

คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ

ปริญญานิพนธ์

ของ

ปนัดดา คุรุกิจกำจร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว

พฤษภาคม 2543

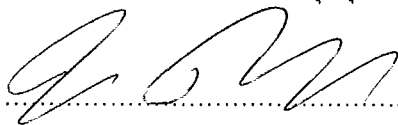
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1377

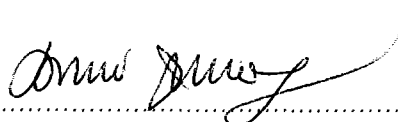
คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก
จิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

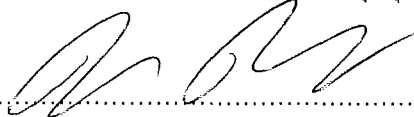
คณะกรรมการควบคุม

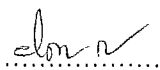

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จัตรสุกุล)

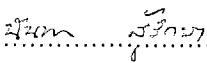

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ปิญโญนนตพงษ์)

คณะกรรมการสอบ

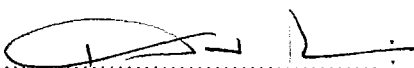

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จัตรสุกุล)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ปิญโญนนตพงษ์)


.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)


.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ ดร.นันทา สุรักษา)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่ 11 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2543

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จัตรศุกุล ประธานคณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ รองศาสตราจารย์ นิภา ศรีไพโรจน์ อาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ และคุณพิสิษฐ์ จันทรมงคล ที่กรุณาตรวจสอบ เครื่องมือ และให้คำแนะนำต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และ อาจารย์ ดร.นันทา สุรักษา ที่กรุณารับเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบปริญญานิพนธ์ รวมทั้งให้ คำปรึกษาและช่วยเหลือผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คุณกฤษฎชัย จิระบรรจงกิจ ที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือใน การเก็บแบบสอบถาม รวมทั้งให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณตัวแทนประกันชีวิตทุกท่านที่ให้ความกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณคุณแม่นันทน์ภัธ จงปัดนา คุณพ่อวิจิตร ศุภกิจกำจร คุณแม่ณัฏฐินทร์ ศุภกิจกำจร ที่กรุณาให้การสนับสนุนและให้กำลังใจในการวิจัย

ขอระลึกและซาบซึ้งถึงคุณพ่อประจวบ จงปัดนา ผู้จากไป ผู้ซึ่งเป็นแรงบันดาลใจ และเป็นแบบอย่างในด้านการศึกษาของผู้วิจัยตลอดมาและตลอดไป

ขอบคุณกำลังใจผู้ที่อยู่ใกล้ชิดผู้วิจัยเสมอมา คุณกรรช ศุภกิจกำจร ผู้ช่วยแก้ปัญหา และสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน กระทั่งปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ขอบแต่ บิดา มารดา และครูอาจารย์ ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้แก่ผู้วิจัยมาตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน

ปณิดดา ศุภกิจกำจร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	4
สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	10
ความหมายของการประกันชีวิต	10
ความสำคัญของตัวแทนประกันชีวิต	11
ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต	13
✱แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต	21
งานวิจัยเกี่ยวกับอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	26
งานวิจัยในประเทศ.....	26
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	28
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	30
การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง	30
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	37

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	41
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	80
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	80
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	80
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	80
วิธีดำเนินการเก็บข้อมูล	81
การวิเคราะห์ข้อมูล	82
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	82
อภิปรายผล	86
ข้อเสนอแนะทั่วไป	92
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	98
ภาคผนวก ก ค่าสถิติพื้นฐานของแบบสอบถามรายข้อ จำนวน 69 ข้อ	99
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	102
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	111
ประวัติย่อของผู้วิจัย	113

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ค่าสถิติพื้นฐานคะแนนองค์ประกอบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิต ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพในแต่ละด้านและรวมทั้งฉบับ	43
2	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพด้านที่ 1 กล้าหาญ	44
3	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 2 ทะเยอทะยาน	45
4	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 3 อุตุน	45
5	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 4 กระตือรือร้น	46
6	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 5 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	46
7	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 6 ซื่อสัตย์สุจริต	47
8	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 7 สุขุมรอบคอบ	47
9	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 8 มองการณ์ไกล	48
10	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 9 การวางแผนงาน	48
11	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 10 บันทึกรประจำวัน	49
12	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 11 การแสดงความเป็นมิตร	49
13	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพด้านที่ 12 มั่นคงทางอารมณ์	50

14	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 13 รู้กาลเทศะ	50
15	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 14 สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม	51
16	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 15 รับผิดชอบต่อลูกค้า	51
17	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 16 ทักษะการตัดสินใจ	52
18	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 17 ทักษะการตัดสินใจ	52
19	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 18 ทักษะการตัดสินใจ	53
20	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 19 มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต	53
21	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 20 ฟังการบรรยายทางวิชาการ	54
22	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 21 ศึกษาความรู้รอบตัว	54
23	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 22 สัมภาษณ์	55
24	ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ด้านที่ 23 ฝึกทักษะในการเสนอขาย	55
25	จำนวนองค์ประกอบ ค่าร่วมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสม ในแต่ละองค์ประกอบ	57
26	เมตริกองค์ประกอบภายหลังการหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax Method)	60
27	ข้อที่มีน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .30 ขึ้นไปในองค์ประกอบเพียงองค์ประกอบ เดียว	64

ตาราง	หน้า
28 องค์ประกอบ 1 ตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "การพัฒนาตนในด้านการทำงาน"	68
29 องค์ประกอบ 2 ตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "วิจารณ์ญาณ"	71
30 องค์ประกอบ 5 ตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม"	71
31 องค์ประกอบ 7 ตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า "เชื่อมั่นในตนเอง"	72
32 การเปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ตามตัวแปรด้านเพศ	73
33 การเปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ตามตัวแปรด้านอายุ	74
34 การเปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ตามตัวแปรด้านระดับการศึกษา	75
35 การเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม จำแนกตามระดับ การศึกษา	76
36 การเปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ตามตัวแปรด้านสถานภาพสมรส	77
37 การเปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ตามตัวแปรด้านประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต	78
38 การเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต	79
39 ค่าสถิติพื้นฐานของแบบสอบถามรายข้อ จำนวน 69 ข้อ	100

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

อาชีพมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิต เศรษฐกิจ เกียรติยศชื่อเสียง ตลอดจนความพึงพอใจในตนเอง การประกอบอาชีพจะทำให้บุคคลเกิดความภูมิใจในตนเองรู้สึกว่ามีคุณค่า แสดงถึงความสามารถในการพึ่งตนเองและทำประโยชน์ให้แก่สังคม อีกทั้งเป็นการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย สังคม และจิตใจของบุคคล (การแนะแนวอาชีพ. 2539 : 1) ในทัศนะของ โร (Roe. 1964 : 31-32) ได้อธิบายว่า การทำงาน หรือการประกอบอาชีพของบุคคล นอกจากจะเป็นสิ่งที่บุคคลจะต้องกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งค่าตอบแทนในการแสวงหาปัจจัยต่าง ๆ และเพื่อสนองความต้องการทางร่างกายแล้ว ย่อมเป็นกิจกรรมที่จะสนองความต้องการด้านจิตใจและความต้องการทางสังคมอีกด้วย ทำให้ความหมายของคำว่า อาชีพ นั้นเปลี่ยนแปลงไป เดิมคำว่า อาชีพ มีความหมายเพียงงานที่บุคคลทำหลังจากเรียนสำเร็จแล้วเท่านั้น แต่ในปัจจุบันความหมายของคำว่า อาชีพ รวมเอาความหมายของชีวิตบุคคลทั้งชีวิต จัดเป็นการดำเนินชีวิตอย่างหนึ่ง (life style) (นวลศิริ เปาโรหิตย์. 2528 : 9-11) สอดคล้องกับกินซ์เบิร์ก (Ginzberg. 1974 : 1) ที่กล่าวว่า งานที่เหมาะสมเป็นประสบการณ์ที่มีค่ามากประการหนึ่งของมนุษย์ และความสำคัญของงานจะปรากฏขึ้นเมื่อเราว่างงาน

จากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบัน ทำให้เกิดการถดถอยของการลงทุนธุรกิจต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการปรับลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน วิธีที่ใช้น่ามากในปัจจุบันคือการไม่รับคนงานเพิ่มและการเลิกจ้าง ทำให้เกิดปัญหาการว่างงานตามมา จากสถิติของกองวิชาการและแผนงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2540 : 54) พบว่า จำนวนลูกจ้างที่ถูกเลิกจ้างทั่วราชอาณาจักร ในปี 2540 ไตรมาสที่ 1 จำนวน 1,710 คน ไตรมาสที่ 2 จำนวน 4,201 คน และหลังจากมีการใช้มาตรการเงินบาทลอยตัวแล้ว (ไตรมาสที่ 3 และ 4) ประมาณว่าในปี 2540 จะมีผู้ว่างงาน 1.17 ล้านคน และคาดว่าในปี 2541 ตัวเลขของผู้ว่างงานจะเพิ่มมากขึ้นประมาณ 2 ล้านคน ซึ่งตัวเลขนี้ยังไม่รวมผู้ที่จบการศึกษาใหม่ที่ยังไม่มีงานทำอีกจำนวน 489,000 คน (สุธน ศรีหิรัญ. 2541) ปี 2540 จึงเป็นปีประวัติศาสตร์ที่เศรษฐกิจตกต่ำที่สุดและมีคนตกงานมากที่สุด โดยเฉพาะบัณฑิตจบใหม่ ในสาขาการเงินการธนาคาร นิเทศศาสตร์ สังคมศาสตร์ ศิลปศาสตร์ จะหางานทำได้ยากขึ้น โดยประมาณว่าจะมีบัณฑิตตกงานถึงร้อยละ 50 หรือมากกว่านั้น (สมาคมประกันชีวิตไทย. 2540 : 8)

ปัญหาการว่างงานจึงนับเป็นปัญหาที่สำคัญยิ่งในปัจจุบัน เพราะมีผลกระทบโดยตรงต่อเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งยังก่อให้เกิดปัญหาสังคมตามมาอีกด้วย แต่ค่านิยมในการประกอบอาชีพของคนไทยส่วนใหญ่ ยังมีค่านิยมในการประกอบอาชีพรับราชการ หรือการรับจ้างประเภทมีเงินเดือนประจำ ทั้งๆ ที่ปัจจุบัน ตลาดแรงงานในด้านนี้มีอยู่น้อยมาก บุคคลส่วนใหญ่มองข้ามความสำคัญของอาชีพอิสระ ซึ่งมีให้เลือกหลายอาชีพ (สวัสดี สุวรรณอักษร. 2532 : 32-35)

สำเนา ขจรศิลป์ (2534 : 10) กล่าวว่า การประกอบอาชีพอิสระมีความสำคัญมาก เพราะนอกจากจะเป็นการลดปัญหาการว่างงานแล้ว ยังเป็นพื้นฐานสำคัญในการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศด้วย และนิคม จันทรวีฑูร (2530 : 23) ก็กล่าวถึงอาชีพอิสระเอาไว้ว่าเป็นการ เปิดโอกาสให้ทุกคน ซึ่งผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระสามารถสร้างฐานะได้ภายในเวลาไม่กี่ปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความขยันหมั่นเพียรของบุคคลนั้น

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นอีกสายงานอาชีพหนึ่งที่น่าสนใจและมั่นคง เพราะไม่ว่าจะเป็นตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลา หรือตัวแทนประกันชีวิตบางเวลา จะไม่ถูกปลดจากการเป็นตัวแทน (ยกเว้นในกรณีที่ทำผิด) และยังสามารถทำผลงานได้มากมาย บริษัทจะถือว่าเป็นตัวแทนที่ประสบความสำเร็จ (สมาคมประกันชีวิตไทย. 2540) อาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีลักษณะเด่นคือ (คู่มือตัวแทนประกันชีวิต. 2535 : 184-185)

1. ไม่มีขีดจำกัดของรายได้
2. มีรายได้ต่อเนื่อง
3. มีรายได้ในขณะที่เรียนรู้งาน
4. มีจำนวนลูกค้ามากมาย
5. ไม่มีการจำกัดเรื่องอายุ
6. เป็นอาชีพที่มีความกว้างขวาง
7. เป็นอาชีพที่มีความก้าวหน้า
8. เป็นงานอิสระ
9. ไม่ต้องใช้เงินลงทุน
10. เป็นอาชีพที่มีเกียรติ
11. ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาล
12. เป็นกิจการที่มั่นคงและยั่งยืน เพราะการประกันชีวิตมีมูลฐานมาจากความต้องการของมนุษย์

จากลักษณะเด่นดังกล่าวถือได้ว่าการประกันชีวิตนั้น เป็นอาชีพที่น่าสนใจเป็นอย่างมาก สำหรับบทบาทของตัวแทนประกันชีวิตมิใช่ทำหน้าที่เป็นนักขายเพียงอย่างเดียว ยังต้องเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้าด้วย อันได้แก่ การวิเคราะห์ความจำเป็นในการทำประกันชีวิต ตลอดจนถึงการคัดเลือกแบบประกันและเบี้ยประกันที่เหมาะสม นำส่งเงินให้บริษัทครบถ้วน จัดการกู้เงินในกรณีฉุกเฉิน เรียกร่องสิทธิ์ตามกรรมธรรม์ ซึ่งจะเห็นว่างานตัวแทนประกันชีวิตจะต้องติดตามและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าของตนอย่างต่อเนื่องทำให้อาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดหาก เปรียบเทียบกับนักขายทั่วไป (คู่มือตัวแทนประกันชีวิต. 2535 : 157-158)

ในรอบปีหนึ่ง ๆ จะมีผู้ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ที่ได้รับรางวัลตอบแทนจากบริษัทจำนวนไม่มากนักเมื่อเทียบสัดส่วนกับตัวแทนประกันชีวิตที่มีอยู่ทั้งหมด โดยเฉพาะผู้ที่ได้รับรางวัลในระดับสูงจะมีสัดส่วนน้อยมาก จากการศึกษาวิจัยของเมอร์เลนดาและคลาร์ค (Merenda and Clarke. 1959 : 360-366) เกี่ยวกับบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ พบว่า ประกอบด้วยบุคลิกภาพด้านความก้าวร้าว (Aggressiveness) และบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (Socialability) นอกจากนี้ จากการศึกษาของซีลิกแมน และชูแมน (Seligman and Schulman. 1986 : 832-838) พบว่า บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จประกอบด้วย การมีความคาดหวัง แรงจูงใจและความพึงพอใจในงาน

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประกันชีวิตที่เคยได้รับรางวัลจากบริษัทแห่งหนึ่ง จำนวน 18 คน ของผู้วิจัยตัวแทนประกันชีวิตเหล่านั้นได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่ส่งผลให้ได้รับรางวัล 23 ด้านดังนี้ กล่าวหาญ ทะเยอทะยาน อดทน กระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซื่อสัตย์สุจริต สุขุม รอบคอบ มองการณ์ไกล การวางแผนงาน การบันทึกประจำวัน การแสดงความเป็นมิตร มั่นคง ทางอารมณ์ รู้กาลเทศะ สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม ทัศนคติทางบวกต่ออาชีพ ทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน ทัศนคติทางบวกต่อบริษัท รับผิดชอบต่อลูกค้า มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต พึงการบรรยายทางวิชาการ ศึกษาความรู้รอบตัว สำนวจตนเอง ฝึกทักษะในการเสนอขายผลจากการสัมภาษณ์ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า การที่บุคคลจะประสบความสำเร็จในอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิตได้นั้น จะต้องมียุคุณลักษณะหลาย ๆ อย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงคุณลักษณะของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในขอบเขตของคุณลักษณะทั้ง 23 ด้านดังกล่าว

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิต ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิต ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
- ในแต่ละด้าน ตามตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์
ด้านการขายประกันชีวิต

สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพเพศชายและหญิงมีคุณลักษณะแตกต่างกัน
2. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีอายุต่างกันมีคุณลักษณะแตกต่างกัน
3. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณลักษณะแตกต่างกัน
4. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณลักษณะแตกต่างกัน
5. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิตต่างกันมีคุณลักษณะแตกต่างกัน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อใช้ประกอบการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในสาขาอาชีพตัวแทนประกันชีวิต และคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้คำปรึกษา และแนะแนวด้านอาชีพที่เกี่ยวข้องกับนักเรียน นิสิต นักศึกษาได้มีข้อมูลสำหรับการแนะแนว และการให้คำปรึกษาที่เหมาะสมต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลงานได้ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด แล้วได้รับรางวัลจากทางบริษัท ปี พ.ศ. 2541 จำนวน 189 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 เพศ ได้แก่

2.1.1 เพศชาย

2.1.2 เพศหญิง

2.2 อายุ

2.2.1 20-29 ปี

2.2.2 30-39 ปี

2.2.3 40-49 ปี

2.2.4 50 ปีขึ้นไป

2.3 ระดับการศึกษา

2.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.3.2 ปริญญาตรี

2.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

2.4 สถานภาพสมรส

2.4.1 โสด

2.4.2 สมรส

2.4.3 หม้าย/หย่า

2.5 ประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต

2.5.1 ต่ำกว่า 3 ปี

2.5.2 3-6 ปี

2.5.3 6 ปีขึ้นไป

2.6 ตัวแปรในการวิเคราะห์คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิต ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพทั้งหมด 23 ด้าน ได้จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประกันชีวิตที่เคยได้รับรางวัลจากบริษัท และพิจารณาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้คุณลักษณะเบื้องต้น ดังนี้

2.6.1 กล้าหาญ

2.6.2 ทะเยอทะยาน

2.6.3 อดทน

2.6.4 กระตือรือร้น

2.6.5 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

- 2.6.6 ชื่อสตั๊ดสุจริต
- 2.6.7 สุขุมรอบคอบ
- 2.6.8 มองการณ์ไกล
- 2.6.9 การวางแผนงาน
- 2.6.10 บันทึกรประจำวัน
- 2.6.11 การแสดงความเป็นมิตร
- 2.6.12 มั่นคงทางอารมณ์
- 2.6.13 รู้กาลเทศะ
- 2.6.14 สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม
- 2.6.15 รับผิดชอบต่อลูกค้า
- 2.6.16 ทักษะคติทางบวกต่ออาชีพ
- 2.6.17 ทักษะคติทางบวกต่อบริษัท
- 2.6.18 ทักษะคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน
- 2.6.19 มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต
- 2.6.20 ฟังการบรรยายทางวิชาการ
- 2.6.21 ศึกษาความรู้รอบตัว
- 2.6.22 ล้ำวดจตนเอง
- 2.6.23 ฝึกทักษะในการเสนอขาย

นินยามศัพท์เฉพาะ

1. การวิเคราะห์ห้องค้ประกอบ หมายถึงวิธีการทางสถิติที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดกลุ่มของ ตัวแปรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันให้เป็นกลุ่มของคุณลักษณะที่ต้องการศึกษาให้ชัดเจน

2. ความสำเร็จในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง การบรรลุจุดประสงค์ในการดำเนินอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ในที่นี้คือ การที่ตัวแทนประกันชีวิตมีผลงานได้ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด แล้วได้รับรางวัลจากทางบริษัท ดังนี้

2.1 รางวัลคุณวุฒิตัวแทนอาชีพ โดยพิจารณาจากเบี้ยประกันปีแรกที่อนุมัติแล้ว 300,000 บาทขึ้นไป อัตราความยังยืนร้อยละ 80 ขึ้นไป และมีผลงาน 8 เดือนใน 12 เดือน

2.2 รางวัลคุณวุฒิตัวแทนยอดเยี่ยม 10 อันดับแห่งปี โดยพิจารณาจากในระยะเวลา 1 ปี ต้องมีเบี้ยประกันปีแรกอนุมัติแล้วสูงสุด 10 อันดับแรก

2.3 รางวัลคุณวุฒิสโมสรล้านบาท โดยพิจารณาจาก ในระยะเวลา 1 ปี ต้องมีเบี้ยประกันแรกอนุมัติแล้ว ไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาท

2.4 รางวัลคุณวุฒิตัวแทนดีเด่น โดยพิจารณาจาก เบี้ยประกันที่อนุมัติแล้ว ไม่ต่ำกว่าปีละ 700,000 บาท 2 ปีติดต่อกัน และจำนวนรายไม่ต่ำกว่า 40 ราย และอัตราความยั่งยืนของกรรมธรรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85

3. **ตัวแทนประกันชีวิต** หมายถึง ผู้ที่บริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทซึ่งตนสังกัดอยู่

4. **การประกันชีวิต** หมายถึง ข้อตกลงในการเสี่ยงภัยร่วมกันของบุคคลที่ตกลงกันว่า หากบุคคลที่ประกันชีวิต ได้รับความสูญเสียตามที่กำหนดไว้ จะได้รับความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน ด้วยการเฉลี่ยจำนวนเงินค่าสูญเสียให้แก่ผู้ประสบภัย หรือบุคคลที่ถูกกำหนดให้เป็นผู้ที่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน

5. **ประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต** หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ตัวแทนประกันชีวิต เริ่มเข้าทำงานขายประกันชีวิตจนถึงปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม

5.1 ต่ำกว่า 3 ปี

5.2 3-6 ปี

5.3 6 ปีขึ้นไป

6. **คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ** หมายถึง สิ่งที่แสดงถึงคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิต ประกอบด้วย

6.1 กล้าหาญ หมายถึง การทำในสิ่งที่ตนเห็นว่าถูกต้อง การกล้าเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ

6.2 ทะเยอทะยาน หมายถึง ต้องการให้ผลงานของตนสำเร็จในระดับสูง ทำงานสำเร็จด้วยตนเองและใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

6.3 อุตุน หมายถึง การดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ด้วยความเพียรพยายามทนต่อความลำบากทั้งกายและใจ

6.4 กระตือรือร้น หมายถึง การทำงานด้วยความรวดเร็ว ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง

6.5 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดหรือการกระทำสิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้งานดีขึ้น

6.6 ซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง การปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่หลอกลวงและไม่คดโกง

6.7 สุขุมรอบคอบ หมายถึง การคิดทบทวนอย่างละเอียดก่อนจะกระทำ หรือก่อนจะตัดสินใจ

6.8 มองการณ์ไกล หมายถึง การคิดถึงอนาคตที่เกี่ยวกับงาน หรือคาดหวังถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อันเกิดจากการทำงาน

6.9 การวางแผนงาน หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย และการวางแผนการขायกรรมธรรม์เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

6.10 บันทึกประจำวัน หมายถึง การจดบันทึกกิจกรรมที่ได้กระทำในแต่ละวัน เพื่อพิจารณาว่าสิ่งที่ได้กระทำในแต่ละวันเหมาะสมเพียงใด

6.11 การแสดงความเป็นมิตร หมายถึง การแสดงออกกับบุคคลอื่น ๆ โดยคำนึงถึงความรู้สึกผู้อื่น ช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทน

6.12 มั่นคงทางอารมณ์ หมายถึง การมีอารมณ์ไม่แปรปรวน มีความหนักแน่น และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้

6.13 รู้กาลเทศะ หมายถึง การปฏิบัติตนให้เหมาะสมต่อเวลา สถานที่ และบุคคล

6.14 สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม หมายถึง การสื่อสารโดยมีจุดประสงค์ เพื่อการจูงใจ ชี้แนะ และชักชวนให้บุคคลทำตามในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

6.15 รับผิดชอบต่อลูกค้า หมายถึง การเอาใจใส่ดูแล และการให้บริการลูกค้า

6.16 ทักษคติทางบวกต่ออาชีพ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดี ที่มีต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต

6.17 ทักษคติทางบวกต่อบริษัท หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดี ที่มีต่อบริษัทประกันชีวิต ที่ตัวแทนประกันชีวิตสังกัดอยู่

6.18 ทักษคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่มีต่อเพื่อนร่วมอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

6.19 มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต หมายถึง การที่ตัวแทนรู้เรื่องราวละเอียดต่าง ๆ ของการประกันชีวิตอย่างถูกต้อง

6.20 ฟังการบรรยายทางวิชาการ หมายถึง สนใจที่จะเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ด้านการประกันชีวิต โดยการเข้าฟังการบรรยายอย่างสม่ำเสมอ

6.21 ศึกษาความรู้รอบตัว หมายถึง สนใจที่จะเพิ่มพูนเกี่ยวกับเรื่องความรู้ทั่ว ๆ ไป อยู่เสมอ

6.22 สํารวจตนเอง หมายถึง การตรวจสอบตนเองว่ามีจุดเด่นจุดด้อย ที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการขายอย่างไรบ้าง

6.23 ฝึกทักษะในการเสนอขาย หมายถึง การฝึกฝนตนเองในด้านการเสนอขาย ตลอดจนฝึกซ้อมวิธีตอบข้อซักถามของลูกค้า

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. ความหมายของการประกันชีวิต
2. ความสำคัญของตัวแทนประกันชีวิต
3. ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต
4. แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิต

ความหมายของการประกันชีวิต

การประกันชีวิตเป็นการประกันภัยที่การจ่ายเงินอาศัการทรงชีพ หรือการมรณะของบุคคลเป็นเหตุในการจ่าย โดยการเฉลี่ยภัยซึ่งกันและกันที่เกิดขึ้นแก่บุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในลักษณะการเสี่ยงภัยประเภทเดียวกันและร่วมกัน เพื่อเป็นการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับบุคคลผู้ที่ประสบเคราะห์กรรมอันเนื่องมาจากการสูญเสียชีวิต และเพื่อให้บุคคลนั้นมีฐานะเศรษฐกิจทางการเงินกลับคืนเข้าสู่สภาพเดิมเหมือนกับไม่มีการสูญเสียใด ๆ เกิดขึ้น

หลักการประกันชีวิตที่แท้จริง จะต้องไม่ก่อให้เกิดผลกำไรหรือผลประโยชน์แก่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดทั้งสิ้น ดังนั้นการประกันชีวิตจึงเป็นการแตกต่างกับการพนันขันต่อ เพราะมีทั้งฝ่ายผู้ได้และฝ่ายผู้เสียควบคู่กันไปเสมอ และที่ว่าการประกันชีวิตไม่ยอมให้เกิดผลกำไรแก่ฝ่ายใดนั้นหมายความว่า การจ่ายสินไหมทดแทนนั้นจะจ่ายเป็นจำนวนเงินที่แน่นอนตามที่ระบุไว้ในเงื่อนไขของกรมธรรม์แต่ละประเภทตัวอย่างเช่น นาย ก. ทำประกันชีวิตไว้ในวงเงินเอาประกันจำนวน 100,000 บาท ระยะเอาประกัน 15 ปีสัญญาประกันชีวิตยังมีผลบังคับอยู่ หากนาย ก. ไม่ได้เสียชีวิต บริษัทผู้รับประกันจะต้องจ่ายเงินสินไหมครบกำหนดสัญญาให้กับ นาย ก. ดังนั้น บริษัทก็ต้องจ่ายเงินสินไหม จำนวน 100,000 บาท ให้กับผู้รับประกันหรือให้กับ นาย ก. ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าสัญญาต่างตอบแทน จะไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้เปรียบหรือเสียเปรียบกันใด ๆ ทั้งสิ้น ต่างฝ่ายต่างก็ต้องยึดถือความซื่อสัตย์สุจริตต่อกันเป็นอย่างยิ่ง ฝ่ายทางบริษัทผู้รับประกันก็พร้อมที่จะจ่ายเงินสินไหมทดแทนให้ฝ่ายผู้เอาประกันก็ต้องจ่ายเบี้ยประกันให้เป็นไปตามระเบียบทุกงวด ส่วนผู้ที่เอาประกันชีวิตได้นั้นก็ต้องเป็นผู้ตกอยู่ภายใต้การคุ้มครองของภัยประเภทเดียวกัน การประกันชีวิตเป็นการโอนภัยที่จะเกิดขึ้นมารวมอยู่ในส่วนกลาง คือ บริษัทรับประกัน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า การประกันชีวิตหรือผู้ทำประกันชีวิตแล้วจะไม่ตาย จริง ๆ แล้วก็ต้องตาย

ด้วยกันทั้งนั้น เป็นวิธีการโอนภัยเหล่านั้นมาอยู่ส่วนกลาง บริษัทก็จะเป็นผู้เฉลี่ยภัยดังกล่าวไปยังกลุ่มคนที่อยู่ภายใต้การคุกคามของภัยประเภทเดียวกัน เมื่อทุกคนได้เอาประกันชีวิตไว้ก็จะรู้สึกสบายใจ เพราะมีหลักประกันตนเองไว้แล้ว เพียงแต่เสียเบี้ยประกันให้แก่กองกลางเพียงเล็กน้อยที่สามารถจะกระทำได้ (คู่มือตัวแทนประกันชีวิต. 2535 : 10 -11)

ความสำคัญของตัวแทนประกันชีวิต

สมาคมประกันชีวิตไทย (2532) ได้กล่าวว่า ตัวแทนประกันชีวิต เป็นบุคคลที่เป็นสื่อกลางเชื่อมโยงระหว่างบริษัทประกันชีวิตกับลูกค้าคาดหวัง ที่จะนำเสนอบริการประกันชีวิตให้ผู้คาดหวังยอมรับ และทำประกันชีวิตในที่สุด นอกจากนี้ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตนี้เปรียบเสมือนผู้สนับสนุนที่จะทำให้บริษัทสามารถดำเนินการรับใช้สังคมอยู่ได้ โดยการคัดเลือกสมาชิกผู้เอาประกันตามแบบกรมธรรม์ที่บริษัทเสนอ และทำหน้าที่แจ้งข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้คาดหวังอย่างเอาใจใส่ มีความซื่อสัตย์ ตลอดจนทำหน้าที่ให้บริการอื่น ๆ เช่น การรับแจ้งการชดเชยความเสียหาย (ค่าสินไหมทดแทน) ด้วย เป็นต้น

จากสถิติจำนวนตัวแทนประกันชีวิตของประเทศไทยทำให้เป็นที่น่าสังเกตว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ กล่าวคือ พ.ศ. 2532 มีตัวแทนประกันชีวิตเพียง 11,115 คน และในปีหนึ่ง ๆ มีผู้สมัครสอบเป็นตัวแทนประกันชีวิต (กรมประกันภัยกระทรวงพาณิชย์จัดสอบเดือนละ 1 ครั้ง) เป็นจำนวนประมาณ 10,000 คน ในขณะที่เดียวกับที่จะมีผู้ออกจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตไปแต่ละปีประมาณ 3,000-6,000 คน ทั้งนี้เพราะ ขาดความตั้งใจจริง ขาดความมุ่งมั่น หรืออาจไม่ถนัดในการทำหน้าที่ หรือขาดประสิทธิภาพในการทำงานตัวแทนประกันชีวิตก็ได้ สำหรับปี พ.ศ. 2532 มีผู้สมัครสอบเป็นตัวแทนประกันชีวิตทั้งสิ้น 48,172 คน แบ่งเป็นจากกรุงเทพมหานครมากที่สุดคือ 20,944 คน จากภาคเหนือจำนวน 9,513 คน จากภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 9,164 คน จากภาคใต้จำนวน 3,910 คน จากภาคตะวันออกจำนวน 3,094 คน และภาคกลางจำนวน 1,547 คน โดยมีผู้เข้าสอบรวม 33,959 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 ผลการสอบปรากฏว่ามีผู้สอบได้ทั้งสิ้น 22,606 คน คิดเป็นร้อยละ 66.57 ของผู้เข้าสอบ ดังนั้น จำนวนตัวแทนประกันชีวิตในปี พ.ศ. 2532 มีทั้งสิ้น 44,145 คน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2523 ถึงร้อยละ 297.17 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ได้รับการยอมรับในสังคมเทียบเท่ากับผู้มีอาชีพอิสระหรือวิชาชีพอื่น ๆ เพราะตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีคุณสมบัติ 8 ข้อตามที่กฎหมายกำหนด จึงจะได้รับอนุญาตให้ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตได้ และก่อนที่ตัวแทนประกันชีวิตจะออก

ปฏิบัติงานนั้น จะต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต 10 ข้อ (สมาคมประกันชีวิตไทย. 2532)

คุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิตตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต (สมาคมประกันชีวิตไทย. 2535 : 186) มีดังนี้

1. บรรลุนิติภาวะ
2. มีภูมิลำเนาในประเทศไทย
3. ไม่เป็นคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
4. ไม่เคยต้องโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินที่กระทำโดยทุจริต เว้นแต่ได้พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต
5. ไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลาย
6. ไม่เป็นนายหน้าประกันชีวิต
7. ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตในระยะเวลาสามปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต
8. ได้รับการศึกษาวิชาประกันชีวิตจากสถาบันการศึกษาที่นายทะเบียนประกาศกำหนด หรือสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตได้ ตามหลักสูตรและวิธีการที่นายทะเบียนประกาศกำหนด วิชาที่สอบมี 3 วิชาคือ พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันชีวิต

จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต (สมาคมประกันชีวิต. 2535 :180-183) มีดังต่อไปนี้

1. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ
2. ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย
3. รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกัน และของบริษัท ต่อบุคคลภายนอก
4. เปิดเผยความจริงของผู้เอาประกันในส่วนของการสำคัญ เพื่อพิจารณารับประกัน หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์
5. ต้องไม่ชักชวนหรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขในกรมธรรม์
6. ต้องไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันสละกรมธรรม์เดิม เพื่อทำสัญญาใหม่ซึ่งอาจจะเป็นการทำให้ผู้เอาประกันเสียผลประโยชน์

7. ไม่ลดหรือเสนอขายที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกัน
8. ไม่กล่าวร้ายทัณฑ์ตนแทน หรือบริษัทอื่น
9. หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ
10. ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งอ้างไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรีและ

คุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ

ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต

ทฤษฎีการขาย (Theories of Selling)

ทฤษฎีการขาย คือ ทฤษฎีทางจิตวิทยาซึ่งนักจิตวิทยาจะกล่าวถึงศิลปะการขาย ส่วนใหญ่ในทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของคน ได้แก่

1. ทฤษฎีแห่งความต้องการอันเนื่องมาจากความพึงพอใจ (The Want Satisfaction Theory)

ตามทฤษฎีนี้พนักงานขายต้องศึกษาสินค้าที่ตนขาย และค้นหาจุดขายหรือสาระที่สำคัญของสินค้าเพื่อนำไปสัมพันธ์กับความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยพยายามจับคู่ (Matching) รูปแบบเงื่อนไข และสิทธิประโยชน์ตอบแทนของการประกันชีวิต ให้เข้ากับความต้องการของผู้คาดหวังเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ทฤษฎีแห่งการวิเคราะห์ลูกค้า (The Depth Theory)

ทฤษฎีนี้ถือว่าพนักงานขายที่รู้เรื่องเกี่ยวกับลูกค้ามากเพียงใด ย่อมทำงานขายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากเพียงนั้น ทฤษฎีแห่งการวิเคราะห์ลูกค้าเป็นทฤษฎีการขายที่ใช้แพร่หลายมาก และมีหลักการที่ใช้ได้ผลเมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีการขายทั้งหมด หลักสำคัญของทฤษฎีนี้คือ พนักงานขายจะพิจารณาความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยไม่คำนึงถึงสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง โดยเฉพาะพนักงานขายจะวิเคราะห์ปัญหา หรือความต้องการของลูกค้าโดยการพบปะพูดคุยกับลูกค้าโดยตรงเมื่อทราบปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าแล้ว พนักงานขายมีหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า หรือหาทางตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้องเหมาะสมที่สุด (ดาร์ลลิสรี อุทยานานนท์. 2524 : 50-52)

3. ทฤษฎีไอดาส (AIDAS)

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

3.1 ความเอาใจใส่ (Attention) เป็นวิธีการที่ผู้ขายพยายามเรียกร้องความเอาใจใส่จากลูกค้ามุ่งหวังได้โดยการทำให้ลูกค้าเกิดความพร้อมตั้งใจรับฟังการอธิบายรายละเอียดหรือชมการสาธิตผลิตภัณฑ์ ดังนั้นพนักงานขายควรจะเริ่มต้นพูดคุยกับลูกค้าด้วยเรื่องทั่ว ๆ ไป ก่อนเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์สร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง และให้ลูกค้ามีความสบายใจ ต่อจากนั้นพนักงานขายจึงนำผลิตภัณฑ์มาเสนอขายได้

3.2 ความสนใจ (Interest) เมื่อพนักงานขายสามารถเรียกร้องความเอาใจใส่จากลูกค้าเป้าหมายได้แล้ว ก็ควรที่จะสร้างให้เกิดความสนใจผลิตภัณฑ์จนถึงจุดที่ลูกค้าต้องการฟังรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ซึ่งนับว่าเป็นโอกาสในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ได้ วิธีการสร้างความพอใจก็เสนอตัวอย่างสินค้า การสาธิต การเสนอภาพประกอบคำอธิบาย ขณะเดียวกัน ต้องมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองในตัวพนักงานขายด้วย

3.3 ความต้องการ (Desire) เป็นขั้นตอนที่พนักงานขายจำเป็นต้องให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการซื้อผลิตภัณฑ์ และสามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้ถ้าพนักงานขายสามารถทำได้ก็เท่ากับว่าได้กระตุ้นและจูงใจให้ลูกค้าเกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์นั้นแล้ว

3.4 การตกลงซื้อ (Action) เป็นขั้นที่พนักงานถือว่าบรรลุวัตถุประสงค์ และความสำเร็จในการขายให้แก่พนักงาน เพราะเป็นขั้นที่ลูกค้าตัดสินใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ถือว่าเป็นขั้นตอนของการปิดการขาย (ตกลงซื้อสินค้า) หลังจากที่ลูกค้าได้ทราบว่าผลิตภัณฑ์นั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ และพนักงานขายได้เสริมให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ของผลิตภัณฑ์นั้นแล้ว ความสำคัญของการขายโดยการที่พนักงานขายนั้นทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นผู้ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ ไม่ใช่ทำให้รู้สึกว่าลูกค้าถูกยัดเยียดให้ซื้อสินค้า หรือผลิตภัณฑ์นั้น

3.5 ความพอใจ (Satisfaction) เป็นขั้นสุดท้ายของการปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จในการขายไม่ว่า เมื่อพนักงานขายสามารถขายผลิตภัณฑ์ได้ก็ถือว่าจบกระบวนการขายแล้ว แต่พนักงานขายควรสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยการกล่าวคำขอบคุณ และต้องให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าอีกครั้งหนึ่ง กับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าได้กลับมาซื้อผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป และควรมีการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวที่สำคัญในการผูกมัดใจลูกค้า และทำให้เกิดความสำเร็จในการขายได้ง่าย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการขายประกันชีวิต(Theory of Sell Insurance)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

เป็นทฤษฎีที่เป็นรูปแบบของการรับรู้ จากประมวลความคิดของการจูงใจยึดกระบวนการคิดจากจิตสำนึกของคนด้วยการประเมินสถานการณ์ ทฤษฎีนี้จึงกลายเป็นทฤษฎีการตัดสินใจ ด้วยทฤษฎีนี้อธิบายว่าคนจะตัดสินใจว่าจะทำอะไรด้วยการประเมินผลลัพธ์ที่ออกมาและความเป็นไปได้กับตัวของเขา

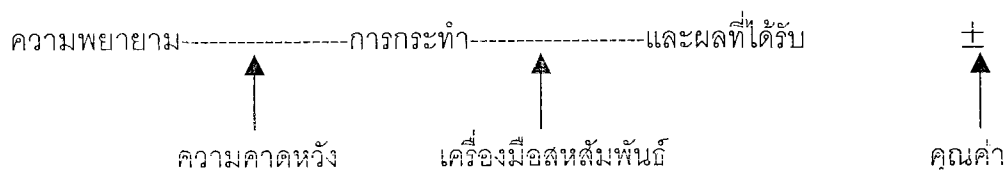
รายละเอียดของทฤษฎีความคาดหวัง มีดังนี้คือ

1. การกำหนดความพยายาม (The Determinants of Effort) มีฐานความคิดของทฤษฎีความคาดหวัง ที่กล่าวถึงการจูงใจเป็นปัจจัยที่เกิดโดยผลที่ได้จากความคาดหวังของคนในเหตุการณ์ ตามเหตุผลของการกระทำนั้น ๆ จำนวนของความพยายามจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ

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

1.2 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ (Performance) และผลลัพธ์ที่ได้ (Outcomes) เป็นเครื่องมือ

1.3 คุณค่าของผลลัพธ์ที่ได้ (Valence)



2. ความคาดหวัง (Expectancy = EXP) หมายถึงความเป็นไปได้ถึงความพยายาม ที่ทำให้เกิดการกระทำที่บรรลุผล เช่นถ้าฉันพยายามทำงานหนักอย่างจริงจัง ฉันก็สามารถทำงานนี้ได้ ความคาดหวังจะสูงหรือต่ำ ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของความพยายามและการกระทำ

3. ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (Instrumentality = I) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เช่น ถ้าฉันทำดี ฉันจะได้รับรางวัล หรือถ้าฉันทำดี ฉันจะได้อะไรตอบแทน

4. คุณค่า (Valence = V) หมายถึง ค่าของผลลัพธ์ซึ่งเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจหรือไม่ดึงดูดใจคน

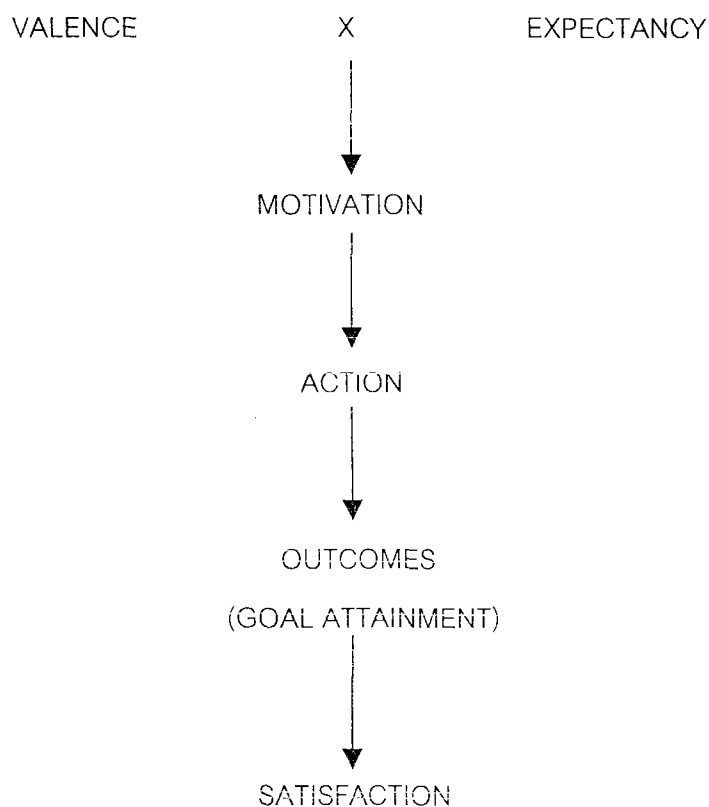
5. ความพยายาม (Effort of Force = E) เป็นผลรวมของ EXP, I และ V คนคาดหวังว่าจะได้รับผลลัพธ์ที่มีคุณค่าสูง ถ้าเขาทำงานดี และคนคาดหวังว่าจะทำงานได้ดีถ้าเขาพยายามเต็มที่

องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวัง ทั้ง 3 ประการ คือ EXP, I และ V ถ้านำมาคูณกันจะได้เป็นความพยายามของบุคคล เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{Effort} = \text{EXP} \sum (I.V)$$

เขียนเป็น MODEL เพื่อนำไปใช้เกี่ยวกับการจูงใจในการกระทำ ได้ดังนี้

EXPECTANCY MODEL ในการทำงาน



(หลุย จำปาเทศ. 2535 : 54-59)

รายงานวิจัยของโอลิเวอร์ (Oliver. 1974 : 243-253) ได้นำเอาทฤษฎีความคาดหวัง ทำนายความสามารถในการขายของพนักงานขายโดยศึกษากับตัวแทนขายประกันชีวิตที่ทำงาน เต็มเวลากับบริษัทประกันชีวิตจำนวน 99 คน พบว่าทฤษฎีความคาดหวัง จะมีประโยชน์ในการ ช่วยทำนายความสำเร็จของการขายหรือรายได้ที่ควรจะได้เมื่อพนักงานขายไปพบลูกค้าของเขา ในการทำประกันชีวิต

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ของมาสโลว์

มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้แบ่งลำดับขั้นตอนความต้องการเบื้องต้นของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น โดยเรียงลำดับความสำคัญหรือความจำเป็นสูงสุดไปจนถึงความจำเป็นขั้นรองลงไป เรียงตามลำดับดังนี้ คือ (จิตวิทยารุทกิจ. 2523 :112-113)

1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) ได้แก่ความต้องการพื้นฐานเบื้องต้นทางสรีระของบุคคล เช่น อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางกาย เป็นสิ่งจำเป็น และมีอิทธิพลสูงสุด ต่อบุคคลทั่วไป เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ หากร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าวมาแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะไม่ปรากฏหรืออาจถูกขจัดเซกภายใต้ความต้องการดังกล่าว

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางกายของตนเพียงพอแล้ว ความต้องการทางกายจะลดลงหรือหมดไปและความต้องการอื่น ๆ ในขั้นสูงกว่าก็จะเกิดขึ้นตามมาสิ่งแรกก็คือ ความต้องการความปลอดภัย ในผู้ใหญ่ความต้องการเช่นนี้ปรากฏให้เห็นชัดในกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออก เช่น การเก็บออมทรัพย์ไว้ในอนาคตการประกันชีวิตการประกันทรัพย์สินสมบัติของตน

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

4. ความต้องการการเป็นที่ยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) คนทั่ว ๆ ไปมีความปรารถนาที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง และเป็นที่น่าเคารพยกย่องทั้งจากตนเอง และได้รับการยอมรับและยกย่องจากคนอื่น ๆ ความต้องการนี้อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

4.1 ความต้องการพลังความแข็งแรง ความสำเร็จ ความสมบูรณ์พอเพียงในด้านต่าง ๆ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความเป็นอิสระและมีเสรีภาพ

4.2 ความต้องการชื่อเสียงและเกียรติยศซึ่งเป็นสิ่งที่ได้รับการยกย่องและยอมรับนับถือจากคนอื่น รวมทั้งความสนใจความสำคัญและความชื่นชมยินดี

5. ความต้องการที่จะเข้าใจ และรู้จักตนเอง (Self Actualization Needs) ความปรารถนาที่จะได้รับความสมบูรณ์พอใจแก่ตนเอง (Self-fulfillment) ในสิ่งที่ตนมีแนวโน้มหรือความสามารถที่จะเป็นหรือทำได้ เพื่อให้คนได้รับความสุขหรือความพึงพอใจสูงสุดเท่าที่จะเป็น

ไปได้ จากการที่ตนได้เป็นหรือได้ทำในสิ่งที่ตนมีความสามารถที่จะทำ หรือเป็นไปได้ทุกสิ่งตามที่ปรารถนา

ความเกี่ยวข้องระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการของมาสโลว์กับการประกันชีวิต

ในธุรกิจการประกันชีวิตนั้น เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและทรัพย์สินของบุคคล ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับทฤษฎีทางจิตวิทยา การที่ผู้ซื้อประกันชีวิตตัดสินใจทำประกันชีวิตนั้นก็เพราะต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตให้กับตนเองและญาติพี่น้อง ในส่วนตัวแทนประกันชีวิตก็เช่นกัน การที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องการความสำเร็จในการทำงานนั้น เพราะต้องการเงินค่าตอบแทนและตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้นซึ่งเป็นที่ต้องการที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีทางจิตวิทยาเช่นกัน สุธรรม พงศ์สำราญ. (2528 : 9-11) กล่าวว่า ธุรกิจการประกันชีวิตจึงมีทฤษฎีทางจิตวิทยาเข้ามาเกี่ยวข้องกับธุรกิจดังกล่าว ดังนี้

1. การประกันให้ความคุ้มครองต่อครอบครัวในกรณีที่หัวหน้าครอบครัวเกิดมีอันเป็นไปก่อนระยะเวลาอันควร สมาชิกของครอบครัวก็จะประสบความยากลำบากด้วยเหตุนี้บุคคลที่เป็นหัวหน้าครอบครัวที่มีความรักและเป็นห่วงครอบครัว สามารถที่จะทราบความเป็นจริงของชีวิต จึงได้ทำการประกันชีวิตเพื่อที่จะให้ภรรยาบุตรได้มีเงินเลี้ยงตัวโดยไม่ต้องไปพึ่งญาติพี่น้องหรือคนอื่น

2. ให้ประโยชน์ในการออมทรัพย์ การประกันชีวิตเป็นการเก็บออมอีกชนิดหนึ่งที่ใช้ในกรณีฉุกเฉินเพราะการประกันชีวิต เป็นการเก็บออมที่มีเป้าหมายแน่นอนเงินที่เก็บออมนี้นำไปใช้ได้ยากมาก ยกเว้นในกรณีที่จำเป็นจริง ๆ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการประกันชีวิตคือวิธีการเก็บออม “กองทุนยามฉุกเฉิน” ที่ดีที่สุด

3. การประกันชีวิตทำให้มีรายได้ยามเจ็บป่วย ทุพพลภาพและชราภาพการประกันการเจ็บป่วยทำให้ผู้เอาประกัน มีรายได้สำหรับการเลี้ยงตนเอง ในกรณีทุพพลภาพโดยสิ้นเชิงหรือได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลในยามที่ผู้เอาประกันบาดเจ็บต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล การประกันเบี้ยเลี้ยงในยามชราทำให้ผู้เอาประกันสามารถมีเบี้ยเลี้ยงยังชีพไปจนตลอดชีวิต ไม่ว่าจะมีชีวิตอยู่ยาวนานสักเพียงใดก็ตาม

4. การประกันชีวิตช่วยปลูกฝังให้เกิดความรัก และความรู้สึกรับผิดชอบต่อครอบครัว หัวหน้าครอบครัวซึ่งเป็นกำลังหลักในการหาเลี้ยงครอบครัวจะมีความรักและความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ต่อบุคคลในครอบครัว เช่น ภรรยา บุตร และ ต่อบุคคลอื่นที่มาพึ่งพาอาศัยอยู่ด้วยการแสดงซึ่งความรักและความรับผิดชอบอย่างสมบูรณ์นั้น แม้หัวหน้าครอบครัวจะไม่มีชีวิตอยู่

บุคคลที่อยู่ข้างหลังก็สามารถมีความสุขและความมั่นคงปลอดภัย หัวหน้าครอบครัวสามารถให้ความมั่นใจแก่เขาได้แม้จะเสียชีวิตไปแล้วก็ตาม นี่คือการรักและความรับผิดชอบอย่างแท้จริง

5. การประกันชีวิต ส่งเสริมให้เกิดความสันติสุข และความมั่นคงปลอดภัยในสังคม เพราะความปรารถนาสูงสุดนั่นคือ ต้องการมีชีวิตอย่างผาสุกและมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ไม่มีความวิตกกังวลในอนาคตข้างหน้า

สรุปความเกี่ยวข้องของทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์กับผู้เอาประกัน เกี่ยวข้องกับลำดับขั้นความต้องการขั้นที่ 2 คือความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยและลำดับขั้นความต้องการที่ 3 คือ ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ

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

1. เงินรายได้จากงานตัวแทนทุกคนมีโอกาสรายได้จากงานได้ตามความต้องการทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความขยันขันแข็ง และความสามารถของแต่ละบุคคล
2. ความมั่นคงในงานตัวแทนประกันชีวิตมีความมั่นคงในอาชีพสามารถที่จะยึดเป็นอาชีพได้ ถ้าทำงานจริงจึงผลงานย่อมจะดี และเก็บผลประโยชน์ค่าบำเหน็จตอบแทนทั้งงานใหม่ที่สร้างสินเพิ่มตลอดเวลาก็กู้ทั้งงานเก่าก็ได้รับค่าบำเหน็จในการเก็บเงินงวดที่ครบชำระอยู่เป็นประจำเพราะฉะนั้นถ้าทำงานนานปีก็ยังมีผลประโยชน์เพิ่มพูนยิ่งขึ้น
3. ความก้าวหน้าในงาน ในการเป็นตัวแทนการขายประกันชีวิตนี้ย่อมจะมีช่องทางก้าวหน้าไปตามความสามารถไม่หยุดยั้ง อันเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการดำรงงานจริง ตัวแทนมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานตามลำดับขั้น แต่ละระดับมีรายได้สูงกว่าอาชีพบางอาชีพ และได้เป็นเงินก้อนใหญ่มากกว่าจากผลการใช้เวลาในการทำงานเท่า ๆ กัน
4. ชื่อเสียงจากการทำงาน งานขายกรรมธรรม์ประกันชีวิตสร้างชื่อเสียงทำให้มีเพื่อนฝูง สังคมกว้างขวางยิ่งขึ้นยิ่งนานวันตำแหน่งที่ก้าวหน้าสูงขึ้น ย่อมมีชื่อเสียงสร้างความภูมิใจให้แก่ตนเองยิ่งขึ้น
5. ตัวแทนประกันชีวิตมีอิสระในการทำงาน ตัวแทนทำงานได้ตามความคิดและความรับผิดชอบของตนเอง มีเสรีในการคัดเลือกลูกค้าที่จะไปติดต่อพบปะด้วยมีโอกาสปรับปรุงวิธีการเสนอขายด้วยตนเองนับว่าช่วยให้ผู้ทำงานนี้ ใช้ความคิดริเริ่มใหม่ ๆ อยู่เสมอ สรุปว่าตัวแทนประกันชีวิตเป็นบุคคลทันสมัยและทันเหตุการณ์ตลอดเวลา
6. ความสุข (ในฐานะนักสังคมสงเคราะห์) ตัวแทนขายประกันชีวิตที่รักงานนี้หลายคนกล่าวว่าเขาชอบงานนี้ เพราะตนเองมีส่วน

- 6.1 ช่วยให้ผู้ค้าผู้ซื้อประกันชีวิตมีหลักทรัพย์ ไว้คุ้มครองครอบครัว
 - 6.2 ช่วยให้ผู้ค้ามีเงินทุนสำรองไว้ในยามฉุกเฉิน เช่น ไฟไหม้บ้านเรือน
เมื่อโรงเรียนเปิดเทอมสามารถกู้เงินตามสิทธิในกรมธรรม์ มาปิดเป่าความเดือดร้อนได้
 - 6.3 ช่วยให้ผู้ค้าสะสมเงินไว้ใช้ยามเกษียณหรือออกจากงาน
 - 6.4 ช่วยให้ผู้ค้าประสบความสำเร็จตามแผนการตลาด ด้วยการใช้เงิน
จากกรมธรรม์ประกันชีวิตเมื่อครบกำหนด
 - 6.5 ช่วยให้เกิดมิตรภาพที่สนิทสนม และเห็นอกเห็นใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
ระหว่างตัวแทนกับครอบครัวของลูกค้าในอนาคต
- สรุปแล้วการเป็นตัวแทนประกันชีวิต เป็นงานที่นำมาซึ่งความสุขช่วยให้ผู้อื่น
เป็นสุขและหมดกังวลในความไม่แน่นอนของชีวิตไปด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต

นักวิชาการ และตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพหลายท่านได้กล่าวถึง
ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต ดังนี้

กิตติ จิระเดชดำรง (2535 : 16) ได้กล่าวว่า ปัจจัยพื้นฐานของนักขายประกันชีวิตที่จะ
ประสบความสำเร็จคือ ความขยัน ความอดทน และความทะเยอทะยาน และได้กล่าวถึงหลักใน
การทำงานให้ประสบความสำเร็จดังนี้

1. รับผิดชอบต่อลูกค้า
2. ดำเนินถึงรายรับของลูกค้า และความจำเป็นที่จะต้องซื้อ
3. ขยันและฉลาด ซึ่งขยัน หมายถึง ทำการงานอย่างสม่ำเสมอทำให้เป็นนิสัย จนเกิด
ความชำนาญ และเกิดทักษะ และฉลาด หมายถึง การเรียนรู้และพัฒนาตัวเอง
4. ทัศนคติเชิงบวกต่อบริษัท ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อหัวหน้างาน

อมร ถาวรมาศ (2537 : 38) ได้กล่าวถึงการพัฒนานิสัยที่ดีของพนักงานขายที่จะนำ
ไปสู่ความสำเร็จของอาชีพขายคือ

1. พัฒนานิสัยชอบไปหาลูกค้า
2. พัฒนานิสัยในการพูดให้คนเชื่อ โดยการฝึกฝนหาคำพูดหาเหตุผลมาประกอบ
หาสิ่งแวดล้อมมาสนับสนุน จนเป็นธรรมชาติเป็นนิสัย
3. พัฒนานิสัยในการเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกลักษณะกิริยามารยาท
การพูดจา และความคิด จะต้องเป็นคนที่มีระเบียบและมีวินัยอยู่เสมอ

สำหรับคุณสมบัติของนักขายผู้ประสบความสำเร็จนั้น จะต้องมีความจริงใจ ความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงว่องไว ความรอบรู้และสนใจในสิ่งรอบด้าน มีความเป็นมิตร ยินดีที่จะช่วยเหลือ ผู้อื่น บุคลิกน่าเชื่อถือทั้งกาย วาจา ใจ มีความเข้าใจ หรือความละเอียดอ่อน (Empathy หรือ Sensibility) และมีความเอาชนะหรือความมุ่งมั่นเฉพาะตัว (Ego Drive หรือ Self Motivation)

ทวีศักดิ์ สุวคนธ์ (2529 :23) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติทั่วไปของพนักงานขายดังนี้

1. มีอิทธิบาทสี่ คือ
 - 1.1 ฉันทะ มีความพอใจในงาน รักงาน
 - 1.2 วิริยะ มีความขยันหมั่นเพียรประกอบหน้าที่การงาน
 - 1.3 จิตตะ มีจิตใจฝักใฝ่ในการงาน
 - 1.4 วิมังสา หมั่นตรិตรองพิจารณาเหตุผล
2. มีความซื่อสัตย์ คือ ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ต่อบริษัท และต่อเพื่อนร่วมงาน
3. มีการวางแผน เช่นการวางแผนในการพบลูกค้า การเดินทาง
4. มีความสามารถในการฟังและพูด

นอกจากนั้นพนักงานขายจะต้องมีสติปัญญาเฉลียวฉลาด การแสดงออกของคนที่มีความเฉลียวฉลาด มีสติปัญญาที่ดีจะมาจากการพูด การคิดและสามารถนำไปปฏิบัติได้

กิติ ตยัคคานนท์ (2534:60) ได้กล่าวถึงนักขายที่ประสบความสำเร็จในการขายว่าควรนำอิทธิบาทสี่ มาเป็นหลักในการทำงาน ดังนี้

1. ฉันทะ คือ ความมีใจรัก เริ่มตั้งแต่งานที่ทำและรักทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา สินค้าหรือบริการ
2. วิริยะ คือ ต้องขยันหมั่นออกไปพบลูกค้า หมั่นติดต่อ เพื่อตามผลหมั่นตรวจสอบผลงานของตนเอง หมั่นติดตามคู่ตลาดและคู่แข่ง
3. จิตตะ คือ จิตใจฝักใฝ่ที่จะทำงานนั้นอย่างจริงจังให้ได้ผลดีบรรลุวัตถุประสงค์
4. วิมังสา คือ การใช้สติปัญญาหาเหตุผล

นอกจากนั้น กิติ ตยัคคานนท์ (2534 : 60) ยังได้กล่าวถึงเทคนิคการเสนอขายที่ประสบความสำเร็จดังนี้

1. ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ต่อบริษัท อดทน รักษาคำพูด และรักษาเวลา
2. ทำงานด้วยความรัก ขยัน จริงใจ
3. ศึกษาลูกค้าเป้าหมายอย่างละเอียด

ญาณเดช ทองลิมา และจีระภา เอมะสิทธิ์ (2523 : 13) ได้กล่าวถึงสิ่งที่จะทำให้ผู้บริหารการขายประสบความสำเร็จคือ การเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของตนตลอดเวลา ด้วยการพุดจาซักถาม สังเกตและติดตามข่าวคราวปัญหาต่าง ๆ รอบด้าน อ่านประวัติ และวิเคราะห์ปัญหาของผู้อื่น

กฤษณะ กฤตมโนรช (2534 : 62) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของนักขายที่ประสบความสำเร็จดังนี้

1. ออดทน ออด หมายถึง ไม่ได้ในสิ่งที่อยากได้ ทน หมายถึง ต้องทนยอมรับในสิ่งที่ไม่ยอมอยากได้ นักขายที่ประสบความสำเร็จจะต้องอดทนต่อความลำบากตรากตรำทางร่างกายต่อทุกขเวทนาทางร่างกาย ต่อการกระทบกระทั่งทางจิตใจ และต่อความเย้ายวนทางกายและจิตใจ
2. มีความสุขกับงาน
3. มีเครื่องมือพร้อม คือ มีวิชาความรู้ในตัวสินค้าและอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการขาย เช่น ใบสมัครขอทำประกันชีวิต

วันชัย เกิดโภคทรัพย์ (2535 : 15) ได้กล่าวถึง การทำงานของตัวแทนประกันชีวิต ควรพบลูกค้า วันละ 3 ราย เป็นมาตรฐานดีที่สุด ไม่ควรเกิน 3 ราย เพราะไปหาลูกค้ารายหนึ่งพอดีถึงเวลานั้นลูกค้าไว้อีกราย จะทำให้เสียงานและไม่ได้ผล วันเสาร์ต้องวางแผนงาน วันอาทิตย์พักผ่อน นอกจากนี้ วันชัยยังได้กล่าวถึงวิธีการทำงานดังนี้

1. เข้าหน่วยงาน เมื่อเวลาที่มีปัญหา หัวหน้าหน่วยสามารถที่จะตอบปัญหาของเราได้
2. พยายามทำตัวเองให้มีคุณภาพ คือการศึกษาหาความรู้จากการอ่านหนังสือดี ๆ เช่น หนังสือจิตวิทยา การตลาด การขาย ฟังเทปวิชาการ เพราะสามารถประยุกต์กับชีวิตประจำวัน

ปรเมษฐ์ บุญศรี (2535 : 160) ได้กล่าวถึงหลักการใหญ่ ๆ ที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องกระทำและปลูกฝังให้เป็นคุณสมบัติประจำตัวคือ K.A.S.H

1. K = Knowledge ต้องมีความรู้เกี่ยวกับสัญญา และกรรมธรรม์ประกันชีวิตดีพอสมควร และศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับแบบประกันต่าง ๆ อีกทั้งสัญญาเพิ่มเติมต่าง ๆ ให้เพิ่มขึ้นจนเกิดความชำนาญ
2. A = Attitude มีทัศนคติต่อแบบประกัน ต่อหน่วยงาน ต่ออาชีพและต่อตัวเองในเชิงบวก
3. S = Skill ต้องพัฒนาขีดความสามารถในการขายของตนให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

4. H = Habit ต้องเพิ่มพูนประสบการณ์ในการขาย และเพาะบ่มนิสัยในการทำงาน เพื่อให้เกิดนิสัยในการทำงานอย่างต่อเนื่องและให้ผลดี

นอกจากนี้ การบริการหลังการขายจะช่วยให้ตัวแทนประกันชีวิตอยู่รอดในอาชีพได้ในอนาคต โอกาสต่าง ๆ ที่ตัวแทนประกันชีวิตควรให้บริการให้ลูกค้า ถูกเวลา และถูกสถานที่ ดังนี้

1. ช่วงเวลาที่เป็นหน้าที่โดยตรงของตัวแทน เช่น การส่งมอบกรมธรรม์การบริการเมื่อลูกค้าประสบภัย เป็นต้น

2. ช่วงเวลาสำคัญ ๆ เช่น วันเกิดของลูกค้า ลูกค้าได้เลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับการคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งที่สำคัญๆ ในสังคม เช่น ได้รับเลือกให้เป็นนายกสมาคม หรือสโมสร เป็นต้น

3. ช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญต่างๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันครบรอบปีของกรมธรรม์ เป็นต้น

4. ช่วงเวลาที่ลูกค้า หรือผู้มุ่งหวังเกิดประสบอุบัติเหตุ เป็นต้น

ปรียา วอนขอพร และ สุรัชนี วิวัฒน์ชาติ (2524 : 33) ได้กล่าวถึงลักษณะต่างๆ ไปที่จะทำให้เป็นพนักงานขายที่ประสบความสำเร็จ คือ

1. มีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับงาน

2. มีความสามารถในการโน้มน้าวใจคนให้เห็นตาม

3. มีความสามารถในการผูกมิตร

4. ประสบการณ์ของพนักงานขาย บริษัทใหญ่ ๆ เห็นว่าไม่จำเป็น ถ้ามีคุณลักษณะอย่างอื่นที่เห็นว่าคุณค่ามากกว่า เพราะสามารถฝึกงานได้ง่ายกว่าคนที่มีความชำนาญมาก่อน แต่สำหรับกิจการเล็ก ๆ ประสบการณ์อาจจำเป็นที่จะต้อง มี เพราะการจัดตั้งหน่วยงานการอบรมสำหรับพนักงานขายเพียงคนหรือสองคนสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากเกินไป

5. ระดับการศึกษาไม่สามารถจะกำหนดได้แน่นอน แต่ผู้ที่จบจากมหาวิทยาลัย มักจะมีภาษีมากกว่า แม้ว่าตำแหน่งพนักงานขายนั้นจะไม่ต้องใช้ผู้จบมหาวิทยาลัย เพราะมักจะช่วยให้มีลักษณะอย่างอื่น ๆ ดีกว่าผู้ที่จบชั้นมัธยม

บรรเลง ทับเที่ยง (2533 : 269) ได้เขียนถึงการแสวงหาตัวแทนประกันชีวิตว่า ควร มีอายุระหว่าง 23-45 ปี เพราะอยู่ในวัยที่เหมาะสมกับตลาดเป้าหมาย และชอบไขว่คว้าสิ่งใหม่ ตลอดเวลา อยากมีรายได้มากกว่าปัจจุบันและไม่พอใจสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ การศึกษาควร

จะไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ซึ่งการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิต เพื่อให้อยู่ในอาชีพได้ตามความสามารถของแต่ละคนดังนี้

1. ให้ความรู้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิต การตลาด และการดำเนินการขาย บริษัท สถาบันประกันภัย กรมธรรม์และเบี้ยประกันภัย รวมทั้งความจำเป็น ประโยชน์ และหน้าที่ของประกันชีวิตต่อบุคคล ต่อสังคม

2. สร้างศรัทธาต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเป็นส่วนประกอบอันแรกของความสำเร็จ

3. สร้างความชำนาญในการวางแผนงาน ในการขาย และในการแสวงหาผู้มุ่งหวัง

สร้างนิสัยงานที่ดี เช่น ปฏิบัตินิสัยในการตั้งเป้าหมายในการทำงาน และทำให้ได้ตามเป้าหมาย ปฏิบัตินิสัยในการพัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ถ้ารังคักดี หมื่นจักร์ และศรีสง่า กรรณสูต (2523 : 238-249) ได้กล่าวถึงพนักงานขายที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมีลักษณะดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือสินค้าที่ขายเป็นอย่างดี สามารถอธิบายถึงคุณสมบัติและประโยชน์ เพื่อกำจัดความสงสัยหรือความไม่ไว้วางใจของลูกค้า และช่วยให้การเสนอขายมีประสิทธิภาพตรงเป้าหมายยิ่งขึ้น นอกจากนั้นพนักงานขายควรมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่เป็นคู่แข่งกับสินค้าที่ขาย เพื่อสามารถชี้ให้เห็นข้อแตกต่างของสินค้า

2. ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า พนักงานขายควรมีความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติและความต้องการของลูกค้าโดยทั่วไป และเป็นการเฉพาะตัวไม่ว่าจะเป็นรสนิยม ลักษณะนิสัยใจคอ รวมถึงเทคนิคในการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าหลาย ๆ แบบได้อย่างเหมาะสมและสิ่งจูงใจหรือการกระตุ้นให้ลูกค้าต้องการซื้อสินค้า

จากการวิเคราะห์ตัวแทนขายประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ สรุปได้ว่าจะต้องมีบุคลิกภาพทักษะ ความสามารถดังนี้คือ

1. ความสามารถในการสื่อสารสามารถถ่ายทอดแนวความคิดและข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ ความเชื่อมั่น สามารถจูงใจลูกค้า ให้ความสำคัญของลูกค้า

3. ทักษะในการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสามารถรับรู้ความต้องการ ตลอดจนแนวความคิดเห็น และตอบสนองได้อย่างเหมาะสม สามารถรับฟังและควบคุมอารมณ์ได้ดี

4. ความสามารถในการบริหารงานและจัดเวลาสามารถที่จะวางแผนระบบการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. จรรยาบรรณและพฤติกรรมแบบมืออาชีพ มีจรรยาบรรณ ศีลธรรม และความซื่อสัตย์ให้การบริการให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ตั้งใจและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
6. ความสามารถในการเรียนรู้ และประยุกต์ใช้กับงาน สามารถในการเรียนรู้ และก้าวตามวิธีการใหม่ ๆ มีความสามารถในการอ่านกราฟ ตาราง และสามารถคำนวณคณิตศาสตร์ขั้นพื้นฐานได้
7. เป้าหมายและแรงบันดาลใจ ที่จะประสบความสำเร็จสามารถที่จะตั้งเป้าหมาย และเพียรพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย
8. ศักยภาพทางการตลาด นำความสามารถและความรู้ที่มีอยู่ออกมาใช้ในการพัฒนาการตลาดสำหรับการขายอย่างต่อเนื่อง และสามารถประเมินสถานการณ์ของตลาด
9. ความเป็นอิสระและสามารถในการพึ่งพาตนเอง สามารถทำงานด้วยตนเอง โดยไม่ต้องมีการดูแลควบคุมจากผู้อื่น หรือยึดติดกับรูปแบบและระบบการขายของผู้อื่น
10. ความรู้ทางเทคนิค มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าประกัน วงจรการลงทุนและเข้าใจถึงผลกระทบที่มีต่อการวางแผนด้านการเงิน
11. ความสามารถในการแสวงหาผู้มุ่งหวังสามารถในการคัดเลือกผู้มุ่งหวังโดยมุ่งที่กลุ่มผู้มุ่งหวังที่มีคุณสมบัติเพียงพอ และสามารถในการรักษาผู้มุ่งหวังไว้ได้

งานวิจัยเกี่ยวกับอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

งานวิจัยในประเทศ

เพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล (2539:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จพบว่า มี 22 องค์ประกอบดังนี้คือ 1) เชื้อมั่นในตนเอง 2) มั่นคงทางอารมณ์ 3) ความรับผิดชอบต่องาน 4) ซื่อตรง 5) กล้าตัดสินใจ 6) กระตือรือร้น 7) ตื้อดั่ง 8) รอบคอบ 9) กล้าเผชิญต่อสถานการณ์ 10) มีเหตุผล 11) เอื้อเฟื้อ 12) เอาแต่ใจตนเอง 13) กล้าคิดกล้าแสดงออก 14) ชอบสนุกสนาน 15) ไม่อาย 16) กล้าเสี่ยง 17) เจ้าอารมณ์ 18) ก้าวร้าว 19) เปิดเผย 20) เป็นไปตามธรรมชาติ 21) ชอบสังคม และ 22) สุขภาพ

สมาคมประกันชีวิตไทย (2535 : 47-50) ได้ศึกษาอัตราการหมุนเวียนของตัวแทนประกันชีวิตในประเทศไทย โดยได้ใช้แบบสอบถามเพื่อการศึกษาตัวแทนประกันชีวิต 11 บริษัท ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลที่ตัวแทนประกันชีวิตไม่พอใจในอาชีพ ประการแรกเนื่องจากลักษณะงานขายประกันชีวิต เป็นงานที่มีรายได้ไม่แน่นอน และเป็นงานยาก ต้องใช้เวลากับผู้คาดหวังมาก จึงทำให้ตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่มีความขยัน ไม่อดทน ไม่วางแผนการขาย ไม่มีแรงจูงใจในการขายประกันชีวิต นอกจากอาชีพการเป็นตัวแทนประกันชีวิตในที่สุด ประการที่สอง คนทั่วไปมักจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการขายประกันชีวิต เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตบางคนไม่มีความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบต่าง ๆ ของบริษัท หรือไม่สามารถสื่อสารกับผู้คาดหวังให้เข้าใจเงื่อนไขกรรมธรรม์ได้ ส่วนเหตุผลที่ตัวแทนประกันชีวิตพอใจในอาชีพ เนื่องจากเป็นงานที่ทำหาเงินได้ สามารถ ให้ผลตอบแทนสูง และเป็นงานอิสระที่สามารถทำควบคู่กับอาชีพอื่นได้

อุษณีย์ สุนทรโรทก (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ เพศ การศึกษา และสถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2. อายุ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. คุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ ประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต เต็มเวลา ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต ความพึงพอใจในอาชีพ ทัศนคติที่ดีต่อบริษัท นิสัยงานดี และความสามารถในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2534 : 179) ได้ศึกษาปัจจัยทางการสื่อสารระหว่างบุคคล ของตัวแทนประกันชีวิตที่มีแนวโน้มให้มีการทำประกันชีวิต พบว่ามีองค์ประกอบของบุคลิภาพด้านความน่าเชื่อถือของตัวแทนประกันชีวิตนั้นมีความสำคัญ โดยตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีความน่าเชื่อถือในระดับสูงพอสมควรซึ่งองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือ แยกออกได้เป็น 3 องค์ประกอบคือ

1. ความมีคุณสมบัติ (Qualification) หรือความเชี่ยวชาญ (Expertise) ประกอบด้วยตัวแปรด้านความสามารถในการพูด ความฉลาด ความรอบรู้ในเรื่องประกันชีวิต ความ

คล่องแคล่ว ความกระตือรือร้น ความสามารถในการเป็นผู้นำ ความเด็ดเดี่ยวหนักแน่น ความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าได้กล้าเสีย

2. ความรู้สึกปลอดภัย (Safety) หรือความไว้วางใจ (Trustworthiness) ประกอบด้วยตัวแปรด้านความสุภาพเรียบร้อย ความซื่อสัตย์ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความเป็นมิตร ความรับผิดชอบ ความอดทน ความสงบเยือกเย็น ความสุขุมรอบคอบ

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

งานวิจัยในต่างประเทศ

ซีลิกแมนและชูลแมน (Seligman and Schulman, 1986 :832-838) ได้ศึกษารูปแบบลักษณะซึ่งสามารถพยากรณ์ความสามารถในการขายประกันชีวิตกลุ่มตัวอย่าง 197 คน เครื่องมือที่ใช้วัดทำนายความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตประกอบด้วยแบบวัด Attributional Style Questionnaire (ASQ) เป็นแบบวัดที่ประกอบด้วย การตัดสินใจของตัวแทน เมื่อประสบกับเหตุการณ์ที่ดี และไม่ดี เพื่อวัดการตัดสินใจของตัวแทน นอกจากนี้ยังใช้แบบวัด Aptitude Index Batteay (AIB) เป็นแบบวัดที่ประกอบด้วยการประเมินตนเอง ทักษะความสามารถในการทำงาน ความคาดหวังแรงจูงใจต่อจุดมุ่งหมายความเอาใจใส่ต่อจุดมุ่งหมายความเอาใจใส่ในงาน ความพึงพอใจ ซึ่งทั้งสองแบบวัดนี้ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จจะได้คะแนนแบบวัด ASQ และ AIB สูงกว่าตัวแทนที่ไม่ประสบความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่จากการศึกษาแบบวัด ASQ นั้น เป็นแบบวัดที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดและข้อคำถามเป็นลักษณะของการตัดสินใจเมื่อประสบกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ไม่ได้ศึกษานุคลิกภาพโดยตรงและแบบวัด AIB ถึงแม้จะศึกษานุคลิกภาพอยู่บ้างแต่จากการศึกษาของซีลิกแมนและชูลแมนพบว่า แบบ AIB เป็นแบบวัดที่มีค่าความเที่ยงตรงที่อยู่ในระดับที่ไม่สูงนัก

เมอร์เลนด้า และคลาร์ค (Merenda and Clarke, 1959 : 360-366) ได้ศึกษานุคลิกภาพและประวัติส่วนตัว ในการประสบความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต โดยใช้แบบวัด Activity Vector Analysis (AVA) โดยการศึกษาระยะยาวเป็นเวลา 3 ปี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 522 คน แบบวัด AVA ประกอบด้วยการวัดบุคลิกภาพด้านความก้าวร้าว (Aggressiveness) การเข้าสังคม (Sociability) การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) และการปรับตัวเข้าสังคม (Social Ability) ซึ่งตัวแทนที่ประสบความสำเร็จจะมีบุคลิกภาพด้านความก้าวร้าว และการเข้าสังคมสูงกว่าตัวแทนที่ไม่ประสบความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สเปียร์ (Spear. 1980 : 179) ได้ศึกษาเพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตพบว่า ฐานะทางเศรษฐกิจ อายุ เพศ ความสูง น้ำหนัก สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต

เดรฟก (Dreyfack. 1990 : 25-28) ได้ทำการวิจัยจากผลการวิจัยพบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการวางแผนการทำงาน และจะต้องทำงานให้ได้ตามแผนที่วางไว้

LIAMA (Life Insurance Agency Management Association. 1963 : 26-27) ได้กล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่จะประสบความสำเร็จดังนี้

1. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุระหว่าง 25 – 40 ปี จะประสบความสำเร็จมากกว่าอายุช่วงอื่น
2. ผู้ที่มีสถานภาพการสมรส จะประสบความสำเร็จมากกว่าคนโสด
3. ผู้ที่อายุต่ำกว่า 30 ปี และจบการศึกษาในระดับวิทยาลัย จะประสบความสำเร็จมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า

นอกจากนั้น LIAMA ได้กล่าวว่าครอบครัวของตัวแทนประกันชีวิตก็เป็นจุดสำคัญที่จะเป็นแรงจูงใจให้ทำงาน กล่าวคือคู่สมรสของตัวแทนประกันชีวิตจะมีส่วนช่วยเหลือหรือขัดขวางการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต ขึ้นอยู่กับทัศนคติของคู่สมรสที่มีต่ออาชีพการเป็นตัวแทนประกันชีวิตด้วย

จากงานวิจัยสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ส่งผลให้ตัวแทนประกันชีวิตประสบความสำเร็จนั้นมีหลายองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบด้านบุคลิกภาพ ลักษณะของงาน รวมไปถึงคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิตในด้านต่าง ๆ ก็ส่งผลต่อความสำเร็จเช่นกัน

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

เพื่อให้การวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพเป็นไปตามความมุ่งหมาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับสาระสำคัญ ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง
2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลงานได้ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด แล้วได้รับรางวัลจากทางบริษัท ปี พ.ศ. 2541 จำนวน 189 คน

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการศึกษาคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
2. สำรวจลักษณะเบื้องต้นของคุณลักษณะที่ส่งผลให้ตัวแทนประกันชีวิตประสบความสำเร็จในอาชีพ จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประกันชีวิตและพิจารณาเอกสารที่เกี่ยวข้อง จากนั้นทำการวิเคราะห์จัดหมวดหมู่ได้คุณลักษณะเบื้องต้น 23 ด้านดังนี้ กล้าหาญ ทะเยอทะยาน อดทน กระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซื่อสัตย์สุจริต สุขุมรอบคอบ มองการณ์ไกล การวางแผนงาน การบันทึกประจำวัน การแสดงความเป็นมิตร มั่นคงทางอารมณ์ รู้กาลเทศะ สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม ทักษะคติทางบวกต่ออาชีพ ทักษะคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน ทักษะคติทางบวกต่อบริษัท รับผิดชอบต่อลูกค้า มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต ฟังการบรรยายทางวิชาการ ศึกษาความรู้รอบตัว สำรวจตนเอง ฝึกทักษะในการเสนอขาย
3. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาและเขียนนิยาม คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพทั้ง 23 ด้าน

4. สร้างแบบสอบถามคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตรงตามนิยามในแต่ละด้านทั้ง 23 ด้าน ด้านละ 6 ข้อ รวม 138 ข้อ ข้อคำถามมีทั้งด้านบวกและด้านลบ

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ 4 ท่าน แยกเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผล 2 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ นิภา ศรีไพโรจน์ และอาจารย์ ขวลิต รวยอาจิณ ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา 1 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านตัวแทนประกันชีวิต 1 ท่านคือ คุณพิสิษฐ์ จันทร์มงคล ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายตัวแทน เป็นผู้พิจารณา ตรวจสอบ แก้ไข และปรับปรุง

แบบสอบถามที่ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพมีลักษณะดังนี้

กรุณาพิจารณาคำถามทั้ง 6 ข้อในแต่ละด้าน แล้วจัดอันดับว่าข้อใดมีความหมายดีที่สุดจนกระทั่งน้อยที่สุด โดยมีคะแนนสูงสุด คือ 6 จนต่ำสุด คือ 1 และกาเครื่องหมาย X ทับตัวเลขด้านขวามือ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

00) ตรงต่อเวลา

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1) ท่านมักผัดผ่อนเพราะปัญหาจราจร | <table border="1"><tr><td>6</td><td>5</td><td>X</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table> | 6 | 5 | X | 3 | 2 | 1 |
| 6 | 5 | X | 3 | 2 | 1 | | |
| 2) เมื่อนาฬิกาปลุกแล้ว ท่านจะตื่นนอนทันที | <table border="1"><tr><td>6</td><td>5</td><td>4</td><td>X</td><td>2</td><td>1</td></tr></table> | 6 | 5 | 4 | X | 2 | 1 |
| 6 | 5 | 4 | X | 2 | 1 | | |
| 3) การตรงต่อเวลาเป็นอีกคติหนึ่งในการทำงานของท่าน | <table border="1"><tr><td>6</td><td>X</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table> | 6 | X | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | X | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| 4) ท่านจะเข้าที่ประชุมเป็นคนสุดท้ายเสมอ | <table border="1"><tr><td>6</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>X</td><td>1</td></tr></table> | 6 | 5 | 4 | 3 | X | 1 |
| 6 | 5 | 4 | 3 | X | 1 | | |
| 5) การผัดผ่อนไม่ใช่ความผิดที่ร้ายแรง | <table border="1"><tr><td>6</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>X</td></tr></table> | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | X |
| 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | X | | |
| 6) เมื่อท่านนัดลูกค้า ท่านจะไปถึงที่นัดก่อนลูกค้าเสมอ | <table border="1"><tr><td>X</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table> | X | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| X | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | |

1. กล้าหาญ

1) ท่านไม่กลัวที่จะเข้าไปเสนอขาย แม้ว่าในขณะนั้น
ลูกค้าจะกำลังทำงานอยู่

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

2) ท่านจะเข้าไปเสนอขาย ถึงแม้ทราบว่าลูกค้ามีเพื่อน
เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอื่น

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

3) การอธิบายอาจทำให้สิ่งที่ต้งามต่างๆเกิดขึ้นได้

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

4) ในสถานการณ์ที่อาจมีอันตรายเกิดขึ้น ท่านจะคอย
พูดเตือน แม้ว่าจะเป็นการทำลายความสงบและไม่สุภาพ

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

5) เมื่อท่านคิดว่าลูกค้ามีความคิดเห็นที่ไม่ถูกต้อง ท่าน
จะรอจังหวะแล้วพูดว่า “ ครับ...แต่ว่า...”

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

6) การปฏิเสธเป็นการเสียหน้า

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

หลังจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามทำให้ได้แบบสอบถาม
คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ มี 23 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ รวม 115 ข้อ

วิธีหาคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจำนวน 115 ข้อ ไปทดสอบครั้งที่ 1 กับตัวแทน
ประกันชีวิต 30 คน เป็นกลุ่มตัวแทนที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ในช่วงเดือน มกราคม พ.ศ.
2543 แบบสอบถามมีลักษณะดังนี้

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีอยู่ 23 ด้าน กรุณาพิจารณาคำถามทั้ง 5 ข้อ ในแต่ละด้านแล้วจัด
อันดับว่าข้อใดมีความหมายที่ดีที่สุด จนกระทั่งน้อยที่สุด โดยมีคะแนนสูงสุด คือ 5 จนต่ำสุดคือ 1
และเครื่องหมาย X ทับตัวเลขด้านขวามือ

ตัวอย่าง ข้อ 00) ในด้านการตรงต่อเวลา ถ้าท่านคิดว่าข้อ 3 มีความหมายตรงกับ คำว่า
ตรงต่อเวลาในความรู้สึกของท่านมากที่สุด ให้กาเครื่องหมาย X ทับตัวเลข 5 ทางด้านขวามือ
และถ้าท่านคิดว่าข้อ 5 มีความหมายตรงกับคำว่า ตรงต่อเวลา ในความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด ให้
กาเครื่องหมาย X ทับตัวเลข 1 ทางขวามือตามลำดับ ห้ามจัดอันดับซ้ำ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

00) ตรงต่อเวลา

- 1) ท่านมักผัดนัดเพราะปัญหาจราจร
- 2) เมื่อนาฬิกาปลุกแล้ว ท่านจะตื่นนอนทันที
- 3) ท่านจะเข้าที่ประชุมเป็นคนสุดท้ายเสมอ
- 4) การผัดนัดไม่ใช่ความผิดที่ร้ายแรง
- 5) เมื่อท่านนัดลูกค้า ท่านจะไปถึงที่นัดก่อนลูกค้าเสมอ

5	X	3	2	1
5	4	X	2	1
X	4	3	2	1
5	4	3	X	1
5	4	3	2	X

1. กล้าหาญ

- 1) ท่านไม่กลัวที่จะเข้าไปเสนอขาย แม้ว่าในขณะนั้นลูกค้าจะกำลังทำงานอยู่

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

- 2) ท่านจะเข้าไปเสนอขาย ถึงแม้ทราบว่าลูกค้ามีเพื่อนเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอื่น

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

- 3) ในสถานการณ์ที่อาจมีอันตรายเกิดขึ้น ท่านจะคอยพูดเตือนแม้ว่าจะเป็นการทำลายความสงบและไม่สุภาพ

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

- 4) เมื่อท่านคิดว่าลูกค้ามีความคิดเห็นที่ไม่ถูกต้อง ท่านจะรอจังหวะแล้วพูดว่า “ครับ...แต่ว่า...”

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

- 5) การปฏิเสธเป็นการเสียหน้า

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

2. นำคะแนนที่ได้จากตัวแทนประกันชีวิต 30 คน ไปหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ซึ่งเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็น ไม่ใช่พฤติกรรมของตัวแทนประกันชีวิตกลุ่มนี้ แล้วคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) สูงที่สุดในแต่ละด้าน ด้านละ 3 ข้อ ทำให้แบบสอบถามคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ มี 23 ด้าน ด้านละ 3 ข้อ รวม 69 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้จำนวน 69 ข้อ โดยครอบคลุมคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพทั้ง 23 ด้าน ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 159 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จากการทดสอบครั้งที่ 1 ในช่วงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2543 โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ดังนี้

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าข้อความนั้นเป็นจริงหรือตรงกับพฤติกรรมที่ท่านปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมายเดียวดังนี้

ข้อ	รายการ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	ท่านไม่กลัวที่จะเข้าไปเสนอขาย แม้ว่าในขณะที่นั้นลูกค้าจะกำลังทำงานอยู่					
00	ในสถานการณ์ที่อาจมีอันตรายเกิดขึ้นท่านจะคอยพูดเตือน แม้ว่าจะเป็นการทำลายความสงบ และไม่สุภาพ					

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านบ้างพอสมควร

จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านเล็กน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านน้อยที่สุด

4. นำข้อมูลที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความเชื่อมั่น โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.92

5. วิเคราะห์คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ และเปรียบเทียบคุณลักษณะของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ในแต่ละคุณลักษณะตามตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นแบบสอบถามวัดคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ โดยข้อความที่สร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับให้ผู้ตอบเลือกคำตอบโดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการจะตอบเพียงข้อเดียวในหนึ่งข้อความซึ่งแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 69 ข้อ โดยครอบคลุมคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ 23 ด้าน ดังนี้ คือ

ด้านที่ 1	กล้าหาญ	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 1,2 และ 3
ด้านที่ 2	ทะเยอทะยาน	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 4,5 และ 6
ด้านที่ 3	อดทน	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 7,8 และ 9
ด้านที่ 4	กระตือรือร้น	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 10,11 และ 12
ด้านที่ 5	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 13,14 และ 15
ด้านที่ 6	ซื่อสัตย์สุจริต	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 16,17 และ 18
ด้านที่ 7	สุขุมรอบคอบ	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 19,20 และ 21
ด้านที่ 8	มองการณ์ไกล	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 22,23 และ 24
ด้านที่ 9	การวางแผนงาน	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 25,26 และ 27
ด้านที่ 10	การบันทึกประจำวัน	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 28,29 และ 30
ด้านที่ 11	การแสดงความเป็นมิตร	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 31,32 และ 33
ด้านที่ 12	มั่นคงทางอารมณ์	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 34,35 และ 36
ด้านที่ 13	รู้กาลเทศะ	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 37,38 และ 39
ด้านที่ 14	สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 40,41 และ 42
ด้านที่ 15	ทัศนคติทางบวกต่ออาชีพ	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 43,44 และ 45
ด้านที่ 16	ทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 46,47 และ 48
ด้านที่ 17	ทัศนคติทางบวกต่อบริษัท	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 49,50 และ 51
ด้านที่ 18	รับผิดชอบต่อลูกค้า	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 52,53 และ 54
ด้านที่ 19	มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 55,56 และ 57
ด้านที่ 20	ฟังการบรรยายทางวิชาการ	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 58,59 และ 60
ด้านที่ 21	ศึกษาความรู้รอบตัว	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 61,62 และ 63
ด้านที่ 22	สำรวจตนเอง	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 64,65 และ 66
ด้านที่ 23	ฝึกทักษะในการเสนอขาย	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 67,68 และ 69

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต ส่วนที่ 2 เป็นคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งมีลักษณะดังนี้

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าข้อความนั้นเป็นจริงหรือตรงกับพฤติกรรมที่ท่านปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมายเดียวดังนี้

ข้อ	รายการ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	ท่านไม่กลัวที่จะเข้าไปเสนอขาย แม้ว่าในขณะที่นั้นลูกค้าจะกำลังทำงานอยู่					
00	ในสถานการณ์ที่อาจมีอันตรายเกิดขึ้นท่านจะคอยพูดเตือน แม้ว่าจะเป็นการทำลายความสงบ และไม่สุภาพ					

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมาก
 จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านบ้างพอสมควร
 จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านเล็กน้อย
 จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านน้อยที่สุด

การให้คะแนนแต่ละข้อความ มีเกณฑ์ดังนี้

ข้อความทางบวก

จริงที่สุด ให้ 5 คะแนน
 จริง ให้ 4 คะแนน
 จริงบ้าง ให้ 3 คะแนน
 จริงน้อย ให้ 2 คะแนน
 จริงน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

ข้อความทางลบ

จริงที่สุด	ให้ 1 คะแนน
จริง	ให้ 2 คะแนน
จริงบ้าง	ให้ 3 คะแนน
จริงน้อย	ให้ 4 คะแนน
จริงน้อยที่สุด	ให้ 5 คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยติดต่อกับ คุณกฤษชัย จิรวรรจงกิจ ผู้อำนวยการฝ่ายสถิติตัวแทน ของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง เรื่องการขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในช่วงเดือน มกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2543

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ได้รับรางวัลระดับสูงจากบริษัทซึ่งนับเป็นกลุ่มที่เก็บข้อมูลยาก ผู้วิจัยได้อาศัยความร่วมมือความช่วยเหลืออนุเคราะห์จากผู้อำนวยการฝ่ายสถิติตัวแทน โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามผ่านผู้อำนวยการฝ่ายสถิติตัวแทน ไปยังผู้กรอกแบบสอบถาม และทางผู้อำนวยการฝ่ายสถิติตัวแทนช่วยติดตามนำแบบสอบถามคืนมาให้ผู้วิจัยในภายหลัง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถิติที่ใช้

หาค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนจากแบบสอบถามคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ คือ คะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.1 คะแนนเฉลี่ย

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง

1.2 คะแนนเฉลี่ยร้อยละ

$$\bar{X}(\%) = \frac{\bar{X}}{N \times HS} \times 100$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

N แทน จำนวนข้อในแต่ละด้าน

HS แทน คะแนนสูงสุดในข้อ

1.3 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

เมื่อ $S.D.$ แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

N แทน จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง

1.4 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย

$$C.V.(\%) = \frac{S.D.}{\bar{X}} \times 100$$

เมื่อ $C.V.(\%)$ แทน ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variation)

$S.D.$ แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 วิเคราะห์ข้อความเป็นรายข้อ (Item Analysis) เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง โดยหาความสัมพันธ์ข้อความกับคะแนนรวมโดยใช้สูตร r_{xy}

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	ค่าความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนรายข้อ
	$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนนรวมทั้งฉบับ
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณ X กับ Y ทุกคู่
	n	แทน	จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบัค (Cronbach)

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	N	แทน	จำนวนข้อความของแบบสอบถาม
	S_i^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนรายข้อ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบ

วิเคราะห์หาจำนวนองค์ประกอบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ และสกัดองค์ประกอบด้วยการวิเคราะห์ส่วนประกอบสำคัญ PC. (Principal Component Analysis) และใช้การหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax Method)

ตอนที่ 4

เปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพในแต่ละองค์ประกอบ ตามตัวแปรด้านเพศ โดยใช้ t-test

ตอนที่ 5

เปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพในแต่ละองค์ประกอบ ตามตัวแปรด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต โดยใช้ F-test ถ้าพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรที่ทดสอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ้ (Scheffe')

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 หาค่าสถิติพื้นฐานของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เกี่ยวกับคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ จำนวน 189 คน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อความ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพในแต่ละคุณลักษณะตามตัวแปรด้านเพศ โดยใช้ t-test

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพในแต่ละองค์ประกอบตามตัวแปรด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิตโดยใช้ F-test ถ้าพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรที่ทดสอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe')

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

PC. แทน การสกัดตัวประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ส่วนประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis)

C.V. แทน ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variation)

r_{tt} แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

*

 แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐาน

การวิเคราะห์ส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนของแบบสอบถามคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพมาวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยร้อยละ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย [C.V.(%)] และค่าความเชื่อมั่น โดยแยกวิเคราะห์เป็นรายด้านและวิเคราะห์รวมทั้งฉบับ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าสถิติพื้นฐานคะแนนองค์ประกอบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพในแต่ละด้านและรวมทั้งฉบับ

ด้านที่ ชื่อคุณลักษณะ	จำนวน ข้อในแต่ละ ด้าน	ค่า เฉลี่ย	เฉลี่ย ร้อยละ	S.D.	C.V. (%)	r_{tt}
1. กล้าหาญ	3	10.85	24.11	1.93	17.79	0.31
2. ทะเยอทะยาน	3	13.43	29.84	1.86	13.85	0.72
3. อุตุน	3	13.40	29.78	1.58	11.79	0.68
4. กระตือรือร้น	3	13.48	29.96	1.58	11.72	0.75
5. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3	11.80	26.22	1.91	16.19	0.55
6. ซื่อสัตย์สุจริต	3	12.83	28.51	1.97	15.35	0.41
7. สุขุมรอบคอบ	3	13.45	29.89	1.48	11.00	0.72
8. มองการณ์ไกล	3	14.40	32.00	1.13	7.85	0.70
9. การวางแผนงาน	3	12.86	28.58	1.85	14.39	0.72
10. การบันทึกประจำวัน	3	11.46	25.47	2.22	19.37	0.79
11. การแสดงความเป็นมิตร	3	10.04	25.74	1.54	15.34	0.25
12. มั่นคงทางอารมณ์	3	11.34	25.20	1.78	15.70	0.42
13. รู้กาลเทศะ	3	12.99	28.87	1.40	10.78	0.52
14. สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม	3	12.26	27.24	1.73	14.11	0.64
15. ทักษะคติทางบวกต่ออาชีพ	3	13.56	30.13	1.41	10.40	0.65
16. ทักษะคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน	3	14.48	32.18	1.19	8.22	0.77
17. ทักษะคติทางบวกต่อบริษัท	3	13.25	29.44	1.67	12.60	0.37
18. รับผิดชอบต่อลูกค้า	3	13.06	29.02	1.63	12.48	0.60
19. มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต	3	13.04	28.98	2.06	15.80	0.85
20. ฟังการบรรยายทางวิชาการ	3	13.66	30.36	1.69	12.37	0.85
22. สำรวจตนเอง	3	12.23	27.18	1.98	16.19	0.80
23. ฝึกทักษะในการเสนอขาย	3	11.01	24.47	2.71	24.61	0.86
รวมทั้งสิ้น	69	29.10	28.89	21.08	7.22	0.92

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 1 พบว่า แบบสอบถามคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยร้อยละมากที่สุดคือ ด้านที่ 16 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละรองลงมาตามลำดับคือ ด้านที่ 8, 20, 15, 4, 7, 2, 3, 17, 21, 18, 19, 13, 9, 6, 14, 22, 5, 11, 10, 12, 23, และ 1 เมื่อพิจารณาโดยรวมได้ค่าเฉลี่ยร้อยละ 28.89 แบบสอบถามที่มีการกระจายคะแนนมากที่สุดเมื่อเทียบกับจำนวนข้อของแต่ละด้านคือด้านที่ 23 ส่วนด้านที่มีการกระจายคะแนนรองลงมาตามลำดับคือ ด้านที่ 10, 19, 22, 6, 1, 5, 2, 9, 21, 12, 14, 20, 17, 18, 4, 3, 11, 7, 15, 13, 16 และ 8 พิจารณาโดยรวมได้ค่ากระจาย 21.08 และแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดคือ ด้านที่ 23 ส่วนด้านที่มีค่าความเชื่อมั่นรองลงมาตามลำดับคือ ด้านที่ 20, 19, 21, 22, 10, 16, 4, 9, 7, 2, 8, 3, 15, 14, 18, 5, 13, 12, 6, 17, 1, และ 11 เมื่อพิจารณาโดยรวมได้ค่าความเชื่อมั่น 0.92 ผู้วิจัยได้แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายชื่อไว้ในภาคผนวก ก

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อความ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนของข้อความภายในองค์ประกอบนั้นๆ มาหาความสัมพันธ์กับคะแนนรวมในองค์ประกอบนั้น ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 2 ถึง ตาราง 24

ตาราง 2 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ

ด้านที่ 1 กล้าหาญ

	ผลรวม	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 1	.7382**	1.0000		
ข้อ 2	.7735**	.3803**	1.0000	
ข้อ 3	.3903**	0.1128	0.0710	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 2 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ด้านที่ 1 กล้าหาญมีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 1, 2, และ 3 ปรากฏว่า แต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนในด้านกล้าหาญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 3 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 2 ทะเยอทะยาน

	ผลรวม	ข้อ 4	ข้อ 5	ข้อ 6
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 4	.7974**	1.0000		
ข้อ 5	.9212**	.5484**	1.0000	
ข้อ 6	.7907**	.4274**	.4312**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพด้านที่ 2 ทะเยอทะยาน มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 4,5 และ 6 ปรากฏว่า แต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนในด้านทะเยอทะยานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 4 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 3 อุดหนุน

	ผลรวม	ข้อ 7	ข้อ 8	ข้อ 9
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 7	.7863**	1.0000		
ข้อ 8	.7917**	.3884**	1.0000	
ข้อ 9	.7746**	.3948**	.4910**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพด้านที่ 3 อุดหนุน มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 7, 8 และ 9 ปรากฏว่า แต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนในด้านอุดหนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 5 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 4 กระตือรือร้น

	ผลรวม	ข้อ 10	ข้อ 11	ข้อ 12
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 10	.7814**	1.0000		
ข้อ 11	.8518**	.4566**	1.0000	
ข้อ 12	.8169**	.4884**	.5652**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพด้านที่ 4 กระตือรือร้น มี จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย ข้อ 10,11 และ 12 ปรากฏว่า แต่ละข้อ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนด้านกระตือรือร้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 6 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 5 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

	ผลรวม	ข้อ 13	ข้อ 14	ข้อ 15
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 13	.7238**	1.0000		
ข้อ 14	.7209**	.5342**	1.0000	
ข้อ 15	.7678**	.2207**	.2553**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพด้านที่ 5 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 13,14 และ 15 ปรากฏว่า แต่ละข้อ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 7 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 6 ชื่อสัตย์สุจริต

	ผลรวม	ข้อ 16	ข้อ 17	ข้อ 18
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 16	.7782**	1.0000		
ข้อ 17	.6813**	.2129**	1.0000	
ข้อ 18	.5605**	.2066**	0.1731	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพด้านที่ 6 ชื่อสัตย์สุจริตมีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 16,17 และ 18 ปรากฏว่า แต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนด้านชื่อสัตย์สุจริตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 8 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 7 สุขุมรอบคอบ

	ผลรวม	ข้อ 19	ข้อ 20	ข้อ 21
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 19	.7567**	1.0000		
ข้อ 20	.8068**	.3526**	1.0000	
ข้อ 21	.8426**	.4584**	.5638**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพด้านที่ 7 สุขุมรอบคอบ มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 19,20 และ 21 ปรากฏว่าแต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนด้านสุขุมรอบคอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 9 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 8 มองการณ์ไกล

	ผลรวม	ข้อ 22	ข้อ 23	ข้อ 24
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 22	.7086**	1.0000		
ข้อ 23	.8272**	.4889**	1.0000	
ข้อ 24	.8651**	.3508**	.5835**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
 ด้านที่ 8 มองการณ์ไกล มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 22, 23 และ 24 ปรากฏว่า แต่ละข้อมี
 ความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนด้านมองการณ์ไกลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 10 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 9 การวางแผนงาน

	ผลรวม	ข้อ 25	ข้อ 26	ข้อ 27
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 25	.8233**	1.0000		
ข้อ 26	.7193**	.3445**	1.0000	
ข้อ 27	.8598**	.5626**	.4915**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
 ด้านที่ 9 การวางแผนงานมีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 25, 26 และ 27 ปรากฏว่าแต่ละข้อมี
 ความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนด้านการวางแผนงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 11 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 10 บันทึกรประจำวัน

	ผลรวม	ข้อ 28	ข้อ 29	ข้อ 30
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 28	.8831**	1.0000		
ข้อ 29	.8886**	.7719**	1.0000	
ข้อ 30	.7382**	.4532**	.4274**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพด้านที่ 10 บันทึกรประจำวัน มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 28, 29 และ 30 ปรากฏว่า แต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนด้านบันทึกรประจำวันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 12 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 11 การแสดงความเป็นมิตร

	ผลรวม	ข้อ 31	ข้อ 32	ข้อ 33
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 31	.7115**	1.0000		
ข้อ 32	.2768**	.3383**	1.0000	
ข้อ 33	.5993**	0.1817	0.0089	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 12 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพด้านที่ 11 การแสดงความเป็นมิตร มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 31, 32 และ 33 ปรากฏว่าแต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนในการแสดงความเป็นมิตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 13 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 12 มั่นคงทางอารมณ์

	ผลรวม	ข้อ 34	ข้อ 35	ข้อ 36
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 34	.5103**	1.0000		
ข้อ 35	.7912**	0.0561	1.0000	
ข้อ 36	.7264**	.2296**	.3349**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 13 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพด้านที่ 12 มั่นคงทางอารมณ์ มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 34, 35 และ 36 ปรากฏว่า แต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนด้านมั่นคงทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 14 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 13 รู้กาลเทศะ

	ผลรวม	ข้อ 37	ข้อ 38	ข้อ 39
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 37	.7533**	1.0000		
ข้อ 38	.6908**	.3147**	1.0000	
ข้อ 39	.7188**	.2113**	.3401**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 14 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพด้านที่ 13 รู้กาลเทศะ มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 37, 38 และ 39 ปรากฏว่าแต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนในด้านรู้กาลเทศะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 15 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 14 สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม

	ผลรวม	ข้อ 40	ข้อ 41	ข้อ 42
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 40	.7251**	1.0000		
ข้อ 41	.7969**	.3647**	1.0000	
ข้อ 42	.7602**	.2781**	.4613**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 15 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพด้านที่ 14 สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 40, 41 และ 42 ปรากฏว่าแต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนในด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 16 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 15 รับผิดชอบต่อลูกค้า

	ผลรวม	ข้อ 43	ข้อ 44	ข้อ 45
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 43	.7751**	1.0000		
ข้อ 44	.8136**	.5677**	1.0000	
ข้อ 45	.7143**	.2743**	.3146**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 16 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพด้านที่ 15 รับผิดชอบต่อลูกค้า มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 43, 44 และ 45 ปรากฏว่า แต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนในด้านรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 17 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 16 ทักษะคติทางบวกต่ออาชีพ

	ผลรวม	ข้อ 46	ข้อ 47	ข้อ 48
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 46	.8749**	1.0000		
ข้อ 47	.8190**	.5197**	1.0000	
ข้อ 48	.8505**	.5495**	.7227**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 17 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพด้านที่ 16 ทักษะคติทางบวกต่ออาชีพ มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 46, 47 และ 48 ปรากฏว่าแต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนในด้านทักษะคติทางบวกต่ออาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 18 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 17 ทักษะคติทางบวกต่อบริษัท

	ผลรวม	ข้อ 49	ข้อ 50	ข้อ 51
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 49	.5345**	1.0000		
ข้อ 50	.6344**	.6433**	1.0000	
ข้อ 51	.8811**	0.1293	.2455**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 18 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพด้านที่ 17 ทักษะคติทางบวกต่อบริษัท มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 49, 50 และ 51 ปรากฏว่า แต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนในด้านทักษะคติทางบวกต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 19 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 18 ทักษะการติดต่อเพื่อนร่วมงาน

	ผลรวม	ข้อ 52	ข้อ 53	ข้อ 54
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 52	.7649**	1.0000		
ข้อ 53	.7365**	.3091**	1.0000	
ข้อ 54	.7553**	.5128**	.2403**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 19 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพด้านที่ 18 ทักษะการติดต่อเพื่อนร่วมงาน มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 52, 53 และ 54 ปรากฏว่า แต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนในด้านทักษะการติดต่อเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 20 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 19 มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต

	ผลรวม	ข้อ 55	ข้อ 56	ข้อ 57
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 55	.8555**	1.0000		
ข้อ 56	.9054**	.6690**	1.0000	
ข้อ 57	.8621**	.5914**	.6816**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 20 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ด้านที่ 19 มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 55, 56 และ 57 ปรากฏว่า แต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนในด้านมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 21 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 20 ฟังการบรรยายทางวิชาการ

	ผลรวม	ข้อ 58	ข้อ 59	ข้อ 60
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 58	.8707**	1.0000		
ข้อ 59	.8805**	.6324**	1.0000	
ข้อ 60	.8904**	.6831**	.6745**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 21 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพด้านที่ 20 ฟังการบรรยายทางวิชาการ มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 58, 59 และ 60 ปรากฏว่า แต่ละข้อ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนในด้านฟังการบรรยายทางวิชาการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 22 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 21 ศึกษาความรู้รอบตัว

	ผลรวม	ข้อ 61	ข้อ 62	ข้อ 63
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 61	.8968**	1.0000		
ข้อ 62	.9147**	.8002**	1.0000	
ข้อ 63	.7578**	.4968**	.5089**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 22 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ด้านที่ 21 ศึกษาความรู้รอบตัว มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 61, 62 และ 63 ปรากฏว่าแต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนในด้านศึกษาความรู้รอบตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 23 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 22 สำนวนตนเอง

	ผลรวม	ข้อ 64	ข้อ 65	ข้อ 66
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 64	.8155**	1.0000		
ข้อ 65	.8807**	.6015**	1.0000	
ข้อ 66	.8376**	.4575**	.6522**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 23 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพด้านที่ 22 สำนวนตนเอง มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 64, 65 และ 66 ปรากฏว่าแต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนในด้านสำนวนตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 24 ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ด้านที่ 23 ฝึกทักษะในการเสนอขาย

	ผลรวม	ข้อ 67	ข้อ 68	ข้อ 69
ผลรวม	1.0000			
ข้อ 67	.9174**	1.0000		
ข้อ 68	.8264**	.6355**	1.0000	
ข้อ 69	.9122**	.7859**	.6099**	1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 24 พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ด้านที่ 23 ฝึกทักษะในการเสนอขาย มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 67, 68 และ 69 ปรากฏว่า แต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลรวมของคะแนนในด้านฝึกทักษะในการเสนอขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

สรุปผลตามตาราง 2 ถึง 24 พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพทั้ง 23 ด้านจำนวน 69 ข้อ แต่ละข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนรวมในด้านนั้นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อทั้งหมด มาวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจ โดยทำการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ส่วนประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis) และทำการวิเคราะห์หมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) โดยวิธีการแบบแวร์ิเมกซ์ (Varimax Method) ผู้วิจัยได้ดำเนินการและนำเสนอตามลำดับดังนี้

3.1 การสกัดองค์ประกอบ

การสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ส่วนประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis) ได้ค่าความร่วมกัน (Communality) จำนวนองค์ประกอบ (Factor) ค่าไอเกน (Eigen Values) ค่าร้อยละของความแปรปรวน ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบและค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแบบสอบถาม ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 25

ตาราง 25 จำนวนองค์ประกอบ ค่ารวมกัน ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมใน
แต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ค่ารวมกัน	ค่าไอเกน	ร้อยละของความ แปรปรวน	ร้อยละของความ แปรปรวนสะสม
1	1	14.6822	21.2785	21.2785
2	1	4.2013	6.0889	27.3674
3	1	3.9437	5.7155	33.0829
4	1	3.1912	4.6249	37.7078
5	1	2.6028	3.7721	41.4799
6	1	2.3797	3.4489	44.9288
7	1	2.3316	3.3791	48.3079
8	1	2.1874	3.1701	51.4780
9	1	1.7641	2.5567	54.0347
10	1	1.7036	2.4691	56.5038
11	1	1.5502	2.2466	58.7504
12	1	1.5260	2.2116	60.9619
13	1	1.3954	2.0223	62.9842
14	1	1.3536	1.9617	64.9459
15	1	1.3184	1.9108	66.8567
16	1	1.2054	1.7469	68.6036
17	1	1.1263	1.6323	70.2358
18	1	1.1044	1.6005	71.8364
19	1	1.0760	1.5594	73.3958
20	1	1.0256	1.4864	74.8821
21	1	0.9897	1.4344	76.3165
22	1	0.9219	1.3361	77.6526
23	1	0.8948	1.2968	78.9494
24	1	0.8296	1.2023	80.1518

ตาราง 25 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ค่ารวมกัน	ค่าไอเกน	ร้อยละของความ	ร้อยละของความ
			แปรปรวน	แปรปรวนสะสม
25	1	0.8137	1.1793	81.3310
26	1	0.7558	1.0954	82.4265
27	1	0.7512	1.0888	83.5152
28	1	0.7104	1.0296	84.5448
29	1	0.6607	0.9575	85.5023
30	1	0.5957	0.8634	86.3657
31	1	0.5831	0.8451	87.2108
32	1	0.5158	0.7475	87.9583
33	1	0.5058	0.7330	88.6913
34	1	0.4816	0.6979	89.3892
35	1	0.4731	0.6857	90.0749
36	1	0.4485	0.6500	90.7249
37	1	0.4140	0.6000	91.3249
38	1	0.4083	0.5918	91.9167
39	1	0.3877	0.5619	92.4787
40	1	0.3702	0.5365	93.0152
41	1	0.3622	0.5249	93.5400
54	1	0.1654	0.2397	98.1829
55	1	0.1478	0.2142	98.3971
56	1	0.1405	0.2036	98.6007
57	1	0.1247	0.1807	98.7813
58	1	0.1156	0.1676	98.9489
59	1	0.1060	0.1536	99.1025
60	1	0.1033	0.1498	99.2523
61	1	0.0957	0.1388	99.3911
62	1	0.0757	0.1097	99.5007

ตาราง 25 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ค่ารวมกัน	ค่าไอเกน	ร้อยละของความ แปรปรวน	ร้อยละของความ แปรปรวนสะสม
63	1	0.0668	0.0969	99.5976
64	1	0.0616	0.0892	99.6868
65	1	0.0555	0.0804	99.7672
66	1	0.0522	0.0757	99.8429
67	1	0.0415	0.0601	99.9031
68	1	0.0364	0.0527	99.9558
69	1	0.0305	0.0442	100.0000

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 25 พบว่า

เมื่อใช้ค่าไอเกน (Eigen Values) ซึ่งเป็นผลรวมกำลังสองของสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบเป็นเกณฑ์ที่พิจารณาแล้วจะได้ผลดังนี้

เมื่อใช้ค่าไอเกนตั้งแต่ 1.0 ขึ้นไป จะได้องค์ประกอบทั้งหมด 20 องค์ประกอบ ดังตาราง 25

3.2 การหมุนแกน

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax Method) โดยการระบุองค์ประกอบเป็น 12 องค์ประกอบ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 26

ตาราง 26 เมตริกองค์ประกอบภายใต้การหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนิแมร์ (Varimax Method)

ข้อ	องค์ประกอบ													
	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	14		
1	-0.0843	0.1472	-0.1641	0.3360	-0.0503	0.1030	0.1594	<u>0.4180</u>	0.0859	-0.1918	-0.2537	-0.1847		
2	0.2138	0.0174	-0.0525	0.2169	0.2103	0.0309	0.0120	<u>0.4565</u>	-0.0867	0.1375	0.0294	-0.1565		
3	0.2999	0.0168	0.2167	-0.0420	0.1348	0.2281	<u>-0.4429</u>	0.0204	0.0871	0.2828	-0.1845	-0.0490		
4	<u>0.5047</u>	0.0175	-0.0497	0.2921	-0.0380	-0.0346	-0.4253	0.1479	0.1751	0.0270	-0.0836	0.0946		
5	<u>0.5395</u>	0.2053	0.0335	0.1426	-0.0112	0.1482	-0.3973	0.0807	0.0625	0.0330	0.1932	-0.0093		
6	0.3257	0.0883	0.2064	0.3340	0.0037	0.0556	<u>-0.4488</u>	-0.0122	0.0476	0.1937	0.1157	-0.0097		
7	<u>0.3991</u>	0.1388	0.3344	0.0162	0.1223	-0.0374	-0.2421	0.0455	-0.0382	-0.2252	-0.0981	-0.1840		
8	0.4635	-0.0660	<u>0.4638</u>	0.1329	0.2206	-0.1252	-0.0559	0.1446	-0.0969	-0.0320	-0.0631	-0.2432		
9	<u>0.5322</u>	-0.1016	0.1773	0.0381	-0.1078	-0.2691	-0.2182	0.0407	-0.2545	0.0726	-0.0936	-0.3305		
10	<u>0.4630</u>	-0.0493	-0.0578	0.0189	-0.3089	0.1797	-0.1773	-0.3448	0.0393	-0.1140	-0.1404	-0.060		
11	<u>0.6073</u>	-0.0824	0.1578	-0.0270	-0.0362	0.1384	-0.1448	-0.4014	0.0977	0.0016	-0.2230	-0.0843		
12	<u>0.5333</u>	-0.1875	0.0357	-0.0531	-0.0198	0.1849	-0.2738	-0.2555	-0.0245	-0.2148	-0.0648	-0.0632		
13	<u>0.4838</u>	0.2323	0.2402	0.0781	0.0747	-0.0978	-0.0741	-0.0877	0.2458	-0.0690	-0.1001	0.0765		
14	<u>0.4757</u>	0.1707	-0.0077	0.0441	0.0303	-0.2897	-0.2559	0.0739	0.2208	-0.3037	0.0419	0.2088		
15	0.2566	<u>0.3663</u>	0.3238	0.1396	0.2223	0.0806	0.1113	0.0743	0.1760	-0.3009	-0.0757	-0.0145		
16	0.0979	-0.0968	0.2747	-0.1636	-0.0588	0.2964	-0.0673	0.2043	0.3465	0.0165	<u>0.3959</u>	0.1035		
17	0.2684	-0.1508	-0.1035	-0.1311	0.0480	-0.0614	-0.2266	-0.1377	0.2793	<u>0.3908</u>	0.2020	0.0172		
18	<u>0.5566</u>	-0.2529	0.1453	-0.0883	0.1056	0.0267	0.1908	-0.3495	0.1872	-0.2098	0.0056	-0.2125		
19	<u>0.5884</u>	-0.2745	-0.0535	-0.1645	0.1639	-0.0561	-0.0382	0.1493	-0.0659	0.0857	-0.1138	-0.2447		

ข้อ	องค์ประกอบ													
	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	14		
20	<u>0.5191</u>	-0.1801	0.2301	-0.0328	0.0948	-0.2606	0.1347	-0.1063	0.4226	0.0732	0.0254	-0.1335		
21	<u>0.5541</u>	-0.1502	0.2168	-0.2869	0.1055	-0.1962	0.1868	-0.0068	0.1783	0.0730	-0.1576	-0.0710		
22	<u>0.4777</u>	-0.3334	-0.0071	0.1217	-0.1056	-0.3091	0.0509	0.0306	0.0959	0.1951	-0.2799	0.1620		
23	<u>0.4600</u>	-0.2409	0.1305	0.2989	-0.2940	-0.2713	0.0222	0.1229	-0.1752	-0.1114	-0.1372	0.2222		
24	<u>0.4131</u>	0.0112	0.0519	0.3718	-0.2483	-0.3022	-0.1166	0.1776	0.0588	-0.1302	-0.3217	0.2283		
25	<u>0.3822</u>	<u>0.5283</u>	0.3683	-0.0901	-0.2165	-0.1886	0.0086	0.0326	-0.1965	-0.0967	-0.0538	-0.0358		
26	<u>0.5949</u>	<u>0.0261</u>	0.1824	0.1119	-0.3024	0.0203	0.0886	0.1084	-0.1433	0.1029	0.0919	0.0453		
27	<u>0.4954</u>	0.2794	0.3739	-0.1022	-0.2371	0.0639	0.1074	0.2605	-0.1562	0.0389	-0.0465	0.1092		
28	<u>0.4824</u>	0.4048	0.4580	-0.0678	-0.2978	-0.1621	0.1701	0.0119	-0.0890	0.0877	0.1563	-0.1153		
29	<u>0.4722</u>	0.3492	0.3702	-0.1305	-0.2585	0.0074	0.0989	-0.1742	-0.2323	0.0831	0.0895	-0.0550		
30	<u>0.4640</u>	0.4271	0.2087	-0.3156	0.2534	0.1133	0.1662	0.1079	0.1116	0.0311	0.0569	0.0379		
31	-0.1731	<u>-0.4746</u>	0.0164	-0.0693	-0.0669	-0.4389	-0.0747	0.0664	0.0053	0.0329	0.0914	-0.0464		
32	0.0540	<u>0.4251</u>	0.0682	-0.1861	-0.0137	0.2249	0.1202	0.0671	0.4082	0.0080	-0.1638	0.0459		
33	0.3146	-0.1821	-0.1437	0.2336	0.3671	-0.2003	0.1613	0.0246	<u>0.4188</u>	-0.0845	0.0432	0.0948		
34	<u>0.5130</u>	-0.0540	0.1986	0.1734	0.2176	0.1364	-0.0031	-0.0270	-0.0619	-0.0354	0.1001	0.1040		
35	0.1340	-0.0723	0.1567	<u>-0.5704</u>	0.0547	-0.0613	-0.2176	0.1326	-0.0411	0.0498	0.2142	0.1998		
36	<u>0.3915</u>	0.1432	0.3259	-0.2508	0.2727	-0.2119	0.2648	-0.0570	0.0967	-0.0778	0.1118	0.0155		
37	<u>0.4416</u>	0.1440	0.0879	0.0829	-0.0294	0.3711	0.0872	-0.1521	-0.0696	0.0067	-0.1335	0.4125		
38	0.3143	-0.1966	0.0552	0.1287	0.1664	0.0442	0.2102	0.1405	-0.1561	<u>0.3749</u>	-0.3388	0.3380		

ข้อ	องค์ประกอบ													
	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	14		
39	<u>0.5684</u>	-0.1016	0.0984	0.2496	0.2928	0.0212	0.1003	0.0210	0.0259	0.3560	-0.0990	-0.0558		
40	0.3557	0.0319	0.1034	0.3029	0.3908	0.2531	0.1317	-0.0333	-0.0962	0.0586	-0.0297	0.0714		
41	0.4202	-0.0673	-0.0168	0.0901	<u>0.5074</u>	0.0862	0.1923	-0.1078	-0.3640	-0.0367	0.1294	0.0316		
42	0.3690	-0.2142	-0.0254	-0.0032	<u>0.5209</u>	-0.0582	0.2063	0.0247	-0.2489	-0.0834	0.1238	0.0224		
43	<u>0.5072</u>	-0.3367	0.2003	0.0276	0.1346	0.0500	-0.0701	0.0159	-0.1163	0.1164	0.0650	0.1876		
44	<u>0.4811</u>	-0.3102	0.1029	0.0104	0.0318	0.1200	-0.1658	-0.0614	-0.0415	-0.1700	0.0968	0.1102		
45	<u>0.4975</u>	-0.1177	-0.0094	0.1696	0.0711	0.2103	0.0148	-0.0092	-0.1518	-0.2152	0.1330	0.0871		
46	<u>0.5590</u>	-0.2790	0.0677	0.2018	-0.1299	0.1235	0.2175	-0.0727	-0.0141	-0.0189	-0.0724	-0.1876		
47	<u>0.4939</u>	-0.3226	0.0544	0.2504	-0.1672	0.0767	0.0141	0.0489	0.0947	-0.1392	0.1581	-0.0594		
48	<u>0.5465</u>	-0.3366	0.0207	0.1919	-0.1944	0.0662	0.1800	0.0244	0.0506	-0.1665	0.2213	-0.1686		
49	0.3770	-0.2438	0.0066	0.1078	-0.4138	0.0905	<u>0.4717</u>	0.0429	0.1026	0.1148	0.0428	-0.0299		
50	<u>0.4363</u>	0.3956	0.0653	-0.0639	-0.3569	0.0305	0.3273	0.0260	0.1045	0.1116	0.2120	0.0705		
51	0.1498	-0.3006	0.2153	0.1926	-0.0530	0.0774	-0.0451	0.2135	-0.0233	-0.0535	0.2830	<u>0.3065</u>		
52	<u>0.5812</u>	0.0004	-0.1367	-0.1132	-0.2514	0.3987	-0.0027	0.1140	0.0238	0.0704	0.0858	0.0387		
53	0.3336	0.1987	-0.1551	0.1859	-0.0051	<u>0.4605</u>	-0.1200	-0.1440	-0.0614	-0.0369	0.0343	-0.2155		
54	<u>0.4929</u>	-0.1861	-0.3627	-0.0685	-0.2888	0.1773	-0.0372	0.0346	-0.0560	0.1325	0.0203	-0.0623		
55	<u>0.4814</u>	-0.0381	-0.2124	0.4694	0.0248	0.1842	-0.0707	0.2703	0.1183	0.0180	-0.1418	-0.0084		
56	<u>0.5496</u>	0.0441	-0.1883	-0.4605	0.0429	0.2282	0.0857	0.1944	-0.0191	0.0238	-0.2435	-0.0021		

ตาราง 26 (ต่อ)

องค์ประกอบ													
ข้อ	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	14	
57	<u>0.6060</u>	-0.0002	-0.2363	-0.3365	0.0963	0.1426	0.0442	0.3006	-0.0661	0.0873	-0.1581	-0.0962	
58	<u>0.6651</u>	-0.0836	-0.4764	-0.1676	0.0153	-0.0769	0.0680	0.0697	-0.0548	0.0109	-0.0343	0.0403	
59	<u>0.5911</u>	0.0579	-0.3737	-0.0686	0.0604	-0.0765	-0.1582	0.0664	-0.0421	-0.1016	-0.0313	-0.0928	
60	<u>0.5913</u>	-0.0901	-0.5340	0.0106	0.0296	-0.1125	-0.1217	0.1443	-0.0276	-0.1513	0.0948	-0.0146	
61	<u>0.6547</u>	0.0338	-0.3940	-0.2734	-0.0339	-0.1021	0.0817	-0.0042	-0.0678	-0.2352	0.0531	0.1594	
62	<u>0.6609</u>	0.0661	-0.3658	-0.1458	-0.0278	-0.0351	0.1055	-0.1384	-0.0686	-0.2300	-0.0640	0.1276	
63	<u>0.4744</u>	-0.1356	-0.4498	-0.1503	0.0638	-0.1699	-0.1939	-0.2100	-0.1110	0.0498	0.0609	-0.0465	
64	<u>0.5855</u>	0.4474	-0.1424	-0.2636	-0.0734	-0.2445	0.0652	-0.1082	-0.0826	-0.0240	0.0700	0.0798	
65	<u>0.5546</u>	0.3373	-0.0545	-0.0721	0.0271	-0.3216	-0.0952	-0.0797	-0.1096	0.2130	0.1947	0.0011	
66	<u>0.4081</u>	0.3743	-0.2348	0.0580	-0.0312	-0.2363	-0.0617	-0.1816	-0.0030	0.1270	0.0795	0.0644	
67	0.3355	<u>0.5183</u>	-0.3433	0.3796	-0.0853	-0.0425	0.2442	-0.1580	0.1671	0.1806	0.0535	-0.0029	
68	0.3679	<u>0.4423</u>	-0.3502	0.3560	0.1378	-0.1004	0.0149	0.1328	-0.0150	0.0944	0.2416	-0.0950	
69	0.1929	0.3993	<u>-0.4814</u>	0.4313	0.0039	0.0327	0.1638	-0.0451	0.0699	0.1004	0.0775	-0.0608	

ตาราง 27 (ต่อ)

ข้อ	องค์ประกอบ											
	1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	14
15		0.3660										
69			0.4810									
8			0.4640									
35				0.5700								
42					0.5210							
41					0.5070							
40					0.3910							
53						0.4610						
49							0.4720					
6							0.4490					
3							0.4430					
2								0.4570				
1								0.4180				
33									0.4190			
17										0.3910		
38										0.3750		
16											0.3960	
51												0.3070
จำนวนข้อ	46	6	2	1	3	1	3	2	1	2	1	1

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 27 พบว่า

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบภายหลังการหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax Method) โดยระบุจำนวนองค์ประกอบเป็น 12 องค์ประกอบได้ผลดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 มี 46 ข้อคือ ข้อที่ 4, 5, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23 24, 26, 27, 28, 29, 30, 34, 36, 37, 39, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 50, 52, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61 62, 63, 64, 65 และ 66

องค์ประกอบที่ 2 มี 6 ข้อคือ ข้อที่ 15, 25, 31, 32, 67 และ 68

องค์ประกอบที่ 3 มี 2 ข้อคือ ข้อที่ 8 และ 69

องค์ประกอบที่ 4 มี 1 ข้อคือ ข้อที่ 35

องค์ประกอบที่ 5 มี 3 ข้อคือ ข้อที่ 40, 41 และ 42

องค์ประกอบที่ 6 มี 1 ข้อคือ ข้อที่ 53

องค์ประกอบที่ 7 มี 3 ข้อคือ ข้อที่ 3, 6 และ 49

องค์ประกอบที่ 9 มี 2 ข้อคือ ข้อที่ 1 และ 2

องค์ประกอบที่ 10 มี 1 ข้อคือ ข้อที่ 33

องค์ประกอบที่ 11 มี 2 ข้อคือ ข้อที่ 17 และ 38

องค์ประกอบที่ 12 มี 1 ข้อคือ ข้อที่ 16

องค์ประกอบที่ 14 มี 1 ข้อคือ ข้อที่ 51

จากการพิจารณาแบบสอบถามคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพจำนวน 69 ข้อ ตามตาราง 27 ปรากฏว่าองค์ประกอบ 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 และ 20 มีน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .30 มีจำนวน ไม่ถึง 3 ข้อ จึงสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่เข้าเกณฑ์ทั้งสิ้น 4 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบที่ 1, 2, 5 และ 7 รวมจำนวน 58 ข้อ

3.3 การตั้งชื่อองค์ประกอบ

ผู้วิจัยตั้งชื่อองค์ประกอบตามที่วิเคราะห์ได้ 4 องค์ประกอบ โดยพิจารณาทั้งค่าน้ำหนักองค์ประกอบ จำนวนความถี่ของคุณลักษณะในแต่ละด้าน และพิจารณาข้อความโดยรวมทั้งหมดที่อยู่ในองค์ประกอบนั้น ๆ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 28 ถึงตาราง 31

ตาราง 28 องค์ประกอบ 1 ตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “การพัฒนาดนในด้านการทำงาน”

ข้อ	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
58	ท่านสนใจที่จะเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในอาชีพ	0.665
62	ท่านอ่านหนังสือเกี่ยวกับผู้ประสบความสำเร็จในการขาย	0.661
61	ท่านติดตามข่าวสารอยู่เสมอ	0.655
11	ท่านแจ้งลูกค้าทันทีในทุกเรื่องเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต	0.607
57	ท่านให้คำปรึกษากับลูกค้าเกี่ยวกับเงื่อนไขการเรียกร้องสิทธิได้	0.606
26	แต่ละไตรมาสท่านจะคิดว่าท่านจะขายประกันชีวิตได้เท่าไร	0.595
60	อาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีการแข่งขันสูงจำเป็นต้องเข้าฟังการบรรยายทางวิชาการเพื่อรับฟังข้อมูลใหม่ ๆ	0.591
59	ท่านเข้าฟังการบรรยายทางวิชาการเมื่อมีเวลา	0.591
19	ท่านจะพิจารณาข้อเท็จจริง ก่อนจะสรุปว่าผู้อื่นถูกหรือผิด	0.588
64	ท่านตรวจสอบเสมอว่า ท่านไปพบลูกค้าที่ร้าย และประสบความสำเร็จที่ร้าย	0.585
52	ท่านยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้รับรางวัล	0.581
39	ท่านจะรอให้ลูกค้าพูดจบเสียก่อนแล้วท่านจึงจะพูด	0.568
46	อาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่ไม่มีวันอดตาย	0.559
18	ท่านอธิบายข้อจำกัดบางอย่างในกรรมธรรม์ให้ลูกค้าทราบโดยละเอียด	0.557
65	ท่านกลับมาทบทวนอยู่เสมอว่า เพราะเหตุใดลูกค้าจึงปฏิเสธ	0.555
21	ท่านตรวจเช็คเอกสารเกี่ยวกับการขายว่าขาดเหลืออะไรบ้าง	0.554
56	ท่านทราบขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน	0.550
48	อาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่ได้บริหารเวลาเอง	0.547
5	ท่านใช้สติปัญญาและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อทำยอดขายให้ได้ตามเป้าหมาย	0.540
12	เมื่อลูกค้าติดต่อเรื่องเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต ท่านจะรีบดำเนินการทันที	0.530
9	ท่านจะพยายามต่อไป แม้ว่ายอดขายของท่านที่ผ่านมายังไม่ดีขึ้น	0.532

ตาราง 28 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
20	ท่านขอหลักฐานจากลูกค้าครบถ้วนเสมอ	0.519
34	ท่านรับฟังข้อตำหนิจากลูกค้าด้วยความสุขุมเยือกเย็น	0.513
43	เมื่อมีข้อผิดพลาดในกรรมธรรม์ ท่านรีบแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าได้รับ ผลประโยชน์ตามสิทธิที่พึงได้	0.507
4	ท่านตั้งใจว่าสักวันท่านต้องได้รับรางวัลคุณวุฒิตัวแทนยอดเยี่ยม 10 อันดับแห่งปี	0.505
45	ถึงแม้ลูกค้าของท่านจะอยู่ไกล แต่ท่านก็ยังติดต่อเพื่อถามข่าวเสมอ	0.498
27	ตารางปฏิบัติงานทำให้ท่านทำงานได้ครบถ้วน	0.495
47	อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ไม่มีวันอดตาย	0.497
54	ตัวแทนประกันชีวิตทุกคนพยายามพัฒนาอาชีพนี้เพื่อให้เป็นอาชีพที่ สังคมยอมรับ	0.493
13	ท่านมีวิธีเสนอขายที่ดีกว่า และไม่เหมือนกับตัวแทนประกันชีวิตรายอื่น	0.484
28	ท่านบันทึกไว้ว่าไปพบลูกค้าเมื่อไรบ้าง	0.482
55	ท่านทราบว่า การประกันชีวิตมีกี่แบบ	0.481
44	เมื่อลูกค้าต้องการเรียกร้องสินไหม ท่านจะดำเนินการให้	0.481
22	การบริการลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์จะทำให้ท่านมีลูกค้าตลอดไป	0.478
14	ท่านชอบปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการเสนอขายที่ท่านคิดว่าจะทำให้ การขายดีขึ้น	0.476
63	การรู้เรื่องรอบตัวมาก ๆ สามารถนำมาปรับใช้กับการเสนอขายได้	0.474
29	กิจกรรมในแต่ละวันท่านจะบันทึกไว้	0.472
30	จากการบันทึกประจำวันท่านคิดว่าท่านใช้เวลาได้เหมาะสมแล้ว	0.464
10	เมื่อบริษัทอนุมัติกรรมธรรม์ ท่านจะนำกรรมธรรม์ส่งลูกค้าเร็วที่สุดเท่าที่จะ ทำได้	0.463

ตาราง 28 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
23	ถ้าท่านตั้งใจ ท่านจะประสบความสำเร็จในอาชีพ	0.460
37	เมื่อถึงเทศกาล ท่านมักจะมีของไปเยี่ยมลูกค้าเสมอ	0.442
50	บริษัทจะจ่ายสินไหมเสมอ ถ้าเป็นไปตามเงื่อนไขของกรมธรรม์	0.436
24	สักวันท่านจะได้คุณวุฒิ 10 อันดับแห่งปี	0.413
66	ท่านเคยพบข้อบกพร่องของตนเอง และทำการปรับปรุงจนยอดขายท่านดีขึ้น	0.408
7	ท่านสามารถอดทนต่อคำพูดเสียดสีของลูกค้าได้	0.399
36	ท่านควบคุมอารมณ์ได้ดีในทุกสถานการณ์	0.391

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 28 พบว่า

องค์ประกอบ 1 มี 46 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 4, 5, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 34, 36, 37, 39, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 50, 52, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65 และ 66 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.391 ถึง 0.665 และค่าไอเกนเท่ากับ 14.6822 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “การพัฒนาดนในด้านการทำงาน”

ตาราง 29 องค์ประกอบ 2 ตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “วิจารณ์ญาณ”

ข้อ	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
25	ทุกวันท่านจะบันทึกงานของวันพรุ่งนี้ที่ต้องติดตาม	0.528
67	ท่านเคยฝึกซ้อมการเสนอขาย ก่อนไปขายจริง	0.518
31	เมื่อลูกค้าขอความช่วยเหลือ ท่านช่วยเหลือโดยคิดว่าสักวันลูกค้า อาจช่วยเหลือท่าน	0.475
68	ท่านได้ลองนำเทคนิคการเสนอขาย จากหนังสือที่ท่านศึกษามาใช้	0.442
31	ท่านคิดว่าลูกค้าที่ไม่ยอมให้ท่านเข้าพบ คงเป็นเพราะลูกค้าไม่ว่างจริงๆ	0.425
15	ท่านนำประสบการณ์การขายสินค้าอย่างอื่นมาลองปรับใช้กับการขาย ประกันชีวิต	0.366

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 29 พบว่า

องค์ประกอบ 2 มี 6 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 15, 25, 31, 32, 67 และ 68 มีค่าน้ำหนัก
องค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.366 ถึง 0.528 และค่าไอเกนเท่ากับ 4.2031 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้
ว่า “วิจารณ์ญาณ”

ตาราง 30 องค์ประกอบ 5 ตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม”

ข้อ	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
42	ท่านพยายามใช้คำพูดที่เข้าถึงอารมณ์ของผู้ฟังพร้อมกับหลักการและ เหตุผลเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ	0.521
41	ท่านมีเป้าหมายอยู่ในใจแล้ว ก่อนที่จะขอร้องให้ใครทำอะไร	0.507
40	ท่านมักมีส่วนร่วมหรือถูกเลือกให้เป็นตัวแทนในการเจรจาต่อรองเสมอ	0.391

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 30 พบว่า

องค์ประกอบ 5 มี 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 40, 41 และ 42 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ อยู่ระหว่าง 0.391 ถึง 0.521 และค่าไอเกนเท่ากับ 2.6028 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม”

ตาราง 31 องค์ประกอบ 7 ตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “เชื่อมั่นในตนเอง”

ข้อ	ข้อความ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
49	ท่านเชื่อว่าบริษัทมีความมั่นคง	0.472
6	ท่านตั้งใจหมายไว้ว่า ท่านจะทำยอดขายในครั้งแรกที่เข้าสู่อาชีพ	0.449
3	ตัวแทนประกันชีวิตให้ไม่น้อยกว่าระดับรายได้ประจำที่ท่านเคยได้รับ เมื่อท่านคิดว่าลูกค้ามีความเห็นที่ไม่ถูกต้อง ท่านจะรอจังหวะแล้วพูดว่า “ครับ...แต่ว่า”	0.443

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 31 พบว่า

องค์ประกอบ 7 มี 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 3, 6 และ 49 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.443 ถึง 0.472 และค่าไอเกนเท่ากับ 2.3316 เรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “เชื่อมั่นในตนเอง”

สรุปผลการวิเคราะห์ตามตาราง 28 ถึง 31 พบว่า

เมื่อใช้การพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตามเกณฑ์ คือ เลือกข้อที่มีน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า .30 ขึ้นไปในองค์ประกอบเดียว ผลปรากฏว่าจากจำนวนองค์ประกอบทั้งหมดจำนวน 20 องค์ประกอบซึ่งมีจำนวน ทั้งหมด 69 ข้อ มีองค์ประกอบที่จัดอยู่ในเกณฑ์เพียง 4 องค์ประกอบโดยมีจำนวน 58 ข้อ ประกอบด้วยองค์ประกอบที่ 1 มีจำนวน 46 ข้อ องค์ประกอบ 2 มีจำนวน 6 ข้อ องค์ประกอบที่ 5 มีจำนวน 3 ข้อ องค์ประกอบที่ 7 มีจำนวน 3 ข้อ ส่วนองค์ประกอบที่ 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 และ 20 มีจำนวนข้อไม่ถึง 3 ข้อตามเกณฑ์จึงไม่จัดเป็นองค์ประกอบ

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ในแต่ละองค์ประกอบ ตามตัวแปรด้านเพศ โดยใช้ t-test

ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ในด้าน การพัฒนาตนในด้านการทำงาน ด้านวิจารณ์ญาติ ด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม และ ด้านเชื่อมั่นในตนเอง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 32 ถึงตาราง 38

ตาราง 32 การเปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ตามตัวแปรเพศ

องค์ประกอบ	เพศ				t
	ชาย (78 คน)		หญิง (77 คน)		
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	
การพัฒนาตนในด้านการ ทำงาน (จำนวน 46 ข้อ)	203.77 (4.43)	16.34	201.84 (4.39)	16.10	.74
วิจารณ์ญาติ (จำนวน 6 ข้อ)	20.96 (3.50)	2.55	20.53 (3.42)	2.82	.99
สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม (จำนวน 3 ข้อ)	12.21 (4.07)	1.79	12.31 (4.10)	1.67	.38
เชื่อมั่นในตนเอง (จำนวน 3 ข้อ)	13.62 (4.54)	1.25	13.45 (4.48)	1.46	.74

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บ () หมายถึงค่าเฉลี่ยต่อข้อ

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 32 พบว่า

ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ เพศชาย มีคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงาน ด้านวิจารณ์ญาติ ด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม และด้านเชื่อมั่นในตนเอง ได้ค่าเฉลี่ยต่อข้อเท่ากับ 4.43, 3.50, 4.07 และ 4.54 คะแนน ตามลำดับ ส่วนเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยต่อข้อเท่ากับ 4.39, 3.42, 4.10 และ 4.48 คะแนน ตามลำดับ ซึ่งระหว่างเพศชายและหญิง มีคุณลักษณะ ไม่แตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ ในแต่ละองค์ประกอบ

การวิเคราะห์ส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำแต่ละองค์ประกอบมาเปรียบเทียบตามตัวแปรด้าน อายุ
ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต โดยใช้ F-test

ถ้าพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรที่ทดสอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
จะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้การทดสอบของ
เชฟเฟ้ (Scheffe')

ตาราง 33 การเปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ตามตัวแปรด้านอายุ

คุณลักษณะของตัวแทน ประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
การพัฒนาด้านในด้านการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	805.77	268.59	1.02
	ภายในกลุ่ม	151	35951.80	260.20	
	รวม	154	40397.58		
วิจารณ์ญาณ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.21	0.07	0.01
	ภายในกลุ่ม	151	1110.98	7.36	
	รวม	154	1111.19		
สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม	ระหว่างกลุ่ม	3	10.18	3.39	1.14
	ภายในกลุ่ม	151	449.50	2.98	
	รวม	154	459.68		
เชื่อมั่นในตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	3	3.24	1.08	0.58
	ภายในกลุ่ม	151	279.32	1.85	
	รวม	154	282.56		

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 33 พบว่า

ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ที่มีอายุต่างกัน มีคุณลักษณะด้านการ
พัฒนาด้านในด้านการทำงาน ด้านวิจารณ์ญาณ ด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม และด้านเชื่อมั่นใน
ตนเอง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 34 การเปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ตามตัวแปรด้านระดับการศึกษา

คุณลักษณะของตัวแทน ประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
การพัฒนาตนในด้านการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	170.49	85.45	0.32
	ภายในกลุ่ม	152	40227.08	264.65	
	รวม	154	40397.57		
วิจารณ์ญาณ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.57	2.28	0.31
	ภายในกลุ่ม	152	1106.62	7.28	
	รวม	154	1111.19		
สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม	ระหว่างกลุ่ม	2	22.39	11.20	3.89*
	ภายในกลุ่ม	152	437.28	2.88	
	รวม	154	459.68		
เชื่อมั่นในตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2	7.57	3.78	2.09
	ภายในกลุ่ม	152	274.99	1.81	
	รวม	154	282.55		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 34 พบว่า

ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน
มีคุณลักษณะด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
นอกนั้นไม่แตกต่าง

ดังนั้น เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านสื่อสารให้
ผู้อื่นคล้อยตามผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบโดยใช้วิธีการทางสถิติของเชฟเฟ (Scheffe') ปรากฏผล
ตามตาราง 35

ตาราง 35 การเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		11.83	12.33	13.20
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11.83	-	0.50	1.37*
ปริญญาตรี	12.33		-	1.87
สูงกว่าปริญญาตรี	13.20			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 35 พบว่า

ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี กับที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีคุณลักษณะด้านการสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 36 การเปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ตามตัวแปรด้านสถานภาพสมรส

คุณลักษณะของตัวแทน ประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
การพัฒนาตนในด้านการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	464.95	232.48	0.88
	ภายในกลุ่ม	152	39932.62	262.71	
	รวม	154	40397.57		
วิจารณ์ญาณ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.90	2.45	0.34
	ภายในกลุ่ม	152	1106.29	17.28	
	รวม	154	1111.19		
สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.19	2.10	0.70
	ภายในกลุ่ม	152	455.49	3.00	
	รวม	154	459.68		
เชื่อมั่นในตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.88	0.44	0.24
	ภายในกลุ่ม	152	281.68	1.86	
	รวม	154	282.55		

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 36 พบว่า

ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีคุณลักษณะ
ด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงาน ด้านวิจารณ์ญาณ ด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม และ
ด้านเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน

ตาราง 37 การเปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
ตามตัวแปรด้านประสพการณ์ด้านการขายประกันชีวิต

คุณลักษณะของตัวแทน ประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
การพัฒนาตนในด้านการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1821.54	910.77	3.59*
	ภายในกลุ่ม	152	38576.04	253.79	
	รวม	154	40397.57		
วิจารณ์ญาณ	ระหว่างกลุ่ม	2	16.31	8.15	1.13
	ภายในกลุ่ม	152	1094.88	7.20	
	รวม	154	1111.19		
สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.33	1.17	0.39
	ภายในกลุ่ม	152	457.35	3.01	
	รวม	154	457.68		
เชื่อมั่นในตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.36	0.68	0.37
	ภายในกลุ่ม	152	281.19	1.85	
	รวม	154	282.55		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 37 พบว่า

ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีประสพการณ์ด้านการขายประกันชีวิตต่างกัน มีคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น เพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการงานจึงได้ทำการทดสอบโดยใช้วิธีการทางสถิติของเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏผลตามตาราง 38

ตาราง 38 การเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการงานจำแนกตาม
ประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต

ประสบการณ์ด้าน		ต่ำกว่า 3 ปี	3-6 ปี	6 ปีขึ้นไป
การขายประกันชีวิต	$\bar{X}$	194.83	203.85	204.52
ต่ำกว่า 3 ปี	194.83	-	9.02	9.69*
3-6 ปี	203.85		-	0.67
6 ปีขึ้นไป	204.52			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 38 พบว่า

ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิตต่ำกว่า 3 ปี และ 6 ปีขึ้นไปมีคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต 6 ปีขึ้นไป มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญ เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพในแต่ละองค์ประกอบตามตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีผลงานได้ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนดแล้วได้รับรางวัลจากทางบริษัทปี พ.ศ. 2541 จำนวน 189 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ โดยข้อความที่สร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกคำตอบโดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการจะตอบเพียงข้อเดียว ในหนึ่งข้อความซึ่งแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 69 ข้อ โดยครอบคลุมคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ 23 ด้านดังนี้คือ

ด้านที่ 1	กล้าหาญ	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 1, 2 และ 3
ด้านที่ 2	ทะเยอทะยาน	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 4, 5 และ 6
ด้านที่ 3	อดทน	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 7, 8 และ 9
ด้านที่ 4	กระตือรือร้น	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 10, 11 และ 12
ด้านที่ 5	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 13, 14 และ 15
ด้านที่ 6	ซื่อสัตย์สุจริต	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 16, 17 และ 18
ด้านที่ 7	สุ่มรอบคอบ	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 19, 20 และ 21
ด้านที่ 8	มองการณ์ไกล	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 22, 23 และ 24

ด้านที่ 9 การวางแผนงาน	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 25, 26 และ 27
ด้านที่ 10 บันทึกประจำวัน	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 28, 29 และ 30
ด้านที่ 11 การแสดงความเป็นมิตร	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 31, 32 และ 33
ด้านที่ 12 มั่นคงทางอารมณ์	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 34, 35 และ 36
ด้านที่ 13 รู้กาลเทศะ	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 37, 38 และ 39
ด้านที่ 14 สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 40, 41 และ 42
ด้านที่ 15 รับผิดชอบต่อลูกค้า	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 43, 44 และ 45
ด้านที่ 16 ทักษะคติทางบวกต่ออาชีพ	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 46, 47 และ 48
ด้านที่ 17 ทักษะคติทางบวกต่อบริษัท	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 49, 50 และ 51
ด้านที่ 18 ทักษะคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 52, 53 และ 54
ด้านที่ 19 มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 55, 56 และ 57
ด้านที่ 20 ฟังการบรรยายทางวิชาการ	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 58, 59 และ 60
ด้านที่ 21 ศึกษาความรู้รอบตัว	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 61, 62 และ 63
ด้านที่ 22 สัมผัสตนเอง	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 64, 65 และ 66
ด้านที่ 23 ฝึกทักษะในการเสนอขาย	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 67, 68 และ 69

วิธีดำเนินการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ติดต่อกับ คุณกฤษฎีชัย จิรบรรจงกิจ ซึ่งเป็นผู้อำนวยการฝ่ายสถิติ

ตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง เรื่องการขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงเดือน มกราคม ถึง มีนาคม พ.ศ. 2543

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ผู้อำนวยการฝ่ายสถิติตัวแทน เพื่อเก็บข้อมูลกับ

กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่ได้รับจากการทำแบบสอบถาม เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องกับตัวแทนประกันชีวิต โดยแจกแบบสอบถามเฉพาะตัวแทนประกันชีวิตที่ได้รับรางวัลจากทางบริษัทใน 4 รางวัล คือ คุณวุฒิตัวแทนอาชีพ คุณวุฒิตัวแทนยอดเยี่ยม 10 อันดับแห่งปี คุณวุฒิสโมสรล้านบาท คุณวุฒิตัวแทนดีเด่น ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง และทางผู้อำนวยการฝ่ายสถิติตัวแทนช่วยติดตามนำแบบสอบถามคืนมาให้ผู้วิจัยในภายหลัง

3. รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วทั้งหมดมาเพื่อตรวจให้คะแนนแบบสอบถาม
4. นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์คุณลักษณะของตัวแทน ประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อความ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จใน อาชีพในแต่ละองค์ประกอบตามตัวแปรด้านเพศ โดยใช้ t-test

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพใน แต่ละองค์ประกอบตามตัวแปรด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ ด้านการขายประกันชีวิต โดยใช้ F-test ถ้าพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรที่ทดสอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ การทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe')

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐาน

การวิเคราะห์ส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนของแบบสอบถามคุณลักษณะของตัวแทนประกัน ชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพมาคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ($\bar{X}$ (%)) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสัมประสิทธิ์กระจาย (C.V.(%)) และ ค่าความเชื่อมั่น (r_{tt}) ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ ปรสสบความสำเร็จในอาชีพมีค่าเฉลี่ยร้อยละมากที่สุดคือ ด้านที่ 16 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ รองลงมาตามลำดับคือ ด้านที่ 8, 20, 15, 4, 7, 2, 3, 17, 21, 18, 19, 13, 9, 6, 14, 22, 5, 11, 10, 12, 23 และ 1 เมื่อพิจารณาโดยรวมได้ค่าเฉลี่ยร้อยละ 28.89 แบบสอบถามที่มีการกระจาย คะแนนมากที่สุดเมื่อเทียบกับจำนวนข้อของแต่ละด้านคือด้านที่ 23 ส่วนด้านที่มีการกระจาย คะแนนรองลงมาตามลำดับคือ ด้านที่ 10, 19, 22, 6, 1, 5, 2, 9, 21, 12, 14, 20, 17, 18, 3, 4, 11,

7, 15, 13, 16 และ 8 เมื่อพิจารณาโดยรวมได้ค่าการกระจาย 21.08 และแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดคือ ด้านที่ 23 ส่วนด้านที่มีค่าความเชื่อมั่นรองลงมาตามลำดับคือ ด้านที่ 20, 19, 21, 22, 10, 16, 4, 9, 7, 2, 8, 3, 15, 14, 18, 5, 13, 12, 6, 17, 1 และ 11 เมื่อพิจารณาโดยรวมได้ค่าความเชื่อมั่น 0.92 และผู้วิจัยได้แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายชื่อไว้ในภาคผนวก ก

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อความ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนของข้อความภายในคุณลักษณะด้านนั้น ๆ มาหาความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและหาความสัมพันธ์กับคะแนนรวมในคุณลักษณะนั้น ซึ่งครอบคลุมคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพทั้ง 23 ด้านผลการวิเคราะห์พบว่า แต่ละข้อความมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนรวมในด้านนั้น ๆ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทุกข้อจำนวน 69 ข้อ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อทั้งหมด มาวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจ โดยทำการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ส่วนประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis) และทำการวิเคราะห์หมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax Method) ผู้วิจัยได้ดำเนินการและนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. การสกัดองค์ประกอบ

การสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ส่วนประกอบสำคัญได้ค่าความร่วมกัน (Communality) จำนวนองค์ประกอบ (Factor) ค่าไอเกน (Eigen Values) ค่าร้อยละของความแปรปรวน ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์พบว่า เมื่อใช้ค่าไอเกน (Eigen Values) ซึ่งเป็นผลรวมกำลังสองของสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบ เป็นเกณฑ์ที่พิจารณาแล้วจะได้ผลดังนี้

เมื่อใช้ค่าไอเกนตั้งแต่ 1.0 ขึ้นไป จะได้องค์ประกอบทั้งหมด 20 องค์ประกอบ

ผู้วิจัยได้ทดลองทำการวิเคราะห์หมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax Method) เพื่อหาจำนวนองค์ประกอบที่เหมาะสมที่สุด โดยเริ่มต้นที่จำนวนองค์ประกอบที่ 20 ตามเกณฑ์ซึ่งค่าไอเกนต้องมามีค่ามากกว่า 1.0 ขึ้นไป ดังแสดงตามตาราง 25 และผู้วิจัยได้ทดลองระบุจำนวนองค์ประกอบเรียงลงมาตามลำดับได้ผลดังนี้คือ จำนวนองค์ประกอบที่ 20, 19,

18, 17, 16, 15, 13 และ องค์ประกอบที่ 8 ไม่สามารถแสดงผลของน้ำหนักองค์ประกอบได้หลังจากการหมุนแกน ดังนั้นผู้วิจัยจึงพิจารณาจำนวนองค์ประกอบที่สามารถแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบได้ซึ่งมีดังนี้คือ จำนวนองค์ประกอบที่ 14, 12, 11, 10, 9, 7, 6, 5, 4, 3, 2 และ 1 ผู้วิจัยได้พิจารณาความเหมาะสมในการจัดกลุ่มองค์ประกอบของจำนวนองค์ประกอบทั้งหมดที่นำมาพิจารณา พบว่าการวิเคราะห์หมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax Method) ด้วยจำนวน 12 องค์ประกอบมีความชัดเจนมากที่สุด และมีค่าความแปรปรวนสะสมทั้ง 12 องค์ประกอบเท่ากับ ร้อยละ 60.96 ของความแปรปรวนทั้งหมด

2. การหมุนแกน

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax Method) โดยการระบุองค์ประกอบเป็น 12 องค์ประกอบ ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่าไม่ต่ำกว่า .30 ภายหลังจากการหมุนแกนได้ผล ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 มี 46 ข้อคือข้อที่ 4, 5, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 34, 36, 37, 39, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 50, 52, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65 และ 66

องค์ประกอบที่ 2 มี 6 ข้อ คือ ข้อที่ 15, 25, 31, 32, 67 และ 68

องค์ประกอบที่ 3 มี 2 ข้อ คือ ข้อที่ 8 และ 69

องค์ประกอบที่ 4 มี 1 ข้อ คือ ข้อที่ 35

องค์ประกอบที่ 5 มี 3 ข้อ คือ ข้อที่ 40, 41 และ 42

องค์ประกอบที่ 6 มี 1 ข้อ คือ ข้อที่ 53

องค์ประกอบที่ 7 มี 3 ข้อ คือ ข้อที่ 3, 6 และ 49

องค์ประกอบที่ 8 มี 2 ข้อ คือ ข้อที่ 1 และ 2

องค์ประกอบที่ 9 มี 1 ข้อ คือ ข้อที่ 33

องค์ประกอบที่ 10 มี 2 ข้อ คือ ข้อที่ 17 และ 38

องค์ประกอบที่ 11 มี 1 ข้อ คือ ข้อที่ 16

องค์ประกอบที่ 12 มี 1 ข้อ คือ ข้อที่ 51

จากการพิจารณาแบบสอบถามคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพจำนวน 69 ข้อตามตาราง 27 ในบทที่ 4 ปรากฏว่าองค์ประกอบ 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 และ 20 มีน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .30 มีจำนวนไม่ถึง 3 ข้อ จึงสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่เข้าเกณฑ์ทั้งสิ้น 4 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบที่ 1, 2, 5 และ 7 รวมจำนวน ข้อ 58 ข้อ

3. การตั้งชื่อองค์ประกอบ

ผู้วิจัยตั้งชื่อองค์ประกอบตามที่วิเคราะห์ได้ 4 องค์ประกอบ โดยพิจารณาทั้งจำนวนความถี่ของคุณลักษณะในแต่ละด้าน น้ำหนักองค์ประกอบ และพิจารณาข้อความโดยรวมทั้งหมดที่อยู่ในองค์ประกอบนั้น ๆ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 28 ถึง 31 ตารางในบทที่ 4

ผู้วิจัยตั้งชื่อองค์ประกอบที่ชัดเจน 4 องค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบ 1 ตั้งชื่อว่า “การพัฒนาตนในด้านการทำงาน”

องค์ประกอบ 2 ตั้งชื่อว่า “วิจารณ์ญาณ”

องค์ประกอบ 5 ตั้งชื่อว่า “สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม”

องค์ประกอบ 7 ตั้งชื่อว่า “เชื่อมั่นในตนเอง”

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพในแต่ละองค์ประกอบตามตัวแปรด้านเพศ โดยใช้ t-test

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จเพศชายและเพศหญิงมีคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงาน ด้านวิจารณ์ญาณ ด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม และด้านเชื่อมั่นในตนเอง ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพในแต่ละองค์ประกอบตามตัวแปรด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิตโดยใช้ F-test ถ้าพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรที่ทดสอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe')

ผลการศึกษาพบว่า

1. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีอายุต่างกันมีคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงาน ด้านวิจารณ์ญาณ ด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม และด้านเชื่อมั่นในตนเอง ไม่แตกต่างกัน

2. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณลักษณะด้านการสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน และเพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบโดยใช้วิธีการทางสถิติของเชฟเฟ (Scheffe') พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีกับที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีคุณลักษณะด้านการสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงาน ด้านวิจารณ์ญาณ ด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม และด้านเชื่อมั่นในตนเอง ไม่แตกต่างกัน

4. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิตต่างกัน มีคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน และเพื่อให้ทราบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงาน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบโดยใช้วิธีการทางสถิติของเชฟเฟ (Scheffe') พบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิตต่ำกว่า 3 ปี และ 6 ปีขึ้นไป มีคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพมีคุณลักษณะทั้งหมด 4 คุณลักษณะ ได้แก่

1. การพัฒนาตนในด้านการทำงาน
2. วิจารณ์ญาณ
3. สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม
4. เชื่อมั่นในตนเอง

การตั้งชื่อครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาจากคำนำหน้าองค์ประกอบของคุณลักษณะในแต่ละด้านและความถี่ของคุณลักษณะในแต่ละด้าน นอกจากนี้ยังพิจารณาข้อความภายในองค์ประกอบนั้น ๆ ทั้งหมด โดยนำมาวิเคราะห์ร่วมกัน ซึ่งค่าความถี่ของคุณลักษณะในแต่ละองค์ประกอบมีดังนี้คือ

องค์ประกอบ 1 “ การพัฒนาตนในด้านการทำงาน ” ประกอบไปด้วยด้านต่าง ๆ

ดังนี้

ทะเยอทะยาน	จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อที่ 4 และ 5
อดทน	จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อที่ 7 และ 9
กระตือรือร้น	จำนวน 3 ข้อ คือ ข้อที่ 10, 11 และ 12
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อที่ 13 และ 14
ซื่อสัตย์สุจริต	จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อที่ 18
สุขุมรอบคอบ	จำนวน 3 ข้อ คือ ข้อที่ 19, 20 และ 21
มองการณ์ไกล	จำนวน 3 ข้อ คือ ข้อที่ 22, 23 และ 24
การวางแผนงาน	จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อที่ 26 และ 27
บันทึกประจำวัน	จำนวน 3 ข้อ คือ ข้อที่ 28, 29 และ 30
มั่นคงทางอารมณ์	จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อที่ 34 และ 36
รู้กาลเทศะ	จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อที่ 37 และ 39
รับผิดชอบต่อลูกค้า	จำนวน 3 ข้อ คือ ข้อที่ 43, 44 และ 45
ทัศนคติทางบวกต่ออาชีพ	จำนวน 3 ข้อ คือ ข้อที่ 46, 47 และ 48
ทัศนคติทางบวกต่อบริษัท	จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อที่ 50
ทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน	จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อที่ 52 และ 54
มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต	จำนวน 3 ข้อ คือ ข้อที่ 55, 56 และ 57
ฟังการบรรยายทางวิชาการ	จำนวน 3 ข้อ คือ ข้อที่ 58, 59 และ 60
ศึกษาความรู้รอบตัว	จำนวน 3 ข้อ คือ ข้อที่ 61, 62 และ 63
สำรวจตนเอง	จำนวน 3 ข้อ คือ ข้อที่ 64, 65 และ 66
	รวมทั้งสิ้นจำนวน 46 ข้อ

องค์ประกอบ 1 มี 19 ด้าน เมื่อพิจารณาในด้านความถี่จะเห็นว่าด้านฟังการบรรยายทางวิชาการและศึกษาความรู้รอบตัวจะมีความถี่สูง และมีน้ำหนักองค์ประกอบเป็นอันดับ 1 และ 2 ตามลำดับและเมื่อพิจารณาข้อความโดยรวมที่เกี่ยวข้องก็จะมีความเด่นชัดในเรื่องของการพัฒนาตนในด้านการทำงานมากกว่าด้านอื่น ๆ เช่น ข้อความในด้านฟังการบรรยายทางวิชาการที่ว่า “ท่านสนใจที่จะเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในอาชีพ” และ “ท่านอ่านหนังสือเกี่ยวกับผู้ประสบความสำเร็จในการขาย” ทั้งสองข้อความแสดงให้เห็นว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ

ในอาชีพ มีการพัฒนาตนเองเพื่อให้การขายเกิดประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “การพัฒนาตนในด้านการทำงาน”

องค์ประกอบ 2 “วิจารณ์ญาณ” ประกอบไปด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อที่ 15
การวางแผนงาน	จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อที่ 25
แสดงความเป็นมิตร	จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อที่ 31 และ 32
ฝึกทักษะการเสนอขาย	จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อที่ 67 และ 68
รวมทั้งสิ้น จำนวน 6 ข้อ	

องค์ประกอบ 2 มี 4 ด้าน เมื่อพิจารณาความถี่จะเห็นว่าด้านแสดงความเป็นมิตรและฝึกทักษะการเสนอขายมีความถี่สูงสุด และมีน้ำหนักองค์ประกอบที่มากเมื่อพิจารณาข้อความโดยรวมที่เกี่ยวข้องก็จะมีคะแนนเด่นชัดในเรื่องของวิจารณ์ญาณมากกว่าด้านอื่น ๆ เช่น ข้อความในด้านแสดงความเป็นมิตรที่ว่า “ท่านคิดว่าลูกค้าที่ไม่ยอมให้ท่านเข้าพบคงเป็นเพราะลูกค้าไม่ว่างจริง ๆ” และข้อความในด้านฝึกทักษะการเสนอขายที่ว่า “ท่านได้ลองนำเทคนิคการเสนอขายจากหนังสือที่ท่านศึกษามาใช้” ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตที่มีวิจารณ์ญาณจะต้องสามารถวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และต้องรู้จักหาทางออกได้ดี และรวดเร็ว ในการปฏิบัติการขายซึ่งจะเกิดได้ก็ต่อเมื่อได้มีการนำเทคนิคการเสนอขายต่าง ๆ มาปฏิบัติบ่อย ๆ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “วิจารณ์ญาณ”

องค์ประกอบ 5 “สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม” ประกอบไปด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม	จำนวน 3 ข้อ คือ ข้อที่ 40, 41 และ 42
รวมทั้งสิ้น จำนวน 3 ข้อ	

องค์ประกอบ 5 มี 1 ด้าน จึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม”

องค์ประกอบ 7 “เชื่อมั่นในตนเอง” ประกอบไปด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

กล้าหาญ	จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อที่ 3
ทะเยอทะยาน	จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อที่ 6
ทัศนคติทางบวกต่อบริษัท	จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อที่ 49
รวมทั้งสิ้น จำนวน 3 ข้อ	

องค์ประกอบ 7 มี 3 ด้าน เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบและข้อความโดยรวมที่เกี่ยวข้องก็必将มีความเด่นชัดในเรื่องของเชื่อมั่นในตนเองมากกว่าด้านอื่น ๆ เช่น ข้อความในด้านกล้าหาญ ที่ว่า “เมื่อท่านคิดว่าลูกคำมีความเห็นที่ไม่ถูกต้องท่านจะรอจังหวะแล้วพูดว่า ครับ... แต่ว่า” และข้อความในด้านทะเยอทะยานที่ว่า “ท่านตั้งเป้าหมายไว้ว่า ท่านจะทำยอดขายในครั้งแรกที่เข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิตให้ไม่น้อยกว่าระดับรายได้ประจำที่ท่านเคยได้รับ” แสดงถึงความเชื่อมั่นในตนเองของตัวแทนประกันชีวิต จึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “**เชื่อมั่นในตนเอง**”

การตั้งชื่อองค์ประกอบทั้ง 4 นี้ผู้วิจัยได้อ้างอิงกับหลักการขายประกันชีวิตโดยมีข้อมูลด้านการขายประกันชีวิตมาสนับสนุน อย่างไรก็ตามการตั้งชื่อครั้งนี้ผู้วิจัยคิดว่าค่อนข้าง จะครอบคลุมคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพได้พอสมควร แต่เนื่องจากการตั้งชื่อองค์ประกอบครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ระดับ .30 ขึ้นไป ซึ่งไม่มากพอ ผู้วิจัยคิดว่าควรใช้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ระดับ .70 หรือ .50 ขึ้นไปจะได้ค่าที่น่าเชื่อถือมากกว่า แต่ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ตามความนิยมทั่วไป เนื่องจากถ้าผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบที่สูงเกินไปก็จะทำให้เหลือจำนวนองค์ประกอบน้อยเกินไป จะทำให้ไม่สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบให้ครอบคลุมคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตที่จะประสบผลสำเร็จในการขายนั้นย่อมต้องประกอบด้วยคุณลักษณะที่ดี มากมายหลายประการ ชื่อองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบที่ผู้วิจัยได้ตั้งนั้น อยู่ในกรอบทฤษฎีของคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ทั้งสิ้น

1. การพัฒนาดนในด้านการทำงาน การจะเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จจะต้องพยายามทำตัวเองให้มีคุณภาพ ซึ่งหมายถึงการพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน เช่นการศึกษาหาความรู้จากการอ่านหนังสือดี ๆ เช่น หนังสือจิตวิทยา การตลาด การขาย ฟังเทปวิชาการ เพราะสามารถนำมาประยุกต์กับชีวิตประจำวันได้ (วันชัย เกิดโคตรทรัพย์. 2535 : 15) สอดคล้องกับญาณเดช ทองสีมา และจิรภา เหมะสิทธิ์ (2523 : 13) ได้กล่าวถึง สิ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการขายคือ การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนตลอดเวลาด้วยการ พุดช้กถาม สังเกต และติดตามข่าวคราวปัญหาต่าง ๆ รอบด้านการปลุกนิสัยในการพัฒนาดนเอง ให้ทันสมัยอยู่เสมอจะทำให้เป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ (บรรเลง หับเที่ยง. 2533 : 269)

2. **วิจารณ์ญาณ** ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องรู้จักใช้วิจารณ์ญาณในการพิจารณาความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรก และสามารถวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้าได้ เพื่อหาทางตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เหมาะสม (ดำรงสิทธิ์ อุทยานานนท์. 2524 : 46) และหาหนทางดำเนินตามแผนการที่ได้วางไว้ ด้วยการวิเคราะห์สถานการณ์อย่างระมัดระวัง ด้วยการเตรียมตัวให้พร้อมและด้วยการใช้สามัญสำนึกจะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตพบหนทางที่ดีที่สุดที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความต้องการซื้อ (ธรรมบุญ อัครพานิช. ม.ป.ป. : 56)

3. **สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม** อมร ถาวรมาศ (2537 : 38) กล่าวว่า ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีการพัฒนานิสัยในการพูดให้คนเชื่อโดยฝึกฝนหาคำพูด หาเหตุผลมาประกอบหาสิ่งแวดลอมมาสนับสนุน จนเป็นธรรมชาติเป็นนิสัย และในทำนองเดียวกัน ปรีชา วอนขอพร และสุวัทนา วิวัฒนาชาติ (2524 : 33) กล่าวว่า การมีความสามารถในการโน้มน้าวใจคนให้เห็นตามจะเป็นลักษณะหนึ่งที่ทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพพนักงานขาย

4. **เชื่อมั่นในตนเอง** ความเชื่อมั่นในตนเองมีส่วนช่วยให้การขายประสบความสำเร็จได้ ถ้าผู้ขายมีความเชื่อมั่นในตนเองในการใช้เทคนิคการขาย การเตรียมการและการวางแผนก็จะทำให้ประสบความสำเร็จได้ (สุชาติ โกศลิน. 2531 : 74) ดังนั้นผู้ขายจึงต้องเชื่อมั่นในตนเองและเชื่อในความสามารถของตน เพื่อเป็นแรงผลักดันให้งานบรรลุเป้าหมาย (เพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล. 2539 : 131) นอกจากนี้ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นบุคลิกภาพที่ชนะใจลูกค้าเพราะว่าสามารถเป็นที่พึ่งทางใจให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดีในกรณีที่ลูกค้าเกิดความลังเลใจ ผู้ขายอาจช่วยตัดสินใจเพราะลูกค้าเชื่อมั่นในตัวผู้ขายเนื่องจากผู้ขายมีความเชื่อมั่นในตนเอง (วิทยานาครวัชร. 2530 : 119)

5. **ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพเพศชายและเพศหญิงมี** คุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงาน ด้านวิจารณ์ญาณ ด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม และด้านเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเป็นคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ อุษณีย์ สุนทโรทก (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตเพศชายจะมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตเท่ากับตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สเพียร์ (Spear. 1980 : 179) ซึ่งพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของพนักงานขาย แต่ไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมุติฐานไว้ว่า เพศชายและเพศหญิงจะมีคุณลักษณะที่ประสบความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปิดกั้นทางเศรษฐกิจทำให้ทุกคนต้องช่วยกันทำมาหากิน โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ไม่ว่าเพศใดต่างต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นผลการวิจัยจึงปฏิเสธสมมุติฐาน ข้อ 1

6. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีอายุต่างกัน มีคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงาน ด้านวิจารณ์ญาณ ด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม และด้านเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเป็นคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สเพียร์ (Spear, 1980 : 179) ซึ่งพบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของพนักงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในปัจจุบันได้รับการยอมรับมากขึ้นทำให้บุคคลเมื่อสำเร็จการศึกษาก็เข้ามาทำงานประกันชีวิตเลยเป็นการเข้ามาสู่อาชีพนี้ตั้งแต่อายุยังน้อย และทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพเมื่ออายุไม่มาก ทำให้ผลการวิจัยนี้ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีอายุต่างกัน มีคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงาน ด้านวิจารณ์ญาณ ด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม และด้านเชื่อมั่นในตนเอง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผลการวิจัยจึงปฏิเสธสมมุติฐาน ข้อ 2

7. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณลักษณะด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตามแตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 นอกนั้นไม่แตกต่าง

จากการทดสอบโดยใช้วิธีการทางสถิติของเชฟเฟ (Scheffe') ปรากฏว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีคุณลักษณะด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตามแตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

ทั้งนี้ ชิมป์ และ ดีโลซเซอร์ (Shimp and Delozier, 1979 : 128-131) ได้กล่าวว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีความรู้จะสามารถแนะนำและถ่ายทอดเพื่อโน้มน้าวใจลูกค้าได้ดี ทั้งนี้บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมักมีความมั่นใจในตนเองสูงส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือทำให้สามารถสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจลูกค้าได้ผลดี ดังนั้นผลการวิจัยจึงยอมรับสมมุติฐานข้อ 3

8. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงาน ด้านวิจารณ์ญาณ ด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม และด้านเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเป็นคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณา ธีรบรรพตน์ (2540 : 80) พบว่าพนักงานขายที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลปฏิบัติงานขายไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ อุษณีย์ สุนทโรทก (2539 : 74) ที่พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความจำเป็นทางเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ผู้อยู่ในทุกสถานภาพต้องทำมาหากินเลี้ยงชีพ คนโสดอาจมีภาระต้องจุนเจือญาติพี่น้องครอบครัว และ คน

สอดคล้องต้องการที่จะมีความก้าวหน้าและมั่นคงในชีวิตเหมือนคนแต่งงานจึงมีแรงจูงใจให้ทำงานเพื่อให้มียอดขายมาก ๆ ดังนั้น ผลการวิจัยจึงปฏิเสธสมมุติฐาน ข้อ 4

9. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิตต่างกัน มีคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

จากการทดสอบโดยใช้วิธีการทางสถิติของเชฟเฟ (Scheffe') ปรากฏว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิตต่ำกว่า 3 ปี และ 6 ปีขึ้นไปมีคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนในด้านการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิศมัย อัสวกิจวิโร (2528 : 50) ซึ่งพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตควรมีประสบการณ์ด้านการขาย เพราะสินค้ามีลักษณะเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม จึงเป็นงานที่ค่อนข้างยาก เมื่อเทียบกับงานขายชนิดอื่น และงานวิจัยของ อุษณีย์ สุนทรโรทก (2539 : 75) พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ด้านการขายสูงจะมีความสำเร็จในการขายประกันชีวิตมากกว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ด้านการขายต่ำ ดังนั้นผลการวิจัยจึงยอมรับสมมุติฐาน ข้อ 5

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษาเรื่องนี้ซ้ำอีกครั้ง โดยใช้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มากกว่างานวิจัยนี้คือ มากกว่า .30 ขึ้นไป เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาตั้งชื่อองค์ประกอบเพื่อให้ได้องค์ประกอบที่ชัดเจนมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาคุณลักษณะด้านลบว่ามีคุณลักษณะด้านลบใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เช่น ความก้าวร้าว ความหยิ่งทะนง
3. ผู้สนใจอาจศึกษาคุณลักษณะในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตเพื่อวิเคราะห์เจาะลึกถึงโครงสร้างในแต่ละคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จ
4. ควรศึกษาคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพในภาพรวมโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากบริษัทประกันชีวิตหลาย ๆ บริษัท เพื่อให้ทราบว่าคุณลักษณะที่ได้จากการวิจัยจะเป็นคุณลักษณะโดยรวมของตัวแทนประกันชีวิตทั้งหมด ซึ่งน่าจะมีประโยชน์ต่อการช่วยตัดสินใจคัดเลือกและฝึกอบรม ตัวแทนประกันชีวิตได้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

5. ผู้สนใจอาจขยายขอบเขตการศึกษาไปในวงการอาชีพอิสระอื่น ๆ เพื่อหาคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ทั้งนี้เป็นการขยายฐานและต่อยอดวิชาความรู้ในวิชาชีพอื่น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. "ภาคสถิติ," สถานการณ์แรงงานไทย, 16(2) : 54 ;
เมษายน-มิถุนายน 2540.

กิตติ จิระเดชดำรง. ขายประกันชีวิตอย่างมืออาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : รวมทสรณ์
2535.

กิติ ตย์คณานนท์. นักขายมือทอง. กรุงเทพฯ : บัตเตอร์ฟลาย, 2534.

กฤษณะ กฤตมโนรณ. ก้าวไปให้ถึงจุดสุดยอด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช,
2534.

ญาณเดช ทองสีมา และจีระภา เอมะสิทธิ์. การบริหารงานขาย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2523.

ดำรงสิทธิ์ ยุทยานานนท์. ศิลปการขาย. กรุงเทพฯ : พัทธกะอักษร, 2524.

ทวีศักดิ์ สุวณธ์. บริหารงานขาย. กรุงเทพฯ : เอช-เอ การพิมพ์, 2529.

ธรรมบุญ อัครพานิช. หลักเบื้องต้นวิชาการขาย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มิตรเจริญ, ม.ป.ป.

ธำรงค์ดี หมื่นจักร์ และศรีสง่า กรวรรณสูตร. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2523.

นวลศิริ เปาโรหิตย์. พัฒนาการทางอาชีพ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แสงจันทร์, 2528.

นิคม จันทรวิชู. "เยาวชนกับการศึกษาเพื่อให้มีงานทำ." แรงงานสัมพันธ์. 29(1) : 8 ;
มกราคม-กุมภาพันธ์ 2530.

บรรเลง ทับเที่ยง. การประกันวินาศภัยและการประกันชีวิต. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.

ปรีชา วอนขอพร และสุรشنا วิวัฒนะชาติ. การบริหารการขาย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.

ปรเมษฐ์ บุญศรี. คู่มือตัวแทนประกันชีวิต. กรุงเทพฯ : สมาคมประกันชีวิตไทย, 2535.

พิศมัย อัครกิจวิรี. การศึกษาการจัดการธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528. อุดลำนนา.

เพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล. ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบ
ความสำเร็จ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
2539. อุดลำนนา.

- วรรณนา อีรวรรรัตน์. ผลของบุคลิกภาพ ทัศนคติต่องานขาย และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อผล
การปฏิบัติงานของพนักงานขาย. วิทยานิพนธ์ ศ.ศ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
- ธรรมศาสตร์, 2540. อัดสำเนา.
- วิทยา นาควัชร. "จิตวิทยาในการขาย," นักขาย. 1(2) : 119 ; 2530.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. ปัจจัยทางการสื่อสารระหว่างบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลในการ
โน้มน้าวให้มีการทำประกันชีวิต. วิทยานิพนธ์ ศ.ศ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
- ธรรมศาสตร์, 2534. อัดสำเนา.
- วันชัย เกิดโภคทรัพย์. ขายแบบแชมป์โลก (อ่านแล้วรวย). กรุงเทพฯ : ดอกเบี๋ย, 2535.
- สมาคมประกันชีวิตไทย. คู่มือตัวแทนประกันชีวิต. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ดีธรรณสาร, 2532.
- _____. "เมื่อตักงานถูกเลิกจ้าง," ประกันชีวิต. 18(79) : 8; ตุลาคม-ธันวาคม 2540.
- _____. คู่มือตัวแทนประกันชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ดีธรรณสาร, 2535.
- สวัสดิ์ สุวรรณอักษร. "ค่านิยมกับอาชีพในปัจจุบัน," แนะแนว. 22(121) : 32-35 ;
- กุมภาพันธ์-มีนาคม 2532.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. เอกสารการสอนชุดวิชาการส่งเสริมการตลาด หน่วยที่
8-15. พิมพ์ครั้งที่ 13. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536.
- สุชาติ โกศลิน. "คุณสมบัติที่ดีของพนักงานขาย," นักขาย. 1(7) : 73-79 ; 2531.
- สุธน ศีรหิรัญ. "วิกฤตเศรษฐกิจกับผลกระทบต่อแรงงาน," แรงงานสัมพันธ์. 39(1) :
 11-19 ; มกราคม-กุมภาพันธ์ 2541.
- สุธรรม พงศ์สำราญ. การประกันชีวิต. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
 2528.
- สำเนา ขจรศิลป์. แนวทางการกำหนดกลไกของสถาบันอุดมศึกษาในการส่งเสริมอาชีพอิสระ.
โครงการศูนย์ศึกษาทดลองการประกอบอาชีพอิสระของบัณฑิต, ทบวง
มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : 2534.
- หลุย จำปาเทศ. แรงจูงใจ. กรุงเทพฯ : สถาบันการบริหารและจิตวิทยา, 2535.
- อมร ถาวรมาศ. คลินิกหมอนักขาย. กรุงเทพฯ : นำอักษรการพิมพ์, 2537.
- อรอนงค์ ัญญะวัน. การแนะแนวอาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินติ้งเฮาส์. 2539.
- อุษณีย์ สุนทโรทก. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตศึกษาเฉพาะกรณี
บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศ.ศ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
- ธรรมศาสตร์, 2539. อัดสำเนา.

- Dreyfack, Raymond. "Income Boosters for the Success – Minded Saleperson."
Journal of American Saleman. 35 (December 1990) : 25 - 28
- Ginzberg, E. Career Guidance. New York : McGraw-Hill Co., 1974
- Life Insurance Agency Management Association. Recruiting Career Men.
 Connecticut : LIAMA, 1963.
- Merenda, Peter F. , Walter V. Clarke. "The Predictive Efficiency of Temperament
 Characteristic and Personnel Success of Life Insurance Agents,"
Journal of Applied Psychology. 43 : 360-366; 1959.
- Oliver, R.L. "Expectancy Theory Predication of Saleman Performance," Journal
 of Marketing Research. 11: 243-253; 1974.
- Roe, Anne. The Phychlogy of Occupations. New York : John willey and Sene, 1964.
- Seligman, Martin E.P. and P. Schulman. "Explantory Style as a Predictor of
 Productivity and Quitting Among Life Insurance Sales Agents, Journal of
 Personality and Social Psychology. 50 : 32-838 ; 1986.
- Spear, Thamsa Wayne. "A Multivariate Anglysis of Self-Concepts That Night by
 Related to the Success of Life Insurance Agent," 1980.
- Terence A. Shimp, M. Wayne Delozier. Promotion Management and Marketing
 Communications. New York : The Dryden Press, 1979.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ค่าสถิติพื้นฐานของแบบสอบถามรายข้อ จำนวน 69 ข้อ

ตาราง 39 ค่าสถิติพื้นฐานของแบบสอบถามรายข้อ จำนวน 69 ข้อ

ข้อ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ข้อ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1	3.1290	1.1322	28	4.0710	.8226
2	3.4774	1.0022	29	3.9032	.9722
3	4.2452	.8086	30	3.4839	.8479
4	4.5677	.6934	31	2.7677	1.2578
5	4.3871	.7845	32	3.0710	.8460
6	4.4774	.8323	33	4.2000	.6876
7	4.3226	.7467	34	4.2839	.6718
8	4.4452	.6699	35	3.1935	1.1171
9	4.6323	.6032	36	3.8581	.7682
10	4.5419	.6162	37	3.9871	.7558
11	4.2968	.7401	38	4.6645	.5004
12	4.6387	.5685	39	4.3419	.6784
13	4.0387	.7719	40	3.9355	.7702
14	4.3355	.6769	41	4.1355	.7480
15	3.4258	1.1221	42	4.1871	.7541
16	4.2129	1.1842	43	4.6387	.5569
17	4.2516	.9710	44	4.5935	.6210
18	4.3613	.6921	45	4.3290	.6557
19	4.5226	.6277	46	4.7161	.6320
20	4.4645	.6271	47	4.8968	.3452
21	4.4645	.5952	48	4.8645	.4121
22	4.8258	.3972	49	4.8129	.42231
23	4.8645	.3793	50	4.8129	.4669
24	4.7097	.6134	51	3.6194	1.3007
25	4.0903	.8556	52	4.5548	.6257
26	4.4710	.6478	53	3.9419	.8393
27	4.3032	.7936	54	4.5677	.7119

ตาราง 39 (ต่อ)

ข้อ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ข้อ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
55	4.4387	.7480	63	4.4645	.6271
56	4.2387	.8534	64	4.0516	.8042
57	4.3613	.7549	65	4.0839	.7293
58	4.6258	.6153	66	4.0903	.8168
59	4.4387	.6750	67	3.5097	1.0529
60	4.6000	.6304	68	3.8839	.9042
61	4.4452	.6659	69	3.6129	1.0954
62	4.3226	.7890	รวม	292.10	21.08

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 39 พบว่า

ค่าเฉลี่ยของคะแนนรายข้อคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพจากการทดสอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 69 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.0710 ถึง 4.8968 คะแนน และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 1.3007 ถึง 0.3452 คะแนน

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิต คำตอบจะไม่มีข้อใดถูกหรือผิด และในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อท่านแต่อย่างใด และท่านไม่ต้องลงชื่อของท่านลงในแบบสอบถามนี้ โดยแบบสอบถามนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามนี้ให้ตรงกับความคิดและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด และโปรดตอบทุกข้อ

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางปนัดดา คุรุกิจกำจร)

นิสิตปริญญาโทบริหารธุรกิจ

วิชาเอกจิตวิทยาการให้คำปรึกษาและการแนะแนว

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ให้ตรงกับความจริงมากที่สุด

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. เพศ | ☐ ชาย
☐ หญิง |
| 2. อายุ | ☐ 20-29 ปี
☐ 30-39 ปี
☐ 40-49 ปี
☐ 50 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. สถานภาพสมรส | ☐ โสด
☐ สมรส
☐ หม้าย / หย่า |
| 5. ประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต | ☐ ต่ำกว่า 3 ปี
☐ 3-6 ปี
☐ 6 ปีขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าข้อความนั้นเป็นจริงหรือตรงกับพฤติกรรมที่ท่านปฏิบัติอยู่มากน้อย

เพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการ เพียงข้อละ

เครื่องหมายเดียวดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านบ้างพอสมควร

จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านเล็กน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1.	ท่านไม่กลัวที่จะเข้าไปเสนอขาย แม้ว่าในขณะนั้น ลูกค้าจะกำลังทำงานอยู่					
2.	ในสถานการณ์ที่อาจมีอันตรายเกิดขึ้น ท่านจะคอย พูดเตือน แม้ว่าจะเป็นการทำลายความสงบและไม่ สุภาพ					
3.	เมื่อท่านคิดว่าลูกค้ามีความเห็นที่ไม่ถูกต้อง ท่านจะ รอจังหวะแล้วพูดว่า “ ครับ... แต่ว่า...”					
4.	ท่านตั้งใจว่าสักวันท่านต้องได้รางวัลคุณวุฒิตัวแทน ยอดเยี่ยม 10 อันดับแห่งปี					
5.	ท่านใช้สติปัญญาและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อ ทำยอดขายให้ได้ตามเป้าหมาย					
6.	ท่านตั้งเป้าหมายไว้ว่า ท่านจะทำยอดขายในครั้งแรก ที่เข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิตให้ไม่น้อยกว่าระดับ รายได้ประจำที่ท่านเคยได้รับ					
7.	ท่านสามารถอดทนต่อคำพูดเสียดสีของลูกค้าได้					

ข้อ	รายการ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
8.	เมื่อท่านอธิบายเงื่อนไขกรรมธรรม์แล้ว แต่ ลูกค้ายังไม่เข้าใจท่านจะอธิบายจนกว่าลูกค้าจะเข้าใจ					
9.	ท่านจะพยายามต่อไป แม้ว่ายอดขายของท่านที่ผ่านมาไม่ดีขึ้น					
10.	เมื่อบริษัทอนุมัติกรรมธรรม์ ท่านจะนำกรรมธรรม์ส่งลูกค้าเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้					
11.	ท่านแจ้งลูกค้าทันทีในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำประกันชีวิต					
12.	เมื่อลูกค้าติดต่อเรื่องเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต ท่านจะรีบดำเนินการทันที					
13.	ท่านมีวิธีเสนอขายที่ดีกว่า และไม่เหมือนกับตัวแทนประกันชีวิตรายอื่น					
14.	ท่านชอบปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการเสนอขายที่ท่านคิดว่าจะทำให้การขายดีขึ้น					
15.	ท่านนำประสบการณ์การขายสินค้าอย่างอื่นมาลองปรับใช้กับการขายประกันชีวิต					
16.	ท่านหลีกเลี่ยงการพรรณนา ความคุ้มครองที่เกินกว่าความเป็นจริง					
17.	ท่านไม่เสนอผลตอบแทนอย่างอื่นให้ลูกค้า นอกเหนือจากความคุ้มครองตามกรรมธรรม์					
18.	ท่านอธิบายข้อจำกัดบางอย่างในกรรมธรรม์ให้ลูกค้าทราบโดยละเอียด					
19.	ท่านจะพิจารณาข้อเท็จจริง ก่อนจะสรุปว่าผู้อื่นถูกหรือผิด					
20.	ท่านขอหลักฐานจากลูกค้าครบถ้วนเสมอ					

ข้อ	รายการ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
21.	ท่านตรวจเช็คเอกสารเกี่ยวกับการขายว่าขาดเหลืออะไรบ้าง					
22.	การบริการลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ จะทำให้ท่านมีลูกค้าตลอดไป					
23.	ถ้าท่านตั้งใจ ท่านจะประสบความสำเร็จในอาชีพ					
24.	สักวันท่านจะได้คุณวุฒิ 10 อันดับแห่งปี					
25.	ทุกวันที่ท่านจะบันทึกงานของวันพรุ่งนี้ที่ต้องติดตาม					
26.	แต่ละไตรมาสท่านจะคิดว่าท่านจะขายประกันชีวิตได้เท่าไร					
27.	ตารางปฏิบัติงานทำให้ท่านทำงานได้ครบถ้วน					
28.	ท่านบันทึกไว้ว่าไปพบลูกค้าเมื่อไรบ้าง					
29.	กิจกรรมในแต่ละวันท่านจะบันทึกไว้					
30.	จากการบันทึกประจำวัน ท่านคิดว่าท่านใช้เวลาได้เหมาะสมแล้ว					
31.	เมื่อลูกค้าขอความช่วยเหลือ ท่านช่วยเหลือโดยคิดว่าสักวันลูกค้าอาจช่วยเหลือท่าน					
32.	ท่านคิดว่าลูกค้าที่ไม่ยอมให้ท่านเข้าพบ คงเป็นเพราะลูกค้าไม่ว่างจริง ๆ					
33.	ท่านให้บางสิ่งบางอย่างแก่เพื่อนได้ โดยไม่ต้องการให้เขารู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ					
34.	ท่านรับฟังข้อคำหนิจากลูกค้าด้วยความสุขุมเยือกเย็น					
35.	บางครั้งท่านก็คิดวกไปวนมา และสับสน จนไม่รู้ว่าตนเองต้องการอะไร					
36.	ท่านควบคุมอารมณ์ได้ดีในทุกสถานการณ์					

ข้อ	รายการ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
37.	เมื่อถึงเทศกาล ท่านมักจะมีของไปเยี่ยมลูกค้าเสมอ					
38.	เมื่อลูกค้าเสียชีวิต ท่านจะไปงานศพแสดงความเสียใจด้วย					
39.	ท่านจะรอให้ลูกค้าพูดจบเสียก่อนแล้วท่านจึงจะพูด					
40.	ท่านมักมีส่วนร่วมหรือถูกเลือกให้เป็นตัวแทนในการเจรจาต่อรองเสมอ					
41.	ท่านมีเป้าหมายอยู่ในใจแล้ว ก่อนที่จะขอร้องให้ใครทำอะไร					
42.	ท่านพยายามใช้คำพูดที่เข้าถึงอารมณ์ของผู้ฟังพร้อมกับหลักการและเหตุผลเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ					
43.	เมื่อมีข้อผิดพลาดในกรรมธรรม์ ท่านรีบแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์ตามสิทธิ์ที่พึงได้					
44.	เมื่อลูกค้าต้องการเรียกร่องสินค้าใหม่ ท่านจะดำเนินการให้					
45.	ถึงแม้ลูกค้าของท่านจะอยู่ไกล แต่ท่านก็ยังติดต่อเพื่อถามข่าวเสมอ					
46.	อาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่ไม่มีวันอดตาย					
47.	อาชีพตัวแทนประกันชีวิตได้ช่วยเหลือบุคคลอื่น					
48.	อาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่ได้บริหารเวลาเอง					
49.	ท่านเชื่อว่าบริษัทมีความมั่นคง					
50.	บริษัทจะจ่ายสินไหมเสมอ ถ้าเป็นไปตามเงื่อนไขของกรรมธรรม์					
51.	เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทจะให้ตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้แก้ปัญหา โดยไม่ช่วยเหลือใดๆ เลย					

ข้อ	รายการ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
52.	ท่านยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้รับรางวัล					
53.	เพื่อนร่วมงานช่วยสอนเทคนิคการขายให้กับท่าน					
54.	ตัวแทนประกันชีวิตทุกคน พยายามพัฒนาอาชีพนี้ เพื่อให้เป็นอาชีพที่สังคมยอมรับ					
55.	ท่านทราบว่าประกันชีวิตมีกี่แบบ					
56.	ท่านทราบขั้นตอนการเรียกร้องสินไหมทดแทน					
57.	ท่านให้คำปรึกษากับลูกค้าเกี่ยวกับเงื่อนไขการเรียกร้องสิทธิ์ได้					
58.	ท่านสนใจที่จะเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในอาชีพ					
59.	ท่านเข้าฟังการบรรยายทางวิชาการเมื่อมีเวลา					
60.	อาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีการแข่งขันสูง จำเป็น ต้องเข้าฟังการบรรยายทางวิชาการเพื่อรับฟังข้อมูล ใหม่ๆ					
61.	ท่านติดตามข่าวสารอยู่เสมอ					
62.	ท่านอ่านหนังสือเกี่ยวกับผู้ประสบความสำเร็จในการ ขาย					
63.	การรู้เรื่องรอบตัวมากๆ สามารถนำมาปรับใช้กับการ เสนอขายได้					
64.	ท่านตรวจสอบเสมอว่า ท่านไปพบลูกค้ากี่ราย และ ประสบความสำเร็จกี่ราย					
65.	ท่านกลับมาทบทวนอยู่เสมอว่า เพราะเหตุใดลูกค้า จึงปฏิเสธ					
66.	ท่านเคยพบข้อบกพร่องของตนเอง และทำการปรับ ปรุงจนยอดขายท่านดีขึ้น					
67.	ท่านเคยฝึกซ้อมการเสนอขาย ก่อนไปขายจริง					

ข้อ	รายการ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
68.	ท่านได้ลองนำเทคนิคการเสนอขาย จากหนังสือที่ท่านศึกษามาใช้					
69.	ก่อนจะออกไปขายจริง ควรมีการซ้อมการเสนอขายก่อน					

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์	ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ นิภา ศรีไพโรจน์	ภาควิชาการวัดผลและวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ ชวลิต รวยหาจิณ	ภาควิชาการวัดผลและวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
คุณพิสิษฐ์ จันทรมงคล	ผู้เชี่ยวชาญด้านตัวแทนประกันชีวิต

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางปนัดดา คุรุกิจกำจร
วัน เดือน ปีเกิด	19 พฤศจิกายน 2511
สถานที่เกิด	นครราชสีมา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	119/33 หมู่บ้านอารีนาพาร์ค ซ.สยามธรณี ถ.คูบอน แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ 509-7757
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2529	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนสุนารีวิทยา
พ.ศ. 2534	วท.บ. คณะพยาบาลศาสตร์ จากวิทยาลัยหัวเฉียว
พ.ศ. 2542	กศ.ม. คณะศึกษาศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2534	พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลหัวเฉียว
พ.ศ. 2536	Technical Manager บริษัท Dermalogica จำกัด
พ.ศ. 2537	ผู้ประสานงานระบบโรงพยาบาล บริษัท เคียนหวงวิสาหกิจ จำกัด
พ.ศ. 2539	ผู้พิจารณาสินไหม บมจ. ประกันชีวิตศรีอยุธยา ซีเอ็มจี

คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ

บทคัดย่อ
ของ
ปณิดดา คุรุกิจกำจร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว

พฤษภาคม 2543

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย 1) เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพในแต่ละด้าน ตามตัวแปรด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสิทธิภาพด้านการขายประกันชีวิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลงานได้ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนดและได้รับรางวัลจากบริษัท ซึ่งเลือกมาโดยการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 189 คน เครื่องมือใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ จำนวน 69 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92

ผลการวิจัยปรากฏผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Release 7.5.1 จากการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีส่วนประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis) และหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax Method) ได้ องค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ คือ ด้านการพัฒนาด้านในด้านการทำงาน ด้านวิจารณ์ญาณ ด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม และด้านเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งมีความแปรปรวนสะสมเท่ากับร้อยละ 60.96 ของความแปรปรวนทั้งหมด และมีจำนวนข้อคำถามที่แตกต่างกันในแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่ 4,6,3 และ 3 ข้อ ตามลำดับ รวมทั้งหมด 58 ข้อความ

2 ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มี เพศต่างกัน อายุต่างกัน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีคุณลักษณะด้านการพัฒนาด้านในด้านการทำงาน ด้านวิจารณ์ญาณ ด้านสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม และด้านเชื่อมั่นในตนเอง ไม่แตกต่างกัน

3. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีระดับการศึกษาต่างกันและประสิทธิภาพด้านการขายประกันชีวิตต่างกัน มีคุณลักษณะด้านการสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม และคุณลักษณะด้านการพัฒนาด้านในด้านการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

CHARACTERISTICS OF SUCCESSFUL LIFE ASSURANCE AGENTS

AN ABSTRACT

BY

PANADDA KHURUKITKAMCHON

**Presented in partial fulfillment of the requirements for the Master
Of Education degree in Guidance and Counseling Psychology
At Srinakharinwirot University
May 2000**

The purpose of this study was twofold : (1) to analyze characteristics of successful life assurance agents ; and (2) to determine the comparability of their characteristics when grouped according to the differences of gender, age, level of education, marital status, and selling life assurance experiences.

The subjects of 189 assurance agents were selected from the agents whose work performance reached the company's target and received awards. The research instruments were a personal data questionnaire and a questionnaire of characteristics of successful life assurance agent consisted of 69 items of five rating scale with reliability of 0.92

The results of the study were as follows :

1. The results of factor analysis by SPSS program for Windows Release 7.5.1 using principal component analysis technique and orthogonal rotation by varimax method were four factors : personal development on work life, discretion, persuasive communication and self-confidence, with 60.96% of cumulative variability. These four factors consisted of 58 items : forty-six, six, three and three items respectively.

2. No significant differences in agents' personal development on work life, discretion, persuasive communication, and self-confidence were found when grouped according to the differences in gender, ages, and marital status.

3. Significant differences in agents' persuasive communication and personal development on work life were found when grouped according to level of education and selling life assurance experiences at .05 level.