

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวพัชรินทร์ อุณหะนันท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

368.32
พ 523 ป
ร.3

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต

ร 7 ก.ย. 2548

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวพัชรินทร์ อุณหะนันท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2548

h 299392

พัชรินทร์ อุณหะนันท์.(2548).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
ของบมจ.อยุธยาอลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต.สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด)กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ. อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพฯ ทั้งเพศหญิงและเพศชาย จำนวน 267 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การหาค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้ LEAST SIGNIFICANT DIFFERENCE (LSD) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS (STATISTICAL PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCE) FOR WINDOWS VERSION 11

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทน 5 ปี
- 2.การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีความสามารถในการเกณฑ์ ดี ซึ่งประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านความทรงจำและความสามารถในการระลึกข้อมูลต่างได้ ด้านความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอน ด้านความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล ด้านความอดทนในการทำงาน ด้านความสามารถในการจูงใจ ๆ
3. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนตรงกับรูปแบบ A ซึ่งประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านชอบทำงานตลอดเวลา ด้านชอบเข้าสังคม ด้านชอบเป็นผู้นำ ด้านชอบแสดงออกถึงความรู้สึก ด้านชอบการแข่งขันสร้างยอดขาย ด้านทำงานเร็ว ด้านทำงานเสร็จตรงเวลาทุกครั้ง
4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ ดี ซึ่งประกอบด้วยแรงจูงใจด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ ด้านความมั่นคงในการประกอบอาชีพ ด้านการยอมรับจากสังคมในอาชีพผู้บริหารตัวแทน ด้านความสัมพันธ์กับทีมงาน ด้านการประสบความสำเร็จในการเป็นผู้บริหาร ด้านการยกย่องจากสังคม ด้านความก้าวหน้าในอาชีพผู้บริหารตัวแทน
5. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ ดี ซึ่งประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านความทะเยอทะยาน ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความสามารถเมื่อเทียบกับผู้บริหารคนอื่น ด้านการตัดสินใจ
6. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีคุณสมบัติผู้บริหารของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ ดี ซึ่งประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านวิสัยทัศน์ ด้านการเปลี่ยนแปลง ด้านความเชื่อมั่นในตนเองเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ด้านพฤติกรรมการทำงาน ด้านการใช้กลยุทธ์

7. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านประสิทธิผลของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ส่วนใหญ่มีเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น เฉลี่ย 80,000 บาท มีจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน 10 คน มีจำนวนเบี้ยประกันเฉลี่ย 2,000,000 บาท และมีระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

8. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า

8.1 อายุของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกัน โดยที่ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกันน้อยกว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในช่วงอายุ 31-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไปเท่ากับ 878,428.84 บาท และ 1,308,410.99 บาท ตามลำดับ

8.2 สถานภาพสมรสของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านจำนวนเบี้ยประกัน

8.3 ระดับการศึกษาของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกัน

8.4 ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น

8.5 ปัจจัยด้านความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น

8.6 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ด้านจำนวนเบี้ยประกัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น

8.7 ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ด้านจำนวนเบี้ยประกัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น

8.8 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ด้านจำนวนเบี้ยประกัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น

8.9 ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ด้านจำนวนเบี้ยประกัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น

FACTORS INFLUENCING PERFORMANCE EFFECTIVENESS OF
AGENCY LEADER OF AYUDHYA ALLIANZ C.P. PUBLIC COMPANY

AN ABSTRACT
BY
MISS PATCHARIN UNHANAN

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Marketing
at Srinakharinwirot University

May 2005

Patcharin Unhanan (2005). *Factors Influencing Performance Effectiveness of Agency Leaders of Ayudhya Allianz C.P. Public Company*. Master Project, M.B.A (Marketing). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Assoc. Prof. Sirivan Serirat.

The purpose of this research is to study the factors influencing performance effectiveness of agency leaders. The sample size is 267 questionnaires given to the agency leaders of Ayudhya Allianz C.P.Public company in Bangkok. The data was analyzed using percentages, mean scores, standard deviation, t-test, one way ANOVA and LSD, and Pearson's Product Correlation Coefficient and processed by SPSS for window Version 11.

1. The majority of the samples were married, female, age 31-40 years old, education level bachelor degree and the number of working year was 5 years.

2. The analysis of ability factors of agency leaders found that they have good levels of ability which consist of memory status and ability to recall, ability to explain, conclusion ability, working patience and motivation ability.

3. The analysis of personality factors of agency leaders found that they have type A personalities which consist of work all the time, social, leadership, extrovert, competitive, working quickly and working on time.

4. The analysis of motivation factors of agency leaders found that they have motivation in good levels which consist of commissions and benefits, confidence, social admiration, relationships, successfulness and opportunities for promotion.

5. The analysis of leadership factors of agency leaders found that they have the leadership factors in good levels which consist of ambition, self-confidence, ability to compare to other persons and decisiveness.

6. The analysis of attribute factors of agency leaders found that they have the attribute factors in good levels which consist of vision, changing, self-confidence compared to other persons, working behavior and strategy.

7. The analysis of effectiveness factors of agency leaders found that the majority of agency leaders have revenue (salary, administration income and commission) averaging 80,000 baht, 10 agency, 2,000,000 baht for insurance premium and a level of success when compared to other persons in fair levels.

8. The analysis of hypothesis within the statistically significant level of 0.05 found that:

8.1 The differences in age had different levels of effectiveness in insurance premiums. Ages below or equal to 30 years old had less effectiveness than ages between 31-40 and 41 years old; 878,428.84 and 1,308,410.99 baht, respectively.

8.2 The differences in marital status had different levels of effectiveness in revenue (salary, administration income and commission), number of agency and insurance premiums.

8.3 The differences in educational levels had different levels of effectiveness in insurance premiums.

8.4 The differences in work experience had different levels of effectiveness in revenue (salary, administration income and commission), number of agency and the level of success when compared to other executives.

8.5 The ability factors were related to the effectiveness in revenue (salary, administration income and commission), number of agency, insurance premium and the level of success when compared to other executives.

8.6 The personality factors were related to the effectiveness in revenue (salary, administration income and commission), number of agency, insurance premium and the level of success when compared to other executives.

8.7 The motivation factors were related to the effectiveness in revenue (salary, administration income and commission), number of agency, insurance premium and the level of success when compared to other executives.

8.8 The leadership factors were related to the effectiveness in revenue (salary, administration income and commission), number of agency, insurance premium and the level of success when compared to other executives.

8.9 The attribute factors were related to the effectiveness in revenue (salary, administration income and commission), number of agency, insurance premium and the level of success when compared to other executives.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
ส.ร.น.น.

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
ส.ร.น.น.

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....
ส.ร.น.น.

ประธาน

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....
สม.ร.น.น.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

.....
ดร. ศุภินญา ญาณสมบุรณ์

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร. ศุภินญา ญาณสมบุรณ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
กิตติมา สังข์เกษม

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ ..19... พฤษภาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง อาจารย์ ดร.ศุภินญา ญาณสมบูรณ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เสาวลักษณ์ สุนทราที่ช่วยทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิตที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย และขอบพระคุณผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนพนักงานในหน่วยต่าง ๆ ที่ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ที่ให้การเลี้ยงดู อบรมสั่งสอน ให้ความรัก ความอบอุ่นเสมอมา และขอขอบคุณคุณสุรศักดิ์ และ ด.ช.ธนพงษ์ อาภาสกุลเดชที่เป็นกำลังใจสำคัญ รวมทั้งเพื่อน ๆ X-MBA สาขาการตลาดรุ่นที่ 4 ที่ให้ความช่วยเหลือ และแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ และ อำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้ได้ประโยชน์สำหรับ บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต เพื่อใช้ในการพัฒนาผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตให้สามารถพัฒนาทีมงานให้ประสบความสำเร็จต่อไป

พัชรินทร์ อุณหะนันท์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
สมมติฐานในการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถ.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้นำ.....	21
เอกสารที่เกี่ยวกับบมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	26
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	26
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	68
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	68
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	72
อภิปรายผล	76
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	84
ภาคผนวก ข แบบรายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ.....	91
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย.....	93
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	95

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม...	41
2	แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการจัดกลุ่มใหม่.....	42
3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยทางด้านความสามารถของ ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต.....	43
4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของ ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต.....	44
5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยทางด้านแรงจูงใจของ ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต.....	45
6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของ ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต.....	46
7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของ ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต	46
8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประสิทธิผลของ ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต.....	47
9	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามเพศ.....	48
10	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุแตกต่างกัน.....	49
11	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างประสิทธิผลในการทำงาน ของผู้บริหาร ตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกันกับอายุ	51
12	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน.....	52
13	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	53
14	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทน กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต.....	54
15	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสามารถกับประสิทธิผล ในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต.....	56
16	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับประสิทธิผล ในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต.....	57
17	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับประสิทธิผล ในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต.....	59

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านภาวะผู้นำกับประสิทธิผล ในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต.....	60
19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารกับประสิทธิผล ในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต.....	62
20 แสดงผลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	63
21 แสดงข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น จากความสำเร็จ (ประสิทธิผล) ปัญหาและอุปสรรค ต่อความสำเร็จ (ประสิทธิผล) ในการทำงานเป็นผู้บริหารตัวแทนของบมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต.....	66

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 แสดงลักษณะความสามารถทางสติปัญญา.....	11
3 แสดงลักษณะความสามารถทางกายภาพ.....	12

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การทำงานในยุคการแข่งขันเสรี ทุกคนย่อมมีหนทางของตนเองที่จะเลือกทางเดินของชีวิต จุดเริ่มต้นในการประกอบอาชีพมักจะก้าวสู่การทำงานในฐานะลูกจ้าง ซึ่งมักจะถูกจำกัดศักยภาพในการทำงานและเพดานรายได้ จึงมีคนดิ้นรนต่อสู้เพื่อนำพาชีวิตของตนไปสู่งานที่มีอนาคตที่ดีกว่า คือ การมีธุรกิจส่วนตัว ซึ่งการประกอบธุรกิจส่วนตัวนั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายด้านนอกจากความรู้ทักษะและประสบการณ์ในธุรกิจนั้นๆ แล้ว ยังต้องอาศัยปัจจัยอีกหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นเงินทุน บุคลากร และอุปกรณ์ต่างๆอีกมากมาย จึงทำให้การประกอบธุรกิจส่วนตัวนั้นไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร (ประทีป แดงทอง.2002 : 60) แต่ยังมีธุรกิจที่มีอนาคตยาวไกล ไม่มีการจำกัดเพดานรายได้ และมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง นั่นคือ ธุรกิจประกันชีวิต

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่น่าสนใจและมีอนาคตที่ดี เนื่องจากมีโอกาสในการเติบโตสูง นับจากปี พ.ศ.2542 เป็นต้นมาธุรกิจประกันชีวิตของคนไทยได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมีการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 18.5(สำนักวิจัย ธนาคารไทยพาณิชย์.2543) และยังมีแนวโน้มขยายตัวต่อไปอีกเนื่องจากปัจจัยทางเศรษฐกิจหลายประการที่เอื้ออำนวย และมีคนไทยที่ไม่ได้ทำประกันชีวิตสูงถึง 85 % จากการที่คนไทยมีประกันรวมกันของทุกบริษัทประมาณ 10 ล้านกรมธรรม์ จากประชากรประมาณ 63 ล้านคน เท่ากับประมาณ 15% ของประชากรไทยที่มีประกันชีวิต ในขณะที่ธุรกิจประกันชีวิตมีมาประมาณ 50-60 ปี และปัจจุบันมีบริษัทประกันชีวิต 25 บริษัท (กรมการประกันภัย. 2546) ซึ่งบริษัทชั้นนำที่ติดอันดับต้นๆได้แก่ บริษัทเอ ไอ เอ , บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต , บริษัทอยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต

บริษัทอยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต เป็นบริษัทประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จค่อนข้างมากในปี 2546 ที่ผ่านมา เนื่องจากสามารถสร้างประวัติศาสตร์ให้กับวงการธุรกิจประกันชีวิตโดยผลิตเบี้ยประกันปีแรกมากกว่าบริษัทไทยประกันชีวิตขึ้นอันดับ 3 เพราะมีปัจจัยจากตัวแทนขายของบริษัทที่แข็งแกร่ง จำนวน 14,742 คน (บิสิเนสไทย.กค.46) ซึ่งตัวแทนที่ประสบความสำเร็จเหล่านี้ มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพพัฒนาขึ้นเป็นผู้บริหารตัวแทนต่อไป ซึ่งบริษัทให้ความสำคัญแก่ผู้บริหารตัวแทนอย่างมาก มีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้เรื่องประกันชีวิตและเทคนิคการให้บริการแก่ผู้บริหารตัวแทนอย่างสม่ำเสมอตลอดปีเพื่อให้สามารถพัฒนาตัวแทนและการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้นำ (Leader) เป็นบุคคลที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จค่อนข้างมากโดยเป็นผู้ที่มีบทบาทแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งก่อให้เกิดความมั่นคงและช่วยเหลือบุคคลต่างๆเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ผู้นำที่มีประสิทธิภาพมักมีคุณสมบัติที่เฉพาะอย่างเหมือนกัน และมีคุณลักษณะบางประการที่เหนือกว่าผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้นำ คนที่เป็นผู้นำนั้นจะต้องมีคุณลักษณะบางประการที่แตกต่างจากบุคคลธรรมดา (รังสรรค์ ประเสริฐศรี.2544 : 12) การบริหารงานองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้นำจะเป็นผู้รับผิดชอบดูแลการทำงานต่างๆ เป็นผู้ที่พนักงานใช้เป็นที่ยึดเหนี่ยว และผู้นำจะเป็นผู้ที่คอยประสานพนักงานในองค์กรเข้าด้วยกันและจะคอยกระตุ้นให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่ดี ควรมีความสามารถ มีบุคลิกภาพและแรงจูงใจที่ดี ตลอดทั้งมีลักษณะผู้นำที่ดี อันเนื่องมาจากบทบาทที่สำคัญของผู้บริหารตัวแทนในการพัฒนาทีมงาน การเป็นแม่แบบที่ดีของตัวแทนในด้านคุณธรรม ความขยันหมั่นเพียร ความซื่อสัตย์สุจริต โดยหน้าที่ของผู้บริหารตัวแทนจะประกอบด้วย การแสวงหาตัวแทนใหม่ การแต่งตั้งตัวแทน การฝึกอบรมตัวแทน การบริการผู้ถือกรมธรรม์

การดูแลหน่วยงานของตนเอง และการดูแลงานเอกสาร ซึ่งถ้าผู้บริหารตัวแทนทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถบริหารทีมขายให้บรรลุเป้าหมายของบริษัท อาจนำมาซึ่งความถดถอยของบริษัทได้

จากผลสำคัญดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเห็นคุณค่าที่ต้องศึกษาถึงปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ซึ่งส่งผลให้เกิดรายได้และแรงจูงใจในการทำงานอันที่จะนำมาซึ่งความคงอยู่ของผู้บริหารและตัวแทน ให้บรรลุผลตามเป้าหมายของบริษัท

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและจำนวนระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความสามารถที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
5. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
6. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงแก้ไขในด้านการบริหารงานบุคคล
2. เพื่อใช้ปรับปรุงผลตอบแทนที่บริษัทมีให้กับผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตให้ดีขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา
การวิจัยเรื่องนี้จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ. อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพฯ
2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 2.1 ประชากร
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ. อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพฯ ทั้งเพศชายและเพศหญิงจำนวน 800 คน (ข้อมูล 1 ม.ค. – 31 ธ.ค. 2547: ที่มา ฝ่ายสถิติตัวแทนประกันชีวิต บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพฯ ทั้งเพศหญิงและเพศชาย คำนวณตามสูตรในการหากลุ่มตัวอย่างของ YAMANE (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2536 : 260-261 ; อ้างอิงจาก yamane. 1967 :886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งสิ้น 267 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยสอบถามเฉพาะผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ณ สำนักงานพหุโยธินเพลสและสำนักงานสุริวงค์และดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

1.1 เพศ

- 1.1.1 ชาย
- 1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

- 1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี
- 1.2.2 31-40 ปี
- 1.2.3 41-50 ปี
- 1.2.4 51-60 ปี
- 1.2.5 61 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพสมรส

- 1.3.1 โสด
- 1.3.2 สมรส /อยู่ด้วยกัน
- 1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา

- 1.4.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย
- 1.4.2 ปวส./อนุปริญญา
- 1.4.3 ปริญญาตรี
- 1.4.4 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 จำนวนระยะเวลาที่ประกอบอาชีพของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

2.ปัจจัยด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

3.ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

4.ปัจจัยด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

- 5.ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
- 6.ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย

1. เงินเดือน+ค่าบริหารงาน+ค่าคอมมิชชั่น
2. จำนวนตัวแทน
3. จำนวนเบี้ยประกัน
4. ความสำเร็จ

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

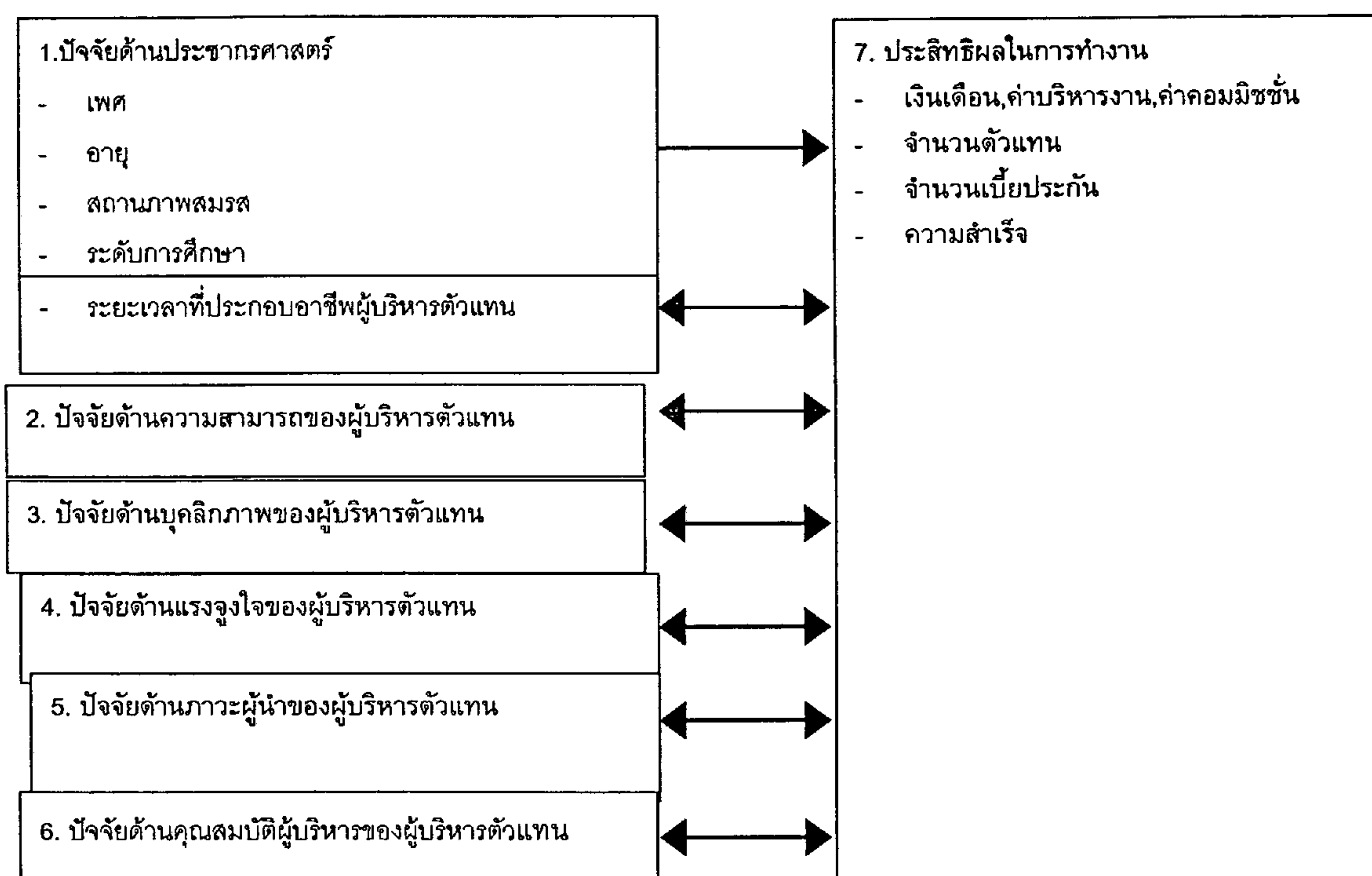
- 1.บริษัทประกันชีวิต หมายถึง บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต
- 2.ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต
- 3.ปัจจัยด้านความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ในด้านความจำ,การอธิบายเหตุผล , ความอดทน
- 4.ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต เช่น ความกระตือรือร้น , ชอบเข้าสังคม , ชอบเป็นผู้นำ
- 5.ปัจจัยด้านแรงจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นให้เกิดการทำงานโดยอาศัยสิ่งเร้าต่างๆ เช่น ค่าคอมมิชชั่น ,ผลประโยชน์และการยกย่องจากสังคม
- 6.ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นของผู้นำในด้าน การตัดสินใจ , ความทะเยอทะยาน,ความเชื่อมั่นในตนเอง
- 7.ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้บริหาร หมายถึง คุณลักษณะของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิตในด้านวิสัยทัศน์ การวางแผนงาน
- 8.ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหาร หมายถึง ประสิทธิภาพในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ได้แก่ เงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น จำนวนตัวแทน จำนวนเบี้ยประกันและความสำเร็จของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ของ บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

- 1.ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษามีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน
- 2.ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
- 3.ปัจจัยด้านความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
- 4.ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
- 5.ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
- 6.ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
- 7.ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 1.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการทำงาน
- 2.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถ
- 3.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
- 4.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
- 5.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ
- 6.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติผู้นำ
- 7.เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต
- 8.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการทำงาน

สเตียร์ส และคนอื่นๆ (Steers and others. 1985 : 72) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลองค์การว่า เป็นความสามารถขององค์การในการใช้ทรัพยากรในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ฮอย และมิสเกล (Hoy and Miskel. 2001 : 287) ก็มีแนวคิดที่คล้ายกันว่า ประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อกิจกรรมต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

สมยศ นาวิการ (2527 : 2) ได้กล่าวถึง ความสำเร็จทางการบริหารว่าเป็นระดับของความสำเร็จของผู้บริหารภายในขอบเขตของงานที่สำคัญของเขา

สจวร์ต – คอทซ์ และรอสกิน (Stuart – Kotze and Roskin. 1983 : 4-11) กล่าวถึงความสำเร็จทางการบริหาร จะต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญ 2 ประการ กล่าวคือ 1) ความสำเร็จทางการบริหารจะต้องมุ่งที่งานของผู้บริหาร และการบรรลุเป้าหมายที่สำคัญของงาน ซึ่งจะต้องพิจารณาระดับประสิทธิผลในงานที่สำคัญ และผลงานที่สำคัญของผู้บริหารเป็นหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ 2) ความสำเร็จทางการบริหารจะต้องมุ่งที่พฤติกรรมของผู้บริหารในการทำงานให้สำเร็จ ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่สำคัญ

กิ๊บสัน (Gibson. 2000 : 15-17) ได้อธิบายคำว่า Effectiveness ว่ามาจากคำว่า Effect ที่ใช้ในบริบทของความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล (Cause and Effect) และได้อธิบายถึงประสิทธิผลว่ามี 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ

นาฮาเวนดี และมาเล็คซาเดห์ (Nahavendi and Malekzadeh. 1990 : 523) ได้ให้ความหมายของคำว่า Effectiveness ว่า หมายถึง บุคคลหรือองค์การได้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามแผน อันหมายรวมถึง 4 ประการ ดังนี้ :-

- 1.คุณภาพของงาน
- 2.ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
- 3.นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิม
- 4.ความพึงพอใจของบุคลากรที่ทำงาน

เชอร์ริงตัน (Cherrington .1994) ให้ความหมายถึง "ประสิทธิผลการทำงาน" ไว้ว่า หมายถึง สมรรถนะหรือความสำเร็จในการทำงาน (success) ของผู้ทำงานขาย อันอาจพิจารณาได้ 4 ด้าน ได้แก่

1.คุณภาพของงานที่ได้ทำ (quality of work)

ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานจากการปรับปรุงการบริการลูกค้า ความสามารถในการพูดชักจูงลูกค้าการเสนอการขาย การปิดการขาย ฯลฯ

2.ปริมาณงานที่ได้ทำ (quantity of work)

ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานจากจำนวนขายรวมทั้งหมดที่ขายได้ หรือจำนวนขายที่เพิ่มขึ้นจากครั้งที่แล้ว จำนวนลูกค้า ฯลฯ

3.การพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล (personal quality development)

ได้แก่ การมีความรับผิดชอบ การมีความคิดริเริ่ม มีความรู้ มีสติปัญญา ความเฉลียวฉลาด การพัฒนาความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการขาย มีบุคลิกภาพ ทักษะที่ดี มีความสามารถในการพูดคุย

4.การพัฒนาการบริหารจุดขาย (personal quality development)

ได้แก่ การเป็นผู้นำที่ดีของกลุ่มของตนเอง ความใส่ใจในการดำเนินงานของผู้ร่วมทีมงานขาย การสนับสนุน การช่วยแก้ปัญหา ฯลฯ เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพกลุ่มโดยรวม

อินแกรม และ ลาฟรอส (Ingram and LaForge .1989) ให้ความหมายประสิทธิภาพในการทำงานขายว่า ประสิทธิภาพในการทำงานขาย หมายถึง สมรรถนะหรือความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนขายใน 2 ส่วน คือ ส่วนของ Behavior-based effectiveness อันประกอบด้วยสมรรถนะของการพัฒนา

-ทางด้านพฤติกรรมของตัวแทนขาย (Behavioral development)

-ทางด้านความเป็นอาชีพ (Professional development)

กับส่วนของ Outcome-based effectiveness อันเป็นส่วนของการสร้างรายได้ ประกอบด้วย

-ผลการทำงานเชิงปริมาณ (Result of sales volume)

-ความสามารถในการทำกำไร (Profitability หรือ Cost-benefits)

ประสิทธิผลในการทำงานขายในมิติของ "ผลการทำงานการขาย " (Results of sales volume) เป็นประสิทธิผลเชิงผลงาน (Outcome-based effectiveness) ซึ่งพิจารณาจากผลการทำงานจากการขายที่วัดเป็นเชิงปริมาณเป็นหลัก โดยวัดจากปริมาณการขายที่ตัวแทนขายขายได้ในแต่ละช่วงเวลา ในอาชีพการขายประกัน ประสิทธิภาพในการทำงานขายคือ ยอดขายสินค้าของตัวแทนขายแต่ละคนที่ขายได้ต่อเดือน (Sales volume per month)

ในภาพรวมแล้วประสิทธิผลในการทำงานขายมีทั้งลักษณะที่เป็นมาตรฐานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

1.การศึกษาประสิทธิผลขององค์กรการขายเชิงปริมาณ (Quantitative Performance Effectiveness)

การศึกษาประสิทธิผลของการทำงานขายเชิงปริมาณขององค์กรการขาย อันถือว่าเป็นความสำเร็จในการทำงานในส่วนของ Output-based effectiveness (Ingram and LaForge. 1989)นั้น เป็นประสิทธิผลที่

สะท้อนมาจากการเปรียบเทียบยอดขายที่ขายได้กับยอดขายที่ควรจะเป็น ด้วยเหตุที่จำนวนหน่วยของสินค้าและบริการที่ขายโดยปกติจะเป็นเป้าหมายสำคัญก่อนเป้าหมายอื่น ๆ เช่นเป้าหมายที่เกี่ยวกับกำไรเพราะกว่าที่จะถึงเป้าหมายอื่นได้ตัวแทนขายต้องขายสินค้าหรือ บริการที่ขายได้จึงเป็นประเด็นสำคัญของการศึกษาประสิทธิภาพผลในประเด็นของการทำงานในแง่ของกำไร ซึ่งเป็นการศึกษารายได้ขององค์กรที่สัมพันธ์กับต้นทุนการดำเนินงาน เช่น ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการเย็บลูกค้าแต่ละครั้ง ตลอดจนขนาดของคำสั่งซื้อ ประสิทธิภาพเหล่านี้อาจเรียกได้ว่าเป็น Organization productivity (Tannenbaum & Georgopoulos. 1957)

2. การศึกษาประสิทธิภาพขององค์กรการขายเชิงคุณภาพ (Qualitative Performance Effectiveness)

การดำเนินงานบางอย่างของพนักงานขายไม่สามารถประเมินหรือวัดได้จากมาตรฐานเชิงปริมาณ เช่น ประสิทธิภาพในการติดต่อกับลูกค้า ความสามารถในการวางแผนงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการเสนอขาย ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการที่จำหน่าย ผู้บริหารองค์กรจึงจำเป็นต้องใช้มาตรฐานการประเมินผลเชิงคุณภาพ ซึ่งอาจใช้การตัดสินใจของผู้บริหารงานเป็นหลักสำคัญ ประกอบกับวิธีการวัดผลโดยให้คะแนนแบบ "Rating System" ซึ่งกำหนดขึ้นโดยพิจารณาคำบรรยายงาน (Job Description) ของธุรกิจนั้น ๆ เป็นสำคัญ การศึกษาประสิทธิภาพเชิงคุณภาพของการทำงานขาย ถือว่าเป็นความสำเร็จในการทำงาน ในส่วนของ behavior-based effectiveness

ประสิทธิภาพของภาวะผู้นำ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544: 20) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพของภาวะผู้นำ (Leadership effectiveness) หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้รับจากภาวะผู้นำ ผลลัพธ์(Outcomes) นี้เกิดจากการใช้ภาวะผู้นำที่มีต่อการดำเนินงานของกลุ่ม เพื่อให้เกิด (1) การบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม (Group goal) (2) การดำรงอยู่ของกลุ่ม (Group survival) (3) ความเจริญเติบโตของกลุ่ม (Group growth) (4) การเตรียมพร้อมของกลุ่ม (Group preparedness) (5) ความสามารถของกลุ่ม (Group capacity) ที่นำมาใช้แก้วิกฤตการณ์ต่างๆ (6) ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้นำ (7) พันธะผูกพันของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการบริหารเป้าหมายของกลุ่ม (8) สภาวะความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) ของกลุ่ม (9) การพัฒนาสมาชิกของกลุ่ม (Development of group members) (10) การธำรงสถานภาพ (Status) ของผู้นำในกลุ่ม

การวัดประสิทธิภาพของผู้นำ (Leader effectiveness) เชิงปริมาณ เป็นการพิจารณาว่าจากการทำงานของผู้นำของกลุ่มหรือขององค์กรว่า มีการประสบความสำเร็จทางด้านตัวเลขด้านที่ชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการทำงานต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด และบรรลุเป้าหมายหรือไม่ โดยอาศัยวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานเป็นเครื่องวัด ตลอดจนการใช้กฎเกณฑ์ที่ได้ตั้งไว้ ดังนี้ (1) กำไรที่เติบโตขึ้น (Profit growth) (2) กำไรส่วนเกิน (Profit margin) (3) ยอดขายเพิ่มขึ้น (Sale increase) (4) ส่วนครองตลาด (Market share) (5) ยอดขายที่ตั้งเป้าหมายไว้ (Targeted sale) (6) ผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on investment) (7) ผลผลิต (Productivity) (8) ต้นทุนต่อหน่วยต่อผลลัพธ์ที่ได้รับ (Cost per unit of output) (9) ต้นทุนที่มีผลต่องบประมาณค่าใช้จ่าย (Budgeted expenditures)

การวัดประสิทธิภาพจากการเพิ่มขึ้นของยอดขาย (Sale) หรือผลผลิต (Output) บางทีก็คิดจากต้นทุนเปรียบเทียบกับประสิทธิภาพและกำไรที่ลดลง (Lower profits) ซึ่งสามารถวัดได้ง่ายกว่า ผลกระทบทางการค้าสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ตัวอย่างเช่น กำไรอาจเกิดขึ้นได้ในช่วงสั้นๆ โดยมีได้คำนึงถึงกิจกรรมที่กระทำอยู่ ซึ่งอาจเป็นเหตุให้เกิดผลกระทบต่อกำไรที่จะได้รับ เช่น การบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้อยู่ การวิจัย การพัฒนา และการลงทุนในด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ส่วนในระยะยาวผลกระทบที่จะได้รับ

ได้แก่ การตัดทอนกิจกรรมที่จำเป็นออกไปย่อมส่งผลให้กำไรลดต่ำลงไปได้ เพื่อขจัดปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลภาวะผู้นำ วิธีที่ดีที่สุดคือ การศึกษาวิจัยในสภาพการณ์ที่หลากหลาย และหาวิธีนำเอามาตรการต่าง ๆ มาใช้ทำการทดสอบ (Examine) ความสามารถของผู้นำ

การวัดประสิทธิผลของผู้นำ (Leader effectiveness) เชิงคุณภาพ เป็นการวัดประสิทธิผลผู้นำทางด้านคุณภาพ การทำงาน ทักษะ และความคิดเห็นของผู้นำเอง พนักงาน กลุ่มทีมงาน ลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น วัตถุประสงค์ทางด้านค่านิยม (Values) ของบุคคลที่ทำการประเมินผลในระดับล่าง ดังนั้นการวัดประสิทธิผลด้วยตัวผู้ใต้บังคับบัญชาจึงเป็นเรื่องความพึงพอใจของผู้ประเมิน เมื่อเป็นเช่นนี้ก็ย่อมจะหาบรรทัดฐานที่ถูกต้องได้ยาก การวัดประสิทธิผลของผู้นำ (Leader effectiveness) เชิงคุณภาพ มีดังนี้

1. **ทัศนคติที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อผู้นำของตน** ในกรณีนี้จะพิจารณาว่าผู้นำได้ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจสิ่งที่ต้องการและบรรลุความหวังที่ตั้งไว้หรือไม่ ผู้ตามมีความชอบ ตลอดจนให้การเคารพนับถือและชื่นชมผู้นำของตนมากน้อยเพียงใด รวมทั้งผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อพันธะผูกพันในการปฏิบัติงานตามคำขอร้องของผู้นำหรือพวกเขายังขัดแย้งปล่อยปละละเลย และต่อต้านมากน้อยเพียงใด ทัศนคติ (Attitude) ของผู้ตามสามารถวัดได้จากการออกแบบสอบถาม หรือใช้การสัมภาษณ์ (Interview)

2. **ลักษณะของการอุทิศตนของผู้นำซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อกระบวนการทำงานของกลุ่ม** ในกรณีนี้จะพิจารณาว่าผู้นำได้อุทิศตนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านต่าง ๆ คือ (1) การพัฒนาให้เกิดความชำนาญเฉพาะด้าน (Specialization) ให้กับกิจการต่าง ๆ ขององค์กร (2) การเพิ่มพูนทรัพยากรและความพร้อมของกลุ่ม (Readiness of group) ที่จะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและการเกิดวิกฤตการณ์ (Crisis) ได้มากน้อยเพียงใด (3) ผู้นำสามารถปรับปรุงคุณภาพวิถีทางของการทำงาน (4) สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ตามและพัฒนาการให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้เพียงใด

3. **ความสามารถในการสร้างความสามัคคีในกลุ่มความร่วมมือของสมาชิก แรงจูงใจของสมาชิก** ความสามารถในการแก้ปัญหา การตัดสินใจ และความสามารถการแก้ปัญหาความขัดแย้งในหมู่สมาชิกมีมากน้อยเพียงใด

จากแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานทั้งในส่วนของผู้นำและพนักงานขาย ผู้วิจัยนำมาใช้ในการสร้างกรอบความคิดในส่วนของตัวเองแปรตาม โดยผู้วิจัยให้ความสำคัญในเรื่องของประสิทธิผลที่วัดได้ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพว่ามีผลต่อปัจจัยต่างๆของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จอย่างไร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 54) ได้ให้ความหมายความสามารถ (Ability) หมายถึง การมีความรู้หรือทักษะในการทำงานบางอย่างหรือเป็นสมรรถภาพของบุคคลที่จะทำงานต่าง ๆ ได้ตามที่มอบหมาย โดยทั่วไปแล้วความสามารถของบุคคลในองค์การแบ่งออกเป็น 2 ประการดังนี้

1. **ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual ability)** ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลจะแตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม สติปัญญาดังกล่าวจะแสดงออกซึ่งความสามารถที่เด่นชัดหรือความสามารถที่ด้อย ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของงาน ความสามารถทางสติปัญญาสามารถทดสอบหรือวัดได้จากแบบทดสอบ IQ (Intellectual Quotient test) ซึ่งประกอบด้วยความสามารถด้านความถนัด (Aptitude test) ความเข้าใจภาษา (Verbal comprehension) ความไวในการรับรู้ (Perceptual speed) การให้เหตุผลเชิงอนุมานและอุปมาน (Inductive and deductive

reasoning) ความเข้าใจในการมองภาพและรูปทรงต่าง ๆ (Spatial visualization) และความจำ (Memory) ดังภาพประกอบที่ 2 แสดงลักษณะความสามารถทางสติปัญญา

ความสามารถทางสติปัญญา (Dimensions)	รายละเอียด (Description)	งานที่เหมาะสม (Job example)
1. ความถนัดเกี่ยวกับตัวเลข (Number aptitude)	ความสามารถในการคิดเลขได้ถูกต้องแม่นยำรวดเร็ว	นักบัญชี นักคำนวณ
2. ความเข้าใจภาษา (Verbal comprehension)	ความสามารถที่จะเข้าใจในสิ่งที่ได้อ่าน ฟัง และมองเห็นความสัมพันธ์ของคำพูดที่ใช้ในภาษา	ผู้จัดการโรงงานที่ปฏิบัติตามนโยบายที่ระบุไว้ในกิจการ
3. ความไวในการรับรู้ (Perceptual speed)	ความสามารถในการมองเห็นความเหมือน ความคล้ายคลึง และความแตกต่างอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	การสอบสวน
4. การให้เหตุผลเชิงอนุมาน (Inductive reasoning)	ความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอน และการแก้ไขได้ถูกต้อง	นักวิจัยการตลาด, นักวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า
5. การให้เหตุผลเชิงอนุมาน (Deductive reasoning)	ความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล	หัวหน้างานซึ่งทำหน้าที่ให้คำแนะนำ ควบคุมดูแลพนักงาน
6. ความเข้าใจในการมองภาพรูปทรงต่าง ๆ (Spatial reasoning)	ความสามารถในการจินตนาการตกแต่ง และปรับเปลี่ยนรูปแบบให้สวยงาม	นักออกแบบ ตกแต่งภายใน
7. ความจำ (Memory)	ความสามารถในการจำ และระลึกข้อมูลต่าง ๆ ได้	พนักงานขายที่จำชื่อลูกค้าได้แม่นยำ

ภาพประกอบ 2 แสดงลักษณะความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual abilities)

2. ความสามารถทางกายภาพ (Physical ability) ประกอบด้วยความแข็งแรงของร่างกาย

ความอดทนในการทำงาน มีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร กล่าวคือบุคคลที่มีสุขภาพดีจะมีร่างกายแข็งแรงอดทนที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ดังภาพประกอบที่ 3 แสดงลักษณะความสามารถทางกายภาพ (Basic physical abilities) 9 ประการ

ความสามารถทางกายภาพ (Physical ability)	ลักษณะที่เป็นรายละเอียด (Description characteristics)
ปัจจัยด้านความแข็งแรง (Strength factors) 1. ความคล่องตัว (Dynamic strength) 2. การทรงตัว (Trunk strength) 3. ความอดทนแข็งแรง (Static strength) 4. ความแข็งแรงของร่างกายเป็นพิเศษ (Explosive strength)	● ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อติดต่อกันเป็นเวลานาน ● ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อหรือการทรงตัว ● ความสามารถในการทำงานหนัก ยกย้ายสิ่งของ ● ความสามารถที่จะใช้พลังงานได้อย่างสูงสุดในการปฏิบัติงานที่ยากลำบาก
ปัจจัยด้านความยืดหยุ่น (Flexibility factors) 5. ความยืดหยุ่นของร่างกาย (Extent flexibility) 6. ความยืดหยุ่นหรือความคล่องตัว (Dynamic flexibility)	● ความสามารถในการเคลื่อนไหวลำตัว การใช้แรงในการแบกหามของหนัก ● ความสามารถในการทำกิจกรรมเคลื่อนไหวได้รวดเร็ว
ปัจจัยด้านอื่น ๆ (Other factors) 7. การประสานของร่างกาย (Body coordination) 8. ความสมดุล (Balance) 9. ความคงทน (Stamina)	● มีความสามารถในการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันของอวัยวะทุกส่วนในร่างกาย ● ความสามารถในการรักษาสมดุลของร่างกาย ● ความสามารถในการใช้ความพยายามอย่างสูงติดต่อกันเป็นเวลายาวนาน

ภาพประกอบ 3 แสดงลักษณะความสามารถทางกายภาพ (Physical abilities) 9 ประการ (Robbins.1996:88)

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยนำมาใช้สร้างกรอบแนวความคิด และแบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในด้านสติปัญญาและร่างกายของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 49)บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ เน้นบุคลิกภาพภายนอกและภายในทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ หรือหมายถึง ลักษณะภายในและภายนอกของบุคคล รวมทั้งรูปร่างทรวดทรง การแต่งกาย อากัปกิริยา ท่าทางการวางตัว ความสนใจ นิสัย ความสามารถ การหย่อนสมรรถภาพ ความชอบ ความไม่ชอบ ความร่าเริง ความอดทน เซาว์ปัญญา ความจำ การลืม และรสนิยม เป็นต้น

ปัจจัยที่กำหนดบุคลิกภาพของบุคคล (Personality determinants) ได้แก่

พันธุกรรม (Heredity) หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ที่ได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษไปสู่ลูกหลาน โดยผ่านทางยีนส์ (Genes) ในโครโมโซม (Chromosome) ซึ่งได้แก่ ลักษณะด้านร่างกาย เช่น ความสูง สีผิว เพศ ชนิด ของโลหิต เป็นต้น ลักษณะทางสติปัญญา และโรคบางชนิด เช่น โรคเบาหวาน ตาบอดสี เป็นต้น

สิ่งแวดล้อม (Environment) หมายถึง สภาพที่มีผลต่อบุคลิกภาพ เช่น สภาพแวดล้อมก่อนเกิด หลังเกิด การอบรมเลี้ยงดู การศึกษา กลุ่มเพื่อน ๆ ทัศนคติ ค่านิยม วัฒนธรรม เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มีดังนี้

1. บุคลิกภาพเป็นผลรวมจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม
2. บุคลิกภาพต้องมีการสร้างเสริม ไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ
3. บุคลิกภาพต้องใช้เวลาในการหล่อหลอมมาเป็นระยะเวลานาน ไม่อาจเกิดขึ้นได้ในช่วงระยะสั้น
4. บุคลิกภาพพื้นฐานของบุคคลจะถูกหล่อหลอมในช่วงอายุ แรกเกิด – 6 ขวบ
5. บุคลิกภาพสามารถปรับปรุงได้ ไม่ใช่สิ่งที่คงที่ตายตัว
6. ไม่มีบุคคลคู่ใดที่จะมีบุคลิกภาพเหมือนกันทุกประการ (No two individuals are ever identical)
7. ไม่มีบุคลิกภาพของบุคคลใดที่สมบูรณ์พร้อมจนไม่มีทางปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้นได้อีก (No two persons are born exactly alike)
8. บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะทางกายและจิตร่วมกัน และมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับความรอบรู้ (Cognitive) อารมณ์ (Affective) อันจะเป็นรูปอารมณ์ติดกาย (Temperament) และการกระทำ (Conative) ซึ่งจะออกมาในลักษณะนิสัย (Character)
9. บุคลิกภาพ มีผลโดยตรงทั้งบวกและลบต่อองค์การ ธุรกิจ การงาน หรือสะท้อนเป็นภาพพจน์ของหน่วยงานและองค์การ
10. บุคลิกภาพมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคลทั้งส่วนตน ครอบครัว และหน่วยงาน

ประเภทบุคลิกภาพ ประกอบด้วย

1. **บุคลิกภาพทางร่างกาย (Physical personality)** เช่น รูปร่างใหญ่ รูปร่างเล็กบอบบาง ขนาด น้ำหนัก รูปทรง หน้าตา ความสูง สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและความแข็งแรงในตัวบุคคลและยังมีผลทางจิตใจด้วย
2. **บุคลิกภาพทางจิตใจ (Psychological personality)** เช่น ความจำ การลืม จินตนาการ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจ เป็นต้นเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสมอง
3. **บุคลิกภาพทางความสามารถ (Capability personality)** หมายถึง ความสามารถในการทำงาน อันเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น แก่เหตุการณ์เฉพาะหน้า สติปัญญา ไหวพริบ ความคิดริเริ่ม และความสามารถอันเกิดจากการเรียนรู้ฝึกฝน เช่น มีทักษะในการทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด ทักษะในภาษาต่างประเทศ กีฬา ศิลปะ เป็นต้น
4. **บุคลิกภาพทางจริยธรรม (Ethical personality)** หมายถึง ความประพฤติ ศีลธรรมจรรยา เช่น ความสุภาพ ความอ่อนโยน ความซื่อสัตย์ ความไม่เห็นแก่ตัว เป็นต้น
5. **บุคลิกภาพทางสังคม (Social personality)** คือ พฤติกรรมที่แสดงต่อผู้อื่น จะเป็นรูปร่าง ท่าทาง กริยา ความประพฤติ เช่น ชอบคบหาสมาคม ชอบเก็บตัว ชอบออกตัว สงบเสถียร ชอบเด่น ยอมรั้งในเหตุผลของผู้อื่น ยอมแพ้นทุกกรณี เป็นต้น
6. **บุคลิกภาพทางใจและอารมณ์ (Mental and emotional personality)** คือ ความรู้สึกทางจิตใจ ที่ทำให้เกิดการกระทำต่าง ๆ เช่น ตื่นเต้น ตกใจง่าย เจ็บ ๆ กล้าหาญ ขลาด ใจเย็น ใจร้อน เป็นต้น

7.บุคลิกภาพทางกำลังใจ (Morale personality) คือ ความสามารถที่ควบคุมบังคับพฤติกรรมต่าง ๆ ที่กระทำไปโดยเจตนาได้ เช่น เป็นคนกระฉับกระเฉง ว่องไว ฉลาด ใจแข็ง ใจอ่อน มีความมั่นคง ความขยันหมั่นเพียร บากบั่น อุตุน ต่อต้านกับความลำบาก ความขาดแคลน การต่อสู้กับอุปสรรค ความเบื่อง่าย ความตั้งใจที่ยึดมั่นในจุดมุ่งหมาย ขจัดอุปสรรค สงบเสงี่ยม ไม่รุกรานใคร คนที่มีกำลังใจดีสามารถควบคุมพฤติกรรมไว้ได้ คนที่มีกำลังใจอ่อนไหวจะไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้ ถ้ารู้สึกดีใจก็หัวเราะออกมาดัง ๆ แสดงสีหน้าพอใจเกินไป ถ้าเสียใจก็ร้องไห้ แสดงความเศร้าโศก เป็นต้น

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ

ปัจจัยที่ determinants เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ (Personality) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล บุคลิกภาพจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นกำหนด ดังนี้

1. ตัวกำหนดทางด้านสรีรวิทยา (ทางด้านร่างกายและจิตใจ) (Constitutional determinants) ซึ่งได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมแต่กำเนิด โดยผ่านทางยีนส์ในโครโมโซม ซึ่งได้แก่ ลักษณะความสูง ผิว สติปัญญา เป็นต้น

2. ตัวกำหนดทางด้านการเป็นสมาชิกกลุ่ม (Group determinants) ได้แก่ กลุ่มครอบครัว กลุ่มโรงเรียน กลุ่มเพื่อน กลุ่มสังคม เป็นต้น จากการศึกษาพบว่า กระบวนการขัดเกลาหรือการอบรมสั่งสอนของกลุ่มมีอิทธิพลต่อการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลในหลายระดับด้วยกัน กล่าวคือ เมื่อเด็กเข้าโรงเรียน ครู เพื่อน นักเรียนมีอิทธิพลต่อการกำหนดหรือพัฒนาบุคลิกภาพเด็กในฐานะเป็นสมาชิกของโรงเรียนของกลุ่มเพื่อน เมื่อเด็กเติบโตไปทำงาน ไปมีชีวิตในสังคม เด็กได้รับการขัดเกลาถ่ายทอดและพัฒนาบุคลิกภาพอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และมีกลุ่มที่สำคัญอีกกลุ่มหนึ่ง คือ สื่อมวลชน ซึ่งมีมากมายหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ สิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในยุคปัจจุบันเป็นยุคของข่าวสารข้อมูล เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดหรือปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของบุคคลโดยไม่รู้ตัว

3. ตัวกำหนดบทบาท (Role determinants) บุคคลในสังคมต่างมีบทบาทหลายบทบาท เช่น บทบาทเป็นพ่อ แม่ ลูก พี่ น้อง สามเณร ภรรยา และยังมีบทบาทในสังคม เช่น นายกรัฐมนตรี ประธานมูลนิธิ วิทยากร ที่ปรึกษา การมีหลายบทบาทก็ทำให้ต้องมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบทบาทซึ่งเป็นที่มาของบุคลิกภาพ

4. ตัวกำหนดทางด้านสถานการณ์ หรือสภาวะแวดล้อม (Situational determinants) สถานการณ์บางสถานการณ์เป็นตัวสำคัญในการกำหนดบุคลิกภาพและพฤติกรรมของบุคคลเนื่องจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นเหตุให้บุคคลเกิดความกดดันและว้าวุ่นใจ วิธีการลดความกดดันหรือว้าวุ่นใจอาจใช้กลไกป้องกันตัว

5. การยอมรับของกลุ่ม (Social determinants) คนที่มีบุคลิกภาพดีย่อมเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปใคร ๆ ก็ต้องการ หรือ ชอบที่จะให้ร่วมอยู่ในกลุ่มเพราะทำให้เกิดความมั่นคงทางจิตใจ

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ทฤษฎีจิตวิทยาวิเคราะห์ (Psychoanalytic theory) Sigmund Freud จิตแพทย์ชาวเวียนนา ประเทศออสเตรีย เป็นผู้เสนอทฤษฎีจิต วิเคราะห์ (Psychoanalytic theory) เป็นทฤษฎีที่เน้นความสำคัญของจิตใต้สำนึก (Unconscious mind) และยอมรับว่า บุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากการทำงานของโครงสร้างจิต 3 ระบบ คือ Id, Ego และ Superego

1. อิด (Id) คือโครงสร้างของจิตที่เป็นแรงขับภายในที่ยึดหลักความพอใจ (Pleasure) และเป็นแรงขับที่ยังไม่ได้รับการขัดเกลา แบ่งเป็น

1.1 สัญชาตญาณแห่งการมีชีวิต (Life instinct) ได้แก่ ความต้องการอาหาร ต้องการพักผ่อน ต้องการความสุขสบาย และต้องการหลีกเลี่ยงอันตราย

1.2 สัญชาตญาณแห่งความตาย (Death instinct) ได้แก่ ความต้องการทำลายตนเองหรือผู้อื่น Freud เน้นความสำคัญของความต้องการทางเพศ (Sex) และความก้าวร้าว (Aggression) ว่า สัญชาตญาณ แห่งการมีชีวิตและความตาย เป็นแรงขับภายในที่สำคัญมากต่อการพัฒนาบุคลิกภาพที่แสดงออกมาเพื่อความสุข ความพอใจของตนเองหรือยึดหลักความพอใจ (Pleasure principle)

2. อีโก้ (Ego) เป็นส่วนที่ติดต่อกับโลกภายนอก จึงควบคุม Id ให้รู้จักหลักแห่งความจริง (Reality principle) ไม่ใช่แสดงออกตามความพอใจของตนเพียงอย่างเดียว แต่ต้องคิดและแสดงออกอย่างมีเหตุมีผลด้วย

3. ซุปเปอร์อีโก้ (Superego) เป็นโครงสร้างของจิตที่เริ่มพัฒนาในวัยเด็ก เมื่ออายุได้ 3-5 ปี จากการอบรมสั่งสอนและถ่ายทอดวัฒนธรรมทางสังคม หรือกระบวนการสังคมประกิต โดยอาศัยหลักของศีลธรรมจรรยา ขนบธรรมเนียมประเพณี และค่านิยมต่าง ๆ ในสังคม (Moral principle) Superego เป็นตัวควบคุมความคิดและความต้องการให้แสดงออกในลักษณะที่เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

โครงสร้างจิตทั้ง 3 แบบ คือ Id, Ego และ Superego มีความสัมพันธ์กัน ถ้าจิต 3 ระบบทำงานมีความสัมพันธ์กันดี บุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเหมาะสม มีสุขภาพจิตดีทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับตน แต่ถ้าพฤติกรรมโครงสร้างจิตทั้ง 3 ระบบ ทำงานไม่สอดคล้องกันหรือขัดแย้งกัน บุคคลจะมีปัญหาการปรับตัวทางบุคลิกภาพ

Ego จะเป็นระบบที่ใช้พลังมากที่สุดเพราะมีหน้าที่ควบคุม Id ในการปรับตัวเข้ากับสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่บางครั้ง Ego ไม่สามารถควบคุมสกัดกั้น Id ไว้ได้ บุคคลก็จะแสดงสิ่งต่าง ๆ ออกมาตามที่ Idปรารถนา โดยไม่ยึดหลักแห่งความจริงสำหรับคนที่เคร่งครัดต่อระเบียบ หรือกฎเกณฑ์มาก ๆ นั้น พลังจิตส่วนใหญ่จะถูกนำไปใช้ใน Superego เพื่อต่อต้าน Id ทำให้พลังงานจิตที่มีระบบ Ego มีน้อยลง จึงทำให้ปรับตัวลำบากเช่นกัน เพราะเกิดความกลัวและวิตกกังวลตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม Ego ต้องทำหน้าที่ประนีประนอมทั้ง Id และ Superego ให้แสดงออกมาอย่างเหมาะสมและมีเหตุผล

การจัดประเภทของบุคลิกภาพ (Personality Classification) แบ่งได้ดังนี้

1.ลักษณะด้านสังคม (Social Traits) เป็นลักษณะซึ่งสะท้อนถึงวิธีการที่บุคคลปรากฏตัวต่อบุคคลอื่นโดยมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในการกำหนดลักษณะทางสังคมที่ต่างกัน

2.ลักษณะแนวความคิดของบุคคล (Personal conception Traits) เป็นวิธีการที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะคิดเกี่ยวกับสังคมและลักษณะทางกายภาพตามความเชื่อถือและการมุ่งให้ความสำคัญที่ตัวบุคคล

3.ลักษณะการปรับตัวด้านอารมณ์ (Emotion adjustment traits) เป็นการวัดประสบการณ์ของบุคคลในการที่จะแสดงอารมณ์เศร้าเสียใจหรือการกระทำที่ไม่เหมาะสม ซึ่งมีงานเขียนที่กล่าวถึงบุคลิกลักษณะที่มีความสำคัญด้านพฤติกรรมองค์การ คือ แนวคิดแบบ A (Type A orientation) และแนวคิดแบบ B (Type B orientation)

3.1 แนวคิดแบบ A (Type A Orientation) เป็นลักษณะที่มีความกระตือรือร้นสูง

ปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จและต้องการความสมบูรณ์แบบ บุคคลที่มีแนวคิดแบบ A นั้น เป็นบุคคลที่มีการแข่งขันสูง ทำงานรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีลักษณะก้าวร้าวไม่อดทน มุ่งความสำคัญที่งานมาก จึงทำให้มีมาตรฐานการทำงานสูง รวมถึงมีการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด จึงอาจเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

3.2 แนวคิดแบบ B (Type B Orientation) เป็นลักษณะซึ่งมีการดำเนินชีวิตแบบเรียบง่าย และมีการแข่งขันกันในชีวิตประจำวันน้อย บุคคลที่มีแนวคิดแบบ B นั้น เป็นบุคคลที่มีการแข่งขัน น้อย มีการเกี่ยวข้องกับงานน้อย มีความรู้สึกตอบสนองช้า สามารถที่จะทำงานในสภาวะคงที่ได้ดีและมีความอดทนในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดี

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามในส่วนของคุณลักษณะ โดยให้ความสำคัญในส่วนของคุณลักษณะของการปรับตัวด้านอารมณ์ของผู้บริหาร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

คำว่าแรงจูงใจ (Motivation) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Movere ซึ่งมีความหมายว่าการเคลื่อนไหว ซึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึกไม่หยุดยั้ง ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำ (สร้อยตระกูล (ตีวานนท์) อรรถมานะ. 2541 : 83)

ดริคเกอร์ (Drucker. 1971: 302 – 303) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจเป็นการกระทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างได้ผลสูงสุดและมีความรับผิดชอบในผลงานของเขา

กลัค (Glueck. 1982: 138) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะภายในของบุคคลซึ่งจะเป็นตัวกำหนดทิศทางและระดับของพฤติกรรม ทำให้การทำงานของแต่ละบุคคลมีพลังมากขึ้นและดำเนินเรื่อยไปอย่างต่อเนื่อง จนบรรลุความต้องการของตนเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญภิตติ (2530 : 150) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง วิธีการชักนำพฤติกรรมของแต่ละบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกบุคคล

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 394) ได้ให้ความหมายของจูงใจไว้ว่า “ การจูงใจในการปฏิบัติงานคือการพยายามให้ประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เห็นทางที่จะได้รับประโยชน์ และมีผลประโยชน์ร่วมกัน การปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบก็จะเป็นไปอย่างดีที่สุดการจูงใจจึงมีหลักสำคัญว่าต้องพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งในด้านร่างกายและจิตใจอยู่เสมอ

เอ็ด สารภูมิ (2529 : 7) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึงการกระตุ้น หรือ เร้า เพื่อช่วยให้การกระทำต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นภาวะการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานด้วยความขยันขันแข็ง มีความกระตือรือร้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่กันไปด้วย

จากความหมายของแรงจูงใจข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติหรือกระทำสิ่งต่างๆด้วยความกระตือรือร้น เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer 's ERG theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการดังนี้

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด [Existence needs (E)] เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกาย เพื่อให้มนุษย์ดำรงอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความ

ต้องการระดับต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกกับความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาจ้างงาน เป็นต้น

2.ความต้องการมีสัมพันธภาพ [Relateness needs (R)] เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไม่ตรีจิตจากบุคคลที่อยู่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย

3.ความต้องการความเจริญก้าวหน้า [Growth needs (G)] เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการยกย่องบวกกับความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือ มอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

การนำทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของ ERG มาเพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถามของผู้บริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ความหมายของผู้นำ

กิติ ตย์คานนท์ (2535 : 21) ได้อธิบายไว้ว่า ผู้นำ คือบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งหรือได้รับการยกย่องขึ้นเป็นหัวหน้าและเป็นผู้ตัดสินใจ เนื่องจากเป็นผู้มีความสามารถในการปกครองบังคับบัญชา และจะพาผู้ใต้บังคับบัญชาหรือหมู่ชนไปในทางดีหรือทางชั่วได้

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2525 : 95) ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับผู้นำไว้ว่า

- 1.ผู้นำ คือ ผู้มีอิทธิพลในทางที่ถูกต้องต่อการกระทำของผู้อื่น
- 2.ผู้นำ คือ ผู้มีอิทธิพลในทางที่ถูกต้องต่อการกระทำของผู้อื่นมากกว่าคนอื่น ๆ
- 3.ผู้นำ คือ ผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งให้เป็นหัวหน้า
- 4.ผู้นำ คือ ผู้ซึ่งใช้อิทธิพลมากในการกำหนดเป้าหมายหรือการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย
- 5.ผู้นำ คือ ผู้ซึ่งได้รับตำแหน่งในสำนักงานและมีอิทธิพลในตัวสูง

ในการบริหารงาน ผู้นำจะสามารถทำหน้าที่ในการนำหน่วยงานให้ดำเนินไปด้วยดีบรรลุตามวัตถุประสงค์นั้นย่อมขึ้นอยู่กับศิลปะในการบริหารงานของผู้นำ ซึ่งศิลปะนี้ก็คือ ภาวะผู้นำ (Leadership) นั่นเอง

สำหรับความหมายของภาวะผู้นำ มีนักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย อาทิเช่น

ลิเคิร์ท (Likert .1967 :172) มีความเห็นว่าภาวะผู้นำเป็นกระบวนการซึ่งผู้นำจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ค่านิยม และความสามารถในการติดต่อพบปะเจรจาของบุคคลที่จะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นเพื่อที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้นำจะต้องแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นว่าสนับสนุนในความสามารถของพวกเขา

สมิทซ์ (Schmidt .1984 : 282) ได้ให้ความหมายภาวะผู้นำอย่างกว้าง ๆ ว่าหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับกลุ่มผู้ตาม ซึ่งความสัมพันธ์นี้เกิดจากการที่ผู้นำและกลุ่มผู้ตามมีผลประโยชน์ร่วมกัน และประพฤติดน อยู่ภายใต้การอำนวยการ และการกำหนดแนวทางของผู้นำ

สก็อตติล (Stogdill .1974 : 7) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการใช้อิทธิพลต่อกลุ่มในองค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2540 : 117) ให้ความหมายของภาวะผู้นำ หมายถึง ศิลปะหรือกระบวนการที่จะมีอิทธิพลเหนือคน กระตุ้นให้คนร่วมมือปฏิบัติงานตามที่ผู้นำนั้นด้วยความศรัทธาเชื่อถือและด้วยความเต็มใจอย่างประสานสัมพันธ์กัน จนงานสำเร็จบรรลุเป้าหมายของกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่ง

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมนะ (2541 : 254) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่าเป็นเรื่องของความสามารถและคุณลักษณะของบุคคลที่จะใช้อิทธิพลโน้มน้าว ชักจูง เปลี่ยนแปลงการกระทำของบุคคลและกลุ่มให้สามารถรวมพลังช่วยกันทำงาน เพื่อให้วัตถุประสงค์ขององค์การสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ดิน ปรัชญพุทธิ (2542 : 226) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ หมายถึง กิจกรรมของการเข้าไปมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นเพื่อให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

กิติ ตย์คานนท์ (2535 : 22) ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำว่า คือศิลปะ หรือความสามารถของบุคคลหนึ่งที่จะจูงใจหรือใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยการ โดยใช้กระบวนการสื่อความหมายหรือการติดต่อกันและกันให้ร่วมมือกับคนดำเนินการจนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (2528 : 48) ภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับความสำเร็จในงานด้านต่าง ๆ ขององค์การ ผู้นำที่ไม่มีความสามารถย่อมจะเป็นผู้ทำลายขวัญของคณงานต่าง ๆ และจะเป็นผลทำให้การทำงานด้านต่าง ๆ ขาดประสิทธิภาพ แต่ในทางตรงกันข้ามผู้นำที่มีความสามารถอาจจะมีผลทำให้เปลี่ยนลักษณะของคณงานให้กลับกลายเป็นกลุ่มที่มีความขยันขันแข็ง และช่วยให้องค์การประสบผลสำเร็จได้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544 : 11) ได้สรุปความหมายของภาวะผู้นำไว้ดังนี้

1.เป็นความสามารถที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นในด้านการกระทำตามที่ผู้นำต้องการ และสามารถจูงใจบุคคลอื่นให้กระทำกิจกรรมที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้

2.เป็นกระบวนการความเป็นผู้นำจากการใช้อิทธิพลที่จะควบคุมและประสานงานกิจกรรมของสมาชิกให้บรรลุเป้าหมาย

3.เป็นลักษณะความสัมพันธ์ทางอำนาจอย่างหนึ่งของผู้นำจนได้รับการยอมรับนับถือในพฤติกรรมของเขาจากสมาชิกของกลุ่มและกลุ่มอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.เป็นกระบวนการในการใช้อิทธิพลที่มีต่อการดำเนินงานของกลุ่มให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และมีการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนใช้อิทธิพลให้กลุ่มธำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมของตน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำหมายถึง กระบวนการที่ผู้นำใช้อิทธิพลหรือความสัมพันธ์ในอำนาจหน้าที่ โน้มน้าวจิตใจหรือสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ (Trait theories of leadership)

ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ (Trait theories of leadership) คือ ทฤษฎีซึ่งเสาะแสวงหาคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านสังคม ด้านร่างกาย หรือ ด้านสติปัญญา ซึ่งแยกให้เห็นความแตกต่างของคนที่เป็นผู้นำออกจากคนที่ไม่ได้เป็นผู้นำ คุณลักษณะ 6 ประการของผู้นำมีลักษณะดังนี้

1. มีพลังและความทะเยอทะยานสูง
2. มีความปรารถนาที่จะนำผู้อื่น
3. มีความซื่อสัตย์สุจริตและความซื่อตรง
4. มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง
5. มีความเฉลียวฉลาด
6. มีความรอบรู้ในการทำงาน

อรุณ รักธรรม (2533 : 177-180) ได้เสนอว่าคุณลักษณะผู้นำที่ดีควรจะประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. ความรู้ การเป็นผู้นำนั้น ความรู้เป็นสิ่งจำเป็นที่สุดเพราะจะเป็นเครื่องมือช่วยรักษาสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ฉะนั้น ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาจึงเป็นผู้ที่รอบรู้ ยิ่งรอบรู้มากเพียงใด ฐานะแห่งความเป็นผู้นำก็จะยิ่งมั่นคงมากขึ้นเพียงนั้น

2. ความริเริ่ม คือ ความต้องการที่จะปฏิบัติสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยไม่ต้องมีคำสั่งและแสดงข้อคิดเห็นที่จะแก้ไขสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ดีขึ้นหรือเจริญขึ้น เป็นลักษณะอย่างหนึ่งที่ผู้นำจะต้องมีและในการที่จะริเริ่มทำอะไรทุกอย่างนั้นจะต้อง “คิดก่อนทำ” เสมอ เพราะจะทำให้เรามีเหตุผลในการทำงานมากขึ้นเป็นที่ไว้วางใจของผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างดี

3. ความกล้าหาญ คือ ลักษณะอาการที่ไม่กลัวต่ออันตราย ความลำบาก หรือความเจ็บปวดใด ๆ โดยสามารถควบคุมความกลัวไว้ได้ ความกล้าหาญนี้จะต้องมีทั้งกาย วาจา และจิตใจ จึงจะปฏิบัติการอันเป็นผู้นำที่ดีได้ เพราะว่าผู้นำที่มีความกล้าหาญนั้นจะสามารถผจญต่องานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้ทุกอย่าง โดยไม่กลัวต่อการต้านทานหรือสิ่งกีดขวางใด ๆ นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความมั่นใจในสิ่งที่จะกระทำลงไป และมีความมั่นคงในความคิดของตนเอง

4. ความเด็ดขาด คือ ความสามารถที่จะตัดสินใจได้ทันที เมื่อตกลงสั่งการใด ๆ แล้วจะสั่งได้อย่างเด็ดขาด สั้น ชัดเจน ความเด็ดขาดนั้นขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจได้ทันทีและทันกับเวลาที่เรต้องการอีกด้วย ซึ่งลักษณะอันหนึ่งในการที่จะเป็นผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่ดี

5. ความแนบเนียน คือ ความสามารถที่จะติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้อื่นด้วยกริยาอาการ และวาจาที่ถูกต้องเหมาะสมโดยไม่ทำให้ผู้ที่เรติดต่อด้วยนั้นเกิดความกระต้างกระเดื่องหรือไม่พอใจแก่คนใด ความแนบเนียนนี้สามารถศึกษาเอาได้ โดยต้องหมั่นศึกษาถึงขนบธรรมเนียมประเพณี มารยาทในการเข้าสังคม ตลอดจนวัฒนธรรมของผู้ที่เราจะติดต่อด้วยทั้งนี้เพื่อให้การคบค้าสมาคมเป็นไปโดยราบรื่นและเรียบร้อย

6. ความยุติธรรม คือ การปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามความยุติธรรม และศีลธรรม วางตนเป็นกลางไม่เอนเอียงในการที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ หรือเป็นโทษต่อผู้ใดผู้หนึ่ง ความยุติธรรมที่กล่าวถึงคือความเที่ยงธรรมนั่นเอง และไม่เกี่ยวกับความยุติธรรมในทางกฎหมายเพราะความยุติธรรมในแง่กฎหมายนั้นพลิกแพลงได้

7.ท่าทาง คือ การแสดงออก รูปร่างลักษณะของร่างกายที่ต้องประสงค์ มีกิริยาอาการและเครื่องแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมนับว่าเป็นเรื่องสำคัญอีกประการหนึ่งที่ผู้นำจะต้องระวังอยู่ให้มาก ผู้ที่จะเป็นผู้นำที่ดีนั้น จำเป็นต้องมีลักษณะท่าทางที่ดีจึงจะทำให้ผู้อื่นหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเลื่อมใสศรัทธาในตัวเขา

8.ความอดทน คือความสามารถของร่างกายและความคิดจิตใจที่จะทนต่อการปฏิบัติกิจการหรือหน้าที่อย่างหนึ่งอย่างใดที่สมเหตุสมผล ให้ต่อเนื่องและบรรลุผลสำเร็จได้ ความอดทนนี้เป็นพลังอันหนึ่งที่จะผลักดันงานของเราไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างแท้จริง

9.ความกระตือรือร้น คือความมีใจจดจ่อที่ดี และมีความเอาใจใส่ต่อหน้าที่ หรือ กิจการที่ต้องปฏิบัติ อยู่เสมอ เป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่จะให้เราติดต่อกับผู้อื่นได้ง่าย นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นช่วยให้กิจการต่าง ๆ ของหน่วยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

10.ความไม่เห็นแก่ตัว คือการขจัดเสียซึ่งความสุขหรือผลประโยชน์แห่งตน โดยที่คนอื่นกลับเสียผลประโยชน์หมายความว่า เป็นการข่มหรือบังคับความโลภ ความหลง และความอยากได้ของตัวเอง คนที่ไม่เห็นแก่ตัวนั้นย่อมเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมาและไม่ทำลายล้างผู้อื่น เป็นลักษณะอันหนึ่งที่ผู้นำจะต้องมีไว้ เพราะจะทำให้สามารถคุ้มครองรักษาและให้สิทธิแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดีและอย่างเป็นธรรม

11.ความตื่นตัว คือความระมัดระวัง ความสุขุมรอบคอบ ความไม่ประมาทไม่ยืดขาด ทำอะไรทันทีทันควัน และมีความว่องไวปราดเปรียวอยู่เสมอ หมายความว่า ไม่เป็นคนใจลอยหรือหลับใหล ทั้งนี้เพื่อจะได้นำหรือชักจูงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ตามโดยอัตโนมัติ

12.ดุลพินิจ คือ อำนาจแห่งความคิดที่สามารถจะพิจารณาสิ่งต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ อย่างถูกต้องโดยชั่งน้ำหนักเหตุผลนั้น ๆ และสรุปเป็นข้อตกลงใจอันเฉียบแหลมได้ ในการเป็นผู้นำหรือผู้บังคับบัญชานั้น จะต้องใช้ดุลพินิจอย่างมากมาย ทั้งนี้เพื่อที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความมั่นใจในดุลพินิจของเรา และมีความเชื่อถือเราในที่สุด

13.ความสงบเสถียร คือ ความไม่หึงงา ไม่จองหอง และไม่มีความภูมิใจในสิ่งที่ไร้เหตุผลลักษณะอันนี้เหมาะกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง และเป็นลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะคอยบังคับไม่ให้เราเป็นคนเห็นแก่ตัว นอกจากนั้นยังจะคอยควบคุมบุคลิกภาพอื่น ๆ ให้อยู่ในขอบเขตที่พึงปรารถนาอีกด้วย

14.ความเห็นอกเห็นใจ คือคุณสมบัติประจำตัวอันเป็นแบบอย่างของมนุษยชาติคือ ต้องประกอบไปด้วยความเมตตาปรานี ความสงสาร และความเห็นใจผู้อื่นในลักษณะที่ไม่เสียผลประโยชน์ของส่วนรวม อันเป็นการแบ่งเบาความรู้สึกของผู้ที่อยู่ร่วมกัน ฉะนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องคอยเอาใจใส่ในเรื่องทุกข์สุขตลอดจนความเดือดร้อนใจของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มาก เพราะจะเป็นเครื่องคอยผูกมัดจิตใจซึ่งกันและกันได้อย่างดีที่สุดในที่สุด

15.ความจงรักภักดี คือสภาพหรือคุณสมบัติประจำตัวของการเป็นบุคคลที่ซื่อสัตย์สุจริต และซื่อตรงต่อผู้อื่น ต่อหน้าที่ นั่นเอง การเป็นผู้นำหรือผู้บังคับบัญชานั้นจำเป็นต้องมีความจงรักภักดีต่อหมู่คณะหรือส่วนรวม ทั้งนี้ก็เพื่อจะได้เป็นที่ไว้วางใจของผู้ใต้บังคับบัญชา อันจะเป็นผลให้ผู้นำได้รับความร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มที่

16.การสังคมนีคือการมีบุคลิกภาพที่จะเข้าสังคมได้อย่างถูกต้อง หมายความว่า การที่เราจะเป็นผู้นำที่ดีนั้นจะต้องปรับตัวเองให้คบค้าสมาคมกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกันอย่างถูกต้องแนบเนียนผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่ดีจะต้องพยายามศึกษาและปรับตัวให้เข้ากับสังคมต่าง ๆ ที่เราจะไปติดต่อกับได้และให้ถูกต้องอีกด้วย

17.การบังคับตัวเอง คือการบังคับจิตใจผ่านทางอารมณ์ เพื่อมิให้แสดงออกซึ่งกิริยาอาการต่าง ๆ ที่เขามักจะตกเป็นเป้าสายตาของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ อากัปกิริยาต่าง ๆ ที่แสดงออกนั้น จะถูกมองถูกสังเกต และบางที่อาจกลายเป็นแบบอย่างของผู้ใต้บังคับบัญชาได้

กล่าวโดยสรุป นักวิจัยกลุ่มนี้ได้ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะเฉพาะตัวในการเป็นผู้นำทั้งด้านกายภาพ บุคลิกภาพ และจิตใจของผู้นำ ผู้ที่สนใจศึกษาแนวทางนี้ได้ตั้งข้อสังเกตว่าคนที่จะเป็นผู้นำนั้นจะต้องมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัวอะไรบ้าง เช่น ลักษณะทางกายภาพ มีรูปร่างหน้าตาอย่างไร มีบุคลิกภาพและการแสดงตัวอย่างไร เป็นต้น แต่การศึกษาคุณลักษณะของความเป็นผู้นำโดยวิธีนี้ ประสบความล้มเหลวเพราะไม่อาจชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะใด ๆ ที่ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างชัดเจนแน่นอน ความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะเฉพาะอย่างเท่านั้นเพราะคุณลักษณะของผู้นำเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติผู้นำ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544 : 50) กล่าวว่า ความสามารถพิเศษ (Charisma) หมายถึง พรสวรรค์ (Divinely inspired gift) เช่นความสามารถในการทำงานอย่างมหัศจรรย์ หรือความสามารถในการทำนายเหตุการณ์อนาคตได้อย่างถูกต้อง นักจิตวิทยาชื่อ Max Weber (1947) ได้อธิบายรูปแบบผู้นำที่มีความสามารถพิเศษว่าจะเป็นผู้ที่ใช้อำนาจได้อย่างมีคุณภาพ

ทฤษฎีความสามารถพิเศษของ Conger Kanungo (Conger and Kanungo's charismatic theory)

คอนเกอร์ และ คานันโก (Conger and Kanungo. 1987) ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำที่มีความสามารถพิเศษ โดยตั้งข้อสมมติฐานว่าความสามารถพิเศษก็คือ ปรากฏการณ์ด้านคุณสมบัติของผู้นำ โดยระบุสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1.มีวิสัยทัศน์ที่เข้มแข็ง และ มีความสามารถพิเศษในการใช้วิสัยทัศน์ เพื่อรักษาความนิยมจากผู้ใต้บังคับบัญชาเอาไว้

2.มีความกล้าเสี่ยง ผู้นำที่มีความสามารถพิเศษต้องมีความเสียสละส่วนตัว กล้าเผชิญความเสี่ยงด้านการเงิน ความสำเร็จในการทำให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน

3.ใช้กลยุทธ์ที่ไม่ต้องมีแบบแผน ผู้นำที่มีความสามารถพิเศษอาจต้องทำงานที่ยืดหยุ่นได้ และมีการกระทำบางอย่างแบบที่ไม่จำเป็นต้องมีระเบียบแบบแผนเพื่อให้ได้รับผลทางวิสัยทัศน์ร่วมกัน

4.คาดการณ์เหตุการณ์ได้อย่างถูกต้อง เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้นำต้องมีทักษะและความเชี่ยวชาญในการคาดการณ์สภาวะการณ์ที่อาจเกิดได้อย่างแท้จริง ตลอดจนผู้นำที่มีความสามารถพิเศษจะใช้กลยุทธ์เพื่อหลีกเลี่ยงการเสี่ยงภัย รู้จักใช้กลยุทธ์ให้เหมาะสมกับโอกาส

5.บอกความจริงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบ ผู้นำต้องแจ้งให้ทราบถึงวิกฤตการณ์ที่จะเกิดขึ้นและสิ่งที่มีผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงที่จะตามมาถึงผู้ใต้บังคับบัญชาของตน

6.ทำการติดต่อสื่อสารด้วยความเชื่อมั่นในตนเอง ผู้นำต้องแสดงความเชื่อมั่นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่นำมาพิจารณา โดยใช้ความสามารถพิเศษที่มีอยู่แก้ไขสถานการณ์ให้ผ่านพ้นไปด้วยดี

7.รู้จักใช้อำนาจส่วนตัว ให้เกิดอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อใช้อำนาจอย่างเหมาะสมในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งการใช้อำนาจนั้นต้องให้สอดคล้องกับการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้นำที่มีความสามารถพิเศษว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานมากน้อยอย่างไร

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต

บมจ. อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต เป็นบริษัทประกันชีวิตชั้นนำของประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นจากการเข้าร่วมเป็นพันธมิตรระหว่าง 3 กลุ่มบริษัทที่มีชื่อเสียงและความมั่นคงอันได้แก่ กลุ่มธนาคารกรุงศรีอยุธยา กลุ่มอลิอันซ์ และเครือเจริญโภคภัณฑ์

บริษัทฯ ได้สร้างสรรค์รูปแบบผลิตภัณฑ์ประกันแบบแปลกใหม่และครบถ้วน เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้ารายบุคคลและองค์กร อันได้แก่ แบบประกันภัยคุ้มครองตลอดชีพ แบบประกันภัยเพื่อการสะสมทรัพย์และเพื่อเป็นทุนการศึกษาสำหรับบุตรหลาน แบบประกันภัยคุ้มครองอุบัติเหตุ แบบประกันภัยคุ้มครองสุขภาพ และแบบประกันภัยเพื่อสวัสดิการพนักงาน

ปัจจุบันเป็นผู้นำการตลาดติดอันดับหนึ่งในสามบริษัทประกันชีวิตที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทยในด้านเบี้ยรับปีแรกและเบี้ยประกันภัยรับรวม บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจจากผู้ถือกรมธรรม์ทั่วประเทศกว่า 400,000 ราย และดำเนินธุรกิจในประเทศไทยมานานกว่า 50 ปี

วิสัยทัศน์

การได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่า เป็นบริษัทประกันชีวิตและประกันสุขภาพที่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจและมีความเป็นมืออาชีพที่สุดในประเทศไทย

พันธกิจ

อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต มุ่งมั่นที่จะสร้างเสริมความมั่นคงในด้านการเงินและสุขภาพแก่คนไทยอย่างต่อเนื่อง ด้วยการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพ พร้อมบริการด้านการเงินที่เปี่ยมด้วยคุณภาพ

คุณค่าสำคัญ

คุณค่าที่ 1 มุ่งให้ความสำคัญต่อลูกค้าและบริการที่มีคุณภาพ

เราจะต้องพยายามเข้าใจความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้าและให้บริการอย่างมืออาชีพในทุกระดับชั้น

คุณค่าที่ 2 ความรู้สึกร่วมเป็นทีมเดียวกันและทำงานด้วยความผูกพันยึดมั่น

เราทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดเป็นทีมเดียวกัน และมีคุณค่าในเรื่องความซื่อสัตย์และความผูกพันยึดมั่นต่องานเหมือน ๆ กัน

คุณค่าที่ 3 การพัฒนาปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรม

เรามุ่งมั่นที่จะพัฒนาปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมในทุกด้านอย่างไม่หยุดยั้ง

คุณค่าที่ 4 สร้างผลตอบแทนให้กับผู้ถือหุ้น

เราตระหนักดีว่า ผู้ถือหุ้นจะต้องได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนที่คุ้มค่า

คุณค่าที่ 5 ความห่วงใยในสังคม

เรามุ่งมั่นที่จะเป็นบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการร่วมทำโครงการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมของเรา

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

หน้าที่ของผู้บริหารตัวแทน

1. การแสวงหาตัวแทนใหม่

บริษัทต้องการตัวแทนที่มีการศึกษา มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรม ผู้บริหารตัวแทนจึงมีหน้าที่ในการสรรหาตัวแทนที่มีคุณสมบัติดังกล่าวก่อนเข้าร่วมวิชาชีพ และต้องใช้ความพยายามที่จะช่วยตัวแทนเหล่านี้ มีความรู้ในด้านการประกันชีวิต จนสามารถสอบได้บัตรอนุญาตจากกรมประกันภัย และร่วมงานกับบริษัทนานๆ รวมทั้งการสนับสนุนให้ตัวแทนมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพนี้

2. การแต่งตั้งตัวแทน

ด้วยการให้ตัวแทนกรอกใบสมัครและเอกสารต่าง ๆ ตามระเบียบว่าด้วยการขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต

3. การฝึกอบรมตัวแทนใหม่

ผู้บริหารตัวแทนจะต้องมีการฝึกอบรม ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจแก่ตัวแทนอย่างสม่ำเสมอไม่ว่าจะเป็นวิชาการ การช่วยหาผู้มั่งหวัง ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ

4. การบริการผู้ถือกรมธรรม์

ผู้บริหารตัวแทนต้องมีข้อมูลของลูกค้าในหน่วยของตนทุกราย และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ถือกรมธรรม์หรือลูกค้าเสมอ รวมทั้งลูกค้าของตัวแทน ในกรณีที่ตัวแทนไม่อยู่ ซึ่งจะช่วยให้มีรายได้ในระยะยาว และคงไว้ซึ่งความยั่งยืนของกรมธรรม์

5. การพัฒนาตัวแทน

คือการพัฒนาให้ตัวแทนมีความก้าวหน้าในอาชีพ หรือส่งเสริมให้เป็นผู้บริหารตัวแทนในเวลาอันสมควร

6. การดูแลหน่วยงานของตนเอง

ผู้บริหารตัวแทนทุกคนต้องดูแลหน่วยงานตลอดจนบุคลากรในหน่วยงานให้เรียบร้อย ไม่ว่าจะเป็นเลขานุการ หรือผู้ช่วยให้ปฏิบัติตามระเบียบและจริยธรรมอันดีงาม

7. การดูแลงานและเอกสาร

ผู้บริหารต้องดูแลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานให้เรียบร้อย ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารอย่างรอบคอบ ไม่ควรปล่อยปละละเลย จนสร้างความเสียหายให้แก่ตัว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สนธิยา ชูขจร (2546) ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านแรงจูงใจ ด้านบุคลิกภาพ และ ด้านกลยุทธ์ในการขายที่มีผลต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิต ผลการศึกษาพบว่าตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติในระดับดีมากในด้านอาชีพตัวแทนเป็นอาชีพที่ต้องพบปะบุคคลมากขึ้นเพื่อแนะนำสู่ผู้มั่งหวัง ด้านความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพในระดับสูง ด้านแรงจูงใจตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมในการให้สวัสดิการของบริษัท ความมั่นใจในชื่อเสียง ความต้องการทำงานในการสร้างตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้น และความพอใจในการสนับสนุนความก้าวหน้าของบริษัทในระดับดีมาก ความพึงพอใจในผลตอบแทนของคอมมิชชั่น โบนัส การจัดแข่งขันในระดับดี ด้านบุคลิกภาพ ตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นเกี่ยวกับความจริงใจที่มีต่อลูกค้าและเพื่อนร่วม

อาชีพในระดับดีมาก ด้านกลยุทธ์ในการขายนั้นตัวแทนประกันชีวิตเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าควรมีการกำหนดราย ชื่อผู้มุ่งหวังเพิ่มเติมเสมอ ลูกค้าใหม่ได้มาจากการแนะนำของลูกค้าเก่า ควรพบผู้มุ่งหวังวันละประมาณ 3-5 คน มีความกระตือรือร้นในการทำงานเสมอ ต้องจัดเตรียมเอกสารการเสนอการขายก่อนทุกครั้ง ด้านประชากรศาสตร์พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน ปัจจัยด้านทัศนคติ แรงจูงใจ บุคลิกภาพ ความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพ และกลยุทธ์ในการขายของตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิต

สมนึก ทองละเอียด (2544) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมกรรมการบริหารของหัวหน้าที่ทำการในหน่วยงานด้านโทรคมนาคม การสื่อสารแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริหารของหัวหน้า ในด้านภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การจูงใจ และการติดต่อสื่อสารและเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการบริหารของหัวหน้าที่ทำการในหน่วยงานด้านโทรคมนาคม จำแนกตาม อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าที่ทำการ ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมกรรมการบริหารของหัวหน้าที่ทำการในหน่วยงานด้านโทรคมนาคมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การจูงใจ และการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลางซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ การเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการบริหารจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าที่ทำการ พบว่าหัวหน้าที่ทำการที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการบริหารด้านการตัดสินใจ และด้านการจูงใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่าหัวหน้าที่ทำการที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีลงมา และ 56 ปีขึ้นไปมีพฤติกรรมกรรมการบริหารทั้ง 2 ด้านนี้มากกว่าหัวหน้าที่ทำการที่มีอายุระหว่าง 46-50 ปี หัวหน้าที่มีวุฒิการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมกรรมการบริหารทั้ง 3 ด้านนี้มากกว่าหัวหน้าที่ทำการที่มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีลงมา ในด้านประสบการณ์หัวหน้าที่ทำการที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปมีพฤติกรรมกรรมการบริหารด้านการจูงใจมากกว่าหัวหน้าที่มีประสบการณ์ 6 ปีลงมา และหัวหน้าที่ทำการที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมกรรมการบริหารด้านการติดต่อสื่อสารมากกว่าหัวหน้าที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 3 ปีลงมา

จักรพันธ์ ตระการศาสตร์ (2536) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของพัฒนาการที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของพัฒนาการอำเภอโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของพัฒนาการที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำ พัฒนาการอำเภอ ความคาดหวังของพัฒนาการที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของการพัฒนาการอำเภอ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่งของพัฒนาการ และความรู้ความเข้าใจในวิธีการทำงานพัฒนาชุมชน บุคลิกภาพประชาธิปไตยของพัฒนาการกับความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของพัฒนาการอำเภอ และได้นำทฤษฎีภาวะผู้นำ การบริหารระบบ 4 Likert มาเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย ผลการศึกษาพบว่า พัฒนาการอำเภอมีรูปแบบภาวะผู้นำที่เป็นจริง และที่คาดหวังเป็นแบบปรึกษาหารือ บุคลิกภาพประชาธิปไตย และระดับการศึกษาของพัฒนาการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำส่วนเพศ อายุ อายุราชการ ระดับตำแหน่ง ความเข้าใจในวิธีการทำงานพัฒนาชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำ

อุษณีย์ ลีวีไลกุลรัตน์ (2533) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้นำกับประสิทธิผลของหน่วยงาน ศึกษากรณีพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาวิทยาลัยเทคนิคกลุ่มภาคกลาง กรมอาชีวศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแบบพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของหน่วยงาน และได้ นำทฤษฎีรูปแบบภาวะผู้นำทางการบริหารของ Likert มาเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ

การครู อาจารย์ในสถานศึกษา ทั้งที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัดในภาคกลาง รวม 263 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของสถานศึกษาสูงมาก โดยพฤติกรรมผู้นำแบบให้มีส่วนรวม และแบบปรึกษาหารือ ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของสถานศึกษาสูงกว่าพฤติกรรมผู้นำแบบเผด็จการ แบบแบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ และพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่เป็นแบบปรึกษาหารือ รองลงมา คือ แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2532) ได้ศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้าคณะวิชาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารวิชาการในวิทยาลัยครู โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารวิชาการของหัวหน้าคณะวิชาในวิทยาลัยครู โดยศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำได้แก่ ภูมิหลัง พฤติกรรมผู้นำและสภาพการณ์ในคณะวิชา เปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของหัวหน้าคณะที่มีองค์ประกอบภาวะผู้นำแตกต่างกัน ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นอธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ หัวหน้าคณะวิชา และ อาจารย์ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลการบริหารวิชาการในวิทยาลัยครู อยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อการบริหารวิชาการ คือ สภาพการณ์ในคณะวิชาซึ่งได้แก่ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าคณะวิชากับผู้ใต้บังคับบัญชา พฤติกรรมผู้นำจะส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารวิชาการเฉพาะสภาพการณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการบริหารวิชาการของหัวหน้าคณะวิชาเท่านั้น และหัวหน้าคณะวิชาที่มีตำแหน่งทางวิชาการสามารถบริหารวิชาการให้มีประสิทธิผลสูงกว่าหัวหน้าคณะวิชาที่ไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ

อัญชลี ไพบูลย์ (2530) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงาน: ศึกษากรณีกรมสรรพากร กระทรวงการคลังพบว่า การใช้ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาทั้ง 5 อย่าง คือ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในลักษณะงาน ขณะเดียวกันพบว่าข้าราชการกรมสรรพากร ร้อยละ 56.0 คาดหวังที่จะมีผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ และร้อยละ 44.0 คาดหวังที่จะมีผู้บังคับบัญชาแบบมุ่งงาน

พัชรินทร์ ยอดพยุง (2529) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของผู้นำกับความพึงพอใจในการทำงาน : ศึกษากรณีเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร โดยใช้ทฤษฎีภาวะผู้นำของลิเคิร์ต (Likert.1967) เบลคและมูตัน (Blake and Mouton.1964) และเทนเนนบäum (Tennenbaum . 1958) มาใช้เป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัยโดยแบ่งภาวะผู้นำออกเป็น 2 แบบ คือ แบบมุ่งงาน และแบบมุ่งความสัมพันธ์ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มากกว่า

พัฒนา สงวนกล้าจิต (2526) ได้ทำการศึกษาผู้บริหารของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ผู้บริหารชายใช้แบบผู้นำในการบริหารที่มีประสิทธิผลมากกว่าผู้บริหารหญิง และผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะใช้แบบผู้นำในการบริหารที่มีประสิทธิผลมากกว่าผู้นำที่มีประสบการณ์น้อย

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้พบว่าหน้าที่ของผู้บริหารจะทำงานให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมหลายประการ ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ความสามารถในด้านต่าง ๆ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตของการวิจัยโดยประสมประสานหลายแนวคิดเพื่อกำหนดกรอบของการวิจัย และสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. แหล่งข้อมูลที่จะศึกษา
2. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
4. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดกระทำข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล
8. สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่จะศึกษา

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและข้อมูลจากเว็บไซต์ ตำรา ทฤษฎี สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 267 ตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพฯ ทั้งเพศชายและเพศหญิงจำนวน 800 คน (ข้อมูล 1 ม.ค. – 31 ธ.ค. 2547: ที่มาฝ่ายสถิติตัวแทน บมจ.ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพฯ ทั้งเพศหญิงและเพศชาย คำนวณตามสูตรในการหากลุ่มตัวอย่างของ YAMANE (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2536 : 260-261 ; อ้างอิงจาก yamane. 1967 :886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งสิ้น 267 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธี

แบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยสอบถามเฉพาะผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ. อยุรยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ณ สำนักงานพหลโยธินเพลส และสุริวงส์ และดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากรทั้งหมด
 e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ

$$\text{แทนค่า } n = \frac{800}{1 + (800)(0.05)^2}$$

$$= 267$$

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต โดยข้อที่ 1-4 เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) แบบให้เลือกตอบหลายข้อ (Multiple choices) แต่ละข้อคำถามมีระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆ ดังนี้

เพศ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
อายุ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
สถานภาพ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
ระดับการศึกษา	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

และข้อที่ 5 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-ended response question) และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอัตราส่วน (Ratio Scale)

ส่วนที่ 2. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทน ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นคำตอบ

สองข้างตรงกันข้ามกัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่ดี ไม่ดีมาก โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับความสามารถ	คะแนน
ดีมาก	5
ดี	4
ปานกลาง	3
ไม่ดี	2
ไม่ดีมาก	1

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค. 2537 : 29)

$$Interval(I) = \frac{Range(R)}{Class(C)}$$

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

เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยแบบสากลการวัดระดับความสามารถโดยหาค่าจากสูตร (มัลลิกา บุณนาค. 2537 : 29) คือ

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสามารถ
4.21-5.00	ดีมาก
3.41-4.20	ดี
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	ไม่ดี
1.00-1.80	ไม่ดีมาก

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทน ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A) อย่างมาก ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A) ไม่แน่ใจ ตรงกับด้านขวา (รูปแบบ B) ตรงกับด้านขวา (รูปแบบ B) อย่างมาก โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับบุคลิกภาพ	คะแนน
ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A) อย่างมาก	5
ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A)	4
ไม่แน่ใจ	3
ตรงกับด้านขวา (รูปแบบ B)	2
ตรงกับด้านขวา (รูปแบบ B) อย่างมาก	1

สำหรับการให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้(มัลลิกา บุนนาค. 2537 : 29)

$$Interval(I) = \frac{Range(R)}{Class(C)}$$

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

เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยแบบสากลการวัดระดับบุคลิก โดยหาค่าจากสูตร (มัลลิกา บุนนาค. 2537 : 29) คือ

ค่าเฉลี่ย	ระดับบุคลิกภาพ
4.21-5.00	ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A) อย่างมาก
3.41-4.20	ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A)
2.61-3.40	ไม่แน่ใจ
1.81-2.60	ตรงกับด้านขวา (รูปแบบ B)
1.00-1.80	ตรงกับด้านขวา (รูปแบบ B) อย่างมาก

ส่วนที่ 4. เป็นแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยทางด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทน ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่ดี ไม่ดีมาก โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับแรงจูงใจ	คะแนน
ดีมาก	5
ดี	4
ปานกลาง	3
ไม่ดี	2
ไม่ดีมาก	1

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้(มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$Interval(I) = \frac{Range(R)}{Class(C)}$$

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

เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยแบบสากลการวัดระดับแรงจูงใจ โดยหาค่าจากสูตร (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29) คือ

ค่าเฉลี่ย	ระดับแรงจูงใจ
4.21-5.00	ดีมาก
3.41-4.20	ดี
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	ไม่ดี
1.00-1.80	ไม่ดีมาก

ส่วนที่ 5. เป็นแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทน ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่ดี ไม่ดีมาก โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับภาวะผู้นำ	คะแนน
ดีมาก	5
ดี	4
ปานกลาง	3
ไม่ดี	2
ไม่ดีมาก	1

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้(มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$Interval(I) = \frac{Range(R)}{Class(C)}$$

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

เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยแบบสากลการวัดระดับภาวะผู้นำ โดยหาค่าจากสูตร (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29) คือ

ค่าเฉลี่ย	ระดับภาวะผู้นำ
4.21-5.00	ดีมาก
3.41-4.20	ดี
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	ไม่ดี
1.00-1.80	ไม่ดีมาก

ส่วนที่ 6. เป็นแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของผู้บริหารตัวแทน ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่ดี ไม่ดีมาก โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับด้านคุณสมบัติ	คะแนน
ดีมาก	5
ดี	4
ปานกลาง	3
ไม่ดี	2
ไม่ดีมาก	1

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้(มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$Interval(I) = \frac{Range(R)}{Class(C)}$$

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

เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยแบบสากลการวัดระดับด้านคุณสมบัติ โดยหาค่าจากสูตร (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29) คือ

ค่าเฉลี่ย	ระดับด้านคุณสมบัติ
4.21-5.00	ดีมาก
3.41-4.20	ดี
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	ไม่ดี
1.00-1.80	ไม่ดีมาก

ส่วนที่ 7. เป็นแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยทางประสิทธิผลของผู้บริหารตัวแทน จำนวน 6 ข้อ โดย ข้อ 1-6 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-ended response question) และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอัตราส่วน (Ratio Scale) และข้อ 6. เป็นคำถามเกี่ยวกับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่ดี ไม่ดีมาก โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับความสำเร็จ	คะแนน
ดีมาก	5
ดี	4
ปานกลาง	3
ไม่ดี	2
ไม่ดีมาก	1

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้(มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$Interval(I) = \frac{Range(R)}{Class(C)}$$

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

เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยแบบสากลการวัดระดับความสำเร็จ โดยหาค่าจากสูตร (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29) คือ

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำเร็จ
4.21-5.00	ดีมาก
3.41-4.20	ดี
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	ไม่ดี
1.00-1.80	ไม่ดีมาก

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาความรู้ที่เกี่ยวกับ การทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต โดยศึกษาจากเว็บไซต์ ของบริษัทฯ และจากการสัมภาษณ์พนักงานของบริษัทฯ
2. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถามซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทน ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทน ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทน ปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทน ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของผู้บริหารตัวแทน ปัจจัยทางประสิทธิผลของผู้บริหารตัวแทน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นแล้วสร้างแบบสอบถามจำลอง โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจะต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์และกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง ประมวลผลความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายข้อแล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น
5. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ (α - Coefficient) โดยใช้สูตร Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546 : 449) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9189
6. นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามประชากรกำหนดไว้ โดยจะนำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบพร้อมทั้งอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบ ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่มีเวลาตอบ แต่ยินดีที่ตอบให้ในเวลาอื่น จะขอหมายเลขโทรศัพท์เพื่อขอสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในวันเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามสะดวก

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อ 1-4 มาหา ค่าความถี่และค่าร้อยละ เพื่อใช้อธิบายลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีกันเช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา มีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. นำแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อ 5 และส่วนที่ 2 -7 มาหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลดังนี้

- 2.1 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เช่นระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทน
- 2.2 ปัจจัยด้านความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทน
- 2.3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทน
- 2.4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทน
- 2.5 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทน
- 2.6 ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทน

3. การทดสอบสมมติฐาน

3.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test)

เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 1. ที่ว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน เช่น เพศ มีประสิทธิผลการในทำงานที่แตกต่างกัน เพราะเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่เท่ากับ 2 กลุ่ม และตัวแปรอิสระเป็นค่าตามที่เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และตัวแปรตามได้แก่ ประสิทธิผลการในทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) และประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

3.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way analysis of Variance)

เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 1. ที่ว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน เช่น อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษามีประสิทธิผลการในทำงานที่แตกต่างกัน เพราะเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มและตัวแปรอิสระเป็นค่าตามที่เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และตัวแปรตามได้แก่ ประสิทธิผลการในทำงาน เป็นค่าตามที่เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) และประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

3.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product Moment Coefficient Correlation)

เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 2. ที่ว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เช่นระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทน

เพราะว่าลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เช่นระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทน เป็นค่าตามที่เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) และ ประสิทธิผลการในทำงาน เป็นเป็นค่าตามที่เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) และประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

และข้อสมมติฐานที่ 3. และ 7. ที่ว่าปัจจัยด้านความสามารถ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทน

เพราะว่าปัจจัยด้านความสามารถ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหาร เป็นค่าตามที่เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และประสิทธิผลการในทำงาน เป็นค่าตามที่เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) และประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 อัตราส่วนร้อยละโดยใช้สูตร (เดือนจิตต์ จิตต์อารี. 1999 : 236)

$$P = \left[\frac{fX}{n} \right] \times 100$$

โดย	P	แทนค่าสถิติร้อยละ
	f	แทนความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
	X	ค่าของข้อมูล หรือคะแนน
	n	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 41)

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

โดย	$\bar{X}$	แทนค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนเฉลี่ย
	n	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40)

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

โดย	S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทนผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพ

2.1 หาค่าจำนวนจำแนกของแบบสอบถามโดยใช้สูตร (ลัวัน อังคณา สายยศ. 2538: 216)

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

โดย t แทนค่าที่จะใช้ตัดสินว่าข้อความนั้นมีอำนาจจำแนกอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้หรือไม่
 $\bar{X}_H, \bar{X}_L$ แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้ได้คะแนนและต่ำตามลำดับ
 n_H, n_L แทนจำนวนผู้ได้คะแนนสูงและต่ำตามลำดับ

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประกอบค่าโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์ แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 449)

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

โดย k แทนจำนวนคำถาม
 $\overline{\text{covariance}}$ ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
 $\overline{\text{variance}}$ ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า t-test (Independent t-test) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 169)

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

โดย t แทนค่าสถิติที่ใช้พิจารณา
 $\bar{X}_1$ แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 $\bar{X}_2$ แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 S_1^2 แทนค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 S_2^2 แทนค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 ค่า F-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2543 : 249)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

$$\begin{aligned} \text{โดยที่} \quad df_1 &= p - 1 \\ df_2 &= n - p \end{aligned}$$

เมื่อ	F	แทนการแจกแจงของ F
	MS_b	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	df_1	องศาความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_2	องศาความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	p	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	n	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

3.3 การเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธี LSD (Least Significant Difference) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 258) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	LSD	แทนค่าต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
	n	ค่าจำนวนข้อมูล

3.4 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) โดยมีสูตรดังนี้ (ประกอบ
กรรมสูตร. 2529 : 33-43)

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r	แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	ผลรวมของคะแนนชุด X (Item) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum Y$	ผลรวมของคะแนนชุด Y (Total) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X^2$	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	ผลรวมของคะแนนชุด Y ของแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
	n	จำนวนคน หรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 351)

ค่า r เป็นลบ	แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม
ค่า r เป็นบวก	แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน
ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1	หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1	หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
ค่า r เท่ากับ 0	แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
ค่า r เข้าใกล้ 0	แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กันน้อย

และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ (Joseph, Robert and David, 2000: 563)

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 – 1.00	สูงมาก (Very strong)
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง (Strong)
0.41 – 0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ (Weak)
0.01 – 0.20	ต่ำมาก (Very weak)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพฯ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนผู้บริโภคลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
df	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
LSD	แทน	Least Significant Difference
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 9 ส่วนตามลำดับดังนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
- ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
- ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
- ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านประสิทธิภาพของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
- ส่วนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
- ส่วนที่ 9 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	107	40.1
หญิง	160	59.9
รวม	267	100.0
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	74	27.7
31-40 ปี	121	45.3
41-50 ปี	64	24.0
51-60 ปี	7	2.6
61 ปีขึ้นไป	1	0.4
รวม	267	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	117	43.8
สมรส/อยู่ด้วยกัน	134	50.2
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	16	6.0
รวม	267	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	1	0.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	9.0
ปวส/อนุปริญญา	34	12.7
ปริญญาตรี	186	69.7
สูงกว่าปริญญาตรี	22	8.2
รวม	267	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์	$\bar{X}$	S.D.
ระยะเวลาประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทน	4.85 ปี	3.550

ผลจากตาราง 1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 267 คน โดยสามารถจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 เป็นเพศชาย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1

อายุ ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 อายุ 41-50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 อายุ 51-60 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 และ อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 รองลงมาคือ ปวส/อนุปริญญา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ระยะเวลาประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทน ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลาประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนโดยเฉลี่ย 4.85 ปี

เนื่องจากข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา มีความแตกต่างทางด้านจำนวน ความถี่ ของข้อมูลอยู่มาก ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลด้านดังกล่าวมาแบ่งชั้นจำนวน ความถี่ ใหม่ เพื่อใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่)

ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	74	27.7
31-40 ปี	121	45.3
41 ปีขึ้นไป	72	27.0
รวม	267	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	117	43.8
สมรส	150	56.2
รวม	267	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	59	22.1
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	208	77.9
รวม	267	100.0

ผลจากตาราง 2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่) ซึ่งใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน โดยสามารถจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

อายุ ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 และ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 และมีสถานภาพโสด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8

ระดับการศึกษา ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 77.9 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ข้อมูลปัจจัยทางด้านความสามารถ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ความทรงจำและความสามารถในการระลึกข้อมูลต่าง ๆ ได้ (ดี ไม่ดี)	3.82	0.731	ดี
- ความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอน (ดี ไม่ดี)	3.93	0.772	ดี
- ความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล (มาก น้อย)	3.82	0.753	ดี

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยทางด้านความสามารถ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ความอดทนในการทำงาน (มาก น้อย)	4.06	0.813	ดี
- ความสามารถในการจูงใจ (มาก น้อย)	3.83	0.781	ดี
ผลรวมปัจจัยด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทน	3.89	0.616	ดี

ผลจากตาราง 3 แสดงข้อมูลปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตพบว่าโดยรวมผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีผลรวมปัจจัยด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นได้ว่าส่วนของปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่อยู่ในเกณฑ์ดี คือ ความอดทนในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาคือความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอน ความสามารถในการจูงใจ ความทรงจำและความสามารถในการระลึกข้อมูลต่าง ๆ ได้ และความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล ตามลำดับโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93, 3.83, 3.82 และ 3.82 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ข้อมูลปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ชอบทำงานตลอดเวลา..... ชอบอยู่เฉยๆ	3.85	0.703	ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A)
- ชอบเข้าสังคม ชอบอยู่กับบ้าน	3.74	0.826	ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A)
- ชอบเป็นผู้นำ ชอบเป็นผู้ตาม	4.00	0.806	ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A)
- ชอบแสดงออกถึงความรู้สึก ชอบเก็บความรู้สึก	3.43	0.821	ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A)
- ชอบการแข่งขันสร้างยอดขาย ไม่ชอบแข่งขันกับใคร	3.80	0.819	ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A)
- ทำงานเร็ว ทำงานช้า	3.86	0.801	ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A)
- ทำงานเสร็จตรงเวลาทุกครั้ง ทำงานเสร็จตรงเวลาบางครั้ง	3.66	0.745	ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A)
ผลรวมปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทน	3.76	0.536	ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A)

ผลจากตาราง 4 แสดงข้อมูลปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าโดยรวมผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีผลรวมปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทน ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นได้ว่าส่วนของ

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทน ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A) คือ ชอบเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ ทำงานเร็ว ชอบทำงานตลอดเวลา ชอบการแข่งขันสร้างยอดขาย ชอบเข้าสังคม ทำงานเสร็จตรงเวลาทุกครั้ง และชอบแสดงออกถึงความรู้สึก ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.85, 3.80, 3.74, 3.66 และ 3.43 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยทางด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ข้อมูลปัจจัยทางด้านแรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ (จูงใจ ไม่จูงใจ)	4.27	0.722	ดีมาก
- ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ (มีความมั่นคง ขาดความมั่นคง)	4.03	0.797	ดี
- การยอมรับจากสังคมในอาชีพผู้บริหารตัวแทน (เป็นที่ยอมรับ ขาดการยอมรับ)	3.97	0.820	ดี
- ความสัมพันธ์กับทีมงาน (ดีมาก ไม่ดี)	4.11	0.790	ดี
- การประสบความสำเร็จในการเป็นผู้บริหาร (มาก น้อย)	4.07	0.835	ดี
- การยกย่องจากสังคม (ได้รับการยกย่อง ขาดการยกย่อง)	3.94	0.771	ดี
- ความก้าวหน้าในอาชีพผู้บริหารตัวแทน (มีความก้าวหน้า..... ขาดความก้าวหน้า)	4.05	0.752	ดี
ผลรวมปัจจัยด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทน	4.06	0.609	ดี

ผลจากตาราง 5 แสดงข้อมูลปัจจัยทางด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตพบว่า โดยรวมผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีผลรวมปัจจัยด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นได้ว่าส่วนของปัจจัยด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก คือ ค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

ส่วนของปัจจัยด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ ดี คือ ความสัมพันธ์กับทีมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ การประสบความสำเร็จในการเป็นผู้บริหาร ความก้าวหน้าในอาชีพผู้บริหารตัวแทน ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ การยอมรับจากสังคมในอาชีพผู้บริหารตัวแทน และการยกย่องจากสังคม ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07, 4.05, 4.03, 3.97 และ 3.94 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ข้อมูลปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ความทะเยอทะยาน (มาก น้อย)	3.94	0.686	ดี
- ความเชื่อมั่นในตนเอง (มีความเชื่อมั่น ขาดความเชื่อมั่น)	4.06	0.713	ดี
- ความสามารถเมื่อเทียบกับผู้บริหารคนอื่น (เหนือกว่า ต่ำกว่า)	3.77	0.709	ดี
- การตัดสินใจ (คิดเองทำเองทั้งหมด ปรึกษาลูกน้องทั้งหมด)	3.92	0.724	ดี
ผลรวมปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทน	3.92	0.553	ดี

ผลจากตาราง 6 แสดงข้อมูลปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตพบว่า โดยรวมผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีผลรวมปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นได้ว่าส่วนของปัจจัยด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ ดี คือ ความเชื่อมั่นในตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาคือ ความทะเยอทะยาน การตัดสินใจ และความสามารถเมื่อเทียบกับผู้บริหารคนอื่น ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94, 3.92 และ 3.77 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ข้อมูลปัจจัยด้านคุณสมบัติ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- วิสัยทัศน์ (กว้างไกล ไม่ชัดเจน)	4.13	0.728	ดี
- การเปลี่ยนแปลง (ชอบทำสิ่งใหม่ ชอบทำสิ่งเดิม)	4.10	0.731	ดี
- ความเชื่อมั่นในตนเองเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น (มากกว่า น้อยกว่า)	4.03	0.701	ดี
- พฤติกรรมการทำงาน (ชอบเสี่ยง ระมัดระวัง)	3.57	0.995	ดี

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยทางด้านคุณสมบัติ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- การใช้กลยุทธ์ (ยืดหยุ่นมาก..... ยืดหยุ่นน้อย)	3.78	0.784	ดี
ผลรวมปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารของผู้บริหารตัวแทน	3.92	0.607	ดี

ผลจากตาราง 7 แสดงข้อมูลปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตพบว่า โดยรวมผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีผลรวมปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นได้ว่าส่วนของปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ ดี คือ วิสัยทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ การเปลี่ยนแปลง ความเชื่อมั่นในตนเองเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น การใช้กลยุทธ์ และพฤติกรรมการทำงาน ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10, 4.03, 3.78 และ 3.57 ตามลำดับ

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านประสิทธิผลของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยทางด้านประสิทธิผลของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ข้อมูลปัจจัยทางด้านประสิทธิผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- เงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น (บาท/เดือน)	79,946.15	109,675.658	
- จำนวนตัวแทนในปัจจุบัน (คน)	10.36	9.116	
- จำนวนเบี้ยประกัน (บาท/ปี)	1,907,939.69	279,0403.713	
- ระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น	3.40	0.813	ปานกลาง

ผลจากตาราง 8 แสดงข้อมูลปัจจัยทางด้านประสิทธิผลของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตพบว่า โดยรวมผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถาม มีเงินเดือน ค่าบริหารงาน และค่าคอมมิชชั่น (บาท/เดือน) เฉลี่ยเท่ากับ 79,946.15 บาท มีจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน (คน) เฉลี่ยเท่ากับ 10.36 คน มีจำนวนเบี้ยประกัน (บาท/ปี) เฉลี่ยเท่ากับ 1,907,939.69 บาท และมีระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ส่วนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน โดยแบ่งเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t – test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 9 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามเพศ

ประสิทธิผลในการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
เงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น	ชาย	88,112.77	116,360.561	0.952	219	0.342
	หญิง	73,901.57	104,510.044			
จำนวนตัวแทนในปัจจุบัน	ชาย	11.08	11.001	1.034	247	0.302
	หญิง	9.86	7.538			
จำนวนเบี้ยประกัน	ชาย	2,263,444.44	3,058,250.275	1.536	216	0.126
	หญิง	1,657,975.41	2,568,523.431			
ระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น	ชาย	3.40	0.834	0.080	265	0.936
	หญิง	3.39	0.802			

จากตาราง 9 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการเปรียบเทียบ ประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า ประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ด้านจำนวนเบี้ยประกัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น จำแนกตามเพศมี ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .342 .302 .126 และ .936 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ

ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ด้านจำนวนเบี้ยประกัน และด้านระดับความสำเร็จในการเป็นตัวแทนเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่า Significant มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตาราง

ตาราง 10 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
เงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น	ระหว่างกลุ่ม	2	52,080.65	45,169.008	2.978	0.053
	ภายในกลุ่ม	218	87,172.73	141,464.363		
	รวม	220	96,816.67	91,159.107		
จำนวนตัวแทนในปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	2	8.45	8.339	2.475	0.086
	ภายในกลุ่ม	246	10.67	7.310		
	รวม	248	11.85	12.107		

ตาราง 10 (ต่อ)

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
จำนวนเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	2	1,124,814.81	1,502,090.042	3.356*	0.037
	ภายในกลุ่ม	215	2,003,243.66	2,948,556.407		
	รวม	217	2,433,225.81	3,241,160.374		
ระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	3.24	0.841	1.865	0.157
	ภายในกลุ่ม	264	3.45	0.730		
	รวม	266	3.47	0.903		
ตัวแทนคนอื่น						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านระดับความสำเร็จในการเป็นตัวแทนเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .053, .086 และ .157 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนประสิทธิภาพในด้านจำนวนเบี้ยประกัน พบว่ามี ค่า Sig. (2-tailed) ที่ได้เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกันจำแนกอายุ

อายุ		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	1,124,814.81	2,003,243.66	2,433,225.81
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	1,124,814.81	-	-878,428.84*	-1,308,410.99*
			0.060	0.012
31-40 ปี	2,003,243.66		-	-429,982.15
				0.335
41 ปีขึ้นไป	2,433,225.81			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกันกับอายุ พบว่า

ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีช่วงอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกันแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในอายุ 31-40 ปี โดยที่ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีช่วงอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกันน้อยกว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 31-40 ปีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 878,428.84 บาท

ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกันแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยที่ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกันน้อยกว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1,308,410.99 บาท

สถานภาพสมรส

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t – test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	สถานภาพ สมรส	t-test for Equality of Means				
		df	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
เงินเดือน ค่าบริหาร งาน ค่าคอมมิชชั่น	โสด	219	55,334.34	47,022.416	-3.327*	0.001
	สมรส		99,918.03	138,498.596		
จำนวนตัวแทนใน ปัจจุบัน	โสด	247	9.10	6.466	-2.062*	0.040
	สมรส		11.36	10.678		
จำนวนเบี้ยประกัน	โสด	216	1,405,661.45	1,703,631.937	-2.514*	0.013
	สมรส		2,274,682.54	3,329,103.828		
ระดับความสำเร็จเมื่อ เปรียบเทียบกับผู้ บริหารตัวแทนคนอื่น	โสด	265	3.36	0.793	-0.674	0.501
	สมรส		3.43	0.830		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น ค่า Sig. (2-tailed) ที่ได้เท่ากับ .501 ซึ่งมากกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านจำนวนเบี้ยประกัน ค่า Sig. (2-tailed) ที่ได้เท่ากับ .001 .040 และ .013 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านจำนวนเบี้ยประกัน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t – test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
		df	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2- tailed)
เงินเดือน ค่าบริหาร งาน ค่าคอมมิชชั่น	ต่ำกว่าปริญญาตรี	219	65,936.17	84,884.936	-0.987	0.325
	ปริญญาตรีหรือสูง กว่า		83,730.46	115,382.179		
จำนวนตัวแทนใน ปัจจุบัน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	247	9.43	6.594	-0.887	0.376
	ปริญญาตรีหรือสูง กว่า		10.64	9.751		
จำนวนเบี้ยประกัน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	216	1,119,537.04	1,2647,41.106	-3.533*	0.001
	ปริญญาตรีหรือสูง กว่า		2,167,535.69	3,093,872.963		
- ระดับความสำเร็จ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	265	3.46	0.837	0.648	0.518
	ปริญญาตรีหรือสูง กว่า		3.38	0.808		
เมื่อเปรียบเทียบกับ ผู้บริหารตัวแทนคน อื่น						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า

ในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น มีค่า Sig. (2-tailed) ที่ได้เท่ากับ .325, .375 และ .518 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนประสิทธิผลประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกัน ค่า Sig. (2-tailed) ที่ได้เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกันแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

H_1 : ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ประสิทธิผลในการทำงาน	df	ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพของผู้บริหารตัวแทน		ระดับความสัมพันธ์
		r	Sig. (2-tailed)	
- เงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น	207	0.313*	0.000	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
- จำนวนตัวแทนในปัจจุบัน	234	0.287*	0.000	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
- จำนวนเบี้ยประกัน	204	0.107	0.126	ไม่มีความสัมพันธ์
- ระดับความสำเร็จ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น	249	0.200*	0.001	ความสัมพันธ์ต่ำมาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัว แทนกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกัน พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .126 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .313 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำกล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมากจะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่นมากขึ้น

ส่วนประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบันพบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .287 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำกล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมากจะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบันมากขึ้น

ส่วนประสิทธิผลในการทำงานในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .200 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมากจะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านความสามารถไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

H_1 : ปัจจัยด้านความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสามารถกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ประสิทธิผลในการทำงาน	df	ปัจจัยด้านความสามารถ		ระดับความสัมพันธ์
		r	Sig. (2-tailed)	
- เงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น	219	0.170*	0.011	ความสัมพันธ์ต่ำมาก
- จำนวนตัวแทนใน ปัจจุบัน	247	0.201*	0.001	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
- จำนวนเบี้ยประกัน	216	0.028	0.679	ไม่มีความสัมพันธ์
- ระดับความสำเร็จ เมื่อ เปรียบเทียบกับผู้บริหาร ตัวแทนคนอื่น	265	0.417*	0.000	ความสัมพันธ์ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสามารถกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกัน พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .679 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความสามารถไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ด้านค่าคอมมิชชั่น พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .170 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านความสามารถมากขึ้นจะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น มากขึ้น

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .201 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านความสามารถมากขึ้นจะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน เพิ่มขึ้น

สัมพันธ์ (r) เท่ากับ .201 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านความสามารถมากขึ้นจะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน เพิ่มขึ้น

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .417 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านความสามารถมากขึ้นจะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นมากขึ้น

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

H_0 : ปัจจัยด้านบุคลิกภาพไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

H_1 : ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ประสิทธิผลในการทำงาน	df	ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ		ระดับความสัมพันธ์
		r	Sig. (2-tailed)	
- เงินเดือน ค่าบริหารงาน และค่าคอมมิชชั่น	219	0.154*	0.022	ความสัมพันธ์ต่ำมาก
- จำนวนตัวแทนในปัจจุบัน	247	0.225*	0.000	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
- จำนวนเบี้ยประกัน	216	0.139*	0.041	ความสัมพันธ์ต่ำมาก
- ระดับความสำเร็จ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น	265	0.339*	0.000	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .154 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านปัจจัยด้านบุคลิกภาพดี จะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น มากขึ้น

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .225 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านปัจจัยด้านบุคลิกภาพดี จะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน มากขึ้น

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกัน พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) .041 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .139 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านปัจจัยด้านบุคลิกภาพดี จะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกัน มากขึ้น

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .339 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านปัจจัยด้านบุคลิกภาพดี จะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นมากขึ้น

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

H_0 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

H_1 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ประสิทธิผลในการทำงาน	df	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ		ระดับความสัมพันธ์
		r	Sig. (2-tailed)	
- เงินเดือน ค่าบริหารงาน และค่าคอมมิชชั่น	219	0.265*	0.000	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
- จำนวนตัวแทนในปัจจุบัน	247	0.192*	0.002	ความสัมพันธ์ต่ำมาก
- จำนวนเบี้ยประกัน	216	0.223*	0.001	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
- ระดับความสำเร็จ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น	265	0.404*	0.000	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .265 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านแรงจูงใจมากขึ้น จะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น เพิ่มขึ้น

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบันพบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .192 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านแรงจูงใจมากขึ้น จะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน เพิ่มขึ้น

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกัน พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .223 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำกล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านแรงจูงใจมากขึ้น จะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกัน มากขึ้น

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านระดับความสำเร็จในการเป็นตัวแทนเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านระดับความสำเร็จในการเป็นตัวแทนเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .404 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำถึงต่ำมาก กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านแรงจูงใจมากขึ้น จะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นมากขึ้น

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

H_0 : ปัจจัยด้านภาวะผู้นำไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

H_1 : ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านภาวะผู้นำกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ประสิทธิผลในการทำงาน	df	ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ		ระดับความสัมพันธ์
		r	Sig. (2-tailed)	
-เงินเดือน ค่าบริหารงาน และค่าคอมมิชชั่น	219	0.175*	0.009	ความสัมพันธ์ต่ำมาก
-จำนวนตัวแทนในปัจจุบัน	247	0.204*	0.001	ความสัมพันธ์ต่ำมาก
-จำนวนเบี้ยประกัน	216	0.277*	0.000	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ตาราง 18 (ต่อ)

ประสิทธิผลในการทำงาน	df	ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ		ระดับความสัมพันธ์
		r	Sig. (2-tailed)	
- ระดับความสำเร็จ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น	265	0.357*	0.000	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านภาวะผู้นำกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .175 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านภาวะผู้นำมากขึ้นจะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น เพิ่มขึ้น

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .204 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านภาวะผู้นำมากขึ้นจะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน เพิ่มขึ้น

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกันพบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .277 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านภาวะผู้นำมากขึ้นจะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกัน เพิ่มขึ้น

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .357 ตามลำดับ แสดงว่ามี

ความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านภาวะผู้นำมากขึ้นจะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นมากขึ้น

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

H_0 : ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของบริหารตัวแทนประกันชีวิต

H_1 : ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของบริหารตัวแทนประกันชีวิต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 sig. (2-tailed)มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารกับประสิทธิผลในการทำงานของบริหารตัวแทนประกันชีวิต

ประสิทธิผลในการทำงาน	df	ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหาร		ระดับความสัมพันธ์
		r	Sig. (2-tailed)	
- เงินเดือน ค่าบริหารงาน และค่าคอมมิชชั่น	219	0.241*	0.000	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
- จำนวนตัวแทนในปัจจุบัน	247	0.182*	0.004	ความสัมพันธ์ต่ำมาก
- จำนวนเบี้ยประกัน	216	0.178*	0.008	ความสัมพันธ์ต่ำมาก
- ระดับความสำเร็จ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น	265	0.404*	0.000	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารกับประสิทธิผลในการทำงานของบริหารตัวแทนประกันชีวิต ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของบริหารตัวแทนประกันชีวิต ในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้ง

ไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .241 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารดีจะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น มากขึ้น

ประสิทธิผลในการทำงานใน ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .182 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารดีจะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน มากขึ้น

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกัน พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .178 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารดีจะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกัน มากขึ้น

ประสิทธิผลในการทำงานในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .404 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือเมื่อผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตมีปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารดีจะมีประสิทธิผลในการทำงานในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นมากขึ้น

ตาราง 20 แสดงผลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา มีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน	
1.1 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.2 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกันแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 20 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1.3 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านจำนวนเบี้ยประกัน แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.4 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกันแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต	
2.1 ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.2 ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.4 ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต	
3.1 ปัจจัยด้านความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน และค่าคอมมิชชั่น	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.2 ปัจจัยด้านความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.3 ปัจจัยด้านความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.4 ปัจจัยด้านความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต	

ตาราง 20 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต	
7.1 ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น	สอดคล้องกับสมมติฐาน
7.2 ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
7.3 ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
7.4 ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ส่วนที่ 9 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น

จากแบบสอบถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นเพิ่มเติม จากความสำเร็จ (ประสิทธิผล) ปัญหาและอุปสรรคต่อความสำเร็จ (ประสิทธิผล) ในการทำงานเป็นผู้บริหารตัวแทนของบมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต โดยแจกแจงจำนวนความถี่ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 21

ตาราง 21 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น จากความสำเร็จ (ประสิทธิผล) ปัญหาและอุปสรรคต่อความสำเร็จ (ประสิทธิผล) ในการทำงานเป็นผู้บริหารตัวแทนของบมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต

ความสำเร็จ (ประสิทธิผล)	ความถี่
1.รายได้ที่ดี	31
2.ภาวะผู้นำที่ดี	26
3.ขยัน อดทน	22
4.ความรู้ความสามารถของผู้บริหาร	20
5.การร่วมมือจากตัวแทน	13
6.ความจริงใจ เชื่อสัจย์ต่อลูกค้าและบริษัท	10
7.เป้าหมายที่ชัดเจน	10
8.การควบคุมการทำงานของตนเอง	7
9.ความใส่ใจในการทำงาน ดูแลทีมงาน	5
รวม	144

ตาราง 21 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	ความถี่
1.การจัดสรรเวลา	38
2.ขาดแรงจูงใจ	36
3.การบริหารคน	22
4.การทำงานไม่เต็มที่ ไม่ต่อเนื่อง	20
5.การเปลี่ยนแปลง	5
6.ทัศนคติที่ประชาชนมีต่อตัวแทนประกันชีวิตในแง่ลบ	3
7.การขัดผลประโยชน์	1
รวม	125

จากตาราง 21 พบว่า ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นจากความสำเร็จ (ประสิทธิผล) ในการทำงาน เป็นผู้บริหารตัวแทนของบมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต มีดังนี้ รายได้ที่ดี ภาวะผู้นำที่ดี ขยัน อดทน ความรู้ความสามารถของผู้บริหาร การร่วมมือจากตัวแทน ความจริงใจ ซื่อสัตย์ต่อลูกค้าและบริษัท เป้าหมายที่ชัดเจน การควบคุมการทำงานของตนเอง และความใส่ใจในการทำงาน ดูแลทีมงาน ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นจากปัญหาและอุปสรรคต่อความสำเร็จ (ประสิทธิผล) ในการทำงาน เป็นผู้บริหารตัวแทนของบมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต มีดังนี้ การจัดสรรเวลา ขาดแรงจูงใจ การบริหารคน การทำงานไม่เต็มที่ ไม่ต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลง ทัศนคติที่ประชาชนมีต่อตัวแทนประกันชีวิตในแง่ลบ และการขัดผลประโยชน์ ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและจำนวนระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความสามารถที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
5. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
6. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษามีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
3. ปัจจัยด้านความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
4. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
6. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
7. ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพฯ ทั้งเพศชายและเพศหญิงจำนวน 800 คน (ข้อมูล 1 ม.ค. –31 ธ.ค. 2547 : ที่มา ฝ่ายสถิติตัวแทน บมจ.ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 267คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยสอบถามเฉพาะผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ณ สำนักงานพหลโยธินเพลส และสำนักงานสุริวงส์ และดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามแบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น ส่วนที่ 1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต โดยข้อที่ 1-4 เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) แบบให้เลือกตอบหลายข้อ (Multiple choices)

และข้อที่ 5 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-ended response question) และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอัตราส่วน (Ratio Scale)

ส่วนที่ 2. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทน ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่ดี ไม่ดีมาก

ส่วนที่ 3. ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทน ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A) อย่างมาก ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A) ไม่แน่ใจ ตรงกับด้านขวา (รูปแบบ B) ตรงกับด้านขวา (รูปแบบ B) อย่างมาก

ส่วนที่ 4. เป็นแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยทางด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทน ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่ดี ไม่ดีมาก

ส่วนที่ 5. เป็นแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทน ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่ดี ไม่ดีมาก

ส่วนที่ 6. เป็นแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของผู้บริหารตัวแทน ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่ดี ไม่ดีมาก

ส่วนที่ 7. เป็นแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยทางประสิทธิผลของผู้บริหารตัวแทน จำนวน 6 ข้อ โดย ข้อ 1-6 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-ended response question) และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอัตราส่วน (Ratio Scale) และข้อ 6. เป็นคำถามเกี่ยวกับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่ดี ไม่ดีมาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและข้อมูลจากเว็บไซต์ ตำรา ทฤษฎี สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 267 ตัวอย่าง

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 นำแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อ 1-4 มาหา ค่าความถี่และค่าร้อยละ เพื่อใช้อธิบายลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน

4.2 นำแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อ 5 และส่วนที่ 2 -7 มาหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน โดยแบ่งเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t -test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และ เพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน จะใช้การทดสอบค่า F - test ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป คือ ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t -test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม คือ โสด และ สมรส

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t -test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า

สมมติฐานที่ 2 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาค่าความสัมพันธ์ของข้อมูล 2 ชุด คือ ระยะเวลาประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนกับประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความสามารถมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาค่าความสัมพันธ์ของข้อมูล 2 ชุด คือ ความสามารถกับประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาค่าความสัมพันธ์ของข้อมูล 2 ชุด คือ บุคลิกภาพกับประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาค่าความสัมพันธ์ของข้อมูล 2 ชุด คือ แรงจูงใจกับประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) ใช้หา

ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาค่าความสัมพันธ์ของข้อมูล 2 ชุด คือภาวะผู้นำ กับประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทน

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาค่าความสัมพันธ์ของข้อมูล 2 ชุด คือคุณสมบัติผู้บริหารกับประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทน

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ. อัยยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพฯ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 60 เป็นเพศชาย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 40

อายุ ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28 อายุ 41-50 ปีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 24 อายุ 51-60 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 44 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาคือ ปวส/อนุปริญญา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ระยะเวลาประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทน ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ส่วนใหญ่มีระยะเวลาประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทน 5 ปี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทน

ประกันชีวิต

ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ส่วนใหญ่มีผลรวมปัจจัยด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ ดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ ปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่อยู่ในเกณฑ์ดี คือ ความอดทนในการทำงาน รองลงมาคือความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอน ความ

สามารถในการจูงใจ ความทรงจำและความสามารถในการระลึกข้อมูลต่าง ๆ ได้ และความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทน ประกันชีวิต

ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ส่วนใหญ่มีผลรวมปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทน ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A) ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทน ตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A) คือ ชอบเป็นผู้นำ รองลงมาคือ ทำงานเร็ว ชอบทำงานตลอดเวลา ชอบการแข่งขันสร้างยอดขาย ชอบเข้าสังคม ทำงานเสร็จตรงเวลาทุกครั้ง และชอบแสดงออกถึงความรู้สึก ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนประกัน ชีวิต

ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ส่วนใหญ่มีผลรวมปัจจัยด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ ปัจจัยด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก คือ ค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ ส่วนของปัจจัยด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ ดี คือ ความสัมพันธ์กับทีมงาน รองลงมาคือ การประสบความสำเร็จในการเป็นผู้บริหาร ความก้าวหน้าในอาชีพผู้บริหารตัวแทน ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ การยอมรับจากสังคมในอาชีพผู้บริหารตัวแทน และการยกย่องจากสังคม ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทนประกัน ชีวิต

ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ส่วนใหญ่มีผลรวมปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ ปัจจัยด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ ดี คือ ความเชื่อมั่นในตนเอง รองลงมาคือ ความทะเยอทะยาน การตัดสินใจ และความสามารถเมื่อเทียบกับผู้บริหารคนอื่น ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของผู้บริหารตัวแทน ประกันชีวิต

ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ส่วนใหญ่มีผลรวมปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ ดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ ดี คือ วิสัยทัศน์ รองลงมาคือ การเปลี่ยนแปลง ความเชื่อมั่นในตนเองเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น การใช้กลยุทธ์ และพฤติกรรมการทำงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านประสิทธิผลของผู้บริหารตัวแทน ประกันชีวิต

ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ส่วนใหญ่มีเงินเดือน ค่าบริหารงาน และค่าคอมมิชชั่น เฉลี่ย 80,000 บาท มีจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน 10 คน มีจำนวนเบี้ยประกันเฉลี่ย 2,000,000 บาท และมีระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ส่วนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

เพศ

ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ด้านจำนวนเบี้ยประกัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกันแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีช่วงอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกันน้อยกว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในช่วงอายุ 31-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไปเท่ากับ 878,428.84 บาท และ 1,308,410.99 บาท ตามลำดับ

สถานภาพสมรส

ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านจำนวนเบี้ยประกัน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา

ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกันแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .175, .204, .277 และ .357 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำถึงต่ำมาก

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ด้านจำนวนเบี้ยประกัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .241, .182 .178 และ .404 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำถึงต่ำมาก

อภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า

1. ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ด้านจำนวนเบี้ยประกัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสนธิยา ชูจร (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต พบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน

2. ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกันแตกต่าง โดยที่ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกันน้อยกว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในช่วงอายุ 31-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไปเท่ากับ 878,428.84 บาท และ 1,308,410.99 บาท ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมัลลิกา นกแย้ม (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในอาชีพงานขายของพนักงานขายของบริษัทซิงเกอร์แห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าความสำเร็จในอาชีพงานขายของพนักงานขายมีผลมาจากลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน คือ เพศ อายุ สถานภาพและ ระยะเวลาทำงาน

ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นไม่แตกต่างกัน

3. ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านจำนวนเบี้ยประกัน แตกต่างกัน และผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นไม่แตกต่างกัน

4.ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับ

กับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นไม่แตกต่างกัน และผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานในด้านจำนวนเบี้ยประกันแตกต่างกัน

5.ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำถึงต่ำมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒนา สงวนกล้าจิต (2526: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาผู้บริหารของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะใช้แบบผู้นำในการบริหารที่มีประสิทธิผลมากกว่าผู้นำที่มีประสบการณ์น้อย

ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกัน

6.ปัจจัยด้านความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลางถึงต่ำมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual ability) (รังสรรค์ ประเสริฐศรี . 2548 : 54) ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลจะแตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อม สติปัญญาดังกล่าวจะแสดงออกซึ่งความสามารถที่เด่นชัดหรือความสามารถที่ด้อย ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของงาน ความสามารถทางสติปัญญาสามารถทดสอบหรือวัดได้จากแบบทดสอบ IQ (Intellectual Quotient test) ซึ่งประกอบด้วยความสามารถด้านความถนัด (Aptitude test) ความเข้าใจภาษา (Verbal comprehension) ความไวในการรับรู้ (Perceptual speed) การให้เหตุผลเชิงอนุมานและอุปมาน (Inductive and deductive reasoning) ความเข้าใจในการมองภาพและรูปทรงต่าง ๆ (Spatial visualization) และความจำ (Memory)

ปัจจัยด้านความสามารถไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านจำนวนเบี้ยประกัน

7.ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ด้านค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ด้านจำนวนเบี้ยประกัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่นโดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำถึงต่ำมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสนธิยา ชูขจร (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท ออยรยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ แรงจูงใจ บุคลิกภาพ ความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพ และกลยุทธ์ในการขายของตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิต

8.บุคลิกภาพของบริหารตัวแทนส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพของบริหารตัวแทนตรงกับด้านซ้าย (รูปแบบ A) ซึ่งสอดคล้องกับ การจัดประเภทของบุคลิกภาพ (Personality Classification) (รังสรรค์ ประเสริฐศรี . 2548 : 64) ด้านลักษณะการปรับตัวด้านอารมณ์ (Emotion adjustment traits) โดยแนวคิดแบบ A (Type A Orientation) เป็นลักษณะที่มีความกระตือรือร้นสูง ปราปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จและต้องการความสมบูรณ์แบบ บุคคลที่มีแนวคิดแบบ A นั้น เป็นบุคคลที่มีการแข่งขันสูง ทำงานรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มี

ลักษณะก้าวร้าวไม่อดทน มุ่งความสำคัญที่งานมากจึงทำให้มีมาตรฐานการทำงานสูง รวมถึงมีการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด จึงอาจเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

9.ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ด้านจำนวนเบี้ยประกัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำถึงต่ำมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี ไพญุณย์ (2530:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงาน: ศึกษากรณีกรมสรรพากรกระทรวงการคลังพบว่า การใช้ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาทั้ง 5 อย่าง คือ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในลักษณะงาน ขณะเดียวกันพบว่าข้าราชการกรมสรรพากร ร้อยละ 56.0 คาดหวังที่จะมีผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ และร้อยละ 44.0 คาดหวังที่จะมีผู้บังคับบัญชาแบบมุ่งงาน

10.ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ด้านจำนวนเบี้ยประกัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำถึงต่ำมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ (Trait theories of leadership) (ริงสเวิร์ด ประเสริฐศรี. 2548 : 221) คือ ทฤษฎีซึ่งเสาะแสวงหาคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านสังคม ด้านร่างกาย หรือ ด้านสติปัญญา ซึ่งแยกให้เห็นความแตกต่างของคนที่เป็นผู้นำออกจากคนที่ไม่ได้เป็นผู้นำโดยคุณลักษณะ 6 ประการของผู้นำมีลักษณะดังนี้ มีพลังและความทะเยอทะยานสูง มีความปรารถนาที่จะนำผู้อื่น มีความซื่อสัตย์สุจริตและความซื่อตรง มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มีความเฉลียวฉลาด และมีความรอบรู้ในการทำงาน

11.ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน ด้านจำนวนเบี้ยประกัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำถึงต่ำมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความสามารถพิเศษของ Conger Kanungo (1987) (ริงสเวิร์ด ประเสริฐศรี . 2548 : 53) ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำที่มีความสามารถพิเศษ โดยตั้งข้อสมมติฐานว่าความสามารถพิเศษก็คือ ปรากฏการณ์ด้านคุณสมบัติของผู้นำ ซึ่งมีคุณสมบัติดังนี้ มีวิสัยทัศน์ที่เข้มแข็ง มีความสามารถพิเศษในการใช้วิสัยทัศน์ มีการใช้กลยุทธ์ที่ไม่ต้องมีแบบแผน และทำการติดต่อสื่อสารด้วยความเชื่อมั่นในตนเอง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.เพศของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตไม่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ดังนั้นบริษัทสามารถพิจารณาการสรรหาบุคลากรเข้ามาทำงานโดยไม่คำนึงถึงเพศ

2.ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในด้านเงินเดือน ค่าบริหารงาน ค่าคอมมิชชั่น ด้านจำนวนตัวแทนในปัจจุบัน และด้านระดับความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น ดังนั้นบริษัทควรสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริหารเพื่อให้ทำงานในองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน จะทำให้ประสบความสำเร็จในการสร้างทีมงานที่ดีต่อไป

3.ความสามารถของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความสามารถของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีการอดทนในการทำงานสูง ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญของอาชีพประกันชีวิต ดังนั้นบริษัทสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาอบรมความรู้ความสามารถให้แก่ผู้บริหารตัวแทนได้

4.บุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนตรงกับด้านขาย (รูปแบบ A) เป็นลักษณะที่มีความกระตือรือร้นสูง ปราศจากที่จะประสบความสำเร็จและต้องการความสมบูรณ์แบบ ดังนั้นบริษัทสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการคัดเลือกพนักงานที่มีบุคลิกภาพตรงกับรูปแบบ A รวมทั้งการพัฒนาบุคลิกภาพให้แก่ผู้บริหารตัวแทนเพื่อให้ประสบความสำเร็จได้

5.แรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ผู้บริหารตัวแทนส่วนใหญ่มีความเห็นที่ดีมากโดยเฉพาะเกี่ยวกับค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ ดังนั้นบริษัทสามารถนำข้อมูลโดยเน้นด้านคอมมิชชั่น และ ผลประโยชน์ไปใช้ในการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้บริหารตัวแทนในการพัฒนาทีมงานให้ได้ดี

6.ภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มีความทะเยอทะยาน ดังนั้นบริษัทควรมีการปรับปรุงผลตอบแทนให้ดีกว่าคู่แข่ง เพื่อป้องกันการสูญเสียขวัญและกำลังใจ อันจะนำมาซึ่งการลดลงของประสิทธิผลในการทำงานและเกิดการย้ายบริษัทได้ และที่สำคัญบริษัทสามารถจัดอบรมพัฒนาเพื่อให้ผู้บริหารตัวแทนมีภาวะผู้นำที่ดี สามารถบริหารทีมงานได้ดี

7.คุณสมบัติของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตพบว่า ส่วนใหญ่คุณสมบัติผู้บริหารของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความเชื่อมั่นในตนเอง ดังนั้นบริษัทสามารถนำข้อมูลไปใช้ในเป็นเกณฑ์ในการสรรหาคัดเลือกพนักงาน และเป็นแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรทำการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตระหว่างบริษัทประกันชีวิตต่าง ๆ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการทำงานของผู้บริหารตัวแทนให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะต่าง ๆ ในการบริหารงาน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจที่ดี เพื่อพัฒนาทีมงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- กิติ ดยัคคานนท์.(2530). เทคนิคการสร้างผู้นำ.กรุงเทพฯ : เซชฐ์การพิมพ์.
- _____ (2535). เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บัตเตอร์ฟลาย.
- จักรพันธ์ ตระการศาสตร์. (2536).ความคาดหวังของพัฒนาการที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของพัฒนาการอำเภอ. วิทยานิพนธ์อักษรย่อปริญญา(สาขา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- ดิน ปรัชญพทธี.(2542).ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2547) องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2525).หลักการบริหารการศึกษา.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นราศรี ไวนิชกุลและชูศักดิ์ อุดมศรี.(2545).ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ.พิมพ์ครั้งที่ 13 (ฉบับแก้ไขปรับปรุง).กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประคอง กรรณสูตร. (2529) สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข). กรุงเทพฯ : บริษัท ศูนย์หนังสือ ดร. ศรีสง่า จำกัด.
- พัชรินทร์ ยอดพยุง.(2529).พฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร.สารนิพนธ์ รศ.ม.(บริหารรัฐกิจ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- พัฒนา สงวนกล้าจิตต์.(2527).แบบผู้นำของผู้บริหารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามทฤษฎีของเรดดิน. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.อัสสัมชัญ.
- มัลลิกา นกแย้ม.(2546).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในอาชีพการขายของพนักงานขายบริษัท ซิงเกอร์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน).).สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี.(2544) ภาวะผู้นำ.กรุงเทพฯ : บริษัท ธนชัยการพิมพ์ จำกัด.
- _____ (2548) พฤติกรรมองค์การ.กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ.(2540).สถิติวิทยาทางการวิจัย.กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร.(2533).ภาวะผู้นำของหัวหน้าภาควิชาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารวิชาการในวิทยาลัยครู.วิทยานิพนธ์ กศ.ด.(การบริหารการศึกษา).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์.(2544).องค์การและการจัดการ.พิมพ์ครั้งที่ 6.กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดเทคนิค.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และสมชาย หิรัญภักดี.(2530).การบริหารสำนักงานแบบใหม่ ฉบับสมบูรณ์.กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาการศึกษา.
- สนธิยา ชูจร.(2546).ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน).สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.

- สมนึก ทองละเอียด.(2544).พฤติกรรมกรรมการบริหารของหัวหน้าที่ทำกรในหน่วยงานด้านโทรคมนาคม การสื่อสารแห่งประเทศไทย.ปริญญาโท กศ.ม.(อุตสาหกรรมการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิการ.(2537).ความสำเร็จทางการบริหาร.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กมลการพิมพ์.
- สร้อยตระกูล (ดิวยานนท์) อรรถมานะ.(2541).พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัญชลี ไพบูลย์.(2530).ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจการทำงาน ศึกษากรณี กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง.สารนิพนธ์ รศ.ม.(บริหารรัฐกิจ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- เอ็ด สารภูมิ (2529).พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ .กรุงเทพฯ : โอ.เอส พรินต์ติ้งเฮาส์
- อุษณีย์ ลีวไลกุลรัตน์.(2533).พฤติกรรมผู้นำกับประสิทธิผลของหน่วยงาน กรณีศึกษา พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิค กลุ่มภาคกลาง กรมอาชีวศึกษา.สารนิพนธ์ รศ.ม.(บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักธรรม.(2533).มนุษย์สัมพันธ์กับนักบริหาร.กรุงเทพฯ.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- David J. Cherrington.(1994).**Organization Behavior : The management of Individual & Organizational Performance**,Psychological Review 84.
- Drucker,Peter F.(1971).**Practice of Management**.13th ed.Tokyo : The Charles E.Tuttle Inc.
- Gibson,Ivancevich,Donelly. (2000).**Organization Behavior**.McGraw-Hill,Inc.U.S.A.
- Glueck,W.F. (1982).Personel : **A Diagnostic Approach**. 3rd ed.Texas : Business Publication.
- Hoy K. Wayne and Miskel,Cecil G. (2001).**Education Adminlstration : Theory,Research and Practice**. 6th ed.New York : McGraw-Hill.
- Ingram & Laforge.(1980).**Output-Base effectiveness**.
- Likert,R.(1967).**The Human Organization : Its Management and Value**.New York : McGraw-Hill.
- Nahavendi, Afsaneh and Malekzadeh Ali R.(1999).**Organization Behavior : The person-organizational fit**.New Jersy : Prentice Hall,Inc.
- Schmidt,R.(1984).**Leadership**.New York : McGraw-Hill.
- Steers,Richard M.(1977). **Organizational Effectiveness**.Santa Monica.California.Good year Publishing Company,Inc.
- Stogdill,R.M.(1974).**Handbook of Leadership : A Survey of Theory and Research**. New York : Free Press.
- Stuart-Kotze,Robin and Rick Roskin.(1983).**Success Guide to Managerial achievement**.Virgina : Prentice Hall,Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ของ บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ขอให้ท่านพิจารณาคำถามและตอบตามความคิดเห็นของท่าน โปรดตอบคำถามทุกข้อ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านในครั้งนี้ด้วย

แบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 6 หน้า แบ่งออกเป็น 8 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 : ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 : ปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
ตอนที่ 3 : ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
ตอนที่ 4 : ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
ตอนที่ 5 : ปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
ตอนที่ 6 : ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
ตอนที่ 7 : ปัจจัยทางประสิทธิผลของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต
ตอนที่ 8 : ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต

ตอนที่ 1. ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1.1 เพศ

[] ชาย

[] หญิง

1.2 อายุ

[] ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี

[] 31 – 40 ปี

[] 41 - 50 ปี

[] 51 - 60 ปี

[] 61 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพ

[] โสด

[] สมรส / อยู่ด้วยกัน

[] ม่าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา

[] ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

[] มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

[] ปวส. / อนุปริญญา

[] ปริญญาตรี

[] สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ปี

ตอนที่ 2. ปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทน

2.ท่านมีความสามารถอย่างไรในเรื่องเหล่านี้โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความสามารถ	
2.1 ความทรงจำและความสามารถในการระลึกข้อมูลต่างๆได้	ดี ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ไม่ดี 5 4 3 2 1
2.2 ความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอน	ดี ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ไม่ดี 5 4 3 2 1
2.3 ความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล	มาก ____ : ____ : ____ : ____ : ____ น้อย 5 4 3 2 1
2.4 ความอดทนในการทำงาน	มาก ____ : ____ : ____ : ____ : ____ น้อย 5 4 3 2 1
2.5 ความสามารถในการจูงใจ	มาก ____ : ____ : ____ : ____ : ____ น้อย 5 4 3 2 1

ตอนที่ 3. ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทน

3.ท่านเป็นคนที่มีความบุคลิกภาพอย่างไรในเรื่องเหล่านี้ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับบุคลิกภาพของท่านมากที่สุด

3.1	ชอบทำงานตลอดเวลา ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ชอบอยู่เฉย ๆ 5 4 3 2 1
3.2	ชอบเข้าสังคม ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ชอบอยู่กับบ้าน 5 4 3 2 1
3.3	ชอบเป็นผู้นำ ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ชอบเป็นผู้ตาม 5 4 3 2 1
3.4	ชอบแสดงออกถึงความรู้สึก ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ชอบเก็บความรู้สึก 5 4 3 2 1
3.5	ชอบการแข่งขันสร้างยอดขาย ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ไม่ชอบแข่งขันกับใคร 5 4 3 2 1
3.6	ทำงานเร็ว ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ทำงานช้า 5 4 3 2 1
3.7	ทำงานเสร็จตรงเวลาทุกครั้ง ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ทำงานเสร็จตรงเวลาบางครั้ง 5 4 3 2 1

ตอนที่ 4 ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทน

4.ท่านมีแรงจูงใจในอาชีพผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตอย่างไรโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หน้าข้อที่ต้องการ

ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด	
4.1 ค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์	จูงใจ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่จูงใจ 5 4 3 2 1
4.2 ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ	มีความมั่นคง _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ขาดความมั่นคง 5 4 3 2 1
ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ	
4.3 การยอมรับจากสังคมในอาชีพผู้บริหารตัวแทน	เป็นที่ยอมรับ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ขาดการยอมรับ 5 4 3 2 1
4.4 ความสัมพันธ์กับทีมงาน	ดีมาก _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่ดี 5 4 3 2 1
ความต้องการความเจริญก้าวหน้า	
4.5การประสบความสำเร็จในการเป็นผู้บริหาร	มาก _____ : _____ : _____ : _____ : _____ น้อย 5 4 3 2 1
4.6 การยกย่องจากสังคม	ได้รับการยกย่อง _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ขาดการยกย่อง 5 4 3 2 1
4.7ความก้าวหน้าในอาชีพผู้บริหารตัวแทน	มีความก้าวหน้า _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ขาดความก้าวหน้า 5 4 3 2 1

ตอนที่ 5 ปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทน

5.ท่านมีลักษณะผู้นำในเรื่องเหล่านี้อย่างไรโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่างหน้าข้อที่ต้องการ

ภาวะผู้นำ	
5.1 ความทะเยอทะยาน	มาก _____ : _____ : _____ : _____ : _____ น้อย 5 4 3 2 1
5.2 ความเชื่อมั่นในตนเอง	มีความเชื่อมั่น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ขาดความเชื่อมั่น 5 4 3 2 1
5.3 ความสามารถเมื่อเทียบกับผู้บริหารคนอื่น	เหนือกว่า _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ต่ำกว่า 5 4 3 2 1
5.4 การตัดสินใจ	คิดเองทำเองทั้งหมด _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ปฏิเสธทุกข้อทั้งหมด 5 4 3 2 1

ตอนที่ 6 ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของผู้บริหารตัวแทน

6.ท่านมีคุณสมบัติอย่างไรในเรื่องเหล่านี้โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณสมบัติผู้บริหาร	
6.1 วิสัยทัศน์	กว้างไกล _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่ชัดเจน 5 4 3 2 1
6.2 การเปลี่ยนแปลง	ชอบทำสิ่งใหม่ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ชอบทำสิ่งเดิม 5 4 3 2 1
6.3 ความเชื่อมั่นในตนเองเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น	มากกว่า _____ : _____ : _____ : _____ : _____ น้อยกว่า 5 4 3 2 1
6.4 พฤติกรรมการทำงาน	ชอบเสี่ยง _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ระมัดระวัง 5 4 3 2 1
6.5 การใช้กลยุทธ์	ยืดหยุ่นมาก _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ยืดหยุ่นน้อย 5 4 3 2 1

ตอนที่ 7 ปัจจัยทางประสิทธิผลของผู้บริหารตัวแทน

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้

7.1 ท่านได้รับเงินเดือน+ค่าบริหารงาน + ค่าคอมมิชชั่น บาทต่อเดือน

7.2 ท่านมีจำนวนตัวแทนปัจจุบัน คน

7.3 ท่านมีจำนวนเบี้ยประกัน บาทต่อปี

7.4 ความสำเร็จของท่านเป็นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารตัวแทนคนอื่น

มากกว่า _____ : _____ : _____ : _____ : _____ น้อยกว่า
5 4 3 2 1

ตอนที่ 8 : ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น

8.1 ความสำเร็จ (ประสิทธิภาพ) ในการทำงานเป็นผู้บริหารตัวแทนของท่านที่สำคัญที่สุดคือ

.....

.....

.....

.....

8.2 ปัญหาและอุปสรรคต่อความสำเร็จ (ประสิทธิภาพ) ในการทำงานเป็นผู้บริหารตัวแทนของท่านคือ

.....

.....

.....

.....

“ขอขอบพระคุณที่ท่านได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม”

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1.รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา

รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง

รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มสว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/12408

วันที่ 17 ธันวาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวพัชรินทร์ อุณหะนันท์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ดังกระจำง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวพัชรินทร์ อุณหะนันท์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

/s/ 3

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวพัชรินทร์ อุณหะนันท์
วันเดือนปีเกิด	6 มีนาคม 2511
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	60 / 138 หมู่บ้านนนทวัน ถ.พระราม 2 แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	ผู้จัดการเขตกรุงเทพ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทเชอร์เวียร์ (ประเทศไทย) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2532	วิทยาศาสตรบัณฑิต (พยาบาล) วิทยาลัยคริสเตียน
พ.ศ.2548	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ