ทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

นายไมตรี เอี่ยมปรีชา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
มกราคม 2548

ทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นายไมตรี เอี่ยมปรีชา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
มกราคม 2548

ไมตรี เอี่ยมปรีชา. (2547). *ทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดหมาย เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร ปี 2547 จำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ บุคลิกภาพและรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน เป็นชาย 100 คน เป็นหญิง 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ แบบสอบถามทัศนคติต่อตัวแทนประกันชีวิต และแบบสอบถามบุคลิกภาพ ที่มีต่อตัวแทนประกันชีวิต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

1. ประชาชนมีทัศนคติต่อการประกันชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง
2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชนโดยจำแนกตามตัวแปร ได้ผลดังนี้

2.1 ประชาชนเพศชายและหญิงมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ประชาชนอายุมากกว่า 30 ปีและไม่เกิน 30 ปีมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ประชาชนที่มีสถานภาพโสด กับ ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

2.4 ประชาชนที่วุฒิการศึกษาปริญญาตรี กับ ต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 ประชาชนที่มีประสบการณ์ ไม่เกิน 5 ปี และ 6 –10 ปีมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ประชาชนที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ และ บี มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.6 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันที่มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ATTITUDES TOWARDS LIFE INSURANCE REPRESENTATIVE PUBLIC IN BANGKOK

AN ABSTRACT

BY

MR. MAITREE IEAMPREECHA

Presented in partial fulfillment of the requirements

For the Master of Education degree in Educational Psychology

At Srinakharinwirot University

January 2005

Maitree Ieampreecha. (2004). *Attitude towards Life Insurance Representative Public In Bangkok.* Master of Education (Educational Psychology) Bangkok : Graduate School. Srinakarinwirot University. Advisor Project. Assist. Prof Promotida Sankamkrue.

The purpose of this the research were to study attitude towards life insurance representative public in Bangkok in the year 2004, and to compare those attitude in the following variables ; genders, age, marital status, educational level, working experience, personality and income. The samples were 200 citizens in Bangkok ; 100 males and 100 females. The instruments were attitude towards life insurance representative public questionnaires and personality questionnaires. The data was analysed by t-test and one way analysis of variance and Scheffe's method.

The results were as follows;

1. Citizen's attitude towards life insurance representative public were moderate level.

2. The Comparison of attitude towards life insurance representative public in various variables were as follows :

2.1 The were no significantly different attitude towards life insurance representative public of citizen between male and female.

2.2 There were no significantly different attitude towards life insurance representative public of citizen between over 30 years old and under 30 years old.

2.3 There were no significantly different attitude towards life insurance representative public of citizen between single and married at .05 level.

2.4 There were no significantly different attitude towards life insurance representative public of citizen between graduate and under graduate.

2.5 There were no significantly different attitude towards life insurance representative public of citizen between under 5 years of working experience and 6-10 years of working expevience at .05 level.

2.6 There were no significantly different attitude towards life insurance representative public of citizen between type A and type B of personality.

2.7 There were no significantly different attitude towards life insurance representative public of citizen among different in

ทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

นายไมตรี เอี่ยมปรีชา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
มกราคม 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์เวธนี กรีทอง และผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง กรรมการสอบปากเปล่าที่แต่งตั้งเพิ่มเติม ที่ได้สละเวลาอย่างมากในการให้ความรู้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขทุกขั้นตอนของการทำวิจัยอย่างใกล้ชิด ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และอาจารย์ ดร. พาสนา จุลรัตน์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ในภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ความเมตตาและให้กำลังใจ และขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ ๆ และน้องปริญญาโทจิตวิทยาการศึกษาที่คอยให้การช่วยเหลือทุกด้าน

ขอขอบพระคุณ คุณรังสรรค์ เอี่ยมปรีชา ตลอดจนครอบครัว เอี่ยมปรีชาทุก ๆ ท่าน ที่ให้การสนับสนุนทางด้านทุนทรัพย์ ความรัก กำลังใจและแสดงความห่วงใยผู้วิจัยมาโดยตลอด

คุณค่าทั้งหมดที่เกิดขึ้นนี้ ขอมอบให้กับคุณพ่อสมาน เอี่ยมปรีชา คุณแม่สมศรี เอี่ยมปรีชา และบูรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและปลูกฝังคุณธรรมความดี ตลอดจนประสิทธิ์ประสาทวิทยาการความรู้ให้กับผู้วิจัยตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง และขอน้อมระลึกถึงพระคุณของ บิดา มารดา และพี่ชาย ที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนทุนทรัพย์ จนประสบความสำเร็จในการศึกษาระดับนี้

ไมตรี เอี่ยมปรีชา

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	4
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	กรอบแนวคิด	6
	สมมติฐานของการวิจัย	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	8
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติการเป็นตัวแทนประกันชีวิต……..	8
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติการเป็นตัวแทนประกันชีวิต……..	25
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า……	25
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า……	25
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า……	30
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพฯ..	31
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	44
	แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง	44
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	44
	การหาคุณภาพข้อมูล	49
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
	การวิเคราะห์ข้อมูล	50
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาค้นคว้า 52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปรผล 52
การวิเคราะห์ข้อมูล 52
การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า 53
ผลการศึกษาค้นคว้า 54

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 60
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการค้นคว้า 60
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า 60
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า 60
ขอบเขตของการวิจัย 61
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า 61
การเก็บรวบรวมข้อมูล 61
การวิเคราะห์ข้อมูล 62
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า 62
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า 63
ข้อเสนอแนะ 66

บรรณานุกรม 67

ภาคผนวก 71
ภาคผนวก ก 71
ภาคผนวก ข 74
ภาคผนวก ค 83

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์ 86

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 แสดงจำนวนร้อยละของประชาชน กรุงเทพมหานครจำแนก เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา บุคลิกภาพ ประสบการณ์ รายได้ 54

2. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตาฐานของทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร 56

3. แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร ระหว่าง เพศชายและเพศหญิง 56

4. แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร ระหว่างอายุมากกว่า 30 ปีและไม่เกิน 30 ปี 57

5. แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร ระหว่างสถานภาพโสด กับ คู่ 57

6. แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร ระหว่างปริญญาตรี กับ ต่ำกว่าปริญญาตรี 58

7. แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร ระหว่างประสบการณ์ ไม่เกิน 5 ปี และ 6 –10 ปี 58

8. แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร ระหว่างบุคลิกภาพแบบ เอ และ บี 59

9. แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทิศทางเดียว ทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร ระหว่างรายได้ สูง, ปานกลาง และ ต่ำ 59

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 แสดงทัศนคติองค์ประกอบ 11
2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ ความรู้สึก ความตั้งใจก่อพฤติกรรม และพฤติกรรม 12
3 แสดงองค์ประกอบทัศนคติ 12
4 สเกลของเธอร์สโตน 16
5 สเกลของลิเคอร์ท 16
6 แสดงการเรียนรู้โดยการวางเงื่อนไข 21
7 แสดงการเรียนรู้ของผู้บริโภคโดยการวางเงื่อนไข 21
8 แสดงการเรียนรู้โดยใช้เครื่องมือ 23
9 แสดงการเรียนรู้โดยใช้เครื่องมือ 23
10 แสดงผู้บริโภคกางเกงเรียนรู้โดยการใช้เครื่องมือ 24

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

จากภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบัน ทำให้เกิดการถดถอยของการลงทุนธุรกิจต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการปรับลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน วิธีที่ใช้มากในปัจจุบันคือ การไม่รับคนงานเพิ่ม และการเลิกจ้าง ทำให้เกิดปัญหาการว่างงานตามมา และปัญหาการว่างงานก็นับเป็นปัญหาที่สำคัญยิ่งในปัจจุบัน เพราะมีผลกระทบโดยตรงต่อเศรษฐกิจของประเทศทั้งยังก่อให้เกิดปัญหาสังคมตามอีกด้วย แต่ค่านิยมในการประกอบอาชีพของคนไทยส่วนใหญ่ยังมีค่านิยมในการประกอบอาชีพรับราชการ หรือการรับจ้างประเภทมีเงินเดือนประจำ ทั้ง ๆ ที่ในปัจจุบันตลาดแรงงานในด้านนี้มีอยู่น้อยมาก บุคคลส่วนใหญ่มองข้ามความสำคัญของอาชีพอิสระ ซึ่งมีให้เลือกหลายอาชีพ (สวัสดิ์ สุวรรณอักษร. 2532 : 32-35)

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นอีกสายงานอาชีพหนึ่งที่น่าสนใจและมั่นคง เพราะไม่ว่าจะเป็นตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลา หรือตัวแทนประกันชีวิตบางเวลา จะไม่มีการถูกปลดจากการเป็นตัวแทน (ยกเว้นในกรณีที่ทำผิด) และยิ่งสามารถทำผลงานได้มาก ๆ บริษัทฯ จะถือว่าเป็นตัวแทนที่ประสบผลสำเร็จ (สมาคมประกันชีวิตไทย 2540) อาชีพประกันชีวิต มีลักษณะเด่น คือ 1. ไม่มีขีดจำกัดของรายได้มีรายได้ต่อเนื่อง 2. มีรายได้ในขณะเรียนรู้งาน 3. มีจำนวนลูกค้ามากมาย 4. ไม่มีจำกัดเรื่องอายุ 5. เป็นอาชีพที่มีความกว้างขวาง 6. เป็นอาชีพที่มีความก้าวหน้า 7. เป็นงานอิสระ 8. ไม่ต้องใช้เงินลงทุน 9. เป็นอาชีพที่มีเกียรติ 10. ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาล 11. เป็นกิจการที่มั่นคงและยั่งยืนเพราะการประกันชีวิตมีมูลฐานมาจากความต้องของมนุษย์ (คู่มือตัวแทนประกันชีวิต. 2535 : 184-185)

ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีความสำคัญต่อสังคมและเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นผู้ชักชวนให้ประชาชนออมเงินในระยะยาว และทำให้ครอบครัวมีหลักประกันว่า จะไม่เป็นภาระกับสังคม หากครอบครัวขาดรายได้ เนื่องจากการเจ็บป่วย ทุพพลภาพ การจากไปก่อนวัยอันควร อาชีพตัวแทนประกันชีวิต ได้รับการยอมรับในสังคมเทียบเท่ากับผู้มีอาชีพอิสระหรือวิชาชีพอื่น ๆ (สมาคมประกันชีวิตไทย. 2535) ได้กล่าวว่า ตัวแทนประกันชีวิตเป็นบุคคลที่เป็นสื่อกลางเชื่อมโยงระหว่างบริษัทประกันชีวิตกับลูกค้าคาดหวังที่จะนำเสนอบริการประกันชีวิตให้ผู้คาดหวังยอมรับ และทำประกันในที่สุด นอกจากนี้บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตเปรียบเสมือนผู้สนับสนุนที่จะทำให้บริษัทประกันชีวิตสามารถดำเนินการรับใช้สังคม โดยการคัดเลือกสมาชิกผู้เอาประกันตามแบบกรมธรรม์ที่บริษัทมีอยู่ ทำหน้าที่แจ้งข่าวสารข้อมูลที่เป็น

ประโยชน์แก่ผู้คาดหวังอย่างเอาใจใส่ ตลอดจนทำหน้าที่ให้บริการอื่น ๆ เช่น การรับแจ้งการชดใช้ความเสียหาย (ค่าสินไหมทดแทน)

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำงานบริษัทอาคเนย์ประกันชีวิต จำกัด มาเป็นระยะเวลา 1 ปี ทำหน้าที่ทางด้านฝึกอบรมให้กับตัวแทนประกันชีวิต ผู้วิจัยพบว่าบริษัทกำลังขยายงานด้านบุคลากรที่เป็นตัวแทนประกันให้มีประสิทธิภาพสามารถเพิ่มจำนวนตัวแทนให้กับบริษัทได้ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้ บริษัทอาคเนย์ประกันชีวิต จำกัด เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจประกันชีวิตมานาน 59 ปี ผู้วิจัยได้เห็นปัญหาที่บริษัทอาคเนย์ประกันชีวิตได้ทำงานอยู่ ตัวแทนและผู้บริหารขาดการสร้างตัวแทนใหม่มาทำงานในบริษัทดูได้จากเบี้ยประกันชีวิตส่งมาในแต่ละเดือนมีจำนวนน้อยมาก ซึ่งเป็นสิ่งบ่งบอกได้ว่าตัวแทนไม่สามารถสร้างคนมาทำงานได้ ทำให้มีผลกระทบต่อ บริษัทอาคเนย์ประกันชีวิต ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการสำรวจปัญหาเบื้องต้นโดยการใช้แบบสอบถาม ปลายเปิด เพื่อสอบถามปัญหาจากประชาชนกรุงเทพมหานครจำนวน 48 คน โดยใช้คำถามดังต่อไปนี้

คำถามข้อที่ 1 ถามว่าท่านคิดอย่างไรต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต จากการตอบแบบสอบถามของประชาชนจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 41.66 ตอบว่า เป็นอาชีพไม่มั่นคงไม่น่าสนใจ ประชาชนจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 31.26 ตอบว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต้องพูดโน้มน้าวจิตใจคน ประชาชนจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.58 ตอบว่า เป็นอาชีพที่ต้องใช้เวลาทุ่มเทมาก ประชาชนจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตอบว่า เป็นอาชีพที่ต้องใช้ความอดทนเสียสละสูง

คำถามข้อที่ 2 ถามว่าท่านรู้สึกอย่างไรต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต จากการตอบแบบสอบถามของประชาชนจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 ตอบว่า เป็นอาชีพที่ต้องใช้การเจรจาและการบริการที่ดี ประชาชนจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 27.08 ตอบว่า เป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคมประชาชนจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 ตอบว่า เป็นอาชีพสามารถยึดเป็นอาชีพหลักได้ ประชาชนจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.26 ตอบว่า ไม่อยากเข้าใกล้เพราะกลัวจะถูกชักชวนให้ซื้อประกัน

คำถามข้อที่ 3 ถามว่าถ้าท่านเป็นตัวแทนประกันชีวิตท่านจะทำอย่างไร จากการตอบแบบสอบถามประชาชนจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 39.58 ตอบว่า ควรมีความขยันอดทนให้บริการที่ดี ประชาชนจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตอบว่า ทำให้ลูกค้ามั่นใจเสนอแนะและให้ความอบอุ่น บริการให้ลูกค้าประทับใจ ประชาชนจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตอบว่า บริการให้ลูกค้าประทับใจ ประชาชนจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตอบว่า มีความจริงใจต่อลูกค้า

คำถามที่ 4 ถามว่าจากคำถาม ข้อ 1-3 ท่านคิดว่าเกิดจากสาเหตุใด จากการตอบแบบสอบถามประชาชนจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 52.08 ตอบว่า เพราะขายประกันยาก ประชาชนจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 25.01 ตอบว่า การพูดโน้มน้าวจิตใจคนเป็นเรื่องที่ยากและต้องใช้เวลา ประชาชนจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.91 ตอบว่า เพราะมีรายได้ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความสามารถในการขาย

จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น สรุปได้ว่าประชาชน กรุงเทพมหานคร มีทัศนคติทางลบต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต ดังที่ กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2528 : 231) กล่าวไว้ว่า ถ้ามีทัศนคติทางบวกก็มีแนวโน้มที่จะเข้าหาหรือแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ แต่ถ้ามีทัศนคติทางลบก็มีแนวโน้มที่จะไม่เข้าหาโดยการถอยหนีหรือต่อต้านการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ และบุคคลมีทัศนคติทางลบต่ออาชีพใดก็มีผลเสียดังที่ สมพงษ์ เกษมสัน (วัลนิภา ฟัดเปีย 2539. อ้างอิงจากสมพงษ์ เกษมสัน 2520) กล่าวว่า ผลงานที่ทำโดยความใจรัก และมีทัศนคติ ที่ดีต่องานย่อมดีกว่าผลงานที่ทำโดยคนที่ไม่รักงาน และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน ฉะนั้นถ้าหากประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติในทางลบต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตทำให้การสร้างอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นไปได้ยาก จึงทำให้มีผลกระทบต่อบริษัท ก็จะเกิดผลเสียต่อประชาชนที่ไม่สนใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ทำให้อาชีพตัวแทนประชาชนจึงไม่เป็นที่สนใจต่อประชาชน เพราะเป็นอาชีพที่ไม่มั่นคง ไม่น่าสนใจ และต้องใช้การเจรจาเก่งรวมทั้งต้องมีความอดทนสูงในการ ชักชวนคนมาทำงาน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานครตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ บุคลิกภาพ และรายได้

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางนโยบายให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตในทางบวก

ขอบเขตของการศึกษา

กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชน กรุงเทพมหานคร ปีพ.ศ 2547

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นประชาชน กรุงเทพมหานคร ปีพ.ศ 2547 ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 200 คน เป็นชาย 100 คนและ เป็นหญิง 100 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

3.1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.2 อายุ

3.1.3 สถานภาพสมรส

3.1.4 วุฒิการศึกษา

3.1.5 ประสบการณ์

3.1.6 บุคลิกภาพ

3.1.7 รายได้

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และมีแนวโน้ม

ที่จะแสดงพฤติกรรมของประชาชนที่มีผลต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตในด้านความสำคัญ ความมีคุณค่า ความมั่นคง และความก้าวหน้า ซึ่งทำให้ประชาชนในกรุงเทพมหานครเลือกที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยแบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้

1.1 ทัศนคติด้านความคิด หมายถึง การเห็นคุณค่า ความสำคัญและประโยชน์ต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต

1.2 ทัศนคติด้านความรู้สึก หมายถึง ความชอบ ความพอใจที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

1.3 ทัศนคติด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม หมายถึง ตัวแทนประกันชีวิตแสดงความกระตือรือร้นและ การซักถามเมื่อมีข้อสงสัย ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

2. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องทัศนคติต่อการทำงานของประชาชน หมายถึง ความคิดความรู้สึกที่ส่งผลต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตจำแนกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านส่วนตัวและด้านครอบครัว ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา บุคลิกภาพ และรายได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศหญิง และเพศชาย

2.1.2 อายุ ได้แก่ อายุมากกว่า 30 ปี และไม่เกิน 30 ปี

2.1.3 สถานภาพสมรส ได้แก่ โสด และคู่

2.1.4 วุฒิการศึกษา

2.1.3.1 ปริญญาตรี

2.1.3.2 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.5 ประสบการณ์ ได้แก่ ไม่เกิน 5 ปี และ6 –10 ปี

2.1.6 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของตัวแทนประกันชีวิต หรือพฤติกรรมของตัวแทนประกันชีวิตที่แสดงออกหรือตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในการดำรงชีวิต ซึ่งทำให้มีความแตกต่างจากบุคคลอื่น แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkin's Activity Survey) แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

2.1.6.1 บุคลิกภาพแบบเอ หมายถึง เป็นบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ที่รักความก้าวหน้า ชอบฟันฝ่าอุปสรรค มีความก้าวร้าว โกรธง่าย ชอบทำงานให้ประสบผลสำเร็จและสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ไม่ชอบการรอคอย

2.1.6.2 บุคลิกภาพแบบบี หมายถึง บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ที่ค่อนข้างเฉื่อยชา จิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อย ๆ ไม่หวังผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ไม่ชอบการฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ อดทนรอคอยได้

2.1.7 รายได้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนดังนี้

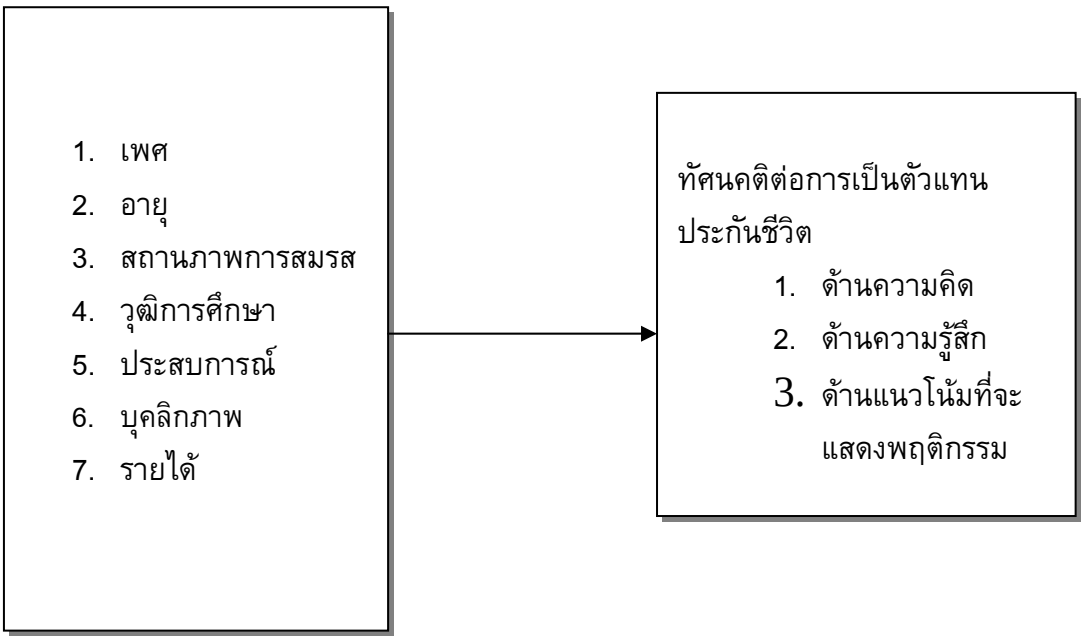
2.1.7.1 รายได้ต่ำ ได้แก่ เงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

2.1.7.2 รายได้ปานกลาง ได้แก่เงินเดือนระหว่าง10,001–20,000 บาท

2.1.7.3 รายได้สูง ได้แก่ เงินเดือน มากกว่า 20,000 บาท

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม



สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชาชน กรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อการประกันชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนกรุงเทพมหานคร ชาย และหญิงมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน
3. ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน
4. ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน
5. ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน
6. ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ต่างกันมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน
7. ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน
8. ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมหัวข้อ ต่าง ๆ ดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชนกรุงเทพมหานคร

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชนกรุงเทพมหานคร

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการค้นคว้า

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ บุคลิกภาพและรายได้

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตามตัวแปรแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ บุคลิกภาพและรายได้

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

1. เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชนกรุงเทพมหานคร

1.1.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) เป็นศัพท์จิตวิทยาทางการศึกษา เป็นความเชื่อ ความรู้สึก และเครื่องแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือความคิด ทัศนคติเป็นสิ่งที่ชักนำบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ความหมายของทัศนคตินั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้ คือ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 393) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือบุคคลใด บุคคลหนึ่ง ทัศนคติเป็นคำสมาสระหว่างคำว่า “ทัศนะ” ซึ่งแปลว่า ความเห็น กับ “คติ” ซึ่งแปลว่า แบบอย่างหรือลักษณะเมื่อรวมกันเข้าจึงแปลว่าลักษณะของความเห็น

มอวุคและ มินอต์ (Mowen and Minor) อ้างใน อดุลย์ จาตุรงคกุล, 2543 : 190ให้ความหมายว่าทัศนคติ หมายถึง แกนกลางของความรู้สึกชอบและไม่ชอบของบุคคล กลุ่ม สถานการณ์ สิ่งของและความคิดเห็นที่เรามองไม่เห็น

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2543 : 190) ให้ความหมายว่าทัศนคติ หมายถึง ตัวแปรตัวหนึ่งในศูนย์สั่งการของกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ และจากการมีการปฏิบัติตอบต่อกัน (Interaction) ของผู้บริโภคกับบุคคลอื่น

จอนท (John 1992 : 127) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึงความโน้มเอียงของอารมณ์ที่มีความมั่นคงพอสมควร ในการที่จะตอบสนองอย่างคงที่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อสถานการณ์หรือบุคคล

โรบบิสต์ (Robbins 1991 : 162) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง การประเมินผลเกี่ยวกับสิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์ต่างๆ โดยอาจจะเป็นการประเมินผลว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์ดังกล่าว

เอสเฟตป์แมน (Schiffman) อ้างใน อดุลย์ จาตุรงคกุล, 2543 : 191 ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงอันเกิดจากประสบการณ์ที่จะก่อพฤติกรรมในลักษณะที่แสดงความชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยสม่ำเสมอ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 160) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึงสิ่งที่เราทำการอธิบายด้วยวิธีการอ้างถึงสิ่งที่อยู่ในความนึกคิดของผู้บริโภค ซึ่งสิ่งที่เป็นสาเหตุที่อยู่ภายในดังกล่าวนี้เอง ที่เป็นเหตุทำให้มีผลกระทบต่อแบบของพฤติกรรมที่แสดงออก ที่ซึ่งเป็นส่วนที่สามารถสังเกตเห็นได้

โคไลยและ ออฟเตอร์ (Kollat and others) อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2540 : 160
ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึงระเบียนของแนวความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

เอสเฟตป์แมน และ คาร์นอร์ (Schiffman and Kanuk) อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539 : 188 ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ทัศนคติเป็นการรวบรวมความคิดเห็น ความนึกคิด ความเชื่อ ความรู้สึก ที่อยู่ภายในบุคคล มาประเมินโดยรวม เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความโน้มเอียงของบุคคลว่ามีความพอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งต่างๆ อย่างไร ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการประกันภัยรถยนต์บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ว่ามีระดับความพอใจมากน้อยเพียงใด อันจะนำไปสู่แนวโน้มของพฤติกรรมการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด

1.1.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

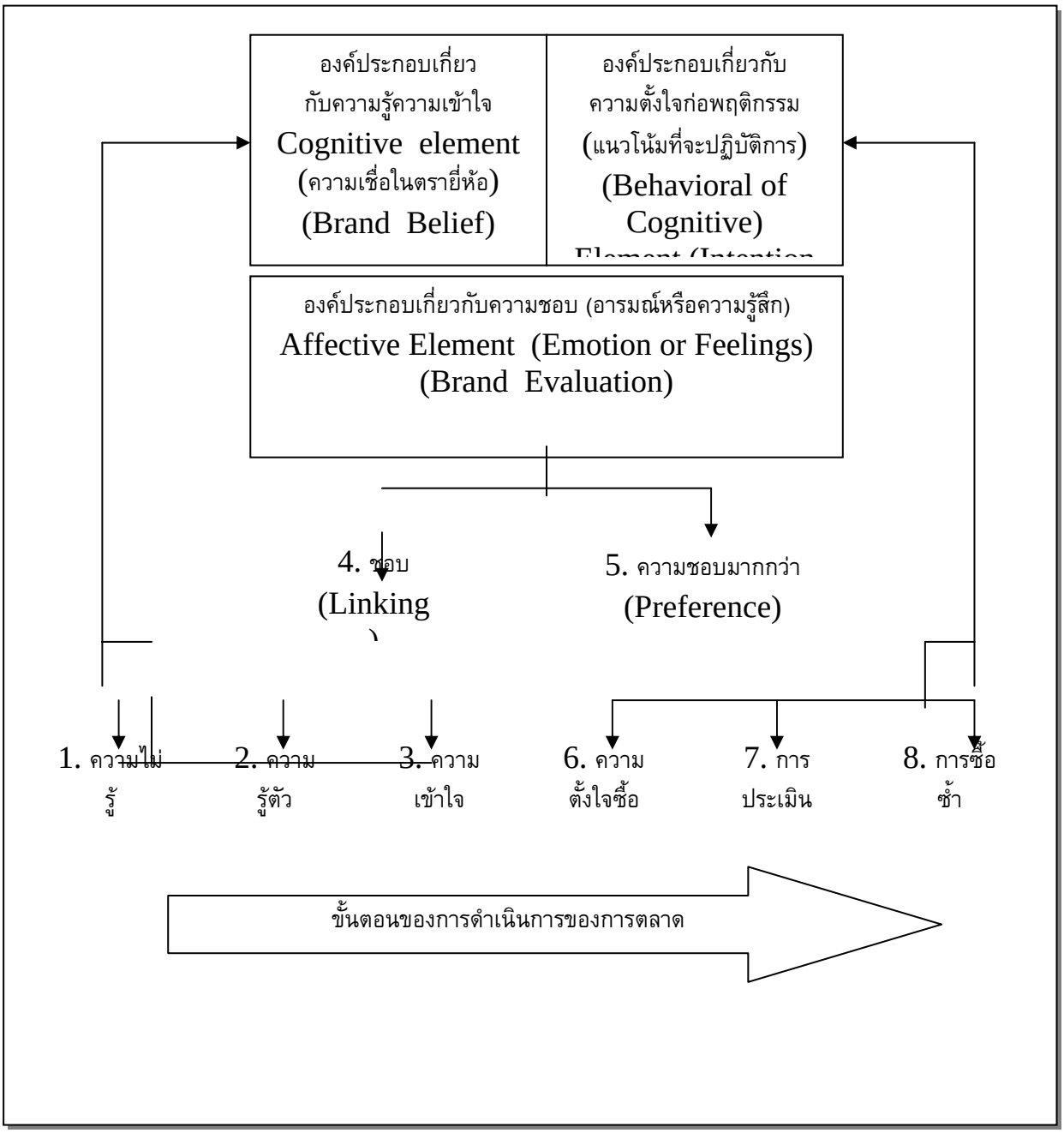
เจนท์ไคล์ส (Jenkins) อ้างใน อดุลย์ จาตุรงคกุล, 2543 : 192 ได้แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติ (Componets of Attitude) ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Element) หมายถึง อาการทางวัตถุที่ ทัศนคติเข้าไปเกี่ยวข้องและได้รับการนึกเห็นภาพพจน์ หรือความเชื่อที่ช่วยสร้างคุณค่า ประกอบด้วยความเชื่อต่างๆ

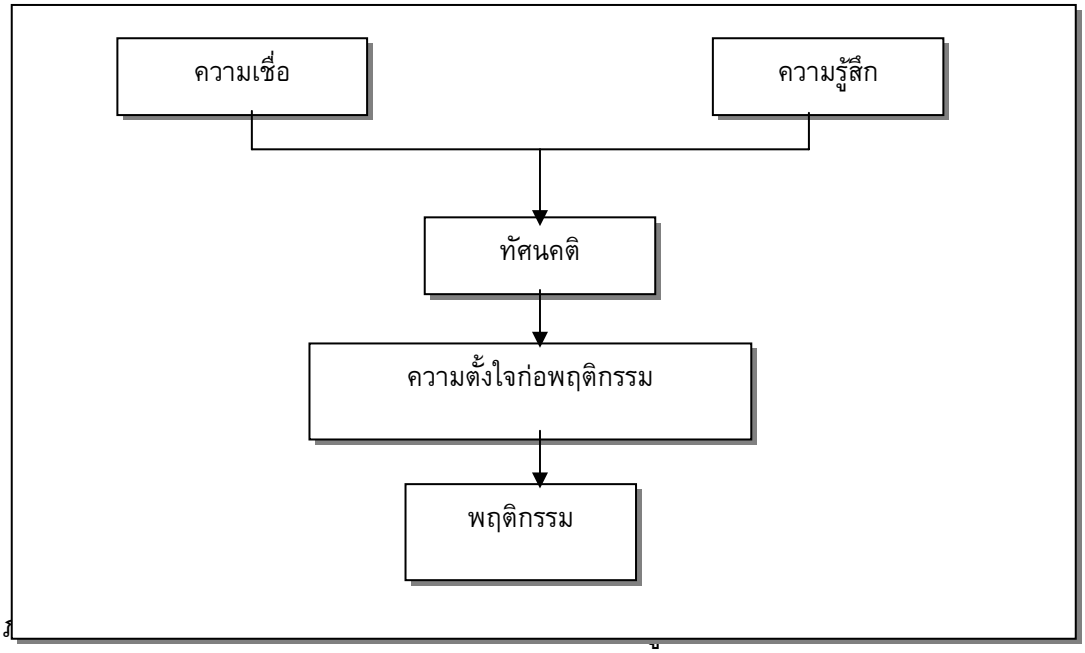
2. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความชอบ (Affective Element) หมายถึง ความรู้สึกของการชอบและไม่ชอบ ที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ ว่าเรารู้สึกอย่างไร มีทั้งความรู้สึกทางบวกและลบ

3. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavioral Element) หมายถึง แนวโน้มที่จะมีการปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่คนเรามีทัศนคติเกี่ยวข้องในสิ่งนั้น

จากที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า องค์ประกอบของทัศนคติประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ส่วน แสดงโดยภาพประกอบ 1 ดังนี้


องค์ประกอบเกี่ยว
กับความรู้ความเข้าใจ
Cognitive element
(ความเชื่อในตรายี่ห้อ)
(Brand Belief)
องค์ประกอบเกี่ยวกับ
ความตั้งใจก่อพฤติกรรม
(แนวโน้มที่จะปฏิบัติการ)
(Behavioral of
Cognitive)
องค์ประกอบเกี่ยวกับความชอบ (อารมณ์หรือความรู้สึก)
Affective Element (Emotion or Feelings)
(Brand Evaluation)
4. ชอบ
(Linking
)
5. ความชอบมากกว่า
(Preference)
1. ความไม่
รู้
2. ความ
รู้ตัว
3. ความ
เข้าใจ
6. ความ
ตั้งใจซื้อ
7. การ
ประเมิน
8. การซื้อ
ซ้ำ
ขั้นตอนของการดำเนินการของการตลาด

ที่มา : จอนท์ อาร จี เจนทไคลส์ (John R.G. Jenkins) อ้างในอดุลย์ จารตุรงคกุล. 2543 : 193



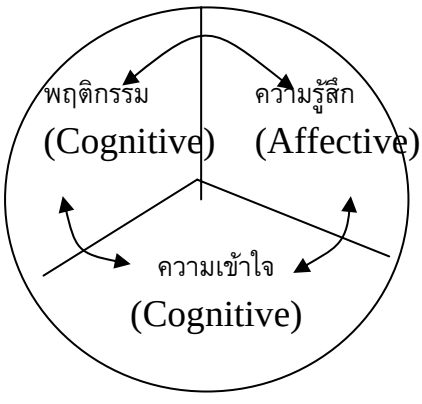
และพฤติกรรม

ที่มา : จอนท์ อาร์ จี เจนทไคลส์ John R.G.Jenkins อ้างในอดุลย์ จารตุรงคกุล, 2543 : 195)

เอสเชมฟแมน และ คาร์นอร์ (Schiffman and Kanuk) อ้างใน เสรี วงษ์มณฑา, 2542 : 107 ได้แบ่งโมเดล องค์ประกอบของทัศนคติ (Tricomponet attitude model) ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนความเข้าใจ (Cognitive) หรือความรู้ (Knowledge)
2. ส่วนของความรู้สึก (Affective หรือ feeling learning)
3. ส่วนของพฤติกรรม (Cognitive หรือ Doing หรือ Behavior)

โมเดลองค์ประกอบของทัศนคติ แสดงได้โดยภาพประกอบ 3 ดังนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงองค์ประกอบทัศนคติ

ที่มา : เอสเชมฟแมน และ คาร์นอร์ Schiffman and Kanuk อ้างใน เสรี วงษ์มณฑา, 2542 : 107

เอสเชอเมอร์ ฮัส และออฟบอนต์ (Schermerhorn, Hunt and Osborn 1982 : 80-81) ได้แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติ ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับปัญญา (Cognitive Component) องค์ประกอบที่เกี่ยวกับปัญญา คือความเชื่อและค่านิยมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความเชื่อและค่านิยมดังกล่าวนี้ จะมีขึ้นก่อนการเกิดทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) จะเป็นความรู้สึกเฉพาะของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากความเชื่อถือและค่านิยมที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ เป็นผลเนื่องมาจากความเชื่อถือและค่านิยมที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ ก็คือ ทัศนคติที่แท้จริงของบุคคล

3. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavioral Component) องค์ประกอบที่เกี่ยวกับพฤติกรรมคือ เจตนารมณ์ของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาตามความรู้สึกของบุคคลนั้น เจตนารมณ์ที่เกิดขึ้นนี้ เป็นผลเนื่องมาจากทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งดังกล่าวนั่นเอง

1.1.3 คุณสมบัติและลักษณะของทัศนคติ

เอสเชมฟแมน และ คาร์นอร์ Schiffman and Kanuk (อ้างใน เสรี วงษ์มณฑา, 2542 : 106-107) กล่าวถึงลักษณะของทัศนคติว่ามีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งหนึ่งประกอบด้วย แนวความคิดการบริโภคเฉพาะอย่าง หรือแนวความคิดที่สัมพันธ์กับการตลาด

2. ทัศนคติเป็นเรื่องของสิ่งสะสมในสมองที่ได้เรียนรู้มา ได้แก่ ความรู้ ความเชื่อ ค่านิยม เป็นผลจากประสบการณ์โดยตรง ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลอื่น และการเปิดรับจากสื่อมวลชน

3. ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลง มีแนวโน้มจะคงเส้นคงวา และมีความสอดคล้องกันเป็นไปในทางเดียวกัน

4. ทัศนคติที่เกิดขึ้นภายใต้สภาวะแวดล้อม เหตุการณ์ และสถานการณ์ที่สิ่งแวดล้อมถูกกระทบโดยสถานการณ์

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 161-162) กล่าวถึงลักษณะของทัศนคติว่ามีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่มีอยู่ภายใน เป็นระเบียบความนึกคิดที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคน

2. ทัศนคติจะไม่ใช่สิ่งที่ได้มาแต่กำเนิด แต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ที่ตนได้เกี่ยวข้อง

3. ทัศนคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวร และไม่เปลี่ยนแปลงไปในทันทีทันใด

4. ทัศนคติจะมีความหมายอิงถึงตัวบุคคลและสิ่งของเสมอ มิใช่เกิดขึ้นมาได้เองจากภายใน

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2543 : 197-200) กล่าวถึงคุณสมบัติของ ทัศนคติว่ามีคุณสมบัติที่สำคัญ 8 ประการ คือ

1. ความพร้อมที่จะก่อปฏิกิริยาอาการของผู้บริโภค

2. ทัศนคติมีแนวทางเพื่อเป็นพื้นฐานของผู้บริโภคที่จะปฏิบัติ ประกอบด้วยทัศนคติในทางที่ดี จะก่อให้เกิดความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติ แต่ทัศนคติในทางไม่ดี จะก่อให้เกิดปฏิกิริยาในทางตรงกันข้าม

3. ทัศนคติของผู้บริโภคมีความเข้มข้นต่างกัน เช่น ความชอบมากไปถึงน้อย

4. ทัศนคติแสดงโครงสร้างที่เป็นแบบหรือองค์ประกอบที่เกิดจากความสมดุลระหว่างความเชื่อกับความรู้สึกที่บุคคลมีอยู่ได้

5. ความสมบูรณ์ของทัศนคติมีความผันแปร เนื่องจากบางครั้งอาจเป็นไปได้ว่าทัศนคติที่เกิดขึ้นจากข่าวสารที่ไม่สมบูรณ์ แต่ผู้บริโภคมักจะเหมาเอาว่าทัศนคติของเขาถูกต้องและจะปฏิบัติตามนั้น

6. ทัศนคติแปรผันไปตามลักษณะหรือคุณสมบัติ

7. ทัศนคติจะแตกต่างกันในเรื่องต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (Resistance) ของ

คน

8. ทัศนคติบางอย่างเท่านั้นที่จะรักษาระดับความมั่นใจ

จากคุณสมบัติและลักษณะของทัศนคติดังกล่าว สรุปได้ว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลได้มาจากการเรียนรู้ โดยได้รับอิทธิพลจากสิ่งต่างๆ เช่น ประสบการณ์โดยตรง ครอบครัว เพื่อน เป็นต้น ซึ่งบุคคลดังกล่าวจะเชื่อมโยงอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด เพื่อแสดงออกต่อสิ่งที่ตัวเองพบ ซึ่งการแสดงออกของแต่ละบุคคลอาจจะแตกต่างกันได้

1.1.4 การวัดทัศนคติ

Thurstone (1967 : 77) กล่าวว่าทัศนคติจะวัดโดยตรงไม่ได้ แต่จะต้องวัดจากการแสดงออกในรูปความคิดหรือภาษาพูด เขาจึงใช้การวัดทัศนคติจากคำตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย กับข้อความในแบบวัดทัศนคติ

Secord (1982 : 60) กล่าวว่า Likert ได้สร้างแบบวัดทัศนคติโดยกำหนดข้อความทุกข้อในแบบวัดทัศนคติมีความสำคัญเท่ากันหมด คะแนนของผู้ตอบแต่ละคนคือผลรวมของคะแนนทุกข้อในแบบวัดทัศนคติ Likert เห็นว่าผู้มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดก็ย่อมจะมีโอกาสตอบเห็นด้วยกับข้อความที่สนับสนุนสิ่งนั้นก็จะมีมากและโอกาสที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อความต่อต้านสิ่งนั้นก็จะมีน้อย ในทำนองเดียวกัน ผู้ที่มีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น โอกาสที่จะเห็นด้วยกับข้อความที่สนับสนุนสิ่งนั้นก็จะมีน้อย และโอกาสที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้นก็จะมีมากคะแนนรวมของทุกข้อ จะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นทัศนคติของผู้ตอบในแบบวัดทัศนคติในแต่ละคน

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2543 : 130) กล่าวว่าการวัดทัศนคติ มีเทคนิควิธีการหลายวิธีซึ่งแตกต่างกันออกไป วิธีการเหล่านี้ได้แก่

1. การวัดทัศนคติโดยใช้ช่วงปรากฏเท่ากัน (Equal Appearing Interval) วิธีการนี้สร้างขึ้นโดย เธอรัสโตน (Therastone) มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้ คือ ขั้นแรกต้องทำการสร้างข้อความที่แทนความรู้สึกของกลุ่มบุคคล ให้ได้ข้อความมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพื่อนำไปให้ตุลาการพิจารณาให้ความเห็นชอบต่อข้อความที่สร้างขึ้นมา โดยเรียงลำดับความเห็นด้วยมากที่สุด ไปจนถึงเห็นด้วยอย่างมาก จำนวน 11 ระดับ แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ ซึ่งสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์นี้ได้จากการให้ระดับข้อความต่างๆ ทั้งหมดจากคณะตุลาการ

2. การวัดทัศนคติโดยใช้วิธีการลิเคิร์ท (Likert Method or Sumated Ratings) วิธีการนี้สร้างขึ้นโดยเรอนิส ลิเคิร์ท (Renis Likert) โดยการสร้างข้อความ (Attitude Statements) ขึ้นหลายๆ ข้อความ ให้ครอบคลุมหัวข้อที่จะศึกษา การตอบแบบสอบถามนี้มีให้เลือก 5 ข้อ คือ 1) เห็นด้วยอย่างมาก 2) เห็นด้วย 3) ไม่แน่ใจ 4) ไม่เห็นด้วย 5) ไม่เห็นด้วยอย่างมาก การให้คะแนนนั้นขึ้นอยู่กับชนิดของข้อความว่าเป็นทางบวก หรือทางลบ การให้คะแนนอาจให้ตั้งแต่ 0 ถึง 4 หรือ จาก 1 ถึง 5 การตีความหมายของคะแนนไม่แตกต่างกัน

3. การวัดทัศนคติโดยวิธีวิเคราะห์สเกล (Scalegram Analysis) วิธีวิเคราะห์สเกลนี้ เป็นวิธีการที่อธิบายถึงขบวนการในการประเมินผลกลุ่มของข้อความกลุ่มหนึ่งๆ ว่าเป็นไปตามข้อจำกัดหรือครบถ้วนตามลักษณะที่ถูกต้องในการสร้างสเกลโดยวิธีของกัทแมน (Guttman) หรือไม่เท่านั้นตามความคิดของกัทแมน (Guttman) เชื่อว่า ในสเกลสำหรับ

วัดทัศนคตินั้นควรเลือกข้อความจำนวนเล็กน้อย (4 – 6 ข้อความ) โดยเลือกจากข้อความหลายๆ ข้อความซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด

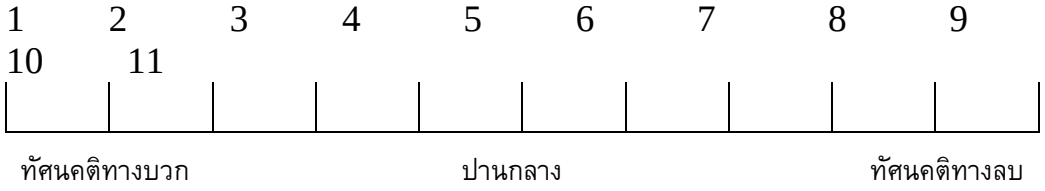
4. การวัดทัศนคติโดยวิธีจำแนกความหมาย (Semantic Differential) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดรวบยอด เป็นการศึกษาถึงความหมายของสิ่งต่างๆ ตามความคิดเห็นของกลุ่มที่เราศึกษาโดยทั่วไปสเกลแบบเทคนิคความหมายจำแนกจะประกอบด้วยข้อให้เลือก 7 ข้อ จะให้กลุ่มบุคคลที่จะศึกษาประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สเกลนี้ให้ผู้ตอบประเมินค่ามากน้อย เช่น ดี – เลว ช้า - เร็ว เป็นต้น โดยการประเมินนั้นจะใช้คำคุณศัพท์ซึ่งตรงกันข้ามกันดังตัวอย่างที่กล่าว และลำดับข้อความมากน้อย จากด้านหนึ่งไปสู่อีกด้านหนึ่งทั้งหมด 7 อันดับ

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2527 : 187) กล่าวว่าการวัดทัศนคติ สามารถวัดได้หลายวิธี ดังนี้

1. การวัดโดยการประมาณความรู้สึกของตนเอง (Self-report Maesures) วิธีการวัด

ทัศนคติทางสังคมโดยการประมาณความรู้สึกของตนเองนี้ มีนักจิตวิทยาสังคมได้พยายามสร้างเครื่องมือขึ้นวัดเป็นมาตรฐานส่วนประมาณความรู้สึกซึ่งมีอยู่หลายสเกลที่เป็นที่ยอมรับมาก เช่น

1.1 สเกลของเธอร์สโตน (The Thurstone Scale) สเกลนี้สร้างโดยหลุยส์ เธอร์สโตน (Louis Thurstone) ในปี ค.ศ. 1982 มีทั้งหมด 11 ระดับความรู้สึกดังภาพประกอบ 4ดังนี้



ภาพประกอบ 4 สเกลของเธอร์สโตน

ที่มา : ประสาน ฝายมีคำ, 2542 : 17

จากรูปอธิบายได้ว่าระดับความรู้สึก 11 ระดับ โดยระดับต้นคือระดับที่ 1 – 5 เป็นทัศนคติทางบวก เช่น ความรู้สึกเห็นด้วย พอใจ ชอบ โดยมีระดับต่ำสุด คือ 1 ไปเรื่อยๆ จนถึงระดับสูงสุดคือ 5 สำหรับระดับ 6 จะเป็นความรู้สึกกลางๆ ก้ำกึ่งระหว่างทัศนคติทางบวกกับทัศนคติทางลบ และระดับต่ำคือระดับที่ 7 – 11 เป็นทัศนคติทางลบ

เช่น ความรู้สึกไม่เห็นด้วย ไม่พอใจ ไม่ชอบ โดยมีระดับต่ำสุดคือ 7 ไปเรื่อยๆ จนถึงระดับสูงสุดคือ 11

1.2 สเกลของลิเคอร์ท (The Likert Scale) สเกลนี้สร้างโดย เรนซิส ลิเคอร์ท (Rensis Likert) ในปี ค.ศ. 1930 มีทั้งหมด 5 ระดับความรู้สึก ดังภาพประกอบ 4

ภาพประกอบ 5 สเกลของลิเคอร์ท

ที่มา : ประสาน ฝายคำมี, 2541 : 17

สำหรับข้อความเป็นไปในทางบวก (Positive)

ข้อเลือก	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

สำหรับข้อความที่เป็นไปในทางลบ (Negative)

ข้อเลือก	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
เห็นด้วย	2
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

1.3 สเกลของโบการ์ดัส (The Bogardus Scale) สเกลนี้สร้างขึ้นโดย

อิโมรี โบการ์ดัส (Emory Bogardus)ในปี ค.ศ. 1925 เป็นสเกลที่วัดทัศนคติด้านสังคม เรียกว่า Social Distance Scale โดยการสร้างข้อคำถามขึ้นมา 7 ข้อ แล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเฉพาะข้อที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงเพียงข้อใดข้อหนึ่ง หรือมากกว่าหนึ่งข้อขึ้นไป

1.4 สเกลที่ใช้ความหมายของคำที่แตกต่างกัน สเกลนี้สร้างโดย ออสกู๊ด ซูซี และแทนเนน เบอร์ม (Osgood, Suci and Tannembuam) ในปี ค.ศ. 1957 เป็นสเกลที่ใช้คำหรือวลีที่มีความหมายที่ตรงกันข้ามเป็นคู่ๆ มีสเกลที่ประมาณความรู้สึก 7 ระดับในแต่ละคำหรือวลีนั้น และแบ่งการวัดทัศนคติเป็น 3 สเกล คือ

(1) สเกลประเมินผล (Evaluative Scale) เป็นการวัดด้านการประเมินความรู้สึก ได้แก่ ดี-เลว ขม-หวาน ชอบ-ไม่ชอบ พอใจ-ไม่พอใจ

(2) สเกลที่แสดงถึงพลัง (Potency Scale) เป็นการวัดความแข็งแรงได้แก่ แข็ง-อ่อน หนัก-เบา

(3) สเกลที่แสดงถึง การแสดงออกหรือการเคลื่อนไหว (Active Scale) เป็นการแสดงการเคลื่อนไหวโดยใช้คำศัพท์อธิบาย ได้แก่ ช้า-เร็ว เฉื่อยชา-กระตือรือร้น

(4) สเกลที่ใช้คำถามในทำนองการยอมรับหรือปฏิเสธ สเกลนี้สร้างโดย แอลพอร์ท และ ฮาร์ด แมน (Allport and Hardman) สเกลจะเป็นข้อความที่มีเพียงความคิดเดียว คือ ให้ผู้แสดงทัศนคติยอมรับหรือปฏิเสธเท่านั้น ได้แก่ เห็นด้วย-ไม่เห็นด้วย ชอบ-ไม่ชอบ พอใจ-ไม่พอใจ

1.5 สเกลที่ใช้เครื่องหมายปลายปิด สเกลนี้เริ่มโดยแคมเบล และ ชูแมน (Cambel and Schuman) สเกลเป็นรูปแบบที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบทัศนคติได้แสดงความรู้สึกที่แท้จริงตามธรรมชาติ เป็นการแสดงทัศนคติที่อิสระเสรีและผู้ถามหรือผู้วิจัยไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า

2. การสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกเทคนิคการวัดทัศนคตินี้เริ่มใช้โดย ลา ปิแอร์ (La Pieres) ในปี ค.ศ. 1934 โดยการสร้างสถานการณ์ขึ้นระยะหนึ่งจนกระทั่งเราเกิดความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสถานการณ์นั้นแล้ว ผู้ศึกษาหรือผู้วัดทัศนคติต้องสังเกตพฤติกรรมที่เขาแสดงออกตั้งแต่แรกเริ่มจนกระทั่งสิ้นสุดการสร้างสถานการณ์

3. การตีความหมายหรือแปลความหมาย จากปฏิกิริยาที่บุคคลแสดงต่อสิ่งเร้าบางชนิด เทคนิคการวัดทัศนคตินี้มีหลายวิธี ได้แก่

3.1 การดูภาพแล้วเล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นจากภาพ

3.2 การดูภาพหยดหมึกแล้วบอกว่าภาพที่เห็นคืออะไร พร้อมเหตุผลว่าทำไมจึงเห็นภาพเช่นนั้น

3.3 การทำนายพฤติกรรมที่อาจเกิดขึ้นของบุคคลหรือละคร

จากปฏิกิริยาในแต่ละวิธีจะเป็นการแสดงทัศนคติของบุคคลที่ไม่รู้ตัววิธีการเหล่านี้ นักจิตวิทยานิยมใช้มาก โดยมีเกณฑ์การตีความ หรือการแปลความหมาย หรือการแปลผลการเกิดปฏิกิริยาเช่นนั้น แสดงถึงทัศนคติและอยู่ในเกณฑ์ปกติหรือเบี่ยงเบนไปจากปกติแล้วหรือยัง

4. การทำงานบางอย่างที่กำหนดให้ การวัดทัศนคติด้วยวิธีนี้ ผู้ถูกวัดไม่รู้สึกตัวว่ากำลังถูกวัดทัศนคติ แต่คิดว่ากำลังถูกทดสอบประสิทธิภาพในการทำงานหรือการแสดงออกแทน นักจิตวิทยาสังคมพฤติกรรมที่บุคคลแสดงการทำงานบางอย่างที่กำหนดให้นั้นเป็นผลจากความรู้สึกนึกคิดของเขานั่นเอง

5. ปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกาย เป็นการวัดทัศนคติโดยการกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มข้น (Intensity) หรือความรุนแรง (Extremity) ของทัศนคติกับปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกาย

1.1.5 ประโยชน์ของการวัดทัศนคติ

ชัยยงค์ ขามรัตน์ (อ้างใน ภิรมย์ เจริญผล, 2538 : 18) ได้สรุปไว้ว่า ประโยชน์ของ
การวัดทัศนคติมีดังนี้

1. วัดเพื่อทำนายพฤติกรรม เนื่องด้วยทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลย่อมเป็น
เครื่องแสดงว่าเขามีความรู้สึกทางด้านที่ดีหรือไม่ดีเกี่ยวกับสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด เพราะเขามีความรู้สึกชอบไม่ชอบสิ่งนั้นเพียงใด ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้นจึงเป็นเครื่องทำนายว่าบุคคลนั้นจะมีการกระทำของบุคคลนั้นได้ แม้จะไม่ถูกต้องเสมอไปก็ตาม

2. วัดเพื่อหาทางป้องกัน โดยทั่วไปการที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใด อย่างไรนั้นเป็นสิทธิของเขาแต่การอยู่ร่วมกันด้วยความสงบสุขของสังคม ย่อมจะเป็นไปได้ เมื่อพลเมืองมีทัศนคติต่างๆ คล้ายคลึงกัน ซึ่งจะเป็นแนวทางให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันและไม่เกิดความแตกแยกในสังคม

3. วัดเพื่อหาทางแก้ไขทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจแตกต่างกันแต่ในบางเรื่องจำต้องได้รับความคิดเห็นและทัศนคติที่สอดคล้องกัน เพื่อป้องกันปัญหาข้อขัดแย้งในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

4. วัดเพื่อเข้าใจสาเหตุและผล ทัศนคติเปรียบเทียบสาเหตุภายในที่ผลักดันให้บุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ และสาเหตุภายในหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลนี้ อาจได้รับผลกระทบมาจากสาเหตุภายนอกอีกส่วนหนึ่ง ฉะนั้น การจะเข้าใจอิทธิพลของสาเหตุภายนอกที่มีการกระทำของบุคคลต่าง ๆ ให้ชัดเจน บางกรณีอาจจำเป็นต้องวัดทัศนคติของบุคคลต่าง ๆ ให้ชัดเจน บางกรณีอาจจำเป็นต้องวัดทัศนคติของบุคคลต่าง ๆ ต่อสาเหตุภายนอกนี้ด้วย

1.1.6 ความหมายของพฤติกรรม

อีเกล และ ออเตอร์ (Engel and others อ้างใน อดุลย์ จาตุรงคกุล, 2543:5-6) กล่าวว่า พฤติกรรม ผู้บริโภค หมายถึง ปฏิกิริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับหรือการใช้สินค้าหรือบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ของการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาต่างๆ เหล่านั้น ซึ่งแบ่งออกเป็นส่วนสำคัญได้ 3 ส่วน ดังนี้

1. ปฏิกิริยาของบุคคล ซึ่งรวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ

2. บุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ ซึ่งหมายถึงผู้บริโภคคนสุดท้าย

3. รวมถึงกระบวนการต่าง ๆ ของการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อน และเป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาต่าง ๆ เหล่านี้ เอสเชมฟแมน และ คาร์นอร์ (Schiffman and Kanuk อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539:3) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมซึ่งบุคคลทำการค้นหา (Searching) การซื้อ (Purchasing) การใช้ (Using) การประเมินผล (Evaluating) และการใช้จ่าย (Disposing) ในผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา

อีเกิล และ ออ เตอร์ (Engel and others อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539:3) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการตัดสินใจและลักษณะกิจกรรมของแต่ละบุคคลเมื่อทำการประเมินผล (Evaluating) การจัดหา (Acquiring) การใช้ (Using) และการใช้จ่าย (Disposing) เกี่ยวกับสินค้าและบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539:3) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การที่บุคคลแต่ละคนทำการตัดสินใจ ที่จะใช้ทรัพยากร (เงิน เวลา บุคลากร และอื่น ๆ) เกี่ยวกับการบริโภคสินค้าและบริการ

เจมส์ และ ออเตอร์ (James and others อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์ 2540 : 29) กล่าวว่าพฤติกรรม ผู้บริโภคหมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการรวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาอยู่ก่อนแล้ว และซึ่งมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การแสดงออกถึงการกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในการที่จะให้ได้มาและการใช้สินค้าหรือบริการเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้น โดยจะมีกระบวนการต่าง ๆ หลายขั้นตอน เริ่มตั้งแต่ การค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผล และการใช้จ่าย เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้จะทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด โดยการมุ่งเน้นที่ระยะเวลาการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด เพื่อต้องการที่จะศึกษาถึงความซื่อสัตย์ต่อบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด

1.1.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2543:334) กล่าวว่า ทฤษฎีการเรียนรู้พฤติกรรม (Behavioral Learning Theories) ซึ่งเกี่ยวพันกับการตลาดมี 2 ทฤษฎี คือ Classical Conditioning และ Operant Conditioning

เอสเชมฟแมน และ ออเตอร์ (Schiffman and others อ้างใน อดุลย์ จาตุรงคกุล, 2543 : 334-335) กล่าวว่า เมื่อพูดถึง Classical Conditioning ทำให้ระลึกถึง Ivan Pavlov ที่เป็น “บิดาแห่งการเรียนรู้โดยการวางเงื่อนไขและเป็นผู้ที่ทำให้โลกเห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวกระตุ้นกับการปฏิบัติตอบอย่างชัดเจน" ได้ศึกษาเกี่ยวกับปฏิกิริยาของสุนัขโดยใช้วิธีการต่อไปนี้

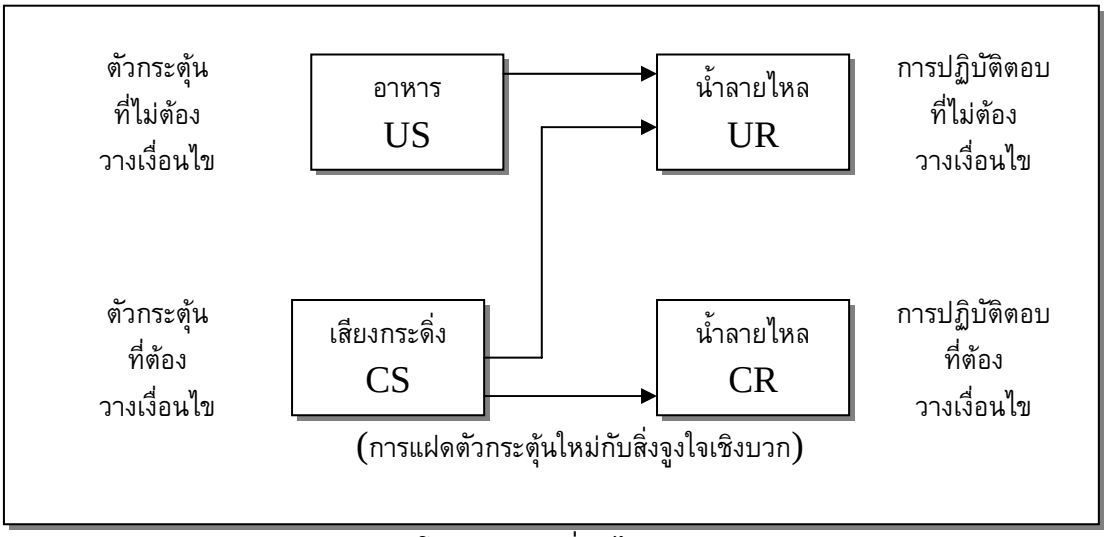
1. มีการเลือกความสัมพันธ์ระหว่างตัวกระตุ้นกับปฏิกิริยาตอบที่มีอยู่แล้ว เรียกว่า ตัวกระตุ้นที่ไม่ต้องวางเงื่อนไข (Unconditioned Stimulus-US) เพราะใคร ๆ ก็รู้จักดี เมื่อพบเห็นก็ก่อปฏิกิริยาตอบโต้โดยทันที เช่น อาหาร เขานำอาหารล่อสุนัขและสังเกตว่าสุนัขน้ำลายจะไหลหรือไม่

2. ตัวกระตุ้นในข้อ 1 สามารถทำให้มนุษย์มีปฏิกิริยาตอบโต้โดยอัตโนมัติบางอย่าง เช่น กระพริบตา หน้าแดง สะดุ้ง สะท้อนกลับ อารมณ์ น้ำลายไหล เป็นต้น ในที่นี้ Pavlovใช้อาหารมุ่งที่จะทำให้สุนัขเกิดอาการน้ำลายไหล เรียกว่า ปฏิกิริยาตอบโต้ไม่ต้องวางเงื่อนไข (Unconditioned Response-UR)

3. เลือกตัวกระตุ้นใหม่คือ กระดิ่งสำหรับสั่น ใช้ร่วมคู่กับอาหารเรียกว่าตัวกระตุ้นที่ต้องวางเงื่อนไข (Conditioned Stimulus-CS) หรือตัวกระตุ้นที่ต้องแนะนำให้รู้จัก มิฉะนั้นน้ำลายจะไม่ไหล

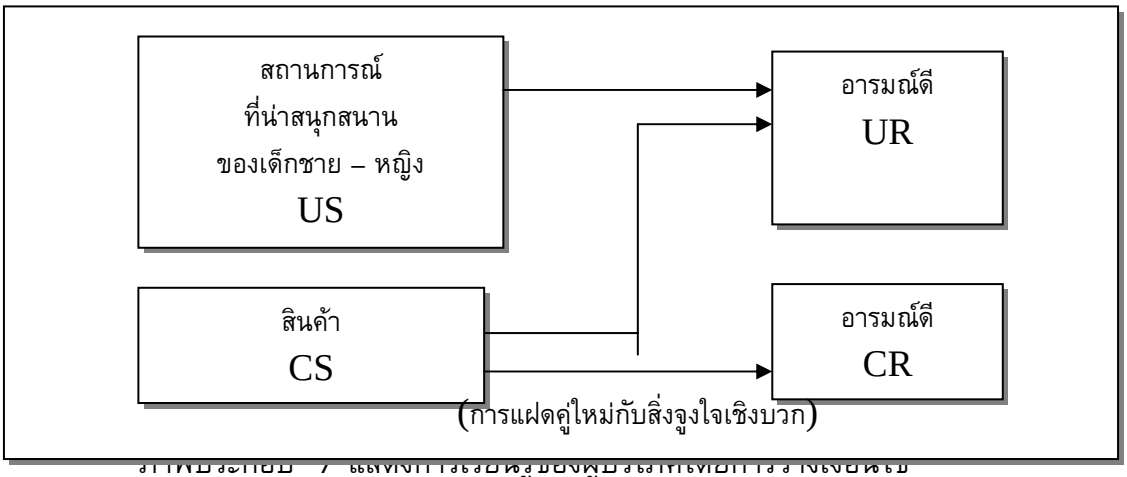
4. ตัวกระตุ้นในข้อ 3 จะก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบคล้าย ๆ กับที่เกิดจากอิทธิพลของ US เรียกว่า ปฏิกิริยาตอบโดยต้องวางเงื่อนไข (Conditioned Response-CR)

ความสัมพันธ์ระหว่าง US, UR, CS, และ CR แสดงให้เห็นดังภาพประกอบ 6 และ 7



ภาพประกอบ 6 แสดงการเรียนรู้โดยการวางเงื่อนไข

ที่มา : เอสเชมฟแมน และ ออเตอร์ (Schiffman and others อ้างในอดุลย์ จารุตรงคกุล. 2543 : 335)



ภาพประกอบ 7 แสดงการเรียนรู้ของผู้บริโภคโดยการวางเงื่อนไข

ที่มา : เอสเชมฟแมน และ ออเตอร์ (Schiffman and others อ้างในอดุลย์ จารุตรงคกุล. 2543 : 335)

ผลงานของ Ivan Pavlov ทำให้ได้แนวคิดเบื้องต้น 3 ประการ คือ การซ้ำ การสรุปรวบยอด และการแยกความแตกต่าง ดังนี้

1. การซ้ำ (Repetition)

การซ้ำเป็นการเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวกระตุ้นกับการปฏิบัติตอบและเป็นการทำให้กระบวนการลืม (Process of Forgetting) เป็นไปโดยช้าลงแต่ถ้ามีการเปิดรับข่าวสารเกินกว่าจุดนี้ บุคคลที่จะมีความ “เต็มอิ่ม” ผลก็คือ ความตั้งใจและการเก็บรักษาข่าวสารจะลดน้อยถอยลง ดังจะเห็นในกรณีการเบื่อโฆษณา (Advertising Wear out)

2. การสรุปรวบยอด (Generalization or Stimulus Generalization)

การเรียนรู้มิได้ขึ้นอยู่กับการซ้ำเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคล ที่จะทำการสรุปรวบยอดตัวกระตุ้นอีกด้วยเช่นกัน Pavlov พบว่าสุนัขสามารถเรียนรู้ที่จะใช้น้ำลายไหลกับเสียงกระดิ่งและน้ำลายก็จะไหลกับเสียงที่คล้ายกันได้อีกด้วย เราอาจสรุปได้ว่า ถ้าบุคคลไม่สามารถทำการสรุปรวบยอด คือ ไม่อาจก่อปฏิกิริยาตอบอย่างเดียวกันกับตัวกระตุ้นที่แตกต่างกันเพียงเล็กน้อย ซึ่งก็แสดงว่าเราไม่ได้เรียนรู้มากนัก

3. การแยกความแตกต่าง (Discrimination or Stimulus Discrimination)

การแยกความแตกต่างเป็นแนวความคิดตรงข้ามกับการสรุปรวบยอดและเป็นผลมาจากการเลือกตัวกระตุ้นตัวหนึ่งออกจากตัวกระตุ้นที่มีความคล้ายคลึงกันจำนวนหนึ่ง ในการแยกความแตกต่างนี้ บุคคลเรียนรู้ที่จะแยกความแตกต่างระหว่างสินค้าที่เหมือนกันมาก 2 สิ่ง เมื่อสิ่งมองเห็นว่าจะมีรางวัล และอีกสิ่งหนึ่งไม่มีรางวัลให้

อีเกอร์ (Engel อ้างใน อดุลย์ จาตุรงคกุล, 2543 : 340) กล่าวว่า ทฤษฎี Operant Conditioning หรือ Trial & Error Learning หรือ Instrumental Learning ให้ความหมายคำว่า “Instrumental” ก็หมายถึง พฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นเครื่องมือที่เราจะบรรลุไว้ในเมื่อเราเรียกแบบแรกว่าการเรียนรู้โดยการวางเงื่อนไข เราจึงขอเรียกการเรียนรู้แบบนี้ว่าเป็นการเรียนรู้โดยใช้เครื่องมือ ซึ่งการเรียนรู้โยใช้เครื่องมือแตกต่างกับการเรียนรู้โดยการวางเงื่อนไข ดังนี้

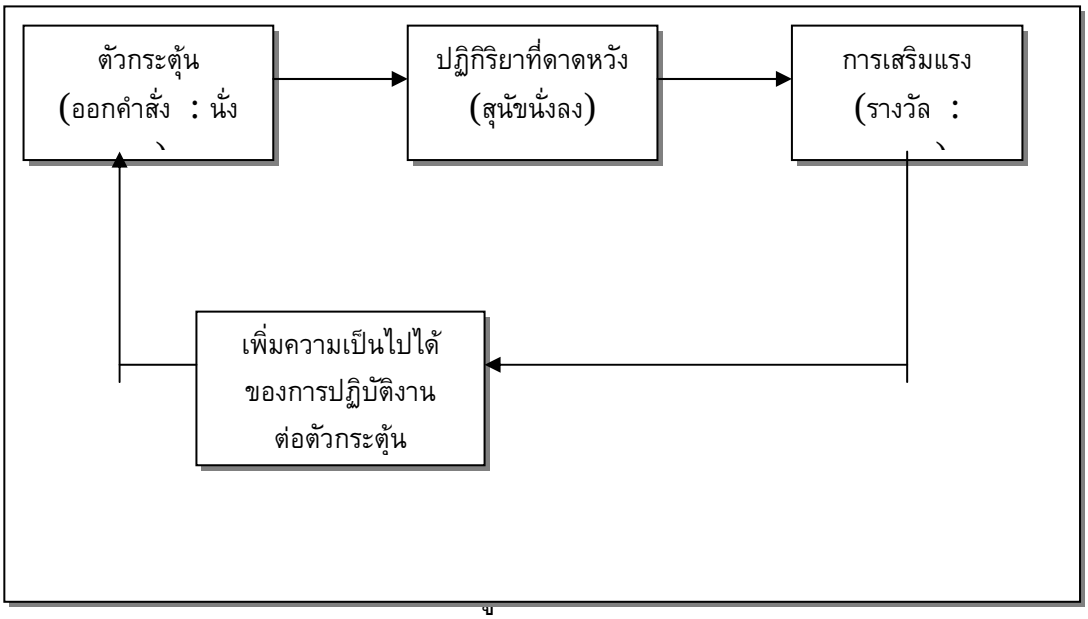
ก. การเรียนรู้โดยวางเงื่อนไขมีผู้เรียนรู้ที่ไม่ตื่นตัว (Passive Learner) แต่การเรียนรู้โดยใช้เครื่องมือมีผู้เรียนรู้ที่ตื่นตัว

ข. การเรียนรู้โดยการวางเงื่อนไขขึ้นอยู่กับการจับคู่ (คู่ตัวกระตุ้นกับการปฏิบัติตอบ) แต่แบบการใช้เครื่องมือขึ้นอยู่กับการเสริมแรงหรือรางวัล (Reinforcement)

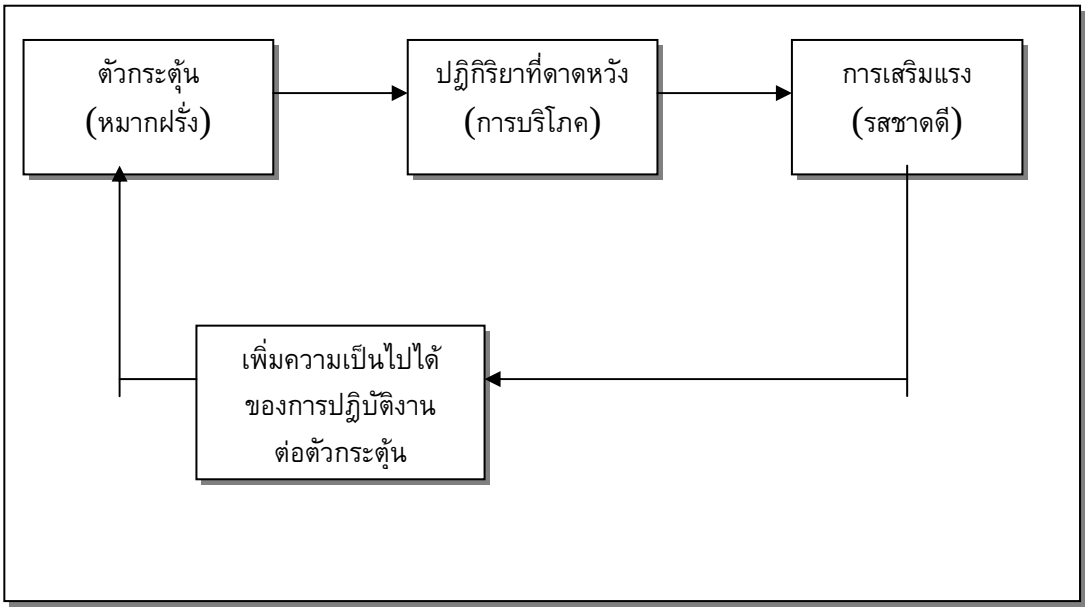
ค. การวางเงื่อนไขขึ้นอยู่กับ ตัวกระตุ้น ซึ่งมาก่อนการปฏิบัติตอบ การใช้เครื่องมือขึ้นอยู่กับการเสริมแรงซึ่งมาภายหลังปฏิกิริยาตอบ

ทฤษฎีนี้เกี่ยวพันกับผลงานของ B.F.Skinner Skinner ซึ่งเชื่อว่าการเรียนรู้ของบุคคลส่วนมากเกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อมที่ควบคุมตัวเขาอยู่ โดยที่บุคคลนั้นจะ “ได้รับรางวัล” ถ้าเลือกก่อพฤติกรรมที่เหมาะสมการเรียนรู้แบบนี้ผู้บริโภคเรียนรู้โดยกระบวนการ “ลองผิดลอง

ถูก” (A Trial-and-error process) โดยที่พฤติกรรมการบางอย่างเกิดผลดี (ได้รับรางวัล) กว่าพฤติกรรม การซื้อครั้งอื่น Skinner สร้างทฤษฎีนี้มาจาการศึกษาพฤติกรรมของสัตว์เล็กๆ เช่น หนูหรือ นกพิราบ โดยจับใส่ “Skinner Box” ถ้าก่อพฤติกรรมเหมาะสม (เหยียบหรือจิกคานถูกต้อง) ก็จะได้รับรางวัล (อาหาร) ในทางการตลาดนั้น ผู้บริโภคจะลองเสื้อหรือกางเกงหลายยี่ห้อจนกว่าจะพบตัวที่เหมาะกับเขา (รางวัลทางบวก – Positive reinforcement) จึงจะเรียกได้ว่าเราได้เรียนรู้แบบโดยใช้เครื่องมือ ดังภาพประกอบ 8 ภาพประกอบ 9 และภาพประกอบ 10

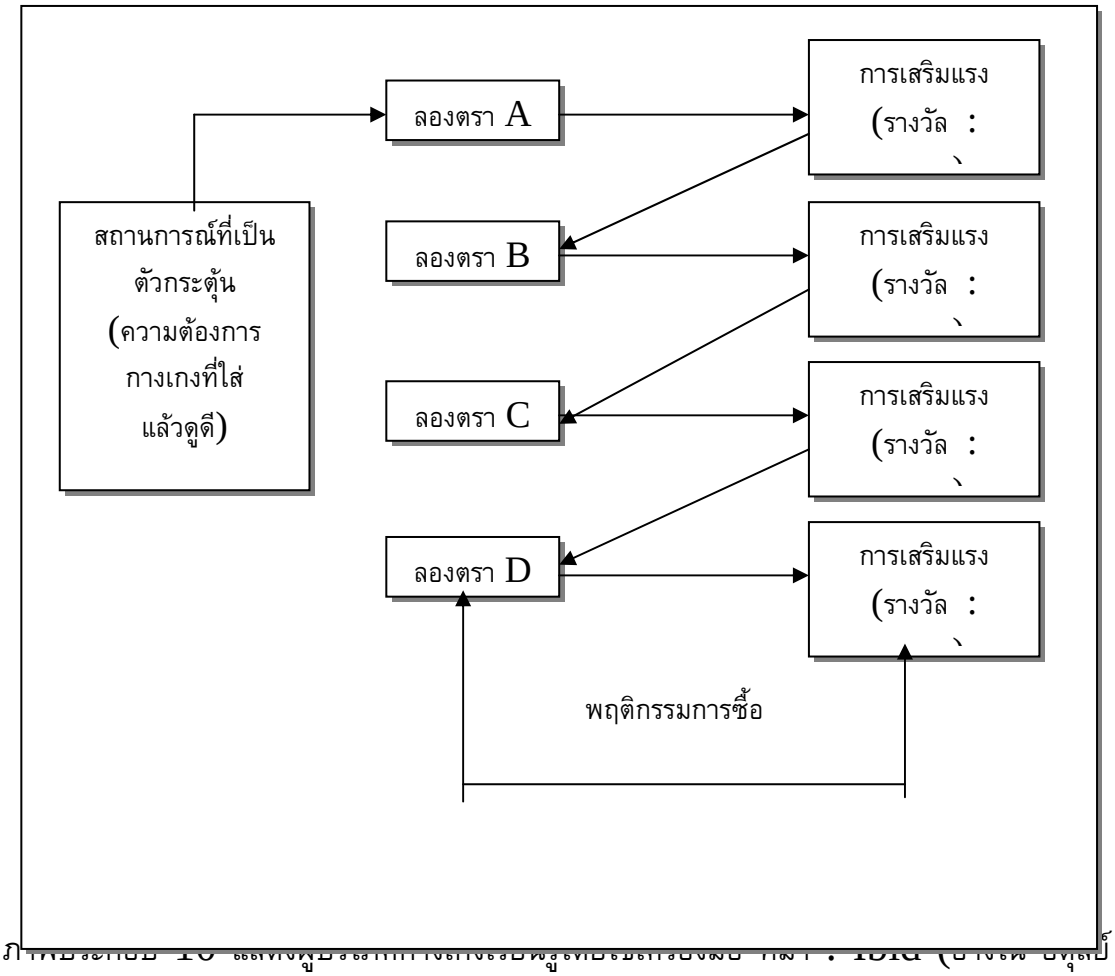


ที่มา : เอว จี เอสเชมฟแมน (L.G. Schiffman อ้างใน อดุลย์ จารุตรงคกุล. 2543 : 341)



ภาพประกอบ : 9 แสดงการเรียนรู้โดยใช้เครื่องมือ

ที่มา เอว จี เอสเชมฟแมน (L.G. Schiffman อ้างใน อดุลย์ จารุตรงคกุล. 2543 : 341)



ภาพประกอบ 10 แสดงพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรูปแบบการยังสอบ กลยุทธ์ (อ้างใน อดุลย์ จารุตรงคกุล. 2543 : 342)

จากทฤษฎีดังกล่าว สามารถนำมาประยุกต์ใช้ กับทางด้านการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ใช้ความพยายามที่จะผูกพันอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นตัวกระตุ้นที่เป็นไปในทางบวก (Positive Stimulus) ซึ่งจากการวิจัยจะทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่ประชาชนในกรุงเทพมหานครจะนำปัจจัยต่าง ๆเป็นตัวกระตุ่นให้เกิดพฤติกรรมการเป็นตัวแทนประกันชีวิตต่อประชาชนและสามารถสร้างทัศนคติที่ดีต่อบริษัท

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชนกรุงเทพมหานคร

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

ผลงานวิจัยของ ผอบเธียร วงศ์ภักดี (2537 : 97) พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และทัศนคติต่อการทำงานสูง มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีต่อการทำงานต่ำ

อำพันธ์ เอมอิ่ม (2538) เรื่องการศึกษาปัจจัยบางประการ ที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตคือ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต รายได้ เจตคติที่มีต่อการทำประกันชีวิตและสถานภาพการสมรส และสาเหตุโดยตรงต่อการทำประกันชีวิตที่มีค่าสูงสุดคือบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต

ชัยวัฒน์ โฆษภัทรพิมพ์ (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ทำประกันชีวิตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ได้ข้อสรุปและข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนกับการประกันชีวิตนั้น รัฐต้องเข้ามามีบทบาทเกี่ยวกับการประกันชีวิตให้มากกว่านี้ ซึ่งการดำเนินการโดยรัฐย่อมสร้างความน่าเชื่อถือได้ดีกว่าภาคเอกชน โดยให้ความสำคัญ ปรับปรุงกลไกวิธีการบริหารแบบประกันหรือผลประโยชน์ที่ผู้เอาประกันหรือผลประโยชน์ที่ผู้เอาประกันพึงได้รับ อันจะทำให้ทัศนคติของประชาชนของการทำประกันชีวิตดียิ่งขึ้น

2. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อกฎหมายประกันชีวิตควรจะได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้น โดยการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการประกันชีวิตที่มีอยู่ให้รัดสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในส่วนที่จะสร้างความน่าเชื่อถือความมั่นใจว่าจะได้รับความเป็นธรรมจากกฎหมายอย่างแท้จริง

3. บริษัทประกันชีวิตควรจะจัดบริหาร โดยการกระจายอำนาจหน้าที่ไปยังสำนักงานสาขาบริษัท ซึ่งตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคโดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการภาค ผู้จัดการเขตมีอำนาจในการพิจารณาสั่งการเกี่ยวกับการประกันชีวิต โดยเฉพาะเรื่องการจ่ายสินไหมทดแทนให้มากขึ้น เพื่อจะได้อำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

4. บริษัทประกันชีวิตควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพของตัวแทนประกันชีวิต เพื่อสามารถให้ความรู้ ความเข้าใจ และอธิบายถึงผลประโยชน์ที่ผู้ทำประกันชีวิตจะได้รับอันจะเป็นการสร้างศรัธาในการออมทรัพย์โดยวิธีการประกันชีวิตมากยิ่งขึ้น

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการค้นคว้า

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตามตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเพศ

ฮาเรล (Harell. 1964 : 260) กล่าวว่า เพศหญิงมักถูกกีดกันในอาชีพ
บางอย่าง และมีปัญหาในเรื่องค่าแรงที่ไม่เท่าเทียมกับเพศ ผู้ชาย ผู้หญิงมีความทะเยอทะยานและมีความจำเป็นในการใช้เงินน้อยกว่าเพศชาย

กาญจนา ควรสุภา (2516 : 19 : อ้างอิงมาจาก jones. 1954) กล่าวไว้ว่า
สังคมมิได้มุ่งหวังให้เพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมเหมือนกัน ดังนั้นการอบรมบุคคลแต่ละเพศจึงแตกต่างกัน เนื่องจากการยอมรับหรือการปฏิเสธจากสังคมจะมีความหมายต่อเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และสังคมมักจะเข็มงวดกับพฤติกรรมของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ด้วยเหตุนี้อาจทำให้เพศชายมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมซึ่งเป็นปัญหาในสังคมมากกว่าเพศหญิง

ชมนุช บุญสิทธิ์ (2541 : 29) กล่าวไว้ว่า เนื่องจากเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน เช่น สภาพทางสรีระ การถูกอบรมสั่งสอนจากพ่อแม่ การปฏิบัติที่ได้รับจากสังคมรอบข้าง ทำให้ตัวแปรเพศมีอิทธิพลต่อลักษณะการแสดงออกศักย์ภาพและพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล ทั้งชีวิตส่วนตัว และการทำงาน

2.1.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับอายุ

แมสเล(Msiach. 1986 :) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์กับ
บุคคลหลายประเภท มีวุฒภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต มองชีวิตกว้างไกล และลึกซึ้งมากขึ้นทำให้สัมพันธภาพในการทำงานดี เนื่องจากสามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้มีทีอายุน้อยและมักมีฐานะเป็นปึกแผ่นมั่นคงทางด้านการเงินและการงาน

ไรท์ (ปัญจพร โรจน์เจริญ. 2545 : 14 อ้างอิงมาจาก Write. 1997) กล่าวว่า กลุ่มอายุที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดปัญหาด้านความเครียดมากที่สุดคือช่วงอายุ 35 –50 ปี เนื่องจากภาวะร่างกายมีความเสื่อมถอยอีกทั้งปัญหาเรื่องอาชีพ และฐานะเข้าท้าทายให้เขาต้องกระทำให้ถึงจุดหมาย

วูห์วิลล์ (Wohwill. 1970) กล่าวว่า อายุเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดวัยวุฒิบุคคลในสังคม บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นและปฏิบัติในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันตามประสบการณ์ที่สะสม อายุของบุคคลสามารถนำมาใช้อธิบายและทำนายปรากฏการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ได้

2.1.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรส

ไวท์ และคูเปอรี (นวลฉวี ประเสริญสุข.2542 : อ้างอิ่งจาก White &Cooper. 1994) ได้ทำการศึกษากับพนักงานชายหญิงว่า การมีสถานภาพที่แต่งงนและการมีลูกจะเป็นตัวขัดขวางความสำเร็จในอาชีพของผู้หญิง ในขณะที่ผู้ชายที่แต่งงานและมีลูกกลับเป็นการส่งเสริมต่อความสำเร็จอาชีพ เนื่องจากถูกมองว่ามีความมั่นคงและมีวุฒิภาวะ

ชร๊ค (นวลฉวี ประเสริญสุข.2542 : 8 ; อ้างอิ่งจาก Schrock. 1993) พบว่า จำนวนบุตรเป็นตัวจำกัดความสำเร็จในอาชีพของผู้หญิง

จากงานวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตระหว่างบุคคลของเพศชายและเพศหญิงมีค่าพอๆ กัน

2.1.4 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระดับวุฒิการศึกษา

กูสกี และคนอื่น ๆ (มณฑนา มานะประสพสุข. 2546 : 24 Gusky and others.n.d.) กล่าวว่า ระดับการศึกษามีอทธิพลทางลบต่อองค์กร โดยให้เหตุผลว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีความขัดสนในอาชีพ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงยอมมีความปราถนาในคุณค่างานใหม่ได้ไม่ยากนัก ดังนั้นการศึกาจึงเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลมีสัมพันธ์กันได้ หากบุคคลนั้นมีระดับต่ำ เพราะหางานทำได้ยาก

คอร์แมน (Korman. 1971 : 163) กล่าวว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะตั้งมาตรฐานตนเองไว้สูง เพราะเอาตนเองไปอ้างอิงกับกลุ่มที่มีการศึกษาสูงเช่นตน เมื่อมีการตั้งมาตรฐานสูง จึงมีความต้องการสูง จึงมีแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในการทำงานได้

จากเอกสารดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ระดับวุฒิการศึกษา ย่อมส่งผลต่อทัศน์คติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต หากว่ามีการศึกษาอยู่ในระดับเดียวกัน ย่อมจะทำให้มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในระดับเดียวกัน ก็ย่อมจะมีทัศนคติต่อการประกันชีวิตน้อยลง

2.1.5 เอกสารที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

จาคอบสัน (ปัญจพร ดรจน์เจริญ) 2545 : 15 ; อ้างอิงจาก jacobson. 1983 ผู้ที่จบการศึกษาใหม่มักมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานสูง แต่เนื่องจากประสบการณ์ยังไม่เพียงพอ ขาดทักษะและ

ความสามารถในการปฏิบัติงานรวมทั้งขาดแนวทางในการปรับตัวตามบทบาทวิชาชีพ และระบบราชการต้องปรสบกับสถานะการณ์ที่มีความขัดแย้งระหว่างความมุ่งหวังของอาชีพกับความมุ่งหวังของสถานบัน จึงทำให้ไม่สามารถปรับตัว และเกิดปัญหาและความคับข้องใจได้

เอกสารที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ

2.1.6 เอกสารที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ

2.1.6.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

โชเอน (สมคิด พรมจุ้ย. 2526 : 12; อ้างอิงจาก Shoen.1930) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือ การจัดระบบการทำหน้าที่ทั้งหมดหรือรวมกันของนิสัยต่างๆ ความคิดเห็นทางอารมณ์ซึ่งแสดงอให้เห็นว่าบุคคลนั้นแตกต่างไปจากคนอื่นๆ ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน

ฮิลการ์ด และแอทคิดนสัน (ผ่องพรรณ เกดิพิทักษ์. 2530 : 41; อ้างอิงจาก Hilgard and Atkinson. 1967) กล่าวว่า บุคลิกภาพหมายถึง ลักษณะรวมของบุคคลและวิธีการแสดงออกของพฤติกรรมของเขา

อนาสตาซี (Anastasi. 1968 : 111) กล่าวว่า บุคลิกภาพของบุคคลเกิดจาก ปฏิสัมพันธ์ระหว่างพันธุกรรมเดียวกันแต่อยู่ในสิ่งแวดล้อมต่างกันอันอาจก่อเกิดบุคลิกภาพต่างกันได้ หรือแม้แต่สภาพแวดล้อมและพันธุกรรมเดียวกัน

เอ็ดเวิดส์ (Edward. 1969 : 26) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือ แบบอย่างของความประพฤติของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากโครงสร้างทางกายภาพ และประสบการณ์ในอดีตอันมีผลต่อโครงสร้างทางด้าน อารมณ์ ลักษณะนิสัย

อัลพอร์ต (Alport 1969 : 6) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะส่วนรวมของบุคคลแต่ละคน สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งมีระบบทางร่างกายและจิตใจกำหนดให้บุคคลมีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม ตกต่างจากคนอื่น

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530 : 44) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพประกอบด้วยพันธุกรรมสิ่งแวดล้อม และช่วงเวลาของบุคคล กล่าวคือ

1. พันธุกรรม สิ่งที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรมส่วนมากเป็นลักษณะทางกาย เช่น ความสูง ต่ำ ลักษณะเส้นผม สีผิด ชนิดของโลหิต โรคภัยไข้เจ็บบางชนิด และข้อบกพร่องทางร่างกายบางชนิด เช่น ตาบอดสี ศรีษะล้าน นิ้วเกิน มือติดกันเป็นต้น ลักษณะทางกายภาพเหล่านี้เป็นอิทธิพลของพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น

2. สิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อพัฒนาการของมนุษย์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และบุคลิกภาพ สำหรับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพัฒนาการทางกาย ทางจิตใจ และบุคลิกภาพ คือ บุคคลที่ มีอยู่รอบตัวเรา ครอบครัว กลุ่มคน และวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่เป็นมนุษย์คนอื่นๆ นี้จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการพัฒนาทางบุคลิกภาพ ทัศนคติ และพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์

3. ช่วงเวลาในชีวิตของมนุษย์ แสดงถึงระดับพัฒนาการทางร่างกาย และจิตใจ อันเกิดจากอิทธิพลร่วมระหว่างพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อมจากอดีต จนถึงปัจจุบัน แม้ว่าระยะสำคัญของพัฒนาการของมนุษย์จะอยู่ในช่วงวัยเด็กเป็นส่วนมาก

เดโช สวนานนท์ (2519 : 282) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือ ผลรวมของการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ของแต่ละชีวิต เป็น ลักษณะต่างๆ ของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมา เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2520 : 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึงลักษณะนิสัยที่รวมเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่ทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งพิจารณาได้จากรูปแบบพฤติกรรม

สุรางค์ โค้วตระกูล (2533 : 30) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือคุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร

ลิขิต กาญจนาภรณ์ (2541 : 66) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่าหมายถึงคุณลักษณะรวมของรูปแบบการคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของบุคคลที่ทำให้บุคคลนั้นมีความแตกต่างจากคนอื่นในการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่ได้สัมพันธ์ด้วย

2.1.6 บุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี

การศึกษาบุคลิกภาพ แบบ เอ และ แบบ บี นั้น ฟรีดแมน และโรสแมน (Friedman and Roseman. 2974 : 164) กล่าวว่า

บุคลิกภาพแบบ เอ (Type A Behavior Pattern Personality) หมายถึงบุคลิกภาพเร่งร้อน ชอบแข่งขัน และก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มากๆ ในเวลาน้อย มีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความมานะพยายามในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความเร็ว ทนไม่ได้กับการทำงานล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่นและถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้อย่างง่าย

บุคลิกภาพแบบ บี (Type B Behavior Pattern Personality) หมายถึงบุคลิกภาพที่มีความผ่อนคลาย ไม่รีบร้อน ไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเรื่อยๆ เฉื่อยๆ ชอบการพักผ่อน ดำเนินชีวิตแบบง่ายๆ และไม่ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานและไม่ชอบทำงานในเวลาอันรีบด่วน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ แนวคิดของ ฟรีดแมน และโรสแมน

2.1.7 การวัดลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี

แบบวัดที่ใช้ในปัจจันมี 3 แบบ (จรรยา เกษศรีสังข์. 2537 : 15; อ้างอิงจาก Friedman and Roseman. 1974) คือ

1. แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured interview : Si) ประกอบด้วยคำถาม 25 ข้อ เป็นการถามโดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองในสถานการณ์ต่างๆ ที่ทำให้คนที่มีบุคลิกภาพแบบเอ ไม่สามารถทนได้ เช่นสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความโกรธ สถานการณ์ที่มีการแข่งขันอย่างมาก แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการวัดการแสดงออกทางด้านกายภาพ

2. มาตรวัดลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ ของ เฟรมมิ่งแฮม (Framingham Type A Scale : FTAS) เป็นแบบวัดรายงานตนเองเช่นเดียวกับแบบที่หนึ่งประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ วัดทางด้านแรงขับมุ่งสัมฤทธิ์ การมีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วและการรับรู้ว่ามีความกดดันในการทำงาน

3. แบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของ เจนกินส์ (Jenkins Activity Survey : JAS) เป็นแบบสอบถามรายงาน ตนเอง ซึ่งอัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2533 : 21) และ ชมพูนุท พงษ์ศิริ (2535 : 8-9) ได้ปรับปรุงเป็นแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ เป็นแบบวัดที่คล้ายกับแบบวัดแรกแต่ได้ดัดแปลงให้เป็นแบบสอบถามแบบประนัย ได้วิเคราะห์คุณภาพแล้วปรากฏว่าคนที่ได้คะแนนจากแบบสอบถามนี้สูง จะเป็น บุคคลที่มี บุคลิกภาพแบบ เอ ส่วนผู้ที่ได้จากแบบวัดนี้ต่ำจะเป็น บุคคลที่มี บุคลิกภาพแบบ บี แบบวัดนี้จะวัดความรู้สึกที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะสถานการณ์ในการทำงาน ความดันในการทำงาน และสถานการณ์การแข่งขัน

นอกจากนี้ สตรูปและคนอื่นๆ (Strube and others. 1987 : 50 (2) : 413 – 420) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสำรวจกิจกรรมของเจนกินส์ ว่าเป็นแบบวัดบุคลิกภาพแบบเอ โดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองว่า มีการแสดงออกอย่างไร และได้ศึกษาพบว่า คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ มีความเชื่อมั่นในความสำเร็จของงานมากกว่าความล้มเหลว มีแรงขับในการแข่งขันสูง มุ่งสัมฤทธิ์ และมีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตามตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

งานวิจัยในต่างประเทศ

2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ

สตอรม (Strom. 1969 : 387-389) ได้ศึกษาบุคลิกภาพของผู้ที่ได้รับปริญญาทางการเรียนจากมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย จำนวน 125 คน เป็นชาย 83.6 % หญิง 16.4 % มีอาย ตั้งแต่ 26 –60 ผลปรากฏว่า ผู้ได้รับปริญญาเอกทางการศึกษากลุ่มนี้ ประกอบด้วยบุคคลมีอารมณ์ดีมาก คะแนนของกลุ่มแสดงความโน้มเอียงชัดเจนมากในการที่จะเป็นผู้มีการ

แสดงออกสูง มีความมั่นใจในตนเองในทางที่ดี มีการปรับตัวตามสภาวะแวดล้อมได้ดีมาก ชอบสมาคมชอบอยู่ในกลุ่ม

อายแซงค์ (Eysenck . 1970 : 114-131) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทางครองครัวที่มีผลต่อบุคลิกภาของเด็ก โดยศึกษาเด็กชายอายุ 11-12 ปี ใช้แบบสำรวจบุคลิกภาพของเด็กวัยรุ่น (JUNIOR Personality)แล้วความสใจของพ่อ แม่ที่มีผลต่อเด็ก ผลการศึกษา พบว่า พ่อแม่ที่มีระดับอาชีพสูงจำนวนมาก เป็นพ่อแม่ของเด็กที่แสดงตัว และอารมณ์มั่นคง ส่วนในด้านความสนใจของพ่อแม่ที่มีต่อลูก พบว่า เด็กผู้หญิงได้รับความสนใจจากพ่อแม่มากกว่าเด็กชาย และการที่เด็กได้รับความสนใจจากพ่อแม่นั้นมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพด้านการแสดงตัวของเด็กด้วยงานวิจัยในประเทศ

กาญจนา ควรสุภา (2516 : 98) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแสดงตัวก็บตัวความรู้สึกรับผิดชอบและคุณธรรมแห่งพลเมืองดี พบว่าเด็กชายมีลักษณะแสดงตัวมากกว่าเด็กหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและยังพบว่าเด็กที่เป็นบุตรคนแรกตัวน้อยที่สุดหรือมีลักษณะเก็บตัว

จิตรียา ไชยศรีพรหม (2529 : 58) ได้ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพการปรับตัวของเด็กนักเรียนมัธยมศึกษา (ม.1-ม.6) พบว่า นักเรียนที่มีบุคลิกภาพแสดงตัว การปรับตัวในชั้นเรียนดีกว่านักเรียนที่มีบุคลิกภาพเก็บตัว

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเแพาะตัวของบุคคลเป็นการแสดงออกด้านความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมการแสดงออกที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากพันธ์กรรม สิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร

1. ประวัติความเป็นมาของการประกันชีวิต

การเริ่มการประกันชีวิตนี้ไม่มีใครทราบแน่นอนว่าได้เริ่มขึ้นเมื่อใด แต่ประเทศกรีซซึ่งมีคนนับถือศาสนาแยกออกเป็นหลายนิกาย และได้มีบุคคลกลุ่มหนึ่งที่นับถือศาสนานิกายเดียวกันได้จัดตั้งสมาคมขึ้น โดยมีการเก็บเงินจากสมาชิกเป็นรายเดือน ทั้งกำหนดว่าถ้าสมาชิกคนใด ถึงแก่กรรม ทางสมาคมก็จะจัดการทำศพให้จนเป็นที่เรียบร้อย แต่ถ้าสมาชิกผู้ใดละเลยในการจ่ายเงินค่าสมาชิก (เก็บเป็นรายเดือน) สมาคมก็จะจัดการลงโทษ โดยสมาคมไม่ดำเนินการจัดการทำศพให้

ต่อมาในสมัยโรมัน มีการวิวัฒนาการเพื่อที่จะปรับปรุงสมาคมให้ดีกว่าเดิมจึงได้รับบุคคลทั่วไปเข้ามาเป็นสมาชิก เว้นแต่ผู้ที่มีอาชีพเป็นทหาร แต่จะสงเคราะห์ความทุกข์ยากอื่นๆ ให้ เช่น ความชรา ทุพพลภาพ หรือการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายไปรับตำแหน่งหน้าที่การงานอื่น เป็นต้น

2. การพัฒนาการประกันชีวิต

นายริชาร์ด มาร์ติน (Richard Martin) ตัวแทนการประกันภัยทางทะเลในประเทศอังกฤษกับตัวแทนอีก 15 คนได้ตกลงรับประกันชีวิตมนุษย์ ดังนั้นในวันที่ 18 มิถุนายน ค.ศ. 1583 จึงได้ตกลงรับประกันชีวิต ในปี ค.ศ. 1698 บริษัทเมอร์เซอร์แห่งประเทศอังกฤษได้ริเริ่มการประกันแบบบำนาญหรือรายได้ประจำ โดยมีข้อแม้ว่าผู้รับผลประโยชน์จะต้องเป็นสมาชิกในครอบครัวผู้เอาประกัน การประกันแบบนี้เริ่มมีการช่วยเหลือโดยรัฐบาล คือ รัฐบาลมีเงินก้อนนี้พร้อมที่จะจ่ายให้แก่สมาชิก เมื่อสมาชิกคนใดยินยอมเข้ามาค้ำประกันเพราะเกรงว่าบริษัทอาจล้มละลายได้ ต่อมา ค.ศ. 1699 ได้มีสมาคมดำเนินการประกันชีวิตให้แก่บรรดาพวกแม่หม้ายและเด็กกำพร้าขึ้นอย่างจริงจัง โดยมีสมาชิกถึง 2,000 คนเก็บเงินถึง 1.20 ดอลลาร์ต่อสัปดาห์ เงินที่เก็บมานี้ได้รวบรวมเป็นกองทุนและคาดว่าอย่างน้อยเงินกองทุนควรจะเป็นเงิน 2,400 ดอลลาร์ เงินก้อนที่เก็บคนหนึ่งถึงแก่กรรมลง ทางสมาคมใช้หลักในการพิจารณาเลือกสมาชิกโดยพิจารณาถึงสุขภาพ อายุ แต่มีข้อแม้ คือ ไม่รับประกันบุคคลที่มีอาชีพเป็นทหาร และในกรณีที่สมาชิกขาดการชำระเงินค่าสมาชิกให้แก่สมาคมภายใน 7 วัน ทางสมาคมก็จะถือว่าสัญญาขาดอายุลงจึงเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า บริษัทที่มีการรับประกันชีวิตที่ได้ดำเนินการในรูปของสมาคมซึ่งเรียกว่า Equitable of Survivorships หรือเรียกกันโดยทั่วไปว่า Old Equitable การดำเนินการได้เริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1756 โดยบุคคล 2 คน ชื่อนายโทมัส ซิมพ์สัน (Thomas Simpson) และนายเจมส์ ดอดสัน (James Dodson) คือ รับทำการประกันชีวิตบุคคลทั่วไปโดยอาศัยตารามรณะเป็นหลักสำคัญ การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยตกลงจะจ่ายให้เท่าที่จะหาเงินได้ ในระยะที่ Old Equitable ดำเนินกิจการอยู่นั้นได้มีผู้พยายามคิดและกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขของสัญญา ตัวอย่างเช่น การขาดชำระเบี้ยประกันชีวิต 30 วัน ถือว่ากรมธรรม์ฉบับนั้นหมดอายุลง การปรับปรุงสัญญาจะกระทำภายในระยะเวลา 3 เดือน เพื่อที่จะให้สัญญากลับมามีผลใช้บังคับได้ดังเดิม การจ่ายคืนเงินเบี้ยประกันนี้จะจ่ายให้มากกว่าจำนวนเงินเอาประกันที่ได้ชำระมากับ Old Equitable ซึ่งปัจจุบันเรียกว่าเงินปันผลข้อแตกต่างของ Old Equitable กับบริษัทประกันชีวิตในปัจจุบันคือ Old Equitable ไม่มีตัวแทนขายประกันชีวิต ถ้าบุคคลใดจะซื้อสัญญาประกันชีวิตก็สามารถติดต่อโดยตรงกับ Old Equitable ได้

3. การประกันชีวิตในประเทศไทย

ในสมัยรัชกาลที่ 6 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตรากฎหมายแพ่งและพาณิชย์ขึ้น เพื่อใช้บังคับเกี่ยวกับการประกันภัยและการประกันชีวิต เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2467 (ค.ศ. 1924) ถ้าถือตามหลักฐานนี้ก็แสดงว่า กิจการประกันภัยได้ดำเนินกิจการนานแล้ว มิฉะนั้นคงไม่มีความจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติมาใช้บังคับ ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่ากิจการประกันภัยในประเทศไทยได้มีมาก่อนปี พ.ศ. 2467 ในปี พ.ศ. 2471 ได้มีการตรา พระราชบัญญัติกระทบกระเทือนถึงความปลอดภัยของสาธารณชนซึ่งจากพระราชบัญญัตินี้ บริษัทประกันภัยจะขอเปิดดำเนินกิจการต้องได้รับอนุญาตจากรัฐบาลเพราะรัฐบาบมีอำนาจที่จะตั้งเงื่อนไขและออกกฎหมายบังคับเพื่อควบคุมกิจการประกันภัยได้ การประกันภัยในประเทศไทยนี้ ได้มีการควบคุมเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2472 ต่อมาในปี พ.ศ. 2473 มีบริษัทต่างประเทศได้รับอนุญาตให้ดำเนินการควบคุมเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2472 ต่อมาในปี พ.ศ. 2473 มีบริษัท ต่างประเทศได้รับอนุญาตให้ดำเนินกิจการประกันชีวิต 4 บริษัท ดังมีรายชื่อตามลำดับดังนี้

1. เกรด อีสเตอร์น ไลฟ์ แอสชัวรันซ์ คัมปานี ดำเนินกิจการเมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2473

2. แมนูแฟคเจอร์เรอส์ ไลฟ์ อินชัวรันซ์ คัมปานี ดำเนินกิจการเมื่อวันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2473

3. ไชน่า อันเดอร์ไรเตอร์ ลิมิเตด ดำเนินกิจการเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2473

4. ซัน ไลฟ์ แอสชัวรันซ์ คัมปานี ออฟ แคนาดา ดำเนินกิจการเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2473

ในปี พ.ศ. 2474 ได้มีบริษัทต่างประเทศเพิ่มอีกหนึ่งบริษัท แต่ก็เลิกกิจการไปคงเหลือ 4 บริษัท เช่นเดิม ต่อมาวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2481 ได้มีบริษัทต่างประเทศได้รับอนุญาตอีกหนึ่งบริษัท คือ อินเตอร์เนชันนัล แอสชัวรันซ์ คัมปานี ลิมิเตด บริษัทต่าดงๆ เหล่านี้ดำเนินกิจการในระยะก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 ฉะนั้นเมื่อญี่ปุ่นเข้ายึดครองบริษัททั้งหมดก็ต้องหยุดดำเนินการ ดังนั้น คนไทยจึงมีโอกาสเริ่มประกอบธุรกิจประกันชีวิต ได้แก่ บริษัทไทยประกันเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด และบริษัทไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้สงบเรียบร้อยแล้วบริษัทต่างประเทศเหล่านั้นก็ดำเนินกิจการใหม่เพียง 2 บริษัท คือ บริษัท ซันไลฟ์ คัมปานี ออฟแคนาดา เจอร์เรอส์ ไลฟ์ อินชัวรันซ์ คัมปานี ต่อมาจนกระทั่งปี พ.ศ. 2492 บริษัททั้งสองก็ได้หยุดดำเนินกิจการประกันชีวิตในเมืองไทยเพราะไม่พอใจในเงื่อนไขที่กระทรวงเศรษฐการ (กระทรวงพาณิชย์) ได้กำหนดให้มีการวางหลักทรัพย์ 1 ใน 3 ของเบี้ยประกันในปีที่แล้วๆ มา ปี พ.ศ. 2591 ได้มีบริษัทไทยประสิทธิ์

ประกันภัยและคลังสินค้า จำกัด (ปัจจุบันบริษัทไทยประสิทธิ์ประกันภัย จำกัด) เปิดดำเนินกิจการประกันชีวิต ต่อมาในปี พ.ศ. 2492 ได้มี บริษัท นครหลวงประกันชีวิต จำกัด เพิ่มขึ้นอีกบริษัทหนึ่ง จึงสรุปได้ว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2485 – 2492 รวมบริษัทคนไทยที่ดำเนินกิจการประกันชีวิตได้ 4 บริษัท ด้วยกันเมื่อได้รวบรวมจำนวนบริษัทประกันชีวิตที่ดำเนินกิจการมาในเมืองไทยมีจำนวนสูงสุด 13 บริษัท ดังมีรายชื่อดังต่อไปนี้

1. บริษัท ไชน่า อันเดอร์ไรเตอร์ จำกัด
2. บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันนัล ไลฟ์ แอสชัวรันซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด
4. บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด
5. บริษัท นครหลวงประกันชีวิต จำกัด
6. บริษัท ไทยประสิทธิ์ประกันภัย จำกัด
7. บริษัท อาคเนย์ประกันภัย จำกัด
8. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
9. บริษัท อินเตอร์เนชัน ไลฟ์ แอสชัวรันซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เดิมชื่อบริษัทสยามบริการประกันชีวิต จำกัด
10. บริษัท ไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย จำกัด
11. บริษัท ประกันชีวิตศรีอยุธยา จำกัด
12. บริษัท กรุงสยามประกันชีวิต จำกัด
13. บริษัท ประกันชีวิตบูรพา จำกัด

เมื่อสิ้นปี พ.ศ. 2508 มีกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ออกโดยบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยมีจำนวนเงินเอาประกันทั้งสิ้น 5,177,300,000 บาท จำนวนเบี้ยประกันที่ได้รับจากผู้เอาประกันทั้งสิ้น 213,650,000 บาท และเมื่อสิ้นปี พ.ศ. 2509 คิดเป็นอัตราส่วนของประชากรประเทศไทยที่ทำประกันชีวิต มีเพียงร้อยละ 1 เท่านั้น จากจำนวนบริษัทประกันชีวิตทั้งหมด 13 บริษัท ได้มี 2 บริษัทเลิกกิจการไป ได้แก่ บริษัท นครหลวงประกันชีวิต จำกัด ถูกเพิกถอนใบอนุญาตเมื่อ พ.ศ. 2507 และบริษัท ประกันชีวิตบูรพา จำกัด ถูกเพิกถอนเมื่อ พ.ศ. 2512

ในปี พ.ศ. 2526 รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติประกันชีวิตเพื่อใช้ควบคุมบรรดาบริษัทประกันชีวิต ดังนั้นเป็นอันว่าในช่วงนั้นบริษัทประกันชีวิตในเมืองไทยเพียง 12 บริษัท เป็นสาขาของบริษัทต่างประเทศ 2 บริษัท ส่วนที่เหลือ 10 บริษัทนั้นเป็นของคนไทยและในบรรดาบริษัทประกันชีวิตของคนไทยนี้ ได้รวมตัวกันจัดตั้งสมาคมประกันชีวิตขึ้น รายชื่อของ

บริษัทต่างๆ ที่เข้าเป็นสมาชิกของสมาคมมีดังต่อไปนี้ (สุธรรม พงศ์สำราญ, พึงใจ พึ่งพานิช และวิรัช ณ สงขลา. 2542 : 16-20) คือ

1. บริษัท อาคเนย์ประกันภัย จำกัด
2. บริษัท ประกันชีวิตศรีอยุธยา จำกัด
3. บริษัท กรุงสยามประกันภัย จำกัด
4. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
5. บริษัท ไทยประสิทธิ์ประกันภัย จำกัด
6. บริษัท ไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย จำกัด
7. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด
8. บริษัท อินเตอร์เนชัน ไลฟ์ แอสชัวรันซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
9. บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด
10. บริษัท มหานครประกันชีวิต จำกัด
11. บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด
12. บริษัท ซี ยู แอล จำกัด

4. ความหมายของการประกันชีวิต

การประกันชีวิต คือ วิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมมือกัน และยอมรับผิดชอบในส่วนเฉลี่ยความเดือดร้อนเกี่ยวกับรายได้ที่เกิดขึ้นแก่ครอบครัวของบุคคลในกลุ่มนั้น การประกันชีวิตจึงสามารถกล่าวได้โดยง่าย หมายถึง การทดแทนการสูญเสียรายได้ คำว่า รายได้เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก เพราะคนเราสามารถที่จะยังชีพอยู่ได้ก็เนื่องจากรายได้นั่นเอง จุดประสงค์ของการประกันชีวิต คือ ต้องการให้ครอบครัวที่ประสบความสูญเสียได้รับการชดใช้บุคคลที่ชราหรือบุคคลที่ประสบความทุพพลภาพมีรายได้เลี้ยงตนเอง (สุธรรม พงศ์สำรา, พึงใจ พึ่งพานิช และวิรัช ณ สงขลา. 2542 : 21)

การประกันชีวิต คือ การเฉลี่ยความเสียหายที่เกิดขึ้นจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งไปยังอีกหลายๆ คนโดยมีผู้รับประกันภัยทำหน้าที่กระจายความเสี่ยงระหว่างผู้เอาประกันภัยทั้งหมด ด้วยการให้ผู้เอาประกันภัยจ่ายเงินจำนวนเล็กน้อยในรูปของ “เบี้ยประกันภัย” ให้แก่ผู้รับประกันภัยเก็บไว้เป็นเงินกองกลาง เมื่อผู้เอาประกันภัยได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์ที่เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัยก็จะนำเงินกองกลางนั้นไปชดใช้ตามจำนวนที่ได้ตกลงกันไว้

5. ประโยชน์ของการประกันชีวิต

1. ให้ความคุ้มครองต่อครอบครัว บุคคลที่เป็นหัวหน้าครอบครัวที่มีความรักและเป็นห่วงครอบครัว สามารถที่จะทราบสภาพความเป็นจริงของชีวิต จึงได้ทำประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองรายได้ไว้ให้กับบุคคลในครอบครัวได้มีเงินเลี้ยงดูตนเอง โดยไม่ต้องไปพึ่งพาอาศัญาติพี่น้องและคนอื่น อีกทั้งบุตรก็สามารถได้รับการศึกษาได้ตามปกติ หรือแม้แต่การจัดการศพของหัวหน้าครอบครัว ซึ่งจะได้ไม่ตกเป็นภาระกับบุคคลที่อยู่ข้างหลัง

2. ให้ประโยชน์ในการออมทรัพย์ จำนวนเบี้ยประกันที่ผู้เอาประกันได้ชำระให้แก่บริษัททุกงวดนั้นส่วนหนึ่งจะถูกจัดสรรเป็นค่าคุ้มครอง หรือส่วนเฉลี่ยในการชดใช้การตายประจำปี ส่วนที่เหลือจะเป็นเงินเก็บออมในกรมธรรม์ โดยปกติแล้วเมื่อผู้เอาประกันได้ชำระเบี้ยประกันครบ 3 ปี ก็จะมีเงินจำนวนหนึ่งเก็บไว้และจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ตามจำนวนปีที่ผ่านไป เพื่อเป็นการเก็บไว้ใช้ในวัยชรา หรือเก็บไว้เพื่อเป็นกองทุนการศึกษาของบุตร

3. ให้ประโยชน์ในด้านการลงทุน ความหมายของการลงทุน คือ การทำเงินก้อนหนึ่งให้เกิดดอกผลออกมา ดอกผลที่ได้รับนี้ เรียกว่า กำไร ส่วนการประกันชีวิตก็ถือว่าเป็นการลงทุนแบบหนึ่ง กล่าวคือ การมีกำไรหรือให้เช่นเดียวกับการลงทุนในประเภทอื่นๆ ดอกผลประการแรกที่ผู้เอาประกันควรทราบ คือ เงินเบี้ยประกันที่ชำระให้แก่บริษัทนั้น เป็นจำนวนน้อยกว่าค่าเสี่ยงภัยตามอายุของผู้เอาประกันพึงชำระ ทั้งนี้เพราะบริษัทได้ลดดอกเบี้ยที่คาดว่าได้รับจากการลงทุนให้แก่ผู้เอาประกัน ตัวอย่างเช่น คนอายุระหว่าง 25 – 26 ปี ตามตารางมรณะวิสัย (Mortality Table) อัตราการตาย 4 คนต่อ 1,000 คน ดังนั้น โอกาสเสี่ยงการตายของคนอายุในเกณฑ์นี้คือ 0.004 ถ้าเราสมมติว่าบริษัทจะชดใช้ให้คนละ 100,000 บาท เมื่อรวมกันแล้วบริษัทต้องจ่ายเป็นเงิน 400,000 บาท ดังนั้น คนหนึ่งๆ จะต้องจ่ายเงินค่าเสี่ยงภัยที่แท้จริงคนละ 400 บาท แต่เวลาบริษัทคิดคำนวณในการเก็บเบี้ยประกันจะเก็บคนละ 380 บาทเท่านั้น เพราะลดดอกเบี้ยที่คิดจะได้รับจากการลงทุนระหว่างปีให้ก่อน ซึ่งเป็นหลักทั่วไปในการประกันถ้าการประกันชีวิตในระยะเวลาดอกเบี้ยที่บริษัทคาดว่าจะได้รับจากการลงทุนมากก็นำไปลดให้กับผู้เอาประกันการทำแบบนี้สามารถทำได้กับการประกันชีวิตทุกประเภท ประโยชน์สูงสุดของการประกันชีวิตนั้นมิใช่ผลกำไรจากการลงทุนหาก ได้แก่ ความคุ้มครองที่ให้แก่ครอบครัวและบุคคลอันเป็นที่รักของผู้เอาประกัน หากได้เสียชีวิตลงไม่ว่าในกรณีที่ได้จ่ายเบี้ยประกันเพียงครั้งเดียวหรือก็จะได้รับการชดใช้เท่าทุนประกันทันที

ผลประโยชน์รองลงมา ได้แก่ การออมทรัพย์ เรื่องของผลกำไรในการประกันชีวิตนั้นเพียงสองสามครั้ง ครอบครัวเป็นเรื่องของผลพลอยได้เท่านั้นมิใช่เป็นเรื่องสาระสำคัญการประกันชีวิตนั้นมิให้สูญหายอีกด้วยการลงทุนด้านกิจการอื่นๆ อาจได้กำไรมากแต่กฎทั่วไปของธุรกิจอาจได้กำไรมาก กำไรน้อย และว่าจะได้กำไรน้อยแต่ก็เป็นกำไรที่แน่นอนและยังประกันต้นทุนขาดทุนบุคคลใดก็ตามจะลงทุนในธุรกิจใดๆ ถ้าได้ทำการลงทุนซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตไว้ด้วยแล้วก็จะ

เป็นการกระทำที่สุขุมรอบคอบเพราะหากว่าบังเอิญธุรกิจที่ได้ทำไว้ประสบความล้มเหลว ตัวเขาเองก็มีหลักประกันในกรมธรรม์ประกันชีวิต

4. การประกันชีวิตทำให้มีรายได้ยามเจ็บป่วย ทุพพลภาพ และชราภาพ ในปัจจุบันการประกันชีวิตได้วิวัฒนาการแบบต่างๆ มาตามลำดับซึ่งมีผู้คิดประเภทของแบบต่างๆ เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เพื่อที่จะสนองความต้องการให้แก่ผู้เอาประกันและมีการครอบคลุมหลายๆ อย่าง เช่น การประกันการเจ็บป่วยซึ่งทำให้ผู้เอาประกันสามารถมีรายได้ในยามเจ็บป่วย การประกันอุบัติเหตุทำให้ผู้เอาประกันมีรายได้สำหรับเลี้ยงตนเองในกรณีทุพพลภาพโดยสิ้นเชิง หรือได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลในยามที่ผู้เอาประกันบาดเจ็บต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล การประกันเบี้ยเลี้ยงชีพในยามชราทำให้ผู้เอาประกันสามารถมีเบี้ยเลี้ยงชีพไปตลอดชีวิตไม่ว่าจะมีชีวิตอยู่ยาวนานสักเพียงใดก็ตาม การประกันชีวิตในปัจจุบันนี้มิได้มีแต่เฉพาะการสูญเสียรายได้อันเนื่องมาจากการเสียชีวิตเท่านั้น หากยังแก้ปัญหาการสูญเสียรายได้อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วยทุพพลภาพ และชราภาพอีกด้วย

5. การประกันชีวิตก่อให้เกิดอุปนิสัยประหยัด การประกันชีวิตนอกจากจะให้ประโยชน์ในแง่ของรูปธรรมยังให้ประโยชน์ที่เป็นนามธรรมที่เรามองไม่เห็นอีกด้วย ประการแรกที่เห็นได้ชัดก็คือ การประกันชีวิตช่วยปลูกฝังอุปนิสัยประหยัดในหมู่ของประชาชนทั่วไป นิสัยประหยัดเป็นสิ่งดีถ้าหากทุกครอบครัวมีการประหยัดรู้จักคาดคะเนถึงภัยอันอาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคตข้างหน้าและมีภัยพิบัติเกิดขึ้นจริง ทำให้ครอบครัวนั้นมีหลักประกัน โดยไม่ต้องเป็นภาระแก่สังคมหรือบุคคลอื่นๆ นอกจากนี้ การประหยัดโดยรู้จักใช้เงินไปในทางที่เป็นประโยชน์ยังมีส่วนเสริมสร้างและรักษาไว้ซึ่งเสถียรภาพของเงินตราอีกด้วย

6. การประกันชีวิตช่วยปลูกฝังให้เกิดความรัก และความรู้สึกรับผิดชอบต่อครอบครัวชีวิตครอบครัวจะมีความสุขราบรื่นนั้นก่อนอื่นสมาชิกแต่ละคนในครอบครัวจะต้องมีความรักต่อกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลผู้เป็นหัวหน้าครอบครัวกำลังหลักในการหาเลี้ยงครอบครัวจะมีความรักความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ต่อบุคคลในครอบครัว เช่น ภรรยา บุตรและต่อบุคคลอื่นๆ ที่มาพึ่งอาศัยอยู่ด้วยการแสดงออก ซึ่งความรักและความรับผิดชอบอย่างสมบูรณ์นั้นเห็นได้จากข้อเท็จจริงที่ว่าหัวหน้าครอบครัวจะต้องไม่คำนึงถึงแต่ความสุขเฉพาะหน้าของสมาชิกในครอบครัวเท่านั้น หากยังจะต้องคำนึงถึงความสุขและความมั่นคงในอนาคตของบุคคลเหล่านั้นด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วก็จะต้องหาหลักประกันให้แก่ครอบครัว แม้หัวหน้าครอบครัวจะไม่มีชีวิตอยู่ บุคคลที่อยู่ข้างหลังก็สามารถมีความสุขและความมั่นคงปลอดภัยได้ หัวหน้าครอบครัวจะต้องให้ความอารักขาแก่เขาได้แม้จะตายไปแล้วก็ตาม นี่คือ ความรักและความรับผิดชอบอย่างแท้จริง

7. ให้ความคุ้มครองต่อธุรกิจเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าเศรษฐกิจของประเทศจะมี

ความมั่นคงหรือไม่นั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความมั่นคงของธุรกิจต่างๆ ที่เป็นผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศ แต่ความจริงข้อหนึ่งที่สรุปได้จากการศึกษาสภาพความเป็นจริงของธุรกิจมีอยู่ว่า ความเจริญรุ่งเรือง หรือความเสื่อมสลายขององค์การธุรกิจหนึ่งๆ นั้น มักขึ้นอยู่กับบุคคลที่เป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจนั้นๆ เช่น ประธานของบริษัท กรรมการผู้จัดการ เป็นต้น บุคคลดังกล่าวถือว่าเป็นผู้มีความชำนาญสูงได้ผ่านการศึกษาเล่าเรียนและมีประสบการณ์ต่างๆ มาก แต่ในขณะเดียวกันบุคคลเหล่านั้นก็เป็นคนธรรมดาซึ่งหนีไม่พ้นจากความชรา เจ็บและตาย เขาอาจประสบกับมรณะกรรมที่ไม่คาดคิด ด้วยเหตุนี้ถ้ามีการป้องกันไว้เสียก่อนควรจะต้องมีการประกันชีวิตบุคคลที่เป็นกลไกสำคัญของงานไว้ เพื่อทำให้ผู้สืบทอดธุรกิจหรือผู้มีหุ้นส่วนในธุรกิจสามารถมีทุนในการดำเนินธุรกิจต่อไป เป็นการช่วยรักษามิให้ล่มจมและเป็นการรักษาไว้ซึ่งเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย การประกันชีวิตในลักษณะเช่นนี้เรียกว่า “การประกันธุรกิจ”

8. การประกันชีวิตมีส่วนช่วยในการสมทบทุนเพื่อพัฒนาประเทศไทยเป็นประเทศที่อยู่ในระหว่างเร่งรัดพัฒนาปัจจัยสำคัญที่ขาดเสียมิได้คือกองทุนหรือเงินก้อนใหญ่สำหรับพัฒนาประเทศ ประเทศด้อยพัฒนาทุกประเทศมักมีปัญหาเรื่องกองทุนทำให้ต้องกู้ยืมจากต่างประเทศ ธุรกิจการประกันชีวิตเป็นรูปแบบการระดมทุนภายในประเทศชนิดหนึ่ง กล่าวคือ เงินเบี้ยประกันที่ผู้เอาประกันได้ชำระให้แก่บริษัท เมื่อนำมารวมกันแล้วก็จะเป็นเงินก้อนใหญ่สามารถให้รัฐบาลหรือเอกชนกู้ยืมไปประกอบกิจกรรมต่างๆ ได้ ยิ่งกว่านั้นเงินเบี้ยประกันที่บริษัทได้รับจากผู้เอาประกันชีวิตเป็นเงินที่ฝากให้กู้ยืมไปลงทุนได้ ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการตราพระราชบัญญัติให้ทันกับความต้องการของประชาชน เพราะการประกันชีวิตนอกจากจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนทางการเงินแก่ผู้ เอาประกันชีวิต พ.ศ. 2510 รัฐบาลจึงให้เหตุผลว่า “เพื่อส่งเสริมการประกันชีวิตให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปชีวิตแล้วยังเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย”

9. การประกันชีวิตส่งเสริมให้เกิดสันติสุขและความมั่นคงปลอดภัยในสังคมเป็นที่ทราบกันดีแล้วว่าความปรารถนาสูงสุดของมนุษย์นั้นก็คือ ต้องการมีชีวิตอย่างผาสุกและมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต นั่นคือ ไม่มีความวิตกกังวลในอนาคตข้างหน้าปัจจัยในการดำรงชีพที่มีอยู่จะต้องมีอยู่ต่อไปเรื่อยๆ โดยไม่มีการสะดุดหยุดลงการประกันชีวิตเป็นการชดใช้การสูญเสียรายได้อันเนื่องจากการเสียชีวิต ทุพพลภาพ ความชราภาพเป็นการประกันความคงอยู่ของรายได้ประกันความคงอยู่ของปัจจัยในการดำรงชีวิต นั่นก็คือ เป็นการประกันความสุขและความมั่นคงปลอดภัยของมนุษย์นั่นเอง (สุธรรม พงศ์สำราญ, พึงใจ พึ่งพานิช และวิรัช ณ สงขลา. 2542 : 22 – 25)

6. ประเภทของประกันชีวิต

ประเภทของการประกันชีวิต (ศิริวรรณ วัลลิโภดม. 2544 : 25 – 31) แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. การประกันชีวิตประเภทสามัญ (Ordinary Life Insurance) หมายถึง การประกันชีวิตเป็นรายบุคคล โดยมีกรมธรรม์ประกันชีวิต 1 กรมธรรม์ต่อผู้เอาประกัน 1 คน จำนวนเงินเอาประกันชีวิตประเภทนี้ค่อนข้างสูง และการชำระเบี้ยประกันภัยมักเป็นรายปี ราย 6 เดือน ราย 3 เดือน

2. การประกันชีวิตประเภทอุตสาหกรรม (Industrial Life Insurance) หมายถึง การประกันชีวิตรายบุคคลเช่นกัน แต่ทุนประกันชีวิตประเภทนี้ค่อนข้างต่ำ และการชำระเบี้ยประกันจะเป็นรายเดือน ครึ่งเดือน หรือรายสัปดาห์

3. การประกันชีวิตประเภทกลุ่ม (Group Life Insurance) หมายถึง การประกันชีวิตของบุคคลหลายๆ คนภายใต้สัญญาประกันภัยฉบับเดียว กระทำขึ้นระหว่างผู้รับประกันภัย ผู้มีอำนาจในการทำประกันชีวิตในนามของกลุ่ม โดยทั่วไปผู้รับประกันจะกำหนดจำนวนผู้เอาประกันขั้นต่ำในแต่ละกลุ่มไว้ เช่น 10 คน หรือ 50 คน เป็นต้น

7. จรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนประกันชีวิต

1. มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ

2. ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

3. รักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

4. เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อการพิจารณารับประกันหรือเพื่อความสมบูรณ์ของกรมธรรม์

5. ไม่เสนอแนะผู้ขอเอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์

6. ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อจูงใจให้เอาประกันชีวิต

7. ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิม เพื่อทำสัญญาใหม่หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

8. ไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนประกันชีวิตบริษัทอื่นหรือนายหน้าประกันชีวิตบุคคลอื่น

9. หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

10. ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีวปฏิญาณ

8. คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตที่ดี

เนื่องด้วยตัวแทนประกันชีวิตมีบทบาทอย่างมากต่อภาพพจน์และความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจประกันชีวิตจึงควรที่ตัวแทนทุกท่านจะต้องตระหนักถึงบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตน อีกทั้งพัฒนาตนเองให้รอบรู้ ทั้งในด้านหลักวิชาการและในด้านเทคนิคการขาย การขยายตลาด โดยทั่วไปตัวแทนที่ดีควรจะมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี ผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมิใช่ผู้ที่มีความสามารถในการขายแต่เพียงอย่างเดียวแต่จะต้องเป็นผู้ที่เพียบพร้อมในด้านวิชาการด้วย เพราะธุรกิจมีการพัฒนารูปแบบและวิวัฒนาการทางด้านวิชาการอยู่ตลอดเวลา ถ้าตัวแทนไม่ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดแล้วถึงระยะหนึ่งจะถึงจุดอับที่ไม่สามารถขยายตลาดได้ ดังนั้น ตัวแทนจึงต้องมีการพัฒนาตนเองให้ทันกับความก้าวหน้าของธุรกิจ

2. มีความสามารถในการขายและขยายตลาด ในธุรกิจประกิจประกันชีวิตมีวิธีการขายและขยายตลาดอยู่วิธีหนึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายมาก และเป็นวิธีการขยายตลาดที่มีประสิทธิภาพถ้าอยู่ในระบบและกรอบที่ถูกต้องวิธีนั้นก็คือ วิธีการสร้างตัวแทนแต่เนื่องจากในปัจจุบันการสร้างตัวแทนใหม่มักจะถูกบิดเบือน โดยตัวแทนเก่าที่อยู่เดิมจะชักชวนเข้ามาเป็นตัวแทนประกันชีวิตมีเจตนาแต่เพียงให้ผู้เข้ามาใหม่ไปขายญาติ หรือเพื่อนเมื่ออยู่ไปสักระยะหนึ่งตัวแทนใหม่จะขายให้ญาติหรือเพื่อนจนหมดและไม่สามารถหาตลาดใหม่ได้อีก ส่วนใหญ่จะเลิกหรือออกไปจากตลาดให้ผู้อยู่เดิมตามเก็บเบี้ยประกันภัยต่อไป เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะตัวแทนใหม่เหล่านี้ไม่ได้รับการ อบรมให้เป็นนักขายอาชีพจริงๆ ไม่ได้รับการปลูกฝังหรือเสริมสร้างความรู้ทางวิชาการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง แต่ถูกอบรมให้เป็นเพียงเครื่องมืออย่างหนึ่งในการขยายตลาดของตัแทนเก่า วิธีการนี้เป็นวิธีการที่ผิดและได้ผลเพียงในระยะเวลาสั้นเท่านั้น เพราะหากตัวแทนไม่ได้มีการบริการอย่างต่อเนื่องหรือขายโดยไม่รู้จริงจะเป็นผลลบต่อผู้เอาประกันชีวิตและในที่สุดก็จะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีให้เกิดแก่ธุรกิจโดยส่วนรวมและสะท้อนถึงตลาดของตัวแทนอาชีพในอนาคตด้วย

ความสามารถในการขายจะเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ประกอบกับความเข้าใจในหลักวิชาการ ชนิด ประเภท และรูปแบบของสินค้าใหม่ๆ ยิ่งขายได้มากเพียงใด เข้าพบลูกค้าได้มากเพียงใดก็จะยิ่งได้รับประสบการณ์เพิ่มมากขึ้น และต้องทำอย่างสม่ำเสมอด้วยเพื่อนำประสบการณ์มาปรับปรุงพัฒนาการขายและขยายตลาดให้มากขึ้น

3. มีนิสัยในการทำงานดี คือ ต้องเป็นคนที่มีระเบียบวินัยในการทำงาน มีการวางแผน ขยันขันแข็ง และมีความพยายามในการเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องไม่เสนอขายนอกเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัย หรือให้ร้ายเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน เพราะจะนำมาซึ่งทัศนคติที่ไม่ดีของธุรกิจทั้งระบบ

4. มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ภาระหน้าที่ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตพึงปฏิบัติควรประกอบด้วย

1. ต้องขายและเป็นการขายที่มีคุณภาพสมบูรณ์ต่อลูกค้าที่มีคุณภาพโดยพิจารณาว่า ลูกค้ามีความจำเป็นที่จะต้องประกันชีวิตหรือไม่ และที่สำคัญต้องมีอำนาจซื้อสามารถชำระเบี้ยประกันภัยได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดไป อย่าอ้อนวอนให้ลูกค้าช่วยซื้อหรือยัดเยียดขายเป็นอันขาด

2. ต้องเก็บเงินจากลูกค้าให้ได้ตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัยซึ่งนอกจากจะมุ่งเก็บเงินเพื่อความต่อเนื่องของกรมธรรม์แล้วยังเป็นการเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอด้วย

3. ต้องให้บริการลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลายไม่ทอดทิ้งลูกค้า เพราะเมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อ นอกจากเพราะเข้าใจในประโยชน์ของการประกันชีวิตแล้ว ส่วนหนึ่งเกิดความเชื่อถือไว้วางใจผู้เสนอขายว่าจะได้รับการบริการเมื่อเกิดเหตุตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ การบริการหลังการขายที่ดีจะนำมาซึ่งการขายตลาดครั้งต่อไป

4. ต้องประชาสัมพันธ์ธุรกิจและตัวเอง หมายถึงต้องหมั่นพยายามเข้าพบลูกค้าเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอเพื่อประชาสัมพันธ์แนะนำประโยชน์เกี่ยวกับการประกันชีวิตกับทั้งแนะนำให้ลูกค้ารู้จักและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต

5. ต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่เจริญก้าวหน้าก็ต่อเมื่อประชาชนเกิดความเชื่อถือศรัทธาในธุรกิจ และเป็นธุรกิจที่อาศัยความสุจริตใจต่อกันอย่างยิ่งทั้งฝ่ายผู้รับประกันภัย ผู้เอาประกันภัยโดยผ่านคนกลาง คือ ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ดังนั้น ตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องยึดมั่นในจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ มีความสุจริตใจและมีความสำนึกในหน้าที่ มีความรับผิดชอบจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตและเกี่ยวข้องกับบุคคล 3 กลุ่มด้วยกัน คือ

จรรยาบรรณต่อผู้เอาประกันชีวิต

1. ซื่อสัตย์ต่อลูกค้าผู้เอาประกันชีวิต
2. ให้บริการและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าผู้เอาประกันชีวิต
3. รักษาความลับของลูกค้าโดยเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่จำเป็น ข้อกำหนดที่ลูกค้าจะต้องแถลงข้อความจริงเพื่อการพิจารณารับประกันของบริษัทและข้อมูลนั้นไม่เปิดเผยต่อสาธารณชนทั่วไป

1. ต้องไม่ยุให้ลูกค้าสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำใหม่
2. ต้องไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จจากการประกันชีวิตให้ลูกค้า เพราะนอกจากจะเป็นการทุจริตต่อเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน การลดค่าบำเหน็จจะมีผลให้การบริการหลังการขายไม่สมบูรณ์ เพราะตัวแทนจะไม่มีรายได้เพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการบริการหลังการขายด้วยและเป็นการผิดต่อกฎหมาย

จรรยาบรรณต่อบริษัทประกันชีวิต

1. ซื่อสัตย์ต่อบริษัท
2. รักษาความลับของบริษัทต่อบุคคลภายนอก
3. ต้องเปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันชีวิตต่อบริษัทเพื่อประกอบพิจารณารับประกัน
4. ต้องไม่ให้ร้ายทับถมบริษัทอื่น เพราะจะทำให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อธุรกิจประกันชีวิต

จรรยาบรรณต่อเพื่อนร่วมอาชีพ

1. ซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ
2. ไม่ให้ร้ายทับถมซึ่งกันและกัน
3. ต้องเป็นคนหมั่นศึกษาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ
4. ต้องธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีวปฏิญาณอีกทั้งต้องปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงามด้วย

การพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้เจริญก้าวหน้าทัดเทียมนานาอารยะประเทศ ไม่เพียงแต่อาศัยมาตรการและวิธีการพัฒนาส่งเสริมจากหน่วยงานของรัฐเพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในภาคเอกชนและตัวแทนประกันชีวิตเป็นองค์กรหนึ่งที่จะมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งไม่เพียงแต่จะช่วยให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิตสาขาเดียวเท่านั้น แต่ยังหมายถึงความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงของระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศและตัวแทนประกันชีวิตจะเป็นองค์กรหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริมสร้างความมั่นคงดังกล่าวนี้ด้วย

9. คุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิต

1. บรรลุนิติภาวะ
2. มีภูมิลำเนาในประเทศไทย
3. ไม่เป็นวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
4. ไม่เคยต้องโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ที่กระทำโดยทุจริต เว้นแต่ได้พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี ก่อนวันขอรับใบอนุญาต

5. ไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลาย

6. ไม่เป็นนายหน้าขายประกันชีวิต

7. ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตในระยะเวลา 3 ปี ก่อนวันขอรับใบอนุญาต

8. ได้รับการศึกษาวิชาประกันชีวิตจากสถาบันการศึกษาที่นายทะเบียนประกาศ กำหนด หรือสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตได้ตามหลักและวิธีการที่นายทะเบียนประกาศกำหนด

10. การขอใบอนุญาตและการมอบอำนาจ

ผู้มีคุณสมบัติครบถ้วนทั้ง 8 ประการ ประสงค์จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทใด ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทนั้น พร้อมด้วยหนังสือแสดงความต้องการของบริษัทให้ผู้นั้นเป็นตัวแทนประกันชีวิตต่อนายทะเบียน

เมื่อนายทะเบียนได้พิจารณาคำขอของผู้นั้นแล้ว และเห็นว่าถูกต้องสมบูรณ์ให้ออกใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้กับบุคคลนั้น และแจ้งให้บริษัททราบ ตัวแทนประกันชีวิตอาจทำการในนามบริษัทได้ เมื่อได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัท ในเรื่อง

- ทำสัญญาประกันชีวิต
- รับเบี้ยประกัน

ในกรณีที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทใดอยู่แล้วแต่มีความประสงค์จะเป็นตัวแทนบริษัทอื่นอีก ก็สามารถทำได้โดยผู้ขอรับใบอนุญาตจะต้องยื่นหนังสือแสดงความยินยอมของบริษัทที่ผู้นั้นเป็นตัวแทนอยู่พร้อมหนังสือแสดงความต้องการของบริษัทใหม่นั้นทราบแล้วว่าผู้ขอเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทใดอยู่แล้ว เมื่อนายทะเบียนได้ออกใบอนุญาตแล้วให้แจ้งให้บริษัทที่เกี่ยวข้องทราบ ใบคำขอรับใบอนุญาต หนังสือแสดงความต้องการ หนังสือแสดงความยินยอม หนังสือมอบอำนาจ และใบอนุญาตเป็นตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิต ให้ทำตามแบบที่นายทะเบียนกำหนด บทกำหนดโทษ ผู้ใดกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิตโดยไม่ได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตัวแทนประกันชีวิตผู้ใดทำสัญญาประกันชีวิตหรือตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือพนักงานของบริษัทผู้ใดรับเบี้ยประกันภัยโดยไม่ได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัทต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

11. การเพิกถอนใบอนุญาต

นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตเมื่อปรากฏว่า

1. กระทำการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535
2. ขาดคุณสมบัติการเป็นตัวแทน
3. ดำเนินงานทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัยผู้รับประโยชน์ หรือประชาชน

12. การอุทธรณ์คำสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

ตัวแทนที่ถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาต ตามมาตรา 81 มีสิทธิ์อุทธรณ์ต่อรัฐมนตรี ภายในสิบห้าวันนับตั้งแต่วันที่ได้ทราบคำสั่ง คำวินิจฉัยของรัฐมนตรีให้เป็นที่สิ้นสุด

13. อัตราค่าธรรมเนียม (ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535)

1. ค่าสมัครสอบความรู้ 200 บาท
2. ค่าใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต 300 บาท
3. ค่าต่อใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต ประเภท 1 ปี 200 บาท
4. ค่าต่อใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต ประเภท 5 ปี 800 บาท
5. ค่าขอใบแทนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต 200 บาท

หมายเหตุ ในส่วนของค่าธรรมเนียมต่างๆ นั้น ปัจจุบันยังคงใช้ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 แต่อาจจะมีการเปลี่ยนแปลง หากมีการประกาศกฎกระทรวงเพิ่มเติม พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

   กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ 2547

2. กลุ่มตัวอย่าง

   กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นประชาชน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ 2547 ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 200 คน เป็นชาย 100 คนและ เป็นหญิง 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 แบบสอบถามทัศนคติต่อตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติต่อตัวแทนประกันชีวิต

ชุดที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามข้อมูลด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการการทำงาน และรายได้

โปรดอ่านข้อความ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( )และเติมข้อความในช่องว่าง..ให้สมบูรณ์ตามความเป็นจริงของท่านหน้าข้อความดังกล่าว

1. เพศ
   ( ) ชาย
   ( ) หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส
   ( ) โสด
   ( ) คู่
4. วุฒิการศึกษา
   ( ) ปริญญาตรี
   ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี
5. ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี
6. รายได้.....บาท / เดือน (รายได้รวม)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติของประชาชนที่มีผลต่อตัวแทนประกันชีวิต

โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับทัศนคติต่อตัวแทนประกันชีวิตเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามทัศนคติของประชาชนของล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2538 : 100-104)

2.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามทัศนคติต่อตัวแทนประกันชีวิตตามแนวคิดที่ได้จาก ข้อ 2.1 และ 2.2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ระดับ 5 ของ ลิเคอร์ท (Likert scale)

ตัวอย่างแบบสอบถามด้านความคิด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความคิดท่านที่มีต่อตัวแทนประกันชีวิต เมื่ออ่านข้อความจบแล้ว โปรดพิจารณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่ง 5 ช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง	ตรงกับความคิดของท่านมาก
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ค่อนข้างตรงกับความคิดของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ไม่ตรงกับความคิดของท่าน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ไม่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
0	อาชีพตัวแทนเป็นอาชีพที่มีอิสระในการทำงาน					

ตัวอย่างแบบสอบถามด้านความรู้สึก

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความรู้สึกของท่านที่มีต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต เมื่อท่านอ่านข้อความจบแล้ว โปรดพิจารณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 5 ระดับ

มากที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ค่อนข้างตรงกับความรู้สึกของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
น้อย	หมายถึง	ไม่ตรงกับความรู้สึกของท่าน
น้อยที่สุด	หมายถึง	ไม่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0	ข้าพเจ้าชอบอาชีพตัวแทนประกัน					

ตัวอย่างแบบสอบถามแนวโน้มพฤติกรรมที่จะทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมต่าง ๆ ของอาชีพตัวแทนประกันชีวิตถ้าท่านจะทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตท่านจะทำอย่างไร เมื่ออ่านข้อความจบแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ท่านเคยแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านั้นมากน้อยเพียงใด แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

เป็นประจำ	หมายถึง	ตรงกับการกระทำของท่านทุกครั้ง
บ่อย	หมายถึง	ตรงกับการกระทำของท่านเกือบทุกครั้ง
บางครั้ง	หมายถึง	ตรงกับการกระทำของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
น้อยครั้ง	หมายถึง	ตรงกับการกระทำของท่านน้อยครั้ง
น้อยครั้งที่สุด	หมายถึง	ตรงกับการกระทำของท่านน้อยครั้งมากจนแทบจะไม่เกิดเลย

ข้อที่	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อย	บางครั้ง	น้อยครั้ง	น้อยครั้งที่สุด
0	เมื่อผมจบปริญญาตรี ผมจะสมัครเป็นตัวแทนประกันชีวิต					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก

ด้านความคิด	ด้านความรู้สึก	แนวโน้มที่จะทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิต			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มากที่สุด	เป็นประจำ	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วย	มาก	บ่อย	ให้	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ปานกลาง	บ้างครั้ง	ให้	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	น้อย	น้อยครั้ง	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	น้อยที่สุด	น้อยครั้งที่สุด	ให้	1	คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์ .3528 :9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.75 – 5.00 หมายถึง มีทัศนคติทางบวกต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.26 – 3.74 หมายถึง มีทัศนคติปานกลางต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.25 หมายถึง มีทัศนคติทางลบต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ชุดที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามบุคลิกภาพของนลนี ธรรมอำนวยสุข (2541)

2.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพจากความรู้ที่ได้จาก ข้อ2.1 และ 2.2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ระดับ 5 ของ ลิเคอร์ท (Likert scale)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันของท่านขอให้ท่านอ่านข้อความจบแล้วพิจารณาเป็นจริง หรือตรงกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใดโปรดพิจารณาทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

จริงที่สุด หมายถึง ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	เมื่อท่านมีนัดท่านมักจะไปให้ถึงที่หมายก่อน					
00	ท่านรู้สึกโมโหเมื่อมีคนมาขัดจังหวะเวลาที่ท่านกำลังทำงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้ (อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. 2533 : 57-58)

ผู้ที่มีบุคลิกภาพเอ หมายถึง ผู้ที่ได้คะแนน 43-85
ผู้ที่มีบุคลิกภาพบี หมายถึง ผู้ที่ได้คะแนน 17-42

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ รศ. เวธนี กรีทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และอาจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ ตรวจสอบ ความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-

กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test โดยเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาเป็นแบบทดสอบในการวิจัย ได้ผลดังนี้

2.1 แบบสอบถามทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต มี 34 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.321-10.630

2.2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ มี 17 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 3.566 - 10.964

3. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้วในข้อ 2 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α- Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ผลดังนี้

3.1 แบบสอบถามทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตมีค่าความชื่อมั่นเท่ากับ .9421

3.2 แบบสอบถามบุคลิกภาพมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8023

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยเก็บรวบรวมจากประชาชนในกรุงเทพมหานครที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลให้เสร็จสิ้นระหว่างวันที่ 10 กรกฎาคม 2547 – 31 กรกฎาคม 2547 ได้จำนวน 200 ฉบับ

2. ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์คือตอบครบทุกข้อปรากฏว่า สมบูรณ์ทุกฉบับแล้วจึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ของประชาชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ บุคลิกภาพ รายได้ โดยวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตตามตัวแปร ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ และบุคลิกภาพ โดยใช้ t - test

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตตามตัวแปรรายได้ โดยวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทิศทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ถ้ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheff 's Method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
    1.1 ค่าร้อยละ
    1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
    1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิตที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่
    2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบโดยใช้ t-test
    2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α- Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
    3.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ของประชาชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ บุคลิกภาพ รายได้ โดยวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
    3.2 วิเคราะห์ทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
    3.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตตามตัวแปร ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ และบุคลิกภาพ โดยใช้ t - test
    3.4 วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตตามตัวแปรรายได้ โดยวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทิศทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ถ้ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheff 's Method)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t- Distribution
F	แทน	แทนค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
SS	แทน	Sum of Squares
Ms	แทน	Mean Squares
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ของประชาชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ บุคลิกภาพ รายได้ โดยวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตตามตัวแปร ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ และบุคลิกภาพ โดยใช้ t - test

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตตามตัวแปรรายได้ โดยวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทิศทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ถ้ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheff 's Method)

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ , อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ บุคลิกภาพ รายได้

ตอนที่ 2 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ตอนที 3 แสดงผลการวิเคราะห์ทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ บุคลิกภาพ และรายได้

ดังแสดงในตาราง 1 – 9

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของประชาชน กรุงเทพมหานครจำแนกเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์ บุคลิกภาพ และรายได้

ตัวแปร	ระดับตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	84	46.2
	หญิง	100	53.8
	รวม	184	100.0
อายุ	มากกว่า 30 ปี	72	39.2
	ไม่เกิน 30 ปี	112	60.8
	รวม	184	100.0
สถานภาพสมรส	คู่	41	22.3
	โสด	143	77.7
	รวม	184	100.0
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	151	82.1
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	17.9
	รวม	184	100.0
บุคลิกภาพ	แบบ เอ	100	54.4
	แบบ บี	84	45.6
	รวม	184	100.0
ประสบการณ์	ไม่เกิน 5 ปี	113	61.4
	6 – 10 ปี	71	38.6
	รวม	184	100.0
รายได้	ต่ำ(ต่ำกว่า10,000)	13	7.0
	ปานกลาง(10,001-20,000)	104	56.5
	สูง(มากกว่า 20,000)	67	36.5
	รวม	184	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ประชาชนจำนวน 184 คน เป็นประชาชนเพศชายมีจำนวน 84 คน เป็นประชาชนเพศหญิงมีจำนวน100 คนคิดเป็นร้อยละ 46.2 และ 53.81 ตามลำดับ เมื่อจำแนกอายุ พบว่า ประชาชนอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 และประชาชนอายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 เมื่อจำแนกสถานภาพสมรส พบว่า ประชาชนคู่ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และประชาชนโสด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 77.7 เมื่อจำแนกวุฒิการศึกษา พบว่า ประชาชนปริญญาตรี จำนวน 151 คิดเป็นร้อยละ 82.1 และประชาชนต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 เมื่อจำแนกบุคลิกภาพ พบว่า ประชาชนบุคลิกภาพเอ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 และประชาชนบุคลิกภาพบี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 เมื่อจำแนกประสบการณ์ พบว่า ประชาชนประสบการณ์ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 113 คน คิด เป็นร้อยละ 61.4 และประชาชนประสบการณ์ 6 –10 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 เมื่อจำแนกรายได้ พบว่า ประชาชนรายได้ต่ำ(ต่ำกว่า 10,000) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ประชาชนรายได้ปานกลาง(10,000-20,000) จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และประชาชนรายได้สูง(มากกว่า 20,000) จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ของประชาชน กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
ทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของ ประชาชน กรุงเทพมหานคร	3.21	16.62	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า ประชาชน กรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร ระหว่าง เพศชายและเพศหญิง

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t
ชาย	85	3.3	.5305	.537
หญิง	99	3.2	.4521	

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนเพศชายและหญิงมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชนกรุงเทพมหานคร ระหว่างอายุมากกว่า 30 ปีและไม่เกิน 30 ปี

อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	t
มากกว่า 30 ปี	72	3.3	.5166	1.204
ไม่เกิน 30 ปี	112	3.2	.4693	

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนอายุมากกว่า 30 ปีและไม่เกิน 30 ปีมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 5 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชนกรุงเทพมหานคร ระหว่างสถานภาพโสด กับ คู่

สถานภาพสมรส	N	$\bar{X}$	S.D.	t
คู่	41	3.2	.3449	2.065
โสด	143	3.4	.5172	

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนสถานภพโสด กับ คู่มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 6 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร ระหว่างปริญญาตรี กับ ต่ำกว่าปริญญาตรี

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	t
ปริญญาตรี	151	3.3	.4602	.383
ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	3.2	.6110	

จากตาราง 6 พบว่า ประชาชนที่วุฒิการศึกษาระหว่างปริญญาตรี กับ ไม่ใช้ปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 7 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร ระหว่างประสบการณ์ ไม่เกิน 5 ปี และ 6 –10 ปี

ประสบการณ์	N	$\bar{X}$	S.D.	t
ไม่เกิน 5 ปี	113	3.2	.4767	2.168 *
6 –10 ปี	71	3.3	.4956	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ ไม่เกิน 5 ปี และ 6 –10 ปีมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตาราง 8 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร ระหว่างบุคลิกภาพแบบ เอ และ บี

บุคลิกภาพ	N	$\bar{X}$	S.D.	t
แบบ เอ	100	3.3	.5705	1.138
แบบ บี	84	3.2	.3680	

จากตาราง 8 พบว่า ประชาชนที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ และ บี มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทิศทางเดียว ทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร ระหว่างรายได้ สูง ปานกลาง และ ต่ำ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	1.174	5.872	.002
ภายในกลุ่ม	181	43.744	.242	
รวม	183	43.745		

จากตาราง 9 พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5
บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการค้นคว้า
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชนกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชนกรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์บุคลิกภาพ และรายได้

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชาชน กรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อการประกันชีวิตในระดับปานกลาง

2. ประชาชนกรุงเทพมหานครชายและหญิงมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน

3. ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน

4. ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน

5. ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน

6. ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ต่างกันมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน

7. ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน

8. ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ 2547

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นประชาชน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ 2547 ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 200 คน เป็นชาย 100 คนและ เป็นหญิง 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 แบบสอบถามทัศนคติต่อตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติต่อตัวแทนประกันชีวิต มี 34 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .9421

ชุดที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ มี 17 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .8023

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยเก็บรวบรวมจากประชาชนในกรุงเทพมหานครที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลให้เสร็จสิ้นระหว่างวันที่ 10 กรกฎาคม 2547 – 31 กรกฎาคม 2547 ได้จำนวน 200 ฉบับ

2. ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์คือตอบครบทุกข้อปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับแล้วจึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ของประชาชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ บุคลิกภาพ รายได้ โดยวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตตามตัวแปร ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ และบุคลิกภาพ โดยใช้ t - test

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตตามตัวแปรรายได้ โดยวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทิศทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ถ้ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheff 's Method)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

1. ประชาชนกรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อการประกันชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชนกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปร ได้ผลดังนี้

2.1 ประชาชนกรุงเทพมหานครเพศชายและหญิงมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ประชาชนกรุงเทพมหานครอายุมากกว่า 30 ปีและไม่เกิน 30 ปี มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพโสด กับประชาชนที่มีสถานภาพคู่มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ประชาชนกรุงเทพมหานครที่วุฒิการศึกษาปริญญาตรี กับ ต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ ไม่เกิน 5 ปี และ 6 –10 ปี มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ และ บี มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.7 ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันที่มีทัศนคติต่อการเป็นตัว

แทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

1. ประชาชนกรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อการประกันชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าประชาชนได้มีความเข้าใจต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในระดับที่ประชาชนเริ่มที่จะให้ความสนใจและให้ความสำคัญต่ออาชีพตัวแทนประกัน ในอดีตที่ผ่านมาประชาชนมักจะมองอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพไม่มั่นคงต่อการทำงานเพราะเป็นอาชีพที่ไม่มีรายได้ที่แน่นอน และเป็นอาชีพที่ชอบหลอกล่วงประชาชนทำให้ประชาชนมองว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพหาความมั่นคงในชีวิตการทำงานไม่ได้ จึงทำให้ประชาชนในอดีตจึงไม่สนใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเพราะขาดความมั่นคงในการทำงานและเชื่อถือไม่ได้แต่ในปัจจุบันสังคมสมัยใหม่เริ่มให้ความสำคัญกับอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เพราะเหตุผลหนึ่งที่รัฐบาลเริ่มเข้ามาให้ความสำคัญต่อการประกันชีวิตต่อประชาชนมากขึ้นทำให้การประกันชีวิตจึงเป็นสิ่งหนึ่งที่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เริ่มที่จะเข้าใจจากสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์วิทยุ ได้มีการออกข่าวเรื่องการประกันชีวิต เช่นข่าวการทำประกันชีวิตเอื้ออาธรของรัฐบาลที่ต้องการให้ประชาชนมีประกันชีวิต หรือจากสื่อโฆษณาจากโทรทัศน์ของบริษัทประกันชีวิตเอกชนที่ลงโฆษณาในโทรทัศน์ทำให้ประชาชนเริ่มที่จะสนใจและมีความเข้าใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในระดับหนึ่งจึงทำให้อาชีพตัวแทนประกันชีวิตในปัจจุบันประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเริ่มมีความเข้าและสนใจที่จะเป็นตัวแทนประกันชีวิต

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชนกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปร ได้ผลดังนี้

2.1 ประชาชนกรุงเทพมหานครเพศชายและหญิงมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตใกล้เคียงกัน ทั้งนี้เพราะ เพศชายและเพศหญิงมีความกระตือรือร้นและมุ่งมันในการทำงานเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และสังคมทั่วไป และในสภาพเศรษฐกิจในสังคมปัจจุบันทำให้ทุกคนต้องช่วยกันทำมาหากิน เพื่อหารายได้มาจุนเจือครอบครัวโดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ไม่ว่าเพศใดต่างต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน เพื่อการไต่เต้าไปสู่ระดับผู้บริหาร เพศชายและเพศหญิงต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานและมุ่งหวังให้ได้ผลตอบแทน จึงพยายามชักจูงและสร้างความมั่นใจให้กับตัวเอง ดังนั้นเพศชายและเพศหญิงบ้างคนจึงมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตใกล้เคียงกัน

2.2 ประชาชนกรุงเทพมหานครอายุมากกว่า 30 ปีและไม่เกิน 30 ปีมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครไม่วาจะมีอายุมากกว่า 30 ปีและไม่เกิน 30 ปี ต่างก็มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตใกล้เคียงกัน ทั้งนี้เพราะ ประชาชนมองว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตไม่ได้

จำกัดอายุในการทำงาน ประชาชนสามารถเป็นตัวแทนประกันชีวิตทำงานได้ไปจนแก่เพราะเนื่องจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตไม่ได้จำกัดอายุในการทำงานในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ประชาชนในกรุงเทพมหานครสามารถทำได้จนกว่าไม่มีแรงในการทำงาน ดังนั้นจึงทำให้ตัวแทนประกันชีวิต ไม่ได้เป็นอุปศักดิ์ต่อการทำงาน ทำให้ ประชาชนกรุงเทพมหานครอายุมากกว่า 30 ปีและไม่เกิน 30 ปีมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตใกล้เคียงกัน

2.3 ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพโสด กับ ประชาชนที่มีสถานภาพคู่มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครสถานภาพโสดกับประชาชนที่มีสถานภาพคู่มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตใกล้เคียงกัน ทั้งนี้เพราะ ประชาชนในกรุงเทพมหานครสถานภาพโสดและสถานภาพคู่มองว่าการประกันชีวิตสิ่งที่มีประโยชน์สามารถช่วยเหลือต่อครอบครัวได้ เพราะถ้าได้ทำประกันชีวิตเอาจะสามารถช่วยเหลือภาระหนีสินและช่วยเป็นทุนการศึกษาให้บุตรได้ จึงทำให้ประชาชนสถานภาพโสดและสถานภาพคู่มองเรื่องการประกันชีวิตเป็นเรื่องที่ดี จึงมีความเข้าใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต จึงทำให้ประชาชนที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพคู่มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตใกล้เคียงกัน

2.4 ประชาชนกรุงเทพมหานครที่วุฒิการศึกษาปริญญาตรี กับ ต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครที่วุฒิการศึกษาปริญญาตรี กับ ต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตใกล้เคียงกัน ทั้งนี้เพราะ ประชาชนกรุงเทพมหานคร มีการศึกษาต่างกันต้องมีการดิ้นรันเพื่อความอยู่รอดของตนเองจึงต้องพยายามหางานทำให้กรุงเทพมหานคร ประชาชนจึงมองว่าอาชีพตัวแทนเป็นสิ่งท้าทายต่อการทำงาน ถ้าสามารถทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตได้ ก็จะสามารถทำให้ตัวเองประสบความสำเร็จได้ และสิ่งที่สำคัญการเป็นตัวแทนประกันไม่ได้จำกัดวุฒิการศึกษาประชาชนสามารถทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตได้ จึงทำให้ประชาชนกรุงเทพมหานครที่วุฒิการศึกษาปริญญาตรี กับ ต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตใกล้เคียงกัน

2.5 ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ ไม่เกิน 5 ปี และ 6 –10 ปี มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์6 –10 ปีและประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 5 ปี จะมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตดีกว่าทั้งนี้เพราะ ประชาชนที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปจะมีสบการณ์ทำงานในด้านการทำงานเป็นทีม การบริหารเวลา การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และมีจิตวิทยาการในการทำงานร่วมกัน จึงทำให้ประชาชนที่มีประสบการตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปมีโอกาสมาทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตได้มากกว่า เพราะประสบการณ์ทำงานยิ่งมีประสบการณ์ ก็สามารถนำมาใช้กับอาชีพตัวแทนประกันชีวิตได้ จึงทำให้ประชาชน

กรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 6 –10 ขึ้นไป มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตได้ดีกว่ากลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน ไม่เกิน 5 ปี

2.6 ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ และ บี มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ และ บี มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตใกล้เคียงกัน ทั้งนี้เพราะ ผู้วิจัยเห็นว่าหากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากับตัวแทนประกันชีวิตน่าจะพบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต บุคลิกภาพแบบ เอ และบี เพราะบุคลิกภาพ เอ มีบุคลิกภาพชอบความก้าวหน้าในอาชีพ ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆจะไม่ย่อมยอท้อต่อการทำงาน และมุ่งที่จะให้ตนเองประสบความสำเร็จ ซึ่งว่าเป็นคุณสมบัติที่ดีต่อการทำงานในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ส่วน บุคลิกภาพ บี จะมีบุคลิกภาพใจเย็น สุขุม มีความอดทนรอได้ ซึ่งในส่วนของบุคลิกภาพ บี ถือว่าเป็นบุคลิกภาพเหมาะสมจะเป็นตัวแทนประกันชีวิตได้ เพราะอาชีพตัวแทนประกันเป็นอาชีพต้องรอคอยได้ และต้องมีพยายามสูงต่อการรอคอย จึงทำให้ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ และ บี มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตใกล้เคียงกัน

2.7 ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่ำ ปานกลาง และรายได้สูงมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตใกล้เคียงกันทั้งนี้เพราะประชาชนทุกคน ต่างก็ต้องดิ้นรันเพื่อหารายได้นำมาใช้ในชีวิตประจำเพราะสังคมเมืองในกรุงเทพมหานครต้องดิ้นร้นและแข่งขันต่อการทำงานไม่ว่าอาชีพใด ต้อง พยายามหารายได้มาจุนเจือในครอบครัว สังคมเมืองในกรุงเทพมหานครเป็นสังคมที่ใหญ่ประชาชนทุกคนต้องหาเช้ากินค่ำเพื่อที่จะมีรายได้เข้ามาใช้จ่ายภายในครอบครัว นอกเหนือจากรายได้ที่จะได้รับแล้วความแตกต่างระหว่างสังคมชนบทและสังคมในกรุงเทพมหานครมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตในแต่ละวันสูงมากกว่าสังคมในชนบทเพราะเนื่องมาจากสังคมในกรุงเทพมหานครมีค่าครองชีพสูงกว่าในสังคมชนบททำให้คนในกรุงเทพมหานครต้องพยายามหารายได้มาให้มากที่สุดเพื่อจะอยู่ในสังคมเมืองได้ จึงต้องดิ้นร้นพยายามหางานทุกวิธีการเพื่อหารายได้มาให้มากที่สุด จึงทำให้ไม่สามารถจะเลือกอาชีพใดได้ขอให้มีรายได้ยิ่งมากยิ่งดี จึงทำให้ประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตใกล้เคียงกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการเสนอผลงานวิจัยนำไปใช้

1. จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ มีทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรหาทางส่งเสริม ประชาชนกรุงเทพมหานครมีทัศนคติทางบวกต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

2. จากผลการศึกษาประสบการณ์ทำงาน 6 –10 ขึ้นไป ทำให้มีทัศนคติทางบวกต่อตัวแทนประกันชีวิตมาก ผู้ที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี ดังนั้นควรเลือกตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์ทำงาน 6 ปีขึ้นไป มาทำงานในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมากกว่า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมนอกเหนือจากตัวแปรที่ศึกษามาแล้ว เช่น ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจการประกันชีวิต อาชีพและการกล้าแสดงออก

2. ควรศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตจากผู้ประสบความสำเร็จในการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

3. ควรศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตในภูมิภาคโดยเฉพาะจังหวัดใหญ่ๆ เช่น จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดขอนแก่น จังหวัดสงขลา และจังหวัดนครราชสีมา

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประชาชน กรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 แบบสอบถามทัศนคติต่อตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน
ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
ตอนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติต่อตัวแทนประกันชีวิต

ชุดที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้
นาย ไมตรี เอี่ยมปรีชา
นิสิตปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามข้อมูลด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการการทำงาน และรายได้

โปรดอ่านข้อความ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) และเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์ตามความเป็นจริงของท่านหน้าข้อความดังกล่าว

1. เพศ
   ( ) ชาย
   ( ) หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส
   ( ) โสด
   ( ) คู่
4. วุฒิการศึกษา
   ( ) ปริญญาตรี
   ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี
5. ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี
6. รายได้.....บาท / เดือน (รายได้รวม)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติของประชาชนที่มีผลต่อตัวแทนประกันชีวิต

1. ด้านความคิด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความคิดท่านที่มีต่อตัวแทนประกันชีวิต เมื่ออ่านข้อความจบแล้ว โปรดพิจารณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่ง 5 ช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง	ตรงกับความคิดของท่านมาก
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ค่อนข้างตรงกับความคิดของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ไม่ตรงกับความคิดของท่าน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ไม่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	ข้าพเจ้าคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีโอกาสดำรงตำแหน่งสำคัญของประเทศ					
2.	ข้าพเจ้าคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีโอกาสไปศึกษาต่อต่างประเทศได้ง่ายกว่าอาชีพอื่น					
3.	ข้าพเจ้าคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตมีชื่อเสียง……					
4.	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้ที่มีชื่อเสียงด้วยในสังคม					
5.	อาชีพตัวแทนประกันชีวิตสามารถเลื่อนตำแหน่งไปได้เรื่อยๆ					
6.	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีโอกาสได้ช่วยเหลือส่วนรวม					

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7.	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ได้ใช้ความคิดเป็นของตนเองได้อย่างเต็มที่					
8.	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีเทคโนโลยีอันทันสมัย					
9.	ข้าพเจ้าคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตขาดโอกาสไปดูงาน และไปฝึกอบรมต่างประเทศ					
10.	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ช่วยเหลือสังคม					
11.	การเลื่อนตำแหน่งของตัวแทนประกันชีวิต ขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงานมากกว่าระบบพวกพ้อง					
12.	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีเกียรติ					
13.	ข้าพเจ้าคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ท้าทายความสามารถ					
14.	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีความเป็นอิสระในการทำงาน					
15.	สังคมยอมรับและเปิดทางให้กับผู้ที่เป็นตัวแทนประกันชีวิต					
16.	การเลื่อนตำแหน่งของตัวแทนประกันชีวิตขึ้นอยู่กับความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง					
17.	ตัวแทนประกันชีวิตมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ					
18.	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีโอกาสศึกษาต่อในระดับสูง					

2. ด้านความรู้สึก

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความรู้สึกของท่านที่มีต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต เมื่อท่านอ่านข้อความจบแล้ว โปรดพิจารณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 5 ระดับ

มากที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ค่อนข้างตรงกับความรู้สึกของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
น้อย	หมายถึง	ไม่ตรงกับความรู้สึกของท่าน
น้อยที่สุด	หมายถึง	ไม่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ข้าพเจ้าพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต					
2.	ข้าพเจ้าภูมิใจที่ตัวแทนประกันชีวิตได้มีโอกาสช่วยเหลือประเทศชาติ					
3.	ข้าพเจ้าภาคภูมิในใจในตัวแทนประกันชีวิตมีโอกาสได้ทำประโยชน์แก่สังคม					
4.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ไม่น่าสนใจ					
5.	ข้าพเจ้าภาคภูมิใจที่ตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม					
6.	ข้าพเจ้ารู้สึกรักในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เพราะมีคุณค่าต่อสังคม					
7.	ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เพราะมีโอกาสหารายได้พิเศษ					
8.	ข้าพเจ้าชอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่มีโอกาสในการศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศ					

3. แนวโน้มพฤติกรรมที่จะทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมต่าง ๆ ของอาชีพตัวแทนประกันชีวิตถ้าท่านจะทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตท่านจะทำอย่างไร เมื่ออ่านข้อความจบแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่กำหนด 5 ระดับ คือ

เป็นประจำ	หมายถึง	ตรงกับการกระทำของท่านทุกครั้ง
บ่อย	หมายถึง	ตรงกับการกระทำของท่านเกือบทุกครั้ง
บางครั้ง	หมายถึง	ตรงกับการกระทำของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
น้อยครั้ง	หมายถึง	ตรงกับการกระทำของท่านน้อยครั้ง
น้อยครั้งที่สุด	หมายถึง	ตรงกับการกระทำของท่านน้อยครั้งมากจนแทบจะไม่เกิดเลย

ที่	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อย	บางครั้ง	น้อยครั้ง	น้อยครั้งที่สุด
1	ตัวแทนประกันชีวิตทำให้ข้าพเจ้ามีความอดทนในการทำงานสูงขึ้น					
2.	ตัวแทนประกันชีวิตในบรรยากาศที่เป็นกันเองกับลูกค้า					
3.	ตัวแทนประกันชีวิตทำให้ข้าพเจ้ามีความละเอียดรอบคอบมากขึ้น					
4.	ข้าพเจ้าเข้าสังคมมากขึ้นเมื่อเป็นตัวแทนประกันชีวิต					
5.	ข้าพเจ้าแสดงความสามารถในการขายประกันเมื่อมีโอกาส					
6.	ในฐานะตัวแทนประกันชีวิต ข้าพเจ้าไม่เคยพูดในสิ่งที่เป็นผลร้ายต่อลูกค้า					
7.	ข้าพเจ้าสร้างชื่อเสียงให้ตัวเองได้ด้วยอาชีพตัวแทนประกันชีวิต					
8.	ข้าพเจ้าอ่านหนังสือและข่าวสารของการประกันชีวิตอยู่เสมอ					

ชุดที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อคำคำถามเกี่ยวกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันของท่าน ขอให้ท่านอ่านข้อความจบแล้วพิจารณาว่าเป็นจริง หรือตรงกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด โปรดพิจารณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในชองใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของทานมากที่สุดเพียงข้อเดียว

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบ้างครั้งไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	เมื่อท่านมีนัดท่านมักจะไปให้ถึงที่หมายก่อน					
2.	ท่านรู้สึกโมโหเมื่อมีคนมาขัดจังหวะเวลาที่ท่านกำลังทำงาน					
3.	ท่านคิดว่าเวลาผ่านไปรวดเร็วจนท่านไม่สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจได้					
4.	ท่านคิดว่าเป็นการเสียเวลามากถ้าต้องไปรอซื้อของในร้านที่มีลูกค้าแน่น					
5.	ท่านรู้สึกไม่สบายใจถ้างานของท่านดำเนินไปอย่างล่าช้า					
6.	ท่านเป็นคนที่เริ่มต้นทำสิ่งใดแล้วต้องทำให้เสร็จ					
7.	ท่านรู้สึกว่าท่านต้องทำสิ่งต่าง ๆ อย่างรวดเร็วเพื่อแข่งกับเวลา					

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
8.	ท่านรู้สึกว่าท่านอยากทำธุระให้เสร็จโดยเร็วที่สุด					
9.	ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ต้องเข้าแถวเพื่อรอรับการบริการ เช่น ธนาคาร หรือที่ทำการไปรษณีย์					
10.	ท่านไม่ชอบให้ใครมาขัดจังหวะการทำงานของท่าน					
11.	ท่านรู้สึกทนไม่ได้ถ้าต้องทำงานร่วมกับคนที่ทำงานอย่างขอไปที					
12.	ถ้าท่านต้องฟังคนที่พูดไม่รู้จักจบท่านรู้สึกทนไม่ได้					
13.	ท่านเป็นคนที่ต้องทำงานที่รับผิดชอบให้เสร็จก่อนกำหนดเวลาเสมอ					
14.	ท่านเป็นคนที่ทำงานความรวดเร็ว ว่องไว					
15.	เมื่อท่านต้องทำสิ่งซ้ำซาก ท่านจะรู้สึกหงุดหงิด					
16.	ท่านไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องกระตือรือร้นในการทำงาน					
17.	เพื่อน ส่วนใหญ่ เห็นว่าท่านเป็นคนที่จริงจังกับงาน					

ภาคผนวก ค
ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อและค่าความเชื่อมั่น

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) แบบสอบถามทัศนคติต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	6.742	17	9.477
2	7.081	18	9.277
3	10.011	19	7.060
4	7.162	20	10.630
5	8.245	21	9.354
6	8.480	22	4.946
7	8.582	23	8.680
8	4.077	24	6.450
9	8.909	25	6.701
10	5.802	26	5.492
11	9.343	27	-2.362
12	6.054	28	6.539
13	6.697	29	5.388
14	7.462	30	5.728
15	2.321	31	5.778
16	7.477	32	6.767
17	9.477	33	6.368
		34	-4.454

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9421

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	4.081
2	3.566
3	4.748
4	5.234
5	7.407
6	10.964
7	8.576
8	9.639
9	5.986
10	7.963
11	7.553
12	6.434
13	8.171
14	7.175
15	4.692
16	4.194
17	6.487

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .8023

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมการประกันภัย. (2535). *การประกันภัย.* กรุงเทพฯ : กระทรวงฯ.

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2528) จิตวิทยาการศึกษา กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศรีเดชา

จันทรา ด่านภู่วงศ์. (2539). *ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อทัศนคติการทำประกันชีวิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.

ชัชวาล โชติวนิช. (2511). *แนวทางสู่ความสำเร็จในการขายประกันชีวิต.* กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

ชูศักดิ์ บัวแก้ว และสุณี กุลตระวุฒิ. (2541). *ลักษณะการทำประกันชีวิตและการทำวินาศภัยของผู้อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

ชูเกียรติ ประมวลผล. (2520). *คำบรรยายหลักการประกันชีวิต.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นันทพร เรืองพยัคฆ์. นุชน้อย สุคันโธ และกฤติยา อธิทวัส. (2541). *ทัศนคติและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในสายงานอาชีพของนักบัญชีในธุรกิจเอกชน.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

เบญจมาศ ยิ่งยวด. (2541). *บทบาทของการฝึกอบรมต่อธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2536). *ทัศนคติ : การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมอนามัย.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ โอเดียน สโตร์.

_____. (2526)" *ทัศนคติการวัดความเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย.* กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ประสงค์ ประณีตผลรัง และคณะ. (2543). *หนังสือบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ.* กรุงเทพฯ : บริษัท ธนวัชการพิมพ์ จำกัด.

ประสิทธิ์ โฆวิไลกูล และโสตถิธร มัลลิกะมาส. (25325). *ผลกระทบการค้าบริการจากการเปิดเสรีภายหลังการเจรจาการค้าหลายฝ่ายรอบอุรุกวัยสาขาประกันภัย.* กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยกฎหมายและพัฒนานิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มาลีนี เชษฐ์โชติศักดิ์. (2534). *ปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

มัลลิกา นกแย้ม. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพการขายของพนักงานขาย บริษัท ซิงเกอร์ ประเทศไทย* จำกัด (มหาชน), สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ), กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วรภรณ์ แดงเจริญ. (2544). *ตัวแปรที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการเลือกเหล่าทหารเรือของนักเรียนชั้นเตรียมทหาร โรงเรียนเตรียมทหาร ในสังกัดกรมยุทธศึกษา กองบัญชาการทหารสูงสุด กระทรวงกลาโหม.* กรุงเทพ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ประสานมิตร. อัดสำเนา.

วัลนิภา ฟัดเปีย. (2539) ทัศนะคติต่อวิชาชีพครูของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. การอุดมศึกษา กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒประสานมิตร อัดสำเนา.

ศรีสุกิจ อำนาจประเสริฐ. (2530). *ความเห็นของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อการทำประกันชีวิต*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด

สมพงศ์ เกษมสิน. (2521) การบริหาร ไทยวัฒนาพานิช. กรุงเทพฯ.

สมพร พรหมจรรย์ (2540) สถาภาพและความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสายการบริหารทางวิชาการและสายธุรการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ สงขลา ปริญญานิพนธ์. กศ.ม. กรุงเทพฯ : อัดสำเนา.

สวัสดิ์ สุวรรณอักษร (2532) กุมภาพันธ์ – มีนาคม ค่านิยมกับอาชีพในปัจจุบัน. แนะแนว 22 (121) : 32-35

_____. (2532). สมาคมประกันชีวิตไทย. กรุงเทพฯ : กรมการประกันภัย.

_____. (2535). สมาคมประกันชีวิตไทย. กรุงเทพฯ : กรมการประกันภัย.

_____. (2540). สมาคมประกันชีวิตไทย. กรุงเทพฯ : กรมการประกันภัย.

สมศักดิ์ ยมะสมิต. (2532). *เรื่องการประกันภัยกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ.* วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์*). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.* ถ่ายเอกสาร.

สราพล จันทร์พงษ์. (2539). *ประสิทธิภาพในองค์การของธุรกิจการประกันชีวิตในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

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

สุริยะ เบญวงค์กุลชัย. (2522). *ปัญหาทางการตลาดของการประกันชีวิตประเภทสามัญในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พณ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ : บริษัทดวงกมลสมัย จำกัด.

หลุย จำปาเทศ. (2542). *จิตวิทยาการบริหาร.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อมร เลิศในสัตย์. (2522). *ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่มีต่อการประกันชีวิต*. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. (2533). *ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.

บริษัท อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี จำกัด (มหาชน). (2544). *Success of Ayudhya Allianz CP.* กรุงเทพฯ : ฝ่ายบรรณาธิการ.

_____. (2545). *Why AACP*. กรุงเทพฯ : ฝ่ายบรรณาธิการ.

Kennet C. Laudon and Jane P. Laudon. (2002). *Management Information System.* New York : Prentice Hall.

Yamane, Taro (1967). *Statistic, An Introductory Analysis.* 2nd ed. New York : Harper and Row.

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – สกุล	นาย ไมตรี เอี่ยมปรีชา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	175/13 ถ.นายอำเภอ คลองใหม่ อ.สามพราน จังหวัดนครปฐม 73110 โทรศัพท์ 034-222-491
วัน / เดือน / ปีเกิด	6 กรกฎาคม 2508
สถานที่เกิด	จังหวัดนครปฐม

สถานที่ทำงาน

พ.ศ. 2534-2539	บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมอาวุโส
พ.ศ. 2539-2541	บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด รองผู้อำนวยการการตลาด
พ.ศ. 2541-2543	บริษัท ภูเก็ตแฟนตาซี จำกัด รองผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม
พ.ศ. 2543-2545	บริษัท กรุงไทย แอกซาประกันชีวิต จำกัด วิทยากรฝึกอบรม
พ.ศ. 2545-ปัจจุบัน	บริษัท อาคเนย์ประกันชีวิต จำกัด เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมอาวุโส

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2527	ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสามพรานวิทยาคม
พ.ศ. 2529	ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสามพรานวิทยาคม
พ.ศ. 2533	วิทยาศาสตร์บัณฑิต เอกสันทนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พลศึกษา กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2547	การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาจิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร