

การศึกษาปัจจัยชีวิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
และความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวจุฬาลักษณ์ ปรีชากุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ
มีนาคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

155.9042

ค 683 ก

๑.3

การศึกษาปัจจัยชีวิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
และความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวจุฬาลักษณ์ ปรีชากุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ

มีนาคม 2549

h 284957

จุฬาลักษณ์ ปรีชากุล. (2549). การศึกษาปัจจัยชีวสังคมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองและความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถของตนเอง กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ปี พ.ศ.2548 จำนวน 384 คน โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มาจากวิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อบทบาทหน้าที่และคุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตและ แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. การเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต พบว่า

การรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง และเพศชายมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านอายุพบว่าอายุมากมีสูงกว่าอายุน้อยกว่า สถานภาพสมรสหม้ายหรือหย่าร้าง และคู่มีสูงกว่าโสด รายได้มากกว่ามีสูงกว่ารายได้ต่ำกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่ามีสูงกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แต่ไม่พบความแตกต่างในด้านประสบการณ์ และลักษณะงาน

2. การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต พบว่า

สถานภาพโสดมีสูงกว่าคู่และหม้ายหรือหย่าร้าง ระดับการศึกษาต่ำกว่ามีสูงกว่าระดับการศึกษาสูงกว่า ประสบการณ์ที่มากกว่ามีสูงกว่าประสบการณ์ที่น้อยกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แต่ไม่พบความแตกต่างตัวในด้าน เพศ, อายุ, รายได้ และลักษณะงานต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กันทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

A STUDY OF BIOSOCIAL FACTORS AS RELATED TO SELF-EFFICACY AND JOB STRESS
OF MUANGTHAI LIFE ASSURANCE CO., LTD. AGENTS.

AN ABSTRACT
BY
MS.JULALAK PREECHAKOOL

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

March 2006

Julalak Preechakool. (2006). *A Study of Biosocial Factors as Related to Self-Efficacy and Job Stress of Muangthai Life Assurance Co., Ltd. Agents*. Master's Project, M.Ed. (Developmental Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakarinwirot University. Project Advisor: Master Somkeith Tipayatath.

The purposes of this research were two fold : 1) to study and compare self-efficacy and job stress of Muangthai Life Assurance Company agents on the basis of their biosocial factors as classified by sex, age, marital status, income, level of education, work experience and job type, and 2) to study the relationships between self-efficacy and job stress of the company agents.

The research sample included 384 agents, randomly draw by convenience sample from Muangthai Life Assurance Co., Ltd. during the year B.E. 2548. The instruments for collecting the data were (a) a questionnaire on self-efficacy and (b) a questionnaire on job stress. The statistical methods and procedures for analyzing the obtained data were t-test, analysis of variance, and Pearson's product-moment correlation coefficient.

The findings, as a whole, indicated a high level of the company agents' self-efficacy : the male agents were found to have self-efficacy significantly higher than the female agents at the .01 level. The significant differences in self-efficacy at the .05 level were found in the following findings :

The older ones had more self-efficacy than the younger ones; the divorced agents and married agents had more self-efficacy than the single agents; the agent at a higher level of income had more self-efficacy than the agents at a lower level of income; the agents at a higher level of education had more self-efficacy than the ones at a lower level of education.

As for their job stress, the significant differences at the .05 level were also found in the following findings :

The single ones had more job stress than the married and divorced ones; the ones at a lower level of education had more job stress than those at a higher level of education; those at a higher level of work experience also had more job stress than the ones at a lower level of work experience, whereas no significant difference was found in their job stress on

the basis of their sex, age, income, and job differences. Finally, a negative correlation between the agents' self-efficacy and job stress was found to be statistically significant at the .01 level.

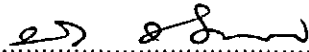
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



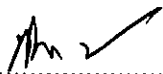
(อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



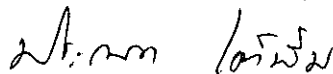
(อาจารย์ ดร.นิยะดา จิตต์จรัส)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน

(อาจารย์ สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

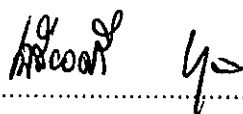
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประณต คำจิม)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วดณา ศรีสัตย์วาจา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เฉลียวศรี พิบูลชล)

วันที่ ๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเรียบร้อย โดยได้รับความกรุณาจาก อาจารย์ สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ตลอดจนชี้แนะแนวทางในการทำวิจัยแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ ที่ปรึกษางานวิจัยและประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒนา ศรีสัตย์วาจา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประณต คำจิม กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม และ อาจารย์ ดร.นิยะดา จิตต์จรัส ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร ที่กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อแก้ไขต่างๆ รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ต่างๆ ให้ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ขอขอบคุณผู้บริหารทีมผู้ชำนาญด้านพิจารณารับประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด คุณอนุสิทธิ์ ธรรมาภิมุขกุล และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายผู้ชำนาญงานประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด คุณพรณา ตั้งตระกูล ที่ให้การสนับสนุน ตลอดจนช่วยเหลือในการสร้างเครื่องมือวิจัย และให้โอกาสและคำชี้แนะตลอดมา รวมถึงพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ และตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ทุกท่าน ที่ให้การช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล และร่วมกรอกแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณสมาชิกทุกคนในครอบครัว เพื่อนๆ วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการทุกท่านที่ร่วมรับฟังและให้ข้อเสนอแนะ และเป็นที่ปรึกษาเคียงข้างร่วมกันเสมอมา ทั้งด้านการเรียนและการจัดทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ที่ผู้อ่านได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นคุณความดีของ บิดา มารดา ครูอาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณของผู้วิจัยทุกท่าน

จุฬาลักษณ์ ปรีชากุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	5
กลุ่มตัวอย่าง	6
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
นิยามปฏิบัติการ	8
กรอบแนวคิดการวิจัย	9
สมมติฐานของการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต	12
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต	12
ความหมายของการประกันชีวิต	12
ความหมายและอำนาจหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต.....	12
บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต.....	13
คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ดี.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต	15
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง	17
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง	17
ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง.....	17
ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับพฤติกรรมของบุคคล	18

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
มิติของการรับรู้ความสามารถของตนเอง.....	22
แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตน.....	22
การวัดการรับรู้ความสามารถของตน.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง.....	25
การรับรู้ความสามารถของตนเองกับเพศ.....	26
การรับรู้ความสามารถของตนเองกับอายุ.....	27
การรับรู้ความสามารถของตนเองกับสถานภาพสมรส.....	27
การรับรู้ความสามารถของตนเองกับรายได้.....	28
การรับรู้ความสามารถของตนเองกับวุฒิการศึกษา.....	28
การรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสบการณ์การทำงาน.....	29
การรับรู้ความสามารถของตนเองกับลักษณะงาน.....	31
การรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเครียด.....	31
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด.....	32
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด.....	32
ความหมายของความเครียด.....	32
ความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	34
สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	34
ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	36
การประเมินความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน.....	39
ความเครียดกับเพศ.....	39
ความเครียดกับอายุ.....	39
ความเครียดกับสถานภาพสมรส.....	40
ความเครียดกับรายได้.....	41
ความเครียดกับระดับการศึกษา.....	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
ความเครียดกับประสบการณ์การทำงาน	42
ความเครียดกับลักษณะงาน	43
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	45
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	45
ประชากร	45
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขึ้นที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว	45
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขึ้นที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ ความสามารถของตนเองต่อบทบาทหน้าที่และคุณลักษณะที่ดี ของตัวแทนประกันชีวิต	46
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขึ้นที่ 3 แบบสอบถามความเครียด ในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	50
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

4 (ต่อ)

ตอนที่ 1 การเสนอค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน และการเสนอค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถ ของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต.....	52
ตอนที่ 2 การเสนอผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ของตัวแทนประกันชีวิต ตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน.....	58
ตอนที่ 3 การเสนอผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการทำงาน ของตัวแทนประกันชีวิต ตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน.....	65
ตอนที่ 4 การเสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต และระดับความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต	70

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	71
ความมุ่งหมายของการวิจัย	71
สมมติฐานของการวิจัย	71
วิธีดำเนินการวิจัย.....	72
กลุ่มตัวอย่าง	72
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	73
สรุปผลการวิจัย.....	74
การอภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	82
ข้อเสนอแนะทั่วไป	82
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	82
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	95
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	96
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	100
ภาคผนวก ค หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในการวิจัย	103
ประวัติย่อผู้สารนิพนธ์.....	106

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวน (คน) และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิต โดยจำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน (N=384 คน).....	52
2	การเสนอค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามตัวแปรปัจจัยทางชีวสังคม.....	54
3	การเสนอจำนวน และค่าร้อยละ ของระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต.....	56
4	การเสนอค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาระดับความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามตัวแปรปัจจัยทางชีวสังคม.....	56
5	การเสนอจำนวน และค่าร้อยละ ของระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต.....	58
6	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิตระหว่างเพศชายและเพศหญิง.....	58
7	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับอายุต่างกัน.....	59
8	เปรียบเทียบระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับอายุต่างกันเป็นรายคู่.....	59
9	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน.....	60
10	เปรียบเทียบระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่.....	61
11	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน.....	61
12	เปรียบเทียบระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับเงินเดือนต่างกันเป็นรายคู่.....	62

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	63
14	เปรียบเทียบระดับการรับรู้ความสามารถของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่.....	63
15	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความสามารถของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน.....	64
16	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตแบบเต็มเวลากับ ตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา ..	64
17	ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต เพศชายและเพศหญิง ...	65
18	ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับอายุต่างกัน	65
19	ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน.....	66
20	เปรียบเทียบระดับความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรส ต่างกันเป็นรายคู่.....	66
21	ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน.....	67
22	ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	67
23	เปรียบเทียบระดับความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษา ต่างกันเป็นรายคู่.....	68
24	ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน.....	68
25	เปรียบเทียบระดับความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่างกันเป็นรายคู่.....	69
26	ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ระหว่างตัวแทน ประกันชีวิตแบบเต็มเวลากับตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา (Part-time)	70

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ของตัวแทนประกันชีวิต และระดับความเครียดในการทำงาน ของตัวแทนประกันชีวิต.....	70
28 แสดงค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้ ความสามารถของตนเอง	101
29 แสดงค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ความเครียดในการทำงาน	102

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเอง และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น.....	21
2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองและความคาดหวัง เกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นต่อการตัดสินใจกระทำพฤติกรรมของบุคคล.....	21
3 โมเดลการรับรู้ความสามารถของตนของแบนดูรา.....	24

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันการเติบโตทางเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ธุรกิจทั้งภายในและต่างประเทศเกิดการแข่งขันกันมากขึ้น จึงเป็นสาเหตุให้องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องมีปรับตัวหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กรเพื่อการแข่งขันทางการค้าและเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จได้สูงสุด โดยการพัฒนาปรับเปลี่ยนสินค้าและบริการใหม่ๆ เพื่อนำเข้าสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งมีการลดขั้นตอนการผลิตสินค้าและเน้นจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ องค์กรที่มีความสามารถในการพัฒนาและปรับตัวตามสถานการณ์ดังกล่าวได้เป็นอย่างดีจะเรียกได้ว่าเป็น องค์กรที่มีความยืดหยุ่นสูงและสามารถต่อสู้กับคู่แข่งทางการค้าได้เป็นอย่างดี และสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรเหล่านั้นคือการมีบุคลากรหรือแรงงานที่มีความยืดหยุ่นมีความรับผิดชอบมีความสามารถในการปรับตัวได้อย่างรวดเร็วภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้บุคลากรหรือแรงงานที่มีคุณลักษณะดังกล่าวจึงกลายเป็นที่ต้องการในธุรกิจปัจจุบันนั่นเอง

สำหรับธุรกิจประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เป็นหนึ่งใน 25 บริษัทประกันซึ่งเปิดดำเนินการด้านธุรกิจประกันชีวิต โดยทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความซื่อสัตย์มั่นคงตลอดระยะเวลากว่าครึ่งศตวรรษนับตั้งแต่เริ่มกิจการอย่างเป็นทางการในวันที่ 6 เมษายน พ.ศ. 2494 ณ. โดยสำนักงานแห่งแรกที่ถนนเสือป่า ด้วยเจตนารมณ์ที่จะช่วยแบ่งเบาภาระภาคีรัฐบาลในเรื่องของสวัสดิการสังคมและเป็นแหล่งระดมเงินทุนกับภาครัฐ นอกจากนี้ประกันชีวิตยังเป็นการออมในระยะยาวและสร้างหลักประกันให้กับประชาชน เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจการค้าและภาคอุตสาหกรรมของประเทศอีกด้วย (บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด. 2546: 20) ทั้งนี้ธุรกิจประกันชีวิตเป็นการขายสินค้าหรือบริการที่ไม่มีตัวตนและมองไม่เห็นตัวสินค้าของบริษัทประกันชีวิต คือ "กรมธรรม์ประกันชีวิต" ซึ่งเป็นเอกสารที่แสดงข้อตกลงและเงื่อนไขต่างๆ ของสัญญาประกัน ระหว่างผู้เอาประกันกับผู้รับประกัน การขายจึงต้องมีการอธิบายให้ลูกค้าเกิดความรู้ความเข้าใจเห็นคุณค่าและผลประโยชน์ที่จะได้รับและตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตนั้นๆ โดยการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริโภคกับบริษัทประกันชีวิตโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นโดยผ่านทางตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งจะเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทประกันชีวิตให้ทำหน้าที่ออกไปพบกับลูกค้าหรือผู้บริโภคเพื่อชี้แจงให้ผู้บริโภคเข้าใจ และเห็นผลประโยชน์ของการทำประกันชีวิตจนเกิดความสนใจที่จะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตยังมีหน้าที่ให้บริการต่างๆ หลังการขายแก่ลูกค้า ตามสิทธิเงื่อนไขและผลประโยชน์ตามสัญญาในกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ลูกค้าควรได้รับ ทั้งนี้บทบาทหน้าที่ของตัวแทนมิใช่เพียงแต่การทำหน้าที่เป็นนัก

ขายเพียงอย่างเดียว เพราะตัวแทนประกันชีวิตจะต้องเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้า ได้แก่ การวิเคราะห์ความจำเป็นในการทำประกันชีวิต ตลอดจนจนถึงการคัดเลือกแบบประกันและเบี้ยประกันที่เหมาะสม นำส่งเงินให้บริษัทครบถ้วน จัดการจ่ายเงินโดยมีกรรมธรรมาค์ประกันในกรณีฉุกเฉิน รวมถึงเรียกร้องสิทธิ์ตามกรรมธรรม์ เมื่อได้รับเงินครบกำหนดตามสัญญาหรือเรียกร้องค่าสินไหมให้กับลูกค้าหรือครอบครัวในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ต่างๆ อันเป็นเหตุให้เกิดความสูญเสีย อีกทั้งการติดตามให้คำแนะนำแก่ลูกค้าของตนอย่างต่อเนื่อง ก็ถือเป็นหน้าที่ๆ สำคัญของบริการหลังการขาย ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเล็งเห็นถึงความสำคัญของการฝากเงินอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นต้องเข้ามาควบคุมตัวแทนประกันชีวิตทุกคนผ่านทางกรมการประกันภัย เพื่อคัดเลือกเฉพาะคนดีมีคุณภาพเท่านั้น (สมาคมประกันชีวิตไทย. 2535: 152-153) ตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องระมัดระวังในเรื่องการติดต่อกับลูกค้า เพื่อที่จะไม่ให้เกิดความเสียหายหรือภาพพจน์ที่ไม่ดีมาสู่บริษัทประกันชีวิต จึงเห็นได้ว่าตัวแทนประกันชีวิตมีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทประกันกับผู้บริโภคทั้งที่เคยทำประกันชีวิตและผู้ที่ยังไม่ทำประกันชีวิต ซึ่งสามารถใช้เป็นตัวบ่งชี้ให้ประชาชนได้รับทราบถึงภาพลักษณ์ของการประกันชีวิตได้เป็นอย่างดีอีกด้วย (ทัศนีย์ ศรีภักยา. 2538: 2) นอกจากนี้สมาคมประกันชีวิต (มะลิวรรณ สักขอนันต์. 2545: 10; อ้างอิงจากสมาคมประกันชีวิต. 2544) ยังกล่าวถึงคุณลักษณะ 4 ประการของตัวแทนประกันชีวิตที่ดี ได้แก่ การมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต และมีความสามารถในการขายและขยายตลาด มีนิสัยที่ดีในการทำงาน และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต เมื่อกล่าวถึงรายได้ของตัวแทนประกันชีวิต จะพบว่ารายได้ของตัวแทนประกันชีวิตจะเป็นรายได้ที่ต่อเนื่อง โดยมีรายได้มาจากการแนะนำให้คนๆ หนึ่งฝากเงินกับบริษัทตั้งแต่ปีที่ 1 จนถึงครบสัญญาของกรรมธรรม์ฉบับหนึ่ง ยิ่งถ้าตัวแทนคนใดอยู่ในวงการนี้ได้นานเท่าใดรายได้ก็จะเพิ่มพูนขึ้นเป็นเงาตามตัว แต่การจะเข้ามาอาชีพเป็นนักขายประกันชีวิตนั้น ตัวแทนจะต้องผ่านขั้นตอนการฝึกอบรมในหลายๆ ด้านเพื่อนำความรู้ใช้ในการสอบใบอนุญาตตัวแทน แต่การฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิตยังไม่จบลงเพียงแค่นั้น เพราะยังการฝึกอบรมทั้งด้านความรู้เกี่ยวกับแบบประกันและสัญญาเพิ่มเติมต่างๆ แล้วยังรวมไปถึงเทคนิคเกี่ยวกับการขาย (สมาคมประกันชีวิตไทย. 2535: 152) นอกจากนี้ลักษณะอาชีพของตัวแทนประกันชีวิตนั้น ถึงแม้จะมีลักษณะงานเหมือนกับพนักงานขายทั่วไป แต่ความพิเศษกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ จะอยู่ที่อาชีพตัวแทนประกันชีวิตสามารถเลือกกระทำเป็นได้ทั้งอาชีพหลักหรืออาชีพรอง หรือที่เรียกกันว่าตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลาและตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา (Part-time) ซึ่งแตกต่างกับกลุ่มอาชีพอื่นที่มีลักษณะรายได้เป็นเงินเดือนประจำ

จากงานวิจัยหลายๆ ฉบับพบว่ามุมมองและทัศนคติต่อการทำประกันชีวิตยังคงมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ ทั้งนี้บุคคลที่เปรียบเสมือนภาพลักษณ์และเป็นตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตก็คือตัวแทนประกันชีวิตเอง และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อความพึงพอใจในงานของตัวแทนประกันชีวิตพบว่า

ตัวแทนประกันชีวิตบางส่วนที่ไม่พึงพอใจในงานและไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่จนเป็นเหตุให้ออกจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในที่สุดเช่น ศรีสุกิจ อำนาจวรประเสริฐ (2530: บทคัดย่อ) พบว่าตัวแทนประกันชีวิตควรปรับปรุงในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เพื่อให้สามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้ถูกต้องไม่ทำให้เกิดปัญหาข้อขัดแย้งได้ในภายหลัง และตัวแทนประกันชีวิตควรติดตามให้บริการหลังการขายกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ สมาคมประกันชีวิตไทย (2535) กล่าวถึงเหตุผลที่ตัวแทนประกันชีวิตไม่พอใจในอาชีพ เนื่องจากลักษณะงานขายประกันชีวิตเป็นงานที่มีรายได้ไม่แน่นอนและเป็นงานยากต้องใช้เวลากับผู้คาดหวังมาก อีกทั้งคนทั่วไปมักจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการขายประกันชีวิต เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตบางคนไม่มีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบต่างๆ ของบริษัท ไม่สามารถสื่อสารกับผู้คาดหวังให้เข้าใจเงื่อนไขกรมธรรม์ได้ จึงทำให้ผู้คาดหวังไม่เข้าใจเงื่อนไขกรมธรรม์หรือเข้าใจผิดและมองการประกันชีวิตในแง่ไม่ดีคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตร่วมกับบริษัทหลอกลวง ส่วนเหตุผลที่ตัวแทนประกันชีวิตพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเนื่องจากเป็นงานที่ทำท้าทายความสามารถให้ผลตอบแทนสูงและเป็นงานอิสระที่สามารถทำควบคู่กับอาชีพอื่นได้ ทั้งนี้ตัวแทนประกันชีวิตจึงพบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีอิทธิพลที่สำคัญต่อภาวะสุขภาพร่างกาย จิตใจ และการแสดงพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากความเครียดก่อให้เกิดความผิดปกติทางอารมณ์ พฤติกรรมที่เบี่ยงเบนจากปกติจนทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกาย ซึ่งความเครียดที่สะสมเรื้อรังอาจส่งผลกระทบต่อความตายได้ (Cobb; & Karl. 1972: 8-15) ในขณะที่ความเครียดในการทำงานนั้น เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อสภาวะแวดล้อมการทำงานที่มีความต้องการมากเกินไปที่ความสามารถของแต่ละบุคคลจะสามารถตอบสนองได้ เมื่อไม่สามารถหาทางออกได้ก็จะส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน (French; & others. 1974: 30-36) นอกจากนี้ความเครียดในการปฏิบัติงานยังส่งผลกระทบต่อบุคคลในองค์กร โดยทำให้ความสามารถในการทำงานลดลง การทำงานขาดประสิทธิภาพ ปริมาณและคุณภาพของงานจึงลดลง เนื่องจากการขาดขวัญและกำลังใจ และเหนื่อยล้าส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานลดลง และเป็นเหตุให้เกิดปัญหาการขาดงาน ขี้เกียจ และลาออก ซึ่งความเครียดจึงเป็นอีกสาเหตุหลักที่ทำให้บริษัทหรือองค์กรต้องสูญเสียงบประมาณในการดูแลรักษาบุคลากร สูญเสียทรัพยากรบุคคลอื่นจะส่งผลกระทบต่อผลประกอบการโดยภาพรวมของบริษัทด้วย (Reithz. 1981: 234-239)

อีกทั้งในด้านตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่ได้รับความสนใจและการยอมรับเพิ่มมากขึ้น โดย แบนดูรา (Bandura. 1986: 393-396) ซึ่งกล่าวถึงบทบาทและอิทธิพลของการตัดสินใจเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเองจะเป็นตัวกำหนดว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมแบบแผนการคิดและมีการตอบสนองทางอารมณ์อย่างไร เมื่อเขาอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องใช้ความพยายามสูง โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองมีพื้นฐานมา

จากปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ความสำเร็จจากการกระทำด้วยตนเอง (Performance Accomplishments) การได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่นที่มีความคล้ายคลึงกัน (Vicarious Experience) การชักชวนด้วยวาจา (Verbal Persuasion) และสภาวะทางกาย (Physiological State) ของบุคคลนั้น การรับรู้ความสามารถของตนเอง อาจเกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง หรือหลายปัจจัยรวมกันก็ได้ ซึ่งความสำเร็จจากการกระทำด้วยตนเองเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของบุคคลมากที่สุด นอกจากนี้ วิลลาสลักซ์ (2542) ได้กล่าวถึง การรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองในการที่จะกระทำพฤติกรรมว่าจะกระทำได้ดีเพียงใด อดทนต่ออุปสรรคและความล้มเหลวได้มาน้อยเพียงใดมีแบบแผนการคิดที่จะขัดขวางหรือให้กำลังใจตนเอง มีความ เครียดเพียงใดในการจัดการกับเหตุการณ์ที่ยากลำบาก เนื่องจากการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการกระทำของบุคคล คือคนที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองก็จะกระทำการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความอดทนอดสาเหไม่ห้อยและประสบความสำเร็จในที่สุด (สมโภชน์ เอี่ยมสาขิต. 2539: 58; อ้างอิงจาก Evans. 1989) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาด้านพฤติกรรมและการรับรู้ความสามารถของตนเองของ กริส; และมิเชล (วิลลา สบายยิ่ง. 2542: 2; อ้างอิงจาก Gist;& Mitchell. 1992: 183) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยบุคคลที่คิดว่าตนเองมีความสามารถจะทำงานได้ดีกว่าบุคคลที่คิดว่า จะล้มเหลว และการศึกษาของ บาร์ลิง; และแบทเทิล (Barling;& Battle. 1983) ที่พบว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานการขายสูงจะมีผลการปฏิบัติงานขายได้ดีกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานการขายต่ำ

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อบทบาทหน้าที่และคุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต และ ระดับความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เปรียบเทียบตามปัจจัยทางชีวสังคม เนื่องจากสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เพื่อการวิเคราะห์ถึงระดับความเครียด และระดับความรู้เกี่ยวกับประกันชีวิตและความสามารถในการขายและขยายตลาดของตัวแทนประกันชีวิต และใช้เป็นแนวทางในการเตรียมพร้อมในการวางแผนพัฒนาบุคลากรบุคลากรตัวแทนประกันชีวิตโดยการฝึกอบรม หรือสร้างแรงเสริมให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองและระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความเครียดในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองและระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต และปัจจัยทางชีวสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองและความเครียดในการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความเครียดในการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนงานด้านพัฒนาบุคลากรตัวแทนประกันชีวิต ในด้านการคัดเลือกสรรหาบุคลากร กำหนดลักษณะงานและผลประโยชน์ของตัวแทนประกันชีวิต รวมถึงการฝึกอบรมพัฒนาความสามารถของตัวแทนประกันชีวิต เพื่อพัฒนาความสามารถในตนเอง อันจะส่งผลต่อการบริการลูกค้าและประสิทธิภาพในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ปี พ.ศ. 2548 จำนวน 9,586 คน แบ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลาจำนวน 7,052 คน และตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา จำนวน 2,534 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ปี พ.ศ.2548 จำนวน 384 คน แบ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลา จำนวน 283 คน และตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา จำนวน 101 คน โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการใช้สูตรคำนวณของ TARO YAMANE (ผจงจิต อินทสุวรรณ: 35-59) และการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างได้มาจากวิธีตามความสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่

1.1 เพศ แบ่งเป็น

- เพศชาย
- เพศหญิง

1.2 อายุ แบ่งเป็น

- อายุน้อยกว่า 25 ปี
- อายุระหว่าง 25-40 ปี
- อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพสมรส แบ่งเป็น

- โสด
- แต่งงาน
- หม้ายหรือหย่าร้าง

1.4 รายได้

- ต่ำ
- ปานกลาง
- สูง

1.5 ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป
- สูงกว่าระดับปริญญาตรี

1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน

- อายุงานระหว่าง 1-5 ปี

- อายุงานระหว่าง 6-10 ปี
- อายุงานระหว่าง 11-15 ปี
- อายุงานระหว่าง 16 ปี

1.7 ลักษณะงาน

- ตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลา
- ตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเอง

2.2 ความเครียดในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ตัวแทนหรือนายหน้าผู้ขายประกันชีวิตให้แก่ผู้เอาประกัน ของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

2. รายได้ หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนจากการขายประกันของตัวแทนประกันชีวิต และรายได้อื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการขายประกันชีวิตของตัวแทนประกันชีวิต แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- รายได้ต่ำ หมายถึง ผู้ที่มีเงินเดือนต่ำกว่า เบอร์เซนต์ไทล์ที่ 33
- รายได้ปานกลาง หมายถึง ผู้ที่มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง เบอร์เซนต์ไทล์ ที่ 33-66
- รายได้สูง หมายถึง ผู้ที่มีเงินเดือนสูงกว่า เบอร์เซนต์ไทล์ที่ 67

3. ลักษณะงาน หมายถึง สถานภาพการปฏิบัติหน้าที่การเป็นตัวแทนประกันชีวิต ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต ในที่นี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- ตัวแทนตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลา โดยตัวแทนประกันชีวิตกลุ่มนี้ ถือเป็นพนักงานบริษัทเต็มตัว มีตำแหน่งและระดับสายงาน โดยจะมีรายได้ประจำส่วนหนึ่งที่บริษัทจ่ายให้ตามสัดส่วนของตำแหน่งงาน และรายได้ในส่วนที่มาจากการขายประกันเป็นสัดส่วนที่บริษัทได้รับนโยบายจากกรรมการประกันภัย ทั้งนี้อาชีพตัวแทนประกันชีวิตจึงถือเป็นอาชีพหลักของตัวแทนกลุ่มนี้นั่นเอง

- ตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา หรือที่เรียกว่า part time ตัวแทนกลุ่มนี้เป็นเหมือนพนักงานไม่ประจำไม่มีตำแหน่งงาน จะมีรายได้จากสัดส่วนของการขายประกันตามที่บริษัทได้รับนโยบายจากกรรมการประกันภัยเท่านั้น โดยไม่มีรายได้ประจำที่มีสัดส่วนตามตำแหน่งงาน เนื่องจากสถานภาพตำแหน่งของตัวแทนประเภทนี้เป็นเหมือนพนักงานนอกเวลา โดยไม่จำเป็นต้องมี

การส่งงานอย่างสม่ำเสมอ และสามารถยึดเป็นอาชีพรองโดยมีรายได้จากการขายประกันชีวิตเป็นรายได้อีกนั่นเอง

นิยามปฏิบัติการ

1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลประเมินถึงความสามารถของตนเองในการที่จะกระทำพฤติกรรมว่าจะกระทำได้ดีเพียงใดโดยตนมีความเครียดเพียงใด ต่ออุปสรรคและความล้มเหลวได้มากน้อยเพียงใดมีแบบแผนการคิดที่จะขัดขวางหรือให้กำลังใจตนเอง ในการจัดการกับเหตุการณ์ที่ยากลำบาก เป็นต้น

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อบทบาทหน้าที่และคุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต โดยดัดแปลงมาจาก Guide For Constructing Self-Efficacy Scales (Revised March, 2001) โดย Albert Bandura, Stanford University ซึ่งวิธีการวัดการรับรู้ความสามารถของตนแบบการวัดความมั่นใจ โดยการถามถึงความมั่นใจว่าผู้ตอบสามารถปฏิบัติงานในงาน โดยความมั่นใจแบ่งระดับความมั่นใจออกเป็น 10 ระดับ ตั้งแต่ 0% คือ "ไม่มีความมั่นใจที่สามารถกระทำได้เลย" จนถึง 100% คือ "มีความมั่นใจเต็มที่ที่จะกระทำได้ดีที่สุด" มีคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0-100 คะแนน และแบ่งคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองออกเป็น 3 ระดับ คือ

- ผู้ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อบทบาทหน้าที่และคุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตสูงกว่า 67 คะแนน
- ผู้ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองปานกลาง คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อบทบาทหน้าที่และคุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในช่วง 33-67 คะแนน
- ผู้ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อบทบาทหน้าที่และคุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตอยู่ต่ำกว่า 33 คะแนน

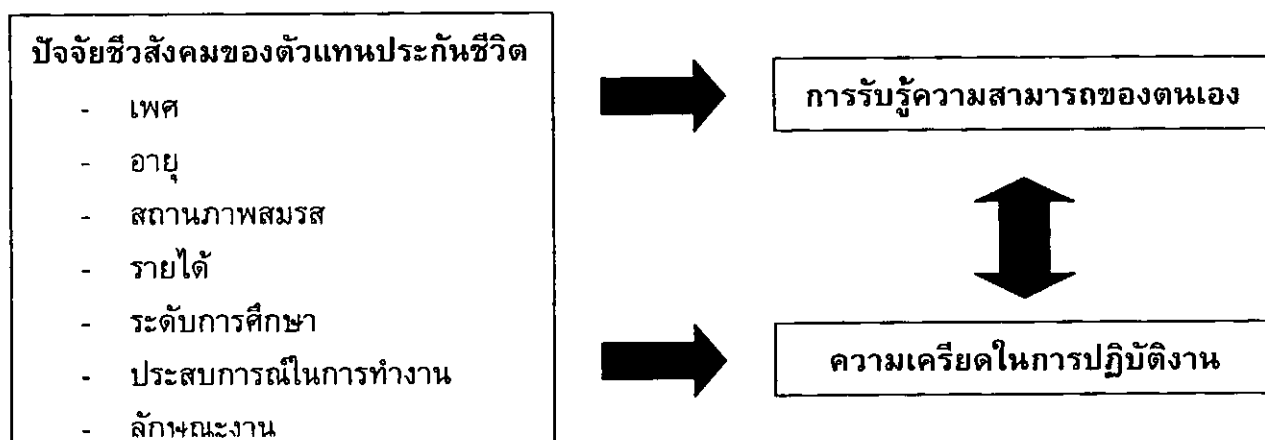
2. ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลมีปฏิกิริยาต่อภาวะการณ์ที่เข้ามาคุกคาม ภายใต้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ส่งผลต่อการเกิดความรู้สึกทางลบต่อการทำงาน และทำให้ประสิทธิภาพ หรือผลการทำงานลดลง

ความเครียดในการปฏิบัติงาน ในที่นี้จะหมายถึง ความเครียดในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิต และวัดระดับความเครียดได้จากแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงานของ มณฑา

ทิพย์ ไชยศักดิ์ (2538: 169-174) ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน ที่เรียกว่า Administrative Stress Index (ASI) สร้างโดยโคช และคนอื่นๆ (Koch; & others. 1982: 493-499) โดยให้ช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน มีคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 20-100 คะแนน และแบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

- ผู้ที่มีระดับความเครียดสูง คือ ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีคะแนนความเครียดอยู่สูงกว่า 72 คะแนน
- ผู้ที่มีระดับความเครียดปานกลาง คือ ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีคะแนนความเครียดอยู่ระหว่าง 46-72 คะแนน
- ผู้ที่มีระดับความเครียดต่ำ คือ ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีคะแนนความเครียดต่ำกว่า 46 คะแนน

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

1. ตัวแทนประกันชีวิตเพศชายมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่า ตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิง
2. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุมากกว่ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่อายุน้อยกว่า
3. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแต่งงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสโสด และหม้ายหรือหย่าร้าง
4. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้สูงกว่ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้ต่ำกว่า

5. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาดำกว่า
6. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า
7. ตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลามีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่า ตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา
8. ตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิงมีความเครียดสูงกว่า ตัวแทนประกันชีวิตเพศชาย
9. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุน้อยกว่ามีความเครียดสูงกว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุมากกว่า
10. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสคู่มีความเครียดต่ำกว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสโสด และหม้ายหรือหย่าร้าง
11. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้น้อยกว่ามีความเครียดสูงกว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้สูงกว่า
12. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาดำกว่ามีความเครียดสูงกว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาสูงกว่า
13. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่ามีความเครียดสูงกว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ทำงานนานกว่า
14. ตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลามีความเครียดสูงกว่า ตัวแทนประกันชีวิตบางเวลา
15. การรับรู้ความสามารถของตนเองและความเครียดสูงในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาความแตกต่างของตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความเครียดในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต โดยผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ตามลำดับดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต
 - 1.1.1 ความหมายของการประกันชีวิต
 - 1.1.2 ความหมายและอำนาจหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต
 - 1.1.3 บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต
 - 1.1.4 คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ดี
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง
 - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง
 - 2.2.1 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง
 - 2.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับพฤติกรรมของบุคคล
 - 2.2.3 มิติของการรับรู้ความสามารถของตนเอง
 - 2.2.4 แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตน
 - 2.2.5 การวัดการรับรู้ความสามารถของตน
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
 - 3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
 - 3.1.1 ความหมายของความเครียด
 - 3.1.2 ความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 3.1.3 สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 3.1.4 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 3.1.5 การประเมินความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต

1.1.1 ความหมายของการประกันชีวิต

สุธรรม พงศ์สำราญ (2542: 21-22) ได้กล่าวถึงความหมายของการประกันชีวิต ว่าเป็นวิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมมือกันและยอมรับผิดชอบในส่วนเฉลี่ยความเดือดร้อนเกี่ยวกับรายได้ที่เกิดขึ้นแก่ครอบครัวของบุคคลกลุ่มนั้น การมรดกกรรมของบุคคลที่เป็นหัวหน้าครอบครัวยอมทำความเดือดร้อนในเรื่องรายได้มาสู่ครอบครัวนั้น หากบุคคลผู้เป็นหัวหน้าครอบครัวได้ทำประกันชีวิตหมายถึงยอมให้บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมรับผิดชอบและรับส่วนเฉลี่ยเรื่องของความเดือดร้อนแล้ว ครอบครัวของบุคคลนั้นก็จะได้รับเงินจำนวนหนึ่งตามสัญญาซึ่งสามารถช่วยแบ่งเบาความเดือดร้อนในเรื่องรายได้

การประกันชีวิตมิใช่วิธีป้องกันการสูญเสียหากแต่เป็นวิธีการชดใช้หรือทดแทนความสูญเสีย ซึ่งเกิดจากการสูญเสียพลังการหาเลี้ยงชีพ ในที่นี้จะกล่าวถึงการเสียชีวิตของบุคคลที่เป็นหัวหน้าครอบครัว ความชราภาพหรือทุพพลภาพซึ่งถือเป็นการขาดรายได้ จุดประสงค์ของการทำประกันชีวิต คือ ความต้องการให้ครอบครัวที่ประสบความสูญเสียได้รับการชดใช้ บุคคลที่ชราหรือบุคคลที่ประสบความทุพพลภาพมีรายได้สำหรับเลี้ยงตนเอง

การประกันชีวิตมีบุคคลที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ประเภท คือ

1. ผู้รับประกัน (Insurer) จัดตั้งขึ้นในรูปบริษัทจำกัด ทำหน้าที่รวบรวมผู้มีความประสงค์เข้าร่วมรับผิดชอบในส่วนเฉลี่ยความเดือดร้อนและรวบรวมเงินเพื่อนำไปให้กับบุคคลที่ประสบความเดือดร้อน ในกรณีที่บุคคลถึงแก่กรรมหรือครบตามกำหนดของสัญญาที่ตกลงไว้
2. ผู้เอาประกัน (Insured) หมายถึง บุคคลที่แสดงความจำนงเข้าร่วมกลุ่มโดยซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต มีหน้าที่ต้องชำระเบี้ยประกันตามมูลค่าที่ได้สัญญาไว้
3. ผู้รับประโยชน์ (Beneficiary) หมายถึง บุคคลซึ่งถูกระบุไว้ในกรมธรรม์ที่บริษัทจะจ่ายเงินที่เอาประกันให้ในเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้น ผู้รับประโยชน์และผู้เอาประกันอาจเป็นบุคคลเดียวกันหรือไม่ก็ได้

1.1.2 ความหมายและอำนาจหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต

สมาคมประกันชีวิตไทย (2535: 151-152) ได้ให้ความหมายของตัวแทนประกันชีวิต คือ ผู้ที่บริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท ซึ่งจะทำหน้าที่ได้ก็ต่อเมื่อได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนประกันชีวิตแล้ว และในขณะเดียวกันตัวแทนอาจทำหน้าที่ที่บริษัทได้มอบอำนาจ แต่ต้องเป็นลายลักษณ์อักษรและทำตามแบบฟอร์มที่นายทะเบียนกำหนดในเรื่องต่อไปนี้

1. ทำสัญญาประกันชีวิตในนามของบริษัท
2. ทำหน้าที่รับเบี้ยประกันภัยในนามบริษัท ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตจะต้องรักษา

ให้ดีและนำส่งบริษัท โดยมีชักร้าภายในเวลาอันสมควร

1.1.3 บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต

สมาคมประกันชีวิต (2535: 152-153) ได้กล่าวถึงบทบาทของตัวแทนประกันชีวิตว่า บทบาทของตัวแทนมิใช่เพียงแต่การทำหน้าที่เป็นนักขายเพียงอย่างเดียว เนื่องจาก

1. เป็นที่ปรึกษาทางการเงินแก่ลูกค้า ได้แก่ การวิเคราะห์ความจำเป็นในการทำประกันชีวิต ตลอดจนถึงการคัดเลือกแบบประกันและเบี้ยประกันที่เหมาะสม นำส่งเงินให้บริษัทครบถ้วน จัดการกู้เงินโดยมีกรรมธรรมาค้ำประกันในกรณีฉุกเฉิน รวมถึงเรียกร้องสิทธิ์ตามกรรมธรรมเมื่อได้รับเงินครบกำหนดตามสัญญา หรือเรียกร้องค่าสินไหมให้กับลูกค้าหรือครอบครัวในกรณีที่เกิดเหตุการณ์อันทำให้เกิดความสูญเสียขึ้น เนื่องจากตัวแทนสามารถเรียกร้องเงินค่ารักษาพยาบาลให้แก่ลูกค้าในยามที่ลูกค้าเกิดอุบัติเหตุหรือทุพพลภาพ โดยสามารถเรียกร้องเงินค่าเลี้ยงดูเป็นรายปี หรือราย 3 เดือนให้แก่ลูกค้า หรือแม้ในยามที่ลูกค้าเกิดการเงินขัดข้องก็สามารถแนะนำเงินจากกรรมธรรมซึ่งเราเรียกว่า มูลค่าเงินสดในกรรมธรรมมาให้ลูกค้ากู้ยืมเพื่อช่วยแก้ปัญหาทางการเงินได้ ยิ่งไปกว่านั้นหากลูกค้าเสียชีวิตตัวแทนก็ยังทำหน้าที่เดินเรื่องกับบริษัทเพื่อให้ครอบครัวของลูกค้าได้รับเงินประกันชีวิต ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าตัวแทนประกันชีวิตนั้นทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางการเงินแก่ลูกค้าได้อย่างแท้จริง

2. การติดตามให้คำแนะนำแก่ลูกค้าของตนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญของบริการหลังการขายที่จะทำให้ลูกค้าเห็นความสำคัญต่อการฝากเงินอย่างต่อเนื่อง ตัวแทนประกันชีวิตจึงเป็นผู้ที่มีส่วนช่วยระดมเงินออมจากประชาชนซึ่งหมายถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่ครอบครัวและประเทศชาติ ที่เป็นเช่นนี้เพราะเงินฝากที่เราเรียกว่าเบี้ยประกันส่วนหนึ่งจะถูกนำไปซื้อพันธบัตรรัฐบาลเพื่อให้รัฐบาลกู้และนำไปพัฒนาประเทศ ซึ่งเท่ากับว่าประเทศนั้นก็ไม่ต้องกู้ยืมเงินต่างประเทศเพื่อนำเข้ามาพัฒนาประเทศ เท่ากับเป็นการลดหนี้ไปโดยอัตโนมัตินั่นเอง

ดังนั้น บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตจึงมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเทศชาติ และเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมดังนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นต้องเข้ามาควบคุมตัวแทนประกันชีวิตทุกคน ผ่านทางกรรมการประกันภัยเพื่อคัดเลือกเฉพาะคนดีมีคุณภาพเท่านั้น

ทัศนีย์ ศรีภักยา (2538: 2) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตไว้ว่า

1. ตัวแทนประกันชีวิตจะทำหน้าที่เป็นผู้ให้การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริโภครับกับบริษัทประกันชีวิต ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตจะเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทประกันชีวิต ให้ทำหน้าที่

ออกไปพบกับลูกค้าหรือผู้บริโภค เพื่อชี้แจงให้ผู้บริโภคเข้าใจและเห็นผลประโยชน์ของการทำประกันชีวิต จนเกิดความสนใจที่จะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต

2. โดยตัวแทนประกันชีวิตยังมีหน้าที่ให้บริการต่างๆ หลังการขายแก่ลูกค้า ตามสิทธิเงื่อนไขและผลประโยชน์ตามสัญญาในกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ลูกค้าควรได้รับ

นอกจากนี้ตัวแทนประกันชีวิตยังต้องระมัดระวังในเรื่องการติดต่อกับลูกค้าในทางที่ไม่ให้เกิดความเสียหายหรือภาพพจน์ที่ไม่ดีมาสู่บริษัทประกันชีวิตด้วย ดังนั้นจะเห็นว่าตัวแทนประกันชีวิตมีบทบาทที่สำคัญในการติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทประกันกับผู้บริโภค ทั้งที่เคยทำประกันชีวิตและผู้ที่ยังไม่ทำประกันชีวิต ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ให้ทราบถึงภาพลักษณ์ของการประกันชีวิตได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

1.1.4 คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ดี

สมาคมประกันชีวิต (มะลิวรรณ สัมพันธ์. 2545: 1; อ้างอิงจากสมาคมประกันชีวิต. 2544) ได้กำหนดลักษณะโดยทั่วไปของตัวแทนที่ดี 4 ข้อดังนี้

1. มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้น มิใช่ผู้ที่มีความสามารถในการขายแต่เพียงอย่างเดียวแต่จะต้องเป็นผู้ที่เพียบพร้อมในด้านวิชาการด้วย เพราะธุรกิจมีการพัฒนารูปแบบและวิวัฒนาการทางด้านวิชาการอยู่ตลอดเวลา ถ้าตัวแทนไม่ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาแล้วถึงระยะหนึ่งถึงจุดอับที่ไม่สามารถขยายตลาดได้ ดังนั้นตัวแทนจึงต้องมีการพัฒนาตนเองให้ทันกับความก้าวหน้าของธุรกิจ

2. มีความสามารถในการขายและขยายตลาด ในธุรกิจประกันชีวิตมีวิธีการขายและขยายตลาดอยู่วิธีหนึ่งที่นิยมแพร่หลายมากเป็นวิธีการขยายตลาดที่มีประสิทธิภาพถ้าอยู่ในระบบและกรอบที่ถูกต้อง วิธีนั้นก็คือ วิธีการสร้างตัวแทนใหม่อย่างต่อเนื่อง

3. มีนิสัยในการทำงานดี คือ ต้องเป็นคนที่ระเบียบวินัยในการทำงานมีการวางแผนขั้นขั้นแข็ง และมีความพยายามในการเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องไม่เสนอขายนอกเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัยหรือให้ร้ายเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน เพราะจะนำมาซึ่งทัศนคติที่ไม่ดีของธุรกิจทั้งระบบ

4. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ภาระหน้าที่ที่ตัวแทนประกันชีวิตพึงปฏิบัติ ควรประกอบด้วย

4.1 ต้องขายและเป็นการขายที่มีคุณภาพสมบูรณ์ต่อลูกค้าที่มีคุณภาพ โดยพิจารณาว่า ลูกค้ามีความจำเป็นที่จะต้องมีการประกันชีวิตหรือไม่ และที่สำคัญต้องมีอำนาจซื้อสามารถ

ชำระเบี้ยประกันภัยได้อย่างต่อเนื่องและตลอดไป อย่าอ้อนวอนให้ลูกค้าช่วยซื้อหรือยัดเยียดขายเป็นอันขาด

4.2 ต้องเก็บเงินจากลูกค้าให้ได้ตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งนอกจากจะมุ่งเก็บเงินเพื่อความต่อเนื่องของกรมธรรม์แล้ว ยังเป็นการเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

4.3 ต้องให้บริการลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลายไม่ทอดทิ้งลูกค้า เพราะเมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อนอกจากเพราะเข้าใจในประโยชน์ของการประกันชีวิตแล้ว ส่วนหนึ่งเกิดความเชื่อถือไว้วางใจผู้เสนอขายว่าจะได้รับการเมื่อเกิดเหตุตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ การบริการหลังการขายที่ดีจะนำมาซึ่งการขายครั้งต่อไป

4.4 ต้องประชาสัมพันธ์ธุรกิจตัวเอง หมายถึง ต้องหมั่นพยายามเข้าพบลูกค้าเป็นประจำอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อประชาสัมพันธ์แนะนำประโยชน์เกี่ยวกับการประกันชีวิตกับทั้งแนะนำให้ลูกค้ารู้จักและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตอีกด้วย

4.5 ต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่เจริญก้าวหน้าก็ต่อเมื่อประชาชนเกิดความเชื่อถือศรัทธาในธุรกิจ และเป็นธุรกิจที่อาศัยความสุจริตใจต่อกันอย่างยิ่งทั้งฝ่ายผู้รับประกันภัยและผู้เอาประกันภัยโดยผ่านคนกลางคือตัวแทนประกันภัย ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องยึดมั่นในจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพมีความสุจริตใจและมีความสำนึกในหน้าที่

นอกจากนี้ กิตติ จิระเดชดำรง (2535) ยังกล่าวถึง ปัจจัยพื้นฐานของตัวแทนประกันชีวิตที่จะประสบความสำเร็จ คือ ความขยันความอดทนและความทะเยอทะยาน และได้กล่าวถึงหลักในการทำงานให้ประสบความสำเร็จดังนี้

1. รับผิดชอบต่อลูกค้า
2. คำนึงถึงรายรับของลูกค้า และความจำเป็นที่จะต้องซื้อ
3. ขยันและฉลาด

- ขยัน หมายถึง ทำการงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เป็นนิสัยจนเกิดความชำนาญ และเกิดทักษะ

- ฉลาด หมายถึง การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

4. ทศนคติเชิงบวกต่อบริษัท ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อหัวหน้างาน

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต

ศรีสุกิจ อำนางวรประเสริฐ (2530: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตควรปรับปรุงใน

เรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เพื่อให้สามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้ถูกต้องไม่ทำให้เกิดปัญหาข้อขัดแย้งได้ในภายหลัง และตัวแทนประกันชีวิตควรติดตามให้บริการหลังการขายกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

สมศักดิ์ ยมะสมิต (2532: 164-165) ได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาเติบโตของธุรกิจประกัน สรุปได้ว่า ปัญหาในการพัฒนาเติบโตของธุรกิจในประเทศไทยแบ่งเป็น 3 ประการใหญ่ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อกันและกันคือ

1. ประชาชนขาดความเชื่อถือ ศรัทธาในธุรกิจประกันภัย
2. ปัญหาของตัวบริษัทประกันเอง และการดำเนินงาน
3. การพึ่งพาการเอาประกันต่อกับต่างประเทศสูงเกินไป

สมาคมประกันชีวิตไทย (2535) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาอัตราการหมุนเวียนของตัวแทนประกันชีวิตในประเทศไทย พบว่า เหตุผลที่ตัวแทนประกันชีวิตไม่พอใจในอาชีพ ประการแรกเนื่องจากลักษณะงานขายประกันชีวิตเป็นงานที่มีรายได้ไม่แน่นอนและเป็นงานยากต้องใช้เวลากับผู้คาดหวังมาก จึงทำให้ตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่มีความขยันไม่อดทน ไม่วางแผนในการขาย ไม่มีแรงจูงใจในการขายประกันชีวิต และออกจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในที่สุด ประการที่สอง คนทั่วไปมักจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการขายประกันชีวิต เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตบางคนไม่มีความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบต่างๆ ของบริษัท ไม่สามารถสื่อสารกับผู้คาดหวังให้เข้าใจเงื่อนไขกรรมธรรม์ได้ จึงทำให้ผู้คาดหวังไม่เข้าใจเงื่อนไขกรรมธรรม์หรือเข้าใจผิดและมองการประกันชีวิตในแง่ไม่ดีคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตร่วมกับบริษัทหลอกลวง ส่วนเหตุผลที่ตัวแทนประกันชีวิตพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเนื่องจาก เป็นงานที่ทำทลายความสามารถให้ผลตอบแทนสูงและเป็นงานอิสระที่สามารถทำควบคู่กับอาชีพอื่นได้

งานวิจัยของพีระ อินทรโษษิต (2542) ได้ศึกษาสิ่งจูงใจสำหรับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จของบริษัทประกันชีวิตศรีอยุธยา ซี เอ็ม จี พบว่า ตัวแทนและผู้บริหารตัวแทนแต่ละสำนักงานให้ความสำคัญกับสิ่งจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จคล้ายกัน โดยตัวแทนสำนักงานกรุงเทพฯ สำนักงานภาคกลางและตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ ให้ความสำคัญกับผลตอบแทนจากบริษัท รองลงมาคือตำแหน่งหน้าที่ที่แสดงถึงความก้าวหน้า ตัวแทนและผู้บริหารตัวแทนแต่ละระดับได้ให้ความสำคัญกับสิ่งจูงใจในการทำงานให้เกิดผลความสำเร็จเหมือนกันคือผลตอบแทนจากบริษัท รองลงมาคือการมีหัวหน้างานที่ดี ตัวแทนและผู้บริหารตัวแทนมีความคิดเห็นเรื่องปัจจัยและสิ่งจูงใจในการทำงาน ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน มีเพียง 2 ปัจจัยที่แตกต่างกัน คือ การออกเยี่ยมลูกค้าเก่าและการออกพบลูกค้าใหม่เพื่อเสนอขายหรือชวนคนเป็นตัวแทนใหม่

มะลิวัลย์ สังข์อนันต์ (2545) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตบริษัท สยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตกลุ่มประสบ

ความสำเร็จและกำลังจะประสบความสำเร็จมีทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง โดยตัวแทนทั้ง 2 กลุ่ม มีทัศนคติต่ออาชีพ การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตนเองต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีแรงจูงใจในการทำงานและการควบคุมตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัมภิณี ตรัสสุภิญญา (2545) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลเอสชัวร์รันส์ จำกัด (เอไอเอ) พบว่า ตัวแทนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปมุมมองและทัศนคติต่อการทำประกันชีวิตยังคงมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ ทั้งนี้บุคคลที่เปรียบเสมือนภาพลักษณ์และเป็นตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตก็คือตัวแทนประกันชีวิตนั่นเอง และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อความพึงพอใจในงานของตัวแทนประกันชีวิตพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตบางส่วนยังไม่พึงพอใจในงานเนื่องจากไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่ จนเป็นเหตุให้ออกจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในที่สุด แต่ก็มีหลายงานวิจัยที่พยายามศึกษาถึงปัจจัยสนับสนุนต่อการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ทั้งนี้ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่บุคคลใช้ทำนายพฤติกรรมและประเมินถึงความสามารถของตนเองในการเลือกที่จะกระทำพฤติกรรมหนึ่งๆ ว่าจะสามารถกระทำได้ดีเพียงใด อดทนต่ออุปสรรคและความล้มเหลวได้มากน้อยเพียงใด มีแบบแผนการคิดที่จะขัดขวางหรือให้กำลังใจตนเอง มีความเครียดเพียงใด ในการจัดการกับเหตุการณ์ที่ยากลำบากนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยทางจิตสังคม ที่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการวางแผนทางด้านการบริหารทรัพยากรตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ และเป็นตัวแทนของสายงานประกันชีวิตนั่นเอง

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Perceived Self-Efficacy) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่ตั้งขึ้นโดย แบนดูรา (Bandura) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ที่ได้ศึกษาความเชื่อของบุคคลในเรื่องความสามารถที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสามารถตนเอง (Self-Efficacy) ซึ่งมีอิทธิพลที่จะช่วยให้บุคคลปฏิบัติตนเฉพาะอย่างได้

2.1 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตน ได้มีผู้ให้คำจำกัดความและความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ไว้ดังนี้

แบนดูรา (วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี. 2542: 31; อ้างอิงจาก Bandura. 1986) ได้นิยามการรับรู้ความสามารถของตน (Perceived Self-Efficacy) หมายถึง การตัดสินใจของบุคคลถึงความสามารถของตนในการจัดระบบและกระทำกิจกรรมที่ต้องทำ เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติตามแบบที่กำหนดเป็นการตัดสินใจว่าอะไรที่บุคคลทำได้ ไม่ว่าเขาจะมีทักษะในการทำอย่างไร

เดล เอช ชังก์ (กรรณิการ์ จิตต์บรรเทา. 2539: 11; อ้างอิงจาก Shunk. 1983: 89) ได้สรุปความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่าเป็นการตัดสินใจความสามารถในการแสดงพฤติกรรมของตนว่า จะกระทำสิ่งต่างๆ ได้ดีเพียงใด

วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี (2542: 31) ได้กล่าวถึง การรับรู้ความสามารถของตนเองว่าเป็นการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง ในการที่จะกระทำพฤติกรรมว่าจะกระทำได้ดีเพียงใดของตนต่ออุปสรรคและความล้มเหลวได้มาน้อยเพียงใด มีแบบแผนการคิดที่จะขัดขวางหรือให้กำลังใจตนเอง มีความเครียดเพียงใดในการจัดการกับเหตุการณ์ที่ยากลำบาก เป็นต้น

จากการให้นิยามดังกล่าว สรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นความสามารถของบุคคลในการจัดระบบและประเมินถึงความมั่นใจต่อความสามารถกระทำหรือแสดงในพฤติกรรมนั้นๆ ได้ดีเพียงใด ซึ่งจะส่งผลต่อแบบแผนในการการคิดและการเผชิญต่อสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

2.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนกับพฤติกรรมของบุคคล

ในระยะแรกแบนดูรา (Bandura. 1977) ได้เสนอแนวคิดของความคาดหวังความสามารถของตนเอง (Efficacy expectation) โดยให้ความหมายว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของตนเองในลักษณะที่เฉพาะเจาะจง โดยความคาดหวังนี้เป็นตัวกำหนดการแสดงออกของพฤติกรรม

ต่อมาแบนดูรา (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. 2539: 58; อ้างอิงจาก Bandura. 1997) ใช้คำว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Perceived Self-Efficacy) โดยให้ความหมายใหม่ว่า เป็นการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการและดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และเชื่อว่าการรับรู้ความสามารถของตน มีความสำคัญและมีผลต่อการกระทำของบุคคล บุคคลอาจมีความสามารถที่ไม่แตกต่างกันแต่อาจมีพฤติกรรมที่มีคุณภาพแตกต่างกัน แม้แต่ในตัวบุคคลเดียวกันหากรับรู้ความสามารถของตนเองในสภาพการณ์ที่แตกต่างกันก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกันได้ แบนดูราเห็นว่าความสามารถของตนเป็นเรื่องไม่ตายตัวแต่จะยืดหยุ่นตามสภาพการณ์ ดังนั้นสิ่งที่กำหนดประสิทธิภาพของการแสดงออกจึงขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความสามารถของตนเอง นั่นคือถ้าเรามีความเชื่อว่าเรามีความสามารถอย่างไรก็จะแสดงออกถึงความสามารถนั้น คนที่มีความเชื่อว่าตนมีความสามารถจะมีความอดทนอดสาเหไม่ห้อยถ้อยง่ายและประสบผลสำเร็จ (Evans. 1989)

แบนดูรา (จิตติพัฒน์ สงบกาย. 2533; อ้างอิงจาก Bandura. 1986) ได้กล่าวว่าการรับรู้ความสามารถของตน มีผลต่อบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเลือกในชีวิตประจำวัน (Choice Behavior) บุคคลจะต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลาว่าเขาจะต้องทำพฤติกรรมใดและจะต้องทำอีกนานเท่าใด รวมทั้งตัดสินใจเลือกกิจกรรมต่างๆ การที่บุคคลตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรมใดในสภาพการณ์ใดนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ความสามารถของตน บุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงงานและสภาพการณ์ที่เขาเชื่อว่ายากเกินความสามารถของเขา และบุคคลจะเลือกกิจกรรมที่แน่ใจว่าเขามีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จได้ (Bandura. 1977a, 1977b; Schunk. 1981) บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทายมีแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำมักจะหลีกเลี่ยงงานที่ห้อยยชาดความมั่นใจในตนเองซึ่งเป็นการปิดโอกาสที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง อย่างไรก็ตาม บุคคลที่ประเมินความสามารถของตนสูงเกินไปก็มักจะประสบความล้มเหลวในการทำงาน และส่งผลให้เกิดความเครียดความผิดหวังและรู้สึกว่าคุณภาพความสามารถของตนเองเลวร้ายไม่สามารถแก้ไขได้ ส่วนบุคคลที่ประเมินความสามารถของตนเองต่ำกว่าความสามารถที่เป็นจริงมักจะขาดความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงานและมีความสงสัยเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง ดังนั้นถ้าบุคคลประเมินความสามารถของตนถูกต้องจะส่งผลต่อการเลือกกระทำพฤติกรรมทำให้การกระทำนั้นมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จสูง

2. การใช้ความพยายามและความยืนหยัด (Effort Expenditure and Persistence) การรับรู้ความสามารถตนเองของบุคคลนั้น เป็นตัวกำหนดว่าบุคคลจะต้องใช้ความ

พยายามมากเท่าไรและจะคงทนทำกิจกรรมไปนานเท่าไร เมื่อพบอุปสรรคหรือประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ (Bandura. 1986) เมื่อเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ บุคคลซึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีความกระตือรือร้น และจะใช้ความพยายามความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ตลอดเวลา เขาก็จะมีแนวโน้มที่จะทำงานได้ประสบความสำเร็จสูง

3. แบบแผนของความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns) การรับรู้ความสามารถตนเองมีผลต่อกระบวนการคิด และปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลในขณะที่ทำพฤติกรรม และมีผลต่อการคาดคะเนเกี่ยวกับการจัดการกับสภาพแวดล้อมในภายหน้าของเขา บุคคลซึ่งรับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูงจะมีความพยายามและเอาใจใส่ในการทำพฤติกรรมต่างๆ มาก และเมื่อพบอุปสรรคต่างๆ บุคคลก็จะกระตุ้นตนเองให้ใช้ความพยายามมากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่าคุณไม่มีความสุขมีความหวาดหวั่นมีความเครียดสูงและเขาจะกระทำพฤติกรรมต่างๆ อย่างไม่เต็มความสามารถอันจะส่งผลให้บุคคลประสบกับความล้มเหลวในการกระทำพฤติกรรมมากยิ่งขึ้น โดยคอลลิน (Collin. 1985) พบว่าในการแก้ไขปัญหาที่ยากๆ นั้น นักเรียนที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูงมักจะอนุมานสาเหตุของความล้มเหลวว่าเกิดจากการขาดความพยายาม ส่วนนักเรียนที่มีการรับรู้ว่าคุณเองมีความสามารถต่ำจะอนุมานสาเหตุของความล้มเหลวว่าเกิดจากการขาดความสามารถ

4. เป็นผู้กำกับผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำพฤติกรรมมากกว่าเป็นผู้ทำนายพฤติกรรม (Emotional Reactions) บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงมักเป็นคนที่มีความพยายามกระทำพฤติกรรมและจะยอมรับผลต่างๆ ที่เกิดจากการกระทำพฤติกรรมของตนและจะเลือกกระทำที่มีลักษณะท้าทายและจะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้การกระทำนั้นบรรลุเป้าหมาย แม้ว่าในบางครั้งการกระทำนั้นจะประสบความล้มเหลวบ้างก็ตาม เขาก็จะไม่ท้อถอยและอ้างว่าเป็นเรื่องโชคร้ายแต่เขาจะให้เหตุผลของความล้มเหลวที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จต่อไป ซึ่งต่างจากบุคคลที่มีความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองต่ำมักเป็นคนที่ไม่ค่อยกระทำพฤติกรรมจะรอให้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการกระทำเป็นไปตามความเชื่อหรือคำทำนายและมักจะหลีกเลี่ยงการกระทำที่มีลักษณะที่ยากๆ ขาดความพยายามมีความท้อถอยท้อแท้ต่ำและมีความเครียดสูง

การที่บุคคลได้มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งสูง บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นสูงด้วยเช่นกัน ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนในการกระทำพฤติกรรมนั้นต่ำบุคคลก็มีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นต่ำหรืออาจจะไม่กระทำพฤติกรรมนั้นเลยก็ได้ นอกจากนี้ (Bandura. 1986) ได้กล่าวถึงการกระทำพฤติกรรมของบุคคลว่า แม้ว่าบุคคลจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงบุคคลก็อาจจะไม่กระทำพฤติกรรมนั้นก็ได้ ถ้ามีปัจจัยดังต่อไปนี้

- ขาดสิ่งจูงใจ หรือถูกบังคับจากภายนอกให้กระทำ
 - การตัดสินใจผลการกระทำที่ผิดพลาด ทำให้บุคคลรู้สึกว่าไม่คุ้มค่าที่ตนจะกระทำพฤติกรรมนั้น

- ความไม่ทันการณ์ในการประเมินความสามารถของตน เพราะประสบการณ์ ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ถ้าหากบุคคลไม่ได้ประเมินตนเองตลอดเวลาจะทำให้บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนผิดพลาดไป อันมีผลทำให้บุคคลไม่กระทำพฤติกรรม

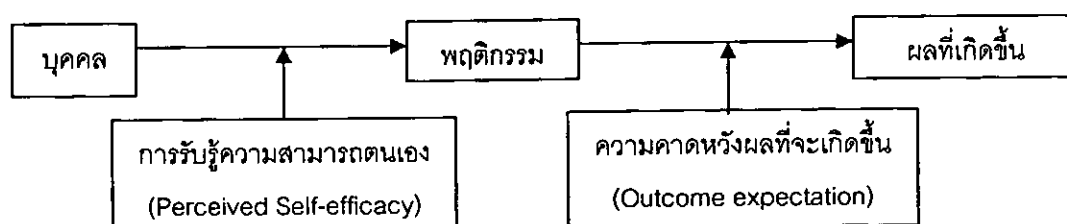
- การประเมินการรับรู้ความสามารถของตนผิดพลาด
- การประเมินความสำคัญของทักษะย่อยที่จำเป็นต้องใช้ในการกระทำนั้นๆ

ผิดพลาด

- เป้าหมายของการกระทำมีลักษณะคลุมเครือไม่ชัดเจน และเป็นเป้าหมายที่ไม่สามารถปฏิบัติให้สำเร็จได้

- การรู้จักตนเองที่ไม่ดีพอ

ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนกับความคาดหวังผลที่เกิดขึ้น (Outcome expectation) เบเนดิกต์อธิบายไว้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนว่า เป็นการตัดสินใจความสามารถของการกระทำที่จะให้ผลบรรลุระดับหนึ่ง ส่วนความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นเป็นการตัดสินใจว่าการกระทำนั้นก่อให้เกิดผลอย่างไร เสนอเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น

จากภาพ บุคคลจะตัดสินใจว่าจะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือไม่นั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความสามารถของตนและอีกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้น ซึ่งความคาดหวังทั้ง 2 ประการนี้ มีความสัมพันธ์กันดังแสดงในภาพประกอบดังนี้

ความคาดหวังเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น

	สูง	ต่ำ
สูง	มีแนวโน้มที่จะทำแน่นอน	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ
ต่ำ	มีแนวโน้มที่จะทำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำแน่นอน

ภาพประกอบ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเองและความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นต่อการตัดสินใจกระทำพฤติกรรมของบุคคล

จากภาพจะเห็นความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความคาดหวังกับผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำ ถ้าหากบุคคลมีความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นสูงและมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงเช่นเดียวกันบุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นแน่นอน ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลนั้นมีการรับรู้ความสามารถตนเองต่ำและมีความคาดหวังเกี่ยวกับผลของการกระทำที่จะเกิดขึ้นต่ำด้วยหรือความคาดหวังส่วนใดส่วนหนึ่งเป็นไปในทางตรงกันข้ามบุคคลก็จะมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจไม่กระทำพฤติกรรมนั้น (Bandura. 1978)

2.1.3 มิติของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบนดูรา (วิลาลักษณ์ ชั่ววลี. 2542: 33; อ้างอิงจาก Bandura. 1977: 84-85) ได้เสนอการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของบุคคลซึ่งความแตกต่างขึ้นอยู่กับ 3 มิติ ดังนี้

1. มิติเกี่ยวกับระดับหรือขนาดความยากของงาน (Level or Magnitude of job difficulty) หมายถึง ขนาดความยากง่ายของงานที่บุคคลเชื่อว่าตนเองสามารถปฏิบัติได้ ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลหรือแตกต่างกันในบุคคลเดียวกันเมื่อต้องทำพฤติกรรมที่มีความยากง่ายแตกต่างกัน เป็นความเชื่อของบุคคลว่าจะทำงานสำเร็จถึงระดับไหน เมื่อถูกเสนองานที่มีระดับความยากง่ายแตกต่างกัน

2. มิติเกี่ยวกับการแผ่ขยาย (Generality) หมายถึง ระดับความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนในการนำไปปฏิบัติในสถานการณ์นั้น ซึ่งประสบการณ์การปฏิบัติงานบางอย่างก่อให้เกิดความสามารถในการนำไปปฏิบัติในสถานการณ์อื่นที่คล้ายคลึงกันแต่ในปริมาณที่ต่างกัน

3. มิติเกี่ยวกับความเข้มหรือความมั่นใจ (Strength of confidence) หมายถึง ความมั่นใจที่บุคคลคิดว่าตนสามารถทำงานนั้นได้ที่ระดับความยากต่างๆ ถ้าความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองนั้น มีความเข้มน้อยคือไม่มั่นใจในความสามารถตนเองเมื่อประสบการณ์ไม่เป็นไปตามคาดหวังจะทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองลดลง แต่หากมีความเข้ม

ของความคาดหวังมากหรือมีความมั่นใจมากบุคคลจะมีความพยายามมากแม้ว่าประสบการณ์ที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังมากก็ตาม

2.1.4 แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตน

แบนดูรา (วิลาสลักษณ์ ชีววัลลี. 2542: 32; อ้างอิงจาก Bandura. 1977) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเกิดจาก 4 แหล่งที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. การประสบความสำเร็จจากการกระทำ (Enactive Mastery Experiences)

การประสบความสำเร็จจากการกระทำนี้เป็นแหล่งที่มีอิทธิพลมากที่สุด เนื่องจากเป็นประสบการณ์ความสำเร็จที่แท้จริงของบุคคล การประสบความสำเร็จทำให้เพิ่มความสามารถของตนเองได้เพราะบุคคลจะเชื่อว่าเขาสามารถที่จะทำได้ ดังนั้นในการที่จะพัฒนาการรับรู้ความสามารถตนเอง จำเป็นที่จะต้องฝึกให้เขามีทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้พร้อมๆ กับการทำให้บุคคลรับรู้ว่าเขามีความสามารถในการกระทำเช่นนี้จะทำให้เขาใช้ทักษะที่ได้รับการฝึกมานั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด บุคคลที่รับรู้ได้ว่าตนมีความสามารถนั้นจะไม่ยอมแพ้อะไรง่ายๆ แต่จะพยายามทำงานต่างๆ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการได้ การที่บุคคลทำงานแล้วประสบความสำเร็จซ้ำๆ กันหลายๆ ครั้ง จะทำให้บุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเพิ่มมากขึ้นถึงแม้ว่างานนั้นจะเกิดความล้มเหลวบ้างก็ตาม แต่ก็ไม่มีผลมากนักเพราะบุคคลจะมองว่าการที่เขาประสบความสำเร็จนั้นอาจมาจากปัจจัยอื่น เช่น เขายังใช้ความพยายามไม่เพียงพอหรือใช้วิธีการทำงานที่ไม่เหมาะสมมากกว่าที่เขาจะระบุว่าเขาไม่มีความสามารถ และจะบอกตนเองว่าความล้มเหลวเป็นบทเรียนให้ตนใช้ความพยายามในการทำงานให้มากขึ้น ส่วนบุคคลที่ทำงานแล้วประสบความล้มเหลวเสมอๆ จะส่งผลให้บุคคลประเมินการรับรู้ความสามารถตนเองต่ำ (Hackett and Betz, 1984; Campbell and Hackett. 1986) โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าความล้มเหลวนั้นเคยเกิดขึ้นมาก่อนแล้วและไม่ได้สะท้อนให้บุคคลเห็นว่าเกิดจากการขาดความพยายามหรือเกิดจากสภาพแวดล้อมที่เลวร้ายและการรับรู้ความสามารถของตนนี้มีแนวโน้มที่จะแผ่ขยายไปยังสภาพการณ์เวลางานหรือบุคคลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

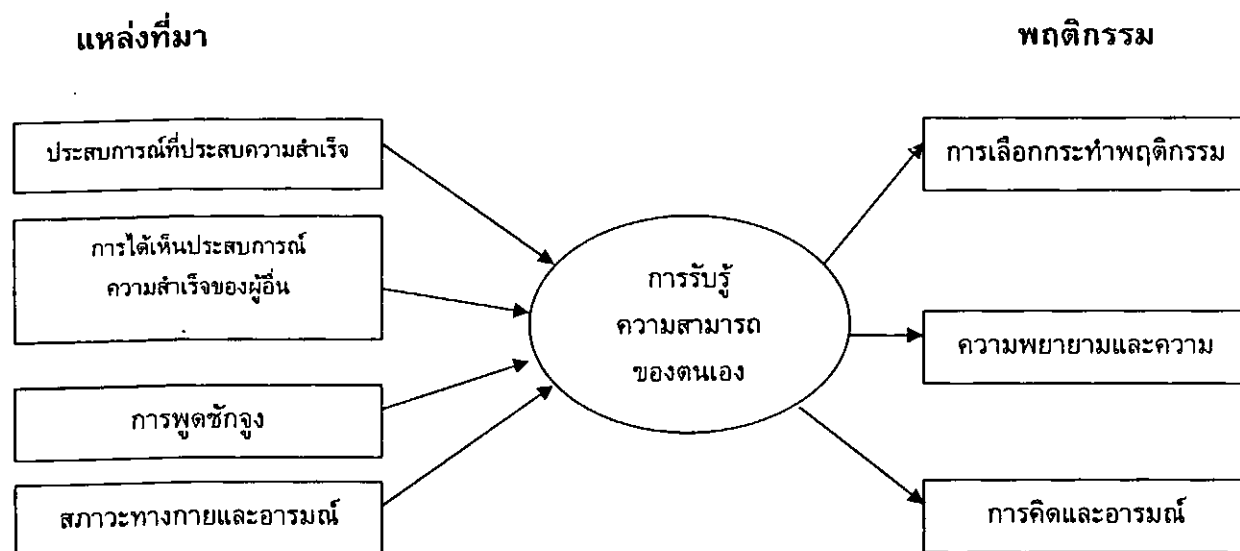
2. การสังเกตตัวแบบ (Vicarious Experiences) การที่เห็นบุคคลอื่นที่คล้ายคลึง

กับตนประสบความสำเร็จก็จะสามารถเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนได้ นั่นคือ บุคคลจะเห็นว่าตนก็มีความสามารถที่จะกระทำกิจกรรมในทำนองเดียวกันนั้นได้สำเร็จเช่นเดียวกัน และการสังเกตผู้อื่นที่เห็นว่ามีความสามารถใกล้เคียงกับตนล้มเหลวทั้งๆ ที่เขาได้พยายามมากแล้วก็จะทำให้การตัดสินใจความสามารถของตนต่ำลงได้ ลักษณะของการใช้ตัวแบบที่ส่งผลต่อความรู้สึกว่าเรามีความสามารถที่จะทำได้นั้นได้แก่ การแก้ปัญหาของคนที่มีความกลัวต่อสิ่งต่างๆ โดยดูตัวแบบที่มีลักษณะคล้ายกับตนเอง ก็สามารถทำให้ลดความกลัวต่างๆ เหล่านั้นได้ (Kazdin. 1974)

3. การพูดชักจูง (Verbal Persuasion) เป็นวิธีการที่ใช้กันอย่างแพร่หลายที่จะทำ
 ให้บุคคลเชื่อว่า เขามีความสามารถที่จะกระทำกิจกรรมให้สำเร็จได้ Bandura ได้กล่าวว่าการใช้คำพูด
 ชักจูงมักจะไม่ค่อยได้ผลนัก เพราะการที่จะทำให้บุคคลสามารถพัฒนาการรับรู้ความสามารถตนเอง
 (Evans. 1989) หากจะให้ได้ผลควรใช้ร่วมกับการทำให้บุคคลมีประสบการณ์ของความสำเร็จซึ่งอาจจะ
 ต้องค่อยๆ สร้างความสามารถให้กับบุคคลอย่างค่อยเป็นค่อยไปและให้เกิดความสำเร็จตามขั้นตอน
 พร้อมทั้งการใช้คำพูดชักจูงร่วมกันก็ย่อมที่จะได้ผลดีในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตน เพราะ
 การพูดชักจูงจะมีผลช่วยให้บุคคลมีกำลังใจมีความเชื่อมั่นในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ ให้สำเร็จแต่
 ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับบุคคลที่พูดเกลี้ยกล่อมด้วย นั่นคือบุคคลที่จะมีอิทธิพลในการพูดชักจูงให้บุคคล
 คล้อยตามจะต้องเป็นบุคคลที่ผู้ถูกชักจูงให้ความเชื่อถือไว้วางใจและมีความสำคัญต่อตัวเขา เช่น พ่อ
 แม่หรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตัวเขาเป็นต้น นอกจากนี้การที่จะพูดชักจูงนั้นจะต้องพูดในเรื่องที่เขามี
 ความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นได้ แต่ถ้าหากผู้พูดชักจูงพูดในสิ่งที่เกินความสามารถของบุคคล
 จะทำให้การกระทำนั้นล้มเหลวได้ จะเห็นได้ว่าการพูดชักจูงนั้นถ้าหากจะให้ได้ผลในการเพิ่มการรับรู้
 ความสามารถของบุคคลแล้วจะต้องคำนึงถึงตัวแปรอื่นๆ จากสิ่งแวดล้อมประกอบด้วยผลสำเร็จของ
 การกระทำจะเกิดขึ้นจริง

4. สภาวะทางกายและอารมณ์ (Physiological and Affective State) บุคคล
 มักจะใช้ข้อมูลทางกายและอารมณ์ในการประเมินความสามารถของตน เช่น การตื่นเต้นมากเกินไปทำ
 ให้ทำกิจกรรมได้ไม่ดี บุคคลจะคาดการณ์ว่าตนทำได้สำเร็จเมื่อภาวะทางกายปกติหรือไม่เครียดหรือ
 เหนื่อยอ่อน แต่ถ้าบุคคลได้รับการกระตุ้นให้เกิดความวิตกกังวลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของภาวะอารมณ์ที่เกิด
 ขึ้นกับทุกคนจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายได้ แบนดูรา (Bandura. 1986 : 391) ได้กล่าวไว้ว่า
 ความวิตกกังวลหรือการกระตุ้นทางอารมณ์มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนคือคนที่มีความวิตก
 กังวลสูงจะรู้สึกไม่มั่นใจในการทำกิจกรรมทำให้เกิดความท้อแท้เบื่อหน่ายไม่พยายามที่จะพัฒนา
 ตนเอง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณเองไม่มีความสามารถจะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการกระทำ
 กิจกรรมดังกล่าวด้วย ดังนั้นการกระตุ้นอารมณ์รุนแรงต่อเนื่องมักทำให้เกิดความมาพึงพอใจความกลัว
 มากยิ่งขึ้น บุคคลก็จะล้มเหลวและเกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับที่ต่ำลง การลดแรง
 กระตุ้นทางอารมณ์ลงจึงสามารถใช้เป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ดียิ่งขึ้น

ดังที่ได้กล่าวมา แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนทั้ง 4 ด้าน และผลที่เกิด
 ขึ้นกับบุคคลสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพประกอบ 3 โมเดลการรับรู้ความสามารถของตนของแบนดูรา

ที่มา : วิชาสัทภษณ ชัววลลล (2542): 33; อ้างอิงจาก Betz. (1992): 22-23

2.1.5 การวัดการรับรู้ความสามารถของตน

แบนดูรา (Bandura. 2001: 1) กล่าวถึง โครงสร้างความเชื่อมั่นของการรับรู้ความสามารถของตนเองไว้ว่า เป็นการให้คำจำกัดความถึงข้อจำกัดในสิ่งที่พึงกระทำ ในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นจะขึ้นกับผลกระทบเชิงโครงสร้างนิยาม โดยจะเป็นการรับรู้ถึงข้อจำกัดของความสามารถบุคคลพึงกระทำ การสร้างคำถามจะอยู่ในรูปวลีที่สอบถามว่าสามารถกระทำได้ (can do) แทนที่จะใช้คำถามว่าคาดว่าจะทำได้ (will do) โดยความสามารถ (can) จะอยู่ในรูปความมุ่งมั่นตั้งใจ จึงทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นสิ่งที่ใช้สำหรับการวัดถึงความมุ่งมั่นที่จะกระทำได้นั้นเอง

การวัดการรับรู้ความสามารถของตน (วิชาสัทภษณ ชัววลลล. 2542: 34) ที่ใช้กันมาก ได้แก่

1. การวัดความมั่นใจ โดยการถามว่าผู้ตอบมีความมั่นใจว่าเขาสามารถปฏิบัติงานในงานที่ยากขึ้นหรือไม่ คำตอบมักจะเป็นว่า "ไม่มีความมั่นใจ" (0) จนถึง "มีความมั่นใจเต็มที่" (10) หรือใช้สเกลแบบ 0% ถึง 100%
2. การวัดระดับความยากของงานที่คิดว่าปฏิบัติได้ มักเป็นการถามว่าเขาสามารถปฏิบัติงานในงานที่ยากขึ้นหรือไม่ คำตอบจะเป็นแบบ "ได้" และ "ไม่ได้"
3. การวัดแบบผสมมีทั้งความมั่นใจและระดับความยาก โดยใช้ข้อคำถามเดียวกันว่าสามารถปฏิบัติงานตามข้อคำถามนั้นๆ ได้หรือไม่ ในกรณีที่ตอบว่าได้ก็ประเมินตนเองบน

สเกลว่ามีความมั่นใจในการปฏิบัติมากน้อยเพียงใด ดังนั้นจึงมีคำตอบให้เลือกทั้ง 2 แบบคือ “ได้” และ “ไม่ได้” และแบบเปอร์เซ็นต์ หรือบนสเกล 11 หน่วย

การรวมคะแนนรวมคำตอบของความมั่นใจ เฉพาะข้อที่ผู้ตอบ “ได้” ในสเกลระดับความยาก

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง

งานวิจัยที่ทดสอบสมมติฐานที่มีพื้นฐานจากทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง แบนดูรา (Bandura. 1977) พบว่าการที่บุคคลประสบความสำเร็จในงานจะส่งผลทำให้ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานนั้นเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ เบรเดน (อุมพร ตรังคสมบัติ. 2543: 14-17; อ้างอิงจาก Reece; & Brandt. 1997: 81; Citing Branden. 1981) กล่าวถึงความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่าง 2 องค์ประกอบคือ การตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง (Self-Respect) และ การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) โดยพบว่าตัวแปรการตระหนักถึงคุณค่าของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองด้วย ดังนั้นบุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงก็จะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงตามไปด้วย

การรับรู้ความสามารถของตนเองกับเพศ

ทามาโอ (Tamao. 1990: 225-238) ได้ศึกษาแหล่งที่มาเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านคณิตศาสตร์ตามทฤษฎีของแบนดูรา พบว่า เพศชายมีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านคณิตศาสตร์สูงกว่าเพศหญิง

สตอกตัน; และเบท (Stockton; & Beth. 1995: 30) ศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านวิชาคณิตศาสตร์ในนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 346 คน พบว่า เพศหญิงมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านคณิตศาสตร์ในระดับต่ำกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แฮกเคท; และแคมป์เบล (Hackett; & Campbell. 1987) ทำการทดลองกับนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 92 คน (ชาย 46 คน และหญิง 46 คน) โดยให้นักศึกษากลุ่มนี้ทำงานที่เป็นกลาง โดยได้ให้แก้ปัญหาคำที่ถูกนำมาเรียงอักษรใหม่ กลุ่มหนึ่งจะได้รับปัญหาที่ง่ายเพื่อให้เห็นกลุ่มที่ประสบความสำเร็จ ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งได้รับปัญหาที่ยากเพื่อให้เห็นกลุ่มล้มเหลวต่อการประเมินความสามารถของตนเอง ผู้วิจัยศึกษาทั้งในมิติของที่เป็นความมั่นใจในการทำงาน (Strength) และมิติของระดับความยากของงานที่บุคคลคิดว่าสามารถที่จะทำได้ (Magnitude) นอกจากนี้ผู้วิจัยก็วัดความสนใจในงานด้วย ผลการวิจัยพบว่าไม่มีเพศใดเพศหนึ่งที่เก่งกว่ากัน โดยกลุ่มที่ประสบความสำเร็จมีการ

ประเมินความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้นและมีความสนใจในงานก็เพิ่มมากขึ้น ขณะที่กลุ่มล้มเหลวจะประเมินตนเองต่ำลงและความสนใจในงานก็ลดลง เมื่อเทียบระหว่างทั้งสองกลุ่มนี้พบว่ากลุ่มประสบความสำเร็จประเมินว่า ตนเองมีความสามารถมากกว่าโชคดีประสบความสำเร็จมากกว่าพึงพอใจกว่า และระดับของงานยากน้อยกว่า เมื่อเทียบกลุ่มล้มเหลว

สิริวรรค์ อัสวกุล (2528: บทคัดย่อ) ศึกษาการรับรู้ความสามารถในการทำงานที่กำหนดของนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและต่ำ พบว่า นักเรียนชายและหญิงมีการรับรู้ความสามารถในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงมีการรับรู้ความสามารถในการทำงานที่กำหนดให้สูงกว่านักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ

นิตย์ บุญงามคง และคณะ (2536: 18-24) ศึกษาผลการส่งเสริมความเชื่อในความสามารถของตนเองในการเลือกอาชีพของนักเรียนหญิงชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดขอนแก่น โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ของโรงเรียนในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 206 คน แบ่งกลุ่มทดลองเป็น 103 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการส่งเสริมความเชื่อในความสามารถของตนเองในการเลือกอาชีพ จำนวน 103 คน พบว่า นักเรียนชายมีความสนใจและความเชื่อในความสามารถของตนเองสูงกว่านักเรียนหญิงในการการประกอบอาชีพที่เพศชายนิยมเลือก ในขณะที่นักเรียนหญิงมีความสนใจและความเชื่อในความสามารถของตนเองสูงกว่านักเรียนชายในการการประกอบอาชีพที่เพศหญิงนิยมเลือกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และนักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีความสนใจและความเชื่อในความสามารถของตนเองในการประกอบอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุบลวรรณ บุญธง (2546: 42) ศึกษาพบว่าพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยเพศชายและหญิง มีการเห็นคุณค่าในตนเองหรือมีการรับรู้ความสามารถของตนไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การรับรู้ความสามารถของยังคงเป็นตัวทำนายถึงความเชื่อในความสามารถที่ตนคาดว่าจะกระทำได้ในสิ่งที่ตนมีความสนใจ ซึ่งความแตกต่างทางเพศทำให้มีความสนใจในสิ่งที่แตกต่างกัน โดยหากเป็นสิ่งที่เพศชายสนใจและมีความถนัดมากกว่าก็จะสามารถกระทำได้ดีกว่า จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่าตัวแทนประกันชีวิตบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เพศชายมีระดับการรับรู้ความสามารถสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิง

การรับรู้ความสามารถของตนเองกับอายุ

วิไลลักษณ์ พิกุลน้อย (2545: 72) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่มีอายุน้อยจะมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์น้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่อายุมากกว่า โดย

เจ้าหน้าที่ที่มีอายุช่วง 42-51 ปี จะมีคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงสุด และเจ้าหน้าที่ที่มีอายุช่วง 21-31 ปี จะมีคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองน้อยที่สุด

อุบลวรรณ บุญธง (2546: 43) ศึกษาพบว่าพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีอายุมากกว่า มีการเห็นคุณค่าในตนเองหรือมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีอายุน้อยกว่า โดยคะแนนเฉลี่ยพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยการเห็นคุณค่าในตนเองมากกว่าพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี และ 22-30 ปี ตามลำดับ

จากงานวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสอดคล้องกับอายุที่สูงขึ้น นั่นคือในคนที่สูงอายุกว่าจะมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าในคนที่อายุน้อยกว่า จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่าตัวแทนประกันชีวิตบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ที่มีอายุมากกว่ามีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่อายุน้อยกว่า

การรับรู้ความสามารถของตนเองกับสถานภาพสมรส

อีลิออต (รวีพรรณ เลขะวิวัฒน์. 2544; อ้างอิงจาก Elliot. 1995) พบว่า สำหรับบุคคลทั่วไปที่แต่งงานจะมีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่าบุคคลที่โสด หย่าร้าง แยกทาง และเป็นหม้าย ซึ่งบุคคลที่สมรสแล้วนั้น ก็น่าจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าด้วย

อุบลวรรณ บุญธง (2546: 44) ศึกษาพบว่าพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีสถานภาพแต่งงานมีคะแนนเฉลี่ยการเห็นคุณค่าในตนเองหรือมีการรับรู้ความสามารถของตนเองมากกว่าพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้างและสถานภาพโสดตามลำดับ

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าบุคคลที่มีสถานภาพสมรสคู่หรือแต่งงานจะทำให้บุคคลมีการตระหนักถึงคุณค่าของตนเองสูงกว่าบุคคลที่เป็นโสด หย่าร้าง แยกทางหรือเป็นหม้าย จึงกล่าวได้ว่าบุคคลที่มีสถานภาพสมรสคู่หรือแต่งงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าบุคคลที่เป็นโสด หย่าร้าง แยกทางหรือเป็นหม้าย ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่าตัวแทนประกันชีวิตบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแต่งงานมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสโสด และหม้ายหรือหย่าร้าง

การรับรู้ความสามารถของตนเองกับรายได้

ด้านรายได้ซึ่งถือเป็นปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม จะพบว่า ในหญิงทำงานที่มีรายได้สูงหรือมีเงินเดือนสูงกว่าจะมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง

กว่าหญิงทำงานที่มีรายได้ หรือเงินเดือนต่ำกว่า (รวีพรรณ เลขะวิพัฒน์. 2544; อ้างอิงจาก Elliot. 1995)

รวีพรรณ เลขะวิพัฒน์ (2544: 79) ที่ศึกษาในกลุ่มคนงานที่มีรายได้สูงและต่ำพบว่า คนงานที่มีรายได้สูงจะมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองหรือมีการรับรู้ความสามารถของตนสูงกว่าคนงานที่มีรายได้ต่ำกว่า

อุบลวรรณ บุญธง (2546: 45) ศึกษาพบว่าพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีรายได้สูงมีคะแนนเฉลี่ยการเห็นคุณค่าในตนเอง หรือมีการรับรู้ความสามารถของตนสูงที่สุด รองลงมา คือพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีรายได้ต่ำ และพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีรายได้ปานกลางมีคะแนนเฉลี่ยการเห็นคุณค่าในตนเองหรือมีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำที่สุด

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าบุคคลที่มีรายได้สูงกว่าจะมีการตระหนักถึงคุณค่าของตนเองสูงกว่าบุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่า และกล่าวได้ว่าบุคคลที่มีรายได้สูงกว่าจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าบุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่า ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่าตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ที่มีรายได้สูงกว่ามีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้ต่ำกว่า

การรับรู้ความสามารถของตนเองกับวุฒิการศึกษา

โอเฮอร์ตี และเดวิส (รวีพรรณ เลขะวิพัฒน์. 2544; อ้างอิงจาก Doherty; & Davies. 1984) พบว่ากลุ่มคนว่างงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองหรือมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่ากลุ่มคนว่างงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า

วิลเลียมส์ พิภูลน้อย (2545: 71-72) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ของเจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกอื่นๆ และเจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาสูง ตั้งแต่ระดับปริญญาโทจะมีคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ สูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

อุบลวรรณ บุญธง (2546: 46) ศึกษาพบว่าพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยการเห็นคุณค่าในตนเองหรือมีการรับรู้ความสามารถของตนต่างกัน โดยพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรีมีมีคะแนนเฉลี่ยการเห็นคุณค่าในตนเองหรือมีการรับรู้ความสามารถของตนสูงกว่าพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าบุคคลที่มีวุฒิการศึกษาตรงกับสายงานจะมีระดับการรับรู้ความสามารถต่อการปฏิบัติงานในสายงานเฉพาะทางนั้นๆ สูงกว่าบุคคลที่ไม่มีวุฒิการศึกษาตรงสายงาน และบุคคลที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าจะมีระดับการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่าตัวแทนประกันชีวิตบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาต่ำกว่า

การรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสบการณ์การทำงาน

เฟล (Felts. 1982) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองเกี่ยวกับการว่ายน้ำกับการฝึกทักษะการว่ายน้ำ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาหญิงจำนวน 80 คน โดยทำการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองเกี่ยวกับการว่ายน้ำของกลุ่มตัวอย่างทุกคน ต่อจากนั้นทำการฝึกทักษะการว่ายน้ำ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาหญิงกลุ่มที่ประสบความสำเร็จจากการว่ายน้ำ มีการรับรู้ความสามารถของตนเองดีขึ้น ตลอดจนมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการว่ายน้ำทำอื่นๆ ดีขึ้นด้วย นั่นคือประสบการณ์ และการฝึกทักษะทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับที่สูงขึ้นได้

บาร์ลิง; และแบทเทิล (Barling; & Battle. 1983) พบว่า บุคคลที่มีประสบการณ์งานขายนานกว่าจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานการขายสูงกว่าและมีผลการปฏิบัติงานขายดีกว่า บุคคลที่มีประสบการณ์งานขายน้อยกว่าและมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานการขายต่ำ

กริส; และมิเชล (วัลภา สบายยิ่ง. 2542: 2; อ้างอิงจาก Gist; & Mitchell. 1992: 183) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยบุคคลที่คิดว่าตนเองมีความสามารถจะทำงานได้ดีกว่าบุคคลที่คิดว่าจะล้มเหลว

กอร์เรล; และฮวาล (วัลภา สบายยิ่ง. 2542: 54; อ้างอิงจาก Gorrell; & Hwan. 1995: 101-105) ศึกษาการรับรู้ความสามารถของครูก่อนการปฏิบัติงานที่ประเทศเกาหลี พบว่า การรับรู้ความสามารถของครูกับประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยครูที่มีประสบการณ์ในการสอนจะมีระดับการรับรู้ความสามารถและมีความสามารถในการสอนสูงขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนปฏิบัติงาน

ประทีป จินนี (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนคร พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ .01 เนื่องจากความชำนาญหรือมีประสบการณ์ในการทำงานของนักศึกษาส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน และทำให้นักศึกษามีระดับการรับรู้ความสามารถของตนสูงขึ้น

นอกจากนี้ วัลภา สบายยิ่ง (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยประสบการณ์ส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณผ่านทางรับรู้ความสามารถของตนเอง

วิไลลักษณ์ พิกุลน้อย (2545: 72) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ทำงานนานจะมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า

อุบลวรรณ บุญธง (2546: 47) ศึกษาพบว่าพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยการเห็นคุณค่าในตนเอง หรือมีความสามารถในการรับรู้ความสามารถของตนสูงที่สุด รองลงมาคือ 1-5 ปี และ 6-10 ปี ตามลำดับ ส่วนพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี มีคะแนนเฉลี่ยการเห็นคุณค่าในตนเอง หรือมีความสามารถในการรับรู้ความสามารถของตนต่ำที่สุด

จากงานวิจัยที่ได้กล่าวมานั้น พอที่จะสรุปได้ว่า ประสบการณ์หรือระดับความชำนาญ จะมีผลต่อระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง เนื่องจากบุคคลที่มีความชำนาญเฉพาะด้านหรือมีประสบการณ์ในการทำงานบางอย่างจะสามารถคาดการณ์ถึงสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ จึงทำให้มีการรับรู้ความสามารถของตนต่อการกระทำนั้นๆ สูง ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่าตัวแทนประกันชีวิตบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า

การรับรู้ความสามารถของตนเองกับลักษณะงาน

ทาเรโน; และฮัคเกอร์ (Tharenou, P.; & Harker, P. 1982: 797) กล่าวว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะของงานที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลในองค์กร

อุบลวรรณ บุญธง (2546: 48) ศึกษาพบว่าพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีลักษณะงานต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยการเห็นคุณค่าในตนเองหรือมีความสามารถในการรับรู้ความสามารถของตนไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในตนเองแตกต่างกัน แต่บางงานวิจัยกลับไม่พบความแตกต่างของการเห็น

คุณค่าหรือรับรู้ถึงความสามารถของตนเองต่างกัน ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงลักษณะงาน ตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลาและตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลาที่ต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่างกันโดย ตัวแทนประกันชีวิตบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลามีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา เนื่องจากมีเวลาที่สามารถทุ่มเทเอาใจใส่ต่อเนื้องานและมีความเข้าใจในงานมากกว่านั่นเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเครียด

แมคคอลลี เรท; และดันแคน (McAulley Wraith; & Duncan. 1991) ได้ทำการวิจัยเพื่อทดสอบข้อสมมติฐานของแบนคูรา (1991) ที่ว่า ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อแรงจูงใจภายในที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ก็ต้องการจะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้ถึงความสำเร็จ และความสามารถส่วนบุคคลกับแรงจูงใจภายในในการทำกิจกรรมแอโรบิคของ นักศึกษามหาวิทยาลัยที่ลงเรียนวิชาการเดินแอโรบิคทั้งในชั้นระดับเริ่มต้น ระดับกลาง และระดับสูง ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยใช้แบบสำรวจแรงจูงใจภายใน "The Intrinsic Motivation Inventory" (IMI; Ryan. 1982) ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติคือ ความสนใจ-ความสนุก (Interest - enjoyment) ความสามารถตามการรับรู้ (perceived competence) ความพยายาม (effort) ความกดดัน-ความเครียด (pressure-tension) และการเลือกได้ (perceived choice) แต่ผลจากกระบวนการหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ตัดมิติสุดท้ายออกเหลือเพียง 4 มิติ นอกจากนี้ก็ใช้แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในการออกกำลังกายแบบแอโรบิคและแบบวัดการรับรู้ถึงความสำเร็จในการเรียนออกกำลังกาย ซึ่งมีคำถามเพียงข้อเดียว โดยที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเมื่อการเรียนผ่านไป 9 สัปดาห์ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสร้างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการออกกำลังกายได้ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่รับรู้ความสามารถของตนเองจะสนุกในการออกกำลังกายแบบแอโรบิคความพยายามมากกว่า มีความกดดัน-ความเครียดมากกว่า และรู้สึกว่าคุณมีความสามารถมากกว่า ส่วนการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้น พบว่าการรับรู้ถึงความสำเร็จและการรับรู้ความสามารถของตนเองทำนายแรงจูงใจภายในได้ร้อยละ 38.8 โดยที่การรับรู้ถึงความสำเร็จทำนายได้มากกว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงมีแรงจูงใจภายในในกิจกรรมที่ตนเชื่อว่าคุณมีความสามารถมากกว่าคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ และการรับรู้ความสามารถของตนเองก็เป็นตัวทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติของแรงจูงใจภายใน อย่างไรก็ตามยังคงมีผลการวิจัยที่ยังไม่สอดคล้องทั้งหมดเนื่องจากพบว่าผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงมีความกดดันและความเครียดมากกว่าผู้ที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ และผลการวิจัยที่ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองยังส่งผลต่อแรงจูงใจภายในเฉพาะกลุ่มที่มีผลสัมฤทธิ์ต่ำซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิษฐา สุวรรณนิตย์ (2533: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยคัดสรรที่มี

อิทธิพลต่อความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง คือ ทักษะในการเรียนและประสบการณ์ที่ได้รับจากการเรียน ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางลบ คือ ความวิตกกังวล การเห็นผู้อื่นเป็นตัวแบบ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อม คือ การตั้งเป้าหมายในการเรียนและความวิตกกังวล

จากงานวิจัยดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความกดดันและความเครียดสูงกว่าผู้ที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ เนื่องจากการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง บุคคลเมื่อเกิดความคาดหวังถึงผลการปฏิบัติงานที่จะเกิดขึ้นนั้นก็จะส่งผลต่อปฏิกิริยาทางร่างกายซึ่งก่อให้เกิดความเครียดขึ้นมาได้นั่นเอง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาตัวแปรชีวสังคมที่ส่งผลต่อระดับความเครียดและการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนชายประกันชีวิต ของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เนื่องจากลักษณะอาชีพงานขายประกันนั้น การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับรายได้ของตัวแทนประกันชีวิต โดยตัวแทนที่มีระดับการรับรู้ความสามารถในตนเองสูงนั้นจึงควรที่จะมีระดับความเครียดสูงด้วยนั่นเอง

3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

3.1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) เป็นคำมาจากภาษาละติน คือ Stricte หรือ Strict หมายถึง ความกดดันต่างๆ จากสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจคับข้องใจ เมื่อปล่อยทิ้งไว้โดยไม่ได้รับการแก้ไขก็กลายเป็นความเครียด (Webster. 1968: 1681)

เซลย์ (Selye. 1956: 53-54) เป็นแพทย์ชาวออสเตรีย และได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งการศึกษาเรื่องความเครียดกล่าวว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและสารเคมีในร่างกายเพื่อต่อต้านสิ่งที่มาคุกคาม

ฟิชเบียน (Fishbien. 1975: 1225-1226) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะกดดันของร่างกายและจิตใจ ที่เกิดจากเหตุการณ์หรือสิ่งที่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย และจิตใจ

ลาซารัส; และโฟลคแมน (Lazarus; & Folkman. 1984: 21) กล่าวว่าความเครียดเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่มากดดันคุกคาม หรือละเมิดชีวิตความเป็นอยู่ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้และบุคคลจะมีวิธีการตอบสนองที่แตกต่างกัน

ฟาร์เมอร์ โมนาฮาน; และเฮคเคเลอร์ (Farmer; Monahan; & Hekeler. 1984: 12) กล่าวว่าความเครียดเป็นระดับความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ขึ้นเนื่องมาจากสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งในสถานการณ์เดียวกันอาจทำให้บุคคลมีความเครียดที่แตกต่างกันได้

นราธร ศรประสิทธิ์ (2529: 12) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะของการขาดซึ่งความสมดุลทางด้านจิตใจของบุคคล ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากสภาวะและสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป อาการของความเครียดนั้นจะแสดงออกมาในรูปต่างๆ ทางจิต เช่น ความวิตกกังวลความรู้สึกกดดันซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพทำให้เกิดโรคได้ง่าย ๆ เช่น โรคหัวใจ เป็นต้น

ชูทิพย์ ปานปรีชา (2529: 482) กล่าวถึงความหมายของความเครียด ไว้ดังนี้

1. ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในหรือนอกตัวตนปัญหาที่เกิดขึ้นจริงหรือคาดว่าจะเกิดปัญหามาจากความผิดปกติทางร่างกายหรือความผิดปกติทางด้านจิตใจ

2. ความเครียดเป็นปฏิกิริยาทางจิตใจตอบสนองสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญ

3. ความเครียดเป็นความรู้สึกไม่พอใจ ไม่สบายใจ เหมือนจิตใจถูกบีบคั้นบังคับให้ต้องเผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวนี้นำให้เกิดความแปรปรวนทั้งร่างกาย และจิตใจ

ปิติพงศ์ ประเสริฐผล (2535: 8) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกไม่สบายใจ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และจิตใจ

เพ็ญศรี วรสมบัติ (2537: 15-16) กล่าวว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสถานการณ์ที่มาคุกคามชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคล ทำให้เกิดความรู้สึกกดดันจิตใจวุ่นและเสียภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจไป เป็นผลให้บุคคลต้องพยายามปรับตัวแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ เพื่อให้ความรู้สึกดังกล่าวคลายลง และรักษาสมาดุลไว้ดังเดิม

จากความหมายที่กล่าวมาสามารถสรุปความหมายของความเครียดไว้ว่า เป็นภาวะขาดสมดุลของร่างกายและจิตใจเมื่อเผชิญกับปัญหาความกดดันและอุปสรรคในชีวิตจนทำให้เกิดเป็นความเครียด อาการของความเครียดจะแสดงออกในรูปแบบต่างๆ เช่น ความรู้สึกกดดันความวิตกกังวลความคับข้องใจ ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพทำให้มีผลต่อสุขภาพกายและจิตใจ

3.1.2 ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงานมีลักษณะคล้ายกับความเครียดทั่วไป แต่เน้นที่เรื่อง การปฏิบัติงานของบุคคล ได้มีผู้อธิบายความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานเช่น

เบียร์ห์; และนิวแมน (Beehr; & Newman. 1974: 605) อธิบายถึง ความเครียดในการปฏิบัติงาน ว่าเป็นภาวะในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดการเสียสมดุล โดยเกิดทั้งผลบวกและลบซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

ฟรอนซ์; และคณะ (Frence; & others. 1974: 30-36) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีความต้องการเกินที่ความสามารถของตนจะตอบสนองได้และเมื่อหาทางออกไม่ได้จึงส่งผลต่อความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน

คูเปอร์; และมาแชล (Cooper; & Marshall. 1976: 11) ได้กล่าวถึงความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็นการคุกคามจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานเช่น การทำงานมากเกินไปความสับสนและขัดแย้งในบทบาทความรับผิดชอบสูงสัมพันธภาพในการทำงานระหว่างผู้ร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี

เคลลีเบอร์ก (Kalleberg. 1977: 124) กล่าวถึงความเครียดในการปฏิบัติงานว่าจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่ได้รับในสิ่งที่ควรจะได้รับจากการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานลดลง

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลมีปฏิกิริยาต่อภาวะการณ์ที่เข้ามาคุกคามภายใต้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ส่งผลต่อการเกิดความรู้สึกลบต่อการทำงานและทำให้ประสิทธิภาพหรือผลการทำงานลดลง

3.1.3 สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

เฮลริเกิล (Hellriegel. 1983: 492) ได้จำแนกถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดต่อการปฏิบัติงาน เป็น 5 กลุ่ม

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไปสภาวะแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การจัดการบริหารเวลาไม่เหมาะสม
2. บทบาทในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งคลุมเครือในบทบาทความรับผิดชอบต่อคนอื่น ๆ หรือการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
3. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และการได้รับการมอบหมาย ความรับผิดชอบในงาน
4. สัมพันธภาพภายนอกองค์กร ได้แก่ ครอบครัว

5. การได้รับการส่งเสริมทักษะในกลุ่มงานนั้นๆ ซึ่งขึ้นกับการมีโอกาสได้รับการสนับสนุนความปลอดภัยในการทำงาน

สเติร์ (Streeters. 1984: 509-521) ได้แบ่งกลุ่มของปัจจัยที่มีผลต่อการเกิด ความเครียดต่อการปฏิบัติงานเป็น 3 ส่วน คือ

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน บุคลิกภาพ ความเชื่อ อารมณ์ภายนอกตน อัตราการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถและความต้องการ

2. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ความแตกต่างของอาชีพ ความแตกต่าง และ ควบคุมเครือในบทบาท ไม่ว่าจะเป็นบทบาทที่มากหรือน้อยจนเกินไป ความรับผิดชอบต่อนตนเองและผู้อื่น รวมถึงการขาดการมีส่วนร่วม

3. การสนับสนุนทางสังคม

ดูบริน (Dubrin. 1984: 165-172) ได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการ ปฏิบัติงานออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการ ทำงาน การไม่อยู่ภายใต้กฎระเบียบ และความเชื่ออารมณ์ภายนอกตน

2. ปัจจัยด้านองค์กรและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความคลุมเครือและความขัดแย้งใน บทบาท ซึ่งบทบาทอาจจะมากหรือน้อยเกินไป ความไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน และแรงบีบคั้นในการ ทำงาน

ไอแวนเชวิช; และแมทเทอสัน (Ivancevich; & Matterson. 1987: 372) แบ่งปัจจัยที่ ทำให้เกิดความเครียดต่อการปฏิบัติงาน เป็น 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิฐานะ การศึกษา และ สุขภาพ

2. ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความสามารถในการ อดทนต่อสภาวะที่เกิดปัญหา และความเชื่ออารมณ์ภายนอกตน

3. ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ การแบ่งระดับบุคคล หรือความแตกต่างความ คลุมเครือ และความขัดแย้งในบทบาท ปริมาณงาน ความรับผิดชอบต่องานและหน้าที่ การแบ่งระดับ กลุ่ม หรือความขัดแย้งตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระดับองค์กร คือสภาพแวดล้อม บรรยากาศ และลักษณะการบริหารจัดการภายในองค์กร

4. ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว ปัญหาทาง เศรษฐกิจ ปัญหาที่อยู่อาศัย และการย้ายถิ่นฐาน

จากแนวคิดดังกล่าวทำให้สรุปได้ถึงสาเหตุของความเครียดต่อการปฏิบัติงาน ว่ามาจากปัจจัยที่แตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านความแตกต่างของแต่ละบุคคล อันได้แก่ปัจจัยทางชีวสังคม รวมถึงปัจจัยที่นำมาซึ่งการรับรู้ต่อตนเอง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่ บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน ปริมาณงาน รวมถึงนโยบายในการบริหารจัดการภายในองค์กรแต่ละองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ ครอบครัว สถานภาพเศรษฐกิจ การมีส่วนร่วมทางสังคมหรือการสนับสนุนทางสังคมนั่นเอง

3.1.4 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ทำให้ทราบว่าบุคคลจะมีความเครียดไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับการรับรู้พื้นฐานทางบุคลิกภาพ อารมณ์ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องตลอดจนความเข้มของสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น และระยะเวลาที่ความเครียดคงอยู่ผลของความเครียดที่มีต่อบุคคลก็ยิ่งขึ้นกับความสามารถในการเผชิญความเครียดของแต่ละบุคคล โดยนักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดได้จัดแบ่งระดับความเครียดไว้ 3 แนวทาง ดังต่อไปนี้

1. แบ่งระดับความเครียดตามระยะเวลาที่ความเครียดคงอยู่ในบุคคล วิธีนี้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (Janis. 1952: 13)

1.1 ความเครียดระดับต่ำ (Mind Stress) เป็นความเครียดระดับน้อยและสิ้นสุดในระยะเวลาสั้นอาจนานเป็นวินาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัดขณะเดินทางไปทำงาน หรือการพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น

1.2 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าระดับแรก อาจมีอยู่เป็นเวลานานเป็นชั่วโมงหลายชั่วโมงหรือเป็นวัน เช่น ความเครียดจากงานหนัก หรือต้องทำงานติดต่อกันเป็นเวลานาน ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานหรือการเจ็บป่วยเรื้อรัง

1.3 ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะมีอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรืออาจเป็นปี สาเหตุของความเครียดรุนแรงหรือมีหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก พลัดพรากจากครอบครัว ความเจ็บป่วยรุนแรง หรือมีสิ่งที่กระทบกระเทือนเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น

2. แบ่งระดับความเครียดตามผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล วิธีนี้แบ่งความเครียด ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ (Savery. 1989: 17-20)

2.1 ความเครียดระดับที่ 1 (Level 1) เป็นความเครียดชั่วคราว เป็นผลให้เกิดการเพิ่มของอัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต และมีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญ (Metabolism) ในร่างกาย

2.2 ความเครียดระดับที่ 2 (Level 2) เป็นความเครียดที่เพิ่มความรุนแรงขึ้น มีผลกระทบต่อสุขภาพจิต คือ มีอาการกระสับกระส่าย หงุดหงิด ไม่มีสมาธิ วิตกกังวล ตกใจง่าย มีอาการของความเครียดระดับที่ 1 เป็นเวลานาน

2.3 ความเครียดระดับที่ 3 (Level 3) เป็นความเครียดที่รุนแรงขึ้น ทำให้เกิดอาการปวดศีรษะ อาหารไม่ย่อย เจ็บหน้าอก ต้องปรึกษาแพทย์เพื่อบรรเทาอาการ

2.4 ความเครียดระดับที่ 4 (Level 4) เป็นความเครียดระดับรุนแรงที่สุด ทำให้เกิดอาการเป็นแผลในกระเพาะอาหาร เป็นลมบ่อย ติดสุรา ติดยาคลายเครียด หรือยาระงับประสาท มีอาการทางจิตประสาทที่บ่งชี้ความรุนแรงของความเครียด และอาจรุนแรงถึงหัวใจหยุดเต้นได้

3. แบ่งระดับความเครียดตามปริมาณของความเครียดที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน วิธีนี้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับดังนี้ (Dubrin. 1984: 164) ; (Altman; & others. 1985: 427-428)

3.1 ความเครียดระดับต่ำจะทำให้ขาดการท้าทายในการปฏิบัติงาน เกิดความเกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ ทำงานไปเรื่อยๆ เชื่อยๆ เข้าขามเย็นขาม เหมือนเครื่องยนต์ที่มีสนิมเกาะขาดความคล่องตัว (Gmelch. 1983: 7-14)

3.2 ความเครียดระดับปานกลาง เมื่อมีความเครียดเพิ่มขึ้นการปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เนื่องจากความเครียดจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดพลังในการทำงาน และความเครียดก็ยังเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลทำงานภายใต้สภาพความท้าทายโดยอยู่ในสมดุระดับความเครียดที่เหมาะสม

3.3 ความเครียดระดับสูง เมื่อเกิดความเครียดเพิ่มขึ้นต่อเนื่องในระยะเวลา นาน พลังภายในที่ต่อต้านกับความกดดันภายนอกจะค่อยๆ ลดลง จนทำให้รู้สึกหมดแรง ระดับความสามารถในการทำงานก็จะลดลงไม่สามารถตัดสินใจ เกิดความท้อแท้เบื่อหน่ายไม่ยอมทำงาน หรืออยู่ในสภาวะเดิมๆ จนเป็นสาเหตุในการเปลี่ยนงาน

3.1.5 การประเมินความเครียดในการปฏิบัติงาน

สำหรับการประเมินความเครียดนั้นยังไม่มีเครื่องมือที่วัดได้โดยตรง เพราะความเครียดเป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดเป็นนามธรรมจึงไม่สามารถวัดได้โดยตรงได้ แต่สามารถ

ประเมินได้ทางอ้อมจากการแสดงทางกาย (Physical Symptoms) และปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction) โดยเครื่องมือที่ใช้ประเมินความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งพบได้หลายรูปแบบ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

โฮล์ม; และราเฮล (Holmes; & Rahel. 1967; 213-218) ได้สร้าง Life Events Scale (LES) หรือเรียกว่า Social Readjustment Rating Scale (SRRS) ซึ่งเป็นแบบประเมินสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยให้ผู้ตอบให้น้ำหนักเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดผลที่ได้แสดงถึงระดับความถี่ของการมีความเครียดในชีวิต

โคช; และคนอื่น ๆ (Koch; and others. 1982: 493-499) ได้สร้างเครื่องมือวัดความเครียดในการบริหารงานที่เรียกว่า Administrative Stress Index (ASI) วัดองค์ประกอบที่เป็นแรงกดดันทำให้เกิดความเครียด 4 ด้าน คือ ด้านบทบาท ด้านการบริหารงาน ด้านสิ่งแวดล้อม และการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

บรีช เบิร์น; และเซฟฟีลด์ (Breech Burns; & Sheffield. 1983: 117) ได้สร้าง Actual Stress Checklist ซึ่งเป็นแบบสอบถามประเมินความเครียดที่กำลังมีอยู่ในขณะประเมิน การให้คะแนนประเมินเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ผลคะแนนจะบ่งชี้ว่ากำลังเกิดปัญหาจากความเครียดหรือไม่

ควิก; และควิก (Quick; & Quick. 1984: 113) ได้สร้าง Objective Organizational Measurement of Stress สำหรับใช้ประเมินระดับความเครียดในงาน ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับอัตราการขาดงาน ความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุ การย้ายแผนก การลาออก ผลการปฏิบัติงาน เช่น ผลกำไร สัดส่วนการขาย และรายได้ การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ช่วงคะแนน การแปลผลคะแนนเป็นระดับความเครียดต่ำ ปานกลาง และสูง

เกรลเลอร์; และพาร์สันส์ (Greller; & Parsons. 1988: 1051-1065) ได้สร้างเครื่องมือวัดความเครียดใน 2 ลักษณะ คือ วัดจากสภาพแวดล้อมที่เป็นแรงกดดันให้เกิดความเครียด และวัดจากการแสดงออกทางด้านอาการต่าง ๆ สำหรับการวัดในส่วนที่แสดงออกทางด้านอาการนั้นมี 25 ข้อ ซึ่งเป็นแบบวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จากไม่เคยเกิดขึ้นเลย แทนค่าด้วย 1 ถึง เกิดขึ้นบ่อย แทนค่าด้วย 5

สำหรับการวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามที่พัฒนามาจากแบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่ง มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ (2538: 169-174) ดัดแปลงมาจาก Administrative Stress Index (ASI) สร้างโดยโคช และคนอื่น ๆ (Koch and others. 1982: 493-499) แบบสอบถามมีทั้งหมด 35 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ช่วงคะแนน ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .87 โดยผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง จำนวน 20 ข้อ

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดกับเพศ

ไรอัน (Ryan. 1997: 4276) พบว่าความเครียดในการทำงานและทางจิตใจในเพศหญิง และเพศชายมีความแตกต่างกัน โดยพบว่าเพศหญิงมีระดับความเครียดสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปาริชาติ ชีระวิทย์ (2541: 147) ได้ศึกษาความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าเพศของพนักงานมีผลต่อระดับความเครียด โดยพนักงานเพศหญิงมีระดับความเครียดสูงกว่าพนักงานเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ก้องกิตติ์ อุนเจริญ (2547: 81) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัททอผ้าในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า เนื่องจากลักษณะงานฝ่ายผลิตจะมีพนักงานเพศชายส่วนใหญ่เป็นผู้ควบคุมเครื่องมือการผลิต จึงทำให้พนักงานเพศชายมีระดับความเครียดสูงกว่าพนักงานเพศหญิง

จากงานวิจัยดังกล่าวพบว่า เพศเป็นความแตกต่างทางปัจจัยชีวสังคมอันดับแรกๆ ของบุคคลระหว่างเพศชายและหญิง และด้วยความแตกต่างทางสรีระต่างๆ อันส่งผลต่อระดับความเครียดที่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความเปลี่ยนแปลงในร่างกายตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นด้านฮอร์โมนและกายสรีระ จึงทำให้เพศหญิงโดยทั่วไปจะมีระดับความเครียดสูงกว่าเพศชาย

ความเครียดกับอายุ

อายุเป็นตัวแปรที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพราะอายุเป็นเงื่อนไขภายในของบุคคลที่มีผลต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียด (วันทนา เจริญรัตนโชติ. 2523: 30; อ้างอิงจาก สมจิต หนูเจริญกุล. 2534)

กิบสัน; และคณะ (วันทนา เจริญรัตนโชติ. 2523: 30; อ้างอิงจาก Gibson, Ivencevich; & Donnelly. 1982) ศึกษาพบว่าอายุเป็นตัวแปรสำคัญที่สัมพันธ์กับความเครียด อายุที่มีมากขึ้นจะทำให้บุคคลมีวุฒิภาวะที่สมบูรณ์ขึ้น สามารถเผชิญกับความเครียดได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพาราสูรามาน และอัลท์ (วันทนา เจริญรัตนโชติ. 2523: 30; อ้างอิงจาก Parasuraman; & Alutto. 1984) ที่พบว่า อายุเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

อัมพร โอตระกูล (2525) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดของตำรวจในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ตำรวจที่มีอายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน โดยพบว่ากลุ่มอายุ 20-29 ปี มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

วันทนา เจริญรัตนโชติ (2545) ได้ศึกษาความเครียดและวิธีลดความเครียดในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา กลุ่มรัตนโกสินทร์ สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูประถมศึกษามีความเครียดระดับปานกลาง โดยตัวแปรชีวทางสังคม ได้แก่ อายุต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยครูประถมศึกษาที่อายุน้อยกว่าจะมีระดับความเครียดสูงกว่าครูประถมศึกษาที่อายุมากกว่า

จากงานวิจัยดังกล่าวพบว่า อายุที่มากขึ้นจะทำให้บุคคลมีวุฒิภาวะสมบูรณ์ขึ้นและสามารถเผชิญกับความเครียดได้ดีขึ้น ดังนั้นบุคคลที่อายุน้อยจึงมีระดับความเครียดสูงกว่าบุคคลที่มีอายุมากกว่า

ความเครียดกับสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส ก็เป็นอีกตัวแปรที่สัมพันธ์กับความเครียด ดังที่ แมสแลช (ศิริรัตน์ อัจฉาณนัสสิริ, 2545: 21; อ้างอิงจาก Maslach, 1986) กล่าวว่าผู้ที่สมรสแล้วมีความเครียด หรือความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่าคนโสด คนที่มีครอบครัวโสดจะให้ความสำคัญในงานแตกต่างกัน

นิโคลส์ (สะอาด วงศ์อนันต์นนท์, 2538: 29; อ้างอิงจาก Nicols, 1971) ได้ศึกษาสถานภาพสมรสของพยาบาลพบว่า กลุ่มพยาบาลโสด มีความตั้งใจจะออกจากองค์กรมากกว่าผู้ที่สมรสแล้ว หรือมีความเครียดสูงกว่านั่นเอง

แมคคอสกี้ (สะอาด วงศ์อนันต์นนท์, 2538: 29 ; อ้างอิงจาก McClosky, 1974) กล่าวว่าพยาบาลที่สถานภาพสมรสโสดจะทำงานไม่นานเท่ากับพยาบาลที่แต่งงานแล้ว

พรทิพย์ เกษุรานนท์ (2543: 24) ยังกล่าวว่าอีกว่า พยาบาลที่ไม่มีภาระทางครอบครัวจะมีความเครียดน้อยที่สุด พยาบาลที่มีภาระทางครอบครัวหนัก ขาดอิสรภาพในการตัดสินใจเป็นต้น

สิริยา สัมมาวาจ (2533: 63-75) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่าพยาบาลประจำการซึ่งมีความแตกต่างกันทางด้านสถานภาพสมรส มีความเหนื่อยหน่ายในแต่ละด้านแตกต่างกัน

ปาริชาติ ธีระวิทย์ (2541: 149) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสคู่มีระดับความเครียดต่ำกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด หม้าย และหย่าร้าง

สุวิทย์ แสนสุข (2544: 100) ได้ศึกษาขวัญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีเกทเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีขวัญในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด เนื่องจากมีการตั้งจุดมุ่งหมายร่วมระหว่างคู่สมรสว่าสิ่งใดมีค่าสำหรับครอบครัว

ประพาฬรัตน์ บุรีรัตน์. (ศิริรัตน์ อัจนามนัสสิริ. 2545; อ้างอิงจาก ประพาฬรัตน์. 2535) ได้กล่าวถึงข้อสังเกตของผู้เชี่ยวชาญว่า คนที่แต่งงานแล้วอาจมีความกดดันมากกว่าคนโสด เนื่องจากความกดดันขัดแย้งระหว่างสมาชิกในครอบครัว

วันทนา เจริญรัตนโชติ (2545) ได้ศึกษาความเครียดและวิถีลดความเครียดในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา กลุ่มรัตนโกสินทร์ สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูประถมศึกษา มีความเครียดระดับปานกลาง โดยตัวแปรชีวทางสังคมสถานภาพสมรส จะมีความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศิริรัตน์ อัจนามนัสสิริ (2545) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานครพบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ทศนคติต่อวิชาชีพพยาบาล สัมพันธภาพกับสมาชิกใน ครอบครัว บรรยากาศในการทำงาน รายได้ประจำต่อเดือน ความรับผิดชอบในครอบครัว สถานภาพ สมรส

แม้การแต่งงานเป็นสามิภรรยาจะเป็นของธรรมดาแต่มีความสำคัญอยู่ไม่น้อย เพราะ เท่ากับเป็นการเปลี่ยนแปลงชีวิตใหม่จากการเป็นโสดกลายเป็นคนที่ต้องมีภาระผูกพัน จึงต้องมีความ รับผิดชอบมากขึ้น จะต้องพึ่งพาตนเองและทำตนเป็นผู้ใหญ่มากขึ้น คนที่มีครอบครัวแล้วต้องคิดถึงการ ประหยัดรายจ่ายหว่านเพื่อนฝูงที่เคยคบหากันมา นั่นคือบุคคลที่แต่งงานหรือสมรสแล้วนั้นจะมีวุฒิภาวะ อีกขั้นหนึ่ง ซึ่งสามารถเผชิญต่อความเครียดได้ในระดับที่สูงกว่าเนื่องจากการตั้งจุดมุ่งหมายร่วมกัน ระหว่างคู่สมรส โดยคู่สมรสหรือครอบครัวจะเป็นที่ปรึกษาซึ่งกันและกันเมื่อเผชิญกับสภาวะที่กดดันอัน ส่งผลต่อความเครียดต่างๆ บุคคลที่มีสถานภาพสมรสคู่จะมีความสามารถควบคุมสถานการณ์ความ กดดันเหล่านั้นเป็นอย่างดีกว่าบุคคลที่มีสถานภาพสมรสโสด หม้าย หรือหย่าร้าง นั่นคือ บุคคลที่มี สถานภาพสมรสคู่จะมีระดับความเครียดต่ำกว่าบุคคลที่มีสถานภาพสมรสแบบอื่นนั่นเอง

ความเครียดกับรายได้

ในส่วนของรายได้นั้น ดูบริณ (วันทนา เจริญรัตนโชติ. 2523: 30; อ้างอิงจาก Dubrin. 1970) กล่าวว่า พวกเราสามารถมีเงินใช้จ่ายในปัจจุบันพื้นฐานของชีวิตแล้ว ย่อมเกิดความวิตกกังวล ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลอค (ศิริรัตน์ อัจนามนัสสิริ. 2545: 23; อ้างอิงจาก Lock. 1976) ที่กล่าว ว่า รายได้มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต รายได้ที่ได้รับ ถ้าไม่พอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ก็จะมีปัญหา ทางเศรษฐกิจในครอบครัวได้ รายได้เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถนำไปใช้ตอบสนอง ความต้องการของตนเองได้ ซึ่งอัตราเงินเดือนที่เหมาะสม และเพียงพอจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความ พึงพอใจ และจะไม่ส่งผลต่อความซับซ้อนใจอันนำไปสู่ภาวะความเครียดได้

เนตรนภา โกโคสุวรรณ์นุมาศ. (2524: 87) ได้ศึกษาปัญหาการสูญเสียแพทย์จากโรงพยาบาลของรัฐไปสู่โรงพยาบาลเอกชน พบว่า รายได้ที่ได้รับเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ดึงดูดให้แพทย์ทำงานทั้งเต็มเวลา และบางเวลากับโรงพยาบาลเอกชน และเป็นตัวแปรที่ผลักดันให้แพทย์ลาออกจากโรงพยาบาล

ดุชนี ทศนาจันทธานี (2539: 80) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครพบว่า รายได้ต่อเดือนของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยทั้งหมดที่กล่าวมาพบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยตรง เนื่องจากรายได้แสดงถึงสถานภาพเศรษฐกิจของบุคคล โดยบุคคลที่มีรายได้น้อยไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายต่อปัจจัยในแต่ละวันจะทำให้เกิดระดับความเครียดสูงกว่าบุคคลที่มีรายได้สูงกว่านั่นเอง

ความเครียดกับระดับการศึกษา

ด้านระดับการศึกษากับความเครียดนั้น วณี เทศน์ธรรม (2541: 78) ได้ศึกษาความเครียดของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลราชชนนีศรีธัญญา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2, 3 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 155 คน ปีการศึกษา 2540 ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 มีความเครียดโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4, 2 และชั้นปีที่ 3 ตามลำดับ นักศึกษาพยาบาลที่มีสัมพันธภาพกับอาจารย์ต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ต่างกัน มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนต่างกัน มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมชั้นและมีสัมพันธภาพกับบุคลากรทางการพยาบาล ในสถานที่ฝึกภาคปฏิบัติต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยดังกล่าวว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ซึ่งมีอายุโดยเฉลี่ยที่น้อยกว่า และวุฒิภาวะที่น้อยกว่า รวมไปถึงระดับการศึกษาที่น้อยกว่า มีระดับความเครียดเฉลี่ยสูงสุด นั่นคือบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าจะมีระดับความเครียดสูงกว่านั่นเอง

ความเครียดกับประสบการณ์การทำงาน

ด้านประสบการณ์การทำงานนั้น โบว์แมน (ศิริรัตน์ อัจนามนัสสิริ. 2545: 24; อ้างอิงจาก Bowman. 1986) กล่าวว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความคับข้องใจ และความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิธ (พวงรัตน์

บุญญานุรักษ์. 2536; อ้างอิงจาก Reece. 1979) กล่าวถึงประสบการณ์ในการปฏิบัติงานว่าในปีแรกพยาบาลจะเริ่มเรียนรู้งานต่างๆ ในปี 2 พยาบาลจะกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานของตนเอง ส่วนการปฏิบัติงานในปีที่ 3 พยาบาลจะทำงานไปตามความหวัง ส่วนการปฏิบัติงานปีที่ 4 การทำงานจะไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง จะเริ่มถามตนเองว่าได้อะไรบ้างจากการลงทุนด้วยพลังใจและพลังสติปัญญา เมื่อปฏิบัติงานในปีที่ 5 พยาบาลจะเริ่มมีความเครียดเกิดขึ้น และจะรุนแรงมากขึ้น หากภาวะกดดันยังมีอยู่เพราะฉะนั้นเมื่อทำงานไปได้ 7-10 ปี ความเบื่อหน่ายมักจะรุนแรง ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ละเมียด ลิมอักษร (2516: 65) กล่าวว่า ผู้ที่มีประสบการณ์มากจะช่วยให้วิธีการแก้ปัญหามากขึ้น ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์น้อยจะ มีความรู้สึกวิตกกังวลต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานมากกว่า

จุฑามาศ พุทธิพิทักษ์ และคนอื่นๆ (2535: 76) ศึกษาการลาออกไอน์ย่ายงานของโรงพยาบาลตากสิน และพบว่า พยาบาลที่มีอายุการทำงานระหว่าง 6-10 ปี เป็นผู้ที่มีการขอลาออกไอน์ย่ายออกมากที่สุด

สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์ (2535: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ พบว่าประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ

ผู้ที่มีประสบการณ์มากจะมีวุฒิภาวะและความสามารถในการปรับตัว ช่วยให้ผู้ให้วิธีการแก้ปัญหาเพิ่มขึ้น ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์น้อยจะ มีความรู้สึกวิตกกังวลต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานมากกว่า

ความเครียดกับลักษณะงาน

ด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความเครียดพบงานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน และความเครียด ของ บาร์ตัน (ศิริรัตน์ อัจนามนัสสิริ. 2545: 20; อ้างอิงจาก Barton; & Folkard. 1991) ศึกษาความเครียดของพยาบาลพบว่า เป็นงานที่มีลักษณะที่ต้องเผชิญความเครียดอยู่เสมอ เนื่องจากลักษณะของงานที่ต้องเผชิญความเป็นความตายของชีวิตมนุษย์ และลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรวิชาชีพทางการแพทย์อื่นๆ และยังมีลักษณะการทำงานแบบผลัดเวรสลับไปมาซึ่งมีผลต่อวงจรการพักผ่อน ซึ่งลักษณะงานจึงส่งผลต่อระดับความเครียด

ประพิมพ์พรรณ สุวรรณภู (2533) ได้ศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพรตน์ราชธานี พบว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการพยาบาลและพยาบาลที่ปฏิบัติงาน

ในฝ่ายอื่นที่ไม่ใช่ฝ่ายการพยาบาลมีความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการพยาบาลมีความเครียดสูงกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในฝ่ายอื่นที่ไม่ใช่ฝ่ายการพยาบาล

ธาริ คัมภีรคุปต์ (2535: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเครียดของพนักงานคุมประพฤติที่ประสบปัญหาด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดของพนักงานคุมประพฤติ หรือพนักงานคุมประพฤติที่ประสบปัญหาในด้านลักษณะงานมากขึ้นก็จะมีเครียดสูงขึ้น

ปาริชาติ ธีระวิทย์ (2541: 152) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พนักงานที่มีปริมาณงานมากกว่าจะมีระดับความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีปริมาณงานน้อยกว่า

ยศขจร นวมสันเทียะ (2545: 68) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัทเงินทุนเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานระดับล่างมีระดับความเครียดสูงกว่าพนักงานระดับจัดการ

ก้องกิตติ์ อุณเจริญ (2547: 81) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัททอผ้าในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า เนื่องจากลักษณะงานฝ่ายผลิตซึ่งจะมีลักษณะการปฏิบัติงานที่หมุนเวียนเป็นรอบกะ และหน้าที่ที่แตกต่างของการทำงานรวมถึงระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน จึงพบว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พนักงานที่มีลักษณะงานต่างกันจะมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ลักษณะงานที่บุคคลต้องเผชิญนั้นจะส่งผลต่อความเครียด เนื่องจากลักษณะงานที่มีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นด้านปริมาณงาน การหมุนเวียนเวลา ระดับการทำงาน รวมถึงลักษณะการปฏิบัติงานแบบเต็มตัวหรือการเป็นพนักงานสัญญาจ้างพิเศษ หรือที่เรียกว่าพนักงานบางเวลา (Part-time) ในความแตกต่างของลักษณะงานดังกล่าวทำให้บุคคลต้องมีความพยายามในการปรับตัวต่อสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา ตัวแทนประกันชีวิตเองก็เช่นกัน ซึ่งเป็นกลุ่มอาชีพที่จะต้องเข้าหาและพบปะผู้คนหลากหลายอยู่ตลอดเวลาย่อมเกิดความเครียดต่อการปฏิบัติงานได้ โดยเฉพาะตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลา เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลายึดงานขายประกันเป็นอาชีพหลัก จึงต้องมีความพยายามในการขายและรักษาภาพลักษณ์ของบริษัท รวมถึงการสร้างความสำเร็จซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญแก่ลูกค้าและบุคคลภายนอก และเป็นการนำมาซึ่งรายได้ทั้งหมดมาจากการขายผลิตภัณฑ์ซึ่งคือกรรมธรรมประกันชีวิต นั่นเอง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ในปี พ.ศ.2548 จำนวน 9,586 คน แบ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลา จำนวน 7,052 คน และตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา (Part-Time) จำนวน 2,534 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ในปี พ.ศ.2548 จำนวน 384 คน แบ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลา จำนวน 283 คน และตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา (Part-Time) จำนวน 101 คน โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการใช้สูตรคำนวณของ TARO YAMANE และการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างได้มาจากวิธีตามความสะดวก (Convenience Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
2. แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง
3. แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขั้นที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามตัวแปรชีวสังคมที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ย ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และลักษณะงาน

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือชิ้นที่ 1

ความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวที่สร้างขึ้น ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อให้สามารถวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 125-126)

ตัวอย่าง

คำชี้แจง : ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่า ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด คำถามทุกข้อในแบบสอบถามนี้ไม่มีข้อใดถูกหรือข้อใดผิด เป็นเพียงแบบสอบถามที่ขอให้ตอบตามความคิดและความรู้สึกเท่านั้น ขอให้ท่านตอบคำถามทุกข้อ ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ น้อยกว่า 25 ปี

☐ อยู่ระหว่าง 25-40 ปี

☐ มากกว่า 40 ปี

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือชิ้นที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง
ต่อบทบาทหน้าที่และคุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต

เป็นแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อบทบาทหน้าที่และคุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต ที่ผู้วิจัยได้ดัดแปลงมาจาก Guide For Constructing Self-Efficacy Scales (Revised March, 2001) โดย Albert Bandura, Stanford University ประกอบกับนิยามปฏิบัติการ เอกสาร รายงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งวิธีการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเป็นการวัดความมั่นใจ โดยการถามว่า ผู้ตอบมีความมั่นใจว่าเขาสามารถปฏิบัติงานในงาน โดยแบ่งระดับความมั่นใจออกเป็น 10 ระดับ ตั้งแต่ 0% คือ "ไม่มีความมั่นใจที่สามารถกระทำได้เลย" จนถึง 100% คือ "มีความมั่นใจเต็มที่ที่จะกระทำได้ดีที่สุด"

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือชิ้นที่ 2

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 125-126)
2. นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อนำมาหาค่าอำนาจจำแนกความเชื่อมั่น (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 125-126)
 - ค่าอำนาจจำแนก โดยใช้วิธีการแจกแจงที (t-distribution) มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 11.56-22.10
 - ค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบัค (Cronbach) โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98

ตัวอย่าง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองของท่านต่อบทบาทหน้าที่และคุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต ขอให้ท่านพิจารณาข้อความดังกล่าวว่าท่านมีความมั่นใจต่อการปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่สร้างขึ้นให้เพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงกับความคิดว่าสามารถในการปฏิบัติงานในสถานการณ์นั้นได้จริง

โดย % ระดับความมั่นใจที่จะกระทำได้เป็นดังต่อไปนี้

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

ไม่มีความมั่นใจเลย _____ จนถึง _____ มีความมั่นใจเต็มที่
 ที่สามารถกระทำได้เลย _____ ที่จะกระทำได้ดีที่สุด

แบบทดสอบการรับรู้ความสามารถของตนเอง

[illegible]

เกณฑ์ในการให้คะแนน

เนื่องจากแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนความมั่นใจในการปฏิบัติ โดยการรวมคะแนนเฉลี่ยของความมั่นใจจากข้อคำถาม โดยประเมินจากสเกลระดับความยากตั้งแต่ 0 ถึง 100

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนน โดยกำหนดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ให้มีคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0-100 คะแนน และแบ่งคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองออกเป็น 3 ระดับ คือ

- ผู้ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อบทบาทหน้าที่และคุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตสูงกว่า 67 คะแนน
- ผู้ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองปานกลาง คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อบทบาทหน้าที่และคุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในช่วง 33-67 คะแนน
- ผู้ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อบทบาทหน้าที่และคุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตอยู่ต่ำกว่า 33 คะแนน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือขึ้นที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต

แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงานนี้ เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงานของ มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ (2538: 159-174) ได้ดัดแปลงมาจาก Administrative Stress Index (ASI) สร้างโดย โคช; และคนอื่นๆ (Koch; & others. 1982: 493-499) แบบสอบถามมีทั้งหมด 35 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ช่วงคะแนน ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .87

โดยผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือขึ้นที่ 3

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางคุณสมบัติตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 125-126)

2. นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อนำมาใช้หาค่าอำนาจจำแนกความเชื่อมั่น (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 125-126)

- ค่าอำนาจจำแนก โดยใช้วิธีการแจกแจงที (t-distribution) มีค่าอำนาจจำแนก ระหว่าง 6.73-21.72

- ค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบัค (Cronbach) โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98

ตัวอย่าง

คำชี้แจง : แบบวัดชุดนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ตัวแทนประกันชีวิต ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย $\checkmark$ ลงบนข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

แบบทดสอบความเครียด

ข้อ	สถานการณ์	ระดับความถี่				
		นานๆ ครั้ง	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยมาก	บ่อยที่สุด
0	ท่านรู้สึกว่าคุณไม่สามารถทำให้ ผู้บังคับบัญชาพอใจในผลงานของท่าน					
00	ท่านรู้สึกว่าคุณไม่สามารถหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อการทำงานที่ดีขึ้นได้					
000	ท่านรู้สึกว่าคุณมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานปัจจุบัน					

เกณฑ์การให้คะแนน

เนื่องจากแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงานนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) มีความถี่ 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความถี่	คะแนน
นานๆ ครั้ง	1
บางครั้ง	2
ค่อนข้างบ่อย	3
บ่อยมาก	4
บ่อยที่สุด	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนน โดยกำหนดความเครียดในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

- ผู้ที่มีระดับความเครียดสูง คือตัวแทนประกันชีวิตที่มีคะแนนความเครียดอยู่สูงกว่า 72 คะแนน
- ผู้ที่มีระดับความเครียดปานกลาง คือตัวแทนประกันชีวิตที่มีคะแนนความเครียดอยู่ระหว่าง 26-72 คะแนน
- ผู้ที่มีระดับความเครียดต่ำ คือ ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีคะแนนความเครียดต่ำกว่า 46 คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งผ่านเลขานุการฝ่ายขายที่เป็นสังกัดของตัวแทนประกันชีวิต
2. ผู้วิจัยขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อทำการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการคำนวณค่าสถิติทั้งหมดของการวิจัยครั้งนี้ คำนวณโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) ซึ่งวิเคราะห์ผลดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ตัวแปรด้านเพศ และลักษณะงาน โดยใช้ t - test เพื่อทดสอบสมมติฐาน
3. วิเคราะห์ตัวแปรด้านอายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance) เมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบต่อรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')
4. วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความเครียดในการทำงาน โดยใช้ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$ แทน	คะแนนเฉลี่ย
SD แทน	คะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที (t-distribution)
F แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าเอฟ (F-distribution)
p แทน	ระดับความมีนัยสำคัญ
df แทน	ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS แทน	ผลบวกของค่าความแปรปรวนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (Mean Square)
r แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
* แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมาย แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การเสนอค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน และการเสนอค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และระดับความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

ตอนที่ 2 การเสนอผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต ตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน

ตอนที่ 3 การเสนอผลการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต ตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน

ตอนที่ 4 การเสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การเสนอค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน และการเสนอค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และระดับความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต

1. การเสนอค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน และการเสนอค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองและระดับความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต ผลปรากฏดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน (คน) และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิต โดยจำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน (N=384 คน)

ปัจจัยทางชีวสังคม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	132	34.4
- หญิง	252	65.6
2. อายุ		
- น้อยกว่า 25 ปี	39	10.2
- อยู่ระหว่าง 25-40 ปี	253	65.9
- มากกว่า 40 ปี	92	23.9
3. สถานภาพสมรส		
- โสด	180	46.9
- แต่งงาน	184	47.9
- หม้ายหรือหย่าร้าง	20	5.2

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยทางชีวสังคม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 10,000 บาท	150	39.1
- 10,001-20,000 บาท	129	33.6
- มากกว่า 10,000 บาท	105	27.3
5. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	98	25.5
- ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	258	67.2
- สูงกว่าระดับปริญญาตรี	28	7.3
6. ประสบการณ์การทำงาน		
- 1-5 ปี	197	51.3
- 6-10 ปี	100	26.0
- 11-15 ปี	59	15.4
- มากกว่า 15 ปี	28	7.3
7. ลักษณะงาน		
- ตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลา	282	73.4
- ตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา	102	26.6

จากตาราง 1 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 384 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.6 และ 34.4 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามระดับอายุ พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนมากมีอายุระหว่าง 25-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมา ได้แก่ มากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 และน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.2 เมื่อจำแนกตามสถานภาพ สมรส พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนมากแต่งงานและโสดใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 47.9 และ 46.9 ตามลำดับ และเป็นหม้ายหรือหย่าร้าง ร้อยละ 5.2 เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.3 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ตัวแทนประกันชีวิต ส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมา จบการศึกษาระดับต่ำกว่า

ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.5 และจบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.3 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนมากมีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.4 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.3 และเมื่อจำแนกตามลักษณะงาน พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนมากทำงานแบบเต็มเวลา คิดเป็นร้อยละ 73.4 ที่เหลือทำแบบบางเวลา คิดเป็นร้อยละ 26.6

2. การเสนอระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต และระดับความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

ตาราง 2 การเสนอค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามตัวแปรปัจจัยทางชีวสังคม

ปัจจัยทางชีวสังคม	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. เพศ			
- ชาย	85.70	8.35	สูง
- หญิง	82.02	11.16	สูง
2. อายุ			
- น้อยกว่า 25 ปี	78.34	10.33	สูง
- อยู่ระหว่าง 25-40 ปี	82.80	10.88	สูง
- มากกว่า 40 ปี	86.71	7.85	สูง
3. สถานภาพสมรส			
- โสด	80.91	10.23	สูง
- แต่งงาน	85.62	10.52	สูง
- หม้ายหรือหย่าร้าง	85.90	5.96	สูง
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
- ต่ำกว่า 10,000 บาท	81.45	11.65	สูง
- 10,001-20,000 บาท	83.66	10.54	สูง
- มากกว่า 20,000 บาท	85.43	7.68	สูง

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยทางชีวสังคม	$\bar{X}$	SD	ระดับ
5. ระดับการศึกษา			
- ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	81.87	10.74	สูง
- สูงกว่าปริญญาตรี	84.25	9.93	สูง
- ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	79.32	12.44	สูง
6. ประสบการณ์การทำงาน			
- 1-5 ปี	82.14	11.19	สูง
- 6-10 ปี	84.20	10.23	สูง
- 11-15 ปี	83.97	8.96	สูง
- มากกว่า 15 ปี	86.57	7.05	สูง
7. ลักษณะงาน			
- ตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลา	83.64	9.68	สูง
- ตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา	82.30	82.30	สูง
รวม	83.28	10.42	สูง

จากตาราง 2 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิต มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง ทั้งในภาพรวมและเมื่อจำแนกตามตัวแปรปัจจัยทางชีวสังคม

ตาราง 3 การเสนอจำนวน และค่าร้อยละ ของระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทน
ประกันชีวิต

ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง	N	%
ระดับสูง	358	93.23
ระดับปานกลาง	24	6.25
ระดับต่ำ	2	0.52

จากตาราง 3 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีร้อยละ 93.23 มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 24 มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.52 มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับต่ำ

ตาราง 4 การเสนอค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาระดับความเครียดของตัวแทน
ประกันชีวิต จำแนกตามตัวแปรปัจจัยทางชีวสังคม

ปัจจัยทางชีวสังคม	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. เพศ			
- ชาย	36.15	9.40	ต่ำ
- หญิง	36.63	36.63	ต่ำ
2. อายุ			
- น้อยกว่า 25 ปี	38.95	10.95	ต่ำ
- อยู่ระหว่าง 25-40 ปี	35.92	10.37	ต่ำ
- มากกว่า 40 ปี	36.91	12.06	ต่ำ
3. สถานภาพสมรส			
- โสด	38.12	12.08	ต่ำ
- แต่งงาน	35.15	9.71	ต่ำ
- หม้ายหรือหย่าร้าง	33.75	6.92	ต่ำ

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยทางชีวิสังคม	$\bar{X}$	SD	ระดับ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
- ต่ำกว่า 10,000 บาท	37.55	10.00	ต่ำ
- 10,001-20,000 บาท	36.59	11.67	ต่ำ
- มากกว่า 20,000 บาท	34.78	10.92	ต่ำ
5. ระดับการศึกษา			
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	39.39	12.73	ต่ำ
- ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	35.48	9.87	ต่ำ
- สูงกว่าระดับปริญญาตรี	35.29	11.15	ต่ำ
6. ประสบการณ์การทำงาน			
- 1-5 ปี	37.29	10.87	ต่ำ
- 6-10 ปี	35.32	8.97	ต่ำ
- 11-15 ปี	33.73	9.38	ต่ำ
- มากกว่า 15 ปี	40.54	17.05	ต่ำ
7. ลักษณะงาน			
- ตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลา	36.10	11.70	ต่ำ
- ตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา (Part-time)	37.48	8.11	ต่ำ
รวม	36.47	10.87	ต่ำ

จากตาราง 4 แสดงว่าตัวแทนประกันชีวิต มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำทั้งในภาพรวมและเมื่อจำแนกตามตัวแปรปัจจัยทางชีวิสังคม

ตาราง 5 การเสนอจำนวน และค่าร้อยละ ของระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทน
ประกันชีวิต

ระดับความเครียดในการทำงาน	N	%
ระดับสูง	3	0.78
ระดับปานกลาง	50	13.02
ระดับต่ำ	331	86.20

จากตาราง 5 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีร้อยละ 86.20 มีระดับความเครียดในการทำงาน
ร้อยละ 24 มีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.52 มีระดับ
ความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

ตอนที่ 2 การเสนอผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกัน
ชีวิต ตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน
ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต ระหว่าง
เพศชายและเพศหญิง

เพศ	N	$\bar{X}$	SD	t	p-value
ชาย	132	85.70	8.35	3.64**	.000
หญิง	252	82.02	11.16		

**p < .01

จากตาราง 6 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิต เพศชายมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่า ตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับ อายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2	2,095.59	1,047.80	10.11**	.000
ภายในกลุ่ม	381	39,470.67	103.60		
รวม	383	41,566.26			

**p < .01

จากตาราง 7 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับอายุต่างกัน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพบความแตกต่างของระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับอายุต่างกัน จึงนำมาเปรียบเทียบผลเป็นรายคู่ ดังตาราง 8

ตาราง 8 เปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับอายุ ต่างกันเป็นรายคู่

ระดับอายุ		น้อยกว่า 25 ปี	ระหว่าง 25-40 ปี	มากกว่า 40 ปี
	$\bar{X}$	78.34	82.80	86.71
น้อยกว่า 25 ปี	78.34	-	4.46*	8.37*
ระหว่าง 25-40 ปี	82.80		-	3.91*
มากกว่า 40 ปี	86.71			-

*p < .05

จากตาราง 8 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุระหว่าง 25-40 ปี และน้อยกว่า 25 ปี และตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุระหว่าง 25-40 ปี มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2	1,917.63	958.82	9.21**	.000
ภายในกลุ่ม	381	39,648.63	104.07		
รวม	383	41,566.26			

**p < .01

จากตาราง 9 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อบทบาทหน้าที่และคุณลักษณะที่ดีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพบความแตกต่างของการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จึงนำมาเปรียบเทียบผลเป็นรายคู่ ดังตาราง 10

ตาราง 10 เปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพ
สมรสต่างกันเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส		โสด	แต่งงาน	หม้ายหรือหย่า ร้าง
	$\bar{X}$	80.91	85.32	85.90
โสด	80.91	-	4.41*	4.99*
แต่งงาน	85.32		-	0.58
หม้ายหรือหย่าร้าง	85.90			-

* $p < .05$

จากตาราง 10 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่แต่งงานแล้วและตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นหม้ายหรือหย่าร้าง มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างของการรับรู้ความสามารถของตน ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตที่แต่งงานแล้วกับตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นหม้ายหรือหย่าร้าง

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต ที่มี
ระดับเงินเดือนต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2	1,004.97	502.49	4.72**	.009
ภายในกลุ่ม	381	40,561.29	106.46		
รวม	383	41,566.26			

** $p < .01$

จากตาราง 11 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพบความแตกต่างของการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน จึงนำมาเปรียบเทียบผลเป็นรายคู่ ดังตาราง 12

ตาราง 12 เปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับเงินเดือนต่างกันเป็นรายคู่

ระดับเงินเดือน (บาท)		ต่ำกว่า 10,000	10,001-20,000	มากกว่า 20,000
$\bar{X}$		81.45	83.66	85.43
ต่ำกว่า 10,000	81.45	-	2.21	3.98*
10,001-20,000	83.66		-	1.77
มากกว่า 20,000	85.43			-

* $p < .05$

จากตาราง 12 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเงินเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง สูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตที่มีเงินเดือนมากกว่า 20,000 บาท กับตัวแทนประกันชีวิตที่มีเงินเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท และไม่พบความแตกต่างของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตที่มีเงินเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท กับตัวแทนประกันชีวิตที่มีเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2	874.03	437.02	4.09*	.017
ภายในกลุ่ม	381	40,692.23	106.80		
รวม	383	41,566.26			

*p < .05

จากตาราง 13 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จึงนำมาเปรียบเทียบผลเป็นรายคู่ ดังตาราง 14

ตาราง 14 เปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	79.32	81.87	84.25
ต่ำกว่าปริญญาตรี	79.32	-	2.55	4.93*
ปริญญาตรี	81.87		-	2.38
สูงกว่าปริญญาตรี	84.25			-

* p < .05

จากตาราง 14 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง สูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่จบการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีกับตัวแทนประกันชีวิตที่จบการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และไม่พบความแตกต่างของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีกับตัวแทนประกันชีวิตที่จบการศึกษสูงกว่าระดับปริญญาตรี

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	3	670.86	223.62	2.07	.103
ภายในกลุ่ม	380	40,895.40	107.62		
รวม	383	41,566.26			

จากตาราง 15 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตแบบเต็มเวลากับ ตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา

ประเภทตัวแทนประกันชีวิต	N	$\bar{X}$	SD	t	p-value
แบบเต็มเวลา	282	83.64	9.68	0.99	.322
แบบบางเวลา	102	82.30	12.23		

จากตาราง 16 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่ทำงานแบบเต็มเวลา มีการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่แตกต่างจากตัวแทนประกันชีวิต ที่ทำงานแบบบางเวลา

ตอนที่ 3 การเสนอผลการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต เพศชายและเพศหญิง

เพศ	N	$\bar{X}$	SD	t	p-value
ชาย	132	36.15	9.40	0.41	.679
หญิง	252	36.64	11.58		

จากตาราง 17 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิต เพศชายมีความเครียดไม่แตกต่างจากตัวแทนประกันชีวิต เพศหญิง

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2	332.85	166.43	1.41	.245
ภายในกลุ่ม	381	44,896.78	117.84		
รวม	383	45,229.63			

จากตาราง 18 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับอายุต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2	961.53	480.76	4.14*	.017
ภายในกลุ่ม	381	44,268.10	116.19		
รวม	383	45,229.63			

*p < .05

จากตาราง 19 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างของความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จึงนำมาเปรียบเทียบผลเป็นรายคู่ ดังตาราง 20

ตาราง 20 เปรียบเทียบความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส		หม้ายหรือหย่าร้าง	แต่งงาน	โสด
	$\bar{X}$	35.29	35.49	39.39
หม้ายหรือหย่าร้าง	35.29	-	0.20	4.10*
แต่งงาน	35.49		-	3.90*
โสด	39.39			-

* p < .05

จากตาราง 20 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นโสด มีความเครียดสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่แต่งงานแล้ว และตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นหม้ายหรือหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างของระดับความเครียด ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นแต่งงานแล้ว กับตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นหม้ายหรือหย่าร้าง

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความเครียดของตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2	475.27	237.63	2.02	.134
ภายในกลุ่ม	381	44,754.36	117.47		
รวม	383	45,229.63			

จากตาราง 21 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2	1,122.18	561.09	4.85**	.008
ภายในกลุ่ม	381	44,107.45	115.77		
รวม	383	45,229.63			

**p < .01

จากตาราง 22 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพบความแตกต่างของความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จึงนำมาเปรียบเทียบผลเป็นรายคู่ ดังตาราง 23

ตาราง 23 เปรียบเทียบความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	สูงกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี
		35.29	35.49	39.39
สูงกว่าปริญญาตรี	35.29	-	0.20	4.10*
ปริญญาตรี	35.49		-	3.90*
ต่ำกว่าปริญญาตรี	39.39			-

* $p < .05$

จากตาราง 23 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีความเครียดสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างของความเครียด ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีกับตัวแทนประกันชีวิตที่จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	3	1,172.32	390.77	3.37*	.019
ภายในกลุ่ม	380	44,057.31	115.94		
รวม	383	45,229.63			

* $p < .05$

จากตาราง 24 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างของความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน จึงนำมาเปรียบเทียบผลเป็นรายคู่ ดังตาราง 25

ตาราง 25 เปรียบเทียบความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน เป็นรายคู่

ประสบการณ์การทำงาน		11-15 ปี	6-10 ปี	1-5 ปี	มากกว่า 15 ปี
$\bar{x}$		33.73	35.32	37.29	40.54
11-15 ปี	33.73	-	1.59	3.56	6.81*
6-10 ปี	35.32		-	1.97	5.22
1-5 ปี	37.29			-	3.25
มากกว่า 15 ปี	40.54				-

* $p < .05$

จากตาราง 25 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี มีความเครียดสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างของความเครียดระหว่างตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี กับตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และ 1-5 ปี และไม่พบความแตกต่างของความเครียด ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี กับตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และ 1-5 ปี และไม่พบความแตกต่างของความเครียด ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี กับตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต ระหว่างตัวแทนประกันชีวิต
แบบเต็มเวลากับตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา (Part-time)

ประเภทตัวแทนประกันชีวิต	N	$\bar{X}$	SD	t	p-value
แบบเต็มเวลา	282	36.10	11.70	1.30	.196
แบบบางเวลา (Part-time)	102	37.48	8.11		

จากตาราง 26 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่ทำงานแบบเต็มเวลา มีความเครียดไม่แตกต่าง
จากตัวแทนประกันชีวิต ที่ทำงานแบบบางเวลา

ตอนที่ 4 การเสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง
ของตัวแทนประกันชีวิต และความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

ตาราง 27 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทน
ประกันชีวิต และความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปร	การรับรู้ความสามารถ	ความเครียด
การรับรู้ความสามารถ	1.00	-0.30**
ความเครียด		1.00

**p < .01

จากตาราง 27 แสดงว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิตมี
ความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ของตัวแทนประกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองและ ระดับความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน
3. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต และความเครียดในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต

สมมติฐานการวิจัย

1. ตัวแทนประกันชีวิตเพศชายมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิง
2. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุมากกว่ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่อายุน้อยกว่า
3. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแต่งงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสโสดและหม้ายหรือหย่าร้าง
4. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้สูงกว่ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้ต่ำกว่า
5. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาดำกว่า
6. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า

7. ตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลาที่มีความรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา
8. ตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิงมีความเครียดสูงกว่าเพศชาย
9. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุน้อยกว่ามีความเครียดสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุมากกว่า
10. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสคู่มีความเครียดต่ำกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสโสด และหม้ายหรือหย่าร้าง
11. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้มีน้อยกว่ามีความเครียดสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้สูงกว่า
12. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาต่ำกว่ามีความเครียดสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาสูงกว่า
13. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่ามีความเครียดสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ทำงานนานกว่า
14. ตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลาที่มีความเครียดสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตบางเวลา
15. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีความรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความเครียดสูง และตัวแทนประกันชีวิตที่มีความรู้ความสามารถของตนเองต่ำ จะมีความเครียดต่ำ

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ในปี พ.ศ.2548 จำนวน 384 คน แบ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลา จำนวน 283 คน และตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา (Part-Time) จำนวน 101 คน โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการใช้สูตรคำนวณของ TARO YAMANE และการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างได้มาจากวิธีตามความสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 10 ระดับ จำนวน 20 ข้อ ผู้วิจัยได้แปลและปรับปรุงจากเอกสาร Guide

for Constructing Self-Efficacy Scales (Revised March, 2001) โดย Albert Bandura, Stanford University

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงานของ มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ (2538: 159-174) ได้ดัดแปลงมาจาก Administrative Stress Index (ASI) สร้างโดยโคชและคนอื่นๆ (Koch and others. 1982: 493-499)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์
3. เลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และทำการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์
4. นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการคำนวณค่าสถิติทั้งหมดของการวิจัยครั้งนี้ คำนวณโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) ซึ่งวิเคราะห์ผลดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ
 - 1.1 อำนาจจำแนก โดยใช้วิธีการแจกแจงที (t-distribution)
 - 1.2 ค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีมาตราส่วนประมาณค่า โดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 125-126)
2. สถิติที่ใช้ในการวิจัยและทดสอบสมมติฐาน
 - 2.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 - 2.2 วิเคราะห์ตัวแปรด้านเพศ และลักษณะงาน โดยใช้ t - test เพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.3 วิเคราะห์ตัวแปรด้านอายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance) เมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบต่อรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (sheffe')

2.4 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเครียด การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการปรับตัวในการทำงาน โดยใช้ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

สรุปผลการวิจัย

1. ตัวแทนประกันชีวิต ที่ใช้ในการศึกษารั้วนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 384 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.6 และ 34.4 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามระดับอายุ พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนมากมีอายุระหว่าง 25-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมา ได้แก่ มากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 และน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.2 เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนมากแต่งงานและโสดใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 47.9 และ 46.9 ตามลำดับ และเป็นหม้ายหรือหย่าร้าง ร้อยละ 5.2 เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.3 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมา จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.5 และจบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.3 เมื่อจำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนมากมีประสิทธิภาพการทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา มีประสิทธิภาพการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีประสิทธิภาพการทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.4 และมีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.3 และเมื่อจำแนกตามลักษณะงาน พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนมากทำงานแบบเต็มเวลา คิดเป็นร้อยละ 73.4 ที่เหลือทำแบบบางเวลา คิดเป็นร้อยละ 26.6

ตัวแทนประกันชีวิต มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูงทั้งในภาพรวมและเมื่อจำแนกตามตัวแปรปัจจัยทางชีวสังคม โดยตัวแทนประกันชีวิตมีร้อยละ 93.23 มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 24 มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.52 มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับต่ำ

ตัวแทนประกันชีวิต มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำทั้งในภาพรวมและเมื่อจำแนกตามตัวแปรปัจจัยทางชีวสังคม ตัวแทนประกันชีวิตมีร้อยละ 86.20 มีความเครียดในการทำงาน ร้อยละ

24 มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.52 มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

2. การเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต ตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน

2.1 ตัวแทนประกันชีวิต เพศชายมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่า ตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1

2.2 ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับอายุต่างกัน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุระหว่าง 25-40 ปี และน้อยกว่า 25 ปี และตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุระหว่าง 25-40 ปี มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่แต่งงานแล้วและตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นหม้ายหรือหย่าร้าง มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 4 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเงินเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง สูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 5 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง สูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่จบการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 6

2.7 ตัวแทนประกันชีวิต ที่ทำงานแบบเต็มเวลา มีการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่แตกต่างจากตัวแทนประกันชีวิต ที่ทำงานแบบบางเวลา ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 7

3. การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน ของตัวแทนประกันชีวิต ตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน

3.1 ตัวแทนประกันชีวิต เพศชายมีความเครียดไม่แตกต่างจากตัวแทนประกันชีวิต เพศหญิง ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 8

3.2 ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับอายุต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 9

3.3 ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 10 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นโสด มีความเครียดสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่แต่งงานแล้ว และตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นหม้ายหรือหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 11

3.5 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 12 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่จบการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี มีความเครียดสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 13 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่าตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี มีความเครียดสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.7 ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีลักษณะงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 14

4. การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 15

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายได้อภิปรายผลตามลำดับดังนี้

1. การเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน

การรับรู้ความสามารถของตน (Perceived Self-Efficacy) หมายถึง การตัดสินใจของบุคคลถึงความสามารถของตนในการจัดระบบและกระทำกิจกรรมที่ต้องทำ เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติตามแบบที่กำหนดเป็นการตัดสินใจว่าจะอะไรที่บุคคลทำได้ ไม่ว่าเขาจะมีทักษะในการทำอะไร (วิลสันลักษณะ ชั่ว วลี. 2542: 31; อ้างอิงจาก Bandura. 1986) และจากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในระดับสูง ถึงร้อยละ 93.23 ซึ่งถือเป็นตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่ แต่ก็ยังพบว่ามีส่วนน้อยที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลางและต่ำรวม ร้อยละ 6.77 ซึ่งจะเห็นได้ว่าด้วยลักษณะอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่มีลักษณะเป็นงานขาย แต่มีความพิเศษกว่าอาชีพอื่นๆ ความพิเศษกว่าของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต คือสามารถเป็นได้ทั้งอาชีพหลักและอาชีพรอง และรายได้มาจากการแนะนำให้คนๆ หนึ่งฝากเงินกับบริษัทตั้งแต่ปีที่ 1 จนถึงครบสัญญาของกรมธรรม์ฉบับหนึ่ง ยิ่งถ้าตัวแทนคนใดอยู่ในวงการนี้ได้นานเท่าใดรายได้ก็จะเพิ่มพูนขึ้นเป็นเงาตามตัว แต่การจะเข้ามามีอาชีพเป็นนักขายประกันชีวิตนั้น ตัวแทนจะต้องผ่านขั้นตอนการฝึกอบรมในหลายๆ ด้านเพื่อนำความรู้ใช้ในการสอบใบอนุญาตตัวแทน แต่การฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิตยังไม่จบลงเพียงแค่นั้น เพราะยังการฝึกอบรมทั้งด้านความรู้เกี่ยวกับแบบประกันและสัญญาเพิ่มเติมต่างๆ แล้วยังรวมไปถึงเทคนิคเกี่ยวกับการขาย (สมาคมประกันชีวิตไทย. 2535: 152) ดังนั้น ระยะเวลาในแง่ของประสบการณ์ และลักษณะงานจึงไม่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง นั่นเอง อย่างไรก็ตาม ก็พบว่า ตัวแทนตัวแทนประกันชีวิตเพศชายมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิง เนื่องจากซึ่งความแตกต่างทางเพศทำให้มีความสนใจในสิ่งที่แตกต่างกัน โดยหากเป็นสิ่งที่เพศชายส่วนใหญ่สนใจและมีความถนัดมากกว่าก็จะสามารถกระทำได้ดีกว่า

สำหรับช่วงอายุ พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าอายุระหว่าง 25-40 ปี และน้อยกว่า 25 ปี และตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุระหว่าง 25-40 ปี มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ทั้งนี้เป็นผลมาจาก อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ต่อตนเองในมุมที่กว้างขึ้น ดังที่ วิลสันลักษณะ พิกุลน้อย (2545: 72) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่มีอายุน้อยจะมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้

คำปรึกษาทางโทรศัพท์น้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่อายุมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ อุบลวรรณ บุญธง (2546: 43) ศึกษาพบว่าพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีอายุมากกว่า มีการเห็นคุณค่าในตนเองหรือมีการรับรู้ความสามารถของตนสูงกว่าพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีอายุน้อยกว่า นั่นเอง

ด้านสถานภาพภาพสมรส พบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสคู่และหม้ายมีการรับรู้ความสามารถสูงกว่า สถานภาพโสด เนื่องจากสถานภาพสมรสคู่หรือแต่งงานจะทำให้บุคคลมีการตระหนักถึงคุณค่าของตนเองสูงกว่าบุคคลที่เป็นโสด หย่าร้าง ในขณะที่เดียวกันบุคคลที่สถานภาพสมรสหย่าร้างต่างก็เคยผ่านการมีชีวิตคู่ เคยมีโอกาสเรียนรู้การใช้ชีวิตคู่และการปรับตัวมาก่อน จึงทำให้มีการรับรู้ความสามารถสูงกว่าได้ แต่ด้วยลักษณะอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นลักษณะงานขายในสถานที่ทำงานเองก็พบว่าการแข่งขันในการชักจูงลูกค้า ดังนั้นสถานที่ทำงานหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงานอาจไม่สามารถเกื้อกูลต่อการเกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองได้ดีเท่ากับครอบครัว

ตัวแทนประกันชีวิต ที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง สูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่จบการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โอเฮอร์ตี้; และเดวิส (รวิพรรณ เลขะวิวัฒน์. 2544; อ้างอิงจาก Doherty; & Davies. 1984) พบว่ากลุ่มคนว่างงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง หรือมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่ากลุ่มคนว่างงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า อุบลวรรณ บุญธง (2546: 46) ศึกษาพบว่าพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีคะแนนเฉลี่ยการเห็นคุณค่าในตนเองหรือมีการรับรู้ความสามารถของตนสูงกว่าพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป เนื่องจากระดับการศึกษายังคงเป็นตัวแปรที่สามารถสร้างความสามารถและความมั่นใจในการเรียนรู้ ของบุคคลนั่นเอง อีกทั้งอาชีพตัวแทน ยังคงต้องมีการเรียนรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินค้า เพื่อการนำเสนอขายแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

ด้านตัวแปรรายได้ พบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีเงินเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับที่พบว่าบุคคลที่มีรายได้สูงกว่ามีการตระหนักถึงคุณค่าของตนเองสูงกว่าบุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่า และกล่าวได้ว่าบุคคลที่มีรายได้สูงกว่าจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าบุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่า และเมื่อมองย้อนกลับไปที่ฐานรายได้ จะทำให้เห็นว่า ฐานของรายได้ทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองที่แตกต่างกันนั้นอยู่ที่ 20,000 บาท แสดงว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้ต่ำกว่านี้จะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำกว่าตัวแทนที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จากข้อมูลนี้เองทำให้ผู้วิจัยสนใจว่า ผลตอบแทนจากการประกอบอาชีพ จะมีส่วนต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง อีก

ทั้งบริษัทยังสามารถนำข้อมูลส่วนนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาถึงฐานรายได้ของพนักงานกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตได้อีกด้วย

2. การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน

จากการศึกษาพบว่า และเนื่องจากความเครียดในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีปฏิกิริยาต่อภาวะการณ์ที่เข้ามาคุกคามภายใต้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ส่งผลต่อการเกิดความรู้สึกลบต่อการทำงานและทำให้ประสิทธิภาพหรือผลการทำงานลดลง โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน อาจมาจากหลายสาเหตุด้วยกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านความแตกต่างของแต่ละบุคคล อันได้แก่ปัจจัยทางชีวสังคม รวมถึงปัจจัยที่นำมาซึ่งการรับรู้ต่อตนเอง, ปัจจัยที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่ บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน ปริมาณงาน รวมถึงนโยบายในการบริหารจัดการภายในองค์กรแต่ละองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งก็คือ ครอบครัว สถานภาพเศรษฐกิจ การมีส่วนร่วมทางสังคมหรือการสนับสนุนทางสังคมนั่นเอง นอกจากนี้ ศรีสุกิจ อำนางวรประเสริฐ (2530: บทคัดย่อ) พบว่าตัวแทนประกันชีวิตควรปรับปรุงในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เพื่อให้สามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้ถูกต้องไม่ทำให้เกิดปัญหาข้อขัดแย้งได้ในภายหลัง และตัวแทนประกันชีวิตควรติดตามให้บริการหลังการขายกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ สมาคมประกันชีวิตไทย (2535) กล่าวถึงเหตุผลที่ตัวแทนประกันชีวิตไม่พอใจในอาชีพ เนื่องจากลักษณะงานขายประกันชีวิตเป็นงานที่มีรายได้ไม่แน่นอนและเป็นงานยากต้องใช้เวลากับผู้คาดหวังมาก อีกทั้งคนทั่วไปมักจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการขายประกันชีวิต เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตบางคนไม่มีความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบต่างๆ ของบริษัท ไม่สามารถสื่อสารกับผู้คาดหวังให้เข้าใจเงื่อนไขกรรมธรรม์ได้ จึงทำให้ผู้คาดหวังไม่เข้าใจเงื่อนไขกรรมธรรม์หรือเข้าใจผิดและมองการประกันชีวิตในแง่ไม่ดีคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตร่วมกับบริษัทหลอกลวง ส่วนเหตุผลที่ตัวแทนประกันชีวิตพอใจในอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิตเนื่องจาก เป็นงานที่ท้าทายความสามารถให้ผลตอบแทนสูงและเป็นงานอิสระที่สามารถทำควบคู่กับอาชีพอื่นได้ ทั้งนี้ตัวแทนประกันชีวิตจึงพบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีอิทธิพลที่สำคัญต่อภาวะสุขภาพร่างกาย จิตใจ และการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ทั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาพบว่า ระดับความเครียดในการทำงานโดยภาพรวมของตัวแทนประกันชีวิต อยู่ในระดับต่ำ โดยพบว่าร้อยละ 86.20 มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 13.02 และ 0.78 มีความเครียดในการทำงานระดับปานกลางและต่ำตามลำดับ และได้ทำการศึกษาปัจจัยทางชีวสังคมที่ส่งผลต่อ

ความเครียดในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต และพบว่าเพศ อายุ รายได้ และลักษณะงาน ไม่ได้เป็นตัวแปรหลักที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียดในการทำงาน เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตมีบทบาทที่มีใช่เพียงแต่การทำหน้าที่เป็นนักขายเพียงอย่างเดียว เพราะตัวแทนประกันชีวิตจะต้องเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้า (สมาคมประกันชีวิตไทย. 2535 : 152) ตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องระมัดระวังในเรื่องการติดต่อกับลูกค้าในทางที่จะไม่ให้เกิดความเสียหายหรือภาพพจน์ที่ไม่ดีมาสู่บริษัทประกันชีวิต เพราะประชาชนจะได้ทราบถึงภาพลักษณ์ของการประกันชีวิตได้เป็นอย่างดีอีกด้วย (ทัศนีย์ ศรีภักธยา. 2538: 2) ยังพบว่ารายได้ของตัวแทนประกันชีวิตเป็นรายได้ที่ต่อเนื่อง ซึ่งจะมีรายได้มาจากการแนะนำให้คนๆ หนึ่งฝากเงินกับบริษัทตั้งแต่ปีที่ 1 จนถึงครบสัญญาของกรมธรรม์ฉบับหนึ่ง ยิ่งถ้าตัวแทนคนใดอยู่ในวงการนี้ได้นานเท่าใดรายได้ก็จะเพิ่มพูนขึ้นเป็นเงาตามตัว แต่การจะเข้ามามีอาชีพเป็นนักขายประกันชีวิตนั้น ตัวแทนจะต้องผ่านขั้นตอนการฝึกอบรมในหลายๆ ด้านเพื่อนำความรู้ใช้ในการสอบใบอนุญาตตัวแทน แต่การฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิตยังไม่จบลงเพียงแค่นั้น เพราะยังการฝึกอบรมทั้งด้านความรู้เกี่ยวกับแบบประกันและสัญญาเพิ่มเติมต่างๆ แล้วยังรวมไปถึงเทคนิคเกี่ยวกับการขาย (สมาคมประกันชีวิตไทย. 2535: 152) นอกจากนี้ลักษณะอาชีพของตัวแทนประกันชีวิตนั้น ถึงแม้จะมีลักษณะงานเหมือนกับพนักงานขายทั่วไป ด้วยความพิเศษกว่ากลุ่มชีพอื่นๆ คือ ไม่มีการระบุคัดเลือกเพศ อายุ การศึกษา และยังสามารถเลือกประกอบเป็นทั้งอาชีพหลักและรองได้ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นว่าความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต และความเครียดในการทำงานจึงไม่ได้ขึ้นกับปัจจัยทางชีวสังคมบางประการดังที่ผู้วิจัยศึกษาได้กล่าวข้างต้น แต่ทั้งนี้ปัจจัยชีวสังคมบางกลุ่มกลับพบว่ายังมีผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน

เนื่องจาก สถานภาพสมรสของตัวแทนประกันชีวิต ที่โสด มีความเครียดสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่แต่งงานแล้ว และสอดคล้องกับ แมสแลช (ศิริรัตน์ อัจฉนามนัสสิริ. 2545: 21; อ้างอิงจาก Maslach. 1986) กล่าวว่าผู้ที่สมรสแล้วมีความเครียด หรือความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่าคนโสด คนที่มีครอบครัวโสดจะให้ความสำคัญในงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ผลการศึกษาที่พบว่า ไม่พบความแตกต่างของความเครียด ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นแต่งงานแล้วกับตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นหม้ายหรือหย่าร้าง อาจเป็นเพราะสภาวะบุคคลที่เคยมีครอบครัวมาก่อนทำให้เกิดความสามารถในการปรับตัวต่อสภาวะการณ์โดยทั่วไปได้ดีกว่าบุคคลที่มีสถานภาพโสดนั่นเอง อีกทั้งลักษณะอาชีพที่ต้องมีการแข่งขันกันเองในงานขาย สภาวะแวดล้อมในการทำงานจึงส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้นั่นเอง สำหรับระดับการศึกษาของตัวแทนประกันชีวิตพบว่า

ระดับการศึกษาต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน โดยตัวแทนประกันชีวิตที่จบการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี มีความเครียดสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี แต่ไม่พบความแตกต่างของความเครียดระหว่างตัวแทนประกันชีวิตที่จบ

การศึกษาระดับปริญญาตรีกับตัวแทนประกันชีวิตที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจาก การศึกษาทำให้บุคคลมีโอกาสดูติดต่อกับบุคคลมากขึ้น อีกทั้งอาชีพตัวแทนประกันชีวิต จำเป็นต้องมีการขยายตลาดอย่างสม่ำเสมอ บุคคลที่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี อาจอยู่ในสังคมที่แคบกว่า จึงส่งผลต่อความสามารถในการขยายผลทางธุรกิจ จึงส่งผลให้เกิด ความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าได้

ด้านที่มีประสบการณ์พบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี มีความเครียดสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี เนื่องจากตัวแทนที่มี อายุงานสูงกว่า 15 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพระดับผู้บริหารตัวแทน จำต้องมีความพยายามในการ สร้างเครือข่ายและการขยายผลทางธุรกิจ จึงอาจส่งผลโดยตรงต่อความเครียดในการทำงานได้ อีกทั้ง การได้มาซึ่งประสบการณ์ของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ไม่ได้ขึ้นกับระยะเวลาในการทำงาน แต่ตัวแทน จะต้องผ่านขั้นตอนการฝึกอบรมในหลายๆ ด้านเพื่อนำความรู้ใช้ในการสอบใบอนุญาตตัวแทน แต่การ ฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิตยังไม่จบลงเพียงแค่นั้น เพราะยังการฝึกอบรมทั้งด้านความรู้เกี่ยวกับ แบบประกันและสัญญาเพิ่มเติมต่างๆ แล้วยังรวมไปถึงเทคนิคเกี่ยวกับการขาย (สมาคมประกันชีวิต ไทย, 2535: 152)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับความเครียดในการทำงาน ของตัวแทนประกันชีวิต

จากการศึกษา พบว่า ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิตมี ความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตนั้น ถึงแม้ว่า แบนดูรา (Bandura, 1986: 391) ได้กล่าวไว้ว่า ความวิตกกังวลหรือการกระตุ้นทางอารมณ์มีผลต่อการรับรู้ ความสามารถของตนคือคนที่มีความวิตกกังวลสูงจะรู้สึกไม่มั่นใจในการทำกิจกรรมทำให้เกิดความ ห่อเหี่ยวเบื่อหน่ายไม่พยายามที่จะพัฒนาตนเอง การที่บุคคลรับรู้ว่าตนเองไม่มีความสามารถจะทำให้ไม่ ประสบความสำเร็จในการกระทำกิจกรรมดังกล่าวด้วย ดังนั้นการกระตุ้นอารมณ์รุนแรงต่อเนื่องมักทำ ให้เกิดความมาพึงพอใจความกลัวมากยิ่งขึ้น บุคคลก็จะล้มเหลวและเกิดการรับรู้ความสามารถของ ตนเองในระดับที่ต่ำลง การลดแรงกระตุ้นทางอารมณ์ลงจึงสามารถใช้เป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนา ศักยภาพของตนเองได้ดียิ่งขึ้น แต่เนื่องจาก ศรีสุกิจ อำนาจวรประเสริฐ (2530: บทคัดย่อ) พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตควรปรับปรุงในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เพื่อให้สามารถ อธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้ถูกต้องไม่ทำให้เกิดปัญหาข้อขัดแย้งได้ในภายหลัง และตัวแทนประกันชีวิต ควรติดตามให้บริการหลังการขายกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ สมาคมประกันชีวิตไทย (2535) กล่าวถึงเหตุผลที่ตัวแทนประกันชีวิตไม่พอใจในอาชีพ เนื่องจากลักษณะงานขายประกันชีวิตเป็นงานที่

มีรายได้ไม่แน่นอนและเป็นงานยากต้องใช้เวลากับผู้คาดหวังมาก อีกทั้งคนทั่วไปมักจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการขายประกันชีวิต เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตบางคนไม่มีความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบต่างๆ ของบริษัท ไม่สามารถสื่อสารกับผู้คาดหวังให้เข้าใจเงื่อนไขกรรมธรรม์ได้ จึงทำให้ผู้คาดหวังไม่เข้าใจเงื่อนไขกรรมธรรม์หรือเข้าใจผิดและมองการประกันชีวิตในแง่ไม่ดีคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตร่วมกับบริษัทหลอกลวง ส่วนเหตุผลที่ตัวแทนประกันชีวิตพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเนื่องจากเป็นงานที่ทำทลายความสามารถให้ผลตอบแทนสูงและเป็นงานอิสระที่สามารถทำควบคู่กับอาชีพอื่นได้ ทั้งนี้ตัวแทนประกันชีวิตจึงพบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีอิทธิพลที่สำคัญต่อภาวะสุขภาพร่างกาย จิตใจ และการแสดงพฤติกรรมของบุคคล อีกทั้งด้วยลักษณะอาชีพของตัวแทนประกันชีวิต ถึงแม้จะมีลักษณะงานเหมือนกับงานขายทั่วไป แต่ความพิเศษกว่าของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต คือสามารถเป็นได้ทั้งอาชีพหลักและอาชีพรอง อีกทั้งสินค้าที่นำเสนอขาย เป็นสินค้าที่เป็นลักษณะบริการที่ไม่มีตัวตนและมองไม่เห็นตัวสินค้าของบริษัทประกันชีวิตซึ่งก็คือ “กรรมธรรม์ประกันชีวิต” ตัวแทนประกันชีวิตมีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทประกันกับผู้บริโภคทั้งที่เคยทำประกันชีวิตและผู้ที่ยังไม่ทำประกันชีวิต ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ให้ประชาชนได้ทราบถึงภาพลักษณ์ของการประกันชีวิตได้เป็นอย่างดีอีกด้วย (ทัศนีย์ ศรีภักธยา, 2538: 2) ด้วยลักษณะงานดังกล่าว ความรู้ในตัวสินค้าเพื่อการนำไปเสนอขาย จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการถ่ายทอดเกี่ยวกับตัวสินค้าให้แก่ผู้รับบริการ แต่กลับพบว่าลักษณะรายได้จะเป็นรายได้ที่ต่อเนื่อง ซึ่งจะมีรายได้มาจากการแนะนำให้คนๆ หนึ่งฝากเงินกับบริษัทตั้งแต่ปีที่ 1 จนถึงครบสัญญาของกรรมธรรม์ฉบับหนึ่ง ยิ่งถ้าตัวแทนคนใดอยู่ในวงการณ์นี้ได้นานเท่าใดรายได้ก็จะเพิ่มพูนขึ้นเป็นเงาตามตัว แต่การจะเข้ามามีอาชีพเป็นนักขายประกันชีวิตนั้น ตัวแทนจะต้องผ่านขั้นตอนการฝึกอบรมในหลายๆ ด้านเพื่อนำความรู้ใช้ในการสอบใบอนุญาตตัวแทน แต่การฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิตยังไม่จบลงเพียงแค่นั้น เพราะยังการฝึกอบรมทั้งด้านความรู้เกี่ยวกับแบบประกันและสัญญาเพิ่มเติมต่างๆ แล้วยังรวมไปถึงเทคนิคเกี่ยวกับการขาย (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2535: 152) ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้พบว่าการจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต นั้นจะเกิดควบคู่กับรายได้ที่เพิ่มพูนเป็นเงาตามตัวนั่นเอง จึงทำให้ผู้วิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดในการทำงาน นั่นคือตัวแทนประกันชีวิตที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีความเครียดต่ำ เนื่องจากการรับรู้ความสามารถของตัวแทนประกันชีวิตที่อยู่ในระดับสูง ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตมีความสามารถในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตได้ดีกว่า และมีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น อันจะรวมถึงสถานภาพเช่น ตำแหน่งหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต รวมถึงผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับของตัวแทนประกันชีวิตที่จะรับสูงเพิ่มขึ้น อันเป็นผลต่อการรับรู้ความสามารถที่เพิ่มขึ้น จึงเป็นผลให้ความเครียดในการทำงานลดลงด้วยนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวแทนประกันชีวิต อยู่ในระดับสูง ดังนั้น บริษัทควรแสดงให้เห็นตัวแทนประกันชีวิตได้รับรู้ถึงความสำคัญของตัวแทนประกันชีวิตอย่างสม่ำเสมอ โดยการจัดงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับแถลงประกาศเกียรติคุณเมื่อตัวแทนประกันชีวิตสามารถทำยอดขายได้บรรลุเป้าหมาย และมีการจัดเตรียมของรางวัลที่ตอบสนองต่อความต้องการของตัวแทนได้อย่างสม่ำเสมอ เพราะเมื่อตัวแทนประกันชีวิตรู้ความสามารถของตนเองเป็นที่ยอมรับ ก็จะสามารถรับรู้ความสามารถของตนเอง และมีความพยายามอย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงานขายประกันชีวิตนั่นเอง

2. นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ ซึ่งเป็นที่น่าสนใจว่า อาชีพอื่นหรือลักษณะงานน่าจะสนใจหรือนำเอาวิธีการฝึกอบรมตัวแทนเข้ามากระตุ้น เพื่อลดความเครียดในการทำงานได้หรือไม่อย่างไร

3. ทั้งนี้บริษัทควรมีการจัดรูปแบบสภาพแวดล้อม และบรรยากาศ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการประสานงานระหว่างตัวแทนประกันชีวิต และพนักงานหน่วยงานภายใน รวมถึงเกิดการเรียนรู้ต่อผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และตอบสนองต่อนโยบายได้อย่างเหมาะสมของตัวแทนประกันชีวิตต่อทิศทางการเปลี่ยนแปลง บริษัทจึงต้องมีการวางแผนในการพัฒนาบุคลากร เช่น การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การฝึกอบรม การจัดวางแผนในการสร้างแรงจูงใจ ต่อการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะตัวแปรทางด้านชีวสังคม (อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะงาน) ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ หรืออัตมโนทัศน์

2. ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองกับตัวแปรทางจิตวิทยาอื่นๆ ได้แก่ แรงจูงใจ การปรับตัวของตัวแทนประกันชีวิต

3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือสถานประกอบการอื่นๆ ที่แตกต่างกันออกไป เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้อย่างกว้างขวาง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ จิตต์บรรเทา. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังในผลการเรียนภาษาอังกฤษกับความสนใจในการอ่านเพื่อความเข้าใจในภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 5 กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต. (การสอนภาษาอังกฤษ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ก้องกิตติ อุ่นเจริญ. (2547). ความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัททอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.(จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กิตติ จิระเดชดำรง. (2535). รายงานประจักษ์ชีวิตอย่างมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: รวมทรงคน.
- ชนิษฐา สุวรรณนิตย์. (2533). ปัจจัยคัดสรรที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑามาศ พุทธิพิทักษ์. (2535). สาเหตุการลาออกโอนย้ายของพยาบาลโรงพยาบาลตากสิน. กรุงเทพฯ: ศูนย์ทุนการวิจัย มูลนิธิโรงพยาบาลตากสิน. ถ่ายเอกสาร.
- ชูทิพย์ ปานปรีชา. (2529). จิตวิทยาทั่วไป. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดุษณี ทัศนากันธานี. (2539). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดลภางค์ จันทร์ทอง. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤติ ในโรงพยาบาลรามธิบดี กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธารีกุล คัมภีร์คุปต์. (2535). ความเครียดของพนักงานคุมประพฤติ : ศึกษากรณีกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ทัศนีย์ ศรีกล้า. (2538). *ความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต*.
 ปรินุณยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นวรรตน์ มนสวาทะไพบุลย์. (2547). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล
 ประจำการ โรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
 (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 ถ่ายเอกสาร.
- นราธร ศรีประสิทธิ์. (2529). *ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเด็ก
 วัยรุ่น*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาคลินิก). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- นิกุล ประทีปพิสัย. (2540). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศ
 เขตการศึกษา 5*. ปรินุณยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ:
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิตย์ บุญงามคง; นางลักษณ์ การประกอบดี และปราณีต รักไทยแสนทวี. (2536). "การส่งเสริม
 ความเชื่อในความสามารถของตนเองในการเลือกอาชีพของนักเรียนหญิงชั้นมัธยมศึกษา
 ตอนปลายในจังหวัดขอนแก่น". *วารสารส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอน*. 4(1):
 18-24.
- เนตรนภา โกโคสุวรรค์นุมาศ. (2524). *ปัญหาการสูญเสียแพทย์จากโรงพยาบาลของรัฐไปสู่
 โรงพยาบาลเอกชน*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ปาริชาติ ธีระวิทย์. (2541). *ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม
 อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
 (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
 ถ่ายเอกสาร.
- ประทีป จินนี่. (2539). *รายงานการวิจัยผลของการดักเตือนตนเองต่อการรับรู้ความสามารถของตนที่
 ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายของนักศึกษาระดับ
 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
 วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประพาฬรัตน์ บุรีรัตน์. (2535, กุมภาพันธ์-มีนาคม). *สิ่งที่ทุกคนควรรู้เกี่ยวกับความเครียด*. *วารสาร
 เนาะแนว*. 26(139): 68-72.

- ประพิมพ์พรรณ สุวรรณบุญ. (2533). การศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล
นพรัตน์ราชธานี. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปิติพงศ์ ประเสริฐผล. (2535). การศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความหวังใน
ชีวิตกับความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนปทุมคงคากรุงเทพมหานคร.
ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ผจงจิต อินทสุวรรณ. (2534 : กันยายน-ธันวาคม). การใช้ตารางเพื่อช่วยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง.
วารสารวัดผลทางการศึกษา. 13 (38) : 35-59.
- พรทิพย์ เกษรานนท์. (2527). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของ
รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (พยาบาลสาธารณสุข).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8.
กรุงเทพฯ: สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2536). ปัญหาการวิจัยทางการพยาบาลเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้รับบริการ
และผู้ให้บริการ. ในการประชุมวิชาการการวิจัยทางการพยาบาลเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตใน
ทศวรรษหน้า: ทิศทางละรูปแบบ. กรุงเทพฯ: สมาคมศิษย์เก่าพยาบาลศิริราช
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- พีระ อินทรโสมชาติ. (2542). สิ่งจูงใจสำหรับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จของบริษัทประกัน
ชีวิตศรีอยุธยา ซี เอ็ม จี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาสถิติประยุกต์).
เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญศรี วรสมบัติ. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดสติปัญญาและการสนับสนุนทางสังคม
กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในวัยรุ่นตอนต้น. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
(จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่าย
เอกสาร.
- ฐิติพัฒน์ สงบกาย. (2533). ผลของการกำกับตนเองต่อความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของ
ตนเองและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษา ปีที่ 5.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์. (2538). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดของหัวหน้าภาควิชา กับสภาพองค์การในวิทยาลัยพยาบาล*. ปรินุณานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- มะลิวัลย์ สังข์อนันต์. (2545). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตบริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิตจำกัด*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ยศขจร นวมสันเทียะ. (2545). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัทเงินทุนเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รวีพรรณ เลขะวิวัฒน์. (2544). *การสนับสนุนทางสังคมและความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของผู้ใหญ่ตอนต้น: การเปรียบเทียบระหว่างคนว่างงานและคนมีงานทำปี 2543*. ปรินุณานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รายงานประจำปี 2546 บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด. (2546). กรุงเทพฯ: บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
- ละเมียด ลิ้มอักษร. (2511, มิถุนายน-กรกฎาคม). ปัญหาของครู. *วารสารแนะแนว*. 7: 53.
- วณี เทศน์ธรรม. (2541). *ความเครียดของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลราชชนนี*. ปรินุณานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี. (2542). *ผลของรางวัลภายนอกและการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อแรงจูงใจภายในของนักเรียน*. รายงานการวิจัยฉบับที่ 81. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิไลลักษณ์ พิกุลน้อย. (2545). *การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในสังกัดกรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วันทนา เจริญรัตนโชติ. (2545). การศึกษาความเครียดและวิธีลดความเครียดในการปฏิบัติงานของ
ครูประถมศึกษา กลุ่มรัตนโกสินทร์สังกัดกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- วัลภา สบายยิ่ง. (2542). ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองและบุคลิกภาพ
ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง. ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตร์บัณฑิต.
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วารสารประกันชีวิต. (2547, มกราคม-เมษายน). 25 (102): 15.
- สมจิต หนูเจริญ. (2534). ความเครียดกับการดูแลตนเอง. ใน การดูแลตนเอง: ศาสตร์และศิลป์
ทางการพยาบาล. กรุงเทพฯ: วิถีปฏิสนธิ.
- สมศักดิ์ ยมะสมิต. (2532). การประกันภัยกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ. เอกสาร
งานวิจัยส่วนบุคคล. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร. ถ่ายเอกสาร.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2539). ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมาคมประกันชีวิตไทย. (2535). กรุงเทพฯ: กรมการประกันภัย.
- _____. (2540). กรุงเทพฯ: กรมการประกันภัย.
- สะอาด วงศ์อนันต์นันท์. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลลักษณะงานประสบการณ์ใน
การทำงานบทบาททางวิชาชีพกับความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพใน
โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต(จิตวิทยา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สิริกุล จุลศิริ. (2533). การศึกษารูปแบบพฤติกรรมการแก้ปัญหาของนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์
ชั้นปีที่ 4 ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์. (2535). รายงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับ
ความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลาครินทร์. สงขลา: คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลาครินทร์. ถ่ายเอกสาร.
- สิริวรรณ อัสวกุล. (2528). ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานที่กำหนดของนักเรียนที่
มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและต่ำ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

สุนิ ตรีทิพเพนทร์. (2542). *การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของบุคคลว่างงานที่มารับบริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน*. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุธรรม พงศ์สำราญ. (2542). *หลักการประกันชีวิต*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

สุวิทย์ แสงสุข. (2544). *ศึกษาวิจัยในการทำงานของพนักงานบริษัทซีเกทเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด*. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ศรีสุกิจ อำนางวรประเสริฐ. (2530). *การศึกษาความเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ศิริรัตน์ อัจฉนามนัสสิริ. (2545). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อุบลวรรณ บุญธง. (2546). *การศึกษาความแตกต่างทางชีวสังคมที่เกี่ยวข้องกับการเห็นคุณค่าในตนเองและการปรับตัว ของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต (จิตวิทยาแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อุมาพร ตรังคสมบัติ. (2543). *Everest พาลูกค้นหาความนับถือในตนเอง*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ชันดำการพิมพ์.

อัมพร โอตระกูล. (2525). *สุขภาพจิต*. กรุงเทพฯ: วิทยนิพัฒน์.

อัมภินี ตรีสุภิญโญ. (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทนบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์รันส์ จำกัด (เอ.ไอ.เอ)*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

Altman, S. and others. (1985). *Organizational Behavior*. New York: Academic Press.

Bandura, A. (1977). "Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change". *Psychological Review*. 8.

- _____. (1978). Reflections on Self-Efficacy. In *Advances in Behavior Research and Therapy*. 1. Pp. 237-269. Oxford: Pergamon Press.
- _____. (1986). Social Foundations of Thought and Action. In *A Social Cognition Theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (2001). *Guide For Constructing Self-Efficacy Scales* (Revised March, 2001). Stanford University.
- Bandura, A.; & Schunck, D.H. (1981). "Cultivating Competence, Self-Efficacy and Intrinsic Interest Through Proximal Self-Motivation" . *Journal of Personality and Social Psychology*. 41: 586-598.
- Barling, J.; & Abel, M. (1983). "Self-Efficacy beliefs and Performance" . *Cognitive Therapy and Research*. 7: 265-272.
- Barling, J.; & Beattie, R. (1983). "Self-Efficacy Beliefs and Sales Performance". *Journal of Organizational Behavior Management*. 5: 41-51.
- Beehr, T. A. & Newman, J. E. (1974, March). "Job Stress Employee Health and Organizational Effectiveness A Facet Analysis Model and Literature Review" *Personal Psychology*. 31(3): 605-699.
- Betz, N. E. (1992). "Counseling uses of career Self-efficacy theory" . *The career Development Quarterly*. 41: 22-26.
- Breech, H. R.; Burns, L. E. & Sheffield, B. F. (1983). "A Behavioral Approach to Management of Stress" . *A Practical Guide to Technique*. Singapore: John Wiley & Sons.
- Cambell, N. K, and Hackett, G. (1986). "The effect of mathematics Task Performance on Math Self-Efficacy and Task Interest" . *Journal of Vocational Behavior*. 28: 149-162.
- Cob, S. & Karl, S. V. (1972, December). "Some Medical Aspects of Unemployment" . *Industrial Gerontology*. 12: 8-15.
- Cooper, C. L. & Marshall, J. (1976, May). "Occupational Source of Stress" . *Journal of Occupational Psychology*. 49(5): 11-28.
- Collins, J. L. (1985). " Self-Efficacy and Ability in Achievement Behavior". *Dissertation Abstracts International*. 46: 103-A.

- Dubrin, A. J. (1984). "Foundation of Organizational Behavior" . *An Applied Perspective*. Englewood: Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- Evans, R. (1989). *Albert Bandura: The Man and His Ideas-Adialogue*. New York: Praeger.
- Farmer, Richard E.; Lynn Hunt Monahan and Rainhold W. Hekeler. (1984). *Stress Management for Human Services*. Beverly Hills: Sage Publications Inc.
- Felts, D.L. (1982). "Path Analysis of the Gural Elements in Bandura's Theory of Self-Efficacy and Anxiety-Based Model of Avoidance Behavior" . *Journal of Personality and Social Psychology*. 42: 764-786.
- Fishbein, Morris. (1975). *The New Illustrated Medical and Health Encyclopedia Vol. 4*. New York: H. S. Stuttman Co., Inc., Publishers.
- French, J. S. and others. (1974). *Organizational Stress and Individual Strain*. New York: Amacon.
- Greller, M. & Parsons, C. K. (1988, Winter). "Psychosomatic Complaints Scale of Stress: Measure Development and Psychometric Properties" . *Educational and Psychological Measurement*. 48(4): 1051-1065.
- Hackett, Gail & Campbell, Nancy K. (1987). "Task Self-Efficacy and Task Interest as a Function of Performance on a Gender Neutral Task" . *Journal of Vocational Behavior*. 30: 203-215.
- Hellriegel, D. (1983). *Organizational Behavior*. 3rd ed. Singapore: Harper and Row.
- Holmes, T. H. & Rahe, R. H. (1967, April). "The Social Readjustment Rating Scale" . *Journal of Psychosomatic Research*. 11(1): 213-218.
- Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1987). *Stress and Work*. In *A Managerial Perspective*. Glenview, Illinois: Scott, Foresman.
- Janis, I. L. (1952). *Psychological Stress*. New York: John Wiley & sons.
- Kalleg, A. L. (1977, February). *Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction*. *American Sociological Review*. 42(2): 124-143.
- Kazdin, A. E. (1974). "Reactive Self-Monitoring: The Effects of Response Desirability, Goal Setting, and Feedback" . *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 42: 704-714.

- Koch, J. L. and othes. (1982, August). "Job Stress among School Administrators Factorail Dimentionions and Differential Effects" . *Journal of applied Psychology*. 67(4): 493-499.
- Lazarus, R. S. and S. Folkman. (1963). *Personality and Adjustment*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Lent, R. W.; Brow, S. D. and Larkin, K. C. (1984). "Relation of Self-Efficacy Expectation to Academic Achievement and Persistence" . *Journal of Counseling Psychology*. 31: 356-362.
- McAuley, E.; Wraith, S.; and Duncan, T. E. (1991). "Self-efficacy, perception of success, and intrinsic motivation for exercise". *Journal of Applied Social Psychology*. 21: 139-155.
- Quick, J. C. & Quick, J. D. (1984). *Organizational Stress and Preventive Management*. New York: McGraw-Hill Book.
- Ryan, R.K. (1997). *A Survey of Occupational Stress, Psychological Strain and Coping*. Virginia: Dowen, Hutchson Press.
- Reithz, J. H. (1981). *Behavior in organizations*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Savery, L. K. (1989, May). Stress and the Employee. *Leadership and Organization Development Journal*. 7(2): 17-20.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill Book.
- Shunk, D. H. (1981). "Modeling and Attributional Effects on children's Achievement: A Self-Efficacy Analysis" . *Journal of Educational Psychology*. 73: 93-105.
- Shunk, D. H. (1982). "Effect of Effort Attributional Feedback on children's Percieved Self-Efficacy and Achievement" . *Journal of Educational Psychology*. 74: 548-556.
- Steers, R. H. (1984). *Introduction to Organizational Behavior*. 2nd ed. Glenview, Illinois: Scott, Foresman.
- Stockton and Beth. (1995). The Influence of Same Sex Modeling on The Math Anxeity, Math Self-Efficacy, and Math Performance of Female College Algebra Students. *MAI*. 33(1): 30.
- Tamao, M. (1990). " Mechanisms Underlying Math Self-Efficacy Learning of College Students" . *Journal of Vocational Behavior*. 37(2): 225-238.

- Thomas, Patsy Hill. (1991, September). An Investigation of the Relationships between Organization Health on Perception of Stress for Managers and Subordinated in a Mental health Center. *Dissertation Abstracts International*. 52(3B): 1345-B.
- Tharenou, P. and Harker, P. (1982, June). "Organizational Correlates of Employee Self-Esteem" . *Journal Applied Psychology*. 67: 797-805.
- Webster, Noah. (1968). *Webster's New Twentieth Century Dictionary of the English Language Unabridged*. 2nd ed. New York: The Word Publishing.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

คำชี้แจง : ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่า ตรงตามความรู้สึกของท่านมากที่สุด คำถามทุกข้อในแบบสอบถามนี้ไม่มีข้อใดถูกหรือข้อใดผิด เป็นเพียงแบบสอบถามที่ขอให้ตอบตามความคิดและความรู้สึกเท่านั้น ขอให้ท่านตอบคำถามทุกข้อ ขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

1. เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ น้อยกว่า 25 ปี
☐ อยู่ระหว่าง 25-40 ปี
☐ มากกว่า 40 ปี

3. สถานภาพสมรส

- ☐ โสด
☐ แต่งงาน
☐ หม้ายหรือหย่าร้าง

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1 รายได้ที่มาจากการขายประกันเท่านั้น _____

4.2 รายได้อื่นๆ _____

5. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
☐ สูงกว่าระดับปริญญาตรี

6. ประสบการณ์การทำงาน

- ☐ 1-5 ปี
☐ 6-10 ปี
☐ 11-15 ปี
☐ มากกว่า 15 ปี

7. ลักษณะงาน

- ☐ ตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลา
☐ ตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา (Part-time)

คำชี้แจง : แบบวัดชุดนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิต ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย
✓ ลงบนข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความเครียด

แบบสอบถามความเครียด

ข้อ	สถานการณ์	ระดับความถี่				
		นาน ๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
1	ท่านรู้สึกว่าท่านไม่สามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาพอใจในผลงานของท่าน					
2	ท่านรู้สึกว่าท่านไม่สามารถหาข้อมูลที่สำคัญ เพื่อการทำงานที่ดีขึ้นได้					
3	ท่านรู้สึกว่า ท่านมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานปัจจุบัน					
4	ท่านต้องแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในทีมงานของท่าน					
5	ท่านไม่ได้รับความร่วมมือ ในการทำงานจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง					
6	ท่านรู้สึกว่าหน้าที่การทำงานของท่านไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร					
7	ท่านรู้สึกอ่อนล้าเมื่อต้องทำงานเร่งด่วนติดต่อกันเป็นระยะเวลายาวนาน					
8	เมื่อมีงานเร่งด่วนหลายๆ งาน ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก					
9	ท่านต้องตัดสินใจในสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อคนคุ้นเคย					
10	ท่านไม่อยากทำงานอะไรเลยเพราะรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ					
11	ท่านอดคิดเมื่อรู้สึกว่าม้อานาจน้อยเกินไปที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นได้					
12	ท่านรู้สึกเบื่องานที่ทำอยู่					
13	ท่านรู้สึกเบื่อเพื่อนร่วมงาน					
14	เวลาทำงานท่านรู้สึกไม่พอใจโดยไม่ทราบสาเหตุเมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น					
15	เมื่อได้เวลาทำงาน ท่านจะรู้สึกไม่กระปรี้กระเปร่า					
16	ท่านรู้สึกไม่มีสมาธิในการทำงาน					
17	ท่านรู้สึกว่า ท่านทำงานโดยคาดหวังหรือตั้งมาตรฐานไว้สูงเกินไป					
18	ท่านรู้สึกว่า การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นด้วยการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นการเสียเวลา					
19	ท่านรู้สึกไม่แน่ใจในบทบาทที่ท่านกำลังทำอยู่					
20	ท่านรู้สึกว่าถูกจับผิดอยู่ตลอดเวลา					

ภาคผนวก ข
คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 28 แสดงค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของ
ตนเอง

ข้อที่	t	p-value	ผลการพิจารณา
1	17.33	.000	ใช้ได้
2	19.51	.000	ใช้ได้
3	22.10	.000	ใช้ได้
4	20.62	.000	ใช้ได้
5	20.55	.000	ใช้ได้
6	19.00	.000	ใช้ได้
7	20.45	.000	ใช้ได้
8	19.58	.000	ใช้ได้
9	18.88	.000	ใช้ได้
10	17.27	.000	ใช้ได้
11	18.90	.000	ใช้ได้
12	17.70	.000	ใช้ได้
13	16.42	.000	ใช้ได้
14	15.64	.000	ใช้ได้
15	15.64	.000	ใช้ได้
16	12.05	.000	ใช้ได้
17	14.72	.000	ใช้ได้
18	11.56	.000	ใช้ได้
19	17.92	.000	ใช้ได้
20	20.25	.000	ใช้ได้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (สัมประสิทธิ์แอลฟา) เท่ากับ .9832

ตาราง 29 แสดงค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

ข้อที่	t	p-value	ผลการพิจารณา
1	18.95	.000	ใช้ได้
2	20.10	.000	ใช้ได้
3	21.72	.000	ใช้ได้
4	21.08	.000	ใช้ได้
5	21.95	.000	ใช้ได้
6	7.23	.000	ใช้ได้
7	6.73	.000	ใช้ได้
8	21.51	.000	ใช้ได้
9	13.78	.000	ใช้ได้
10	17.49	.000	ใช้ได้
11	17.68	.000	ใช้ได้
12	17.92	.000	ใช้ได้
13	17.68	.000	ใช้ได้
14	19.56	.000	ใช้ได้
15	20.59	.000	ใช้ได้
16	17.37	.000	ใช้ได้
17	18.89	.000	ใช้ได้
18	16.57	.000	ใช้ได้
19	18.62	.000	ใช้ได้
20	18.82	.000	ใช้ได้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (สัมประสิทธิ์แอลฟา) เท่ากับ .9853

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในการทำวิจัย

ที่ ศธ 0519.12/๒๕๕๕



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ธันวาคม 2548

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน หัวหน้าฝ่ายตัวแทนสัมพันธ์ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจุฬาลักษณ์ ปรีชากุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาปัจจัยชีวิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด” โดยมี อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยขอให้ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ตอบแบบสอบถาม การศึกษาปัจจัยชีวิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวจุฬาลักษณ์ ปรีชากุล ได้เก็บข้อมูล เพื่อการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-305-7649

ที่ ศธ 0519.12/๕๔ 36



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖ ธันวาคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน นางพรนภา ตั้งตระการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจุฬาลักษณ์ ปรีชากุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัจจัยชีวสังคมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด” โดยมี อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษาปัจจัยชีวสังคมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวจุฬาลักษณ์ ปรีชากุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-305-7649

ที่ ศธ 0519.12/9.๕3 ๒



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๕ ธันวาคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน นายอนุศิษฐ์ ธรรมาภิมุขกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจุฬาลักษณ์ ปรึกษากุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัจจัยชีวสังคมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด” โดยมี อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษาปัจจัยชีวสังคมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวจุฬาลักษณ์ ปรึกษากุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-305-7649

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวจุฬาลักษณ์ ปรีชากุล
วันเดือนปีเกิด	29 มิถุนายน 2521
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลค่ายธนรัตน์ จ.ประจวบคีรีขันธ์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	91 ม.12 ถ.จามเทวี ต.บ่อแฮ้ว อ.เมือง จ.ลำปาง 52100
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายการแพทย์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทอยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ชั้น 6 อาคารเพลินจิตทาวเวอร์ 898 ถนนเพลินจิต เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2531	ประถมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนไตรภพวิทยา
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย
พ.ศ. 2542	พยาบาลศาสตรบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2549	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาพัฒนาการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ