

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต
บริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวมะลิวรรณ สังข์อ้นนัต

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
ตุลาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

368.32
มว 41 ๗
ด.3

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต
บริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวมะลิวรรณ สังข์อินันต์

22 ต.ค. 2545

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
ตุลาคม 2545

4152038

มะลิวรรณ สังข์อนันต์. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.เมธิรินทร์ วิณญชน, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทา สุรักษา.

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาและเปรียบเทียบตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต ตามตัวแปรทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคตและความเชื่ออำนาจภายในตน กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนประกันชีวิตบริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพจำนวน 45 คน และกลุ่มตัวแทนที่กำลังจะประสบความสำเร็จจำนวน 153 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่ แบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน แบบสอบถามการควบคุมตนเอง แบบสอบถามการมุ่งอนาคตและแบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายในตน การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การทดสอบค่าที (t-test)

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า

1. ตัวแทนประกันชีวิตกลุ่มประสบความสำเร็จและกลุ่มกำลังจะประสบความสำเร็จมีทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคตและความเชื่ออำนาจภายในตน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง
2. ตัวแทนประกันชีวิตกลุ่มประสบความสำเร็จและกลุ่มกำลังจะประสบความสำเร็จมีทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต การมุ่งอนาคตและความเชื่ออำนาจภายในตนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ตัวแทนประกันชีวิตกลุ่มประสบความสำเร็จและกลุ่มกำลังจะประสบความสำเร็จมีแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

FACTORS RELATED TO CAREER SUCCESSFULNESS OF INSURANCE AGENTS IN
SIAMSAMSUNG LIFE INSURANCE CO., Ltd.

AN ABSTRACT
BY
MISS MALIWUN SUNGANUN

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology
at Srinakharinwirot University

October 2002

Maliwan Sanganan. (2545). *Factors Related to Career Successfulness of Insurance Agents In Siamsamsung Life Insurance co.,Ltd.* Master Project, M.A. (Guidance and Counseling Psychology). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assoc. Prof. Dr.Methinin Pinyuchon, Assist. Dr.Nanta Sooraksa.

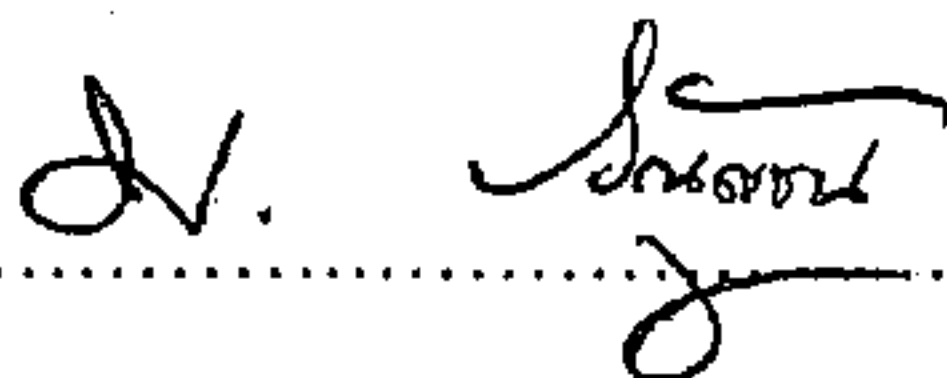
The purposes of this research was designed to study and compare factors related to career successfulness of insurance agents in Siamsamsung life insurance co.,Ltd. The variable factors such as attitude, work motivation, self control, future orientation and locus of control. The sample of the study consisted of 198 agents separate 45 successful agents and 153 will successful agents. The data were collected though rating scale questionnaires and analyzed by t-test.

The results of the study were as follows:

1. The largest number of successful agents and will successful agents had attitude, work motivation, self control, future orientation and locus of control were at the high level.
2. Successful agents differ from will successful agents in attitude, future orientation and locus of control at .05 level.
3. Successful agents did not differ from will successful agents in work motivation, self control at .05 level.

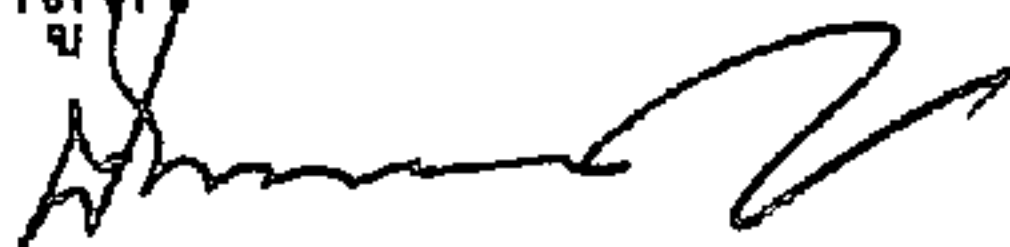
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



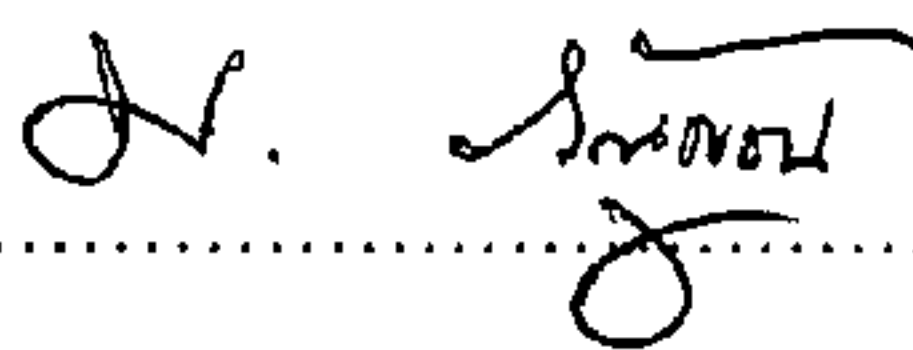
(รองศาสตราจารย์ ดร.เมธินันท์ ภิกขุณ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



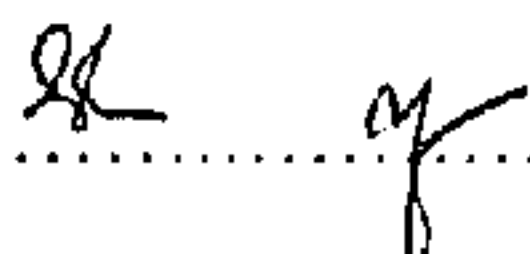
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทนา วงษ์อินทร์)

คณะกรรมการสอบ



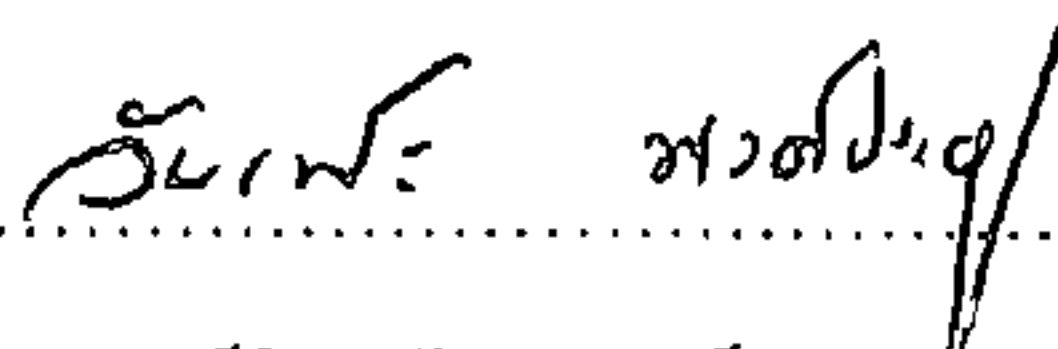
ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.เมธินันท์ ภิกขุณ)



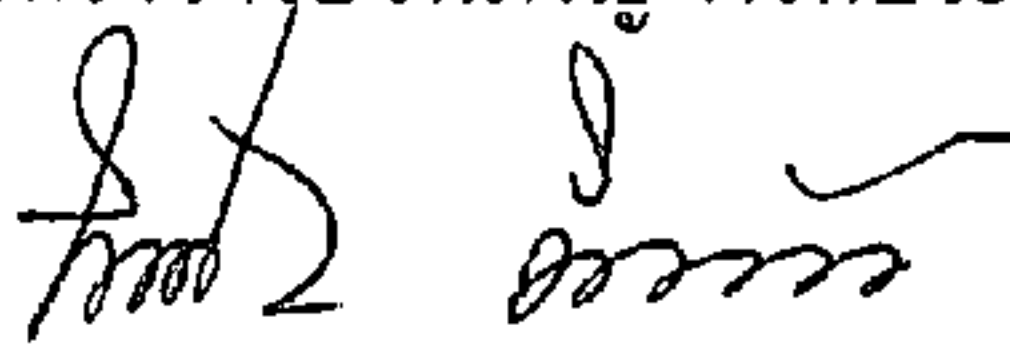
กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทา สุรักษา)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันเพ็ญ พงศ์ประยูร)



กรรมการ

(อาจารย์ไพศาล อันประเสริฐ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จิตรศุภกุล)

วันที่ 4 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา แนะนำให้คำปรึกษาและช่วยสนับสนุนอย่างจาก รองศาสตราจารย์ ดร.เมธิรินทร์ ภิญโญชน และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทา สุรักษา ซึ่งเป็นประธานและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาเพื่อให้คำแนะนำข้อคิดเห็นต่าง ๆ ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องเป็นอย่างดียิ่งเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทั้งสองท่านเป็นอย่างมาก และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ไพศาล อันประเสริฐ กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือ และผู้ช่วยศาสตราจารย์วันเพ็ญ พงศ์ประยูร กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม ที่กรุณาให้คำแนะนำ และให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร. พาสนา จุลรัตน์ และอาจารย์มลทิรา จารุเพ็ง ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ ปรับปรุงและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์รังรอง ศรีทองดี และคณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ ตลอดจนความเมตตาและความเอื้ออาทรแก่ผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบคุณตัวแทนประกันชีวิตบริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด ที่ได้สละเวลาและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณคุณจรรุวรรณ นามพรหม คุณธิติมา จักรเพชร และพี่ ๆ เพื่อน ๆ จิตวิทยาการแนะแนวภาคพิเศษรหัส 41 ที่คอยให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

และท้ายสุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ และขอน้อมระลึกถึงพระคุณบิดา มารดา และพี่สาว สำหรับความรัก ความห่วงใย กำลังใจ และทุนทรัพย์ ที่มีต่อผู้วิจัยในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

มะลิวรรณ สังข์อนันต์

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ

ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	5
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6

2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิต.....	8
ความหมายของการประกันชีวิต.....	9
มุมมองใหม่ของการประกันชีวิต.....	10
คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ดี.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต.....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต.....	15
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ.....	17
ความหมายของทัศนคติ.....	17
การวัดทัศนคติ.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ.....	18
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	19
ความหมายของแรงจูงใจ.....	19
กระบวนการของแรงจูงใจ.....	21
ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน.....	22
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดแรงจูงใจในการทำงาน.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมตนเอง.....	26
ความหมายของการควบคุมตนเอง.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมตนเอง.....	27
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งอนาคต.....	28
ความหมายของการมุ่งอนาคต.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งอนาคต.....	28
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจในตน.....	29
ความหมายของความเชื่ออำนาจในตน.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจในตน.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล.....	42
การจัดกระทำข้อมูล.....	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผล.....	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
ความมุ่งหมาย.....	54
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	55
อภิปรายผล.....	57
ข้อเสนอแนะ.....	59
บรรณานุกรม.....	61
ภาคผนวก.....	67
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	80

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ.....	44
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะ ประสบความสำเร็จในอาชีพ.....	45
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้านทัศนคติต่ออาชีพ ตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน ของตัวแทนประกันชีวิตที่ ประสบความสำเร็จในอาชีพ.....	47
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้านทัศนคติต่ออาชีพ ตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน ของตัวแทนประกันชีวิตที่ กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพ.....	48
5	เปรียบเทียบทัศนคติต่ออาชีพ ของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบ ความสำเร็จกับกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จ.....	49
6	เปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงาน ของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบ ความสำเร็จกับกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จ.....	50
7	เปรียบเทียบการควบคุมตนเอง ของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบ ความสำเร็จกับกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จ.....	51
8	เปรียบเทียบการมุ่งอนาคต ของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบ ความสำเร็จกับกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จ.....	52
9	เปรียบเทียบความเชื่ออำนาจภายในตน ของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบ ความสำเร็จกับกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จ.....	53
10	ค่าอำนาจจำแนกที่ (t) เป็นรายข้อแบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพ.....	77
11	ค่าอำนาจจำแนกที่ (t) เป็นรายข้อแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน.....	77
12	ค่าอำนาจจำแนกที่ (t) เป็นรายข้อแบบสอบถามการควบคุมตนเอง.....	78
13	ค่าอำนาจจำแนกที่ (t) เป็นรายข้อแบบสอบถามลักษณะมุ่งอนาคต.....	78
14	ค่าอำนาจจำแนกที่ (t) เป็นรายข้อแบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายในตน.....	79

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นสายงานอาชีพที่น่าสนใจและมั่นคง เพราะไม่ว่าจะเป็นตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลา หรือตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา จะไม่ถูกปลดจากการเป็นตัวแทน (ยกเว้นในกรณีที่ทำผิด) และยังสามารถทำผลงานได้มาก ๆ บริษัทจะถือว่าเป็นตัวแทนที่ประสบความสำเร็จ (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2540) อาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีลักษณะเด่นคือ ไม่มีขีดจำกัดของรายได้ มีรายได้ต่อเนื่อง มีรายได้ในขณะที่เรียนรู้งาน ไม่มีการจำกัดเรื่องอายุ เป็นอาชีพที่มีความกว้างขวาง มีความก้าวหน้ารวดเร็วตามความสามารถที่แท้จริง เป็นงานอิสระ ไม่ต้องใช้เงินลงทุน เป็นอาชีพที่มีเกียรติ เพราะทำประโยชน์ให้กับสังคม ไม่มีการเปลี่ยนแปลงยอดขายตามฤดูกาล เป็นกิจการที่มีความมั่นคงและยั่งยืน เพราะการประกันชีวิตมีมูลฐานมาจากความต้องการของมนุษย์

สมาคมประกันชีวิตไทย (2532) ได้กล่าวว่า ตัวแทนประกันชีวิตเป็นบุคคลที่เป็นสื่อกลางเชื่อมโยงระหว่างบริษัทประกันชีวิตกับลูกค้าคาดหวัง ที่จะนำเสนอบริการประกันชีวิตให้ผู้คาดหวังยอมรับ และทำประกันในที่สุด นอกจากนี้ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตเปรียบเสมือนผู้สนับสนุนที่จะทำให้บริษัทประกันชีวิตสามารถดำเนินการรับใช้สังคม โดยการคัดเลือกสมาชิกผู้เอาประกันตามแบบกรมธรรม์ที่บริษัทมีอยู่ และทำหน้าที่แจ้งข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้คาดหวังอย่างเอาใจใส่ ตลอดจนทำหน้าที่ให้บริการอื่นๆ เช่น การรับแจ้งการชดเชยความเสียหาย (ค่าสินไหมทดแทน) เป็นต้น จึงเห็นได้ว่าหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตมีความสำคัญและมีส่วนทำให้เกิดการทำประกันชีวิต ดังที่พบได้จากงานวิจัยของจิรพร โกลากุล และกรรณิกา บันสิทธิ์ (2528 : 58 – 63) ได้สำรวจทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพฯ เกี่ยวกับการทำประกันชีวิต และการออมทรัพย์ พบว่าสาเหตุสำคัญของการทำประกันชีวิตมากที่สุด มาจากการได้รับการเชิญชวนจากตัวแทนบริษัทประกันชีวิต รองลงมาได้แก่ การเห็นว่าการประกันชีวิตเป็นสิ่งที่ดี ส่วนความรู้เกี่ยวกับการทำประกันชีวิตนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับความรู้จากการเสนอขายของตัวแทนประกันชีวิตมากที่สุด

ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีความสำคัญต่อสังคมและเศรษฐกิจเป็นอย่างมากเนื่องจากเป็นผู้ชักชวนให้ประชาชนออมเงินระยะยาวและทำให้ครอบครัวมีหลักประกันว่าจะไม่เป็นภาระกับสังคมหากหัวหน้าครอบครัวขาดรายได้ เนื่องจากการเจ็บป่วย ทุพพลภาพหรือแม้กระทั่งจากไปก่อนวัยอันควร อาชีพตัวแทนประกันชีวิต ได้รับการยอมรับในสังคมเทียบเท่ากับผู้มีอาชีพอิสระ หรือวิชาชีพอื่น ๆ จึงมีประชาชนจำนวนมากสมัครเป็นตัวแทนประกันชีวิต

สมาคมประกันชีวิตไทย (2535) ได้ศึกษาอัตราการหมุนเวียนของตัวแทนประกันชีวิตในประเทศไทย โดยได้ใช้แบบสอบถามเพื่อการศึกษาตัวแทนประกันชีวิต 11 บริษัท ผลการศึกษาพบว่าในแต่ละปีจะมีผู้ที่ออกจากอาชีพไปประมาณ 3,000 - 6,000 คน เหตุผลเพราะตัวแทนประกันชีวิตไม่พอใจในอาชีพจึงออกจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในที่สุด ตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะเกิดความท้อแท้ มีความเบื่อหน่ายในการทำงาน ไม่ออกพบลูกค้าทำให้ไม่มียอดขายตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด ไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพและออกจากอาชีพตัวแทนในที่สุด

ในการประกอบอาชีพนั้นทัศนคติต่ออาชีพเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญต่อความสำเร็จในการทำงาน จากการศึกษาวิจัยของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) พบว่าครูที่มีทัศนคติที่ดีต่องานจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีและยังสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ งานวิจัยของ ชานนท์ บุรี (2535) ได้ศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยสารพัดช่าง พบว่า อาจารย์ที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่ออาชีพครู จะมีปัญหาในการปฏิบัติงานมากกว่าอาจารย์ที่มีทัศนคติต่ออาชีพครู ผอเบียร วงศ์ภักดี (2537) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มี ทัศนคติต่อการทำงานสูง มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีทัศนคติต่อการทำงานต่ำ

นอกจากนี้สิ่งสำคัญซึ่งช่วยในการกระตุ้นให้บุคคลเพิ่มความพยายามในการทำงาน คือ แรงจูงใจในการทำงาน บุคคลที่ถูกจูงใจจะมีแนวทางการทำงานที่ชัดเจน ระดับการทำงานสม่ำเสมอ ซึ่งผลการปฏิบัติงานจะสูงกว่าเมื่อเทียบกับคนที่ไม่มีความจูงใจ แรงจูงใจในการทำงานเป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรมให้แต่ละบุคคลใช้ความสามารถในการดำเนินงานไปในทิศทางที่นำไปสู่เป้าหมาย (อารีรัตน์ หิรัญโร. 2531) จากงานวิจัยของหรรษา สุขกาล (2538) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจจากความคาดหวังในงาน กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า แรงจูงใจจากความคาดหวังในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลวิชาชีพมีความจูงใจจากความคาดหวังในงานอยู่ในระดับสูง โดยพยาบาลวิชาชีพคาดหวังว่ามีโอกาสได้รับผลตอบแทน และให้ความสำคัญของผลตอบแทนในระดับปานกลาง และคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะทำให้งานสำเร็จอยู่ในระดับสูง

อาชีพตัวแทนประกันชีวิตถือว่ามีอิสระในการทำงานมาก ผู้ที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีการควบคุมตนเองให้มีความตั้งใจและใช้ความพยายามอย่างจริงจังให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต การควบคุมตนเอง คือ กระบวนการที่บุคคลใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือหลายวิธีรวมกันเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองจากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยบุคคลนั้นเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมเป้าหมาย กระบวนการที่จะนำไปสู่เป้าหมายและควบคุมตัวแปรทั้งภายในและภายนอกของบุคคลอื่นจะมี

ผลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ตลอดจนมีการประเมินเป้าหมายด้วยตนเอง (Cormier and Cormier, 1979) จากงานวิจัยของ ศศวรรณ เทศศรีเมือง (2535) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลการควบคุมตนเองและการชี้แนะที่มีต่อความขยันหมั่นเพียรในการเรียนของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่านักเรียนที่ได้รับการควบคุมตนเองมีความขยันหมั่นเพียรในการเรียนเพิ่มขึ้นมากกว่านักเรียนที่ได้รับการชี้แนะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การที่บุคคลจะสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นจะต้องมีการวางแผนเป้าหมายในอนาคต บุญรับ ศักดิ์มณี (2532) กล่าวว่า การมุ่งอนาคต หมายถึงความสามารถในการคาดการณ์ไกล เล็งเห็นผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สามารถวางแผนปฏิบัติเพื่อรับผลดีหรือป้องกันผลเสีย จะเกิดขึ้นในอนาคต การมุ่งอนาคตมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน กล่าวคือถ้าแต่ละขั้นตอนในการทำงานนั้นมีผลต่อความสำเร็จหรือความก้าวหน้าของบุคคลในอนาคต ความสำเร็จในแต่ละขั้นตอนจะเป็นแรงจูงใจให้พยายามทำงานในขั้นต่อไปให้สำเร็จ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขั้นสุดท้าย ชัยมงคล บัวช่วย (2540) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการพัฒนาดตนเองกับลักษณะมุ่งอนาคตของครูพลศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาดตนเองกับลักษณะมุ่งอนาคตของครูพลศึกษา ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่นมีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญ อาจกล่าวได้ว่าด้านพฤติกรรมการทำงาน ลักษณะมุ่งอนาคตสามารถเป็นตัวอธิบายพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนำไปสู่ความสำเร็จในอาชีพได้

ในด้านของพฤติกรรมการทำงานมีผลการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงถึงความสำคัญของการมีความเชื่ออำนาจภายในตน เช่น จากการวิจัยของ วิเชียร รักการ (2532) ที่ทำการเปรียบเทียบลักษณะทางจิตของนิสิตอาสาสมัครโดยการศึกษาเฉพาะกรณี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในส่วนที่เกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตนกับพฤติกรรมการทำงานอาสาพัฒนา ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่ออำนาจภายในตนจะทำให้คนที่มีพฤติกรรมไม่ชอบอยู่เฉย ๆ ชอบกิจกรรมต่าง ๆ มีความอยากรู้อยากเห็น พยายามใฝ่เรียนรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี มีความกระตือรือร้น มีลักษณะผู้นำ มีวินัยแห่งตน และมีคุณธรรมแห่งความเป็นพลเมืองดีสูง ความเชื่ออำนาจภายในตนเป็นจึงคุณลักษณะประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงาน

การออกจากอาชีพตัวแทนนั้นทำให้บริษัทประกันชีวิตประสบปัญหาในการสรรหาตัวแทนที่ดี เสียค่าใช้จ่ายในการจัดอบรมตัวแทนใหม่ ค่าใช้จ่ายค่าเอกสารที่มอบให้แก่ตัวแทนใหม่ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงมากในแต่ละปี ดังนั้น หากได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในอาชีพของตัวแทนมากขึ้น ก็น่าจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทเพื่อลดค่าใช้จ่ายดังกล่าวลง และได้ตัวแทนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น นำมาซึ่งเบี้ยประกันให้บริษัทมีผลประกอบการที่สูงขึ้น และตัวแทนประกันชีวิตเองที่สามารถมีรายได้มากขึ้นจากการทำงานที่ประสบความสำเร็จ

สำเร็จ อาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต ส่งผลต่อบริษัทประกันชีวิต ส่งผลต่อความสำเร็จของประเทศไทย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาศักยภาพบริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด เนื่องมาจากบริษัทกำลังขยายงานด้านบุคลากรที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตให้มีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าให้กับบริษัทได้ตามเป้าหมาย ขยายทีมงานที่เข้มแข็ง ประสบความสำเร็จในอาชีพและเป็นกำลังสำคัญให้บริษัทบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานอย่างรวดเร็ว บริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัดเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกที่เป็นผู้นำในการสร้างระบบบุคลากรฝ่ายขายแบบเต็มเวลามาใช้ ตั้งแต่เริ่มเนินธุรกิจในปี 2540 โดยการร่วมทุนของ 4 องค์การใหญ่ ได้แก่ ซัมซุงไลฟ์อินชัวรันซ์ (Samsung Life Insurance) ซึ่งเป็นบริษัทที่เปิดดำเนินงานและให้บริการด้านการประกันชีวิตมากกว่า 45 ปี ได้ขยายธุรกิจประกันชีวิตสู่เมืองสำคัญต่าง ๆ ทั่วโลก เช่น ลอนดอน นิวยอร์ก โตเกียว ปักกิ่ง ฮองกง สิงคโปร์ และไทย โดยมีสินทรัพย์รวมมากกว่า 30,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ, สหกรุป (Saha Group) เป็นกลุ่มธุรกิจชั้นนำของประเทศไทยในการผลิตและจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภค และธุรกิจอื่น ๆ อีกหลากหลายประเภท มีบริษัทในเครือรวม 300 บริษัท สินทรัพย์รวม 80,000 ล้านบาท, บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (IFCT) ดำเนินธุรกิจทางด้านการเงินการธนาคาร และการลงทุน มีบริษัทในเครือ 13 บริษัทสินทรัพย์รวม 185,000 ล้านบาท, ธนาคารนครหลวงไทย ดำเนินธุรกิจด้านธนาคารและการเงิน และยังมีบริษัทในเครือที่ให้บริการทางด้านประกันภัยและโรงงานต่าง ๆ รวม 17 บริษัท สินทรัพย์รวม 343,000 ล้านบาท

การที่บริษัทจะส่งเสริมให้ตัวแทนประสบความสำเร็จในอาชีพนั้น จำเป็นต้องรู้ว่ามีตัวแปรใดบ้างที่ทำให้ตัวแทนประสบความสำเร็จในอาชีพ จากการศึกษาค้นคว้าและงานวิจัยดังกล่าวมาแล้วผู้วิจัยคาดว่าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต นั้นได้แก่ ทักษะติดต่ออาชีพ แรงจูงใจในการทำงาน การมุ่งอนาคต การควบคุมตนเอง ความเชื่ออำนาจภายในตน

ผู้วิจัยหวังว่าผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทประกันชีวิตในการคัดเลือกและฝึกอบรมบุคคลเข้ามาเป็นตัวแทนประกันชีวิต และเป็นประโยชน์ต่อตัวแทนประกันชีวิตได้นำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำแนกตาม ทักษะติดต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การมุ่งอนาคต การควบคุมตนเอง ความเชื่ออำนาจภายในตน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ทำให้ทราบถึงการประสบความสำเร็จในอาชีพของตัวแทนประกันชีวิต โดยจำแนกตามตัวแปร ทักษะติดต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การมุ่งอนาคต การควบคุมตนเอง ความเชื่ออำนาจภายในตนเอง และข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถใช้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานประกันชีวิตเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นตัวแทนประกันชีวิตบริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด จำนวน 198 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพิจารณาเห็นชอบให้ดำรงตำแหน่ง T/L (Team Leader), S/M (Sales Manager), M/M (Marketing Manager) ทั้งหมด 45 คน
2. กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จ มีตำแหน่ง L/P (Life Planner) จำนวน 153 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม
 - 1.1 กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ
 - 1.2 กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่
 - 2.1 ทักษะติดต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต
 - 2.2 แรงจูงใจในการทำงาน
 - 2.3 การควบคุมตนเอง
 - 2.4 การมุ่งอนาคต
 - 2.5 ความเชื่ออำนาจภายในตน

สมมุติฐานการวิจัย

1. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จมีทักษะติดต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน
2. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

3. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จมีการควบคุมตนเองแตกต่างกัน
4. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จมีการมุ่งอนาคตแตกต่างกัน
5. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จมีความเชื่ออำนาจในตนเองแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ผู้ที่บริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด มอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท
2. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ หมายถึง ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด ที่มีตำแหน่ง T/L (Team Leader), S/M (Sales Manager), M/M (Marketing Manager)
 - 2.1 มีอายุงานอย่างน้อย 3 เดือนขึ้นไป
 - 2.2 เป็นตัวแทนประกันชีวิตแบบเต็มเวลาเข้าประชุมเข้าไม่ต่ำกว่า 15 วันต่อเดือน
 - 2.3 มีทีมงานอย่างน้อย 5 คน
 - 2.4 มีเบี้ยประกันในทีม 40,000 บาท ขึ้นไปต่อเดือน
 - 2.5 ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพิจารณาเห็นชอบให้ดำรงตำแหน่ง T/L (Team Leader), S/M (Sales Manager), M/M (Marketing Manager)
3. ตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จ หมายถึงตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด มีตำแหน่ง L/P (Life Planner) มีคุณสมบัติดังนี้
 - 3.1 ผ่านการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการให้เป็นตัวแทนประกันชีวิต
 - 3.2 ผ่านการอบรมเป็นเวลา 2 สัปดาห์
 - 3.3 เป็นตัวแทนแบบเต็มเวลา
 - 3.4 เข้าประชุมเข้าไม่ต่ำกว่า 15 วัน
4. ทักษะติดต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตหมายถึง ความคิดของตัวแทนประกันชีวิตบริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิตในด้านการเห็นคุณค่า และประโยชน์ของอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อบุคคล สังคม ไปในทิศทางบวก เป็นกลาง หรือลบ
5. แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานในบริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด ที่ทำให้ตัวแทนให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถทำให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ลักษณะงานดังกล่าวได้แก่ การมีโอกาสดำเนินงานในตำแหน่งงาน

ได้ใช้ความสามารถความรู้ในการทำงานอย่างเต็มที่ มีการประสานงานกันกับเพื่อนร่วมงาน มีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล เป็นงานที่สังคมยอมรับ มีการอบรมเพิ่มเติมความรู้อยู่เสมอ สามารถใช้การตัดสินใจด้วยตนเองในการปฏิบัติงาน และได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ

6. การควบคุมตนเอง หมายถึง การรู้จักบังคับตนเองของตัวแทนประกันชีวิตบริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด ให้อดได้รอได้อย่างเหมาะสมไม่ต้องพึ่งพาการควบคุมจากคนอื่น สามารถกระทำพฤติกรรมที่ต้องใช้ความพยายามหรืออดทนเป็นเวลานานพอที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้

7. การมุ่งอนาคต หมายถึง การรู้จักคิดของตัวแทนประกันชีวิตบริษัทสยามซัมซุง จำกัด ถึงอนาคตที่ยาวไกลออกไป และเล็งเห็นความสำคัญของอนาคต รู้จักคิดหรือวางแผนการทำงานหรือคาดการณ์ในปัจจุบันเกี่ยวกับผลงานที่จะเกิดขึ้นกับตนในอนาคต

8. ความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง ความเชื่อของตัวแทนประกันชีวิตบริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด ในเรื่องผลของการกระทำของบุคคลโดยมีความเชื่อว่าความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับกระทำของตนเอง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตและความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต
 - 1.1 ความหมายของการประกันชีวิต
 - 1.2 มุมมองใหม่ของการประกันชีวิต
 - 1.3 คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ดี
 - 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต
 - 1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ
 - 2.1 ความหมายของทัศนคติ
 - 2.2 การวัดทัศนคติ
 - 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน
 - 3.1 ความหมายของแรงจูงใจ
 - 3.2 กระบวนการของแรงจูงใจ
 - 3.3 ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน
 - 3.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน
 - 3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมตนเอง
 - 4.1 ความหมายของการควบคุมตนเอง
 - 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมตนเอง
5. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งอนาคต
 - 5.1 ความหมายของการมุ่งอนาคต
 - 5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งอนาคต
6. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจในตน
 - 6.1 ความหมายของความเชื่ออำนาจในตน
 - 6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจในตน

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตและการประสบความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต

1.1 ความหมายของการประกันชีวิต

การประกันชีวิต คือ วิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมมือกัน และยอมรับผิดชอบในส่วนเฉลี่ยความเดือดร้อนเกี่ยวกับรายได้ที่เกิดขึ้นแก่ครอบครัวของบุคคลในกลุ่มนั้น การมรณกรรมของบุคคลที่เป็นหัวหน้าครอบครัว ย่อมทำความเดือดร้อนในเรื่องรายได้มาสู่ครอบครัวนั้น หากบุคคลผู้เป็นหัวหน้าครอบครัวได้ทำประกันชีวิต หมายถึงยอมให้บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมรับผิดชอบและรับส่วนเฉลี่ยเรื่องของความเดือดร้อนแล้ว ครอบครัวของบุคคลนั้นก็จะได้รับเงินจำนวนหนึ่งตามสัญญา ซึ่งสามารถช่วยแบ่งเบาความเดือดร้อนในเรื่องรายได้ (สุธรรม พงศ์สำราญ. 2542)

การประกันชีวิตไม่ใช่การป้องกันมิให้ภัยเกิดขึ้น ในทำนองเดียวกัน การประกันชีวิตมิใช่วิธีการป้องกันความสูญเสีย หากแต่เป็นวิธีการชดเชยหรือทดแทนความสูญเสียนั่นเอง ดังนั้น การประกันชีวิตจึงสามารถกล่าวได้ว่าเป็นการทดแทนการสูญเสียรายได้ คำว่า รายได้ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก เพราะคนเราสามารถที่จะยังชีพอยู่ได้ก็เนื่องจากรายได้นั่นเอง แต่รายได้เป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน เพราะอาจมีปัญหาลาหลายอย่างที่ทำให้รายได้ต้องหยุดลงขณะหนึ่ง เช่น การมรณกรรม ความชรา การทุพพลภาพ ฯลฯ แต่ในชีวิตของบุคคลทั่วไป การสูญเสียรายได้จากเหตุต่างๆ จากเหตุดังกล่าว มิได้มีการชดเชยให้ ทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจในครอบครัว ดังนั้น การประกันชีวิตสามารถจัดปัญหาได้ โดยการมีเงินชดเชยให้ตามจำนวนทุนประกัน

การประกันชีวิตมีบุคคลเกี่ยวข้องอยู่ 3 ฝ่าย คือ

1. ผู้รับประกัน (Insurer) จัดตั้งขึ้นในรูปบริษัทจำกัด ทำหน้าที่รวบรวมผู้มีความประสงค์เข้าร่วมรับผิดชอบในส่วนเฉลี่ยความเดือดร้อน และรวบรวมเงินเพื่อนำไปให้กับบุคคลที่ประสบความเดือดร้อน ในกรณีที่บุคคลได้ถึงแก่กรรม หรือครบตามกำหนดของสัญญาที่ตกลงไว้

2. ผู้เอาประกัน (Insured) หมายถึง บุคคลที่แสดงความจำนงเข้าร่วมกลุ่มโดยซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต มีหน้าที่ต้องชำระเบี้ยประกันตามมูลค่าที่ได้สัญญาไว้

3. ผู้รับประโยชน์ (Beneficiary) หมายถึง บุคคลซึ่งถูกระบุไว้ในกรมธรรม์ ที่บริษัทจะจ่ายเงินที่เอาประกันให้ในเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้น ผู้รับประโยชน์และผู้เอาประกันอาจเป็นบุคคลเดียวหรือไม่ก็ได้

1.2 มุมมองใหม่ของการประกันชีวิต

หากมองย้อนในอดีตจะพบว่าคนส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อธุรกิจประกันชีวิตโดยมองว่าการทำประกันชีวิตเป็นการแข่งตัวเอง "คนทำไม่ได้ใช้ คนใช้ไม่ได้ทำ" แต่เมื่อบริษัทประกันชีวิตต่าง ๆ ได้พัฒนารูปแบบของกรมธรรม์ประกันภัยคืนให้ "คนทำมีโอกาสได้ใช้" ในลักษณะของการได้รับผลประโยชน์ สามารถจับต้องได้จริงจนทำให้มีทัศนคติใหม่ว่าการทำประกันชีวิตนอกจากเป็นการให้ความคุ้มครองแล้วยังเป็นการออมเงินวิธีหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะโดดเด่นเป็นพิเศษกว่าการฝากเงินไว้กับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป กล่าวคือ

1. เป็นการออมเงินที่ให้การคุ้มครองชีวิตควบคู่ไปด้วย
2. เป็นการออมที่เราสามารถระบุจำนวนเงินที่ต้องการใช้
3. ช่วยให้ผู้เอาประกันมีวินัยในการออม โดยต้องชำระเบี้ยประกันเป็นประจำ เพื่อให้กรมธรรม์มีผลบังคับ ซึ่งจะมีลักษณะเดียวกับการฝากเงินประเภทประจำกับธนาคารพาณิชย์
4. ลูกค้ายที่ซื้อกรมธรรม์ที่มีอายุ 10 ปีขึ้นไป สามารถนำเงินเบี้ยประกันที่จ่ายไปหักลดหย่อนภาษีประจำปีได้ปีละ 10,000 บาท
5. อัตราผลตอบแทนที่ได้รับมีความมั่นคง คือตามอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้แน่นอนตายตัวในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย ไม่ผันผวนขึ้นลงเหมือนการฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์

1.3 คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ดี

เนื่องด้วยตัวแทนประกันชีวิตมีบทบาทอย่างมากต่อภาพพจน์และความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจประกันชีวิตจึงควรที่ตัวแทนจะต้องตระหนักถึงบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของตนกับทั้งพัฒนาตนเองให้รอบรู้ทั้งในด้านหลักวิชาการและในด้านเทคนิคการขาย การขยายตลาด สมาคมตัวแทนประกันชีวิต (2544) ได้กำหนดลักษณะโดยทั่วไปของตัวแทนที่ดีควรมีลักษณะ 8 ดังนี้

1. มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี ผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้น มิใช่ผู้ที่มีความสามารถในการขายแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะต้องเป็นผู้ที่เพียบพร้อมในด้านวิชาการด้วย เพราะธุรกิจมีการพัฒนารูปแบบและวิวัฒนาการทางด้านวิชาการอยู่ตลอดเวลา ถ้าตัวแทนไม่ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาแล้วถึงระยะหนึ่งถึงจุดอับที่ไม่สามารถขยายตลาดได้ ดังนั้นตัวแทนจึงต้องมีการพัฒนาตนเองให้ทันกับความก้าวหน้าของธุรกิจ
2. มีความสามารถในการขายและขยายตลาด ในธุรกิจประกันชีวิตมีวิธีการขายและขยายตลาดอยู่วิธีหนึ่งที่นิยมแพร่หลายมาก และเป็นวิธีการขยายตลาดที่มีประสิทธิภาพ ถ้าอยู่ในระบบและกรอบที่ถูกต้องวิธีนั้นก็คือ วิธีการสร้างตัวแทนใหม่อย่างต่อเนื่อง

3. มีนิสัยในการทำงานดี คือ ต้องเป็นคนที่มีความรับผิดชอบในการทำงาน มีการวางแผน ขยันขันแข็ง และมีความพยายามในการเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องไม่เสนอขายนอกเงื่อนไขในกรรมธรรม์ประกันภัย หรือให้ร้ายเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน เพราะจะนำมาซึ่งทัศนคติที่ไม่ดีของธุรกิจทั้งระบบ

4. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ภาระหน้าที่ที่ตัวแทนประกันชีวิตพึงปฏิบัติ ควรประกอบด้วย

4.1 ต้องขายและเป็นการขายที่มีคุณภาพสมบูรณ์ต่อลูกค้าที่มีคุณภาพโดยพิจารณาว่า ลูกค้ามีความจำเป็นที่จะต้องมีการประกันชีวิตหรือไม่และที่สำคัญต้องมีอำนาจซื้อสามารถชำระเบี้ยประกันภัยได้อย่างต่อเนื่องและตลอดไป อย่าอ้อนวอนให้ลูกค้าช่วยซื้อหรือยัดเยียดขายเป็นอันขาด

4.2 ต้องเก็บเงินจากลูกค้าให้ได้ตามเงื่อนไขในกรรมธรรม์ประกันภัยซึ่งนอกจากจะมุ่งเก็บเงินเพื่อความต่อเนื่องของกรรมธรรม์ แล้วยังเป็นการเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

4.3 ต้องให้บริการลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลายไม่ทอดทิ้งลูกค้า เพราะเมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อนอกจากเพราะเข้าใจในประโยชน์ของการประกันชีวิตแล้ว ส่วนหนึ่งเกิดความเชื่อถือไว้วางใจผู้เสนอขายว่าจะได้รับการบริการเมื่อเกิดเหตุตามเงื่อนไขในกรรมธรรม์ การบริการหลังการขายที่ดีจะนำมาซึ่งการขายครั้งต่อ ๆ ไป

4.4 ต้องประชาสัมพันธ์ธุรกิจตัวเอง หมายถึงต้องหมั่นพยายามเข้าพบลูกค้าเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอเพื่อประชาสัมพันธ์แนะนำประโยชน์เกี่ยวกับการประกันชีวิตกับทั้งแนะนำให้ลูกค้ารู้จักและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตด้วย

4.5 ต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่เจริญก้าวหน้าก็ต่อเมื่อประชาชนเกิดความเชื่อถือศรัทธาในธุรกิจ และเป็นธุรกิจที่อาศัยความสุจริตใจต่อกันอย่างยิ่งทั้งฝ่ายผู้รับประกันภัย ผู้เอาประกันภัยโดยผ่านคนกลาง คือตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องยึดมั่นในจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ มีความสุจริตใจและมีความสำนึกในหน้าที่

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต

กฤษฎณะ กฤตมโนรธ (2533) ได้กล่าวว่า นักการขายโดยเฉพาะนักขายประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ จะต้องเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติเด่นในแนวทางการคิด และการทำงานหลายประการ ซึ่งแตกต่างจากคนธรรมดา โดยทั่วไปต้องคุณสมบัติ 10 ประการดังนี้

1. ความอดทน

บุคคลที่ประสบความสำเร็จในโลกนี้ ไม่ว่าจะเป็นรัฐบุรุษ นักการเมืองคนสำคัญ หรือนักธุรกิจที่มีชื่อเสียง เขาเหล่านั้นล้วนแต่ถูกหล่อหลอมมานับครั้งไม่ถ้วน จะต้องเป็นนักต่อสู้ที่ทรหดอดทน มีลักษณะของการเป็นผู้นำ คือ กล้าคิด กล้าทำ กล้าเสี่ยงที่จะฟันฝ่าต่ออุปสรรคนานัปการ เพื่อแลกกับความสำเร็จที่รออยู่ข้างหน้า แต่ถ้าใครต้องการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมีความอดทนอย่างยิ่งยวด 4 ประการคือ

- 1) อดทนต่อความลำบากตรากตรำทางร่างกาย
- 2) อดทนต่อทุกขเวทนาทางร่างกาย
- 3) อดทนต่อการกระทบกระทั่งทางจิตใจ
- 4) อดทนต่อความเฝ้าฝัน ยั่วเย้า ทางใจและการและทางใจ

2. ขุมกำลังที่ยิ่งใหญ่

ความสำเร็จ ความล้มเหลว และอนาคต เป็นสิ่งที่ทุกคนต่างก็กำหนด และสร้างขึ้นมด้วยตนเองทั้งสิ้น แหล่งขุมกำลังที่ยิ่งใหญ่ที่จะพาเราไปสู่ความสำเร็จมีอยู่ในตัวมนุษย์ทุกคน มีด้วยกันทั้งหมด 3 กำลัง คือ

- 1) กำลังกาย
- 2) กำลังความคิด
- 3) กำลังใจ

3. เป้าหมายที่ท้าทาย

เป้าหมายที่ดีมีคุณค่า และท้าทาย เท่านั้น จึงจะมีอำนาจมากพอที่จะดึงเอาพลังมหัศจรรย์ หรือพลังที่ไม่รู้จบ ซึ่งเก็บซ่อนอยู่ในกายของเราออกมาใช้ในการทำงาน

เป้าหมายที่ไม่ท้าทาย ไม่ยิ่งใหญ่ จะไม่สามารถนำเราไปสู่จุดหมายปลายทางได้ เพราะฉะนั้นหากใครก็ตามที่มีจุดหมายปลายทางที่ดี ถึงแม้ว่าจะไกลแสนไกล ก็ยังคงมีกำลังที่จะฟันฝ่าและไปถึงจนได้

4. ความเป็นตัวของตัวเอง

เราพร้อมที่จะเป็นตัวของตัวเองตั้งแต่บัดนี้หรือยัง พร้อมที่จะเป็นเจ้าของชีวิตของตัวเองตั้งแต่บัดนี้หรือยัง หากเรามีความปรารถนาอย่างแรงกล้า เราก็สามารถที่จะเอาชนะสิ่งต่าง ๆ อันเป็นอุปสรรคได้

5. การปรับตัวอย่างมีประสิทธิภาพ

โลกมีวิวัฒนาการที่ก้าวไปข้างหน้าอยู่ตลอดเวลา ทำให้เทคนิคหรือวิธีการ ต่าง ๆ ที่เคยใช้มาตั้งแต่อดีตจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้ถึงการปรับตัวอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาความสมดุลในตัวเองเอาไว้ให้ได้ และพยายามผสมผสานแนวความคิดทั้งเก่าและใหม่เข้าด้วยกันอย่างมีระเบียบ ซึ่งกระบวนการที่เกิดขึ้นทั้งหมดนี้จะต้องเป็นไปโดยการยอมรับจากตัวเองอย่างไม่มีข้อสงสัยหรือข้อขัดแย้งใด ๆ ทั้งสิ้น

6. มีความสุขกับงาน

ความรักในงานจะทำให้เรารู้สึกตื่นเต้นไปกับประสบการณ์ที่ได้รับจากลูกค้าในแต่ละวัน ไม่ว่าจะผิดหวังหรือสมหวังก็ตามเพราะประสบการณ์เหล่านั้นจะสอนเราให้รู้ว่า ควรแก้ไขการทำงานอย่างไร จึงจะทำให้การขายในแต่ละครั้งมีประสิทธิภาพ และพบกับความผิดหวังให้น้อยที่สุด

7. เครื่องมือพร้อม

คนจีนมีคำพูดที่กล่าวไว้อยู่ประโยคหนึ่งแปลได้ว่า “ฝีมือแม้จะล้ำเลิศเพียงใดก็ตามเครื่องมือจะต้องดีก่อน” เครื่องมือที่ดีของนักขายประกันชีวิตคือ วิชาความรู้ในตัวสินค้าและอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการขาย เช่น ข้อเสนอ ใบสมัครขอทำประกัน แฟ้มขาย ฯลฯ หากทุกอย่างอยู่ในสภาพที่พร้อมทำงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะสร้างความมั่นใจให้แก่ตัวเราเอง และสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าด้วย

8. ทำงานต่อเนื่อง

นักขายที่เก่งนั้นมีมาก แต่นักขายที่พบลูกค้ามากนั้นมีน้อย ไม่มีอะไรที่เป็นไปไม่ได้สำหรับผู้ที่ยืนหยัดด้วยความกล้าหาญ และมีเป้าหมายที่แน่นอน ใครก็ตามถ้าต้องการประสบความสำเร็จและรักษาความสำเร็จให้คงอยู่จะต้องมีการทำงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

9. กำหนดเสร็จที่แน่นอน

งานคือเกมส์ และเกมส์คืองาน เวลาจะแข่งกับงาน เพราะฉะนั้นคนจะต้องแข่งกับเวลา หากไม่รู้จักบังคับตัวเองเราจะเปลี่ยนแปลงตัวเองได้อย่างไร โดยธรรมชาติของคนมักอ่อนแอ จะทิ้งความตั้งใจหรือแผนงานที่วางไว้อย่างง่ายดาย เป้าหมายที่มีก็ถูกเลื่อนออกไปอย่างไม่มีกำหนดที่แล้วเสร็จที่แน่นอน ด้วยสารพัดเหตุผลที่ยกมาอ้างให้กับตัวเอง แล้วความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้อย่างไร

10. ไม่ยอมแพ้

บ่อยครั้งเหลือเกินที่นักขายทำงานมาได้ชั่วระยะเวลาหนึ่งแล้วก็หายไปจากวงการ ไม่สามารถรอดูผลแห่งความสำเร็จ ไม่สามารถดูผลแห่งความเพียรที่ได้ทำมา ทั้ง ๆ ที่ได้พยายามเดินต่อสู้กับอุปสรรคนานัปการ มาจนเกือบจะถึงจุดหมาย เกือบจะถึงความสำเร็จ

อยู่แล้ว แต่หยุดเสียก่อน ยอมแพ้เสียก่อน เพราะเราไม่อาจจะรู้ได้เลยว่า รายต่อไปอีกเพียงรายเดียวเท่านั้น เราจะประสบกับความสำเร็จ ทำให้ต้องพลาดโอกาสทองไปอย่างน่าเสียดายที่สุด

ดวงพร เลาบุตร (2540) ได้กล่าวถึงแนวที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการขายไว้ 5 ประการดังต่อไปนี้

1. คิดก่อนพูด มีอยู่บ่อยครั้งที่เรามักจะพูดออกไปก่อนที่จะคิด เมื่อเป็นดังนี้ การพูดของเราก็จะปราศจากความเนียบแหลม และในสุดท้ายเราก็อาจจะได้รับความเสียใจเนื่องจากคำพูดของเราได้ไปกระทบกระเทือนผู้อื่น ดังนั้นพึงระมัดระวังในสิ่งที่ท่านจะพูดออกไปและต้องพยายามควบคุมความคิดของท่านเอาไว้ พยายามตรวจสอบและควบคุมความคิดของท่านไว้ ซึ่งจะเป็นการจัดสิ่งทีอาจจะเป็นผลลบหรือผลเสียหายที่จะเกิดขึ้นให้หมดไป

2. จงคิดถึงผู้อื่นก่อนตัวของเราเอง คนที่คิดถึงแต่ตนเองเป็นที่ตั้งนั้นนับว่าเป็นคนที่ไม่น่าคบหา เพราะเขามักจะทำให้เกิดความเกลียดชังและโกรธแค้นขึ้นแก่บุคคลอื่น บุคคลที่เห็นแก่ตัวดังกล่าวนี้จะก่อให้เกิดการถูกเพ่งเล็งและจะได้รับการต่อต้าน ซึ่งจะทำให้ไม่ได้รับประโยชน์และไม่เกิดความสร้างสรรค์อย่างใดขึ้นได้เลย

3. จงคิดที่จะให้แก่คนอื่น มากกว่าที่หวังจะได้รับ ข้าพเจ้าเชื่อมั่นในกฎแห่งกรรม โลกของเรานี้เต็มไปด้วยคนละโมภโลภมากและเห็นแก่ตัวและท่านอาจจะมองไม่เห็นผลของการให้ แต่ในที่สุดถ้าท่านเป็นคนที่มีความเมตตากรุณา ท่านก็จะเป็นคนที่มีความสุขยิ่งด้วยตัวของท่านเอง คนที่ดำรงชีวิตอยู่ด้วยความกลัวว่า คนอื่นจะมาแย่งผลประโยชน์ไป ก็ย่อมจะตกอยู่ในความกลัวนั้นตลอดไป

4. จงพยายามวางเฉยและท่านก็จะไม่ประสบกับผลร้าย ถ้าลูกค้าของท่านให้การ "ปฏิเสธ" ต่อท่านนับล้านๆ ครั้ง ท่านก็อย่าฝังใจจำในเรื่องเหล่านั้น บรรดาลูกค้ามิได้ "ปฏิเสธ" ต่อท่านแต่เขาปฏิเสธต่อผลผลิต คนที่กล่าวปฏิเสธส่วนมากก็เท่ากับเขาปฏิเสธที่จะให้ผลประโยชน์กับคนที่เขารัก

5. จงคิดถึงบุคคลที่ท่านรัก จงให้ความรักแก่บิดามารดา, คู่สมรส, บุตร, พี่น้องและเพื่อนฝูง จงให้ความรักแก่คนที่เกลียดท่าน แน่ละมันเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ยากนัก แต่ถ้าท่านทำได้สำเร็จ ท่านก็ย่อมจะได้รับความรอบรู้ในสิ่งที่หลายคนไม่สามารถทำได้ การไม่ถือเอาตัวเองเป็นที่ตั้งและยิ่งกว่านั้น การที่มีความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ เป็นอย่างดีนั้นเป็นสิ่งที่เราพึงกระทำ ความเอื้อเอ็นดูที่เราให้แก่ผู้อื่นนั้นจะทำให้เราได้เกิดความฉลาดรอบรู้ในสิ่งต่าง ๆ ที่เราต้องการอย่าพยายามแสวงหาแต่ในเรื่องศักดิ์ศรี แล้วท่านก็จะไม่เกิดความขัดเคืองใจ

ในสิ่งที่ท่านได้พยายามทำ ท่านอาจจะทำงานได้สำเร็จและได้รับเงินอย่างมากมาจากบริษัทของท่าน ท่านอาจจะมียศยนต์ขนาดใหญ่ที่ทันสมัย และอาจจะมีย่านที่หรูหราอยู่ แต่ถ้าหากว่าลักษณะท่าทางของท่านมีค่าเป็น "ศูนย์" ในที่สุดท่านก็จะไม่ประสบความสำเร็จได้เลย

พึงระลึกไว้ว่า “จงปฏิบัติต่อผู้อื่นในสิ่งที่ท่านต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อท่าน จงให้ความนับถือแก่บุคคลอื่น”

กิตติ จิระเดชดำรง (2535) กล่าวว่า ปัจจัยพื้นฐานของตัวแทนประกันชีวิตที่จะประสบความสำเร็จ คือ ความขยัน ความอดทน และความทะเยอทะยาน และได้กล่าวถึงหลักในการทำงานให้ประสบความสำเร็จดังนี้

1. รับผิดชอบต่อลูกค้า
2. คำนึงถึงรายรับของลูกค้า และความจำเป็นที่จะต้องซื้อ
3. ขยันและฉลาด ขยันหมายถึง ทำการงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เป็นนิสัย จนเกิดความชำนาญ และเกิดทักษะ ฉลาดหมายถึง การเรียนรู้และพัฒนาตัวเอง
4. ทักษะคติเชิงบวกต่อบริษัท ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อหัวหน้างาน

อมร ถาวรมาศ (2537) ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติของนักขายผู้ประสบความสำเร็จจะต้องมีความจริงใจ ความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ว่องไวมีความรอบรู้และสนใจในสิ่งรอบด้าน มีความเป็นมิตร ยินดีที่จะช่วยเหลือผู้อื่น บุคลิกน่าเชื่อถือทั้งกาย วาจา ใจ มีความเข้าใจ หรือความละเอียดอ่อน และมีความมุ่งมั่น

นอกจากนี้ปรเมษฐ์ บุญศรี (2535) ได้กล่าวถึงหลักการใหญ่ๆ ที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องกระทำและปลูกฝังให้เป็นคุณสมบัติประจำตัวคือ K.A.S.H.

1. K= Knowledge ต้องมีความรู้เกี่ยวกับสัญญา และกรรมธรรม์ประกันชีวิตดีพอสมควร และศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับแบบประกันต่าง ๆ อีกทั้งสัญญาเพิ่มเติมต่าง ๆ ให้เพิ่มขึ้นจนเกิดความชำนาญ
2. A= Attitude มีทัศนคติต่อแบบประกัน ต่อหน่วยงาน ต่ออาชีพและต่อตัวเองในเชิงบวก
3. S = Skill ต้องพัฒนาขีดความสามารถในการขายของตนให้มีประสิทธิภาพ และเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
4. H = Habit ต้องเพิ่มพูนประสบการณ์ในการขาย และเพาะบ่มนิสัยในการทำงาน เพื่อให้เกิดนิสัยในการทำงานอย่างต่อเนื่องและให้ได้ผลดี

1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิต

ศรีสุกิจ อำนางวรประเสริฐ (2530) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต โดยใช้แบบสอบถามศึกษาพฤติกรรม ของผู้เอาประกันจากบริษัทประกันชีวิต 12 บริษัท จำนวน 120 คน พบว่า ผู้เอาประกันตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตจากตัวแทนประกันชีวิต เพราะพอใจในคำชี้แจงของตัวแทนประกันชีวิต ถึงผลประโยชน์ที่ได้รับ ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่ใช้มนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อกับผู้เอา

ประกัน โดยทำความรู้จักกับลูกค้าเป็นการส่วนตัวก่อนล่วงหน้า ไม่ว่าด้วยตนเองหรือให้คนแนะนำ นอกจากนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตควรปรับปรุงในเรื่องความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เพื่อให้สามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้ถูกต้อง ไม่ทำให้เกิดปัญหา ข้อขัดแย้งได้ในภายหลัง และตัวแทนประกันชีวิตควรติดตามให้บริการหลังการขายกับลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ

สมาคมประกันชีวิตไทย (2535) ได้วิจัยเรื่องการศึกษ้อัตราการหมุนเวียนของตัวแทนประกันชีวิตในประเทศไทย โดยได้ใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาตัวแทนประกันชีวิต 11 บริษัท ซึ่งยังประกอบอาชีพนี้อยู่ในปัจจุบันจำนวน 400 คน พบว่า เหตุผลที่ตัวแทนประกันชีวิตไม่พอใจในอาชีพ ประการแรกเนื่องจากลักษณะงานขายประกันชีวิตเป็นงานที่มีรายได้ไม่แน่นอน และเป็นงานยาก ต้องใช้เวลากับผู้คาดหวังมาก จึงทำให้ตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่มีความขยันไม่อดทน ไม่วางแผนในการขาย ไม่มีแรงจูงใจในการขายประกันชีวิต และออกจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ในที่สุด ประการที่สอง คนทั่วไปมักจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการขายประกันชีวิต เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตบางคนไม่มีความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบต่าง ๆ ของบริษัท หรือไม่สามารถสื่อสารกับผู้คาดหวังให้เข้าใจเงื่อนไขกรรมธรรม์ได้ จึงทำให้ผู้คาดหวังไม่เข้าใจเงื่อนไขกรรมธรรม์หรือเข้าใจผิด และมองการประกันชีวิตในแง่ไม่ดี คิดว่าตัวแทนประกันชีวิตร่วมกับบริษัทหลอกลวง ส่วนเหตุผลที่ตัวแทนประกันชีวิตพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เนื่องจากเป็นงานที่ทำหายความสามารถให้ผลตอบแทนสูง และเป็นงานอิสระที่สามารถทำควบคู่กับอาชีพอื่นได้

นอกจากนี้งานวิจัยของ พิระ อินทรโฆสิต (2542) ได้ศึกษาสิ่งจูงใจสำหรับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จของบริษัทประกันชีวิตศรีอยุธยา ซี เอ็ม จี พบว่า ตัวแทนและผู้บริหารตัวแทนแต่ละสำนักงานให้ความสำคัญกับสิ่งจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ คล้ายกัน ตัวแทนสำนักงานกรุงเทพฯ , สำนักงานภาคกลางและตะวันออก, ภาคตะวันออกเหนือ, ภาคใต้ ให้ความสำคัญกับผลตอบแทนของบริษัท รองลงมาคือการมีหัวหน้างานที่ดี ตัวแทนสำนักงานภาคเหนือ ให้ความสำคัญกับผลตอบแทนของบริษัท รองลงมาคือตำแหน่งที่แสดงถึงความก้าวหน้า ตัวแทนและผู้บริหารตัวแทนแต่ละระดับรายได้ให้ความสำคัญกับสิ่งจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จเหมือนกัน คือ ผลตอบแทนจากบริษัท รองลงมาคือการมีหัวหน้างานที่ดี ตัวแทนและผู้บริหารตัวแทนมีความคิดเห็นเรื่องปัจจัยและสิ่งจูงใจในการทำงาน ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน มีเพียง 2 ปัจจัยที่แตกต่างกัน คือ การออกเยี่ยมลูกค้าเก่า และการออกพบลูกค้าใหม่เพื่อเสนอขายหรือชวนคนเป็นตัวแทนใหม่

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

2.1 ความหมายของทัศนคติ

นักการศึกษาและนักจิตวิทยาหลายท่านได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้หลายประการ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะขอนำมากล่าวไว้เป็นแนวทางในการศึกษาพอสังเขป ดังนี้

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2530 : 193) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

สุรางค์ โค้วตระกูล (2537) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นแนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งแวดล้อม หรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ทั้งคน วัตถุสิ่งของ หรือความคิด ทัศนคติอาจเป็นบวกหรือลบ ถ้าบุคคลมีทัศนคติลบ ก็จะหลีกเลี่ยง ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ และเป็นการแสดงออกของค่านิยมและความเชื่อของบุคคล

วราภรณ์ เอี้ยวสกุล และคณะ (2539) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ และแนวโน้มของพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งของหรือความคิด

ดวงฤดี ช่วยขำ (2540) ทัศนคติหมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มการกระทำของบุคคลต่อบุคคล สถานการณ์ สิ่งแวดล้อมซึ่งอาจจะเป็นไปได้ทั้งทางบวก คือ ชอบ เห็นด้วย พอใจ สนับสนุน หรือในทางลบ คือ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย ไม่พอใจ ไม่สนับสนุน และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ นั้น สามารถสร้างขึ้นและเปลี่ยนแปลงได้

สุชา จันทรเอม (2541) สรุปความหมาย ของคำว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ และแนวโน้มของพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งของหรือความคิด

อารีวรรณ กลั่นกลิ่น (2541) กล่าวถึงทัศนคติว่า เป็นความรู้สึก ความคิด หรือท่าทีและแนวโน้มในการแสดงออกของบุคคล ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ต่อสภาพแวดล้อม บุคคล สถานการณ์ สิ่งของ ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทำให้เกิดการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตอบสนองสิ่งเร้าต่าง ๆ

วันวิสา หาญนอก (2544) ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง สภาพของความพร้อมทางจิตใจหรืออารมณ์หรือทั้งสองอย่างของบุคคลที่จะแสดงปฏิกิริยาต่อสถานการณ์หรือบุคคล หรือสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจเป็นเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย สนับสนุนหรือคัดค้าน

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติหมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออกของบุคคลต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวก ทางลบหรือเป็นกลางได้ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะที่ดีหรือไม่ดีของบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์นั้น ๆ

2.2 การวัดทัศนคติ

เป็นการวัดคุณลักษณะภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดหรือเป็นลักษณะทางจิตใน คุณลักษณะดังกล่าวมีการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ดังนั้นการวัดทัศนคติต้องยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้ (ไพศาล หวังพานิช. 2531)

1. ทัศนคติมีลักษณะคงเส้นคงวาอยู่ในช่วงเวลาหนึ่ง นั่นคือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ได้เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จะมีช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งซึ่งสามารถวัดได้
2. ทัศนคติของบุคคลไม่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยตรง การวัดจะเป็นแบบวัดทางอ้อมโดยวัดจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
3. ทัศนคตินอกจากจะแสดงออกในรูปของความรู้สึกนึกคิด เช่น สนับสนุนหรือคัดค้าน ยังมีขนาดหรือปริมาณของความรู้สึกด้วย ดังนั้น ในการวัดทัศนคตินอกจากจะทำให้ทราบทิศทางแล้วยังสามารถบอกระดับความมากน้อยด้วย

จากข้อตกลงเบื้องต้นดังกล่าวมาแล้วเห็นได้ว่า แม้ว่าการวัดทัศนคติจะมีมาตราส่วนที่สามารถวัดเป็นปริมาณได้ แต่อาจเป็นสิ่งที่คงเส้นคงวาอยู่เพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งและอาจเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งการได้รับข้อมูลใหม่ ๆ อาจทำให้ทัศนคติที่มีอยู่เดิมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงได้

การวัดทัศนคติเป็นการทำนายพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุและผลที่ผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมต่าง ๆ กันเพื่อเป็นเครื่องแสดงว่าเขามีความรู้สึกทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะในการประกอบอาชีพ บางอาชีพมีความจำเป็นต้องได้ผู้มีทัศนคติที่เหมาะสม เช่น ผู้มีอาชีพเป็นตัวแทนประกันชีวิตย่อมต้องมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต ถ้ามีทัศนคติไม่ดีแล้วอาจมีพฤติกรรมที่ไม่สร้างความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งเป็นผลเสียต่อตนเองและสังคม

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

จากงานวิจัยของ จรีพร โกลากุล และกรรณิกา บันสิทธิ์ (2528) ศึกษาการสำรวจทัศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการประกันชีวิตและการออมทรัพย์ พบว่าแหล่งข้อมูลที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตมากที่สุด ได้จากการเสนอขายของตัวแทนประกันชีวิต และสาเหตุสำคัญในการทำประกันชีวิต คือได้รับการเชิญชวนจากตัวแทนประกันชีวิต

ผลงานวิจัยของ ผอบเขียว วงศ์ภักดี (2537 : 97) พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และทัศนคติต่อการทำงานสูง มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และทัศนคติต่อการทำงานต่ำ

อำพันธ์ เอ็มอัม (2538) เรื่องการศึกษาปัจจัยบางประการ ที่มีผลต่อการทำประกันชีวิต คือบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต รายได้ เจตคติที่มีต่อการทำ

ประกันชีวิตและสถานภาพสมรส และสาเหตุโดยตรงต่อการทำประกันชีวิตที่มีค่าสูงสุด คือบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต

ชัยวัฒน์ โฆษกทรัพย์ (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ทำประกันชีวิตในอำเภอเชียงใหม่ได้ข้อสรุปและข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนกับการประกันชีวิตนั้น รัฐต้องเข้ามามีบทบาทเกี่ยวกับการประกันชีวิตให้มากกว่านี้ ซึ่งการดำเนินการโดยรัฐย่อมสร้างความน่าเชื่อถือได้ดีกว่าภาคเอกชน โดยให้ความสำคัญ ปรับปรุงกลไกวิธีการบริหารแบบประกันหรือผลประโยชน์ที่ผู้เอาประกันพึงได้รับ อันจะทำให้ทัศนคติของประชาชนต่อการประกันชีวิตดีขึ้น

2. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อกฎหมายประกันชีวิตควรจะได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้น โดยการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการประกันชีวิตที่มีอยู่ให้รัดกุมสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในส่วนที่จะสร้างความเชื่อถือความมั่นใจว่าจะได้รับความเป็นธรรมจากกฎหมายอย่างแท้จริง

3. บริษัทประกันชีวิตควรจัดการบริหาร โดยการกระจายอำนาจหน้าที่ไปยังสำนักงานสาขาบริษัท ซึ่งตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคโดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการภาค ผู้จัดการเขต มีอำนาจในการพิจารณาสั่งการเกี่ยวกับการประกันชีวิต โดยเฉพาะเรื่องการจ่ายสินไหมทดแทนให้มากขึ้น เพื่อจะได้อำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

4. บริษัทประกันชีวิตควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพของตัวแทนประกันชีวิต เพื่อสามารถให้ความรู้ ความเข้าใจ และอธิบายถึงผลประโยชน์ที่ผู้ทำประกันชีวิตจะได้รับอันจะเป็นการสร้างศรัทธาในการออมทรัพย์โดยวิธีการประกันชีวิตมากยิ่งขึ้น

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

3.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อทำงานอย่างหนึ่ง ผลสำเร็จเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวเร่งหรือเสริมการทำงานของมนุษย์ เพื่อให้ไปถึงวัตถุประสงค์ที่มีรางวัลเป็นเป้าหมาย (โควิน คลังแสง. 2536 : 25 ; อ้างอิงจาก Beach. 1965)

กิติ ดยัคคานนท์ (2532) กล่าวว่าแรงจูงใจเป็นพลังที่อยู่ในตัวแต่ละคนซึ่งทำหน้าที่เร้าและกระตุ้นให้มีการเคลื่อนไหว เพื่อให้บุคคลนั้นดำเนินการใด ๆ ไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย

สเตียร์ และพอร์เตอร์ (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529 : 9 ; อ้างอิงจาก Steers and Porter. 1979) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ 3 ประการคือ แรงจูงใจหมายถึงสิ่งที่เป็นพลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรม เป็นสิ่งที่ชี้ทิศทางหรือแนวทางให้บุคคลกระทำพฤติกรรมเพื่อบรรลุตามเป้าหมายของแต่ละคน และเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนรักษาพฤติกรรมนั้น ๆ ให้คงอยู่

ความหมายของแรงจูงใจตามปทานุกรมศัพท์ทางจิตวิทยาซึ่งเขียนโดย อิงลิช และ อิงลิช (สุโขทัยธรรมมาธิราช. 289 :2533 ; อ้างอิงจาก English and English. 1970) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจแยกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. เป็นตัวแปรที่อยู่ภายใน ที่ควบคุมการแสดงพฤติกรรม คนเรามีพลังที่จะแสดงพฤติกรรมตามธรรมชาติ เป็นเรื่องของสัญชาตญาณ
2. เป็นกระบวนการเฉพาะอย่างเชิงทฤษฎี ที่กระตุ้นให้เกิดการส่งพลังตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ โดยทำให้การตอบสนองนั้นเด่นกว่าการตอบสนองอื่น ๆ ในสถานการณ์เดียวกัน เป็นเรื่องของแรงขับซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรม
3. เป็นกิจกรรมซึ่งคนนำมากระตุ้นให้บุคคลอื่นทำในสิ่งที่ตนต้องการเช่น การใช้แรงจูงใจของครูมีประสิทธิภาพจนทำให้แรงจูงใจในการเรียนของเด็กสูงขึ้น เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากตัวเสริมแรง

แรงจูงใจในความหมายของลักษณะที่ 3 จะเป็นเรื่องของแรงจูงใจภายนอก ซึ่งเป็นความหมายที่ใช้กันอยู่โดยทั่ว ๆ ไปตามปทานุกรมต่าง ๆ ทั้ง ๆ ที่ในทางวิชาชีพแล้วได้ใช้ความหมายที่ 2 ซึ่งเป็นแรงจูงใจภายใน

จะเห็นว่าแรงจูงใจทั้ง 3 ลักษณะ มีลักษณะร่วมกันคือ เป็นสิ่งที่มีพลัง และมีทิศทางนั้นคือแรงจูงใจจะทำหน้าที่เป็นตัวกระตุ้น ให้คนมีการกระทำเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทาง ซึ่งตัวกระตุ้นนี้อาจจะเป็นแรงที่มาจากสิ่งเร้าภายใน ซึ่งเรียกว่า แรงจูงใจภายใน หรือตัวกระตุ้นอาจเป็นแรงที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก ซึ่งเรียกว่า แรงจูงใจภายนอก

ผู้ที่มีแรงจูงใจภายนอกจะเป็นผู้ที่ทำอะไรโดยที่ที่ต้องการคำชม ต้องการการยอมรับ หรือความเห็นชอบจากผู้อื่น ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกที่ไม่ค่อยเป็นตัวของตัวเอง ทำอะไรต้องคอยระมัดระวังต่อการยอมรับของผู้อื่น คอยดูว่าผู้อื่นจะคิดอย่างไรกับตน ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่คอยพึ่งพาผู้อื่น มักจะทำดีหรือสร้างสัมพันธภาพเฉพาะบุคคลที่ทำประโยชน์ให้ มักจะทำดีเฉพาะที่มีคนเห็น ถ้าไม่มีคนรู้เห็นจะเกิดความท้อถอย เบื่อหน่าย หหมดกำลังใจที่จะทำดีต่อไป เช่น ข้าราชการทำงานเพื่อหวังจะได้เลื่อนขั้น ถ้าไม่ได้ดังที่หวังก็จะรู้สึกผิดหวังเสียใจ โกรธเคือง

สำหรับผู้ที่มีแรงจูงใจภายใน จะเป็นผู้ที่มีความสุขในการทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง มิได้หวังรางวัลหรือคำชม จึงมีแรงจูงใจที่จะทำสิ่งต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด ไม่มีความเบื่อหน่ายจะเป็นผู้ที่ทำงานเพราะรักในงาน ถึงแม้จะไม่มีใครเห็น ไม่มีใครชมหรือทำงานแล้วไม่ได้เลื่อนขั้น ก็ไม่เกิดความท้อแท้เบื่อหน่าย เพราะเขามีความสุขความพึงพอใจที่จะทำงานนั้น ๆ ลักษณะของผู้ที่มีการกระทำอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายใน จะเป็นผู้ที่ทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตัวเอง ไม่ต้องคอยหวาดวิตก หรือกังวลว่าใครจะคิดอย่างไรกับตน ซึ่งสามารถทำงานได้เต็มที่ เป็นผู้ที่สามารถสร้างสัมพันธภาพกับคนทั่ว

ๆ ไปได้ดี ไม่ใช่สร้างสัมพันธภาพเฉพาะบุคคลที่ทำประโยชน์ให้ได้เท่านั้น เป็นผู้ที่ทำงานโดยมุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน (สุโขทัยธรรมาธิราช. 2533 : 294-297)

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าว สรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง ไม่ได้หวังรางวัล หรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอก จะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หวังรางวัลหรือผลตอบแทน

3.2 กระบวนการของแรงจูงใจ

ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน (พวงเพชร วัชรอยู่. 2526 : 4-5)

1. ขั้นความต้องการ (Need Stage) ความต้องการเป็นภาวะสมดุล ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลขาดสิ่งที่จะทำให้ส่วนต่าง ๆ ภายในร่างกายดำเนินหน้าที่ไปตามปกติ สิ่งที่เขาขาดนั้นอาจเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตอย่างมหันต์ เช่น น้ำ อาหาร อากาศ หรืออาจเป็นสิ่งสำคัญต่อความสุขทุกข์ของจิตใจ เช่น ความรัก หรืออาจจะเป็นสิ่งจำเป็นเล็กน้อยสำหรับบางคน เช่น หนังสือพิมพ์รายวัน

2. ขั้นแรงขับ (Drive Stage) ความต้องการในขั้นแรกนั้นกระตุ้นให้เกิดแรงขับ คือเมื่อเกิดความต้องการแล้ว บุคคลจะนั่งเฉยอยู่ไม่ได้ อาจมีความกระวนกระวายไม่เป็นสุข ภาวะที่บุคคลเกิดความกระวนกระวายอยู่เฉย ๆ ไม่ได้นี้เรียกว่าเกิดแรงขับ ซึ่งระดับความกระวนกระวายจะมีมากน้อยเพียงไหนขึ้นอยู่กักระดับความต้องการด้วย ถ้าต้องการมากก็กระวนกระวายมาก เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำจะเกิดอาการคอแห้งกระหายน้ำ เกิดความกระวนกระวายอยู่ไม่สุข

3. ขั้นพฤติกรรม (Behavior Stage) เมื่อเกิดความกระวนกระวายขึ้น ความกระวนกระวายนั้นจะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มีทิศทางไปสู่เป้าหมายออกมา แรงขับจะเป็นพลังให้แสดงพฤติกรรมได้รุนแรงหรือมากน้อยต่างกัน เช่น คนกระหายมากอาจหาทั้งน้ำเย็นน้ำมะพร้าว น้ำอ้อย มาดื่มพร้อม ๆ กัน ในขณะที่คนกระหายน้ำน้อยหาเพียงน้ำเย็นแก้วเดียวเท่านั้น

4. ขั้นลดแรงขับ (Drive Reduction Stage) เป็นขั้นสุดท้าย คือ แรงขับจะลดลงภายหลังการเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการแล้ว

แรงขับและการลดแรงขับนี้ไม่ใช่จะสัมพันธ์กันเสมอไป คือการลดแรงขับจะไม่หมดสิ้นในทุกครั้ง เป็นต้นว่าสิ่งที่เคยสนองความต้องการของคนในครั้งหนึ่ง อาจจะไม่ทำให้พอใจในครั้งต่อไปอีกก็ได้ หรือสิ่งที่สนองความต้องการของคนหนึ่งจะไม่สนองความต้องการของคนอื่น การเรียนและรับรู้ที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล จะมีอิทธิพลต่อผลของการตอบสนองที่ทำให้พอใจหรือ

ไม่พอใจได้ และความต้องการที่ขัดแย้งกันภายในตัวบุคคลก็จะมีอิทธิพลต่อการตอบสนองทำให้แต่ละบุคคลตอบสนองด้วยวิธีการและระดับความมากน้อยต่างกันไป

3.3 ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

อรุณ รักธรรม (2522) ให้ความเห็นว่า แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการ และแสดงการกระทำออกมา ตามปกติคนเรามีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่าง หรือพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกมาได้คือ แรงจูงใจนั่นเอง แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

พวงเพชร วัชรอยู่ (2526) กล่าวว่า ในหน่วยงานทั่วไปทุกแห่งนั้น แทบจะกล่าวได้ว่างานแรกที่ผู้บริหารต้องทำคือ กระตุ้นให้ทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด ส่วนคนทำงานก็ทำเพื่อสนองความต้องการของตนด้วย เหตุผลต่าง ๆ เป็นต้นว่า เพื่อผลตอบแทนเป็นเงินซึ่งจะสามารถนำไปซื้อสิ่งต่าง ๆ ได้ หรือเพื่อสิ่งอื่นซึ่งไม่อาจสัมผัสได้ เช่นความพอใจหรือการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ฉะนั้นในเรื่องของแรงจูงใจกับการทำงานก็คือ การพยายามให้ผลตอบแทนการทำงานของ คนตามความต้องการของเขา และต้องประสานความต้องการของคนทำให้เข้ากับความต้องการของหน่วยงานด้วย เพื่อให้บังเกิดผลงานที่ดีที่สุดสอดคล้องตามเป้าหมายของการทำงาน

การให้ผลตอบแทนการทำงานของ คนด้วยเงินหรือสิ่งของที่เขาพอใจนั้น อาจเป็นสิ่งที่กระทำได้ไม่ยากนักแต่การตอบแทนด้วยสิ่งอื่นที่นอกเหนือไปจากเงินหรือสิ่งของนั้นไม่ใช่ของง่ายที่จะกระทำ เพราะต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายอย่าง ที่ประกอบขึ้นเป็นความพอใจของแต่ละคน เป็นต้นว่าอิทธิพลจากสภาพความเป็นอยู่ การอบรมเลี้ยงดู การศึกษา และสิ่งแวดล้อมอื่นที่มีผลให้ความคิด ค่านิยม ทัศนคติ ความสนใจ ฯลฯ ของแต่ละคนต่างกันไป จะมากหรือน้อยก็ตาม เพราะบางครั้งแม้จะอยู่ในบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมที่เหมือนกัน หรือแม้แต่จะอาศัยสิ่งจูงใจอย่างเดียวกันก็ตาม

กิบบสัน, อีวานเซวิก และดอนเนลลี (บรรหาร ราชมณี. 2529 : 14; อ้างอิงจาก Gibson, Ivancevich and Donnelly. 1982) กล่าวว่า ตัวแปรต่าง ๆ เช่น ความรู้ความสามารถระดับของ ความใฝ่ฝัน ภูมิหลังของแต่ละคนรวมทั้งผลตอบแทนต่าง ๆ มีส่วนที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันแต่สิ่งสำคัญซึ่งช่วยในการกระตุ้นให้บุคคลเพิ่มความพยายามในการทำงานคือ การจูงใจ บุคคลที่ถูกจูงใจจะมีแนวทางการทำงานที่แน่นอน ระดับการทำงานจะสม่ำเสมอ ซึ่งผลการปฏิบัติงานจะสูงกว่าเมื่อไม่มีแรงจูงใจ

นอกจากนี้ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (บรรณาการ ราชมณี. 2529 ; อ้างอิงจาก Steers and Porter. 1977) ให้ความเห็นที่คล้ายคลึงกันว่า ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ระดับของแรงจูงใจ
2. ความรู้ความสามารถหรือลักษณะส่วนตัว
3. ความเข้าใจชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตน

สเตียร์ และพอร์เตอร์ ได้อธิบายว่า เมื่อบุคคลใดเริ่มทำงาน เขาอาจจะทำงานอย่างเต็มความสามารถหรือตั้งใจทำเพียงครั้งเดียวหรืออาจจะทำเพียงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติหน้าที่แล้วเท่านั้น การจูงใจจะช่วยกระตุ้นให้คนใช้ความพยายามในการทำงานมากขึ้น

จากแนวความคิดของบุคคลต่าง ๆ ที่กล่าวไว้นี้สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญ และมีความจำเป็นสำหรับหน่วยงานทุกแห่ง ถ้าผู้บริหารสามารถชักจูงบุคคลในหน่วยงานได้ตรงกับเรื่องที่เขาต้องการแล้ว ก็จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจ ส่งผลให้เขาเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการให้ความร่วมมือทำงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

3.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

กรองจิตต์ พรหมรักษ์ (2529) กล่าวว่า การจะจูงใจบุคคลนั้นต้องประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและประสานสัมพันธ์กันเป็นกระบวนการ คือ เมื่อบุคคลมีความต้องการ (Need) ก็เกิดแรงกระตุ้นหรือแรงขับ (Drive) ขึ้นในร่างกายและจะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Goal) หรือเพื่อให้ได้สิ่งล่อใจ (Incentive) หรือสิ่งจูงใจ (Motive) ตามที่ต้องการ ดังนั้น สิ่งล่อใจ หรือสิ่งจูงใจนับเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงผลักดันให้บุคคลกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้

บาร์นาร์ด (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529 : 14 ; อ้างอิงจาก Barnard. 1974) ได้กล่าวถึงจูงใจอันจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้ คือ

1. สิ่งจูงใจซึ่งเป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติเป็นการตอบแทน หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือหรือส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลจะได้รับแตกต่างจากบุคคลอื่น เช่น ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจเป็นต้น
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึงสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ อันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจที่อยู่ระหว่างความมีอำนาจมากที่สุดกับความต่ำที่สุด ผลประโยชน์ทางอุดมคติหมายถึงสมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น

5. ความดึงดูดใจในสังคม หมายถึงความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่คณะ ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการทำงาน

8. สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในสังคม หรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการทำงาน เช่น การรวมตัวจัดตั้งสมาคมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน

พวงเพชร วัชรอยู่ (2526 : 46-47) ได้กล่าวถึงลักษณะงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานว่า งานที่ทุกคนทำอยู่นั้น ไม่ใช่จะเป็นงานที่กระตุ้นให้เกิดความกระหายที่จะทำเสมอไป งานบางอย่างอาจเป็นที่น่าเบื่อเพราะจำเจ ซ้ำซาก จึงมีผู้พยายามศึกษาเพื่อให้ทราบว่า มีลักษณะใดบ้างที่เป็นองค์ประกอบของงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะทำได้ ผลการศึกษาสรุปว่างานที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานให้สำเร็จนั้นควรมีลักษณะดังนี้

1. งานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น
2. งานที่มีโอกาสใช้การตัดสินใจและสติปัญญา
3. งานที่มีโอกาสที่จะทำให้ได้ดี เป็นที่น่าสนใจของคนอื่น
4. งานที่มีโอกาสใช้ความชำนาญที่มีอยู่
5. งานที่มีโอกาสปลอดจากความควบคุม เพื่อผู้ทำงานจะได้มีความเป็นอิสระและสามารถใช้ความคิดริเริ่มที่มีอยู่ได้

6. งานที่มีโอกาสในการเตรียมการ และเป็นงานที่มีความก้าวหน้า

สรุปได้ว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีหลายประการด้วยกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละคนว่าจะใช้เกณฑ์อะไรในการแบ่งประเภทของสิ่งจูงใจ ซึ่งสิ่งจูงใจหรือปัจจัยเหล่านี้จะสามารถสนองความต้องการของบุคคล ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน และให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ

นอกจากนี้ พิกอร์ส และไมเออร์ส (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529 : 16 ; อ้างอิงจาก Pigors and Myers. 1981) ยังได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จไว้ว่า ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้

1. ต้องได้รับคำตอบแทนที่เหมาะสมและอย่างเพียงพอ
2. ลักษณะของงานที่ต้องมีความปลอดภัยไม่มีอันตรายต่อสุขภาพ
3. มีโอกาสได้ใช้ความสามารถและพัฒนาความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่
4. มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานและเป็นงานที่มีความมั่นคง
5. มีความสามัคคีกลมเกลียวและมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี
6. ยึดหลักประชาธิปไตยในการทำงาน
7. มีการแบ่งเวลาทำงานและเวลาที่จะใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล
8. มีความเข้าใจชีวิตการทำงานกับความสัมพันธ์กันในสังคมอย่างดี

3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

งานวิจัยในต่างประเทศ

พิคคาร์ต (อารีรัตน์ หิรัญโร. 2531 : 58; อ้างอิงจาก Picard. 1986) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจของอาจารย์ ตามการรับรู้ของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนในรัฐเนบราสกา พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ อาจารย์ที่มีอายุน้อย จะให้คะแนนแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือมากกว่าอาจารย์ที่มีอายุมาก กลุ่มอาจารย์เห็นว่าแรงจูงใจด้านการเงินมีความสำคัญกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ในโรงเรียน อาจารย์ที่มีเงินเดือนสูง มีแรงจูงใจมากกว่าอาจารย์ที่มีเงินเดือนต่ำ

มาตุเฮรุ (อารีรัตน์ หิรัญโร. 2531 : 58 ; อ้างอิงจาก Mataheru. 1985) ได้วิจัยเกี่ยวกับการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของอาจารย์ในอินโดนีเซีย ผลการวิจัยปรากฏว่า แรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความพอใจมากที่สุดได้แก่ ความสำเร็จของงาน ส่วนแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจได้แก่ สถานะของอาชีพ โอกาสก้าวหน้า และเงินเดือน ส่วนตัวแปรด้านชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

กู๊ดสัน (ผอบเขียว วงศ์ภักดี. 2537 : 25 ; อ้างอิงจาก Goofson. 1985) พบว่าตัวแปรด้านชีวสังคมไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อแรงจูงใจ ทั้งจากปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน ส่วนปัจจัยด้านความสำเร็จของงานเป็นปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพอใจมากที่สุด

งานวิจัยในประเทศ

กรองจิตต์พรหมรักษ์ (2529) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ได้รับรางวัล และไม่ได้รับรางวัล โดยได้ศึกษากับบรรณารักษ์ห้องสมุดที่ได้รับการคัดเลือกจากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ให้เป็นบรรณารักษ์ที่มีผลงานดีประจำปี จำนวน 28 คน และบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกองการมัธยมศึกษาที่ไม่ได้

รับรางวัล จำนวน 217 คน ผลปรากฏว่า บรรณารักษ์ที่ได้รับรางวัลมีแรงจูงใจในการทำงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนบรรณารักษ์ที่ไม่ได้รับรางวัลมีแรงจูงใจในการทำงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง

บรรหาร ราชมณี (2529) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนตัวและแรงจูงใจเนื่องจากความคาดหวังในงานกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตการศึกษา 3 ผลปรากฏว่า มีแรงจูงใจเนื่องจากความคาดหวังในงานอยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจเนื่องจากความคาดหวังในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงาน เมื่อจำแนกตามชนิดของผลลัพธ์ หรือผลตอบแทนแต่ละด้าน มีค่าอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยน้ำหนักของแรงจูงใจที่มีค่ามากที่สุดเมื่อผลลัพธ์หรือผลตอบแทนที่หวังจะได้รับจากการปฏิบัติงานได้แก่ ได้รับความภาคภูมิใจในตนเอง และน้ำหนักของแรงจูงใจมีค่าน้อยที่สุด เมื่อผลลัพธ์หรือผลตอบแทนที่คาดหวังจะได้รับจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ได้เลื่อนเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ

อารีย์ ไชยมงคล (2532) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย กับขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 335 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือระดับสูงและระดับต่ำ ตามลำดับ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน และด้านการยอมรับนับถือ

4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมตนเอง

4.1 ความหมายของการควบคุมตนเอง

ประเทือง ภูมิภักทราคม (2537) ได้ให้ความหมายของการควบคุมตนเองว่า เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือหลายวิธีการรวมกันเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองจากพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยที่บุคคลนั้นเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมเป้าหมาย เลือกวิธีการและดำเนินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมายด้วยตนเอง

เบกแฮม (โสภา มะเครือสี. 2537 : 12 ; อ้างอิงจาก Beigham. 1978 : 263 – 267) กล่าวถึงการควบคุมตนเองว่ามีลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เป็นความพยายามของบุคคลที่จะควบคุมพฤติกรรมของตนด้วยตนเองโดยการเปลี่ยนสภาพแวดล้อมใหม่
2. เมื่อบุคคลนั้นเรียนรู้ที่จะควบคุมพฤติกรรมของตนด้วยตนเองได้แล้ว ผลที่เกิดขึ้นตามมาคือ พฤติกรรมและสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นจะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การควบคุมตนเองคือวิธีการที่บุคคลกระทำเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้วยตนเอง เพื่อนำตนเองไปสู่วัตถุประสงค์ที่วางไว้

การควบคุมตนเองเป็นเทคนิคการปรับพฤติกรรมที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ การวางเงื่อนไขแบบการกระทำ ซึ่งมีความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลนั้นจะถูกควบคุมด้วยเงื่อนไขนำและผลกรรม นั่นคือ ถ้าเงื่อนไขนำเปลี่ยนแปลงหรือผลกรรมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมก็ย่อมจะเปลี่ยนแปลงไปด้วย (สุรางค์ โค้วตระกูล. 2537)

การควบคุมตนเองมีลักษณะที่สำคัญ 2 ประการคือ ประการแรก การควบคุมตนเองจะต้องมีพฤติกรรมที่มีตัวเลือก 2 พฤติกรรมหรือมากกว่าและผลกรรมของแต่ละพฤติกรรมต้องขัดแย้งกัน เช่น สูบบุหรี่ บุคคลจะต้องตัดสินใจเลือกระหว่าง สูบหรือไม่สูบบุหรี่ และผลกรรมของการสูบบุหรี่จะขัดแย้งกันคือ ถ้าสูบบุหรี่จะให้ผลกรรมทางบวกในปัจจุบัน แต่จะให้ผลกรรมทางลบในอนาคต ถ้าไม่สูบบุหรี่จะได้รับผลกรรมทางลบในปัจจุบัน แต่จะให้ผลกรรมทางบวกในอนาคต ประการที่สอง ลักษณะที่สำคัญของการควบคุมตนเองก็คือ การควบคุมตนเองนั้นบุคคลผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้แก่ ผู้รับการปรับพฤติกรรม ส่วนนักปรับพฤติกรรมอาจเป็นเพียงผู้ให้คำแนะนำช่วยเหลือเท่านั้น

กระบวนการที่ใช้ในการควบคุมตนเองมีกระบวนการสำคัญ 2 ประการคือ การควบคุมสิ่งเร้า และการควบคุมผลกรรมด้วยตนเอง เทคนิคการควบคุมตนเองที่นิยมใช้ได้แก่ การควบคุมสิ่งเร้า การสังเกตพฤติกรรมตนเอง การเสริมแรง และการลงโทษพฤติกรรมตนเอง การฝึกพฤติกรรมขัดแย้งหรือตรงข้ามกับพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา การให้ข้อมูลย้อนกลับทางชีวภาพ และการทำคู่มือการปฏิบัติตน

การปรับพฤติกรรมด้วยวิธีการควบคุมตนเองนั้น บุคคลต้องกำหนดพฤติกรรมเป้าหมายด้วยตนเอง สังเกตและบันทึกพฤติกรรมตนเอง กำหนดเงื่อนไขการเสริมแรงหรือลงโทษตนเอง เลือกเทคนิคด้วยตนเอง ดำเนินการเทคนิคการควบคุมตน ประเมินตนเอง และให้การเสริมแรงหรือลงโทษตนเอง ทำให้ผู้ที่มีการควบคุมตนเองมีความรู้สึกดีกับตนเอง ไม่ว่าจะเป็นในแง่ทัศนคติต่อตนเอง รู้สึกถึงคุณค่าของตนเองหรือความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ และยังทำให้บุคคลเหล่านี้มองโลกในแง่ดีอีกด้วย เพราะมีความเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นเพราะว่าเขาเป็นผู้กระทำให้เกิดขึ้นเอง (ประเทือง ภูมิภักทราคม. 2537)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมตนเอง

บุญรับ ศักดิ์มณี (2532) ได้ทำการศึกษาข้าราชการที่มีการฝึกการควบคุมตนเองได้ผลในกลุ่มรวมของจิตใจด้านลักษณะมุ่งอนาคตและการควบคุมตนสูงขึ้น และส่งผลต่อพฤติกรรมในกลุ่มรวม 2 ด้าน คือ พฤติกรรมการเตรียมตัวเพื่อการทำงานในอนาคต และการเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานซึ่งรายงานโดยหัวหน้า แต่การฝึกการควบคุมตนเองไม่ส่งผลต่อทัศนคติการมุ่งทำงานราชการเพื่ออนาคตและพฤติกรรมการทำงานอีก 2 ด้าน

ในงานของตัวแทนประกันชีวิต มีความเป็นอิสระเป็นอย่างมาก การทำงานขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการทำงานของตัวเอง จากงานวิจัยต่าง ๆ ผู้วิจัยเห็นว่าตัวแทนประกันชีวิตจะประสบความสำเร็จในอาชีพได้ ต้องมีการควบคุมตนเองให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้

5. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งอนาคต

5.1 ความหมายของการมุ่งอนาคต

ดวงเดือน พันธุนาวิน (2524 : 24) ให้ความหมายของลักษณะการมุ่งอนาคตไว้ว่าเป็นความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคล ซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรมของการอดใจรอได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ

บุญรับ ศักดิ์มณี (2532 : 16) กล่าวว่า การมุ่งอนาคตหมายถึง ความสามารถทางการรู้และการคิด ตลอดจนการรับรู้ถึงสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งที่เป็นเวลาใกล้ปัจจุบันหรือห่างไกลปัจจุบันออกไปทุกที

สมดุล ชาญนวงศ์ (2533 : 51) กล่าวว่า ลักษณะมุ่งอนาคตหมายถึงความสามารถในการคาดการณ์ไกลและเล็งเห็นผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สามารถวางแผนปฏิบัติรับผลดีหรือแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

โรบินสัน (กนกวรรณ อุ่นใจ. 2535 : 24 ; อ้างอิงจาก Robinson. 1971 :1225 – B) กล่าวว่า ลักษณะมุ่งอนาคต หมายถึง การวางแผนโครงการระยะยาวเกี่ยวกับอนาคตของบุคคล

5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งอนาคต

นภเกตุ สุขสมเพียร (2539) ศึกษาความเชื่ออำนาจในตน ลักษณะมุ่งอนาคตและ พฤติกรรมการทำงานของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม พบว่าลักษณะมุ่งอนาคตสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บุญรับ ศักดิ์มณี (2532) ได้ทดลองการเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ เพื่อค้นคว้าวิธีการที่มีประสิทธิภาพสูงในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของราชการ โดยการเสริมสร้างจิตลักษณะที่สำคัญ 2 ประการคือ การมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเอง โดยทดลองกับข้าราชการบรรจุใหม่ที่ได้รับการอบรมหลักสูตรพื้นฐานการปฏิบัติราชการ ที่สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนจำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการที่ได้รับการฝึกการมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเองหรืออย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว มีทัศนคติที่ดีด้านการมุ่งการทำงานราชการเพื่ออนาคต และมีพฤติกรรมที่น่าปรารถนาในการทำงานสูงกว่ากลุ่มข้าราชการที่ไม่ได้รับการฝึกเลย

จากงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยคาดว่าลักษณะการมุ่งอนาคตเป็นตัวแปรหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับ การประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

6. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจในตน

6.1 ความหมายของความเชื่ออำนาจในตน

คัทตี้ชัย นิรัญทวี (2532) ได้ให้ความหมายของความเชื่ออำนาจในตนว่า หมายถึง ความคิดของบุคคลที่เชื่อว่าความสำเร็จ ความล้มเหลว หรือความเป็นไปของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นผลมาจากความสามารถและการกระทำของตน

โรเตอร์ (พานทอง สุวรรณจุฑะ. 2537 ; อ้างอิงจาก Rotter.n.d.) ได้ให้ความหมายของความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง ความคิดที่เชื่อว่า ความสำเร็จ ความล้มเหลว หรือความเป็นไปของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเป็นผลมาจากความสามารถ ทักษะ หรือการกระทำของตนเอง

สตรีกแลนด์ (Strickland. 1977) กล่าวว่าไว้ว่า ความเชื่ออำนาจในตนจะทำให้บุคคลคาดหวังในความสำเร็จของพฤติกรรมที่จะทำต่อไป บุคคลจะมีกำลังใจเริ่มทำกิจกรรมต่าง ๆ เพราะว่าเชื่อว่า จะทำให้เกิดผลตามต้องการได้ด้วยตนเอง ส่วนบุคคลที่เชื่ออำนาจนอกตน จะทำให้บุคคลคาดหวังในความสำเร็จของพฤติกรรมที่ขึ้นอยู่กับโชคชะตา

ความเชื่อมีอิทธิพลโดยตรงต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล เมื่อบุคคลมีความเชื่ออย่างใดอย่างหนึ่ง ความเชื่อนั้นจะเป็นตัวกำหนดให้บุคคลประพฤติตามสิ่งที่ตนเชื่อ ทั้ง ๆ ที่บางครั้งความเชื่อนั้นอาจจะไม่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง การที่บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างออกไปนั้นก็เนื่องจากความคิด ประสบการณ์และความเชื่อของแต่ละบุคคล ซึ่งมีอำนาจในการควบคุมตนเองให้ปฏิบัติในลักษณะต่าง ๆ กันออกไป (Rotter. 1966)

แนวความคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตน – นอกตน มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ซึ่งสร้างโดยรอตเตอร์ นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน โดยมีข้อสังเกตว่า พฤติกรรมของมนุษย์ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งรอตเตอร์ได้ตั้งข้อสันนิษฐานไว้ว่า

1. ประสบการณ์ในอดีตเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อในปัจจุบันของบุคคล
2. ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน เป็นมิติหนึ่งของบุคลิกภาพ
3. การเสริมแรงที่เคยได้รับเป็นสิ่งจำเป็นในการประเมินความเชื่อของบุคคล

รอตเตอร์ได้สรุปพฤติกรรมทัศนคติเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตนในเชิงการรับรู้ในผลตอบแทนจากการกระทำของบุคคลไว้ดังนี้

1. การรับรู้ในลักษณะของโชคเคราะห์ ความบังเอิญ มีอิทธิพลของผู้อื่นบันดาลให้เป็นไปหรือเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝันด้วยอำนาจใด ๆ ที่อยู่รอบตัวเรา ผู้รับรู้ผลตอบแทนในลักษณะเช่นนี้ได้เชื่อว่าเป็นผู้ที่มีทัศนคติแบบเชื่ออำนาจนอกตน

2. การรับรู้ในลักษณะของผลอันเนื่องมาจากการกระทำของตนโดยตรง หรือจากความสามารถในตัวของเขา ผู้ที่รับรู้ผลตอบแทนในลักษณะการเช่นนี้ ได้เชื่อว่าเป็นผู้ที่มีทัศนคติแบบเชื่ออำนาจในตน

6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจในตนเอง

โซโลมอน และโอเบอร์แลนด์ (Solomon and Oberland. 1974) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตน อำนาจนอกตน โดยอาศัยแนวคิดเบื้องต้นในทฤษฎีแรงจูงใจทั่วไป ระบุว่าแรงจูงใจอันดับแรกของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมให้ได้ผล ความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุม จึงเป็นจิตลักษณะที่สำคัญของบุคคลโดยทั่วไป การควบคุมนี้จำแนกเป็นสองลักษณะ คือ

1. การควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การที่คนเลือกกระทำพฤติกรรมตามที่ตนคิดหรือต้องการ เรียกว่าความเป็นตัวของตัวเอง แต่การกระทำพฤติกรรมตามที่คนอื่นชักจูงหรือบังคับ จะเรียกว่าการคล้อยตาม

2. การควบคุมผลการกระทำ โดยพิจารณาว่าผลดังกล่าวนั้นเกิดจากทักษะความสามารถและความพยายามของตนเองหรือเป็นเพราะอำนาจโชคกลาง โอกาสและการกระทำของคนอื่นถ้าเป็นเพราะทักษะความสามารถของตนเองก็จะเรียกว่าความเชื่ออำนาจในตน แต่ถ้าเชื่อว่าเกิดจากโชคกลาง หรือเกิดจากบุคคลอื่นจะเรียกว่าความเชื่ออำนาจนอกตน อย่างไรก็ตามการควบคุมพฤติกรรม และการควบคุมผลการกระทำอาจจะปะปนกันอยู่มากในหลายสถานการณ์

งานวิจัยของ บอร์ดิง (Broedling. 1975 : 65-70) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจภายในตน แรงจูงใจในการทำงานและการปฏิบัติงาน การศึกษาพบว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความเชื่ออำนาจนอกตน

ทักษ์ชัย นิรัญเทวี (2532) ได้ศึกษาพฤติกรรมที่เหมาะสมของครูกรุงเทพมหานคร พบว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ปริญญา ณ วันจันทร์ (2536) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษาในจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่ออำนาจในตน สามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงานของครูได้

จากงานวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยคาดว่าความเชื่ออำนาจในตนเป็นตัวแปรหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในอาชีพของตัวแทนประกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามสาระสำคัญดังนี้ การกำหนดแหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นตัวแทนประกันชีวิตบริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด จำนวน 198 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพิจารณาเห็นชอบให้ดำรงตำแหน่ง T/L (Team Leader), S/M (Sales Manager), M/M (Marketing Manager) ทั้งหมด 45 คน
2. กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จ มีตำแหน่ง L/P (Life Planner) จำนวน 153 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาจากแบบสอบถามของ ดันติมา ด้วงโยธา (2540) เพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล (2539) ปันดดา ชุรุกิจกำจร (2543) อาริรัตน์ หิรัญโร (2531) ทศนา ทองภักดี (2528) และเอกสารที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามการควบคุมตนเอง
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามการมุ่งอนาคต
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามความเชื่ออำนาจในตน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต

วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

1.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตให้สอดคล้องกับ นิยามศัพท์เฉพาะ

1.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่สร้างขึ้น หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน อาจารย์ไพศาลอันประเสริฐ อาจารย์พาสนา จุฬรัตน์ อาจารย์มลศิรา จารุเพ็ง ตรวจสอบด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปใช้

1.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอของประธานและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะใกล้เคียงกับ เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 % ของกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ แล้วใช้ t-test (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 :100-104) และพิจารณาค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือ t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป เพื่อนำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม จำนวน 20 ข้อ ซึ่งมีค่า t ตั้งแต่ 2.160 ถึง 9.00

1.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้วมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coeffreient) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 171 ; อ้างอิงจาก Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.8619

1.6 วิธีการตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าข้อความเหล่านี้ตรงกับผู้ตอบอยู่ในระดับใดโดยมีเกณฑ์ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านมาก
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านเป็นบางครั้ง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านน้อยมาก
ไม่จริงเลย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริงที่สุด	จริง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด	ไม่จริงเลย
(0)	ข้าพเจ้าคิดว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีความสำคัญต่อสังคมในปัจจุบัน					
(00)	ถ้าเลือกได้ข้าพเจ้าจะเลือกอาชีพตัวแทนเป็นอาชีพสุดท้าย					
(000)	อาชีพตัวแทนเป็นอาชีพไม่มีความสำคัญต่อสังคมในปัจจุบัน					

1.7 เกณฑ์การให้คะแนน เนื่องจากแบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตฉบับนี้ประกอบด้วยประโยคข้อความที่แสดงความคิดเห็นทั้งด้านบวกและลบ ดังนั้นจึงมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวกมีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

ข้อความที่มีความหมายทางลบ มีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

- 1.8 เกณฑ์การแปลความหมายของแบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต
- | | | | |
|-------------|-----------|---------|---|
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00-2.25 | หมายถึง | มีทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่ำ |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.26-3.75 | หมายถึง | มีทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย | 3.76-5.00 | หมายถึง | มีทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตสูง |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน
วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

- 2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- 2.2 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ
- 2.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานที่สร้างขึ้น หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน อาจารย์ไพศาลอันประเสริฐ อาจารย์พาสนา จุฬรัตน์ อาจารย์มลทิรา จารุเพ็ง ตรวจสอบด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปใช้
- 2.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอของประธานและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะใกล้เคียงกับ เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 % ของกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ แล้วใช้ t-test (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 :100-104) และพิจารณาค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือ t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป เพื่อนำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม จำนวน 19 ข้อ ซึ่งมีค่า t ตั้งแต่ 1.753 ถึง 5.657
- 2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้วมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coeffreient) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 171 ; อ้างอิงจาก Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.8527
- 2.6 วิธีการตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าข้อความเหล่านี้ตรงกับผู้ตอบอยู่ในระดับใดโดยมีเกณฑ์ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านมาก
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านเป็นบางครั้ง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านน้อยมาก
ไม่จริงเลย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริง ที่สุด	จริง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด	ไม่จริง เลย
(0)	ข้าพเจ้าได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน					
(00)	ในการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างยุติ ธรรม					
(000)	ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนเหมาะสม					

2.7 เกณฑ์การให้คะแนน เนื่องจากแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานฉบับนี้ประกอบด้วยประโยคข้อความที่แสดงความคิดเห็นทั้งด้านบวกและลบ ดังนั้นจึงมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวกมีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

ข้อความที่มีความหมายทางลบ มีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

2.8 เกณฑ์การแปลความหมายของแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน

- คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.25 หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ
- คะแนนเฉลี่ย 2.26-3.75 หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 3.76-5.00 หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานสูง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการควบคุมตนเอง

วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

3.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมตนเอง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามการควบคุมตนเองให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

3.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการควบคุมตนเองที่สร้างขึ้น หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน อาจารย์ไพศาลอันประเสริฐ อาจารย์พาสนา จุฬรัตน์ อาจารย์มลศิริรา จารุเพ็ง ตรวจสอบด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปใช้

3.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอของประธานและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะใกล้เคียงกับ เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 % ของกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ แล้วใช้ t-test (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 :100-104) และพิจารณาค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือ t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป เพื่อนำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม จำนวน 20 ข้อ ซึ่งมีค่า t ตั้งแต่ 2.256 ถึง 7.729

3.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้วมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coeffreient) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 171 ; อ้างอิงจาก Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.9087

3.6 วิธีการตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าข้อความเหล่านี้ตรงกับผู้ตอบอยู่ในระดับใดโดยมีเกณฑ์ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านมาก
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านเป็นบางครั้ง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านน้อยมาก
ไม่จริงเลย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามการควบคุมตนเอง

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริง ที่สุด	จริง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด	ไม่จริง เลย
(0)	เมื่ออยากได้สิ่งใดข้าพเจ้าจะไม่อด ทนรอ					
(00)	อยู่ต่างถิ่น เราจะทำอะไรก็ได้ เพราะ ไม่มีใครรู้จัก					
(000)	ก่อนจะทำอะไรข้าพเจ้าจะนึกถึงใจผู้ อื่นเสมอ					

3.7 เกณฑ์การให้คะแนน เนื่องจากแบบสอบถามการควบคุมตนเองฉบับนี้ประกอบด้วยประโยคข้อความที่แสดงความคิดเห็นทั้งด้านบวกและลบ ดังนั้นจึงมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวกมีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

ข้อความที่มีความหมายทางลบ มีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

3.8 เกณฑ์การแปลความหมายของแบบสอบถามการควบคุมตนเอง

คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.25	หมายถึง มีการควบคุมตนเองต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	2.26-3.75	หมายถึง มีการควบคุมตนเองปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.76-5.00	หมายถึง มีการควบคุมตนเองสูง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการมุ่งอนาคต

วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

4.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งอนาคต เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4.2 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามการมุ่งอนาคตให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

4.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการมุ่งอนาคตที่สร้างขึ้น หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน อาจารย์ไพศาลอันประเสริฐ อาจารย์พาสณา จุลรัตน์ อาจารย์มลทิรา จารุเพ็ง ตรวจสอบด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปใช้

4.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการมุ่งอนาคตที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอของประธานและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะใกล้เคียงกับ เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 % ของกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ แล้วใช้ t-test (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 :100-104) และพิจารณาค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือ t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป เพื่อนำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามจำนวน 13 ข้อ ซึ่งมีค่า t ตั้งแต่ 2.546 ถึง 7.729

4.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้วมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coeffreient) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 171 ; อ้างอิงจาก Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.8758

4.6 วิธีการตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าข้อความเหล่านี้ตรงกับผู้ตอบอยู่ในระดับใดโดยมีเกณฑ์ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านมาก
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านเป็นบางครั้ง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านน้อยมาก
ไม่จริงเลย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามการมุ่งอนาคต

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริงที่สุด	จริง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด	ไม่จริงเลย
(0)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการใช้เวลาใน 1 วันข้าเหลือเกิน					
(00)	การวางแผนล่วงหน้าเป็นการไร้ประโยชน์เพราะอนาคตเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน					
(000)	ข้าพเจ้ามักจะทำงานในวันใกล้กำหนดส่งงานเสมอ					

4.7 เกณฑ์การให้คะแนน เนื่องจากแบบสอบถามการมุ่งอนาคตฉบับนี้ประกอบด้วย ประโยคข้อความที่แสดงความคิดเห็นทั้งด้านบวกและลบ ดังนั้นจึงมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ ข้อความที่มีความหมายทางบวกมีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

ข้อความที่มีความหมายทางลบ มีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

4.8 เกณฑ์การแปลความหมายของแบบสอบถามการมุ่งอนาคต

- คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.25 หมายถึง มีการมุ่งอนาคตต่ำ
- คะแนนเฉลี่ย 2.26-3.75 หมายถึง มีการมุ่งอนาคตปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 3.76-5.00 หมายถึง มีการมุ่งอนาคตสูง

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความเชื่ออำนาจในตน

วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

5.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจในตน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.2 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความเชื่ออำนาจในตนให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

5.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความเชื่ออำนาจในตนที่สร้างขึ้น หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน อาจารย์ไพศาลอันประเสริฐ อาจารย์พาสณา จุลรัตน์ อาจารย์มลทิรา จารุเพ็ง ตรวจสอบด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปใช้

5.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการมุ่งอนาคตที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอของประธานและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะใกล้เคียงกับ เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 % ของกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ แล้วใช้ t-test (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 :100-104) และพิจารณาค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือ t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป เพื่อนำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามจำนวน 20 ข้อ ซึ่งมีค่า t ตั้งแต่ 2.049 ถึง 5.495

5.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้วมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coeffreient) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 171 ; อ้างอิงจาก Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.9011

5.6 วิธีการตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าข้อความเหล่านี้ตรงกับผู้ตอบอยู่ในระดับใดโดยมีเกณฑ์ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านมาก
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านเป็นบางครั้ง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านน้อยมาก
ไม่จริงเลย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามความเชื่ออำนาจในตน

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริงที่สุด	จริง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด	ไม่จริงเลย
(0)	การสวดมนต์ทุกวันทำให้ทุกอย่างดีขึ้น					
(00)	ทุกอย่างขึ้นอยู่กับตัวข้าพเจ้ากำหนดเอง					
(000)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าจะคงไม่ค่อยดี					

5.7 เกณฑ์การให้คะแนน เนื่องจากแบบสอบถามความเชื่ออำนาจในตนฉบับนี้ประกอบด้วยประโยคข้อความที่แสดงความคิดเห็นทั้งด้านบวกและลบ ดังนั้นจึงมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวกมีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

ข้อความที่มีความหมายทางลบ มีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

5.8 เกณฑ์การแปลความหมายของแบบสอบถามความเชื่ออำนาจในตน

คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.25	หมายถึง มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	2.26-3.75	หมายถึง มีความเชื่ออำนาจในตนปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.76-5.00	หมายถึง มีความเชื่ออำนาจในตนสูง

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยทำจดหมายขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจตัดสินใจในการที่จะอนุญาตให้เก็บข้อมูลในบริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด

2. จัดดำเนินการให้ตัวแทนประกันชีวิตตอบแบบสอบถามทั้งหมดด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 4 มิถุนายน 2545 ถึง วันที่ 21 มิถุนายน 2545

3. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ทั้งหมด 107 ฉบับ ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

3. การทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย

ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมาย ดังนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนประชากร
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าอัตราส่วนวิกฤตของการแจกแจงแบบที (t-distribution)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปคิตค่าร้อยละ
2. หาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้ ไคสแควร์ (Chi-Square)

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพและยังไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพ จำแนกตามตัวแปรด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน

ตอนที่ 3 ทดสอบค่า t-test เปรียบเทียบกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและกลุ่มตัวแทนที่กำลังจะประสบความสำเร็จ ตามตัวแปรด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน

ผลการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพและยังไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพ จำแนกตามตัวแปรด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 1 และ 2

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ

ตัวแปร	ต่ำ		ปานกลาง		สูง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทัศนคติต่ออาชีพ	–	–	–	–	22	100
2. แรงจูงใจในการทำงาน	–	–	2	9.1	20	90.9
3. การควบคุมตนเอง	–	–	3	13.6	19	86.4
4. การมุ่งอนาคต	–	–	2	9.1	20	90.9
5. ความเชื่ออำนาจภายในตน	–	–	2	9.1	20	90.9

จากตาราง 1 เมื่อจำแนกตัวแปรด้าน ทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ พบว่า

1. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต ในระดับสูง มีจำนวน 22 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 100
2. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีแรงจูงใจในการทำงาน ในระดับสูง มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 90.9 ในระดับปานกลางมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1
3. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีการควบคุมตนเองในระดับสูง มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 86.4 ในระดับปานกลาง มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6

4. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีการมุ่งอนาคตในระดับสูง มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 90.9 ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

5. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต ในระดับสูง มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 90.9 ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพ

ตัวแปร	ต่ำ		ปานกลาง		สูง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทัศนคติต่ออาชีพ	–	–	8	9.4	77	90.6
2. แรงจูงใจในการทำงาน	–	–	21	24.7	64	75.3
3. การควบคุมตนเอง	–	–	23	27.1	62	72.9
4. การมุ่งอนาคต	–	–	26	30.6	59	69.4
5. ความเชื่ออำนาจภายในตน	–	–	31	36.5	54	63.5

จากตาราง 2 เมื่อจำแนกตัวแปรด้าน ทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน ของตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพ พบว่า

1. ตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต ในระดับสูง มีจำนวน 77 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.6 ในระดับปานกลาง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

2. ตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีแรงจูงใจในการทำงาน ในระดับสูง มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 ในระดับปานกลางมีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7

3. ตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีการควบคุมตนเองในระดับสูง มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 ในระดับปานกลาง มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1

4. ตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีการมุ่งอนาคตในระดับสูง มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 ในระดับปานกลาง มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6

5. ตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต ในระดับสูง มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 ในระดับปานกลาง มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้านทัศนคติต่ออาชีพ
ตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจ
ภายในตนดังแสดงผลวิเคราะห์ในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทน
ประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน
ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ

ตัวแปร	กลุ่มประสบความสำเร็จ		การแปลความหมาย
	$\bar{x}$	S.D	
1. ทัศนคติต่ออาชีพ	4.41	.26	สูง
2. แรงจูงใจในการทำงาน	4.24	.41	สูง
3. การควบคุมตนเอง	4.19	.49	สูง
4. การมุ่งอนาคต	4.29	.45	สูง
5. ความเชื่ออำนาจภายในตน	4.28	.40	สูง

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตัวแปรด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกัน
ชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน ของ
ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ อยู่ในระดับสูง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน ของตัวแทนประกันชีวิตกำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพ

ตัวแปร	กลุ่มกำลังจะประสบความสำเร็จ		การแปลความหมาย
	$\bar{x}$	S.D	
1. ทัศนคติต่ออาชีพ	4.23	.32	สูง
2. แรงจูงใจในการทำงาน	4.11	.45	สูง
3. การควบคุมตนเอง	4.04	.48	สูง
4. การมุ่งอนาคต	4.00	.51	สูง
5. ความเชื่ออำนาจภายในตน	3.92	.62	สูง

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตัวแปรด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน ของตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพ อยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 3 ค่า t-test เปรียบเทียบทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตนของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและกลุ่มตัวแทนที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ตาราง 5 เปรียบเทียบทัศนคติต่ออาชีพ ของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จกับกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จ

ตัวแปร	กลุ่มประสบความสำเร็จ		กลุ่มกำลังจะประสบความสำเร็จ		T	P
	N = 22		N = 85			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ทัศนคติ	4.40	.26	4.23	.32	2.32	.01

จากตาราง 5 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตกลุ่มประสบความสำเร็จ และกลุ่มที่กำลังจะประสบความสำเร็จ มีทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 6 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงาน ของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ กับกลุ่มตัวแทนกำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปร	กลุ่มประสบความสำเร็จ		กลุ่มกำลังจะประสบความสำเร็จ		t	P
	N = 22		N = 85			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
แรงจูงใจ ในการทำงาน	4.24	.41	4.11	.45	1.18	.12

จากตาราง 6 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตกลุ่มประสบความสำเร็จ และกลุ่มที่กำลังจะประสบความสำเร็จ มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 7 เปรียบเทียบการควบคุมตนเอง ของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จกับ
กลุ่มตัวแทนกำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปร	กลุ่มประสบความสำเร็จ		กลุ่มกำลังจะประสบความสำเร็จ		t	P
	N = 22		N = 85			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
การควบคุมตนเอง	4.19	.49	4.04	.48	1.26	.10

จากตาราง 7 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตกลุ่มประสบความสำเร็จ และกลุ่มที่กำลังจะประสบความสำเร็จ มีการควบคุมตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 8 เปรียบเทียบการมุ่งอนาคต ของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จกับกลุ่มตัวแทนกำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปร	กลุ่มประสบความสำเร็จ		กลุ่มกำลังจะประสบความสำเร็จ		T	P
	N = 22		N = 85			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
การมุ่งอนาคต	4.29	.45	4.00	.51	2.39	.008

จากตาราง 8 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตกลุ่มประสบความสำเร็จ และกลุ่มที่กำลังจะประสบความสำเร็จ มีการการมุ่งอนาคตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 9 เปรียบเทียบความเชื่ออำนาจภายในตน ของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จกับกลุ่มตัวแทนกำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปร	กลุ่มประสบความสำเร็จ		กลุ่มกำลังจะประสบความสำเร็จ		T	P
	N = 22		N = 85			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ความเชื่ออำนาจภายในตน	4.29	.40	3.92	.62	3.32	.001

จากตาราง 8 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตกลุ่มประสบความสำเร็จ และกลุ่มที่กำลังจะประสบความสำเร็จ มีความเชื่ออำนาจภายในตนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัทสยาม ชัมซุงประกันชีวิต จำแนกตาม ทักษะติดต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การ มุ่งอนาคต การควบคุมตนเอง ความเชื่ออำนาจภายในตน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ทำให้ทราบถึงการประสบความสำเร็จในอาชีพของตัวแทนประกันชีวิต โดยจำแนกตาม ตัวแปร ทักษะติดต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การมุ่งอนาคต การควบคุม ตนเอง ความเชื่ออำนาจภายในตนเอง และข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถใช้เป็นประโยชน์ต่อ หน่วยงานประกันชีวิตเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นตัวแทนประกันชีวิตบริษัทสยามชัมซุงประกันชีวิต จำกัด จำนวน 198 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพิจารณาเห็นชอบให้ดำรงตำแหน่ง T/L (Team Leader), S/M (Sales Manager), M/M (Marketing Manager) ทั้งหมด 45 คน
2. กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จ มีตำแหน่ง L/P (Life Planner) จำนวน 153 คน

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยทำจดหมายขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือผู้บริหารระดับสูงในการเก็บรวบรวมข้อมูลในบริษัทสยามชัมซุงประกันชีวิต จำกัด
2. จัดดำเนินการให้ตัวแทนประกันชีวิตตอบแบบสอบถามทั้งหมดด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 4 มิถุนายน 2545 ถึง วันที่ 21 มิถุนายน 2545
3. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ทั้งหมด 107 ฉบับ ตรวจและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าร้อยละของตัวแปรด้านทัศนคติต่ออาชีพ แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน
2. หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้านทัศนคติต่ออาชีพ แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน
3. การเปรียบเทียบทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตนของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จ ทดสอบด้วยค่าที (t-test) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences Version)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

เมื่อจำแนกตัวแปรด้าน ทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ พบว่า

1. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต ในระดับสูง มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 100
2. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีแรงจูงใจในการทำงาน ในระดับสูง มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 90.9 ในระดับปานกลางมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1
3. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีการควบคุมตนเองในระดับสูง มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 86.4 ในระดับปานกลาง มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6
4. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีการมุ่งอนาคตในระดับสูง มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 90.9 ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1
5. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีความเชื่ออำนาจภายในตน ในระดับสูง มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 90.9 ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

เมื่อจำแนกตัวแปรด้าน ทักษะติดต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน ของตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพ พบว่า

1. ตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมี ทักษะติดต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต ในระดับสูง มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 90.6 ในระดับปานกลาง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4
2. ตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีแรงจูงใจในการทำงาน ในระดับสูง มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 ในระดับปานกลางมีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7
3. ตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีการควบคุมตนเองในระดับสูง มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 ในระดับปานกลาง มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1
4. ตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีการมุ่งอนาคตในระดับสูง มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 ในระดับปานกลาง มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6
5. ตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีความเชื่ออำนาจภายในตน ในระดับสูง มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 ในระดับปานกลาง มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5

การศึกษาตัวแปรด้านทักษะติดต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน ของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพและตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพ พบว่าอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

สำหรับการวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตพบว่า

1. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันที่กำลังจะประสบความสำเร็จมีคะแนนจากการตอบแบบสอบถามทักษะติดต่ออาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันที่ยังกำลังจะประสบความสำเร็จมีคะแนนจากการตอบแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันที่กำลังจะประสบความสำเร็จมีคะแนนจากการตอบแบบสอบถามการควบคุมตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันที่กำลังจะประสบความสำเร็จมีคะแนนจากการตอบแบบสอบถามการมุ่งอนาคตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันที่กำลังจะประสบความสำเร็จมีคะแนนจากการตอบแบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายในตนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัยเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด ซึ่งตัวแปรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ทักษะติดต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตน เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรกับการประสบความสำเร็จในอาชีพของตัวแทนประกันชีวิต และข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถใช้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานประกันชีวิตเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ ผลการวิเคราะห์ พบว่าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัทสยามซัมซุง จำกัด ได้แก่ ทักษะติดต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตนที่ทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่าทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต สามารถแยกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตได้ กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพมีทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันกับกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ รัตนราช (2544) พบว่าทัศนคติต่ออาชีพพยาบาลเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในอาชีพพยาบาล เนื่องจากทัศนคติต่ออาชีพเป็นความรู้สึกและอารมณ์ ความชอบหรือไม่ชอบ ความพอใจหรือไม่พอใจ และความพร้อมที่จะกระทำในทางบวกหรือทางลบ พร้อมทั้งทำงานด้วยความเต็มใจ มีความผูกพันในงาน และมีความพึงพอใจในงาน

การมุ่งอนาคตเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด จากการศึกษพบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพมีการมุ่งอนาคตสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล (2539) ที่พบว่าการมุ่งอนาคต จำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และไม่ประสบความสำเร็จได้เป็นอันดับที่ 3 และจากการประมวลผลการศึกษาของ เจสมี่ (Gjesme. 1979 : 173-188) พบว่า การมุ่งอนาคตเกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา หรืออาจกล่าวได้ว่า การมุ่งอนาคต มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงาน คือ ในแต่ละขั้นตอนในการทำงานนั้นมีผลต่อความสำเร็จ หรือความก้าวหน้าของบุคคลในอนาคต

ความเชื่ออำนาจภายในตน เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิตจำกัด จากการศึกษพบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพมีความเชื่ออำนาจภายในตนสูงกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล (2539) จากการวิจัยพบว่าความเชื่ออำนาจภายในตนเป็นตัวแปรอันดับที่ 2 ที่สามารถจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จ และงานวิจัยของ Strickland (1977) ศึกษาเปรียบเทียบความเชื่ออำนาจภายในตน ระหว่างนักธุรกิจผิวดำที่ประสบความสำเร็จจำนวน 100 คน กับนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมีความเชื่ออำนาจภายในตนสูงกว่า จากงานวิจัยดังกล่าว สิ่งที่ทำให้ทั้งสองอาชีพประสบความสำเร็จมีอยู่ในตัวเหมือนกัน คือ ความเชื่ออำนาจภายในตน หรืออาจกล่าวได้ว่า ความเชื่ออำนาจภายในตนเป็นตัวแปร ที่ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ในคนที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนสูงเช่นกัน โดยเฉพาะงานอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องอาศัยความเชื่อมั่นในตนเอง เชื่อในความสามารถของตน เพื่อเป็นแรงผลักดันให้งานบรรลุไปสู่เป้าหมายที่ตนตั้งไว้

แรงจูงใจในการทำงาน จากผลการศึกษาวิจัย แรงจูงใจในการทำงานไม่สามารถแยกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จออกจากกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จออกได้ เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตในบริษัทสยามซัมซุงประกันชีวิตจำกัดมีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงทั้งสองกลุ่ม

การควบคุมตนเอง จากผลการวิจัย การควบคุมตนเองไม่สามารถแยกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จออกจากกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่กำลังจะประสบความสำเร็จ ตัวแทนประกันชีวิตทั้งสองกลุ่มมีคะแนนการควบคุมตนเองสูง ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล (2539) พบว่าการควบคุมตนเองเป็นตัวแปรที่สามารถนำ

มาจำแนกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 บริษัทประกันชีวิตควรนำแบบสอบถามการมุ่งอนาคต และแบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายในตน ให้บุคคลที่มาสัมภาษณ์ทำก่อนเข้ารับการอบรมเป็นตัวแทนประกันชีวิต เพื่อเป็นการลดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในการอบรม

1.2 จากการศึกษาพบว่า การมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตนสามารถจำแนกตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จและตัวแทนประกันชีวิตยังไม่ประสบความสำเร็จได้ ทางการศึกษาจึงควรที่จะนำโปรแกรมที่เสริมสร้างลักษณะการมุ่งอนาคตและความเชื่ออำนาจภายในตน เพื่อนำมาฝึกให้นักเรียนนักศึกษาให้มีลักษณะการมุ่งอนาคตและความเชื่ออำนาจภายในตนสูงขึ้น ซึ่งจะเป็นพื้นฐานการประสบความสำเร็จการประกอบอาชีพในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะงานวิจัย

2.1 นำแบบสอบถามการมุ่งอนาคต และแบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายในตน ไปสอบถามบุคคลอาชีพอื่นที่ใกล้เคียงกับอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เช่น พนักงานขาย เพื่อเปรียบเทียบคะแนนว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่น่าจะเกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เช่น ตัวแปร ประสบการณ์การทำงาน อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ อุ่นใจ. (2535). ผลของการใช้เทคนิคการพยากรณ์ที่มีต่อลักษณะมุ่งอนาคตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- กรมการประกันภัย. (2535). คู่มือตัวแทนประกันชีวิต. กรุงเทพฯ : กระทรวงพาณิชย์.
- _____. (2544). 22 ปี กรมการประกันภัย. กรุงเทพฯ : กระทรวงพาณิชย์.
- กรองจิตต์ พรหมรักษ์. (2525). แรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ได้รับรางวัลและไม่ได้รับรางวัล. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- กิตติ จิระเดชดำรง. (2535). ข่ายประกันชีวิตอย่างมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : รวมทรรศน์.
- กิตติ ดยัคคานนท์. (2532). เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ : บริษัทเชษฐาสตูดิโอ จำกัด.
- กฤษณะ กฤตมโนรณ. (2534). ก้าวไปให้ถึงจุดสุดยอด. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- โควิน คลั่งแสง. (2536). การสร้างชุดพัฒนาดตนเอง เรื่องเทคนิคการจูงใจในการทำงานสำหรับผู้บริหารวิชาการ ในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. 2536. ถ่ายเอกสาร.
- จรีพร โกลากุล และ กรรณิกา บันสิทธิ์. (2528). "การสำรวจทัศนคติของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการประกันชีวิตและการออมทรัพย์," วารสารเพิ่มผลผลิต.
- จันทร์จิรา เหล่าพงษ์นันท์. (2533). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความพึงพอใจในอาชีพพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยมงคล บัวช่วย. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการพัฒนาดตนเองกับลักษณะมุ่งอนาคตของครูพลศึกษา ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ชานนท์ บุรี. (2535). ปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยสารพัดช่างเขตภาคกลาง. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

- เชิดศักดิ์ โฆวาสินท์. (2520). การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ดวงฤดี ช่วยขำ. (2540). ทัศนคติต่อการจัดการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ตันติมา ด้วงโยธา. (2540). แรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ทัศนาก ทอภักดี. (2528). ความสัมพันธ์ระหว่างการอบรมเลี้ยงดูแบบใช้เหตุผลกับความเชื่ออำนาจภายในตนของเด็กวัยรุ่นไทย. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2542). เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการจัดเจตคติ. อุบลราชธานี : ภาควิชาทดสอบและวิจัยการศึกษาสถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นภเกตุ สุขสมเพียร. (2539). ความเชื่ออำนาจในตน ลักษณะมุ่งอนาคตและพฤติกรรมการทำงานของกำนัน-ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอเขียงยืน มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- บรรหาร ราชมณี. (2529). ปัจจัยที่สัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนตัวและแรงจูงใจเนื่องจากความคาดหวังในงานกับความพึงพอใจในงาน ของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตศึกษา 3. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เบญจมาภรณ์ ช้อยเครือ. (2538) ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อวิชาชีพครูและพฤติกรรมไม่สัมฤทธิ์ของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- บุญรับ ศักดิ์มณี. (2532). การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ปนัดดา อรุณกิจกำจร. (2543). คุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ปรเมษฐ์ บุญศรี. (2535). คู่มือตัวแทนประกันชีวิต. กรุงเทพฯ : สมาคมประกันชีวิตไทย.
- ประเทือง ภูมิภักทราคม. (2540). การปรับพฤติกรรม : ทฤษฎีประยุกต์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

- ปาริชาติ รัตนราช. (2544). ตัวแปรบางประการที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในอาชีพของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ปรินูญา ณ วันจันทร์. (2536). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษาในจังหวัดเชียงราย. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณราย ทร์พยะประภา. (2536). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2526). แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พานทอง สุวรรณจุฑะ. (2537). ความเชื่ออำนาจในตนกับความพึงพอใจในงานของตำรวจชั้นสัญญาบัตร กับตำรวจชั้นประทวนสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- พีระ อินทรโฆษิต. (2542). สิ่งจูงใจสำหรับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จของบริษัทประกันชีวิตศรีอยุธยา ซี เอ็ม จี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล. (2539). ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ผอบเขียว วงศ์ภักดี. (2537). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาวิทยาการจัดการ. (2533). เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การหน่วยที่ 1-7. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มารวย ผดุงสิทธิ์. (2534). นักขายในอุดมคติ หัวใจของไอวีลี. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2528). หลักการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : บริษัทศึกษาพร.

ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร. (2539). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีวินัย. กรุงเทพฯ : สถาบันพฤติกรรมศาสตร์.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

วราภรณ์ เอี้ยวสกุล. (2539). การเปรียบเทียบทัศนคติและผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาแพทย์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีที่ผ่านการคัดเลือกประเภทการสอบรวมเข้ามหาวิทยาลัยและประเภทโควต้า. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษาศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี.

วัชร ทรัพย์มี. (2531). การแนะแนวโรงเรียน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

วัชร ทรัพย์มี. (2523). การแนะแนวอาชีพ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วันวิสา หาญนอก. (2544) ความสัมพันธ์ระหว่างการเชื่อมั่นในตน การควบคุมตน ทัศนคติต่อการกระทำผิดกับพฤติกรรมกระทำผิดของเด็กและเยาวชนหญิงในสถานพินิจ และคุ้มครองเด็กและเยาวชน ภาคตะวันออกเฉยงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

วลนิภา พัดเป็ย. (2539). ทัศนคติต่อวิชาชีพครูของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (2534). ปัจจัยทางการสื่อสารระหว่างบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลในการโน้มน้าวให้มีการทำประกันชีวิต. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ศรีสุกิจ อำนางวรประเสริฐ. (2530) การศึกษาความเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ศศวรรณ เทศศรีเมือง. (2535). การเปรียบเทียบผลของการควบคุมตนเองและการชี้แนะที่มีต่อความขยันหมั่นเพียรในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสตรีราชินูทิศ จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

ศักดิ์ชัย นิรัญทวิ. (2532). ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

สมดุล ชาญนวงศ์. (2533). ลักษณะทางจิตใจของประชากรไทยที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีระดับการพัฒนาต่างกัน. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

- (2540). สมาคมประกันชีวิตไทย. กรุงเทพฯ : กรมการประกันภัย.
- สากล ธนัตถยาวิบูล. (2533). ข้อค้นพบบางประการเกี่ยวกับบริษัทประกันภัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ปริทัศน์.
- สุชา จันทน์เอม. (2541). จิตวิทยาเด็กเกร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สุธรรม พงศ์สำราญ. (2542). หลักการประกันชีวิต. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2537). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โสภา มะเครือสี. (2537). การเปรียบเทียบผลของการควบคุมตนเองและการวางเงื่อนไขเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมตั้งใจเรียนของนักศึกษาวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้นวิทยาลัยสารพัดช่างศรีสะเกษจังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ลำอาน งามวิชา. (2525). การส่งเสริมการขาย. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- หรรษา สุขกาล. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจจากความคาดหวังในงาน กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อมรเทพ ดีโรจนวงศ์. (2531). นักขายในอุดมคติ หัวใจของไอวีซี. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- อรุณ รักธรรม. (2522). หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อารีวรรณ กลั่นกลิ่น. (ม.ป.ป.). รายงานการพัฒนาทัศนคติของนักศึกษาพยาบาลต่อวิชาชีพพยาบาล. ม.ป.พ.
- อารีย์ ไชยมงคล. (2532). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยกับขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อารีรัตน์ หิรัญโร. (2531). แบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- อุษณีย์ สุนทรโรทก. (2539). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อำพันธ์ เอ็มอิม. (2538). การศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

- Broedling, Lartie A. (1975). "Relationship of Internal – External control work Motivation and Performance in an Expectancy Model," *Journal of Applied Psychology*. 60 : 65 - 70 .
- Cormier, William H. and Cormier, Sherilyn L. (1979). *Interviewing Strategies for Helpers : A Guide to Assessment Treatment and Evaluation*. California : Brooks/Cole.
- Gjesme, Torgrim. (1979). "Future Time Orientation as a Fundtion of Achievment Motive, Ability, Deley of Gratification and sex," *The Journal of Psychology*. 101 : 173-188.
- Jolly, Richard. (1973). *Third World Employment*. England, Penhuin Education.
- Rotter, J.B. (1966). Generalized Expectancies for Internal versus External Locus Control of Reinforcement. *Psychological Monographs*.
- Solomon, D. and Oberland. (1974). *M.I. Locus of control in classroom*. In Hoop, Richard H, and Kinneard, White. New York : Jarper and Row.
- Strickland, Bonnie R. (1977). "Internal – External Expectancies and Health Behavior," *Journal of Consulting and Clinical Psychology*.

ภาคผนวก

แบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพ

คำชี้แจง

ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าแต่ละข้อความตรงกับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากน้อยเพียงใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น ความรู้สึก และการกระทำของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริงที่สุด	จริง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด	ไม่จริงเลย
1.	ข้าพเจ้าคิดว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีความสำคัญต่อสังคมในปัจจุบัน					
2.	ข้าพเจ้าคิดว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีความสำคัญต่อสังคมน้อยมาก					
3.	อาชีพตัวแทนประกันชีวิตสามารถทำเป็นอาชีพหลักได้					
4.	อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่น่าภูมิใจ					
5.	อาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีส่วนช่วยให้เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น					
6.	ข้าพเจ้าประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเพราะไม่มีอาชีพอื่นทำ					
7.	การเป็นตัวแทนประกันชีวิตทำให้ข้าพเจ้ามองโลกในแง่ดี					
8.	อาชีพตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีความอดทนในการทำงานสูง					
9.	คนที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตจะต้องเป็นคนละเอียดถี่ถ้วน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริงที่สุด	จริง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด	ไม่จริงเลย
10.	อาชีพตัวแทนประกันชีวิตทำให้ข้าพเจ้าได้เข้าสังคมมากขึ้น					
11.	ทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต					
12.	อาชีพตัวแทนประกันชีวิตทำให้มีรายได้มาก					
13.	อาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีโอกาสก้าวหน้า					
14.	ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือครอบครัวคนอื่นให้มีหลักประกันในชีวิต					
15.	อาชีพตัวแทนประกันชีวิตไม่ค่อยมีหลักเกณฑ์ใด ๆ ไคร ๆ ก็สามารถเป็นตัวแทนประกันชีวิตได้					
16.	การเป็นตัวแทนประกันชีวิตทำให้ข้าพเจ้ามองเห็นคุณค่าในตัวเอง					
17.	ข้าพเจ้าพยายามศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อจะขายประกันชีวิตให้ได้เพิ่มขึ้น					
18.	ข้าพเจ้าเหมาะสมที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต					
19.	อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่จะต้องเข้าสังคม					
20.	ข้าพเจ้ามีโอกาสแสดงความสามารถในการขายประกันชีวิต					

แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง

ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าแต่ละข้อความตรงกับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากน้อยเพียงใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น ความรู้สึก และการกระทำของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริงที่สุด	จริง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด	ไม่จริงเลย
1.	ในงานตัวแทนประกันชีวิตข้าพเจ้าได้ใช้ความสามารถในการพูดอย่างเต็มที่					
2.	ในงานตัวแทนประกันชีวิตข้าพเจ้าได้ใช้ความสามารถในการพูดอย่างเต็มที่					
3.	ข้าพเจ้าสามารถเลือกวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับข้าพเจ้าได้อย่างอิสระ					
4.	ระเบียบข้อบังคับของบริษัทส่งเสริมการทำงานของข้าพเจ้า					
5.	การทำงานในบริษัท ข้าพเจ้ามีโอกาask้าวหน้าได้					
6.	ข้าพเจ้าได้รับการส่งเสริมให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
7.	ท่านได้เข้าร่วมประชุมอบรมเกี่ยวกับงานประกันชีวิตสม่ำเสมอ					
8.	ข้าพเจ้าได้ประสบการณ์การทำงานเพิ่มมากขึ้นจากระบบการทำงานของบริษัท					
10.	ข้าพเจ้ามีเวลาพักผ่อนอย่างเต็มที่					
11.	เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ข้าพเจ้าสามารถปรึกษากับหัวหน้าได้					
12.	ข้าพเจ้าพอใจกับบริการและสวัสดิการของบริษัทที่มีให้ตัวแทนประกันชีวิต					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริงที่สุด	จริง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด	ไม่จริงเลย
13.	รายได้ของข้าพเจ้าเหมาะสมกับความสามารถของข้าพเจ้า					
14.	ข้าพเจ้าคิดว่าบริษัทให้สวัสดิการกับตัวแทนประกันชีวิตไม่เหมาะสม					
15.	งานประกันชีวิตในบริษัทสยามซัมซุงฯ เป็นงานที่ทำทนายสำหรับข้าพเจ้า					
16.	ข้าพเจ้ารู้สึกที่ไม่มีโอกาสได้เลือกวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับข้าพเจ้า					
17.	กฎระเบียบของบริษัทขัดขวางวิธีการทำงานข้าพเจ้า					
18.	ข้าพเจ้าพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้จากบริษัท					
19.	ในหน่วยงานของข้าพเจ้ามีการให้กำลังใจกันดีมาก					
20.	หัวหน้าของข้าพเจ้าสามารถช่วยให้ข้าพเจ้าแก้ปัญหาเรื่องงานได้					
21.	บริษัทมีแบบประกันชีวิตที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อได้ง่าย					

แบบสอบถามการควบคุมตนเอง

คำชี้แจง

ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าแต่ละข้อความตรงกับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากน้อยเพียงใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิด ความรู้สึก และการกระทำของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริงที่สุด	จริง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด	ไม่จริงเลย
1.	ข้าพเจ้าต้องการมีฐานะดีขึ้นจึงทำงานหนักในตอนนี					
2.	ข้าพเจ้าทนไม่ไหวที่จะไม่ซื้อของที่อยากได้					
3.	เมื่อมีคนขัดใจ ข้าพเจ้าจะแสดงอารมณ์โกรธทันที					
4.	ข้าพเจ้าจะไม่อดทนรอลูกค้านาน ๆ					
5.	ข้าพเจ้าทำตัวให้อยู่ในกฎระเบียบของบริษัทไม่ได้					
6.	ข้าพเจ้าจะคิดถึงความรู้สึกของผู้อื่นก่อนพูดเสมอ					
7.	ข้าพเจ้าพยายามหักห้ามใจ ไม่ให้คิดอะไรที่ไม่ดีต่อผู้อื่น					
8.	ข้าพเจ้าไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด					
9.	ผู้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเป็นผู้ที่ไม่เป็นตัวของตัวเอง					
10.	ข้าพเจ้าคิดว่าการมีระเบียบวินัยเป็นเรื่องจำเป็นมาก					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริงที่สุด	จริง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด	ไม่จริงเลย
11.	ข้าพเจ้าทำตนให้อยู่ในกรอบ ระเบียบวินัย ไม่ได้นาน					
12.	ข้าพเจ้าทนไม่ได้ที่มีใครมาคอยตักเตือน					
13.	ข้าพเจ้าชอบวิจารณ์ผู้อื่นและไม่ชอบให้ผู้อื่นมาวิจารณ์					
14.	การรู้จักให้อภัยเป็นสิ่งที่ข้าพเจ้ากระทำอยู่เสมอ					
15.	หากมีผู้อื่นมากกระทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกไม่พอใจ ข้าพเจ้าจะตอบแทนการกระทำนั้นให้สาสม					
16.	เวลาที่ข้าพเจ้าไม่พอใจใคร จะแสดงอาการออกมาให้เขารู้ทันที					
17.	ก่อนทำอะไรทุกครั้ง ข้าพเจ้าจะยั้งคิด เอาใจเขามาใส่ใจเรา					
18.	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบของบ้านเมือง					
19.	ข้าพเจ้ามักทำอะไรตามใจตัวเองเสมอ					
20.	ข้าพเจ้าไม่ทำในสิ่งที่เป็นผลร้ายต่อผู้อื่น					

แบบสอบถามลักษณะมุ่งอนาคต

คำชี้แจง

ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าแต่ละข้อความตรงกับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากน้อยเพียงใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิด ความรู้สึก และการกระทำของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริงที่สุด	จริง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด	ไม่จริงเลย
1.	ข้าพเจ้าพยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้					
2.	ข้าพเจ้าทุ่มเทพลังที่มีให้กับการทำงาน เพื่อความสำเร็จ					
3.	ข้าพเจ้าพยายามหาความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเพิ่มเติมอยู่เสมอ					
4.	ข้าพเจ้าไม่ได้ตั้งความหวังในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ขอเพียงมีค่าคอมมิชชั่นทุกเดือน					
5.	ข้าพเจ้ามองไม่เห็นประโยชน์ในการวางแผนการทำงานประจำสัปดาห์					
6.	ก่อนจะทำอะไรข้าพเจ้าจะวางแผนเกี่ยวกับสิ่งนั้นก่อนเสมอ					
7.	ข้าพเจ้ามักปล่อยเวลาให้ผ่านไปโดยไม่ได้ประโยชน์อะไรเลย					
8.	ข้าพเจ้ามักจะผลัดวันประกันพรุ่งเมื่อถึงเวลาที่ต้องทำงาน					
9.	ข้าพเจ้ามักจะทำสิ่งต่าง ๆ ในนาทีสุดท้ายเสมอ					
10.	ข้าพเจ้าไม่ค่อยคิดถึงเรื่องในอนาคตมากนัก					
11.	การวางแผนล่วงหน้าเป็นการไร้ประโยชน์ เพราะมักจะไม่เป็นไปตามแผน					
12.	ในแต่ละวันเป็นเวลาที่ยาวนานมาก					

แบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายในตน

คำชี้แจง

ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าแต่ละข้อความตรงกับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากน้อยเพียงใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิด ความรู้สึก และการกระทำของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริงที่สุด	จริง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด	ไม่จริงเลย
1.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตส่วนใหญ่จะถูกกำหนดโดยบุคคลผู้มีอำนาจ					
2.	ชีวิตของข้าพเจ้าส่วนใหญ่ถูกควบคุมโดยผู้อื่นที่มีอำนาจ					
3.	การที่ข้าพเจ้าจะได้สิ่งที่ต้องการนั้นต้องอาศัยความพอใจของคนอื่นที่อยู่เหนือกว่าข้าพเจ้า					
4.	ชีวิตของข้าพเจ้าส่วนใหญ่มักถูกควบคุมโดยเหตุการณ์ไม่คาดฝัน					
5.	ข้าพเจ้าจะได้เป็นผู้นำหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าข้าพเจ้ามีวาสนาพอหรือไม่					
6.	การที่ข้าพเจ้าจะได้ในสิ่งที่ต้องการมักเนื่องมาจากข้าพเจ้าใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อสิ่งนั้น					
7.	ชีวิตของข้าพเจ้าถูกกำหนดด้วยดวงชะตา					
8.	ความร่ำรวยเกิดจากการทำบุญไว้ในชาติก่อน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริงที่สุด	จริง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด	ไม่จริงเลย
9.	การประสบความสำเร็จของข้าพเจ้าขึ้นอยู่กับบุคคลอื่น					
10.	สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของข้าพเจ้ากำหนดโดยบุคคลที่มีอำนาจ					
11.	การขอพรจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จ					
12.	การอธิษฐานขอพรจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ช่วยให้สิ่งต่าง ๆ ดีขึ้น					
13.	ปัญหาทุกอย่างสามารถแก้ไขได้โดยใช้สติปัญญาของตนเอง					
14.	การเจ็บป่วยเกิดจากเคราะห์กรรม					
15.	การขยันทำงานอย่างสม่ำเสมอจะทำให้ชีวิตดีขึ้น					
16.	ถ้าใช้ความพยายามและความตั้งใจก็จะได้สิ่งที่ต้องการ					
17.	ชื่อของคนเรามีผลต่อความเจริญก้าวหน้าของชีวิต					
18.	ความสุขสบายเกิดจากบารมีที่มีอยู่					
19.	ข้าพเจ้ารู้สึกท้อแท้เมื่อต้องแก้ปัญหาด้วยตนเอง					
20.	การเกิดอุบัติเหตุเนื่องจากเคราะห์กรรม					

ตาราง 10 ค่าอำนาจจำแนกที่ (t) เป็นรายข้อแบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกที่ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกที่ (t)
1.	2.256	11.	3.035
2.	3.035	12.	4.583
3.	2.160	13.	4.249
4.	5.657	14.	2.256
5.	7.000	15.	3.742
6.	2.826	16.	3.742
7.	3.035	17.	7.000
8.	3.416	18.	3.564
9.	4.583	19.	3.631
10.	9.000	20.	4.320

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพ เท่ากับ 0.8619

ตาราง 11 ค่าอำนาจจำแนกที่ (t) เป็นรายข้อแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกที่ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกที่ (t)
1.	4.583	11.	2.249
2.	3.000	12.	4.848
3.	3.000	13.	5.657
4.	3.334	14.	3.424
5.	2.701	15.	3.424
6.	3.901	16.	2.260
7.	3.347	17.	3.864
8.	1.753	18.	3.130
9.	5.612	19.	2.593
10.	2.758		

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานเท่ากับ 0.8527

ตาราง 12 ค่าอำนาจจำแนกที่ (t) เป็นรายชื่อแบบสอบถามการควบคุมตนเอง

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกที่ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกที่ (t)
1.	3.864	11.	7.729
2.	4.541	12.	3.795
3.	4.782	13.	4.583
4.	2.505	14.	2.996
5.	5.017	15.	4.733
6.	3.564	16.	3.789
7.	3.326	17.	4.438
8.	7.729	18.	2.256
9.	3.870	19.	3.564
10.	4.025	20.	3.347

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการควบคุมตนเองเท่ากับ 0.9087

ตาราง 13 ค่าอำนาจจำแนกที่ (t) เป็นรายชื่อแบบสอบถามลักษณะมุ่งอนาคต

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกที่ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกที่ (t)
1.	2.546	8.	6.708
2.	3.564	9.	7.729
3.	4.583	10.	6.859
4.	2.986	11.	3.795
5.	4.583	12.	4.583
6.	3.473	13.	4.245
7.	2.898		

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามลักษณะมุ่งอนาคต เท่ากับ 0.8758

ตาราง 14 ค่าอำนาจจำแนกที่ (t) เป็นรายชื่อแบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายในตน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกที่ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกที่ (t)
1.	3.147	11.	3.101
2.	5.495	12.	2.923
3.	4.151	13.	2.049
4.	2.147	14.	4.194
5.	4.782	15.	3.000
6.	2.411	16.	2.898
7.	4.782	17.	3.240
8.	3.457	18.	3.989
9.	2.750	19.	3.325
10.	5.351	20.	2.923

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายในตนเท่ากับ 0.9011

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ นางสาวมะลิวรรณ สังข์อนันต์
 วัน เดือน ปีเกิด 3 กุมภาพันธ์ 2519
 สถานที่เกิด อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 7 / 2 หมู่ 4 ต.คู้้งพยอม อ.บ้านโป่ง จ.ราชบุรี 70110
 โทรศัพท์ 0-3220-0596, 0-3221-0168

ประวัติการศึกษา

- พ.ศ.2536 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (การขาย) โรงเรียนเซนต์จอห์นเทคโนโลยี
- พ.ศ.2538 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (การตลาด) โรงเรียนเซนต์จอห์นเทคนิค
กรุงเทพฯ
- พ.ศ.2540 การศึกษาระดับบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา – การตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
บางเขน
- พ.ศ.2545 การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนว) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร