

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์
ประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์ ‘
ของ
นางสาวพรพรรณ ประมุงกิจ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
ตุลาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

368.32
พ.4473
3.9

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์
ประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวพรพรรณ ประมุงกิจ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
ตุลาคม 2547

10708100

พรพรรณ ประมงกิจ. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง.*

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด ด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ ด้านครอบครัว ได้แก่ ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับเพื่อนร่วมงาน ที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด และค้นหาตัวแปรทั้ง 3 ด้านที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด และสร้างสมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทจำนวน 225 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ แบบสอบถาม ทางด้านทัศนคติต่อการฝึกอบรม ของตัวแทนประกันชีวิต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01. มี 4 ตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต (X_{11}) แรงจูงใจในการทำงาน (X_{12}) สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว (X_{13}) และลักษณะทางกายภาพในการทำงาน (X_{14})
2. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 01. มี 10 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตเพศชาย (X_1) ตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) สถานภาพโสด (X_4) สถานภาพสมรส (X_5) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (X_6) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (X_7) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X_8) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_9) รายได้รวมต่อเดือน(X_{10})
3. มีตัวแปร 4 ตัวที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดไปยังตัวแปรที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่

แรงจูงใจในการทำงาน (X_{12}) บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต (X_{11}) สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว (X_{13}) และลักษณะทางกายภาพในการทำงาน (X_{14})

4. สมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต มีดังนี้

4.1 สมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 354. + .379 X_{12} + .287 X_{11} + .224 X_{13} + .105 X_{14}$$

4.2 สมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .384 X_{12} + .330 X_{11} + .176 X_{13} + .129 X_{14}$$

**VARIABLES RELATED TO ATTITUDES TOWARDS LIFE INSURANCE TRAINING OF
AGENTS OF ACE LIFE ASSURANCE COMPANY , BANGKOK**

AN ABSTRACT

BY

MISS PORNPAN PRAMONGKIT

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University**

October 2004

Pronphan Pramongkit. (2003). Variables relating to attitudes towards life insurance training of agents of ACE Life Assurance Co., Ltd, Bangkok. Master Project, M.Ed. (Educational Psychology). Bangkok : Graduate School , Srinakharinwirot University. Project Advisor : Asst Prof. Pannarat Ploylearmsang.

The purpose of this research was to study variables related to attitudes towards life insurance training of agents of ACE Life Assurance Company in Bangkok. The 223 samples were agents of ACE Life Assurance Company in Bangkok. The instruments were the personal questionnaire, individual questionnaire, motivation for work questionnaire, relationship between life insurance agency and family member questionnaire, physical individuality in workplace questionnaire, and attitude to training questionnaire. The data was analyzed by the Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follows :

1. There were significantly positive correlation among 5 variables ; Personality of life insurance agency (X_{11}) , motivation for work (X_{12}) , relationship among life insurance agency and family member (X_{13}) , and physical characteristic in workplace (X_{14}). And attitudes towards life insurance training of agents at .01, respectively.
2. There were no significantly correlation among 10 variables male (X_1) female (X_2) age (X_3) single status (X_4) married status (X_5) lower than bachelor's degree level (X_6) bachelor's degree level (X_7) higher than bachelor's degree level (X_8) work experience (X_9) and income (X_{10})
3. There were 4 variables that significantly affected to attitudes towards life insurance training of agents of ACE Life Assurance at .01 level, ranking from the most to the least were motivation for work (X_{12}) , Personality of life insurance agency (X_{11}) relationship among life insurance agency and family member (X_{13}) , and physical characteristic in workplace (X_{14}).
4. The statistical regression of training attitude of life insurance agency of ACE Life Assurance Co., Ltd are as followed.

4.1 The statistical regression in raw score of training attitude of life insurance agency of ACE Life Assurance Co., Ltd is

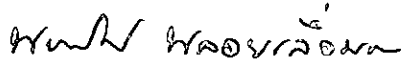
$$\hat{Y} = 354. + .379 X_{12} + .287 X_{11} + .224 X_{13} + .105 X_{14}$$

4.2 The statistical regression in standard score of training attitude of life insurance agency of ACE Life Assurance Co., Ltd is

$$Z = .384 X_{12} + .330 X_{11} + .176 X_{13} + .129 X_{14}$$

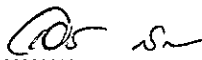
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



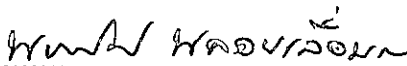
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



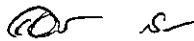
(รองศาสตราจารย์ เวรณี กรีทอง)

คณะกรรมการสอบ



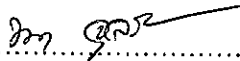
ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง)



กรรมการ

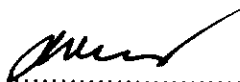
(รองศาสตราจารย์ เวรณี กรีทอง)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร. พาสนา จุฬรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร อินทรศุกกุล)

วันที่ 15 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ เวรณี กรีทอง และ อาจารย์ ดร. พาสนา จุลรัตน์ กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม เพื่อสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา แนวคิด และข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเมตตาอย่างสูง ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และความเสียสละเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ เวรณี กรีทอง อาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และอาจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ คุณมนตรี แสงอุไรพร รองประธานฝ่ายบริหารตัวแทน บริษัท เอช โลพี ประกันชีวิต จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ราชนัย บุญธิมา และ อาจารย์ ดวงกมล บุญธิมา ที่กรุณาให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาปีการศึกษา 2545 ภาคพิเศษ รวมทั้งพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมให้กับบิดา มารดา บุรพจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้สั่งสอนอบรมสร้างปัญญาแก่ผู้วิจัย ซึ่งเป็นเสมือนกำลังใจทำให้ผู้วิจัยสำเร็จการศึกษา

พรพรรณ ประมุงกิจ

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	4
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	4
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	9
	สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	9
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต	10
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต.....	10
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต.....	21
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า.....	22
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า.....	22
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า.....	32
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิต บ.เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด	33
3	วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	39
	การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	39
	ประชากร.....	39
	กลุ่มตัวอย่าง.....	39
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	39
	การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

3 (ต่อ) การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
การเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	63
สรุปผล.....	65
อภิปรายผล.....	66
ข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	80
ภาคผนวก ก.....	81
ภาคผนวก ข.....	100
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	105

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา	57
2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้รวมต่อเดือน บุคลิกภาพ แรงจูงใจในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่าง ตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงาน และ ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต.....	58
3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัว และตัวแปร ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต	60
4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการฝึกอบรม ของตัวแทนประกันชีวิต.....	61
5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการฝึกอบรม ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไอพี ประกันชีวิต.....	62
6 ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามบุคลิกภาพ.....	86
6 ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม แรงจูงใจในการทำงาน.....	88
7 ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่าง ตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว.....	90
8 ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน.....	92
9 ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามทางด้านทัศนคติที่มีต่อการฝึกอบรม.....	94

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	9

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การที่จะพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าก็คือ การพัฒนาคุณภาพความเป็นอยู่ของมนุษย์ เพราะคนหรือทรัพยากรมนุษย์นั้นเปรียบเสมือนเป็นศูนย์กลางหรือจุดมุ่งหมายในการพัฒนา มีแนวทางคือควรให้ทุกคนได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพและเน้นการพัฒนาที่มีพื้นฐานของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีการศึกษาที่ดี มีการประกอบอาชีพที่มั่นคง

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นสายงานอาชีพที่น่าสนใจและมั่นคง เพราะไม่ว่าจะเป็นตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลาหรือตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา จะไม่ถูกปลดจากการเป็นตัวแทน (ยกเว้นกรณีที่ทำผิด) และยังสามารถทำผลงานได้มากมาย บริษัทจะถือว่าเป็นตัวแทนที่ประสบความสำเร็จ (สมาคมประกันชีวิตไทย. 2540) อาชีพของตัวแทนประกันชีวิตมีลักษณะเด่นคือไม่มีขีดจำกัดของรายได้ มีรายได้ต่อเนื่อง มีรายได้ในขณะที่เรียนรู้งาน ไม่มีการจำกัดเรื่องอายุ เป็นอาชีพที่มีความกว้างขวาง มีความก้าวหน้ารวดเร็วตามความสามารถที่จริง เป็นงานอิสระไม่ต้องใช้เงินลงทุน เป็นอาชีพที่มีเกียรติเพราะทำประโยชน์ให้กับสังคม ไม่มีการเปลี่ยนแปลงยอดขายตามฤดูกาล เป็นกิจการที่มีความมั่นคงและยั่งยืน เพราะการประกันมีมูลฐานมาจากความต้องการของมนุษย์

ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีความสำคัญต่อสังคม และเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นผู้ชักชวนให้ประชาชนออมเงินในระยะยาว และทำให้ครอบครัวมีหลักประกันว่าจะไม่เป็นภาระกับสังคม หากครอบครัวขาดรายได้ เนื่องจากการเจ็บป่วย ทูพลาภาพ การจากไปก่อนวัยอันควร อาชีพตัวแทนประกันชีวิต ได้รับการยอมรับในสังคมเทียบเท่ากับผู้มีอาชีพอิสระหรือวิชาชีพอื่นๆ (สมาคมประกันชีวิตไทย.2535) สมาคมประกันชีวิต (2532) ได้กล่าวว่าตัวแทนประกันชีวิตเป็นบุคคลที่เป็นสื่อกลางเชื่อมโยงระหว่างบริษัทประกันชีวิตกับลูกค้าคาดหวังที่จะนำเสนอบริการประกันชีวิตให้ผู้คาดหวังยอมรับ และทำประกันในที่สุด นอกจากนี้บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตเปรียบเสมือนผู้สนับสนุนที่จะทำให้บริษัทประกันชีวิตสามารถดำเนินการรับใช้สังคม โดยการคัดเลือกสมาชิกผู้เอาประกันตามแบบกรมธรรม์ที่บริษัทมีอยู่ ทำหน้าที่แจ้งข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้คาดหวังอย่างเอาใจใส่ ตลอดจนทำหน้าที่ให้บริการอื่นๆ เช่นการรับแจ้งการชดใช้ความเสียหาย (ค่าสินไหมทดแทน)

จากปัญหาที่พบคือ การที่ตัวแทนประกันชีวิตไม่เข้ารับการอบรมจากฝ่ายอบรมของบริษัท เกิดจากสาเหตุ คือตัวแทนประกันชีวิตไม่เห็นว่าการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญ เพราะตัวแทนประกันชีวิต สามารถจะขายสินค้า และออกตลาดได้เลยโดยการฝึกอบรมเป็นเรื่องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้าบริษัทและ ไม่มีโอกาสออกตลาด และตัวแทนประกันชีวิตรู้สึกไม่ชอบการฝึกอบรม เพราะรู้สึกว่าการที่วิทยากรฝึกอบรมมาสอนหน้าชั้นเรียนนั้นไม่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเท่าที่ควร ไม่คุ้มกับเวลาและค่าใช้จ่ายที่เสียไป การที่จะขายให้ได้ประสิทธิภาพนั้นจะต้องออกไปพบลูกค้า ทำให้ตัวแทนประสบปัญหาการไม่สามารถขายประกันชีวิตแบบไม่ตรวจสอบสุขภาพได้ เพราะการขายแบบไม่ตรวจสอบสุขภาพนั้นยกเว้นให้ในกรณีที่เข้ารับการอบรมและทดสอบความรู้ผ่านแล้วเท่านั้น ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตเกิดปัญหาการต้องเข้าอบรมเนื่องจากเป็นหลักสูตรบังคับ โดยที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งปัญหาที่พบนอกจากจะมีผลกระทบต่องานความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตเองแล้ว ยังส่งผลต่อบริษัทและประเทศชาติในระยะยาวอีกด้วย

สืบเนื่องจากปัญหาต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะศึกษาปัญหาดังกล่าว โดยปัญหาเบื้องต้นที่ตัวแทนประกันชีวิตประสบอยู่เกี่ยวกับทางด้านการฝึกอบรมโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อสอบถามปัญหาที่ตัวแทนประกันชีวิตพบอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 48 คน โดยคำถามแรกถามถึงปัญหาทางด้านการทำงานที่ท่านประสบอยู่ในปัจจุบัน มีปัญหาใดบ้าง และจากการตอบแบบสอบถามของตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 41.66 พบว่ามีปัญหาทางด้านการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นอย่างมาก เพราะทางบริษัทบังคับให้ตัวแทนเข้ารับการอบรมก่อน จึงจะสามารถขายประกันชีวิตได้ ตัวแทนประกันชีวิตต้องการที่จะสามารถเริ่มต้นการทำงานได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องเข้ารับการอบรม ตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 31.26 ของตัวแทนที่ตอบว่า อยากได้ผลตอบแทนที่มากขึ้น เช่น เพิ่มโบนัสให้กับตัวแทนประกันชีวิต เพราะมีปัญหาในเรื่องค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น ตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.58 ตอบว่า ปัญหาด้านการหาลูกค้ายาก เพราะลูกค้าไม่มีความเข้าใจในเรื่องประกันชีวิต เป็นตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 พบว่าปัญหาด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตด้วยกันไม่ดีเพราะมีการแข่งขันกันสูง

จากปัญหาดังกล่าวเบื้องต้นสรุปได้ว่า ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด มีลักษณะความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออกต่อการฝึกอบรม ซึ่งมีทั้งการยอมรับและไม่ยอมรับเนื่องจากเกิดความคิดว่าเป็น การสูญเสียเวลา และค่าใช้จ่ายเป็นอย่างมาก

ในการที่บริษัท มีกฎให้ตัวแทนทุกคนต้องเข้ารับการฝึกอบรม ถึงจะสามารถขายประกันชีวิตได้ น่าจะเป็นการแสดงออกถึงทัศนคติของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อการฝึกอบรม ดังที่กมรรัตน์ หล้าสุวรรณ (2528 : 172) กล่าวว่า ทัศนคติคือ ความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ แล้วแสดงสภาวะของร่างกายและจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองในลักษณะใดลักษณะหนึ่งใน 2 ลักษณะ กล่าวคือ แสดงความพร้อมที่จะเข้าหาเมื่อเกิดความรู้สึกชอบว่า เป็นทัศนคติที่ดี หรือทางบวก หรือแสดงความพร้อมที่จะหลีกเลี่ยงเมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบ เรียกว่า ทัศนคติไม่ดี หรือ ทางลบในการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพนั้น ทัศนคติต่อการฝึกอบรมเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญต่อความสำเร็จในการทำงาน ทัศนคติหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลต่อเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งนั้นไปในทางใดทางหนึ่ง (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2530 : 193) สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2527) กล่าวว่าทัศนคติหมายถึง แนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งแวดล้อม หรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งคน วัตถุสิ่งของ หรือความคิด ทัศนคติอาจเป็นบวกหรือลบ ถ้าบุคคลที่มีทัศนคติลบจะเกิดการหลีกเลี่ยง ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้และเป็นการแสดงออกของค่านิยม และความเชื่อของบุคคล อาริวรรณ กลั่นกลั่น (2541) กล่าวถึงทัศนคติว่า เป็นความรู้สึก ความคิด หรือท่าทีและแนวโน้มในการแสดงออกของบุคคล ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ต่อสภาพแวดล้อม บุคคล สถานการณ์ สิ่งของ ปรากฏการณ์ ต่างๆ ทำให้การกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้า

จากการที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมของบริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิตจำกัด เห็นว่าปัญหาดังกล่าวของตัวแทนประกันชีวิตคือปัญหาทางด้านทัศนคติ ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจเบื้องต้นโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาเบื้องต้นที่ตัวแทนประกันชีวิตประสบอยู่ เกี่ยวเนื่องกับปัญหาทางด้านทัศนคติของตัวแทนประกันชีวิต (เรวดี กลิ่นเกษ แก้ว. 2546 : 13) กล่าวว่า ทัศนคติต่อการประกันชีวิต หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อการประกันชีวิต ที่มีอยู่ในตัวบุคคลอันเนื่องมาจากความรู้ ความเชื่อดั้งเดิมพื้นฐาน ประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นเกี่ยวกับการประกันชีวิต ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติของตัวแทนประกันชีวิตที่เกี่ยวข้องกับแง่มุมต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อ บริษัทประกันชีวิต ความเชื่อดั้งเดิม ผลประโยชน์

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในสังคม ที่มี ความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด
2. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในสังคม ที่ ส่งผลต่อทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาค้นคว้าสามารถนำไปเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายการ วางแผนในการพัฒนาบุคลากรของบริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด เพื่อให้ตัวแทนมีทัศนคติ ทางบวกต่อการฝึกอบรม

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร
ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้เป็ตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอช ไลฟ์ ประกัน ชีวิต จำกัด จำนวน 223 คน เป็นชายจำนวน 105 คน และหญิงจำนวน 118 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้เป็ตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอช ไลฟ์ ประกัน ชีวิต จำกัด จำนวน 223 คน เป็นชายจำนวน 105 คน และหญิงจำนวน 118 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 1.1 ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่
 - 1.1.1 เพศ
 - 1.1.2 อายุ
 - 1.1.3 สถานภาพสมรส
 - 1.1.4 ระดับการศึกษา

- 1.1.5 ประสิทธิภาพในการทำงาน
- 1.1.6 รายได้
- 1.1.7 ตำแหน่ง
- 1.1.8 แรงจูงใจในการทำงาน
- 1.1.9 บุคลิกภาพ
- 1.2 ตัวแปรด้านครอบครัว ได้แก่
 - 1.2.1 ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว
 - 1.2.2 สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว
- 1.3 ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่
 - 1.3.1 ลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน
 - 1.3.2 สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับผู้บังคับบัญชา
 - 1.3.3 สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับเพื่อนร่วมงาน
- 2. ตัวแปรตามคือ ทักษะต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ทักษะต่อการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้ ความรู้สึกของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด และด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม แล้วแยกไว้ในแต่ละด้าน ทางด้านความรู้ ความรู้สึก ที่มีต่อการฝึกอบรมในการขายประกันชีวิต ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และสิ่งเร้าที่ตอบสนอง เพื่อเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมให้เกิดขึ้นซึ่งได้แก่

1.1 ทักษะด้านความรู้ หมายถึง การเห็นคุณค่า ความสำคัญ และประโยชน์ในการเข้ารับการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต

1.2 ทักษะด้านความรู้สึก หมายถึง ความชอบ ความพอใจ ของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อการฝึกอบรม

1.3 ทักษะด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม หมายถึง ความตั้งใจ ความกระตือรือร้น การซักถามเมื่อมีข้อสงสัย ของตัวแทนประกันชีวิตในการเข้ารับการฝึกอบรม

2. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทักษะของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อการฝึกอบรม หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อ ความรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออก ต่อการฝึกอบรม โดยแบ่งได้ดังนี้

2.1 ตัวแปรด้านส่วนตัว

2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศชาย เพศหญิง

2.1.2 อายุ หมายถึง อายุจริงตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบันของตัวแทนประกันชีวิต

2.1.3 สถานภาพสมรสแบ่งเป็น 3 สถานภาพได้แก่

2.1.3.1 โสด

2.1.3.2 คู่

2.1.3.3 หม้าย

2.1.4 ระดับการศึกษา

2.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.4.2 ปริญญาตรี

2.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึงระยะเวลาจำนวนปีที่ตัวแทนประกันชีวิต

2.1.6 รายได้ หมายถึง รายได้ที่ตัวแทนประกันชีวิตได้รับจากการขายกรมธรรม์ประกันชีวิต และการจ่ายขึ้นอยู่กัจำนวนเบี้ยที่นำเข้าบริษัทจากการกรมธรรม์ที่ขายได้

2.1.7 ตำแหน่ง หมายถึง สังกัด หน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงานที่ตัวแทนประกันชีวิตทำงานอยู่แบ่งได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่

2.1.7.1 ระดับผู้บริหารระดับสูง คือผู้บริหารระดับผู้อำนวยการเป็นต้นไป

2.1.7.2 ระดับผู้บริหารระดับกลาง คือผู้บริหารระดับ ผู้จัดการเป็นต้นไป

2.1.7.3 ตัวแทนประกันชีวิต

2.1.8 แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานในบริษัท เอช ไลฟ์ประกันชีวิตจำกัด ที่ทำให้ตัวแทนให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ ทำให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ลักษณะงานดังกล่าวได้แก่ การมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ได้ใช้ความสามารถ ความรู้ในการทำงานอย่างเต็มที่ มีการประสานงานกัน กับเพื่อนร่วมงาน มีเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล เป็นงานที่สังคมยอมรับ มีการอบรมเพิ่มเติมความรู้อยู่เสมอ สามารถใช้การตัดสินใจด้วยตนเองในการปฏิบัติงาน และได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม และเพียงพอ

2.1.9 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของตัวแทนประกันชีวิตที่สะท้อนถึงความรู้สึกรักใคร่และพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อตอบสนองสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งทำให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของตัวแทนประกันชีวิต ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเงินกินสี่ ซึ่งแบ่งเป็น

2.1.9.1 บุคลิกภาพ แบบ เอ ได้แก่ ลักษณะบุคลิกภาพของคนที่มีรักความก้าวหน้า เป็นผู้มีความกระตือรือร้น แสวงหาความรู้ มีเป้าหมายที่ชัดเจน ชอบฟันฝ่าอุปสรรค ไกร่ง่าย ชอบทำงานให้ประสบความสำเร็จ ทำงานด้วยความรวดเร็ว ไม่ชอบการรอคอย

2.1.9.2 บุคลิกภาพแบบ บี ได้แก่ ลักษณะบุคลิกภาพของคน ค่อนข้างเฉื่อยชาจิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อยๆ ไม่คาดหวังถึงผลในการ ทำงานไม่ชอบการฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ อดทนรอคอยได้

2.2 ตัวแปรด้านครอบครัว แบ่งเป็น 2 ด้านคือ

2.2.1 ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว หมายถึง สิ่งที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องปฏิบัติต่อสมาชิกในครอบครัว ได้แก่ การดูแลสมาชิกในครอบครัว การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่างๆ ในบ้าน ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายส่วนตัว ค่าเช่าบ้าน หรือค่าเช่าซื้อบ้าน และค่าเลี้ยงดูบุตรธิดา

2.2.2 สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว หมายถึง การปฏิบัติตนของบิดา มารดา บุตร และสมาชิกในครอบครัวคนอื่นๆ ปฏิบัติต่อตัวแทนประกันชีวิต และพฤติกรรมที่ตัวแทนประกันชีวิตปฏิบัติต่อบิดา มารดา บุตร และสมาชิกในครอบครัวคนอื่นๆ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันแบ่งได้เป็น 2 ด้านได้แก่

2.2.2.1 การปฏิบัติตนของบิดา มารดา บุตร และสมาชิกในครอบครัวคนอื่นๆ ปฏิบัติต่อตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ การเอาใจใส่ต่อ การทำงานของตัวแทนประกันชีวิต ให้ความร่วมมือในการทำงาน ให้ความไว้วางใจ ให้กำลังใจและให้ความห่วงใยใกล้ชิดเพื่อกระตุ้นให้ตัวแทนประกันชีวิตประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2.2.2.2 การปฏิบัติตนของตัวแทนประกันชีวิตต่อบิดา มารดา บุตร และสมาชิกในครอบครัวคนอื่นๆ ได้แก่ การที่บิดา มารดา บุตร และสมาชิกในครอบครัวคนอื่นๆ มีส่วนร่วมในการร่วมกิจกรรมหรือแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต การแสดงความรักความเคารพต่อบิดา มารดา และการเอาใจใส่ต่อบุตร ให้คำปรึกษาต่อบิดา มารดา และบุตร และสมาชิกในครอบครัวคนอื่นๆ

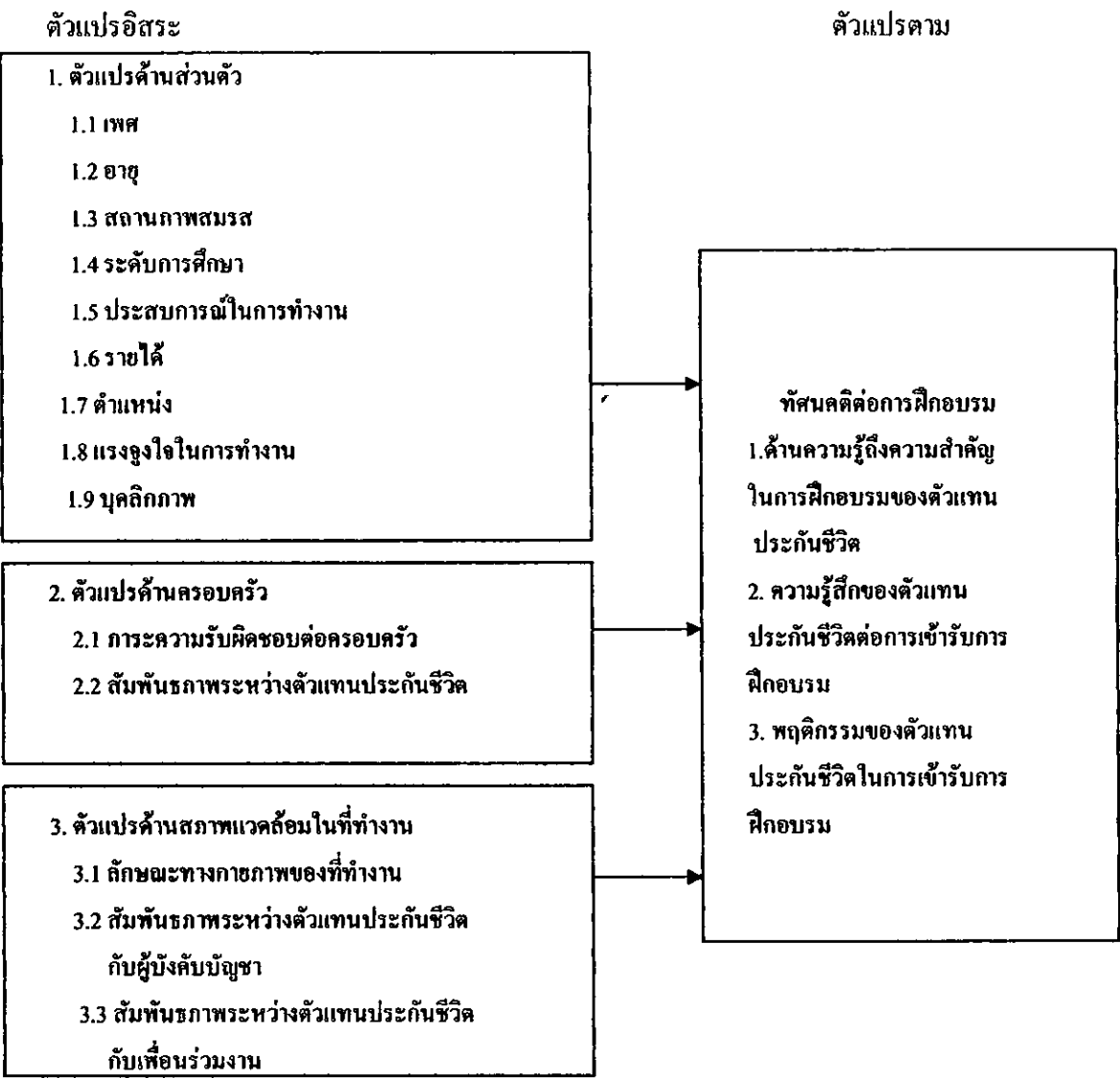
2.3 ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมได้แก่

2.3.1 ลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน หมายถึงลักษณะทั่วไปในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สภาพความเป็นอยู่ในที่ทำงาน

2.3.2 สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิต กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติตนของผู้บริหารระดับผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้ำนวยการ และ ผู้ำนวยการ ที่มีต่อตัวแทนประกันชีวิตให้ความไว้วางใจให้การดูแลให้คำปรึกษาต่อได้บังคับบัญชาและพฤติกรรมที่ตัวแทนประกันชีวิตปฏิบัติต่อ ผู้บังคับบัญชา ให้ความเคารพ เชื่อฟัง ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

2.3.3 สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การปฏิบัติตนของตัวแทนประกันชีวิตต่อเพื่อนร่วมงานด้วยกัน กวกรให้ การช่วยเหลือ การให้คำปรึกษา ซึ่งกันและกัน และพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ที่มีต่อตัวแทนประกันชีวิต

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

- 1. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต
- 2. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมส่งผลต่อทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษารังนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อในการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต

1.1.1 ความหมายของทัศนคติ

คำว่าทัศนคติ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Attitude" ซึ่งมีผู้ให้คำนิยามต่างๆ ไปได้ เช่น กูด (Good. 1959 : 48) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกที่แสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการเข้าหาหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง บุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น รักเกลียด กลัว หรือไม่พอใจมากเกินไปสิ่งใดสิ่งนั้นๆ

ฮิลการ์ด (Hillgard. 1962 : 564) ให้คำจำกัดความไว้ว่าทัศนคติ หมายถึงการยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสังกัดใดสังกัดหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งรวมทั้งความรักพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นๆ โดยมีความลำเอียงในการตัดสินใจก่อนแล้ว

เคนด์เลอร์ (Kendler. 1963 : 572) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ภาวะความพร้อมของแต่ละบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรม ในทางสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างต่อบุคคล ต่อสถาบัน หรือต่อแนวคิดบางอย่าง อีกทั้งเป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้เป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

อัลพอร์ต (เรวดี กลิ่นเกษแก้ว. 2546 : 24; อ้างอิงจาก Allport. 1985) กล่าวว่า ทักษะเป็นความพร้อมทางประสาทและสมองที่จัดไว้เป็นระเบียบ โดยอาศัย ประสบการณ์เข้าช่วย ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดแนวทางความแปรเปลี่ยนในเรื่องการตอบสนอง (Response) ของบุคคลต่อสภาพการณ์ (Situation) และสิ่งต่างๆ (Object) ทั้งหมด ที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้อง และ ประสบการณ์เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยหล่อหลอมให้บุคคลมีทักษะเป็นเช่นใด

เทอร์สโตน (สุภาพร เลาสถิตย์. 2525 : 9; อ้างอิงจาก Fishbein. 2967) ได้ให้คำจำกัดความของทักษะว่า เป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก อคติ ความคิด ความกลัวบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านการพูดเป็นการแสดงออกของความคิดเห็นนี้เป็นสัญลักษณ์ของทักษะ ดังนั้นถ้าเราอยากจะทำทักษะใดเราก็สามารถทำได้โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ

โรเคิช (Rokeach. 1970 : 112) ให้ความหมายของทักษะว่าเป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อที่มีนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

นอร์ธ และแชพแมน (North and Chapman. 1973 : 464) ได้ให้ความหมายของทักษะว่าเป็นแบบแผนหรือกระบวนพฤติกรรม ความคาดหวังหรือแนวโน้ม ของการตัดสินใจต่อสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมที่ได้รับอิทธิพลจากสังคม

เครช และ ครัทฟิลด์ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526 : 2; อ้างอิงจาก Kretch and Crutchfield. 1984) กล่าวว่า ทักษะเป็นผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดสภาพการงูในอารมณ์ การยอมรับ และพุทธิปัญญา (Cognitive) ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล

อนาสตาซี (Anastasi. 1990 : 585) ให้คำนิยามทักษะว่า หมายถึงความโน้มเอียงที่จะแสดงออกว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่างๆ เช่น เชื้อชาติ ขนบธรรมเนียมประเพณี หรือสถาบันต่างๆ เป็นต้น ทักษะไม่สามารถเห็นได้โดยตรง แต่สามารถสรุปสันนิษฐานจากพฤติกรรมภายนอกทั้งที่ต้องใช้ภาษาและไม่ใช้ภาษา

ลินเชย์ (จุริฟ อ่อนโคสูง. ม.ป.ป. ; อ้างอิงจาก Lindzey. 1969) กล่าวว่า ทักษะหมายถึง ภาวะความพร้อมของประสาทและจิตใจซึ่งแสดงออกทั้งร่างกายและจิตใจ

นอร์ธ และแชพแมน (จุริฟ อ่อนโคสูง. ม.ป.ป. ; อ้างอิงจาก North and

Chapman.1969) กล่าวว่า ทศนคติเป็นแบบแผนหรือกระสวนพฤติกรรม ความคาดหวังหรือแนวโน้มของการตัดสินใจสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากสังคม

ครูช (Cruze. 1974 : 187) กล่าวว่า ทศนคติหมายถึงความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่คนเราได้รับและทศนคติจะเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ

เดโซ สวานนท์ (2512 : 28) กล่าวว่า ทศนคติเป็นคุณลักษณะของบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้เปลี่ยนแปลงได้ และเป็นแรงจูงในที่กำหนดทิศทางของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ กัน ดังนั้นทศนคติจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของตนหรืออาจทำให้ล้มเหลว

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2519 : 3) ได้ให้ความหมายของทศนคติว่า ทศนคติเป็นความรู้สึกที่แสดงออกอย่างมั่นคงต่อบุคคลหรือสถานการณ์ ซึ่งอาจเป็นไปในทางที่ดี ขัดแย้งหรือเป็นกลางได้ซึ่งเป็นผลของการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะที่ดีหรือเลวของบุคคลหรือสถานการณ์นั้นๆ

เชดส์คัล โฆวาสินธุ์ (2522 : 38) ได้สรุปความหมายของทศนคติว่า หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเรานั้นๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง อาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขบวนการอบรมให้เรียนรู้ระเบียบของสังคม (Socialization) ซึ่งทศนคตินี้จะแสดงออกหรือปรากฏให้เห็นได้ชัดเจนในกรณีที่สิ่งเรานั้นเป็นสิ่งเร้าทางสังคม

พจน์ี วรกวิน (2522 : 60) ให้ความหมายของทศนคติไว้ว่า หมายถึงความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ หรือแนวโน้มที่พร้อมจะกระทำต่อสิ่งแวดล้อมในการตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2527 : 12) ได้กล่าวถึงคำว่า ทศนคตินั้นมาจากประสบการณ์ ซึ่งเป็นทั้งประสบการณ์โดยตรงและประสบการณ์ทางอ้อม ค่านิยม และสิ่งเร้าเกิดความรู้สึกและผ่านออกไปสู่พฤติกรรมการแสดงความคิดเห็นหรือแสดงเหตุผล ซึ่งเป็นปฏิกิริยาตอบสนอง

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา และคนอื่นๆ (2527 : 6-7) ให้ความหมายของทศนคติ สรุปได้ว่าหมายถึง สภาวะความพร้อมทางจิตใจและระบบประสาทของบุคคลซึ่งกำหนด ทิศทางของท่าทีการแสดงออกในทางบวก (พึงพอใจ ชอบ เห็นด้วย ยินยอมกระทำ) หรือในทางลบ (ไม่พึงพอใจ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย ไม่ยินยอมกระทำ) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานการณ์ใด

สถานการณ์หนึ่ง กล่าวได้ว่า ทักษคติ คือความรู้สึกความคิดเห็นของบุคคลอันเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในทางบวกหรือลบ ซึ่งพฤติกรรมของคนเรานี้จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 อย่าง คือ

1. นิสัย ซึ่งแบ่งเป็น ความเชื่อ ค่านิยม และบุคลิกภาพ
2. สิ่งกระตุ้นพฤติกรรมและพลังของมัน
3. ทักษคติ
4. สถานการณ์

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2528 : 231) กล่าวว่า ทักษคติ หมายถึงความพร้อมของร่างกายและจิตใจที่มีแนวโน้มจะได้ตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ใดๆ ด้วยการเข้าหาหรือถอยออกไป

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2530 : 193) กล่าวว่า ทักษคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

สุรางค์ ไล่วัตรฤถ (2533 : 246) กล่าวถึง ทักษคติว่าเป็นอักษณาสัย (Disposition) หรือความโน้มเอียงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองตอบต่อ สิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งคน วัตถุสิ่งของ หรือความคิด (Ideas) ทักษคติอาจจะเป็นบวกหรือลบถ้าบุคคลมีทัศนคติบวกต่อสิ่งใดก็จะมีพฤติกรรมที่จะเผชิญกับสิ่งนั้นด้วยทัศนคติลบก็จะมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยง ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้และเป็นการแสดงออกของค่านิยมและความเชื่อของบุคคล

คงพร คงชาติ (2537 : 10) ทักษคติ หมายถึง สภาพความพร้อมทางจิตใจและอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อสภาพการณ์ใดหรือสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากประสบการณ์การรับรู้ในอดีต ปัจจุบัน และความหวังในอนาคตของบุคคล และบุคคลมีพฤติกรรมไปตามความคิด ความรู้สึกที่มีต่อสภาพการณ์นั้นๆ

ดวงฤดี ช่วยขำ (2540 : 8) ทักษคติ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และ แนวโน้มการกระทำของบุคคลต่อบุคคล สถานการณ์สิ่งแวดล้อมซึ่งอาจจะเป็นไปในทางบวก คือ ชอบ เห็นด้วย สนับสนุน หรือในทางลบ คือ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย ไม่พอใจ ไม่สนับสนุน และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดๆ นั้น สามารถสร้างขึ้น และเปลี่ยนแปลงได้

ชูลิกร โชติดี (2541 : 11) ทักษคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น และความ

โน้มน้าวที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่บุคคลได้รับประสบการณ์เรื่องนั้นมาแล้ว ซึ่งสามารถแสดงออกทางพฤติกรรม 3 ลักษณะใหญ่ๆ คือ การแสดงออกในลักษณะความพึงพอใจ เรียกว่าทัศนคติทางบวก แสดงออกในลักษณะไม่พอใจ เรียกว่า ทัศนคติทางลบ และแสดงออกในลักษณะเฉยๆ เรียกว่า ทัศนคติแบบกลางๆ

วรภรณ์ แดงเจริญ (2540 : 20) ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อที่จะแสดงออกว่าชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งต่างๆ อันเนื่องมาจากการเรียนรู้จากประสบการณ์โดยตรงและประสบการณ์ทางอ้อม และผ่านออกไปสู่พฤติกรรม และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ นั้นซึ่งสามารถสร้างขึ้นและเปลี่ยนแปลงได้

อารีวรรณ กลั่นกลิ่น (2541) กล่าวถึง ทัศนคติว่า เป็นความรู้สึก ความคิด หรือท่าทีและแนวโน้มนำในการแสดงออกของบุคคล ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ต่อสภาพแวดล้อม บุคคล สถานการณ์ สิ่งของ ปรากฏการณ์ต่างๆ ทำให้กระตุ้น ให้บุคคลแสดงออกพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้า

กล่าวโดยสรุปว่า ทัศนคติหมายถึงความคิด ความรู้สึก ความพร้อมของร่างกายและจิตใจ ที่มีแนวโน้มนำในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการประสบการณ์หรือการเรียนรู้ โดยการแสดงออกซึ่งพฤติกรรม โดยการเข้าหาหรือถอยออกไป

1.1.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคตินั้น เชฟเวอร์ (บุษราคัม ชูระพันธ์. 2523 : 11; อ้างอิงจาก Shaver. 1977) กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้านคือ

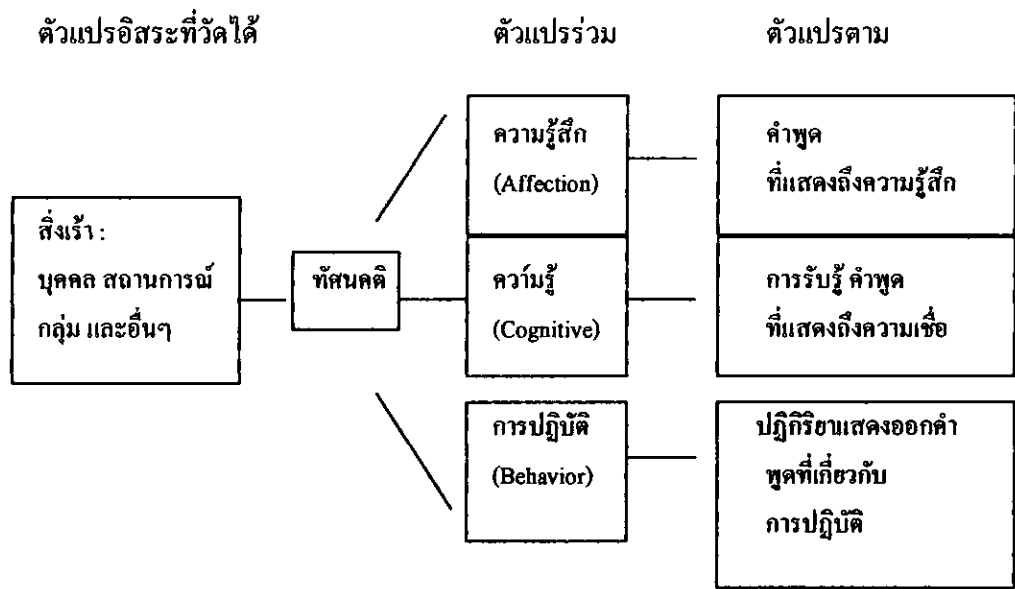
1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ (Cognitive Component) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวกับวัตถุหรือเหตุการณ์ต่างๆ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งเหล่านั้นด้วย

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าที่เขารับรู้ อาจจะเป็นทางที่ดีหรือไม่ดี ถ้าบุคคลมีความรู้สึกไม่ดีต่อสิ่งใด บุคคลก็จะไม่ชอบสิ่งนั้น ถ้าบุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดก็จะชอบสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบทางด้านแนวโน้มที่จะกระทำ (Behavioral Component) หมายถึงความโน้มเอียงของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนคือการยอมรับหรือไม่ยอมรับ ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ องค์ประกอบทั้งสามด้านนี้จะต้องมี

ความสอดคล้องกัน ถ้าองค์ประกอบด้านใดด้านหนึ่งเปลี่ยนแปลงไป ทักษะของบุคคลนั้นก็จะต้องเปลี่ยนแปลงไปด้วย

ไทรแอนดิส (Triandis, 1971 : 2-3) ได้เสนอแผนภูมิองค์ประกอบของทักษะดังแสดงในภาพประกอบดังนี้



ภาพประกอบ 1 แผนภูมิองค์ประกอบของทักษะ

จากภาพประกอบ 1 การวัดทักษะที่วัดได้จากบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อ สถานการณ์ หรือ สังคม โดยทักษะแบ่งเป็น 3 ด้าน คือด้านที่ 1 ความรู้สึก เช่นคำพูดที่แสดงความรู้สึก ด้านที่ 2 คือความรู้ความเข้าใจ เช่น การรับรู้คำพูดที่แสดงถึงความเชื่อ และด้านที่ 3 คือพฤติกรรม เช่น ปฏิกริยา หรือการกระทำที่แสดงออกเกี่ยวกับคำพูดนั้นๆ ซึ่งทั้งสามด้านต้องสอดคล้องกัน และถ้าด้านใดด้านหนึ่งเปลี่ยนไป ซึ่งทำให้ทักษะโดยรวมเปลี่ยนแปลงไปด้วย

การเปลี่ยนแปลงทักษะเป็นไปตามสภาพแวดล้อมของสังคมภายใต้ กระบวนการดังนี้ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 82;อ้างอิงจาก Kelman. 1975)

1. การยินยอม (Compliance) คือการยอมรับอิทธิพลจากผู้อื่น เพื่อให้เขาปฏิบัติต่อตัว ในทางที่ตนต้องการหรือพอใจ
2. การเลียนแบบ (Identification) คือ การแสดงพฤติกรรมเพื่อให้เหมือนสมาชิกในสังคม หรือให้คนอื่นเห็นว่าตนเป็นคนเก่งเพื่อจะมีสัมพันธภาพอันดีกับคนอื่น

3. รับอิทธิพลจากสิ่งต่างๆ เนื่องจากตรงกับค่านิยมที่มีอยู่ในตัวบุคคลเอง

(Internalization)

ไทรแอนดิส (Triandis, 1971 : 3) กล่าวถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติว่ามีดังนี้

1. ได้รับข้อมูลใหม่จากบุคคลหรือสื่อมวลชน
2. ได้ประสบการณ์ตรงหรือความกระทบกระเทือนทางใจ
3. ถูกบังคับให้ปฏิบัติไม่ตรงกับทัศนคติของตน
4. การรักษาทางจิตใจเพื่อให้เข้าใจเหตุผลที่ถูกต้องขึ้น
5. เปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องพฤติกรรมใหม่

จะเห็นได้ว่าทัศนคติของบุคคลสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ภายใต้สถานการณ์

หลายๆ อย่างดังกล่าวมาแล้ว

เรวดี กลิ่นเกษแก้ว 2546 : 27; (อ้างอิงจาก อารีรักษ์ เงินบำรุง. 2541 : 16)

กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคลโดยทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนเกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข 4 ประการ คือ

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูนและการรวมตัวกันของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้จากเดิมมีทั้งดีและไม่ดี รุนแรงหรือไม่รุนแรงจะส่งผลถึงทัศนคติต่อสิ่งใหม่ที่คล้ายคลึงกัน

2. การสร้างความรู้สึกร่วมเกิดจากประสบการณ์ส่วนตัว ซึ่งประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคลที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้ว ยังทำให้รูปแบบเป็นของตัวเองด้วย ดังนั้นทัศนคติบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคลแล้วแต่พัฒนาการและการเจริญเติบโตของคนๆ นั้น

3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดทัศนคติของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบบุคคลที่ตนเองให้ความสำคัญและรับเอาทัศนคตินั้นมาเป็นของตน เช่น พ่อ แม่ ครู พี่น้อง และบุคคลอื่นๆ

4. เกิดจากการเรียนรู้วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมในสังคม หรืออิทธิพลของกลุ่มสังคม กล่าวคือ คนย่อมมีทัศนคติคล้ายคลึงตามกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น ทัศนคติต่อศาสนา สถาบันต่างๆ เช่น สถาบันชาติ

1.1.3 ที่มาของทัศนคติ

แหล่งที่มาของทัศนคติมีมากมาย (ประภาพรเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 64)

กล่าวถึงที่มาของทัศนคติที่สำคัญๆ ได้แก่

1. เกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่าง เป็นวิธีการหนึ่งที่เราเรียนรู้
ทัศนคติคือการที่มีประสบการณ์เฉพาะอย่างกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทัศนคตินั้น
2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ทัศนคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้น
จากผลการได้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น
3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง ทัศนคติบางอย่างถูกสร้างขึ้นจากการเลียนแบบ
จากคนอื่น ขบวนการเกิดทัศนคติโดยวิธีนี้เกิดได้ โดยขั้นแรกจากเหตุการณ์บางอย่างบุคคลจะ
มองเห็นว่าบุคคลอื่นมีการปฏิบัติอย่างไร ขึ้นต่อไปบุคคลนั้นจะแปลความหมายของการปฏิบัติ
นั้น ในรูปของความเชื่อ ทัศนคติ ซึ่งมาจากการปฏิบัติของเขา ถ้าบุคคลนั้นให้ความเคารพนับถือ
ยกย่องบุคคลที่แสดงปฏิกริยานั้นอยู่แล้ว บุคคลนั้นจะยอมรับความรู้สึก ความเชื่อที่เขาคิดว่า
บุคคลที่แสดงปฏิกริยานั้นๆ
4. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน ทัศนคติของบุคคลหลายอย่าง
เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากสถาบัน เช่น โรงเรียน สถาบันที่ประกอบพิธีทางศาสนาจะช่วยสนับสนุน
ให้เกิดทัศนคติบางอย่างได้

1.1.4 หน้าที่และประโยชน์ของการวัดทัศนคติ

ประโยชน์ของการวัดทัศนคติมี 4 อย่าง (จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์.

2538 : 8; อ้างอิงจาก Smith, et al. 1956) ดังนี้

- 1.หน้าที่ให้ความเข้าใจทัศนคติหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลกและ
สภาพแวดล้อม ได้เรียนรู้และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเน
การกระทำของตนเองและของบุคคลอื่น เช่น สามารถอธิบายได้ว่าเหตุใดคนจึงไม่ซื้อประกัน
ชีวิต หรือเหตุใดคนจึงซื้อประกันชีวิต
- 2.หน้าที่ป้องกันตนเอง บ่อยครั้งที่บุคคลจำเป็นต้องหาทางออกให้กับ
ตัวเองเพื่อความสบายใจ เป็นต้นว่า คนที่ชอบพูดว่าคนอื่นตรงๆ ก็จะหาทางออกปกป้องตนเอง
ว่า การที่คนทำเช่นนั้นก็เพราะมีความจริงใจกับเพื่อนฝูง หรือการซื้อประกันชีวิตเพื่อปกป้องการ
สูญเสียรายได้ที่เกิดขึ้นในอนาคต หากเกิดเหตุที่ไม่คาดฝันขึ้น เช่น อุบัติเหตุรุนแรงหรือการ
สูญเสียชีวิต

3. หน้าที่แสดงออกซึ่งค่านิยม ทัศนคติช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่ง
ค่านิยมของตนเอง เช่น คนที่มีความกตัญญูต่อบิดามารดา ที่ได้เลี้ยงดูตนเองมา

1.1.5 ทัศนคติกับพฤติกรรม

ทัศนคติมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมของบุคคลเป็น

ปฏิกิริยา กับสภาพแวดล้อม อาจจะสังเกตได้หรือสังเกตไม่ได้ แต่สามารถวินิจฉัยได้ว่ามีหรือไม่ มี โดยใช้วิธีการหรือเครื่องมือทางจิตวิทยา

1.1.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรม

(Theories of Attitude and Behavior Change)

ทัศนคติของบุคคลสามารถถูกทำให้เปลี่ยนแปลงได้หลายวิธี อาจจะโดยวิธีที่บุคคลได้รับข่าวสารต่างๆ ซึ่งข่าวสารนี้อาจจะมาจากบุคคลอื่น หรือมาจากสื่อมวลชนต่างๆ ข่าวสารนี้จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบของทัศนคติในส่วนของความรู้หรือความคิด และเมื่อองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนแปลงไป องค์ประกอบส่วนอื่นจะมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน คือเมื่อองค์ประกอบทางด้านความรู้หรือความคิด (Cognitive component) เปลี่ยนแปลง จะมีแนวโน้มทำให้องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective component) และองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavior component) เปลี่ยนแปลงไปด้วย นอกจากนี้ การสื่อสารมีผลสำคัญ 3 ประการคือ

1. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับสาร (Change in receiver's Knowledge)
2. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสาร (Change in receiver's Attitude)
3. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของผู้รับสาร (Change in receiver's Behavior)

การเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ประการนี้ จะเกิดขึ้นในลักษณะที่ต่อเนื่องกัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้น และขั้นสุดท้ายก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่กระทำต่อเรื่องนั้นๆ ตามมา (Rogers. 1973 : 43)

ทัศนคติจึงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม เป็นสาเหตุของพฤติกรรม และผลของพฤติกรรมหากเขามีทัศนคติที่ดีต่อประกันชีวิตและการทำประกันชีวิต บุคคลนั้นก็จะตัดสินใจซื้อประกันชีวิต

1.1.7 ความหมายของการตัดสินใจ

เจ.เอ.เอฟ. สโตนอร์. (เรวดี กลั่นเกษแก้ว. 2546 : 14 อ้างอิงจาก J.A.F. Stoner 1978)

กล่าวว่า การตัดสินใจ คือ การเลือกทางใดทางหนึ่งจากหลายๆ ทาง (a choice among alternatives) นั่นเอง

ดับเบิลยู.ดับเบิลยู. ไฮน์ส และ เจ.แอล.มาสเซ่. (W.W.Hynes and J.L.Massie 1957) กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นเหตุการณ์สร้างสรรค์ทางจิต ที่ความรู้ ความคิด และจินตนาการ ผสมผสานกันเพื่อผลประโยชน์ในทางปฏิบัติ

ไซมอน. (1974) กล่าวไว้ คือเป็นขั้นตอนประการใดประการหนึ่งและในความเข้าใจทั่วไปก็มักจะคิดว่าลำดับขั้นตอนนี้เองเป็นเรื่องราวทั้งหมดในการตัดสินใจ ซึ่งดูเหมือนว่า เป็นแนวความคิดที่มีมาตั้งแต่สมัยของ Frederic W. Taylor (เกี่ยวกับเรื่องการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์หรือScientific Problem Solving) ซึ่งแน่นอนว่ากระบวนการตัดสินใจจะใช้กระบวนการขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเสมอ Simon ยังกล่าวอีกด้วยว่า หน่วยวิเคราะห์ที่เล็กที่สุดในองค์การไม่ใช่การตัดสินใจ แต่เป็นเหตุผลหรือฐานต่างๆ ของตัดสินใจ Simon ได้เสนอความเห็นว่ามันุษย์เป็นคนที่มีความรู้และไม่มีเหตุผลไปพร้อมๆ กัน (พิทยา บวรวัฒนา. 2544 : 111) ในทางปฏิบัติ มนุษย์จะพยายามมีพฤติกรรมที่มีเหตุผล (intended rationality) ตามหลักเศรษฐศาสตร์คือพยายามว่าตนชอบอะไรมาก น้อยต่างกันอย่างไร พยายามหาทางเลือกและคาดการณ์ผลของทางเลือกแต่ละทาง อย่างไรก็ตามพอถึงที่สุดแล้วไม่สามารถมีเหตุผลได้สมบูรณ์แบบ เพราะมีข้อจำกัดหลายประการ โดยเฉพาะด้านจิตวิทยาสังคมของมนุษย์เอง ทำให้การตัดสินใจอย่างมีเหตุผลเป็นไปอย่างจำกัด (limited rationality) และการตัดสินใจแบบมีเหตุผลนั้น เป็นเรื่องในอุดมคติ หาได้ยากในโลกความเป็นจริง การตัดสินใจอย่างมีเหตุผลหมายถึง การที่ผู้ตัดสินใจมีระบบค่านิยม ซึ่งสามารถทำการประเมินผลแนวทางต่างๆ ได้ว่าแนวทางใดจะส่งผลอย่างไร องค์ประกอบของการตัดสินใจแบบมีเหตุผลมากที่สุด (พิทยา บวรวัฒนา. 2544 : 113)

1. ผู้ตัดสินใจต้องสามารถลำดับเป้าหมายต่างๆ ที่ ต้องการจะบรรลุได้ว่าเป้าหมายใดสำคัญกว่าเป้าหมายใดอย่างแน่ชัดแจ่มแจ้ง
2. ผู้ตัดสินใจต้องรู้แนวทางปฏิบัติ (alternative strategies) ทุกแนวทางอย่างถ่องแท้แต่ละแนวทางจะส่งผล (consequences) อย่างไรบ้างต่อการบรรลุเป้าหมาย
3. ผู้ตัดสินใจต้องมีความรู้ (knowledge) และมีความสามารถในทางจิตวิทยา (psychologically capable) ที่จะเลือกแนวทางที่มีประสิทธิภาพสูง ดีที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการมากที่สุด

1.1.8 ลักษณะสำคัญของแรงจูงใจเพื่อการตัดสินใจ

แรงจูงใจ (Motivate) (มนูญ ตนะวัฒนา. 2526 : 45-47) มาจาก

ภาษาละตินว่า “Movere” หมายถึง การเคลื่อนไหว (To move) แรงที่มีอำนาจทำให้คนได้แสดงพฤติกรรมอันออกมาอย่างมีประสิทธิภาพเป็นแรงที่ผลักดันให้คนแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างตั้งใจ หรืออย่างมีการสั่งจากภายใน ซึ่งพอจะแยกออกได้ดังนี้

1. แรงจูงใจ (Stimulus) หมายถึง เจือใจที่มีผลต่อความพร้อมที่ทําให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆ
 2. ความต้องการ (Needs) คือความอยากได้เหนือความขาดแคลน เกิดขึ้นเนื่องจากสภาพของอวัยวะและจิตใจไม่อยู่ในสภาพสมดุล ร่างกายจำเป็นต้องได้รับความต้องการต่างๆ มาบำบัด
 3. แรงขับ (Drives) เกิดจากอวัยวะภายในร่างกาย เมื่อร่างกายอยู่ในสภาพที่ไม่สมดุลเกิดความอยากขาดแคลนก็จะเกิดแรงขับมาผลักดันให้ร่างกายมีปฏิกิริยาอย่างหนึ่งอย่างใด
 4. แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง เหตุจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการของคนได้รับความพอใจ และทำให้พฤติกรรมของคนบรรลุเป้าหมาย
 5. แรงล่อใจ (Incentives) หมายถึง สิ่งที่มาล่อใจเพื่อนำคนให้ไปสู่เป้าหมายปลายทาง
 6. เป้าหมาย (Goals) เป็นตัวลดแรงขับให้น้อยลง เมื่อใดที่เราสามารถลงแรงขับลงมาได้ก็แสดงว่าเราเกิดความพึงพอใจในความต้องการนั้นแล้ว
- ตามทฤษฎีของการตัดสินใจ คือการตกลงใจ ในการเลือกหนทางที่เห็นว่าดีที่สุด หรือได้รับประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นแนวทางที่นำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ (John M. Piffner & Robert Presthus. 1996) ซึ่งองค์ประกอบของการตัดสินใจ มีหลักสำคัญอยู่ 4 ประการดังนี้ (Fremont A & Team. 1970)
1. บุคคลที่ทำการตัดสินใจ จะเป็นบุคคลเพียงคนเดียวหรือกลุ่มคณะก็ได้ แต่ในลักษณะของการทำงานเป็นกลุ่มเป็นคณะนั้นอาจจะมีปัญหาในการตัดสินใจได้ เพราะเนื่องจากว่า โดยทั่วไปแล้ว บุคคลแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ มากมายไม่ว่าจะเป็นในด้านของระดับความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ ค่านิยม ศักดิ์ศรี ความต้องการ หรือความพึงพอใจ ดังนั้น เมื่อบุคคลหลายคนต้องมาตัดสินใจร่วมกันย่อมทำให้เกิดอุปสรรคมากกว่าการทำงานเพียงคนเดียว
 2. เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ไม่ว่าจะเป็นเป้าหมายของคนคนเดียว หรือ

เป้าหมายของกลุ่มที่จะทำให้เป้าหมายต่างๆ ลุล่วงไปได้ด้วยดีขึ้นอยู่กับปัญหาและประเด็นที่จะทำการตัดสินใจ ซึ่งปัญหาและประเด็นดังกล่าวนั้นจะเป็นปัจจัยสำหรับกำหนดความยากง่าย ความล่าช้า หรือความรวดเร็ว และควรมีประสิทธิภาพของการตัดสินใจ

3. จะต้องมีการเลือกประเด็นหรือปัญหาคลี่คลายไปสู่ ไปสู่ในทางที่ดี โดยมีทางเลือกอย่างน้อยสองทางเพื่อให้ผู้ตัดสินใจเลือกหนทางที่ดีที่สุดด้วยการเปรียบเทียบค่าความเสี่ยงของแต่ละทางเลือกและทำการประเมินผลออกมา (William G.Scott. 1967 : 221-235)

4. จะต้องพิจารณาและคำนึงสถานะแวดล้อมของแต่ละสถานที่ในขณะที่มีการตัดสินใจเพราะสถานะแวดล้อมจัดเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการตัดสินใจแต่ละสถานะแวดล้อมจะมีอิทธิพลต่อผู้ทำการตัดสินใจต่างกัน ในทางกลับกันบุคคลคนเดียวอยู่ในสถานะแวดล้อมที่ต่างกัน ผลของการตัดสินใจก็ย่อมต่างกันด้วย

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต

1.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

ฟรีแมน (ซูชีพ อ่อน โคนสูง : อ้างอิงจาก สุนทรีย์ สุวงษ์ : 2517) ศึกษาการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนที่ระดับอายุแตกต่างกัน พบว่าทัศนคติต่อสิ่งเดียวกันจะแตกต่างกันถ้าบุคคลอายุต่างกัน คนอายุมากจะปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้ยากกว่าคนที่มีอายุน้อย

แอนเดอร์สัน (ชุติมน ศรีแก้ว. 2546 : 23 ; อ้างอิงจาก Anderson. 1977)

ได้ศึกษาถึงสถานการณ์จำลอง โดยใช้บทบาทสมมติสอนเรื่องการทำความสะอาดบ้าน ผลการวิจัยพบว่า การสอนโดยใช้บทบาทสมมติได้ผลดีว่าการสอนแบบบรรยาย

ปีเตอร์ และ คาร์แคนวัลด์ (ชุติมน ศรีแก้ว. 2546 : 24 ; อ้างอิงจาก Beder and Darkenwald. 1982. *Differences between Teaching Adult and Pre-Adults : Some Proposition and Findings Adult Education.*) ได้ศึกษาถึงความแตกต่าง วิธีการสอนของเด็กและของผู้ใหญ่ พบว่าในการสอนผู้ใหญ่ ครูจำเป็นต้องใช้วิธีการเรียนแบบอภิปราย และต้องใช้เทคนิคการสอนหลายๆ วิธี ต้องสามารถยืดหยุ่นได้ นอกจากนี้ครูจะต้องปรับปรุงเนื้อหาการเรียนให้สัมพันธ์กับประสบการณ์ของผู้เรียน

1.2.2 งานวิจัยภายในประเทศ

มะลิวรรณ สังข์อนันต์. 2545 : 15 ; (สมาคมประกันชีวิตไทย ; 2535) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาอัตราหมุนเวียนของตัวแทนประกันชีวิตในประเทศไทยโดยใช้แบบสอบถามเพื่อ

ศึกษาตัวแทนประกันชีวิต 11 บริษัท ซึ่งยังประกอบอาชีพอยู่ในปัจจุบันจำนวน 400 คนพบว่า เหตุผลที่ตัวแทนประกันชีวิตไม่พอใจในอาชีพ ประการแรกเนื่องจากลักษณะงานขายประกันชีวิตเป็นงานที่มีรายได้ไม่แน่นอน และเป็นงานยากต้องใช้เวลากับผู้คาดหวังมาก จึงทำให้ตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่มีความขยัน ไม่อดทน ไม่วางแผนในการขาย ไม่มีแรงจูงใจในการขายประกันชีวิต และออกจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในที่สุด ประการที่สอง คนทั่วไปมักจะมีทัศนคติไม่ดีต่อการขายประกันชีวิตเนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตบางคนไม่มีความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบต่างๆ ของบริษัท หรือไม่สามารถสื่อสารกับผู้คาดหวังให้เข้าใจเงื่อนไขกรรมธรรม์ได้ จึงทำให้ผู้คาดหวังไม่เข้าใจเงื่อนไขกรรมธรรม์หรือเข้าใจผิด และมองการประกันชีวิตในแง่ไม่ดี คิดว่าตัวแทนประกันชีวิตร่วมกับบริษัท หลอกลวง ส่วนสาเหตุที่ตัวแทนประกันชีวิตพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เนื่องจากเป็นงานที่ทำทลายความสามารถให้ผลตอบแทนสูง และเป็นงานอิสระที่สามารถทำควบคู่กับอาชีพอื่นได้

นอกจากนี้งานวิจัยของ (มะลิวรรณ สังข์อนันต์, 2545 : 16 ;) ได้ศึกษาถึงสิ่งจูงใจสำหรับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จของบริษัทประกันชีวิตศรีอยุธยา ซี เอ็ม จี พบว่าตัวแทนและผู้บริหารตัวแทนแต่ละสำนักงานให้ความสำคัญกับสิ่งจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จคล้ายกัน ตัวแทนสำนักงานกรุงเทพฯ , สำนักงานภาคกลางและตะวันออก , ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ , ภาคใต้ ให้ความสำคัญผลตอบแทนของบริษัท รองลงมาคือการมีหัวหน้างานที่ดี ตัวแทนสำนักงานภาคเหนือ ให้ความสำคัญกับผลตอบแทนของบริษัท รองลงมาคือการมีหัวหน้างานที่ดี ตัวแทนสำนักงานภาคเหนือ ให้ความสำคัญกับผลตอบแทนของบริษัท รองลงมาคือตำแหน่งที่แสดงถึงความก้าวหน้า ตัวแทนและผู้บริหารตัวแทนแต่ละระดับรายได้ให้ความสำคัญกับสิ่งจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จเหมือนกัน คือ ผลตอบแทนจากบริษัท รองลงมาคือการมีหัวหน้างานที่ดี ตัวแทนและผู้บริหารตัวแทนมีความคิดเห็นเรื่องปัจจัยและสิ่งจูงใจในการทำงาน ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน มีเพียง 2 ปัจจัยที่แตกต่างกัน คือการออกเยี่ยมลูกค้าเก่า และการออกพบลูกค้าใหม่เพื่อเสนอขายหรือชวนคนเป็นตัวแทนใหม่

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1.1 ความหมายของการฝึกอบรม

ฟรีแมน (ซูซีฟ อ่อน โศกสูง : อ้างอิงจาก สุนทรี ศุภวงศ์, 2527) ได้ศึกษา

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนที่ระดับอายุแตกต่างกัน พบว่า ทัศนคติต่อสิ่งเดียวกันจะแตกต่างกัน พบว่า ทัศนคติต่อสิ่งเดียวกันจะแตกต่างกันหากบุคคลอายุต่างกันคนอายุมากจะปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้ยากกว่าคนที่อายุน้อย

เอควิน ปี.ฟลิปโป (เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว, 2544 : 8; อ้างอิงจาก Flippo, 1966 : 268) ได้สรุปถึงความสำคัญของการฝึกอบรมว่า การ ฝึกอบรมเป็นกระบวนการของการสร้างเสริมเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะ หรือความชำนาญ ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในขอบเขตของการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง

เคล เอส. บีช (เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว, 2544 : 8; อ้างอิงจาก Dale S.Beach 1970 : 193) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็น กระบวนการที่จัดบุคลากร ได้เรียนรู้และสร้างความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะตามความต้องการ

เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว (2544) ได้สรุปความสำคัญของการฝึกอบรมว่า เป็น ยุทธวิธี หรือเครื่องมือ ที่องค์กรนำมาใช้พัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดโดยจัดกิจกรรมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 ด้านคือความรู้ ทักษะ และเจตคติ อย่างเป็นระบบ

กัญญา สาธร (2527 : 442) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน ซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กร

น้อย ศิริโชติ (2524 : 4) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นขบวนการอย่างหนึ่งที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยจัดทำในช่วงเวลาสั้นๆ ตามความเหมาะสมของหลักสูตร อาจใช้เวลา 3 วัน 1 สัปดาห์ หรือมากกว่านั้น สามารถจัดให้เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มก็ได้

อุทุมพร จามรมาน (2533 : 2) ให้ความสำคัญของการฝึกอบรมคือ กิจกรรมที่จัดขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี ในเรื่องความรู้ ทัศนคติ และทักษะในการทำงาน

2.1.2 ลักษณะสำคัญของการฝึกอบรม

เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว (2544 : 17) ได้กล่าวถึงความจำเป็นของการฝึกอบรมว่า คนเป็นศูนย์กลางของการชี้ขาดความสำเร็จในทุกเรื่อง และคนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุด ในบรรดาทรัพยากรการบริหารทั้งหมด องค์กร สถาบัน หรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งของรัฐและธุรกิจเอกชน

ทวีป อภิสัทธี (2536 : 15) กล่าวถึงความแตกต่างระหว่างการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาว่า การศึกษา (Education) หมายถึง การทำให้คนมีความรู้ (To make people know) นั้น จะมีความหมายกว้างมาก คือ ไม่ว่าอะไรก็ตาม ที่ทำให้คนมีความรู้ ไม่ว่าจะ เป็นทางลบหรือทางบวก ก็อยู่ในความหมายของคำว่าการศึกษาทั้งสิ้นการพัฒนา มีความหมายว่า การทำให้คนเจริญงอกงาม (To make people grow) มีความหมายว่า อะไรก็ตามที่สามารถทำ

ให้คนเจริญก้าวหน้าดีขึ้นกว่าเดิมแล้วก็จะจัดอยู่ในความหมายของการ “พัฒนา” ทั้งสิ้น ส่วนคำว่า การฝึกอบรม (Training) นั้นมีความหมายว่า การทำให้คนเหมาะสมกับงาน การฝึกอบรม เป็นเรื่องเฉพาะแคบลงไปอีก คือจะมีจุดมุ่งหมาย เฉพาะเจาะจงลงไปเป็นเรื่อยๆ และ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการเตรียมหรือฝึกคนที่ จะเข้าทำงานหรือกำลังทำงานได้ให้สามารถ ทำงานได้เหมาะสมกับงาน หรืออาชีพที่ทำอยู่นั้นๆ จึงใช้การฝึกอบรมเข้าช่วย

สมคิด บางโม (2538 : 15) กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรมว่า

1. เพื่อความอยู่รอดขององค์กรเอง เพราะปัจจุบันมีสภาพการแข่งขันระหว่าง องค์กรแรงมาก
2. เพื่อให้องค์กรเจริญเติบโต มีการขยายการผลิต การขาย และการขยายงานด้านต่างๆ ออกไป
3. เมื่อรับพนักงานใหม่ จำเป็นต้องให้เขารู้จักองค์กรเป็น อย่างดีในทุกๆ ด้าน
4. เพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าในปัจจุบัน
5. เพื่อกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
6. เพื่อเตรียมรับกับตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้น

2.1.3 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อทำงานอย่างหนึ่ง ผลสำเร็จเป็น สิ่งสำคัญที่เป็นตัวเร่งหรือเสริมการทำงานของมนุษย์ เพื่อให้ไปถึงวัตถุประสงค์ที่มีรางวัลเป็น เป้าหมาย (โควิน คลังแสง.2536 : 25 ; อ้างอิงจาก Beach.1965)

กิติ ดยัคคานนท์ (2532) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นพลังที่อยู่ในตัวแต่ละคน ซึ่งทำหน้าที่เร้าและกระตุ้นให้มีการเคลื่อนไหว เพื่อให้บุคคลนั้นดำเนินการใดๆ ไปในทิศทางที่ จะนำไปสู่เป้าหมาย

สเตียร์ และพอร์เตอร์ (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529 : 9 ; อ้างอิงจาก

Steers and Porter.1979) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ 3 ประการคือ แรงจูงใจหมายถึง สิ่งที่เป็นพลังกระตุ้นแต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรม เป็นสิ่งที่ชี้ทิศทางหรือแนวทางให้บุคคล กระทำพฤติกรรมเพิ่มบรรทัดตามเป้าหมายของแต่ละคน และเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนรักษา พฤติกรรมนั้นๆ ให้คงอยู่

ความหมายของแรงจูงใจตามปทานุกรมศัพท์ทางจิตวิทยาซึ่งเขียนโดย อิงลิช และ อิงลิช (สุโขทัยธรรมาราช. 289 :2533 ; อ้างอิงจาก English and English. 1970) ได้ ให้ความหมายของแรงจูงใจแยกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. เป็นตัวแปรที่อยู่ภายใน ที่ควบคุมการแสดงพฤติกรรม คนเรามีพลังที่จะ แสดงพฤติกรรมตามธรรมชาติ เป็นเรื่องของสัญชาตญาณ
2. เป็นกระบวนการเฉพาะอย่างเชิงทฤษฎี ที่กระตุ้นให้เกิดการส่งพลัง คอบสนองต่อสิ่งเดียวกัน เป็นเรื่องของแรงขับซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรม
3. เป็นกิจกรรมซึ่งคนนำมากระตุ้นให้บุคคลอื่นทำในสิ่งที่ตนต้องการ เช่น การใช้แรงจูงใจของครูมีประสิทธิภาพ จนทำให้แรงจูงใจในการเรียนของเด็กสูงขึ้น เป็น แรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากตัวเสริมแรง

แรงจูงใจในความหมายของลักษณะที่ 3 จะเป็นเรื่องของแรงจูงใจ ภายนอก ซึ่งเป็นความหมายที่ใช้กันอยู่โดยทั่วไป ตามปทานุกรมต่างๆ ทั้งๆ ที่ในทางวิชาชีพ แล้วได้ใช้ความหมายที่ 2 ซึ่งเป็นแรงจูงใจภายใน

จะเห็นว่าแรงจูงใจทั้ง 3 ลักษณะมีลักษณะร่วมกันคือ เป็นสิ่งที่มีพลัง และมีทิศทางนั้นคือแรงจูงใจจะทำหน้าที่เป็นตัวกระตุ้น ให้คนมีการกระทำเพื่อไปสู่จุดหมาย ปลายทาง ซึ่งตัวกระตุ้นนี้อาจจะเป็นแรงที่มาจากสิ่งเร้าภายใน ซึ่งเรียกว่าแรงจูงใจภายใน หรือ ตัวกระตุ้นอาจเป็นแรงที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก ซึ่งเรียกว่าแรงจูงใจภายนอก

ผู้ที่มีแรงจูงใจภายนอกจะเป็นผู้ที่ทำอะไร โดยที่ต้องการคำชม ต้องการ การยอมรับหรือความเห็นชอบจากผู้อื่น ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกที่ไม่ค่อยเป็นตัวของตัวเอง ทำ อะไรต้องคอยระมัดระวังต่อการยอมรับของผู้อื่น คอยดูว่าผู้อื่นจะคิดอย่างไรกับคนส่วนใหญ่จะ เป็นผู้ที่คอยพึ่งพาผู้อื่น มักจะทำดีหรือสร้างสัมพันธภาพเพราะบุคคลที่ทำประโยชน์ มักจะทำดี เฉพาะที่มีคนเห็น ถ้าไม่มีคนรู้เห็นจะเกิดความท้อถอย เบื่อหน่าย หหมดกำลังใจที่จะทำดีต่อไป เช่นข้าราชการทำงานเพื่อหวังได้เลื่อนขั้น ถ้าไม่ได้ดังที่หวังก็จะรู้สึกผิดหวังเสียใจ โกรธเคือง สำหรับผู้ที่มีแรงจูงใจภายใน จะเป็นผู้ที่มีความสุขในการทำสิ่งต่างๆ

เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง มิได้หวังรางวัลหรือคำชม จึงมีแรงจูงใจที่จะทำสิ่งต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ไม่มีที่สิ้นสุด ไม่มีความเบื่อหน่ายจะเป็นผู้ที่ทำงานเพราะรักในงาน ถึงแม้จะไม่มีใครเห็น ไม่มีใครชมหรือทำงานแล้ว ไม่ได้เลื่อนขั้น ก็ไม่เกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย เพราะเขามีความสุข ความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นๆ ลักษณะของผู้ที่มีการกระทำอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายใน จะเป็นผู้ที่ทำสิ่งต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตัวเอง ไม่ต้องคอยหวาดวิตก หรือกังวลว่าใครจะคิดอย่างไรกับตน ซึ่งสามารถทำงานได้เต็มที่ เป็นผู้ที่สามารถสร้างสัมพันธภาพกับคนทั้งไปได้ดี ไม่ใช่สร้างสัมพันธภาพเฉพาะบุคคลที่ทำประโยชน์ให้ได้เท่านั้น เป็นผู้ที่ทำงานโดยมุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน (สุโขทัยธรรมาธิราช, 2533 : 294-297)

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่า แรงจูงใจหมายถึงปัจจัยหรือสิ่งต่างๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการแรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขใจการทำสิ่งต่างๆ เพื่อมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง ไม่ได้หวังรางวัล หรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอก จะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หวังรางวัลหรือผลตอบแทน

2.1.5 ความหมายของบุคลิกภาพ

โซเอน (สมคิด พรหมชัย, 2526 : 12; อ้างอิงจาก Shoen, 1930) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ การจัดระบบการทำหน้าที่ทั้งหมดหรือรวมกันของนิสัยต่างๆ ความคิดเห็นทางอารมณ์ซึ่งแสดงออกให้เห็นว่าบุคคลนั้นแตกต่างไปจากคนอื่น ๆ ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน

ฮิลการ์ด และเอทคินสัน (ผ่องพรรณ เกติพิทักษ์, 2530 : 41; อ้างอิงจาก Hilgard and Atkinson, 1967) กล่าวว่า บุคลิกภาพหมายถึง ลักษณะรวมของบุคคลและวิธีการแสดงออกของพฤติกรรมของเขา

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

เอดเวิร์ด (Edward, 1969 : 26) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือ แบบอย่างของความประพฤติของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากโครงสร้างทางกายภาพ และประสบการณ์ในอดีตอันมีผลต่อโครงสร้างทางด้าน อารมณ์ ลักษณะนิสัย

อัลพอร์ท (Allport, 1969 : 6) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะส่วนรวมของ

บุคคลแต่ละคน สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งมีระบบทางร่างกายและจิตใจกำหนดให้บุคคลมีการปรับตัว ต่อสิ่งแวดล้อม ตกต่างจากคนอื่น

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530 : 44) ปึงจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพประกอบด้วย พันธุกรรมสิ่งแวดล้อม และช่วงเวลาของบุคคล กล่าวคือ

1. พันธุกรรม สิ่งถ่ายทอดทางพันธุกรรมส่วนมากเป็นลักษณะทางกาย เช่น ความสูง ต่ำ ลักษณะเส้นผม สีผิว ชนิดของโลหิต โรคภัยไข้เจ็บบางชนิด และข้อบกพร่องทางร่างกายบางชนิด เช่น ตาบอดสี ศรีษะล้าน นิ้วเกิน มือติดกันเป็นคั่น ลักษณะทางกายภาพเหล่านี้เป็นอิทธิพลของพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น

2. สิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อพัฒนาการของมนุษย์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และบุคลิกภาพ สำหรับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพัฒนาการทางกาย ทางจิตใจ และบุคลิกภาพ คือ บุคคลที่ มีอยู่รอบตัวเรา ครอบครัว กลุ่มคน และวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่เป็นมนุษย์คนอื่น ๆ นี้จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการพัฒนาทางบุคลิกภาพ ทักษะ และพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์

3. ช่วงเวลาในชีวิตของมนุษย์ แสดงถึงระดับพัฒนาการทางร่างกาย และจิตใจ อันเกิดจากอิทธิพลร่วมระหว่างพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อมจากอดีต จนถึงปัจจุบัน แม้ว่าระยะสำคัญของพัฒนาการของมนุษย์จะอยู่ในช่วงวัยเด็กเป็นส่วนใหญ่

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

สุรางค์ ไล่สุวรรณ (2533 : 30) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือคุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร

ลิขิต กาญจนารณ์ (2541 : 66) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่าหมายถึง คุณลักษณะรวมของรูปแบบการคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของบุคคลที่ทำให้บุคคลนั้นมีความแตกต่างจากคนอื่นในการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่ได้สัมผัสด้วย

2.1.6 บุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี

การศึกษาบุคลิกภาพ แบบ เอ และ แบบ บี นั้น ฟรีดแมน และ โรสแมน

(Friedman and Roseman. 2974 : 164) กล่าวว่า

บุคลิกภาพแบบ เอ (Type A Behavior Pattern Personality) หมายถึงบุคลิกภาพ
เร่งร้อน ชอบแข่งขัน และก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มากๆ ในเวลาน้อย มีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความมานะพยายามในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ
ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความเร็ว ทุนไม่ได้กับการ
ทำงานล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่นและถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและ
ก้าวร้าวได้อย่างง่าย

บุคลิกภาพแบบ บี (Type B Behavior Pattern Personality) หมายถึงบุคลิกภาพ
ที่มีความผ่อนคลาย ไม่รีบร้อน ไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเรื่อยๆ เฉื่อยๆ ชอบการพักผ่อนดำเนินชีวิต
แบบง่ายๆ และไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานและไม่ชอบทำงานในเวลาอันรีบด่วน
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ แนวคิดของ ฟรีดแมน และ โรสแมน

2.1.7 การวัดลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี

แบบวัดที่ใช้ในปัจจุบันมี 3 แบบ (จรรยา เกษศรีสังข์. 2537 : 15; อ้างอิงจาก

Friedman and Roseman. 1974) คือ

1. แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured interview : Si)

ประกอบด้วยคำถาม 25 ข้อ เป็นการถามโดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองในสถานการณ์
ต่างๆ ที่ทำให้คนที่มีความบุคลิกภาพแบบเอ ไม่สามารถทนได้ เช่นสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความ
โกรธ สถานการณ์ที่มีการแข่งขันอย่างมาก แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการวัดการแสดงออกทางด้าน
กายภาพ

2. มาตรวัดลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ ของ เฟรมมิงแฮม (Framingham Type A
Scale : FTAS) เป็นแบบวัดรายงานตนเองเช่นเดียวกับแบบที่หนึ่งประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ วัด
ทางด้านแรงขับมุ่งสัมฤทธิ์ การมีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วและการรับรู้ว่ามีความ
กดดันในการทำงาน

3. แบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของ เจนกินส์ (Jenkins Activity Survey :
JAS) เป็นแบบสอบถามรายงาน ตนเอง ซึ่งอ้างว่า วงศ์วัฒนามงคล (2533 : 21) และ ชมพูนุท
พงษ์ศิริ (2535 : 8-9) ได้ปรับปรุงเป็นแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 20 ข้อ เป็นแบบวัดที่
คล้ายกับแบบวัดแรกแต่ได้ดัดแปลงให้เป็นแบบสอบถามแบบประนัย ได้วิเคราะห์คุณภาพแล้ว
ปรากฏว่าคนที่ได้คะแนนจากแบบสอบถามนี้สูง จะเป็น บุคคลที่มี บุคลิกภาพแบบ เอ ส่วนผู้
ที่ได้จากแบบวัดนี้ต่ำจะเป็น บุคคลที่มี บุคลิกภาพแบบ บี แบบวัดนี้จะวัดความรู้สึกที่มีต่อ

สถานการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะสถานการณ์ในการทำงาน ความดันในการทำงาน และสถานการณ์การแข่งขัน

นอกจากนี้ สตรูเปและคนอื่นๆ (Strube and others. 1987 : 50 (2) : 413 – 420) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสำรวจกิจกรรมของเจนกินส์ ว่าเป็นแบบวัดบุคลิกภาพแบบ เอ โดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองว่า มีการแสดงออกอย่างไร และได้ศึกษาพบว่า คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ มีความเชื่อมั่นในความสำเร็จของงานมากกว่าความล้มเหลว มีแรงขับในการแข่งขันสูง มุ่งสัมฤทธิ์ และมีความรู้สีกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว

2.1.8 สัมพันธภาพในครอบครัว

สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าเขาเองได้รับความรัก การดูแลอย่างดีในครอบครัว มีความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย มั่นใจตนเอง ถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่นในบ้าน สัมพันธภาพในครอบครัว มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของบุคคลและการอยู่ร่วมกันในสังคม ถ้าครอบครัวสมบูรณ์ด้วยระเบียบ และคุณธรรมอันดีทุกประการแล้วสมาชิกแต่ละคนก็จะอยู่ในสภาพสมาชิกที่ดีของสังคมใหญ่ขึ้นตามลำดับของความสัมพันธ์กับวัยชีวิต สัมพันธภาพของครอบครัวขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ร่วมใจของสมาชิกแต่ละคน เพราะความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นของครอบครัวจะช่วยให้ความเป็นอยู่ในครอบครัวราบรื่น และทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีสุขภาพจิตที่ดี

มอร์โรว์ และ วิลสัน (อัสรอาวรณ์ 2540 : 45; อ้างอิงจาก Morrow and Wilson.1961) ได้อธิบายถึงลักษณะของสัมพันธภาพภายใน ครอบครัวว่าประกอบด้วย การสนับสนุนด้านอารมณ์ และสิ่งแวดล้อมของครอบครัว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการพักผ่อนหย่อนใจร่วมกันในครอบครัว มีการรักใคร่ผูกพันซึ่งกันและกัน มีความเห็นอกเห็นใจกัน และมีความกลมเกลียว สามัคคีปรองดอง ระหว่างสมาชิกในครอบครัวอีกด้วย

เฮอร์ล็อก (Hurlock. 1964 : 661) มีแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ ภายในครอบครัว สรุปได้ดังนี้คือ บิดา มารดา ที่ยอมรับเด็กคือ การให้ความรัก ความสนใจ สร้างความอบอุ่นให้ เกิดขึ้นในบ้านและเห็นความสำคัญของเด็ก ผลที่ตามมาคือ ทำให้เด็กเป็นคนที่ให้ความร่วมมือ มีอารมณ์มั่นคง ร่าเริง มีความรับผิดชอบ ขยันหมั่นเพียร เป็นมิตร ซื่อสัตย์ สามารถเผชิญชีวิตด้วยความมั่นใจ มองตนเองได้อย่างตรงกับความจริง

(ณัฐสุดา สุจินันท์กุล. 2541 : 28 อ้างอิงจาก จรรยา สุวรรณทัต. 2531) ให้

ความเห็นว่าคุณสมบัติที่ราบรื่นในครอบครัวจะเป็นเครื่องมือในการป้องกันปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลในครอบครัวอย่างมีประสิทธิภาพจึงได้สรุปถึงปัจจัยที่มีส่วนในการสร้างความสัมพันธ์ของครอบครัวได้ดังนี้

1. สถานภาพทางเศรษฐกิจ – สังคม ของครอบครัวใดที่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ไม่ขัดสน ย่อมนำมาซึ่งความสุขของครอบครัว ทำให้เกิดความกลมเกลียวสมัครสมานกัน

2. การรู้จักบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในครอบครัว ตลอดจนสามารถปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง พ่อแม่มีหน้าที่ในการอบรมสั่งสอนบุตร โดยใช้เหตุผลและบุตรเองก็มีหน้าที่เคารพเชื่อฟัง และให้การเลี้ยงดูพ่อแม่

3. การรู้จักลักษณะธรรมชาติ และความต้องการมูลฐานของแต่ละคนในครอบครัว พ่อแม่ที่พยายามเข้าใจลักษณะธรรมชาติของการ เจริญเติบโต และมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา เมื่อบุคคลในครอบครัวมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจกันก็มีส่วนช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี และความคงเส้นคงวาในการวางระเบียบวินัย

แคนเดล และเลสเซอร์ (Kandel and Lesser. 1962 : 221-221) ศึกษาเรื่อง การศึกษาของวัยรุ่นในอเมริกา พบว่า การตัดสินใจของผู้ปกครองมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการศึกษามากกว่าสถานภาพทางเศรษฐกิจ และกลุ่มเพื่อน

แกริสัน คิงสตัน และแมคโดนัลด์ (Garrison Kingston and McDonald. 1966 : 415) ได้ศึกษาฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เด็กเรียนดี หรือไม่ดี โดยพบว่า เด็กที่มาจากครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมด้อย ย่อมจะขาดประสบการณ์ต่างๆ ที่จะช่วยในการเรียนรู้ ผลงานวิจัยของแกริสัน และคณะแสดงว่าฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมของครอบครัวมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

2.1.9 ความหมายของสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

มีผู้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไว้อย่างต่าง ๆ ดังนี้ฮอลพิน (วรรณภา ณ สงขลา 2530 : 38 อ้างอิงจาก Halpin. 1966 : 131-133) ได้จำแนกมิติต่างๆ ของสภาพแวดล้อม เป็น 8 มิติ และ พิจารณาการจัดรูปแบบของสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อเนื่องกันไปจากสภาพแวดล้อมที่พึงประสงค์ที่สุดดังนี้ สภาพแวดล้อมแบบแจ่มใส สภาพแวดล้อมแบบควบคุม สภาพแวดล้อมแบบสนิทสนม สภาพแวดล้อมแบบรวมอำนาจและสภาพแวดล้อมแบบเข้มแข็ง

ลิทวิน และสตริงเจอร์ (เกษศดา สองห้องนอก 2542 : 26-37; อ้างอิงจาก Litwin

and Stringer. 1988 : 369-370) ได้เสนอว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมี 4 รูปแบบคือ

1. สภาพแวดล้อมที่เน้นย้ำการใช้อำนาจ มีลักษณะดังนี้
 - รวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหาร หรือ ผู้บังคับบัญชา
 - ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและมาตรฐานของงานอย่างเคร่งครัด

มีผลทำให้ผลผลิตในการทำงานลดลง ขวัญและความพอใจในการทำงานต่ำ ขาดความคิดสร้างสรรค์และมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติลบต่อกลุ่มคนในองค์กร

2. สภาพแวดล้อมที่เน้นความเป็นกันเอง ผู้ปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการ ทำงานสูง มีทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงานแต่มีข้อเสียคือ ความคิดริเริ่มในการทำงานจะมีปานกลาง มักจะทำแต่งานประจำโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลการทำงานอยู่ในอัตราต่ำ

3. สภาพแวดล้อมที่เน้นความสำเร็จในการทำงาน จะเน้นเป้าหมายของหน่วยงานเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ ความคิดริเริ่มในการทำงาน ผลผลิตและความพึงพอใจในการทำงานจะอยู่ในระดับมีทัศนคติทางบวกต่อผู้ร่วมงาน รวมทั้งระดับความต้องการให้งานสำเร็จอยู่ในระดับสูง

4. สภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติมีลักษณะดังนี้

- มีการติดต่อ สื่อสารแบบเปิด
- มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ

ชัยพร วิชาวุธ (2530 : 69) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นพฤติกรรม ปฏิสัมพันธ์ได้ตอบระหว่างบุคคลมนุษย์อยู่เป็นสังคม การกระทำของมนุษย์แต่ละคนจึงสัมพันธ์กับการกระทำของคนอื่นๆ ในสังคม และเกิดขึ้นทันทีเมื่อการกระทำของคนหนึ่งมีผลกระทบต่อกรรมที่อีกคนหนึ่งที่จะ ได้รับ

อาการวัล และ ชีคาร์ (Agarwal and Sridhar, 1993 : 49-70) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร เชิงทัศนคติ ของพนักงานกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานชาย จำนวน 184 คน พบว่าความเอื้ออาทรของผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรที่พยากรณ์ถึงความผูกพันต่อองค์กร

กฤตินี มณีสุวรรณ (2531 : 2) พบว่าการปฏิบัติร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องควรใช้วิธีการประสานความคิด เป็นหลัก ควรมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ทำให้พนักงานโดยมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องจากแนวการจัดการ

ดังกล่าวและจะสามารถทำให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กรส่วนรวม ซึ่งเป็นผลดีต่อการพัฒนา

2.1.10 สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ร่วมงาน

ฟีดเลอร์ เชมเมอร์ และมอฮาร์ (Fiedler, Chemem and Morhar. 1976 : 36) ได้วิจัยพบว่า ผู้บริหาร และผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันย่อมทำให้สภาพการทำงานราบรื่น เพราะความสัมพันธ์จะสร้างความศรัทธาต่อผู้ร่วมงานอย่างดีและช่วยให้ผู้ร่วมงานพึงพอใจต่อสภาพการทำงานอีกด้วย

กิตติมา ปรีดีฉิลก. (2539 : 331) พบว่าการปกครองบังคับบัญชาที่ดี ผู้บริหารต้องสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารต้องรู้และเข้าใจความสามารถในบุคลากรแต่ละคน ต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน กำหนดภาระงานให้ชัดเจนเพื่อลดความท้อแท้ในการทำงาน ยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติที่มีผลงานดีเด่นเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.2.1 งานวิจัยในประเทศ

2.2.1.1 นิสัยทางการเรียน

คอบัว (ชุดิมน ศรีแก้ว. 2546 : 35 ; อ้างอิงจาก Koivo. 1983 : 2524-A) ศึกษาความสัมพันธ์ด้านการรับรู้ของนักเรียนในเรื่องนิสัยและทัศนคติในการเรียน และผลสัมฤทธิ์ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาพบว่า นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงมีนิสัย และทัศนคติในการเรียนดีกว่านักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ

2.2.1.2 บุคลิกภาพ

ชาวทซ์ และคนอื่นๆ (ปิยาญจน์ กิจอุดมทรัพย์. 2539 : 24 ; อ้างอิงจาก Schwartz and others. 1986) ได้ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และ บี ที่ประสบความสำเร็จในสถานการณ์ที่ไม่มีผู้ใดเคยประสบความสำเร็จ และในสถานการณ์ที่มีบางคนประสบความสำเร็จ ผลการศึกษาพบว่า คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ มีความมุ่งหวังความสำเร็จในสถานการณ์ที่มีโอกาสประสบความสำเร็จได้ แต่จะไม่เอาตัวไปผูกมัดกับงานที่ไม่มีโอกาสประสบความสำเร็จ

2.2.2 งานวิจัยภายในประเทศ

2.2.2.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ชุดิมน ศรีแก้ว (2546 : 39) ได้ศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีความสัมพันธ์

กับปัญหาของนักเรียนเป็นอย่างมาก ทั้งในทางบวก และทางลบ นอกจากนี้ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนยังมีผลต่อจิตใจ และพฤติกรรมของบุคคลด้วย ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจะส่งผลถึงทัศนคติต่อการเรียนรู้ของนักเรียนด้วย

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิต บ.เอส ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด

3.1.1 ที่ตั้ง ขนาด

มะลิวรรณ สังข์อนันต์ (2545 : 10) ตัวแทนประกันชีวิตมีบทบาทอย่างมากต่อภาพพจน์และความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจประชีวิตจึงควรที่ตัวแทนจะต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนกับทั้งพัฒนาตนเองให้รอบรู้ทั้งในด้านหลักวิชาการและในด้านเทคนิคการขาย การขยายตลาด สมาคมตัวแทนประกันชีวิต (2544) ได้กำหนดลักษณะโดยทั่วไปของตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1. มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี ผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้น มิใช่ผู้ที่มีความสามารถในการขายเพียงอย่างเดียวแต่จะต้องเป็นผู้ที่เปรียบพร้อมในด้านวิชาการด้วย เพราะธุรกิจมีการพัฒนารูปแบบและวิวัฒนาการทางด้านวิชาการอยู่ตลอดเวลา ถ้าตัวแทนไม่ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาแล้วถึงระยะหนึ่งถึงจุดอับที่ไม่สามารถขยายตลาดได้ ดังนั้นตัวแทนจึงต้องมีการพัฒนาตนเองให้ทันกับความก้าวหน้าของธุรกิจ

2. มีความสามารถในการขายและขยายตลาดในธุรกิจประกันชีวิตมีวิธีการขายและขยายตลาดอยู่วิธีหนึ่งที่นิยมแพร่หลายมากและเป็นวิธีการขยายตลาดที่มีประสิทธิภาพ ถ้าอยู่ในระบบและกรอบที่ถูกต้องวิธีนั้นก็คือ วิธีการสร้างตัวแทนใหม่อย่างต่อเนื่อง

3. มีนิสัยในการทำงานดี คือต้องเป็นคนที่มิระเบียบวินัยในการทำงาน มีการวางแผน ขยันขันแข็ง และมีความพยายามในการเอาชนะปัญหา อุปสรรคต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องไม่เสนอขายนอกเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัย หรือให้ร้ายเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน เพราะจะนำมาซึ่งทัศนคติที่ไม่ดีของธุรกิจทั้งระบบ

4. มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ภาระ หน้าที่ที่ตัวแทนประกันชีวิตพึงปฏิบัติควรประกอบด้วย

3.4.1 ต้องขายและเป็นการขายที่มีคุณภาพสมบูรณ์ต่อลูกค้าที่

มีคุณภาพโดยพิจารณาว่า ลูกค้ามีความจำเป็นที่จะต้องมีการประกันชีวิต หรือไม่และที่สำคัญต้องมีอำนาจซื้อ สามารถชำระเบี้ยประกันภัยได้อย่างต่อเนื่องและตลอดไป อย่าอ้อนวอนให้ลูกค้าช่วยซื้อหรือยัดเยียดขายเป็นอันขาด

3.4.2 ต้องเก็บเงินจากลูกค้าให้ได้ตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัยซึ่งนอกจากจะมุ่งเก็บเงินเพื่อความต่อเนื่องของกรมธรรม์แล้ว ยังเป็นการเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

3.4.3 ต้องให้บริการลูกค้าอย่างสมอบคั้นสมอบปลายไม่ทอดทิ้งลูกค้า เพราะเมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อนอกจากเพราะเข้าใจในประโยชน์ของการประกันชีวิตแล้ว ส่วนหนึ่งเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจผู้เสนอขายว่าจะได้รับการเมื่อเกิดเหตุตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ การบริการหลังการขายที่ดีจะนำมาซึ่งการขายครั้งต่อไป

3.4.4 ต้องประชาสัมพันธ์ธุรกิจตัวเอง หมายถึงต้องหมั่นพยายามเข้าพบลูกค้าเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประชาสัมพันธ์แนะนำประโยชน์เกี่ยวกับการประกันชีวิตกับทั้งแนะนำให้ลูกค้ารู้จักและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตด้วย

3.4.5 ต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่เจริญก้าวหน้าก็ต่อเมื่อประชาชนเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาในธุรกิจและเป็นธุรกิจที่อาศัยความสุจริตใจต่อกันอย่างยั่งยืนฝ่ายผู้รับประกันภัย ผู้เอาประกันภัยโดยผ่านคนกลาง คือตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องยึดมั่นในจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ มีความสุจริตใจและมีความสำนึกในหน้าที่

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต

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

1.ความอดทน

บุคคลที่ประสบความสำเร็จในโลกนี้ไม่ว่าจะเป็นรัฐบุรุษ นักการเมืองคนสำคัญ หรือนักธุรกิจที่มีชื่อเสียง เขาเหล่านั้นล้วนแต่ถูกหล่อหลอมมานับครั้งไม่ถ้วน จะต้องเป็นนักต่อสู้ที่ทรหดอดทน มีลักษณะของการเป็นผู้นำ คือ กล้าคิด กล้าทำ กล้าเสี่ยงที่จะฟันฝ่าต่ออุปสรรคนานัปการ เพื่อแลกกับความสำนึกที่รออยู่ข้างหน้า แต่ถ้าใครต้องการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมีความอดทนอย่างยิ่งยวด 4 ประการคือ

1.1. อดทนต่อความลำบากตรากตรำทางร่างกาย

1.2. อดทนต่อทุกข์เวทนาทางร่างกาย

1.3. อดทนต่อการกระทบกระทั่งทางจิตใจ

1.4. อดทนต่อความเขี้ยววน ขวัญ ทางกายและทางใจ

2. ขุมกำลังที่ยิ่งใหญ่

ความสำเร็จ ความล้มเหลว และอนาคต เป็นสิ่งที่ทุกคนต่างก็กำหนด และสร้างขึ้นมาจากตัวเองทั้งสิ้น แหล่งขุมกำลังที่ยิ่งใหญ่ที่จะพาเราไปสู่ความสำเร็จมีอยู่ในตัวมนุษย์ทุกคนมีด้วยกันทั้งหมด 3 กำลังคือ

2.1. กำลังกาย

2.2. กำลังความคิด

2.3. กำลังใจ

3. เป้าหมายที่ท้าทาย

เป้าหมายที่ดีมีคุณค่า และท้าทายเท่านั้น จึงจะมีอำนาจมากพอที่จะดึงเอาพลังมหัศจรรย์ หรือพลังที่ไม่รู้จบ ซึ่งเก็บซ่อนอยู่ในกายของเราออกมาใช้ในการทำงาน เป้าหมายที่ไม่ท้าทายไม่ยิ่งใหญ่ จะไม่สามารถนำเราไปสู่จุดหมายปลายทางได้ เพราะฉะนั้นหากใครก็ตามที่มีจุดหมายปลายทางที่ดี ถึงแม้ว่าจะไกลแสนไกล ก็ยังคงมีกำลังที่จะฟันฝ่าและไปถึงจนได้

4. ความเป็นตัวของตัวเอง

เราพร้อมที่จะเป็นตัวของตัวเองตั้งแต่บัดนี้หรือยัง พร้อมที่จะเป็นเจ้าของชีวิตของตัวเองตั้งแต่บัดนี้หรือยัง หากเรามีความปรารถนาอย่างแรงกล้า เราก็สามารถที่จะเอาชนะสิ่งต่างๆ อันเป็นอุปสรรคได้

5. การปรับตัวอย่างมีประสิทธิภาพ

โลกมีวิวัฒนาการที่ก้าวไปข้างหน้าอยู่ตลอดเวลา ทำให้เทคนิคหรือวิธีการต่างๆ ที่เคยใช้มาตั้งแต่อดีตจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้ถึงการปรับตัวอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาความสมดุลในตัวเองเอาไว้ให้ได้ และพยายามผสานแนวความคิดทั้งเก่าและใหม่เข้าด้วยกันอย่างมีระเบียบ ซึ่งกระบวนการที่เกิดขึ้นทั้งหมดนี้จะต้องเป็นไปโดยการยอมรับจากตัวเองอย่าง ไม่มีข้อสงสัยหรือข้อขัดแย้งใดๆ ทั้งสิ้น

6. มีความสุขกับงาน

ความรักในงานจะทำให้เรารู้สึกตื่นเต้นไปกับประสบการณ์ที่ได้รับจากลูกค้า

ในแต่ละวัน ไม่ว่าจะผิดหวังหรือสมหวังก็ตามเพราะประสบการณ์เหล่านั้นจะสอนเราให้รู้ว่า ควรแก้ไขการทำงานอย่างไรจึงจะทำให้การขายในแต่ละครั้งมีประสิทธิภาพ และพบกับความ ผิดหวังให้น้อยที่สุด

7. เครื่องมือพร้อม

คนจีนมีคำพูดที่กล่าวไว้ว่า โยคะหนึ่งแปลได้ว่า “ฝีมือแม้จะล้ำเลิศเพียงใดก็ตาม เครื่องมือจะต้องดีก่อน” เครื่องมือที่ดีของนักขายประกันชีวิตคือวิชาความรู้ในตัวสินค้าและ อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการขาย เช่น ข้อเสนอใบสมัครขอทำประกัน แฟ้มขาย ฯลฯ หากทุกอย่าง อยู่ในสภาพที่พร้อมทำงาน สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะสร้างความมั่นใจให้แก่ตัวเราเอง และสร้างความ มั่นใจให้แก่ลูกค้าด้วย

8. ทำงานต่อเนื่อง

นักขายที่เก่งนั้นมีมาก แต่นักขายที่พบลูกค้ามากนั้นมีน้อย ไม่มีอะไรที่เป็นไป ไม่ได้สำหรับผู้ที่ยืนหยัดด้วยความกล้าหาญ และมีเป้าหมายที่แน่นอน ใครก็ตามถ้าต้องการ ประสบความสำเร็จและรักษาความสำเร็จให้คงอยู่จะต้องมีการทำงานอย่างสม่ำเสมอและ ต่อเนื่อง

9. กำหนดสิ่งที่แน่นอน

งานคือเกมส์ และเกมส์คืองาน เวลาจะแข่งกับงาน เพราะฉะนั้นคนจะต้องแข่ง กับเวลาหากไม่รู้จักบังคับตัวเองเราจะเปลี่ยนแปลงตัวเองได้อย่างไร โดยธรรมชาติของคนมัก อ่อนแอ จะละทิ้งความตั้งใจหรือแผนงานที่วางไว้อย่างง่ายดาย เป้าหมายที่มีก็ถูกเลื่อนออกไป อย่างไม่มีกำหนดที่แล้วเสร็จที่แน่นอน ด้วยสาเหตุผลที่ยกมาอ้างให้กับตัวเอง แล้ว ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้อย่างไร

10. ไม่ยอมแพ้

บ่อยครั้งเหลือเกินที่นักขายทำงานมาได้ชั่วระยะเวลาหนึ่งแล้วก็หายไปจาก วงการ ไม่สามารถบรรลุผลแห่งความสำเร็จ ไม่สามารถบรรลุผลแห่งความเพียรที่ได้ทำมา ทั้งๆ ที่ได้ พยายามเดินต่อสู้กับอุปสรรคนานัปการ มาจนเกือบจะถึงจุดหมาย เกือบจะถึงความสำเร็จอยู่แล้ว แต่หยุดเสียก่อน ยอมแพ้เสียก่อน เพราะเราไม่อาจจะรู้ได้เลยว่ารายต่อไปอีกเพียงรายเดียวเท่านั้น เราจะประสบความสำเร็จ ทำให้ต้องพลาดโอกาสทองไปอย่างน่าเสียดายที่สุด

(มะลิวรรณ สังข์อนันต์ 2545 : 15; อ้างอิงจาก กิตติ จิระเดชดำรง. 2535) กล่าว ว่าปัจจัยพื้นฐานของตัวแทนประกันชีวิตที่จะประสบความสำเร็จคือ ความขยัน ความอดทน และ ความทะเยอทะยาน และได้กล่าวถึงหลักในการทำงานให้ประสบความสำเร็จดังนี้

1. รับผิดชอบต่อลูกค้า
2. ดำเนินถึงรายรับของลูกค้า และความจำเป็นที่จะต้องซื้อ
3. ขยันและฉลาด ขยันหมายถึง ทำการงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เป็นนิสัยจน

เกิดความชำนาญ และเกิดทักษะฉลาดหมายถึง การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

4. ทักษะคิดเชิงบวกต่อบริษัท ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อหัวหน้างาน

อมร ถาวรมาศ (2537) กล่าวถึงคุณสมบัติของนักขายผู้ประสบความสำเร็จ จะต้องมีความจริงใจ ความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ว่องไว มีความรอบรู้และสนใจในสิ่งรอบด้าน มีความเป็นมิตร ยินดีที่จะช่วยเหลือผู้อื่น บุคลิกน่าเชื่อถือทั้งกาย วาจา ใจ มีความเข้าใจ หรือความละเอียดอ่อน และมีความมุ่งมั่น

หลักการใหญ่ๆ ตัวแทนประกันชีวิตต้องกระทำและปลูกฝังให้เป็นคุณสมบัติประจำตัวคือ K.A.S.H.

1. K = Knowledge ต้องมีความรู้เกี่ยวกับสัญญา และกรมธรรม์ประกันชีวิตพอสมควร และศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับแบบประกันต่างๆ อีกทั้งสัญญาเพิ่มเติมต่างๆ ให้เพิ่มขึ้นจนเกิดความชำนาญ โดยการเข้ารับการอบรม

2. A = Attitude มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม ต่อแบบประกัน ต่อหน่วยงาน ต่ออาชีพ และต่อตัวเองในเชิงบวก

3. S = Skill ตั้งพัฒนาศักยภาพความสามารถในการขายของตนเองให้มีประสิทธิภาพ และเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

4. H = Habit ต้องเพิ่มพูนประสบการณ์ ต้องเพาะบ่มนิสัยในการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในการทำงานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิต

(มะลิวรรณ สัจจอนันต์. 2545 : 15-16; อ้างอิงจาก ศรีสุกิจ อำนางวร. 2530) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต โดยใช้แบบสอบถามศึกษาพฤติกรรมของผู้เอาประกันจากบริษัทประกันชีวิต 12 บริษัท จำนวน 120 คน พบว่า ผู้เอาประกันตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตจากตัวแทนประกันชีวิต เพราะพอใจในคำชี้แจงของตัวแทนประกันชีวิตถึงผลประโยชน์ที่ได้รับ ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่ใช้มนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อกับผู้เอาประกัน โดยทำความรู้จักกับลูกค้าเป็นการส่วนตัวล่วงหน้า ไม่ว่าด้วยตนเองหรือให้คนแนะนำ นอกจากนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตควรปรับปรุงในเรื่องความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เพื่อให้สามารถอธิบาย

ให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างถูกต้อง ไม่ทำให้เกิดปัญหาข้อขัดแย้งได้ในภายหลังและตัวแทนประกันชีวิตควรติดตามให้บริการ หลังการขายกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

สมาคมประกันชีวิตไทย (2535) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาอัตราการหมุนเวียนของตัวแทนประกันชีวิตในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาตัวแทนประกันชีวิต 11 บริษัท ซึ่งยังประกอบอาชีพนี้อยู่ในปัจจุบันจำนวน 400 คนพบว่าเหตุผลที่ตัวแทนประกันชีวิตไม่พอใจในอาชีพ ประการแรกเนื่องจากลักษณะงานขายประกันชีวิตเป็นงานที่มีรายได้ไม่แน่นอน และเป็นงานยากต้องใช้เวลากับผู้คาดหวังมาก จึงทำให้ตัวแทนประกันชีวิตไม่มีความขยันไม่อดทน ไม่วางแผนในการขาย ไม่มีแรงจูงใจในการขายประกันชีวิต และออกจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในที่สุด ประการที่สอง คนทั่วไปมักจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการขายประกันชีวิต เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตบางคนไม่มีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ชีวิตแบบต่างๆ ของบริษัท หรือไม่สามารถสื่อสารกับผู้คาดหวังให้เข้าใจเงื่อนไขกรมธรรม์ได้ จึงทำให้ผู้คาดหวังไม่เข้าใจเงื่อนไขกรมธรรม์หรือเข้าใจผิด

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด จำนวน 223 คน เป็นชาย 105 คน และหญิง 118 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด จำนวน 223 คน เป็นชาย 105 คน และหญิง 118 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

แบบสอบถาม ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว

ตอนที่ 5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงาน

ตอนที่ 6 แบบสอบถามทางด้านการทัศนคติที่มีต่อการฝึกอบรม

6.1 แบบสอบถามความรู้ถึงความสำคัญของการประกันชีวิต

6.2 แบบสอบถามความรู้สึกรู้สึกของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อการฝึกอบรม

6.3 แบบสอบถามแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมในการเข้ารับการอบรม

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามข้อมูลด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

ตัวอย่าง โปรดอ่านข้อความ แล้วขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือ เติมคำในช่องว่างที่ตรงกับความจริง หน้าข้อความดังกล่าว

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส

() หม้าย

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี

6. รายได้.....บาท / เดือน (รายได้รวม)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกลักษณะ

2.1 ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกลักษณะนักศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบวัดบุคลิกลักษณะแบบเอ และบุคลิกลักษณะบี สอบถามของการวัดบุคลิกลักษณะของ อังจรรยา วงศ์วัฒนา. (2533 : 159-162) และเฉลิมศรี สะมะโน (2546 : 76-77)

2.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามของการวัดบุคลิกลักษณะ โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 2.1 และ 2.2 ลักษณะของแบบสอบถามของการวัดบุคลิกลักษณะ ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบสำรวจการกระทำ

กิจกรรมของ เจนกินส์ (Jenkins Activity Survey) โดยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rating Scale) มี5 ระดับ

2.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามของการวัดบุคลิกภาพที่สร้างขึ้น หาคความเที่ยงตรงเชิง
ประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์
เวรณี กรีทอง อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และอาจารย์ ดร. พาสนา จุลรัตน์ ตรวจสอบด้าน
เนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปใช้

2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่คัดเลือกจำนวน 17 ข้อ เป็นสอบถามชนิดมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 17 ข้อและหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา
(α – Coeffreient) ของครอนบาค มีค่าเท่ากับ .7064

ตัวอย่างแบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดลักษณะที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน เมื่อท่านอ่าน
ข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5
ช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	ท่านรู้สึกไม่สบายใจถ้างานของท่านดำเนิน ไป อย่างล่าช้า					
00	เมื่อท่านเริ่มต้นทำสิ่งใดแล้วต้องทำให้สำเร็จ					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวกมีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

ข้อความที่มีความหมายทางลบมีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้ (อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล. 2533 : 57-58)

ผู้ที่ได้คะแนน 46 – 85 มีบุคลิกภาพแบบ เอ

ผู้ที่ได้คะแนน 17 – 43 มีบุคลิกภาพแบบ บี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน

วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

3.1 ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2531 : 171)

3.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 3.1 และ 3.2 ลักษณะของแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ

3.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานที่สร้างขึ้น หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์

เวรณี กรีทอง อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และอาจารย์ ดร. พาสนา จุลรัตน์ ตรวจสอบด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปใช้

3.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอของประธาน และกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ แล้วใช้ t-test และพิจารณาค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 12 ข้อ ได้โดยมีค่าระหว่าง 2.118 ถึง 7.514

3.6 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่คัดเลือกจำนวน 12 ข้อแล้วหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 171 ; อ้างอิงจาก Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .7523

ตัวอย่างแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดลักษณะที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกรของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	ข้าพเจ้าได้รับการยอมรับจากเพื่อน					
00	ในการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างยุติธรรม					
000	ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนเหมาะสม					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวกมีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

ข้อความที่มีความหมายทางลบมีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายแบบสอบถามแรงงใจในการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 2.25	หมายถึง	มีแรงงใจในการทำงานน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.26 – 3.75	หมายถึง	มีแรงงใจในการทำงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.76 – 5.00	หมายถึง	มีแรงงใจในการทำงานมาก

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว

วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

- 4.1 ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- 4.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2538 : 100-104)
- 4.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 4.1 และ 4.2 ลักษณะของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ

4.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัวที่สร้างขึ้น หาคความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ เวชณี กริทอง อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และอาจารย์ ดร.พาสณา จุลรัตน์ ตรวจสอบด้านเนื้อหา และภาษาที่ใช้แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปใช้

4.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัวที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอของประธาน และกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ แล้วใช้ t-test และพิจารณาค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 9 ข้อ ได้โดยมีค่าระหว่าง 2.183 ถึง 4.937

4.6 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่คัดเลือกจำนวน 9 ข้อแล้วหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 171 ; อ้างอิงจาก Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .7523

ตัวอย่างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว
คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดลักษณะที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

- | | | |
|----------------|---------|--|
| จริงที่สุด | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด |
| จริง | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก |
| จริงบ้าง | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง |
| จริงน้อย | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเล็กน้อย |
| จริงน้อยที่สุด | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด |

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	สมาชิกในครอบครัวไม่สนใจงานที่ท่านทำ					
00	สมาชิกในบ้านคอยให้กำลังใจในการทำงาน					

	ของท่าน					
--	---------	--	--	--	--	--

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวกมีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

ข้อความที่มีความหมายทางลบมีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์. 3534 : 9)

คะแนนเฉลี่ย	3.67 - 5.00	หมายถึง	สัมพันธภาพภายในครอบครัวอยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ย	2.34 - 3.60	หมายถึง	สัมพันธภาพภายในครอบครัวอยู่ในระดับ ดีพอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 2.33	หมายถึง	สัมพันธภาพภายในครอบครัวอยู่ในระดับ ไม่ดี

ตอนที่ 5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงาน

วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

5.1 ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของ พัสนี สุขสาโรจน์ (2545) และ นุปผา ประทีปทอง (2542)

5.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามโดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 5.1 และ 5.2 ลักษณะของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงาน ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ

5.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงาน หาคความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ เวรณี กริทอง อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และอาจารย์ ดร. พาสนา จุลรัตน์ ตรวจสอบด้านเนื้อหา และภาษาที่ใช้แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปใช้

5.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงานที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอของประธาน และกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ แล้วใช้ t-test และพิจารณาค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 11 ข้อ ได้โดยมีค่า t ระหว่าง 2.853 – 5.392

5.6 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่คัดเลือกจำนวน 11 ข้อแล้วหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) (ถ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 171 ; อ้างอิงจาก Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .8253

ตัวอย่างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดลักษณะที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบางครั้ง บางครั้งไม่ตรง
จริงน้อย	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย
-----	---------	----------------	------	--------------	--------------	--------------

						ที่สุด
0	อาคารสถานที่ทำงานแออัด ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ					
00	เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ อยู่ในสภาพชำรุด					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวกมีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

ข้อความที่มีความหมายทางลบมีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์. 3528 : 9)

คะแนนเฉลี่ย	3.67 - 5.00	หมายถึง	สัมพันธภาพภายในครอบครัวอยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ย	2.34 - 3.66	หมายถึง	สัมพันธภาพภายในครอบครัวอยู่ในระดับ ดีพอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 2.33	หมายถึง	สัมพันธภาพภายในครอบครัวอยู่ในระดับ ไม่ดี

**ตอนที่ 6 แบบสอบถามทางด้านทัศนคติที่มีต่อการฝึกอบรม
วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ**

6.1 ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติที่มีต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

6.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2538 : 100-104)

6.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามทัศนคติที่มีต่อการฝึกอบรม โดยใช้แนวคิดจากข้อ 6.1 และ 6.2 ลักษณะของแบบสอบถามทางด้านทัศนคติที่มีต่อการฝึกอบรมเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 5 ระดับ

6.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทางด้านทัศนคติที่มีต่อการฝึกอบรม หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน รองศาสตราจารย์ เวธนี กริทอง อาจารย์บัวไลลักษณ์ พงษ์โสภา และอาจารย์ ดร. พาสนา จุลรัตน์ ตรวจสอบด้านเนื้อหา และภาษาที่ใช้แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปใช้

6.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามลักษณะทัศนคติที่มีต่อการฝึกอบรมที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอของประธาน และกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ แล้วใช้ t-test และพิจารณาค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 29 ข้อ ได้โดยมีค่า t ระหว่าง 2.582 – 25.00

6.6 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่คัดเลือกจำนวน 29 ข้อแล้วหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 171 ; อ้างอิงจาก Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .9691 ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้จำนวน 9 ข้อมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9734 ด้านความรู้สึกจำนวน 10 ข้อมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9733 และด้านแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมจำนวน 10 ข้อมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9464

ตอนที่ 6.1 แบบสอบถามความรู้ถึงความสำคัญของการประกันชีวิต

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดลักษณะที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน เมื่อท่านอ่าน

ข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 3

ช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านมาก

จริงบ้าง

หมายถึง

ข้อความตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านบางครั้ง

จริงน้อย

หมายถึง

ข้อความตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านเล็กน้อย

จริงน้อยที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามทัศนคติที่มีต่อการฝึกอบรม ของตัวแทนประกันชีวิต

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	ท่านสามารถนำความรู้และทักษะไปใช้ในการทำงานได้					
00	แหล่งความรู้ในกรณีที่ต้องการความรู้ นอกเหนือจากที่จัดวิชาการฝึกอบรม					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวกมีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

ข้อความที่มีความหมายทางลบมีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

ตอนที่6.2 แบบสอบถามความรู้สึกของท่านตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อการฝึกอบรม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดลักษณะที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน เมื่อท่านอ่าน

ข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 3 ช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามความรู้สึกของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อการฝึกอบรม

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	ท่านพอใจกับการเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูน ความรู้และทักษะ					
00	ท่านยอมรับว่าการฝึกอบรมเป็นแหล่งความรู้ ในเรื่องธุรกิจ					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวกมีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

ข้อความที่มีความหมายทางลบมีเกณฑ์ให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

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

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์. 3528 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง	ทัศนคติทางบวกต่อการฝึกอบรม
คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง	ทัศนคติปานกลางต่อการฝึกอบรม
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง	ทัศนคติทางลบที่มีต่อการฝึกอบรม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังรองประธานฝ่ายบริหารตัวแทน บริษัท เอช โลฟี่ ประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ที่บริษัท เอช โลฟี่ ประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 1 – 31 กรกฎาคม 2547 จำนวน 223 ฉบับ ได้รับคืนมาครบทุกฉบับ
3. ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์ คือ ตอบครบทุกข้อ ปรากฏว่าแบบสอบถามทุกฉบับตอบได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป คิดค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อม กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร

3. ค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)

1.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s)

2. สถิติวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% ของกลุ่มสูง กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติวิเคราะห์สมมติฐาน ได้แก่

3.1 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อม ที่ส่งผลต่อทัศนคติการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1

3.2 วิเคราะห์ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อม ที่ส่งผลต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิตโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้การศึกษาค้นคว้า

ในการวิเคราะห์และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (Mean Square)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SE	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าพารามิเตอร์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
$\hat{Y}$	แทน	สมการพยากรณ์โดยใช้คะแนนดิบ
Z	แทน	สมการพยากรณ์โดยใช้คะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Y	แทน	ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต
X_i	แทน	ตัวแทนประกันชีวิต เพศชาย

X_2	แทน	ตัวแทนประกันชีวิต เพศหญิง
X_3	แทน	อายุ
X_4	แทน	สถานภาพโสด
X_5	แทน	สถานภาพสมรส
X_6	แทน	ระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี
X_7	แทน	ระดับการศึกษาปริญญาตรี
X_8	แทน	ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี
X_9	แทน	ประสบการณ์ในการทำงาน
X_{10}	แทน	รายได้รวมต่อเดือน
X_{11}	แทน	บุคลิกภาพ
X_{12}	แทน	แรงจูงใจในการทำงาน
X_{13}	แทน	สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว
X_{14}	แทน	ลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงาน

การเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอได้ดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต

จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้รวมต่อเดือน บุคลิกภาพ แรงจูงใจในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงาน และทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต
จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัว
แปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	105	47.10
	หญิง	118	52.90
	รวม	223	100.00
2. สถานภาพสมรส	โสด	150	67.30
	สมรส	73	32.70
	รวม	223	100.00
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	20.20
	ปริญญาตรี	152	68.20
	สูงกว่าปริญญาตรี	26	11.60
	รวม	223	100.00

จากตาราง 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้มีดังนี้ เพศชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 และเพศหญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 มีสถานภาพโสดจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 สถานภาพสมรส 73 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 และระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 ปริญญาตรี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 68.20 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้รวมต่อเดือน บุคลิกภาพ แรงงูใจในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงาน และทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต

ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้รวมต่อเดือน บุคลิกภาพ แรงงูใจในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงาน และทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปรที่ศึกษา	$\bar{X}$	S	การแปลผล
อายุ	30.49	7.83	วัยกลางคน
ประสบการณ์ในการทำงาน	6.40	6.42	ปานกลาง
รายได้รวมต่อเดือน	31154	43443	ปานกลาง
บุคลิกภาพ	59.45	5.54	แบบเอ
แรงงูใจในการทำงาน	3.89	0.49	สูง
สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว	3.21	0.38	ดีพอใช้
ลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงาน	3.66	0.60	ดี
ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต	4.03	0.49	ทางบวก

จากตาราง 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต ส่วนใหญ่ มีอายุเฉลี่ย อยู่ในช่วยวัยกลางคน มีประสบการณ์ในการทำงาน และ รายได้อยู่ ในระดับปานกลาง มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีแรงงูใจในการทำงานอยู่ในระดับ สูง มีสัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัวอยู่ในระดับดีพอใช้ และลักษณะทาง

ภาพภายในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับ ดี ส่วนทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต
อยู่ในระดับทางบวก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้าน
ครอบครัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทน
ประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต แสดงดังตาราง 3

ตาราง 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแปรส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	Y
X1	1.000	-1.000**	.241**	-.031	.031	-.004	-.050	.077	.168*	.257**	-.161*	.079	.125	.102	.079
X2		1.000	-2.41**	.041	-.032	.005	.051	-.078	-.168*	-.254**	.162*	-.075	-.126	-.102	-.075
X3			1.000	-.447**	.447**	-.043	-.039	.110	.638*	.279**	-.049	.139*	.023	.112	.091
X4				1.000	-1.000**	-.006	-.049	.075	-.411**	-.293**	.070	-.026	-.028	-.052	.058
X5					1.000	.006	.046	-.075	.412**	.295**	-.072	.026	.026	.056	-.057
X6						1.000	-.736**	-.183**	.047	-.089	-.030	.047	-.167*	-.017	.002
X7							1.000	-.532**	-.071	.060	.055	-.029	.153*	.046	.005
X8								1.000	.045	.024	-.041	-.017	-.013	-.046	-.010
X9									1.000	.416*	-.001	.014	.009	.089	.054
X10										1.000	-.020	.123	.010	.001	.026
X11											1.000	.381**	.040	.167*	.505**
X12												1.000	.077	.253**	.556**
X13													1.000	.338**	.262**
X14														1.000	.341**
Y															1.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของ
ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ตัวแปร
ได้แก่ บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต (X_{11}) แรงจูงใจในการทำงาน (X_{12}) สัมพันธภาพระหว่าง
ตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว (X_{13}) และลักษณะทางกายภาพในการทำงาน (X_{14})

ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช
ไลฟ์ ประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 มี 10 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตเพศ
ชาย (X_1) ตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) สถานภาพโสด (X_4) สถานภาพสมรส (X_5)
ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (X_6) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (X_7) ระดับการศึกษาสูงกว่า
ปริญญาตรี (X_8) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_9) รายได้รวมต่อเดือน (X_{10})

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ทัศนคติต่อการ
ฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ
(Stepwise Multiple Regression Analysis) แสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการฝึกอบรมของ
ตัวแทนประกันชีวิต

Source of Variation	df	SS	MS	F
Regression	4	24.67	6.17	48.37**
Residual	218	27.80	.13	
Total	222	52.47		

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่ามีตัวแปร 4 ตัวที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกัน
ชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิตเชิงเส้นตรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมี
รายละเอียดดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการฝึกอบรมของ
ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต

ตัวแปรที่ศึกษา	b	SE _b	β	R	R ²	F
X ₁₂	.379	.054	.384	.556	.309	98.743**
X ₁₂ , X ₁₁	.287	0.46	.330	.640	.409	76.261**
X ₁₂ , X ₁₁ , X ₁₃	.224	.067	.176	.676	.456	61.270**
X ₁₂ , X ₁₁ , X ₁₃ , X ₁₄	.105	.044	.129	.686	.470	48.365**
a = .354						
R = .686						
R ² = .470						
SE = .287						

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่ามีตัวแปร 4 ตัวที่ส่งผลทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดไปยังตัวแปรที่เกี่ยวข้องน้อยที่สุด ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน (X₁₂) บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต (X₁₁) สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว (X₁₃) และลักษณะทางกายภาพในการทำงาน (X₁₄) โดยทั้ง 4 ตัวแปรนี้ ร่วมกันพยากรณ์ ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต ได้ร้อยละ 47

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตาราง 5 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .354 + .379 X_{12} + .287 X_{11} + .224 X_{13} + .105 X_{14}$$

สมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .384 X_{12} + .330 X_{11} + .176 X_{13} + .129 X_{14}$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในสังคม ที่มี ความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด
2. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในสังคม ที่ส่งผลต่อ ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต
2. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมส่งผลต่อทัศนคติของการ ฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด จำนวน 223 คน เป็นชายจำนวน 105 คน และหญิงจำนวน 118 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด จำนวน 223 คน เป็นชายจำนวน 105 คน และหญิงจำนวน 118 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการ เรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Ratnig Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 17 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7064

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Ratnig Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8986

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Ratnig Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7523

ตอนที่ 5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Ratnig Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 11 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8253

ตอนที่ 6 แบบสอบถามทางด้านทัศนคติที่มีต่อการฝึกอบรม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Ratnig Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 29 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9691 แบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้

6.1 แบบสอบถามด้านความรู้ถึงความสำคัญของการประกันชีวิต เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Ratnig Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9734

6.2 แบบสอบถามด้านความรู้สึกรู้สึกของตัวแทนประกันชีวิต เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Ratnig Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9733

6.3 แบบสอบถามด้านแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมในการเข้ารับการอบรม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Ratnig Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9464

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปบริษัทประกันชีวิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์จากรองประธานฝ่ายบริหารตัวแทนบริษัท เอช โกลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ที่บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 223 ฉบับ และได้รับคืนมาครบทุกฉบับ โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 – 31 กรกฎาคม 2547

3. ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์ คือ ตอบครบทุกข้อ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ ผู้วิจัยนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป คิดค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อม กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. ค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต (X_{11}) แรงงูใจในการทำงาน (X_{12}) สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว (X_{13}) และลักษณะทางกายภาพในการทำงาน (X_{14})
2. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 มี 10 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตเพศชาย (X_1) ตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) สถานภาพโสด (X_4) สถานภาพสมรส (X_5) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (X_6) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (X_7) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X_8) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_9) รายได้รวมต่อเดือน (X_{10})
3. มีตัวแปร 4 ตัวที่ส่งผลทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่เกี่ยวข้องมากที่สุดไปยังตัวแปรที่เกี่ยวข้องน้อยที่สุด ได้แก่ แรงงูใจในการทำงาน (X_{12}) บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต (X_{11}) สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว (X_{13}) และลักษณะทางกายภาพในการทำงาน (X_{14})

4. สมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์
ประกันชีวิต มีดังนี้

4.1. สมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช
ไลฟ์ ประกันชีวิต ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .354 + .379 X_{12} + .287 X_{11} + .224 X_{13} + .105 X_{14}$$

4.2. สมการพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์
ประกันชีวิต ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .384 X_{12} + .330 X_{11} + .176 X_{13} + .129 X_{14}$$

การอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปข้างต้น พบว่า

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต
บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีตัวแปร 4 ตัวได้แก่ บุคลิกภาพ
ของตัวแทนประกันชีวิต (X_{11}) แรงจูงใจในการทำงาน (X_{12}) สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกัน
ชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว (X_{13}) และลักษณะทางกายภาพในการทำงาน (X_{14}) ซึ่งสามารถ
อภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 บุคลิกภาพของตัวแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการฝึกอบรม
ของตัวแทนประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่
มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีทัศนคติบวกต่อการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะตัวแทนที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ
เป็นคนที่รักความก้าวหน้า มีความกระตือรือร้น ชอบฟันฝ่าอุปสรรค ชอบการแข่งขัน ทำงานด้วย
ความรวดเร็ว ทุนไม่ได้กับงานที่ล่าช้า มีความพยายามในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่ง
องค์ประกอบดังกล่าวทำให้ตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติทางบวกต่อการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับ
ผลการวิจัยของ ไคล์เวอร์ และ ไวน์ดเนอร์ (Klewer and Weidner, 1987 : 204) ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพ
แบบ เอ และความปรารถนาความสำเร็จ พบว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ จะทำงานสำเร็จมากกว่าเด็กที่
มีบุคลิกภาพแบบบี และมีความเพียรพยายามเพื่อให้ประสบความสำเร็จมากกว่า

1.2 แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการฝึกอบรม
ของตัวแทนประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มี
แรงจูงใจในการทำงานที่ดี เพราะแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติทางบวก

ต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต ทั้งนี้เพราะแรงจูงใจในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตและการเข้ารับการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต

1.3 สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว

ความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า สัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวจากสมาชิกในครอบครัว ให้ความรัก ความห่วงใย เอื้ออาทร เข้าใจซึ่งกันและกันและมีอิทธิพลต่อการมองเห็นคุณค่าในตนเอง มีความมั่นใจที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมและสามารถเผื่อแผ่ความเอื้ออาทร การเอาใจใส่ไปสู่คนอื่นๆ ในสังคม ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต ผลการวิจัยครั้งนี้ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กุลวรรณ วิทยาสงสุริ (2526 : 58-59) ได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ภายในครอบครัวจะมีการปรับตัว แต่ถ้ามียุทธศาสตร์ที่ดีต่อกัน ระหว่างพ่อแม่ลูกเป็นรากฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับตัวให้เข้ากับสังคมโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ

1.4 ลักษณะทางกายภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าลักษณะทางกายภาพในการทำงานคือ ตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติทางบวกต่อการฝึกอบรม เพราะถ้าห้องฝึกอบรมมีบรรยากาศดี ห้องอบรมสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ปราศจากกลิ่น เสียงรบกวน บริเวณอาคารร่มรื่น สวยงาม มีสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัยและเพียงพอกับตัวแทนประกันชีวิต การสอนของวิทยากรอธิบายเนื้อหาได้อย่างชัดเจน สามารถสอนสิ่งที่ยากให้เข้าใจได้ง่าย ตัวแทนประกันชีวิตจะมีทัศนคติบวกต่อการฝึกอบรม ด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงควรจัดลักษณะทางกายภาพของการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับธรรมชาติของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งทำให้ตัวแทนประกันชีวิตเกิดความกระตือรือร้น และมีทัศนคติทางบวกต่อการฝึกอบรม แต่หากบริษัทไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตัวแทนประกันชีวิต ได้ตรงตามธรรมชาติของตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตก็จะเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ แนวความคิดของ ลอเรนซ์ (Lowrence. 1976 : 418) ที่กล่าวว่าบรรยากาศในการเรียนการสอนเป็นสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาที่มีผลต่อสภาพจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่จะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตสนใจการฝึกอบรม

2. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไทพี ประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 10 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตเพศชาย (X_1) ตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) สถานภาพโสด (X_4) สถานภาพสมรส (X_5) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (X_6) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (X_7) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X_8) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_9) รายได้รวมต่อเดือน (X_{10}) อภิปรายได้ดังนี้

2.1 เพศชาย ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต แสดงว่าตัวแทนประกันชีวิตเพศชายบางคนมีทัศนคติทางบวกต่อการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะตัวแทนประกันชีวิตเพศชายบางคนชอบมีส่วนร่วมในกิจกรรมการฝึกอบรม

เพศชายบางคนมีทัศนคติต่อทางลบต่อการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะตัวแทนประกันชีวิตเพศชายบางคนอาจคิดว่า ไม่ได้รับประโยชน์จากการเข้ารับการฝึกอบรมเท่าที่ควร เป็นการสูญเสียเวลา ไม่มีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง เวลาเข้ารับการฝึกอบรม และต้องเหน็ดเหนื่อย สูญเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2.2 เพศหญิง ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต แสดงว่าตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิงบางคนมีทัศนคติทางบวกต่อการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิงบางคนชอบมีส่วนร่วมในกิจกรรมการฝึกอบรม

เพศหญิงบางคนมีทัศนคติต่อทางลบต่อการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิงบางคนอาจคิดว่า ไม่ได้รับประโยชน์จากการเข้ารับการฝึกอบรมเท่าที่ควร เป็นการสูญเสียเวลา ไม่มีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง เวลาเข้ารับการฝึกอบรม และต้องเหน็ดเหนื่อย สูญเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2.3 อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต แสดงว่า มีตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุต่างกันบางคนมีทัศนคติบวกต่อการฝึกอบรม เพราะได้รับความรู้และประโยชน์จากการฝึกอบรม มีความชอบและเข้ารับการฝึกอบรมอยู่เสมอ

ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุต่างกันบางคนมีทัศนคติทางลบต่อการฝึกอบรมเพราะเกิดความไม่ประทับใจเกี่ยวกับการเข้ารับการฝึกอบรม หรือเนื้อหาที่อบรมอาจไม่เป็นดังที่หวังไว้ จึงเกิดความเบื่อหน่ายและเริ่มและเริ่มมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการฝึกอบรม

2.4 สถานภาพโสด ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต แสดงว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพโสดบางคนอาจมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมดี ทั้งนี้ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพโสดบางคนอาจมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมดี ทั้งนี้เพราะโดยทั่วไปบุคคลที่เป็นโสดมักจะมีอิสระทางด้านเวลา มีความชอบและเข้ารับการฝึกอบรมอยู่เสมอ เพราะการฝึกอบรมช่วยเพิ่มทักษะทางด้านการขายให้กับตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพโสดบางคนอาจมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมไม่ดี ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีสถานภาพโสดอาจจะไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคม เนื่องจากไม่มีคู่สมรสที่คอยสนับสนุนให้เกิดความมั่นใจในการเผชิญปัญหาต่างๆ อีกทั้งตัวแทนประกันชีวิตบางคนไม่ชอบการเข้ารับการฝึกอบรม เพราะคิดว่าการฝึกอบรมทำให้เสียเวลา และค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังเสียรายได้ จึงทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการฝึกอบรม

2.5 สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต แสดงว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสบางคนอาจมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม

ดี ทั้งนี้เพราะ โดยทั่วไปบุคคลที่มีชีวิตคู่จะได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่า เนื่องจากผู้ที่สมรสแล้วได้รับการสนับสนุนจากคู่สมรสมากกว่า ทำให้เกิดความมั่นใจในการเผชิญปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสบางคนอาจมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมไม่ดี ทั้งนี้เพราะตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสบางคนอาจไม่ได้รับการสนับสนุนจากคู่สมรสของตน จึงทำให้ไม่กล้าที่จะเผชิญปัญหา อีกทั้งตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสบางคนไม่ชอบการเข้ารับการฝึกอบรม เพราะคิดว่าการฝึกอบรมทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย ทำให้เขาขาดรายได้ จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการฝึกอบรม

2.6 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีบางคนมีทัศนคติทางบวกต่อการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะตัวแทนประกันชีวิตบางคนประสบความสำเร็จในอาชีพ มีฐานะทางเศรษฐกิจที่มั่นคง ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตที่อยู่ในอาชีพบางคนมองเห็นคุณค่าและความสำคัญของการฝึกอบรม สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปิดการขายประกันชีวิตได้ และมีตัวแทนประกันชีวิตที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีบางคนมีทัศนคติทางลบต่อการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะตัวแทนประกันชีวิตบางคนประสบไม่ความสำเร็จในอาชีพ มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี อีกทั้งยังไม่เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของบุคคลอื่นในสังคม และการฝึกอบรมเป็นการเสียเวลา ค่าใช้จ่าย ไม่ช่วยให้เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ จึงทำให้เขาขาดรายได้และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการฝึกอบรม

2.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต แสดงว่าตัวแทนประกันชีวิตบางคนในระดับการศึกษาปริญญาตรีบางคนมีทัศนคติทางบวกต่อการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะตัวแทนประกันชีวิตบางคนประสบความสำเร็จในอาชีพ มีฐานะทางเศรษฐกิจที่มั่นคง ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตที่อยู่ในอาชีพบางคนมองเห็นคุณค่าและความสำคัญของการฝึกอบรม สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปิดการขายประกันชีวิตได้

และมีตัวแทนประกันชีวิตที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีบางคนมีทัศนคติทางลบต่อการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะตัวแทนประกันชีวิตบางคนประสบไม่ความสำเร็จในอาชีพ มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี อีกทั้งยังไม่เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของบุคคลอื่นในสังคม และการฝึกอบรมเป็นการเสียเวลา ค่าใช้จ่าย ไม่ช่วยให้เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ จึงทำให้เขาขาดรายได้และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการฝึกอบรม

2.8 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต แสดงว่าตัวแทนประกันชีวิตบางคนในระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

บางคนมีทัศนคติทางบวกต่อการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะตัวแทนประกันชีวิตบางคน ประสบความสำเร็จในอาชีพ มีฐานะทางเศรษฐกิจที่มั่นคง ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตที่อยู่ในอาชีพ บางคนมองเห็นคุณค่าและความสำคัญของการฝึกอบรม สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปิดการขายประกันชีวิตได้ และมีตัวแทนประกันชีวิตที่ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรีบางคนมีทัศนคติทางลบต่อการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะตัวแทนประกันชีวิตบางคน ประสบไม่ความสำเร็จในอาชีพ มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี อีกทั้งยังไม่เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของ บุคคลอื่นในสังคม และการฝึกอบรมเป็นการเสียเวลา ค่าใช้จ่าย ไม่ช่วยให้เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ จึง ทำให้เขาขาดรายได้และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการฝึกอบรม

2.9 ประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ต่อการฝึกอบรม ของตัวแทนประกันชีวิตแสดงว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสิทธิภาพในการทำงานบางคนมี ทัศนคติทางบวกต่อการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะ การจัดการฝึกอบรมในปัจจุบันจะเน้นให้ตัวแทน ประกันชีวิตเข้ารับการฝึกอบรมมากขึ้น รวมทั้งให้ตัวแทนประกันชีวิตเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม การฝึกอบรม ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจะเข้ามามีส่วนร่วมในการ จัดการฝึกอบรม และจะทำให้การรับรู้ของตัวแทนประกันชีวิตดีขึ้น จึงส่งผลให้ตัวแทนประกัน ชีวิตที่มีประสิทธิภาพในการทำงานบางคนมีทัศนคติทางบวกต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกัน ชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสิทธิภาพในการทำงานบางคนมีทัศนคติทางลบต่อการ ฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะการฝึกอบรมไม่สามารถช่วยให้สามารถปิดการขายประกันชีวิตได้ แต่ตัวแทน ปิดการขายประกันชีวิตได้จากการที่เขาออกไปพบลูกค้าข้างนอกมากกว่า จึงส่งผลให้ตัวแทน ประกันชีวิตที่มีประสิทธิภาพในการทำงานบางคนมีทัศนคติทางลบต่อการฝึกอบรม

2.10 รายได้รวมต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของ ตัวแทนประกันชีวิตแสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่รายได้รวมต่อเดือนสูงบางคนมีทัศนคติทางบวก ต่อการฝึกอบรมเพราะการฝึกอบรมช่วยให้สามารถใช้ทักษะและความรู้ที่อบรมนั้น ปิดการขาย ประกันชีวิตได้มากขึ้น ส่งผลให้มีรายได้มากขึ้น ทั้งนี้เพราะการฝึกอบรมในปัจจุบันจะเน้นให้ ตัวแทนประกันชีวิตมีส่วนร่วมมากขึ้น มีสื่อการสอนที่หลากหลาย

ตัวแทนประกันชีวิตที่รายได้รวมต่อเดือน ต่ำบางคนมีทัศนคติทางลบต่อการ ฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะตัวแทนประกันชีวิตไม่ชอบเข้ารับการฝึกอบรม ไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น ไม่มี กำลังใจในการเข้ารับการฝึกอบรม

3. มีตัวแปร 4 ตัวที่ส่งผลทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่เกี่ยวข้อง มากที่สุดไปยังตัวแปรที่เกี่ยวข้องน้อยที่สุด มี 4 ตัวแปรได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน (X_{12})

บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต (X_{11}) สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว (X_{12}) และลักษณะทางกายภาพในการทำงาน (X_{13}) ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิตเป็นอันดับแรกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีแรงจูงใจในการทำงานดี ตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติทางบวกต่อการฝึกอบรมเพราะ แรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อทัศนคติการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต เมื่อตัวแทนประกันชีวิตมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความสนใจ เอาใจใส่ ต่อการทำงาน ตัวแทนประกันชีวิตย่อมรู้สึกสบายใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมกับบริษัทฯ ทั้งนี้เพราะเกิดความรู้สึก สนใจ เอาใจใส่ ในการทำงานและการฝึกอบรม ดังนั้นแรงจูงใจในการทำงาน จึงมีความสัมพันธ์มากที่สุด จึงสามารถพยากรณ์ ทัศนคติต่อการฝึกอบรม ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช โลพี ประกันชีวิต ได้ดีที่สุด

3.2 บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตส่งผลต่อทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิตเป็นอันดับที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า บุคลิกภาพแบบเอ มีทัศนคติทางบวกต่อการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะตัวแทนประกันชีวิตที่มีทัศนคติทางบวกต่อการฝึกอบรม เพราะตัวแทนประกันชีวิตที่มีบุคลิกภาพแบบเอ เป็นคนที่รักความก้าวหน้า มีความกระตือรือร้น ชอบฟันฝ่าอุปสรรค ชอบการแข่งขัน ทำงานด้วยความรวดเร็ว ทุนไม่ได้กับงานที่ล่าช้า ไม่ชอบการรอกอย มีความพยายามในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต สามารถพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช โลพี ประกันชีวิต จำกัด

3.3 สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัวส่งผลต่อทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิตเป็นอันดับที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวดี ตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติเป็นบวกต่อการประกันชีวิต ทั้งนี้เพราะเมื่อสมาชิกในครอบครัวให้ความเป็นกันเองกับตัวแทนประกันชีวิต รับฟังเหตุผลของตัวแทนประกันชีวิต ให้ความสนใจ และเอาใจใส่ตัวแทนประกันชีวิต อย่างใกล้ชิด ตัวแทนประกันชีวิตย่อมรู้สึกสบายใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ทั้งนี้ยังเกิดความรู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจวิทยากรฝึกอบรมอีกด้วย วิทยากรฝึกอบรมจะต้องมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน วิทยากรฝึกอบรมจะต้องยอมรับและเข้าใจ มีความเป็นกันเอง ตลอดจนส่งเสริมให้ตัวแทนประกันชีวิตรู้จักพัฒนาตนเอง วิทยากรฝึกอบรมจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จึงสามารถพยากรณ์ ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช โลพี ประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้ดี

3.4 ลักษณะทางกายภาพในการทำงานส่งผลต่อทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิตเป็นอันดับที่ 4 ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 แสดงว่า ลักษณะทางกายภาพของการฝึกอบรมดี ตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติทางบวกต่อการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะ การที่ลักษณะทางกายภาพดี มีการจัดบรรยากาศการฝึกอบรมที่ดี มีห้องอบรมที่สะอาด

เป็นระเบียบเรียบร้อย ปราศจากกลิ่นและเสียงรบกวน มีสื่ออุปกรณ์การฝึกอบรมที่ดี ทันสมัย และเพียงพอกับจำนวนตัวแทนประกันชีวิต การสอนของวิทยากรอธิบายเนื้อหาได้อย่างชัดเจน สามารถอธิบายสิ่งที่ยากให้เข้าใจได้ง่าย ตัวแทนประกันชีวิตจะเกิดทัศนคติทางบวกต่อการฝึกอบรม ดังนั้นลักษณะทางกายภาพในการทำงานจึงเป็นปัจจัยที่พยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรม ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิตจำกัด กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และเป็นแนวทางในการปรับปรุงที่จะใช้ในการฝึกอบรมตัวแทนประกันชีวิตสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้จัดฝึกอบรมและผู้บริหาร โดยสามารถพิจารณาได้จากตัวแปรที่ส่งผลต่อทัศนคติการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต สัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว และลักษณะทางกายภาพในการทำงาน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต ให้สอดคล้องกับความต้องการของตัวแทนประกันชีวิต ปรับปรุงบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต และส่งเสริมให้ตัวแทนมีสัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิต กับสมาชิกในครอบครัว และปรับเปลี่ยนลักษณะทางกายภาพในการทำงาน เพื่อให้ตัวแทนมีทัศนคติทางบวกต่อการฝึกอบรม ซึ่งจะส่งผลให้ตัวแทนประกันชีวิตประสบความสำเร็จในการทำงาน

2. เนื่องจากตัวแปร แรงจูงใจในการทำงาน สามารถพยากรณ์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต ได้ดีที่สุด ดังนั้นผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องจึงสามารถใช้ประกอบข้อมูลวางแผนนโยบาย เพื่อส่งเสริมการจัดฝึกอบรมและการบริหารงานในบริษัท เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตประสบความสำเร็จทางการทำงานต่อไป เช่น การจัดส่งเสริมกิจกรรมการขาย เพิ่มรายได้ให้กับตัวแทนจัดสวัสดิการให้ตัวแทนประกันชีวิต เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และปรึกษางานกับหัวหน้าได้โดยตรง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต เช่น สื่อการเรียนรู้ของตัวแทนประกันชีวิต ระยะเวลาในการฝึกอบรม และ สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม เป็นต้น

2. ควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต ในต่างจังหวัด หรือตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอื่นๆ เป็นต้น

3. ควรทำการศึกษาเพื่อพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิต กับ วิทยาการ
ฝึกอบรม เพื่อส่งเสริมให้ตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติที่ดีต่อการฝึกอบรม และสามารถพัฒนา
ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยา เช่น กลุ่มสัมพันธ์ สถานการณ์จำลอง
 เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณะ กฤตมโนรธ. (2534). *ก้าวไปให้ถึงจุดสุดยอด*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- กฤษณะ กฤตมโนรธ. (2538). *ไม่มีอะไรที่เป็นไปไม่ได้*. กรุงเทพฯ : พี.เอ.ลิฟวิ่ง จำกัด
- กรมการประกันภัย. (2535). *คู่มือตัวแทนประกันชีวิต*. กรุงเทพฯ : กระทรวงพาณิชย์.
- กิตติ จิระเศขร. (2535). *ขายประกันชีวิตอย่างมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ : รวมทรัพย์.
- จิรพร โกลากุล และ กรรณิกา บันสิทธิ์. (2528). “การสำรวจทัศนคติของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการประกันชีวิตและการออมทรัพย์,” วารสารเพิ่มผลผลิต.
- เฉลิมศรี สะมะ โน. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุข*. ปรียาณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- เชิดศักดิ์ โฆวสินท์. (2520). *การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชุติมน ศรีแก้ว. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสารวิทยา เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร*. ปรียาณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ทัศนาก ทอภักดิ์. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างการอบรมเลี้ยงดูแบบใช้เหตุผลกับความเชื่ออำนาจในตนของเด็กวัยรุ่นไทย*. ปรียาณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- นภเกตุ สุขสมเพียร. (2539). *ความเชื่ออำนาจในตน ลักษณะมุ่งอนาคตและพฤติกรรมการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้าน อำเภอเชียงยืน มหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
- บรรหาร ราชมณี. (2529). *ปัจจัยที่สัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนตัวและแรงจูงใจเนื่องจากความคาดหวังในงานกับความพึงพอใจในงาน ของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตศึกษา 3*. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เบญจมาภรณ์ ช้อยเครือ. (2538). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อวิชาชีพครูและพฤติกรรมใฝ่สัมฤทธิ์ของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ปรียาณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- บุญรับ ศักดิ์มณี. (2532). *การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ*. ปรียาณานิพนธ์ กศ.ค. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

- ปนัดดา ครุกิจกำจร. (2543). คุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ. ปรินญา นิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ปิยพร ดวงทอง. (2539). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับบุคลิกภาพการแสดง ตัว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ปรเมษฐ์ บุญศรี. (2535). คู่มือตัวแทนประกันชีวิต. กรุงเทพฯ : สมาคมประกันชีวิตแห่งประเทศไทย
- ประเทือง ภูมิภักตราคม. (2540). การปรับตัวพฤติกรรม : ทฤษฎีประยุกต์. กรุงเทพฯ : โอเคเอ็นเอส ไตร์.
- ปาริชาติ รัตนราช. (2544). ตัวแปรบางประการที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในอาชีพของพยาบาล วิชาชีพในโรงพยาบาลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.ถ่ายเอกสาร.
- พรรณราย ทวีทะประภา. (2536). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2526). แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พานทอง สุวรรณอุษะ. (2537). ความเชื่ออำนาจในตนกับความพึงพอใจในงานของตำรวจชั้นสัญญาบัตร กับตำรวจชั้นประทวนสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.ถ่ายเอกสาร
- เพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล. (2539). ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร
- เพ็ญมาศ สิริกิจวัฒนา. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคใน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปรินญามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิต วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผอบเรียร วงศ์ภักดี. (2537). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคาร พาณิชย์ไทย. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- มะลิวรรณ สังข์อนันต์. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทน

- ประกันชีวิต บริษัทสยามซัมซุง จำกัด. ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2528). หลักการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ : บริษัทศึกษาพร.
- ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร. (2539). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีวินัย. กรุงเทพฯ : สถาบันพฤติกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วราภรณ์ เอี้ยวสกุล. (2539). การเปรียบเทียบทัศนคติและผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาแพทย์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีที่ผ่านการคัดเลือกประเภทการสอบรวมเข้ามหาวิทยาลัยและประเภทโควต้า. กรุงเทพฯ : หน่วยงานศึกษาศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี.
- วารสารประกันชีวิต. (2544). 22 ปี กรมการประกันภัย. กรุงเทพฯ : กระทรวงพาณิชย์.
- วัชร ทรัพย์มี. (2531). การแนะแนวอาชีพ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันวิสา หาญนอก. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างการเชื่อมั่นในตน การควบคุมตน ทัศนคติต่อการทำผิดกับพฤติกรรมกระทำผิดของเด็กและเยาวชนหญิงในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร
- วุฒิชัย สุนทรสมัย. (2534). ปัจจัยทางการสื่อสารระหว่างบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลในการโน้มน้าวให้มีการทำประกันชีวิต. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศรีสุกิจ อำนางวรประเสริฐ. (2530). การศึกษาความเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สมคิด ขาญนวงศ์. (2533). ลักษณะทางจิตใจของประชากรไทยที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีระดับการพัฒนาต่างกัน. ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาติ กิจบรรจง. (2546). เทคนิคการถ่ายทอดอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : อินฟอร์มีเดีย บัคส์
- สวัสด์ สุวรรณอักษร. (2532, กุมภาพันธ์ – มีนาคม). “คำนิยมกับอาชีพในปัจจุบัน,” เนาะเนว. 22(121) : 32-35
- สุปราณี ชัยเชื่อนจันทร์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการดูแลตนเองของหญิงครรภ์แรกในระยะตั้งครรภ์ โรงพยาบาลราชวิถี เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร. ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุธรรม พงศ์สำราญ. (2542). **หลักการประกันชีวิต**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2537). **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- โสภามะเครือสี. (2537). **การเปรียบเทียบผลการของการควบคุมตนเองและการวางแผนเงินเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมตั้งใจเรียนของนักศึกษาวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้นวิทยาลัยสารพัดช่างศรีสะเกษจังหวัดศรีสะเกษ**. ปรินญานิพนธ์ กศ.ค.กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สำออง จามวิชา. (2525). **การส่งเสริมการขาย**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- हररषष सुखगल. (2538). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจจากความคาดหวังในงาน กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- อรุณ รักธรรม. (2522). **หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อารีรัตน์ หิรัญโร. (2531). **แบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา**. ปรินญานิพนธ์ กศ.ค. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- อุษณีย์ สุนทร โรทก. (2539). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อำพันธ์ เอมอิม. (2538). **การศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- _____. (2540). **สมาคมประกันชีวิตไทย**. กรุงเทพฯ : กรมการประกันภัย.
- Ausubel, David P. (1969). *Educational Psychology : A cognitivce View*. New York : Hole Rimehart
- Best, John W. (1968). *Research in Education*. Englewook. Cliff, Now Jersey : Prentice-Hall.
- Broedling, Lartie A. (1975). "Relationship of Internal – External control work Motivation and Performance in an Expectancy Model," *Journal of Applied Psychology*. 60: 62-5 – 70
- Cormier, William H. and Cormier, Sherilyn L. (1979). *Interviewing Strategies for Helpers: A Guide to Assessment Treatment and Evaluation*. California : Brooks / Cole.
- Gjesme, Torgrim. (1979). "Future Time Orientation as a Fundtion of Achievement Motive, Ability, Deley of Gratification and sex," *the Journal of Psychology*. 101 : 173-188
- Jolly, Richard. (1973). *Third World Employment*. England, Penhuin Education.
- Rotter, J.B. (1966). *Generalized Expechancies for Internal versus External Locus Control of*

Reinforcement. Psychological Monographs.

Solomon, D. and Oberland. (1974). M.I. Locus of control in classroom. In Hoop. Richard H, and Kinncard, White. Now York : Jarper and Row.

Strickland, Bonnie R. (1977). "Internal – External Expectancies and Health Behavior," Journal of Consulting and Clinical Psychology.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ที่ ศธ 0519.12/5 7/3



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/4 มิถุนายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษา

เรียน รองประธานบริหารฝ่ายตัวแทน บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพรพรรณ ประมุงกิจ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วรรณรัตน์ หลอยเลื่อมแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด จำนวน 223 คน ตอบแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรม ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพรพรรณ ประมุงกิจ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

/๗๖.๓๔

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6753800 ต่อ 1613



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ที่ ศธ 0519.12/๒๕/๕

14 มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองประธานบริหารฝ่ายตัวแทน บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพรพรรณ ประมุงกิจ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด จำนวน 223 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรม ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอบความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพรพรรณ ประมุงกิจ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 3618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6753800 ต่อ 1613

แบบสอบถาม

เรื่อง ตัวแปรที่ส่งผลต่อทัศนคติการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามประกอบด้วย 6 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านส่วนตัว
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงาน
- ตอนที่ 6 แบบสอบถามทางด้านทัศนคติที่มีต่อการฝึกอบรม
 - 6.1 แบบสอบถามความรู้ถึงความสำคัญของการประกันชีวิต
 - 6.2 แบบสอบถามความรู้สึกของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อการฝึกอบรม
 - 6.3 แบบสอบถามแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมการเข้ารับการฝึกอบรม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อทัศนคติการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตสามารถแสดงความรู้สึก หรือความคิดเห็นได้อย่างอิสระ คำตอบของตัวแทนประกันชีวิตไม่มีข้อใดถูกหรือผิด และ ไม่มีผลกระทบต่อกรฝึกอบรมแต่อย่างใด ในการตอบแบบสอบถามตัวแทนประกันชีวิตไม่ต้องลงชื่อของตน คำตอบทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับไม่มีการเปิดเผยให้ผู้อื่นทราบ

จึงขอความกรุณาให้ตัวแทนประกันชีวิตตอบให้ตรงกับความรู้สึก และความคิดเห็นของตัวแทนประกันชีวิตมากที่สุด โปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวพรพรรณ ประมุงกิจ
นิสิตปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามข้อมูลด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

ตัวอย่าง โปรดอ่านข้อความ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความดังกล่าว

1. เพศ
 - () ชาย
 - () หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส
 - () โสด
 - () สมรส
 - () หม้าย
4. ระดับการศึกษา
 - () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - () ปริญญาตรี
 - () สูงกว่าปริญญาตรี
5. ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี
6. รายได้.....บาท / เดือน (รายได้รวม)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดบุคลิกภาพ เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

- จริงที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบางครั้ง บางครั้งไม่ตรง
- จริงน้อย

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเล็กน้อย
- จริงน้อยที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1.	ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันเวลา					
2.	ท่านรู้สึกเบื่อ หากต้องฟังคนพูดซ้ำซาก					
3.	เมื่อเวลาท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านชอบแก้ปัญหาด้วยตัวเอง					
4.	ท่านทนไม่ได้ที่ต้องทำงานกับคนที่ไม่มีควมรับผิดชอบ					
5.	เมื่อท่านมีนัดท่านมักจะไปถึงที่หมายก่อนเวลา					
6.	เมื่อท่านเริ่มต้นทำสิ่งใดต้องทำให้เร็วที่สุด					
7.	ท่านชอบทำงานแข่งกับเวลา					
8.	ท่านคิดว่าตนเองเป็นคนเฉื่อยชาในการทำงาน					
9.	เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงานท่านมักทอดทิ้งและหนีปัญหา					
10.	ท่านใคร่แสวงหาความรู้และต้องการพัฒนาตนเองตลอดเวลา					
11.	ท่านไม่ต้องการทำงานที่แข่งขันกับเพื่อน					
12.	ท่านชอบทำงานไปเรื่อยๆ โดยไม่มีการ					

	กำหนดเวลา					
13.	เพื่อนส่วนใหญ่เห็นว่าท่านเป็นคนทำงานจริงจัง					
14.	ท่านมักทำงานเสร็จไม่ทันตามเวลาที่กำหนด					
15.	ท่านรู้สึกกังวลเมื่อทำงาน ไม่เสร็จตามเวลา					
16.	ท่านมีการวางแผนก่อนการทำงาน					
17.	ท่านเป็นคนที่ทำงานด้วยความรวดเร็วและว่องไว					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดบุคลิกภาพ เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

- จริงที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบางครั้ง บางครั้งไม่ตรง
- จริงน้อย

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเล็กน้อย
- จริงน้อยที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด	ไม่ จริง เลย
1.	ท่านสามารถเลือกวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับตัวท่านได้อย่างอิสระ					
2.	ระเบียบข้อบังคับของบริษัทส่งเสริมการทำงานของท่าน					
3.	ท่านได้รับการส่งเสริมให้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					
4.	ท่านได้ประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้นจากระบบการทำงานของบริษัท					
5.	เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ข้าพเจ้าสามารถปรึกษากับหัวหน้าได้					
6.	ท่านพอใจกับบริการและสวัสดิการของบริษัทที่มีให้ตัวแทนประกันชีวิต					
7.	รายได้ของท่านเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
8.	งานประกันชีวิต เป็นงานที่เหมาะสมกับท่าน					
9.	ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้จากบริษัท					
10.	ในหน่วยงานของท่านมีการให้กำลังใจกันดีมาก					

11.	หัวหน้าของท่านสามารถช่วยให้ท่านแก้ปัญหา เรื่องงานได้					
12.	บริษัทมีแบบประกันชีวิตที่เหมาะสมกับสภาพ เศรษฐกิจ ทำให้ลูกค้าซื้อ ได้ง่าย					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับสมาชิกในครอบครัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดคุณลักษณะ เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

- จริงที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบางครั้ง บางครั้งไม่ตรง
- จริงน้อย

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเล็กน้อย
- จริงน้อยที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
	พฤติกรรมที่ บิดา มารดา และบุตร ปฏิบัติต่อ ตัวแทนประกันชีวิต					
1.	ในครอบครัวของท่านทุกคนเอาใจใส่ช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน					
2.	เมื่อท่านมีความผิด สมาชิกในครอบครัวชอบ ตำหนิโดยไม่ถามเหตุผล					
3.	สมาชิกในครอบครัวให้คำปรึกษาในการทำงาน แก่ท่าน					
4.	สมาชิกในครอบครัวให้ท่านเลือกทำงานได้ตาม ความสนใจและถนัด					
	พฤติกรรมที่ตัวแทนประกันชีวิตปฏิบัติต่อ บิดา มารดา และบุตร					
5.	เมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านมักปรึกษาสมาชิก ในครอบครัว					
6.	ท่านรู้สึกเบื่อต่อการอยู่บ้านร่วมกับสมาชิกใน ครอบครัวในวันหยุด					
7.	ท่าน ไม่มีเวลาพูดคุยกับสมาชิกในครอบครัว					

8.	ท่านไม่พอใจเมื่อสมาชิกในครอบครัวถามถึง เรื่องงาน					
9.	ท่านมักอยู่ร่วมทำกิจกรรมกับสมาชิกใน ครอบครัวในวันว่าง					

ตอนที่5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัตถุประสงค์ภาพ เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

- จริงที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบางครั้ง บางครั้งไม่ตรง
- จริงน้อย

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเล็กน้อย
- จริงน้อยที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
	สถานที่ในการใช้ฝึกอบรม					
1.	แสงสว่างภายในห้องอบรมมีน้อย					
2.	สภาพห้องอบรมมีกลิ่นต่างๆ เช่นกลิ่นเหม็นจากห้องครัว ถึงขยะ หรือห้องน้ำ					
3.	สภาพห้องอบรมไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4.	สภาพห้องอบรมคับแคบ					
5.	สภาพโต๊ะ เก้าอี้ มีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม					
6.	สภาพห้องอบรมมีความสะอาด สวยงาม					
7.	สภาพห้องอบรมมีอากาศเย็นสบาย					
	สื่อและอุปกรณ์การฝึกอบรม					
8.	ห้องอบรมแต่ละห้องมีอุปกรณ์อย่างครบถ้วน					
9.	อุปกรณ์การใช้ฝึกอบรมที่วิทยากรใช้ มีสภาพที่ดีในการใช้งาน					
10.	สื่อการใช้ในการอบรม ทำให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจในเรื่องที่เข้ารับการอบรมได้ดีมากยิ่งขึ้น					

11.	ห้องอบรมมีสื่อและอุปกรณ์ที่ทันสมัย					
-----	------------------------------------	--	--	--	--	--

ตอนที่ 6 แบบสอบถามทางด้านทัศนคติที่มีต่อการฝึกอบรม

6.1 แบบสอบถามความรู้ ถึงความสำคัญของการประกันชีวิต

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัตถุประสงค์ภาพ เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

- จริงที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบางครั้งตรงบางครั้งไม่ตรง
- จริงน้อย

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเล็กน้อย
- จริงน้อยที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1.	การฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อท่าน					
2.	การฝึกอบรมทำให้ท่าน ได้ข้อมูลและความรู้เพิ่มมากขึ้น					
3.	ตัวแทนประกันชีวิตได้ร่วมทำกิจกรรม ซึ่งทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงออก และคิดอย่างสร้างสรรค์					
4.	การเข้ารับการฝึกอบรมโดยตัวแทนประกันชีวิตมีส่วนร่วม ทำให้ได้มีประสบการณ์ตรงกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
5.	วิทยากรฝึกอบรมมีส่วนทำให้ข้าพเจ้ามีวินัยในการทำงาน					
6.	การฝึกอบรมมีความสำคัญสำหรับท่าน					
7.	ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติได้					
8.	ท่านเชื่อว่าการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอส่งเสริมให้ท่านเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต					

9.	การฝึกอบรมฝึกให้ท่านมีความรับผิดชอบต่อการ ทำงาน					
----	--	--	--	--	--	--

6.2 แบบสอบถามความรู้สึกของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อการฝึกอบรม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดคุณลักษณะ เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

- จริงที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบางครั้ง บางครั้งไม่ตรง
- จริงน้อย

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเล็กน้อย
- จริงน้อยที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
11.	ท่านชอบการฝึกอบรมเพราะทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้เพิ่มเติม					
12.	ท่านพอใจที่วิทยากรฝึกอบรมเป็นผู้บรรยาย					
13.	ท่านสนใจการฝึกอบรมที่มีสื่อและอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับเนื้อหา					
14.	ท่านพอใจที่วิทยากรฝึกอบรมเสริมแรงให้ผู้เข้าอบรม ได้ค้นหาคำตอบในการอบรมหลักสูตรได้					
15.	การฝึกอบรมเป็นสิ่งที่ แปลกใหม่ ทำทาย และสนุก					
16.	ท่านชอบมีส่วนร่วมในช่วงของกิจกรรม ระดมสมองและ การฝึกบทบาทสมมติ					
17.	ท่านมีพอใจที่มีส่วนร่วมในหลักสูตรฝึกอบรมของบริษัท					
18.	ท่านพอใจที่ได้แสดงออกอย่างอิสระ					
19.	ท่านชอบแนวความคิดจากการฝึกอบรม เพราะช่วยพัฒนาความรู้ ความสามารถ และความเป็นผู้นำได้					

20.	ท่านพอใจที่บางหลักสูตรฝึกอบรม สามารถเลือก ได้ตามความสามารถ ความถนัด และความสนใจ ของตนเอง					
-----	--	--	--	--	--	--

6.3 แบบสอบถามแนวโน้มนำการแสดงผลกิจกรรมในการเข้ารับการอบรม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดบุคลิกภาพ เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

- จริงที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบางครั้ง บางครั้งไม่ตรง
- จริงน้อย

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเล็กน้อย
- จริงน้อยที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
21.	การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ทำให้ตัวแทน ประกันชีวิตกับวิทยากรฝึกอบรมได้ทำกิจกรรม ร่วมกัน					
22.	การฝึกอบรมแบบมีส่วนร่วมในการระดมสมอง ให้วิทยากรกับตัวแทนประกันชีวิตสามารถ ช่วยกันแก้ปัญหาได้					
23.	ผู้เข้าอบรมมีความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน					
24.	การเรียนรู้แบบให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วม ทำให้ เกิดพลังที่แข็งแกร่ง					
25.	ท่านเข้าหลักสูตรฝึกอบรมตามความถนัดและ ความสนใจ					
26.	ท่านทำกิจกรรมและเปลี่ยนความรู้จากกลุ่มอื่น และกลุ่มตนเอง					
27.	ท่านคิดงานด้วยตนเองตามจินตนาการ					
28.	ท่านมีโอกาสดำเนินผลงาน					
29.	ท่านค้นคว้าจากแหล่งความรู้ เช่น ห้องสมุด มุม					

	ความรู้ ป้ายนิทรรศการ เป็นต้น					
30.	วิทยาการฝึกอบรมได้เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้ มีโอกาสซักถาม					

ภาคผนวก ข

ตาราง 6 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม แรงงูใจในการทำงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	การคัดเลือก
1	2.118	ตัดออก
2	3.000	คัดเลือกไว้
3	6.481	คัดเลือกไว้
4	4.025	คัดเลือกไว้
5	1.712	ตัดออก
6	3.989	คัดเลือกไว้
7	1.528	ตัดออก
8	2.688	คัดเลือกไว้
9	5.814	คัดเลือกไว้
10	2.996	คัดเลือกไว้
11	1.212	ตัดออก
12	2.366	คัดเลือกไว้
13	1.221	ตัดออก
14	1.135	ตัดออก
15	7.514	คัดเลือกไว้
16	3.989	คัดเลือกไว้
17	3.055	คัดเลือกไว้
18	3.529	คัดเลือกไว้

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.8986

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างตัวแทนประกันชีวิต กับสมาชิกในครอบครัว

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	การคัดเลือก
1	1.218	ตัดออก
2	1.553	ตัดออก
3	1.871	ตัดออก

4	2.193	คัดเลือกไว้
5	1.371	ตัดออก
6	4.937	คัดเลือกไว้
7	1.156	ตัดออก
8	2.183	คัดเลือกไว้
9	3.473	คัดเลือกไว้
10	1.120	ตัดออก
11	1.369	ตัดออก
12	3.389	คัดเลือกไว้
13	4.277	คัดเลือกไว้
14	1.451	ตัดออก
15	1.106	ตัดออก
16	3.384	คัดเลือกไว้
17	2.582	คัดเลือกไว้
18	2.583	คัดเลือกไว้

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.7523

ตาราง 8 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	การคัดเลือก
1	2.147	ตัดออก
2	1.507	ตัดออก
3	3.455	คัดเลือกไว้
4	3.630	คัดเลือกไว้
5	2.687	คัดเลือกไว้
6	5.392	คัดเลือกไว้
7	2.909	คัดเลือกไว้
8	9.925	คัดเลือกไว้
9	2.893	คัดเลือกไว้
10	3.972	คัดเลือกไว้

11	4.478	คัดเลือกไว้
12	3.742	คัดเลือกไว้

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.8253

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามทางด้านทัศนคติที่มีต่อการฝึกอบรม

ด้านความรู้		
ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	การคัดเลือก
1	7.638	คัดเลือกไว้
2	10.583	คัดเลือกไว้
3	25.00	คัดเลือกไว้
4	11.225	คัดเลือกไว้
5	10.482	คัดเลือกไว้
6	9.029	คัดเลือกไว้
7	8.205	คัดเลือกไว้
8	9.00	คัดเลือกไว้
9	5.706	คัดเลือกไว้
ด้านความรู้สึก		
ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	การคัดเลือก
11	8.775	คัดเลือกไว้
12	12.830	คัดเลือกไว้
13	7.666	คัดเลือกไว้
14	8.582	คัดเลือกไว้
15	7.780	คัดเลือกไว้
16	6.148	คัดเลือกไว้
17	7.780	คัดเลือกไว้
18	5.392	คัดเลือกไว้
19	6.052	คัดเลือกไว้
20	5.856	คัดเลือกไว้
ด้านแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรม		
ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	การคัดเลือก

21	8.367	คัดลอกไว้
22	8.050	คัดลอกไว้
23	9.674	คัดลอกไว้
24	11.282	คัดลอกไว้
25	7.666	คัดลอกไว้
26	9.396	คัดลอกไว้
27	2.582	คัดลอกไว้
28	4.249	คัดลอกไว้
29	3.529	คัดลอกไว้
30	7.666	คัดลอกไว้

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.9691

- ค่าความเชื่อมั่นด้าน ความรู้ถึงความสำคัญของการประกันชีวิตเท่ากับ 0.9734
- ค่าความเชื่อมั่นด้าน ความรู้สึกเท่ากับ 0.9733
- ค่าความเชื่อมั่นด้าน แนวโน้มในการแสดงพฤติกรรม 0.9464

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นางสาวพรพรรณ ประมุงกิจ
วัน เดือน ปี เกิด	17 ตุลาคม 2520
สถานที่เกิด	จังหวัด จันทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	25/1 หมู่ 1 ตำบลวันยาว อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี 22110 โทร 0-393-627-86
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเบญจมราชูทิศ จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2542	ปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์ (บริหารรัฐกิจ) มหาวิทยาลัย รามคำแหง
พ.ศ. 2547	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ