50$, $X_{\text{สำเร็จ}} = 37.27$) ดังตาราง 25 แสดงให้เห็นว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ จะมีการควบคุมตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สตูบ และเวอร์เนอร์ (Strube and Werner.1985:688-701) ได้ศึกษาพบว่า บุคลิกภาพ Type A (บุคลิกภาพนักชาย) มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ มากกว่าบุคลิกภาพ Type B และบุคลิกภาพ Type A มีการควบคุมตนเองสูงกว่า Type B ด้วย และจากการศึกษาของ ฟราย (Fry) ได้ศึกษาพบว่าเด็กที่ประสบความสำเร็จจะมีการควบคุมตนเองสูงกว่าเด็กที่ประสบความสำเร็จล้มเหลว และเด็กที่มีการควบคุมตนเองสูงจะสามารถทนต่อสิ่งยั่วยวนใจได้มากกว่า รวมทั้งมีสติปัญญา และความคาดหวังว่าจะประสบความสำเร็จสูงกว่าเด็กที่มีการควบคุมตนเองต่ำ (วันชัย ดนัยตโมนุท. 2536:14 อ้างอิงมาจาก Try.1977:59-520) การควบคุมตนเองเป็นเสมือนแรงที่แฝงอยู่ ซึ่งหมายความว่ามนุษย์มีความพอใจ ที่จะได้ควบคุมพฤติกรรมของตนยิ่งกว่าการถูกผู้อื่นควบคุม จึงกล่าวได้ว่า การที่ตนเองได้ควบคุมตนเองในงานที่ตนทำอย่างอิสระ ก็จะช่วยส่งเสริมในการพัฒนาตนให้สำเร็จได้ดี (Johnson and White. 1991:488-497) ดังนั้น งานอาชีพตัวแทนประกันชีวิตซึ่งถือว่าเป็นงานที่อิสระ ดังนั้นผู้ที่เป็นตัวแทนจะต้องมีการควบคุมตนเอง ให้มีความตั้งใจ และใช้ความพยายามอย่างจริงจังในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1. ควรนำแบบวัดบุคลิกภาพ ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จไปใช้วัดบุคลิกภาพของนักเรียน ก่อนที่จะเลือกแผนการเรียนในการสอบเข้าระดับอุดมศึกษา ซึ่งจะ เป็นประโยชน์แก่ นักเรียน อาจารย์ ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลในการช่วยตัดสินใจ หรือแนะแนวในการเลือกเรียนเพื่อที่จะประกอบอาชีพด้านประกัน หรือการเป็นตัวแทนประกันชีวิตได้ดี

1.2. ควรนำแบบวัดบุคลิกภาพ ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จไปสำรวจบุคลิกภาพของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะประกันหรือตัวแทนประกันชีวิต เพื่อดูว่านักศึกษาหรือตัวแทนประกันชีวิตนั้น มีบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางให้นักศึกษาหรือตัวแทนได้เปรียบเทียบกับบุคลิกภาพ ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จว่าตนเองมีบุคลิกภาพด้านใด หรือขาดบุคลิกภาพของตัวแทนที่ประสบความสำเร็จด้านใด เพื่อนำไปปรับปรุงตนเอง จะได้ประสบความสำเร็จในอาชีพต่อไปในอนาคต

1.3. บริษัทประกันชีวิต ควรนำแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ แบบวัดความเชื่ออำนาจภายในตน แบบวัดการมุ่งอนาคต และแบบวัดการควบคุมตนเอง โดยนำมาคัดเลือกบุคคลก่อนเข้าทำงานในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เพื่อที่จะได้บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี

1.4. จากการศึกษาพบว่า ความเชื่ออำนาจภายในตน การมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเอง สามารถจำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้ดี โดยเรียงตามลำดับ ดังนั้น สถาบันทางการศึกษาจึงควรที่จะนำโปรแกรม ที่เสริมสร้างความเชื่ออำนาจภายในตน การมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเอง โดยนำมาฝึกให้นักเรียน นิสิต และนักศึกษา เพื่อให้มีระดับของการเชื่ออำนาจภายในตน การมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเองที่สูงขึ้น ซึ่งจะ เป็นพื้นฐานที่ดีในการประกอบอาชีพ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จในอนาคต

1.5. บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ที่ไม่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จ ซึ่งได้จากการสังเกตองค์ประกอบนั้น เป็นประโยชน์ทางอ้อมที่จะให้ตัวแทนประกันชีวิตรับรู้ และป้องกันไม่ไห้ตนเองมีบุคลิกภาพด้านนั้น เพื่อจะได้เป็นหนทางไปสู่การประสบความสำเร็จในอาชีพต่อไป

2. ข้อเสนอแนะงานวิจัย

2.1. นำแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ที่ประสบความสำเร็จไปวัดกับบุคคลอาชีพอื่นๆ ที่ใกล้เคียง เช่น พนักงานขาย หรือนำไปเปรียบเทียบกับบุคลิกภาพของอาชีพอื่นๆ เช่น อาชีพนักบริหาร ว่าแตกต่างกันอย่างไร

2.2. นำแบบวัดบุคลิกภาพ ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จไปทดลองหาคุณภาพของแบบวัด โดยวิธีหาความเที่ยงตรงเชิงพยากรณ์

(Predictive Validity) โดยนำแบบวัดไปคัดเลือกบุคคลก่อนเข้าทำงานตัวแทน และดูผลระยะยาวว่า ตัวแทนผู้นั้นประสบความสำเร็จหรือไม่

2.3. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่น่าจะเกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เช่น ตัวแปร เพศ ระดับอายุ ระดับการศึกษา จำนวนบุตร ประสบการณ์ในการทำงานในอาชีพตัวแทน ปริมาณการเข้าอบรม ทัศนคติต่องาน และความคาดหวังในอาชีพ

2.4. ควรศึกษาบุคลิกลักษณะของผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ว่าผู้ที่ตัดสินใจซื้อกรมธรรม์นั้นมีบุคลิกลักษณะใดบ้างที่เป็นองค์ประกอบสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับตัวแทนประกันชีวิตว่าจะมีโอกาส สามารถขายประกันได้มากน้อยเพียงใด

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน. รายงานการวิจัยคุณลักษณะข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2529.
- จรรยา สุวรรณทัต. ประมวลบทความวิชาการ ระหว่างปีพุทธศักราช 2520-2531 ฉบับอภิธานนาการ ครบรอบ 33 ปีสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์: เยาวชนไทยกับการมุ่งอนาคต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531.
- จรรยา สุวรรณทัต, ลาดทองใบ ภูมิภิมย์ และ กมล สดประเสริฐ. ความสามารถในการควบคุมตนเองของเด็กไทย ในแง่ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางการศึกษา การฝึกทักษะและการพัฒนาจิตลักษณะเพื่อการสร้างพลเมืองที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531.
- จรีพร โกลากุล และ กรรณิกา บันสิทธิ์. "การสำรวจทัศนคติของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการประกันชีวิตและการออมทรัพย์," วารสารเพิ่มผลผลิต. 24(2):58-63; เมษายน-พฤษภาคม 2528.
- จุฑา บุรีภักดิ์. การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: สมเจตน์การพิมพ์, 2533.
- จินตนา นนทิกกร. การทดลองใช้ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะการทำงานโดยวางเป้าหมายสำหรับเยาวชน. ปรินุญานินพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธ์. การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2520.
- ณรงค์ศักดิ์ บุญยมาสิก. อิทธิพลของสถานการณ์ระดมคนและจิตลักษณะที่มีต่อการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองของเยาวชน. ปรินุญานินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.
- ดวงเดือน แซ่ตั้ง. อิทธิพลของการให้แรงเสริมด้วยเบี้ยรางวัลต่อความเชื่ออำนาจภายในตนของเด็กวัยรุ่น. ปรินุญานินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. "ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมสำหรับคนไทย" การวิจัยและประยุกต์
ในประมวลบทความวิชาการด้านพฤติกรรมศาสตร์. หน้า 12-18. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. "การพัฒนาจิตใจข้าราชการ : หลักและแนวปฏิบัติทาง
วิชาการ," วารสารวัดผลการศึกษา. 7 (19) : 46-54; พฤษภาคม-สิงหาคม
2538.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ เพ็ญแข ประจณปัจจนิก. "จริยธรรมของเยาวชนไทย,"
รายงานการวิจัย ฉบับที่ 21. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2520.

ทัศนาก้องกิติ. ความสัมพันธ์ระหว่างการอบรมเลี้ยงดูแบบใช้เหตุผลกับความเชื่อ
อำนาจภายในตนของเด็กวัยรุ่นไทย. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหา
วิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528. อัดสำเนา.

ธีรณัฐ โฉมสิบลูกมด. การสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพความเป็นนักธุรกิจของ
นักเรียนชั้นมัธยมปีที่ 3 สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดนครนายก. ปรินญาณินพนธ์
กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533.

นวลละออ สุภาผล. ทฤษฎีบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527.

บังอร ภูภิรมย์ขวัญ. "บุคลิกภาพแห่งบุคคล," วิจัย 81. 1 (1) : 41-53; พฤษภาคม 2524.

บุญชัย กลีเวชย์. "ชายให้ได้ ชายอย่างไร," นักชาย. 1 (6) : 93-98; เมษายน 2531.

บุญชัย กลีเวชย์. "การเตรียมตัวเพื่องานชาย," นักชาย. 1 (7) : 104; 2531.

บุญริบ ศักดิ์มณี. การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ.

ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.

บุญเลื่อน ทองสมุทร, "ครบเครื่องเรื่องชาย," นักชาย. 4 (48) : 121; 2534.

บุญเลื่อน ทองสมุทร, "ครบเครื่องเรื่องประกันภัยเรื่อง CARE," นักชาย.

5 (53) : 132; 2535.

ประเทือง ภูมิภักตราคม. "เทคนิคการควบคุมตนเอง" การปรับพฤติกรรม: ทฤษฎีและ
การประยุกต์. ปทุมธานี, 2535.

ประสบการณ์ (นามแฝง). "นักศึกษาที่ตัวอย่างสร้างสรรค์มีโอกาสดำเนินการให้
เป็นจริงได้เสมอ," นิตยสาร. 2(21):2532.

ปราวดี แจ่มศิริ. ผลการควบคุมตนเองต่อพฤติกรรมก่อนในชั้นเรียนของนักเรียน
ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2527. อดสำเนา.

พรมณี เกษกมล. ผลของการเรียนหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน สายสามัญวิชา
เรียนด้วยตนเอง (สอบเทียบ) ขณะเรียนในระบบโรงเรียนต่อการปรับตัว
การควบคุมตนเองการตัดสินใจเลือกอาชีพ ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา
ตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2537. อดสำเนา.

ไพบุลย์ สาราญญิต. "ยุทธจักรนิตยสาร," นิตยสาร. 1(9):70;2531.

มารวย ผดุงสิทธิ์. "นิตยสารในอุดมคติ หัวใจของไอวี่ลี," นิตยสาร. 1(11):22;2531.

มุกดา สัตตานุชิต. เปรียบเทียบแบบแผนบุคลิกภาพของนักศึกษาพยาบาลที่เคยกระทำ
ผิดและไม่เคยกระทำผิดกฎระเบียบของวิทยาลัยพยาบาลลำปาง. รายงาน
การวิจัย ลำปาง: วิทยาลัยพยาบาลลำปาง: วิทยาลัยพยาบาลลำปาง
สถาบันพัฒนากำลังคนด้านสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวง
สาธารณสุข, 2535. อดสำเนา.

รชชรินทร์ ฉายแก้ว. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่สำคัญ
แบบการเรียน กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์เขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อดสำเนา.

รัตน ประเสริฐสม. การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอนามัยของ
นักเรียนประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2526. อดสำเนา.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ: ศึกษาวรรจกิต, 2531.

แสง, เจ ดับบลิว. คุณก็เป็นได้ นิตยสารชั้นยอด. แปล และ เรียบเรียง โดย เรืองศักดิ์
ปานเจริญ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2531.

วรภา ประเสริฐสม. "มนุษย์สัมพันธ์," นิตยสาร. 3(31):40-48;2533.

- วรเทพ สวัสดิ์ และคนอื่นๆ. คุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2529.
- วารุณี ชนวรวิชัย. "การพัฒนาบุคลิกภาพ," การศึกษา กทม. 14:6; เรือนแก้วการพิมพ์,
2524. วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. ปัจจัยทางการสื่อสารระหว่างบุคคลของตัวแทน
ประกันชีวิต ที่มีผลในการโน้มน้าวให้มีการทำประกันชีวิต วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534. อัดสำเนา.
- วิทยา นาควัชร. "จิตวิทยาในการขาย," นักขาย. 1(2):119; 2530.
- วิโรจน์ ว่องประเสริฐ. "ก้าวสู่การเป็นสุภาพบุรุษนักขาย," นักขาย. 4(47):100;
2534.
- วิโรจน์ ว่องประเสริฐ. "สัญญาตญาณนักขาย," นักขาย. 5(49):93; 2535.
- วันชัย ดนัยตโมนท. คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้น
มัธยมศึกษาตอนต้น ในจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.
- เวลเลอร์ เอลเบอ์. จิตวิทยาของนักขาย. แปลโดย เอลิมพงษ์ จิระรัตน์. ม.ป.ท.
2526.
- ศศวรรณ เทศศรีเมือง. การเปรียบเทียบผลของการควบคุมตนเองและการชี้แนะ
ที่มีผลต่อความขยันหมั่นเพียรในการเรียน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2
โรงเรียนสตรีราชินูทิศ จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.
- ศรีธรรม ธนะภูมิ. พัฒนาการทางอารมณ์และบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์, 2535.
- ศรีสุกิจ อำนางวรประเสริฐ. การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขต
กรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529. อัดสำเนา.
- สากล ชนสัตยาวิบูล. "ข้อค้นพบบางประการเกี่ยวกับบริษัทประกันภัย," จุฬาลงกรณ์
ปริทัศน์. 13(49):19-35; มิถุนายน. 2533.
- สุชา จันทน์เอม. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
จำกัด, 2533.
- สุชาติ โกคิน. "คุณสมบัติที่ดีของนักขาย," นักขาย. 1(7):73-79; 2531.
- สุปรีดา ประศาสน์วินิจัย. การจัดการขาย. ม.ป.ท., ม.ป.ป.

- สุรพงษ์ ชูเดช. ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในมหาวิทยาลัยกับจิตลักษณะที่สำคัญของนิสิต ปริญญานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531. อัดสำเนา.
- สำอองค์ งามวิชา. การส่งเสริมการขาย. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2525.
- โสภา มะแควีศรี. การเปรียบเทียบผลของการควบคุมตนเองและการวางแผนเงิน เป็นกลุ่มที่มีต่อพฤติกรรมตั้งใจเรียน ของนักศึกษาวิชาชีพลูกสูตรระยะสั้น วิทยาลัยสารพัดช่างศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.
- หลุย จำปาเทศ. แรงจูงใจ. กรุงเทพฯ : สถาบันการบริหารและจิตวิทยา, 2535.
- อมร ถาวรมาศ. "คลินิกหมอนักขาย," นักขาย. 1(9): 215-219; 2531.
- อมรเทพ ดีโรจนวงศ์. "นักขายในอุดมคติ หัวใจของไอวี่ลี," นักขาย. 1(11): 51; 2531.
- อรนงค์ วิทยานิพนธ์. การเปรียบเทียบผลของการควบคุมตนเองและการวางแผนเงิน เป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมก่อนนอนในห้องสมุด ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดใหม่ช่องลม กรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.
- อุบล เลี้ยววาริน. ความสำคัญของการศึกษาที่มีต่อจิตลักษณะ และพฤติกรรมสุขภาพ ของผู้ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.
- อุบล วุฒิสาลิทธิ. กระบวนการควบคุมตนเอง เพื่อลดความวิตกกังวลในการเตรียมตัวสอบคัดเลือกเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- อุษณีย์ เย็นสบาย. จิตวิทยาแนะแนว. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2533.
- อังศุมา วิทยวีรศักดิ์. การแสวงหาข้อมูลความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนเอง สุขภาพและการควบคุมตนเองในผู้ป่วยมะเร็งที่ได้รับการรังสีรักษา. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2534. อัดสำเนา.

อำพันธ์ เอ็มม. การศึกษาปัจจัยบางประการ ที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของ
ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ:
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.

Anatasi, Anne. Personality Development. New York: Mc Graw-Hill
 Book Company, 1968.

Broedling, Lartie A. " Relationship of Internal - External
 Control work Motivation and Performance in an
 Expectancy Model," Journal of Applied Psychology. 60:
 65-70; 1975.

Clarke, Walter V.. " The Personality Profiles of life
 Insurance Agents," The Journal of Psychology. 42:
 295-302; 1956.

Crandall, V.C., Preston Anne and Alice Raleson. "Maternal
 Reaction and achivement behavior in young children,"
Child Development. 53:841-869; 1982.

Davis ,William L. and D.Elaine Davis. "Internal-External
 Control and Attribution of Responsibility for
 Success and Failure," Journal of Personality. 40(1):
 123-136; 1972.

Freud, S. An outline of Psychoanalysis. New York: W.W. Norton
 and Co; 1937.

Gjesme, Torgrim. "Future Time Orientation as a Function of
 Achievment Motive , Ability , Deley of Gratification
 and sex," The Journal of Psychology. 101:173-188; 1979.

Gjesme, Torgrim. "Amount of Manifested test anxiety in the
 Heterogeneous Classroom," The Journal of Psychology.
 110:171-189; 1982.

- Holland, John L. The Psychology of Vocation Choice. A Theory of Personality Types and Model Environment. Mass: Blaisdell Publishing Co; Inc, 1966.
- Krejcie, R.V. , D.W. Morgan . " Determing Sample Size for Research Activity," Education and Psychological Measurement. 30:607-610; 1970.
- L. Alan, Witt. "Locus of Control and Success a Professional money Collector," The Journal of Social Psychology. 128:703-704; 1987.
- Lamm, Helmut, Rolf W. Schmidt and Gisela Trommsdorff. "Sex and Social Class as Determinant of Future Orientation Time Perspective in Adolescents," Journal of Personality and Social Psychology. 54(3):317-326; 1976.
- Matteson, Michael T., John M. Ivancevich and Samuel V. Smith "Relation of Type A Behavior to Performance and Satisfaction among Sales Personnel," Journal of Vocational Behavior. 25:203-214; 1984.
- Meade, Robert D. " Future Time Perspective of Collage Students in America and India," Journal of Social Psychology. 83:175-182; 1971.
- Merenda, Peter F. " Activity Vector Analysis Validity for Life Insurance Salesmen," Engineering and Industrial Psychology. 1 (1): 1-11; 1959.
- Merenda, Peter F., Joseph L. Fava. "Role of Behaviorally Descriptive Adjectives in Description of Personality," Psychological Report. 74:259-274; 1994.
- Merenda, Peter F., Walter V. Clarke. " AVA as a Predictor of Occupational Hierarchy, " Journal of Applied Psychology. 42 (4) : 289-292; 1958.

- Merenda, Peter F., Walter V. Clarke. "The Predictive Efficiency of Temperament Characteristic and Personnel Success of Life Insurance Agents," Journal of Applied Psychology. 43:360-366;1959.
- Merenda, Peter F., Walter V. Clarke and Charles E. Hall. "Cross - validity of Procedures for Selecting Life Insurance Salesman, " Journal of Applied Psychology. 45 (6) : 19; 1961.
- Mischel, W. "Processes in Delay of Gratification," In L. Berkowitz (ed.) Advances in Experimental Social Psychology. Vol. 7, New York: Academic Press, 7:249-292; 1974.
- Nye, F. I. Family Relationships and Delinquent Behavior. New York: Wiley, 1958.
- Oliver, R. L. "Expectancy Theory Prediction of Saleman Performance," Journal of Marketing Research. 11:243-253; 1974.
- Perri, M. G., C. S. Richards. "An Investigation of Naturally Occurring Episodes of Self-Controlled Behavior," Journal of Counseling Psychology. 24: 177-183 ;1977.
- Plante, Thomas G. and other. "Construct Validity for the Activity Vector Analysis Utilizing the Sixteen Personality Factors Questionnaire," Journal of Clinical Psychology. 42 (2) : 220-230;1985.
- Reckless, Walter C. The Etiology of Delinquent and Criminal Behavior. Bulletin No. 5. New York : Social Science Research Council, 1943.

- Richard, Oliver L.. " Expectancy Theory Perdictions of Saleman's Performance,"Journal of Marketing Research. 6:243-253;1974.
- Robinson, Charles Loe. "Future Time Perspective in Non - Incarcerataed Juvenile Dliquents,"Dissertation Abstracts International. 32 (2) :1225-B;August, 1971.
- Rotter,Julian B.. "Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement," Psychological Monographs:General and Applied.80(1): 1-28;1966.
- Samuel,William.Personality: Searching for the Sources of Human Behavior.New York:Mc Graw-Hill,1981.
- Seligman,Martin E.P. and P. Schulman ." Explantory Style as a Predictor of Productivity and Quitting Among Life Insurance Sales Agents,"Journal of Personality and Social Psychology. 50:32-838;1986.
- Solomon, D. and M.T.Oberlander."Locus of Control in the Classroom," Psychological Concept in the Classroom.p. 119-150.New York: Harper and Row Publishers,1974.
- Strickland,Bonnie R. " Internal - External Control of Reinforcement,"Personality Variable in Social Behavior. p.219-280.New York:John Wiley and Son,1977.
- Wayne. Wayne K. Wayne."Predicting Ratings of Sales Success with Objective Performance Information,"Journal of Applied Psychology.44(3):398-403;1960.
- Wright,D.The Psychology of Moral Behaviour.Middlesex,England: Penquin Books Ltd.,1975.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก -

หนังสือการรับรอง



(สำเนา)

ที่ ทม 1007/ 1449

บัณฑิตวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

8 มีนาคม 2539

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน ตัวแทนประกันชีวิต AIA

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นางสาวเพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล เป็นนิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำวิทยานิพนธ์

เรื่อง ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความควบคุมดูแลของ

รศ.ดร.ดวงเดือน ศาสตร์ภัทร

ประธาน

อ.สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตฯขอความอนุเคราะห์ คือ ขอให้ตัวแทนประกันชีวิต AIA ตอบแบบสอบถาม ในระหว่าง เดือนมีนาคม - เมษายน 2539 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวศิริฎา พูลสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

ภาคผนวก ข .

ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ

ของแบบวัดบุคลิกภาพตัวแทน

ประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ

ตาราง 30 ค่าอำนาจการจำแนกของแบบทดสอบบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต
ที่ประสบความสำเร็จ

ข้อที่	ค่าอำนาจการจำแนก (T-test)
1	3.51
2	4.02
3	2.15
4	4.27
5	3.72
6	4.68
7	4.74
8	2.87
9	4.46
10	2.27
11	3.34
12	4.49
13	4.87
14	3.42
15	4.20
16	6.94
17	4.64
18	4.37
19	3.21
20	3.18
21	3.00
22	3.15
23	3.96

ตาราง 30 (ต่อ)

ข้อที่	ค่าอำนาจการจำแนก (T-test)
24	2.78
25	4.64
26	4.94
27	2.39
28	4.20
29	2.51
30	4.74
31	3.86
32	4.68
33	3.25
34	3.31
35	3.44
36	3.48
37	2.75
38	3.00
39	2.59
40	3.61
41	4.07
42	3.86
43	2.47
44	2.27
45	2.22
46	2.39

ตาราง 30 (ต่อ)

ข้อที่	ค่าอำนาจการจำแนก(T-test)
47	3.41
48	4.86
48	5.18
50	5.42
51	2.52
52	2.56
53	5.87
54	4.54
55	3.79
56	2.89
57	4.15
58	2.99
59	2.45
60	2.10
61	2.20
62	3.06
63	2.31
64	2.26
65	2.62
66	2.19
67	3.65
68	2.24

ภาคผนวก ค.

องค์ประกอบแบบวัดบุคลิกภาพ

AVA

คำคุณศัพท์ Activity Vector Analysis 42 องค์ประกอบ

ก. Aggressiveness

1. Enthusiatic	:	กระตือรือร้น
2. Adventurous	:	การผจญภัย
3. Spontaneous	:	แรงกระตุ้นที่เกิดจากตนเอง
4. Impetuous	:	หุนหันพลันแล่น
5. Energetic	:	ซะมัก เซมัน
6. Assertive	:	รักษาสถิติน ^๕ ดอดัง
7. Dominant	:	ชอบเด่นเหนือผู้อื่น
8. Forceful	:	บากบั่น อดทน
9. Courageous	:	ความกล้าหาญ
10. Brave	:	ความกล้าหาญ
11. Direct	:	ตรงไปตรงมา (เชื่อสัตย์)
12. Ambitious	:	ทะเยอทะยาน
13. Optimistic	:	มองโลกในแง่ดี
14. Aloof	:	สันโดษ แยกตัว เก็บตัว
15. Argumentative	:	โต้แย้ง
16. Domineering	:	เหมือนDominant
17. Stubborn	:	^๕ ดอดัง
18. Distrustful	:	ไม่ไว้วางใจ, ไม่เชื่อใจ
19. cold	:	เฉยชา
20. Gruff	:	แข็งกระด้าง, ห้าว
21. Efficient	:	มีประสิทธิภาพ
22. Persistent	:	ความสม่ำเสมอ
23. Decisive	:	ตัดสินใจดี คิดรอบคอบมีเหตุผล
24. Deliberate	:	ตั้งใจ
25. Logical	:	มีเหตุผล
26. Reckless	:	ไม่รอบคอบ

27.Independent	:	อิสระ
28.Intelligent	:	ฉลาด
29.creative	:	ความคิดสร้างสรรค์

๓.Sociability

30.Sociable	:	ชอบสังคม
31.Happy-go-Lucky	:	ชอบสนุกสนานรื่นเริง
32.Sophisticated	:	ชักชวนในทางที่ผิด

๔.Emotional Control

33.Courteous	:	สุภาพ มากกว่าPolite
34.Polite	:	สุภาพ
35.Affectionate	:	ทำด้วยความรัก
36.Natural	:	มีความเป็นธรรมชาติ

๕.Social Adaptability

37.Inhibited	:	ไตร่ตรอง รอบคอบ มีเหตุผล (ตรงข้ามReckless)
38.Submissive	:	คล้อยตาม
39.Pessimistic	:	มองโลกในแง่ร้าย
40.Irritable	:	ฉุนเฉียว โกรธง่าย
41.Fearful	:	หวาดกลัว
42.Emotional	:	มั่นคงทางอารมณ์

รวบรวมองค์ประกอบจากแบบวัด AVA ได้องค์ประกอบ 22 องค์ประกอบ
แล้วนำมาให้คำนิยามปฏิบัติการ

1. กระตือรือร้น (Enthusiatic, Energetic) หมายถึง การแสดงนิสัย
ของบุคคลที่ทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ไม่มีผลัดวันประกันพรุ่ง และใช้เวลาว่าง
ให้เกิดประโยชน์

2. กล้าหาญ (Brave, Courageous) หมายถึง การแสดงนิสัยของ
บุคคลที่ชอบหาประสบการณ์ใหม่ๆ (Adventurous) พร้อมทั้งจะทำในสิ่งที่ตนเห็นว่า
ถูกต้องและกล้าเผชิญสถานการณ์ต่างๆ

3. หนุนหั้นพลันแล่น (Impetuous) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่
กระทำสิ่งต่างๆ อย่างรวดเร็วว่องไวทำสิ่งต่างๆ โดยไม่คิดรอบคอบ (Reckless)
ขาดความอดทน

4. ตื้อดิ่ง (Stubborn, Assertive) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคล
ที่ยึดมั่นในความเชื่อของตนเองคือ ทำตามใจตัวเองยึดติดกับสิ่งที่ตนเชื่อ

5. ชอบโดดเด่น (Dominant, Domineering) หมายถึง การแสดง
นิสัยของบุคคลที่ต้องการอยากเด่น ต้องการได้รับความสำเร็จหรือการยอมรับนับถือ

6. ตรงไปตรงมา (Direct) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่
ประพฤติปฏิบัติตรงไปตรงมา ไม่ทุจจริตหลอกลวง ยืนดีในความสำเร็จของผู้อื่น

7. ทะเยอทะยาน (Ambitious) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่
ต้องการให้คนอื่นรู้จักตนด้วยผลงาน ต้องการให้ผลงานของตนสำเร็จในระดับสูง
ทำงานสำเร็จด้วยตนเอง และ ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

8. มองโลกในแง่ดี (Optimistic) หมายถึง การแสดงนิสัยของ
บุคคล ที่มีความไว้วางใจผู้อื่น มองบุคคลอื่นในลักษณะเป็นมิตรหรือเป็นคนดีไปหมด
ให้อภัยผู้อื่นไม่ผูกใจเจ็บ

9. สันโดษ (Aloof) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่เก็บตัว
ทำอะไรด้วยความระมัดระวัง

10. มีเหตุผล (Logical, Decisive) หมายถึง การแสดงนิสัยของ
บุคคลที่ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น เชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นต้องมีเหตุผลอธิบายได้
(Inhibited)

11. ไม่ไว้วางใจ (Distrustful) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่หวาดระแวงไม่เชื่อใจคน (Fearful) หรือไม่เชื่อใครง่าย ๆ

12. แข็งกระด้าง (Gruff) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่แสดงออกโดยมีพฤติกรรมที่ไม่อ่อนน้อมทั้งกาย และวาจา (Argumentative)

13. ความสม่ำเสมอ (Persistent) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่มีความหมั่นเพียรเฝ้าหาความรู้อยู่เสมอและมีความอดทน (Foceful)

14. อิสระพึ่งตนเอง (Independent) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ใช้ความสามารถของตนเองในการแก้ปัญหา ตัดสินใจด้วยตนเอง อยากรู้อยากเห็น หรือทำตามใจตน

15. ความคิดสร้างสรรค์ (Creative) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่มีความคิด หรือการกระทำที่แปลกเริ่มไม่ซ้ำแบบใคร ริเริ่มในกิจกรรมต่างๆ และสนใจในความคิดหรือผลงานแปลกเริ่มของผู้อื่น

16. ชอบสังคม (Sociable) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ชอบพบปะสังสรรค์กับผู้อื่น ชอบการรวมกลุ่มเป็นหมู่คณะ ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้ดี

17. ชอบสนุกสนาน (Happy-go-Lucky) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่อารมณ์แจ่มใส รื่นเริงชอบเข้าร่วมกิจกรรม หรือเกมส์สนุก ชอบฟัง อ่าน หรือคุยเกี่ยวกับเรื่องตลกขำขัน

18. สุภาพ (Polite) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่มีกิริยาอ่อนน้อม และมีจิตใจที่อ่อนโยน

19. ธรรมชาติ (Natural) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่รู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แล้วแสดงออกมาทางสีหน้าท่าทางตามความเป็นจริง โดยไม่เสแสร้ง

20. คล้อยตาม (Submissive) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ชอบขึ้นอยู่กับกลุ่ม ขาดความคิดที่เป็นของตน

21. มั่นคงทางอารมณ์ (Emotional) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่มีความสม่ำเสมอทางอารมณ์สุขุม เขือกเย็น

22. มองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่โกรธง่ายฉุนเฉียวหรือหงุดหงิด (Irritable) ไม่ให้อภัยผู้อื่น

คำคุณศัพท์ที่มีอยู่ใน 22 องค์ประกอบแล้ว

ก.สติปัญญา (Intelligent) หมายถึงการแสดงนิสัยของบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative) มีเหตุผล (Logical) และปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้ดี (Sociable)

ข.แรงกระตุ้นที่เกิดจากตนเอง (Spontaneous) หมายถึงการแสดงนิสัยของบุคคลที่ต้องการที่จะทำสิ่งที่ยาก ให้ประสบความสำเร็จ ตามจุดมุ่งหมายของตน (Ambitious) กระทำสิ่งต่างอย่างรวดเร็ว (Enthusiastic) ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือตน (Dominant)

ค.มีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึงการแสดงถึงนิสัยของบุคคลที่กระตือรือร้นในการทำงาน (Enthusiastic) ชี้อตรง (Direct) สามารถแก้ไข ปัญหา (Independent) และแสวงหาความรู้อยู่เสมอ (Persistent)

ง.กำด้วยความรัก (Affectionate) หมายถึงการแสดงถึงนิสัยของบุคคลที่เต็มใจอุทิศร่างกายแรงใจ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย (เหมือน การขยันหมั่นเพียร ใน Persistent) ทำงานอย่างสม่ำเสมอ อดทน (Persistent)

คำคุณศัพท์ที่ถูกตัดออกเนื่องจากเป็นลักษณะของจริยธรรม

จ.ชักชวนในทางที่ผิด (Sophisticated) หมายถึง การแสดงนิสัยของบุคคลที่ชักชวนเพื่อนหรือคนรู้จักไปในทางที่ผิดกฎระเบียบ ศีลธรรม และทำให้เกิดผลเสียต่อบุคคลที่ถูกชักจูง

องค์ประกอบของแบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ

จำนวน 22 องค์ประกอบ

องค์ประกอบ 1 เชื้อมั่นในตนเอง

ตัวแปร

41. ถ้ามีการสมัครฝึกอบรมและมีประโยชน์ ข้าพเจ้าจะรีบสมัคร

42. เมื่อข้าพเจ้าลงแข่งขันและแพ้เกมส์แรก ก็ไม่ท้อและลงแข่งขัน

เกมส์ต่อไป

43. ข้าพเจ้า เชื้อมั่นในความคิดและการตัดสินใจของตนเอง

44. ข้าพเจ้าปฏิบัติตนตามคำที่ว่า "ตนเป็นที่พึ่งแห่งตน" เสมอ

องค์ประกอบ 2 มั่นคงทางอารมณ์

ตัวแปร

66. ข้าพเจ้าเก็บความรู้สึกได้ดี แม้โกรธมากก็ตาม

67. เวลาไม่พอใจข้าพเจ้าจะแสดงออกมาสีหน้าท่าทางเสมอ

68. ข้าพเจ้าโกรธใครแล้วหายโกรธยาก

องค์ประกอบ 3 ความรับผิดชอบต่องาน

ตัวแปร

19. ถ้างานออกมาไม่ดี ข้าพเจ้าจะพยายามแก้ไขให้ดีที่สุด

20. ข้าพเจ้าทำงานในส่วนที่รับผิดชอบด้วยตนเองเสมอ

21. ข้าพเจ้าทำงานเต็มความสามารถทุกงานที่รับผิดชอบอยู่

องค์ประกอบ 4 ซื่อตรง

ตัวแปร

16. การลอกข้อสอบเป็นการกระทำที่ผิดมาก

17. ข้าพเจ้ารู้สึกยินดี เมื่อเพื่อนได้เลื่อนตำแหน่ง

18. หากมีการจัดประกวดผลงาน ข้าพเจ้าจะส่งผลงานเข้าร่วมด้วย

องค์ประกอบ 5 กล้าตัดสินใจ

ตัวแปร

13. ข้าพเจ้าชอบการพูดต่อหน้าชุมชน
14. ในงานกลุ่ม ข้าพเจ้าอาสาเป็นตัวแทนรายงานเสมอ
15. เมื่อทำของผู้อื่นเสียหายก็จะแก้ไขหรือซื้อใหม่คืน
35. ข้าพเจ้าไม่ไว้วางใจคนที่ข้าพเจ้าไม่สนิท

องค์ประกอบ 6 กระตือรือร้น

ตัวแปร

1. ถ้าได้รับมอบหมายให้ทำงาน ข้าพเจ้าจะรีบลงมือทันที
3. เมื่อมีเวลาว่าง ข้าพเจ้าจะหางานอดิเรกทำเสมอ
27. ข้าพเจ้ารู้สึกประหม่าเมื่อพูดในห้องประชุม
28. เมื่ออยู่ในกลุ่ม ข้าพเจ้าล้าปากใจที่จะหาเรื่องคุย

องค์ประกอบ 7 ต้อตั้ง

ตัวแปร

10. ข้าพเจ้ามีความคิดเห็นขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเสมอ
11. ข้าพเจ้าทำสิ่งที่ตนเห็นว่าถูกต้อง โดยไม่ฟังเสียงส่วนใหญ่
12. ข้าพเจ้าคิดว่าตนเองสามารถเป็นผู้นำกลุ่มได้

องค์ประกอบ 8 รอบคอบ

ตัวแปร

29. ข้าพเจ้าไม่สบายใจเมื่อมีคนจ้างมองขณะทำงาน
30. ก่อนจะทำอะไร ข้าพเจ้าต้องมีเหตุผลเสมอ
31. ข้าพเจ้าจะพิจารณาข้อเท็จจริง ก่อนสรุปว่าผู้อื่นถูกหรือผิด

องค์ประกอบ 9 กล้าเผชิญต่อสถานการณ์

ตัวแปร

- 63. ข้าพเจ้ารู้สึกลำบากใจที่ต้องตัดสินใจทำอะไรด้วยตนเอง
- 64. ข้าพเจ้าควบคุมอารมณ์ได้ดีทุกสถานการณ์

องค์ประกอบ 10 มีเหตุผล

ตัวแปร

- 32. เพื่อนๆพูดเสมอว่า ข้าพเจ้าเป็นคนมีเหตุผล
- 33. ข้าพเจ้าไม่เชื่อข่าวลือ จนกว่าจะมีหลักฐาน

องค์ประกอบ 11 เอื้อเฟื้อ

ตัวแปร

- 22. ข้าพเจ้าคิดว่าทุกคนในโลกนี้ ควรช่วยเหลือและเป็นมิตรกัน
- 23. ข้าพเจ้ามีความสุขที่มีส่วนช่วยเหลือผู้อื่น

องค์ประกอบ 12 เอาแต่ใจตนเอง

ตัวแปร

- 38. เมื่อซื้อสินค้าได้รับบริการไม่ดี ก็จะกล่าวว่าพนักงานบริการ
- 39. เพื่อนพูดขัดหู ข้าพเจ้าจะแสดงกิริยาไม่พอใจเสมอ
- 40. แม้ว่าจะหมดเวลาทำงาน แต่มิงานค้างก็จะทำต่อให้เสร็จ

องค์ประกอบ 13 กล้าคิดกล้าแสดงออก

ตัวแปร

- 45. ข้าพเจ้าจะเสนอความคิดเห็นนั้นแม้ไม่มีเพื่อนคนใดที่คิดตรงกับข้าพเจ้า
- 46. ข้าพเจ้าชอบคิดค้นหาวิธีการใหม่ๆ มาใช้กับงาน

องค์ประกอบ 14 ชอบสนุกสนาน

ตัวแปร

- 53. ในงานรื่นเริง ข้าพเจ้าจะเข้าร่วมสนุกสนานอย่างเต็มที่
- 54. ถ้ามีโอกาสให้เลือกงานที่จะเล่น ก็จะเลือกงานที่ตลก

องค์ประกอบ 15 ไม่อาย

ตัวแปร

- 6. เมื่อถูกเชิญไปร่วมงานที่ไม่รู้จักใคร ข้าพเจ้าก็จะไปร่วมงาน
- 7. ข้าพเจ้าชอบลัดคิว เพราะประหยัดเวลา

องค์ประกอบ 16 กล้าเสี่ยง

ตัวแปร

- 4. อาสาเป็นตัวแทนไปในงานต่างๆ เพราะได้ประสบการณ์ใหม่ๆ
- 5. ถ้ามีคนขอให้ช่วยเหลืองานที่มีประโยชน์ต่อสังคม ข้าพเจ้าจะช่วยทันที

องค์ประกอบ 17 เจ้าอารมณ์

ตัวแปร

- 36. เมื่อมีคนทำให้โมโห ข้าพเจ้าจะระบายจนกว่าจะหาย
- 37. ข้าพเจ้าแสดงกริยากระแทกกระทั้น เมื่อรู้สึกโกรธ

องค์ประกอบ 18 ก้าวร้าว

ตัวแปร

- 8. ข้าพเจ้ามักจะทำอะไรโดยไม่ยั้งคิด
- 9. ข้าพเจ้าแสดงอาการไม่พอใจทันที เมื่อเพื่อนพูดขัดหู

องค์ประกอบ 19 เปิดเผย

ตัวแปร

- 25. ข้าพเจ้าไม่ถือโทษโกรธเคืองผู้อื่นง่าย
- 26. ข้าพเจ้าไม่ชอบพูดต่อหน้าคนมากๆ

องค์ประกอบ 20 เป็นไปตามธรรมชาติ

ตัวแปร

- 56. เมื่อเดินผ่านผู้ใหญ่ ข้าพเจ้าจะย่อตัวลงเสมอ
- 59. ข้าพเจ้ายิ้มอย่างพอใจเมื่อเพื่อนชมว่าเก่ง
- 60. ข้าพเจ้านำนิ้วหัวแม่มือมาปิดเวลาใช้ความคิดเสมอ

องค์ประกอบ 21 ชอบสังคม

ตัวแปร

- 48. ข้าพเจ้าชอบงานเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- 50. ข้าพเจ้ามักมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม
- 51. ข้าพเจ้าสามารถเข้ากับคนได้ทุกประเภท
- 52. ข้าพเจ้ามีอารมณ์แจ่มใสรื่นเริงเสมอ

องค์ประกอบ 22 สุภาพ

ตัวแปร

- 57. บนรถประจำทาง ข้าพเจ้าจะสละที่นั่งให้เด็กและคนชราทุกครั้ง
- 58. เมื่อพบคนพิการ จะรู้สึกสงสารในความพิการของเขา
- 61. ข้าพเจ้าแสดงสีหน้าพอใจอย่างมากถ้าได้เที่ยวในสถานที่ที่ชอบ

ภาคผนวก ง.

ตอน 1 แบบวัดการควบคุมตนเอง

ตอน 2 แบบวัดการมุ่งอนาคต

ตอน 3 แบบวัดความเชื่ออำนาจภายในตน

**ตอน 4 แบบวัดบุคลิกภาพของตัวแทน
ประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ**

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามทั้ง 2 ตอน นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงาน และความคิดเห็น
 ทั่วๆไปของท่าน คำตอบนี้ขึ้นอยู่กับตัวท่าน โดยคำตอบไม่มีข้อใดถูกหรือผิดและไม่มีผลกระทบ
 กระเทือนต่อท่านแต่อย่างใดในการตอบแบบสอบถามไม่ต้องลงชื่อของท่านและจะเก็บไว้เป็น
 ความลับ โดยไม่มีการเปิดเผยเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบตรง
กับความคิดความรู้สึกของท่านมากที่สุด โปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ขอขอบพระคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวเพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล
นิสิตปริญญาโทบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

* ท่านชาวประกัน ได้ลูกค้าประมาณรายต่อปี

ราชคฤ์

* ท่านเคยได้รับรางวัลจากการขายประกันชีวิตหรือไม่

[] ไม่เคย

[] เคย เห็นรางวัล _____

ตอนที่ 1

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย J ลงในระดับที่ตรงกับการกระทำที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย
1. การกระทำดีโดยขาดผู้รู้เห็นเป็นการกระทำที่สูญเปล่า.....						
2. ความพอใจเกิดจากการได้รับ การยอมรับและการ ยกย่องจากผู้อื่นเท่านั้น.....						
3. ถ้าการสอบมีการมอบเปิดตำรา คนที่ไม่เฉลียวโอกาส อย่างคนอื่นเป็นคนโง่.....						
4. อยู่ต่างถิ่น เราจะทำอะไรก็ได้ เพราะไม่มีใครรู้จัก..						
5. ข้าพเจ้าจะระมัดระวังในการทำงานยิ่งขึ้น เมื่อมีคน คอยจับผิด.....						
6. การทำความดีไม่ควรหวังผลตอบแทน.....						
7. เมื่ออยากได้สิ่งใด แต่ต้องรอคอยข้าพเจ้าจะไม่อดทน หรือทนไม่ได้.....						
8. เมื่อเห็นของที่ชอบอยากได้มาก แต่ราคาแพง ข้าพเจ้า จะซื้อทันที และยอมอดหลังจากนั้น.....						

ตอนที่ 2

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย J ลงในระดับที่ตรงกับการกระทำที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย
1. ฉันมักทำสิ่งต่างๆ ในเวลาที่สันทัดเสมอ.....						
2. ฉันรู้สึกว่าเวลาครึ่งปี เป็นเวลาที่ยาวนานมาก.....						
3. ฉันไม่ค่อยคิดถึงอนาคตมากนัก						
4. ฉันสนใจเฉพาะแต่ว่าฉันรู้สึกอย่างไรในปัจจุบันเท่านั้น.....						
5. ฉันไม่ค่อยจะนึกถึงอะไร ว่างหน้ามากนัก.....						
6. ฉันคิดว่าไม่มีประโยชน์ ที่จะวิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคต อะไรจะเกิดก็ต้องเกิด.....						
7. แต่ละวัน เป็นเวลาที่ยาวนานมากๆ.....						
8. ฉันต้องหาวิธีต่างๆ มาเวลาอยู่เสมอ.....						
9. การวางแผนล่วงหน้าเป็นการไร้ประโยชน์ เพราะมัก ไม่เป็นไปตามแผน.....						
10. เราควรหาความสุขใส่ตัวให้มากที่สุด เพราะอนาคต เป็นสิ่งที่ไม่น่าสนใจ.....						

ตอนที่ 3

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับที่ตรงกับการกระทำที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย
1. รู้สึกว่าไม่คุ้มค่าที่พยายามทำอะไรอย่างเต็มที่ เพราะ มักไม่เคยได้ผลตามที่เรายกยอ.....						
2. บุคคลที่วันเป็นผู้นำได้ อยู่ที่มีโอกาสมากกว่าความสามารถ.....						
3. ผู้ใหญ่มักปฏิบัติต่อเด็กโดยไม่มีเหตุผล.....						
4. การอธิบายอาจทำให้สิ่งที่ต้งามต่างๆ เกิดขึ้นได้บ้าง.....						
5. ข้าพเจ้ามักถูกกล่าวหาว่าทำผิด ทั้งๆ ที่ไม่ได้ทำ.....						
6. การทำให้พ่อแม่เปลี่ยนใจไม่ว่าเรื่องใดก็ตาม เป็นเรื่องที่ยากมาก.....						
7. เมื่อทำสิ่งใดผิดพลาดจะรู้สึกว่าไม่สามารถที่จะทำให้ สิ่งนั้นกลับเป็นถูกต้องได้.....						
8. ข้าพเจ้ารู้สึกว่ามีความใจร้ายกับข้าพเจ้าโดยไม่มีเหตุผล.....						
9. ถ้ามีคนคิดทำร้ายข้าพเจ้า จะหยุดยั้งเขาได้น้อยมาก.....						
10. เมื่อมีสิ่งเลวร้ายกำลังจะเกิดขึ้น มักจะเกิดขึ้นแน่ๆ ไม่ว่าจะหยุดยั้งด้วยวิธีใดๆ ก็ตาม.....						
11. ความปกติข้าพเจ้ามีโอกาสเลือกรับประทานได้น้อยมาก เมื่ออยู่ที่บ้าน.....						
12. เมื่อมีใครที่ไม่ชอบท่าน ท่านไม่มีทางแก้ไขอะไรได้....						
13. ถ้าโชคไม่ดีเข้าก็หวังว่าสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นมักจะดีไปหมด.....						
14. ทักษะที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาคือพยายามไม่คิดถึงปัญหานั้น.....						

ข้อความ	จริงมาก	จริงบางครั้ง	ไม่จริง
25. ข้าพเจ้าไม่ถือโทษโกรธเคืองผู้อื่นง่าย.....			
26. ข้าพเจ้าไม่ชอบพูดต่อหน้าคนมากๆ.....			
27. ข้าพเจ้ารู้สึกประหม่าเมื่อพูดในห้องประชุม.....			
28. เมื่ออยู่ในกลุ่ม ข้าพเจ้าลำบากใจที่จะหาเรื่องคุย.....			
29. ข้าพเจ้าไม่สบายใจเมื่อมีคนจ้องมองขณะทำงาน.....			
30. ก่อนจะทำสิ่งใด ข้าพเจ้าต้องมีเหตุผลเสมอ.....			
31. ข้าพเจ้าจะพิจารณาข้อเท็จจริง ก่อนสรุปว่าผู้อื่นถูกหรือผิด.....			
32. เพื่อนๆพูดเสมอว่า ข้าพเจ้าเป็นคนมีเหตุผล.....			
33. ข้าพเจ้าไม่เชื่อข่าวลือ จนกว่าจะมีหลักฐาน.....			
34. บ่อยครั้งที่เพื่อนชม แต่ข้าพเจ้าคิดว่าเพื่อนแกล้งชม.....			
35. ข้าพเจ้าไม่ไว้วางใจคนที่ข้าพเจ้าไม่สนิท.....			
36. เมื่อมีคนทำให้โมโห ข้าพเจ้าจะระบายจนกว่าจะหาย.....			
37. ข้าพเจ้าแสดงกิริยากระแทกกระทั้น เมื่อรู้สึกโกรธ.....			
38. เมื่อซื้อสินค้าได้รับบริการไม่ดี ก็จะกล่าวว่าพนักงานบริการ.....			
39. เพื่อนพูดขัดหู ข้าพเจ้าจะแสดงกิริยาไม่พอใจเสมอ.....			
40. แม้ว่าจะหมดเวลาทำงาน แต่มีงานค้างก็จะทำต่อให้เสร็จ.....			
41. ถ้ามีการสมัครฝึกอบรมและมีประโยชน์ ข้าพเจ้าจะรีบสมัคร.....			
42. เมื่อข้าพเจ้าลงแข่งขันและแพ้เกมครั้งแรก ก็ไม่ท้อและลงแข่งในเกมส์ต่อไป.....			
43. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นในความคิดและการตัดสินใจของตนเอง.....			
44. ข้าพเจ้าปฏิบัติตนตามคำที่ว่า "ตนเป็นที่พึ่งแห่งตน" เสมอ.....			
45. ข้าพเจ้าจะเสนอความคิดเห็นนั้น แม้ไม่มีเพื่อนคนใดที่คิดตรงกับข้าพเจ้า.....			
46. ข้าพเจ้าชอบคิดค้นหาวิธีการใหม่ๆ มาใช้กับงาน.....			
47. ในการทำกิจกรรมใดๆ ข้าพเจ้าเป็นต้นคิดให้เพื่อนๆ.....			
48. ข้าพเจ้าชอบดูงานเทคโนโลยีที่ทันสมัย.....			

ข้อความ	จริงมาก	จริงบางครั้ง	ไม่จริง
49. ข้าพเจ้ามีความสุขที่ได้พบปะกับผู้อื่นเสมอ.....			
50. ข้าพเจ้ามักมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม.....			
51. ข้าพเจ้าสามารถเข้ากับคนได้ทุกประเภท.....			
52. ข้าพเจ้ามีอารมณ์แจ่มใสรื่นเริงเสมอ.....			
53. ในงานรื่นเริง ข้าพเจ้าจะเข้าร่วมสนุกเล่นอย่างเต็มที่.....			
54. ถ้ามีโอกาสให้เลือกงานที่จะเล่า ก็จะไม่เลือกงานที่ตลก.....			
55. ทุกครั้งที่พบคนรู้จักที่มีอายุสูงกว่า ก็จะทักทายและทักเสมอ.....			
56. เมื่อเดินผ่านผู้ใหญ่ ข้าพเจ้าจะขอตัวลงเสมอ.....			
57. บนรถประจำทาง ข้าพเจ้าจะสละที่นั่งให้เด็กและคนชราทุกครั้ง....			
58. เมื่อพบคนพิการ จะรู้สึกสงสารในความพิการของเขา.....			
59. ข้าพเจ้ายิ้มอย่างพอใจเมื่อเพื่อนชมว่าเก่ง.....			
60. ข้าพเจ้านานวันค่อยใช้เวลาใช้ความคิดเสมอ.....			
61. ข้าพเจ้าแสดงสีหน้าพอใจอย่างมากถ้าได้เที่ยวในสถานที่ที่ชอบ....			
62. ข้าพเจ้าหมดกำลังใจ ถ้าเพื่อนๆ ไม่ยอมรับความคิดเห็นของข้าพเจ้า.....			
63. ข้าพเจ้ารู้สึกลำบากใจที่ต้องตัดสินใจทำอะไรด้วยตนเอง.....			
64. ข้าพเจ้าควบคุมอารมณ์ได้ดีทุกสถานการณ์.....			
65. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเผชิญสิ่งต่างๆ โดยปราศจากความกลัว.....			
66. ข้าพเจ้าเก็บความรู้สึกได้ดี แม้โกรธมากก็ตาม.....			
67. เวลาไม่พอใจข้าพเจ้าจะแสดงออกมาสีหน้าท่าทางเสมอ.....			
68. ข้าพเจ้าโกรธใครแล้วหาอะไรชดเชย.....			

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวเพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล
 เกิดวันที่ 27 เดือนมิถุนายน พุทธศักราช 2512
 สถานที่เกิด เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย จังหวัดกรุงเทพฯ
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 457 ซอยบ้านบาตร ถนนบำรุงเมือง แขวงบ้านบาตร
 เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร 10100

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2522 โรงเรียนเลิศปัญญา
 ประถมศึกษาปีที่ 4
 พ.ศ. 2524 โรงเรียนเทเวศร์วิทยาลัย
 ประถมศึกษาปีที่ 6
 พ.ศ. 2530 โรงเรียนเบญจมราชาลัย
 มัธยมศึกษาตอนปลาย (วิทย์ - คณิต)
 พ.ศ. 2535 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภูมิศาสตร์)
 พ.ศ. 2539 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
 การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาพัฒนาการ)