



ทัศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนของบริษัทไทยประกันชีวิตจำกัด
กรณีศึกษา: ฝ่ายขายของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด
สาขารัตนาธิเบศร์

พัชรี พินิจ
สุนิสา หลักหาญ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2551



ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ทักษะคิดของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด
กรณีศึกษา : ฝ่ายขายของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนานิเบศร์

เสนอโดย พัชรี พิณีจ

สุนิสสา หลักหาญ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอก การจัดการทรัพยากรมนุษย์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว


.....ประธานกรรมการ

(รศ.นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ)



.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)



.....กรรมการ

(ผศ.ดร.จรัญญา ปานเจริญ)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว



.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)

วันที่ 29 เดือน ส.ค. พ.ศ. 2551



หัวข้อสารนิพนธ์	ทัศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต : กรณีศึกษา ฝ่ายขายของ บริษัท ไทยประกันชีวิต สาขา รัตนธิเบศร์
ชื่อผู้ศึกษา	พัชรี พิณิจ สุนิสา หลักหาญ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ คำริชอบ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์ (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติ ของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต : กรณีศึกษาฝ่ายขายของ บริษัทไทยประกันชีวิต สาขา รัตนธิเบศร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนประกันของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนธิเบศร์ คณะผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษากลุ่มฝ่ายขายระดับผู้บริหารหน่วย,ผู้บริหารศูนย์ และผู้จัดการภาค โดยฝ่ายขายงานนครหลวง 32 ซึ่งได้ทำการแจกแบบสอบถามที่บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนธิเบศร์ จำนวน 160 ชุด และนำข้อมูลที่ได้รับไปทำการประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS/PC สถิติที่ใช้คือสถิติเชิงพรรณนา และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนธิเบศร์ เป็นผู้บริหารศูนย์ ซึ่งเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 30 – 39 ปี และมีอายุงานในอาชีพฝ่ายขายบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ระหว่าง 1 – 3 ปี มีลักษณะการทำงานเต็มเวลา (Full Time) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพแต่งงานแล้ว และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 30,000 บาท ส่วนทัศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต สาขา รัตนธิเบศร์ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด คือ คิดว่าอาชีพฝ่ายขายเป็นอาชีพที่สามารถทำได้ตลอดชีวิต คิดว่างานนี้เป็นงานที่อิสระในการทำงาน “เป็นนายตัวเองได้” แรงจูงใจเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะช่วยให้ฝ่ายขายผลิตผลงานได้ตามเป้าหมาย คิดว่างานนี้เป็นงานที่มีทิศทางความสำเร็จที่ชัดเจน สามารถวางแผนได้ล่วงหน้า คิดว่าอาชีพนี้ทำให้ต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง คิดว่าอาชีพนี้สามารถช่วยสังคมได้อีกอาชีพหนึ่ง คิดว่างานนี้เป็นงานที่สามารถกำหนดรายได้ด้วยตนเองอย่างไม่จำกัด คิดว่างานนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาและเอื้อเฟื้อจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ดำริชอบ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ และกรรมการทุกท่าน รวมทั้งคณาจารย์ ในสาขา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และผู้เกี่ยวข้องที่คอยช่วยเหลือในทุกๆเรื่องเป็นอย่างดี

พัชรี พิณีจ
สุนิสสา หลักหาญ

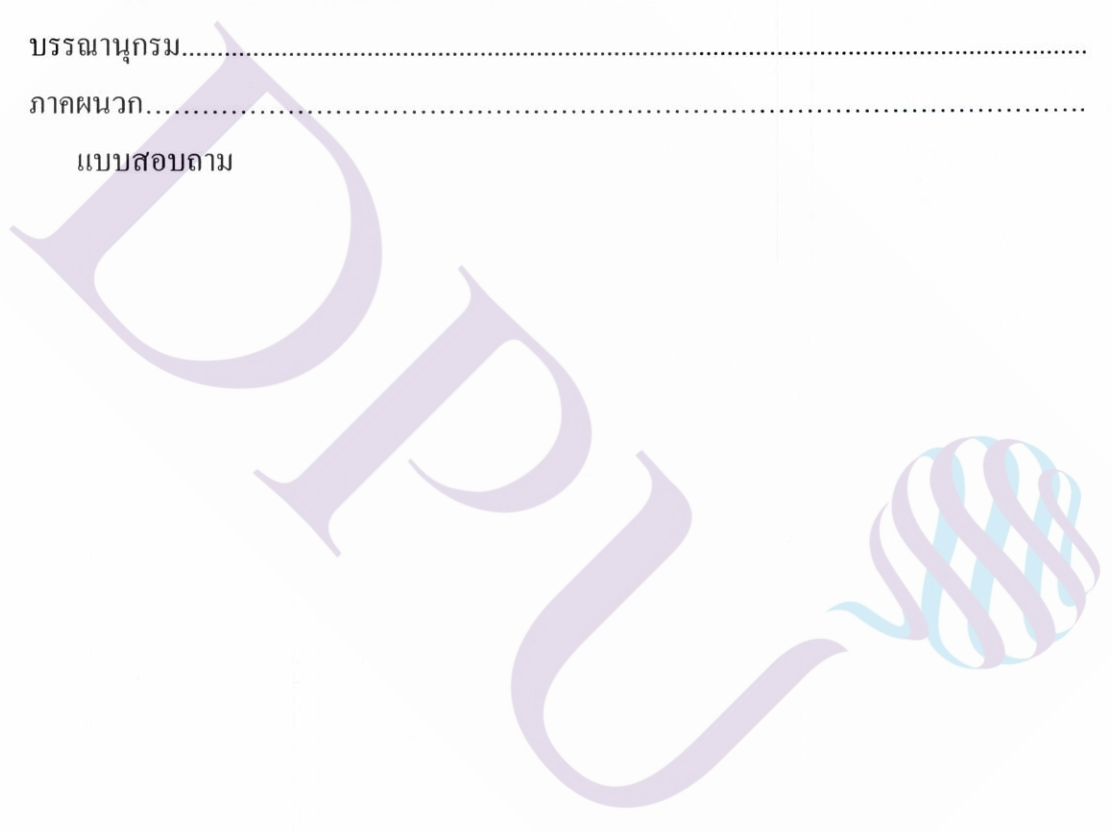


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	๗
กิตติกรรมประกาศ.....	๘
สารบัญตาราง.....	๙
สารบัญภาพ.....	๙
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	2
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	2
1.5 ประโยชน์ของการศึกษา.....	3
2. แนวคิดทฤษฎี ประวัติความเป็นมา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	4
2.2 ประวัติความเป็นมาของบริษัท.....	14
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	20
3.1 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	20
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
3.4 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้.....	21
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	24
4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทน.....	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5. สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	32
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	32
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	33
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	34
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป.....	35
บรรณานุกรม.....	36
ภาคผนวก.....	40
แบบสอบถาม	



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรด้านตำแหน่งงาน ในบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนนิเบศร์.....	24
4.2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรด้านเพศ.....	25
4.3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรด้านอายุ.....	25
4.4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรด้านอายุงาน ในอาชีพฝ่ายขายบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด.....	26
4.5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรด้านลักษณะการทำงาน.....	26
4.6 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรด้านระดับการศึกษา.....	27
4.7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรด้านสถานภาพ.....	27
4.8 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรด้านรายได้ต่อเดือน.....	28
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ทัศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต.....	29

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงแบบจำลองแนวความคิดของทัศนคติต่องาน.....	7
2.2 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ.....	11
2.3 แสดงความสำเร็จในอาชีพที่ได้รับผลมาจากความผูกพันในอาชีพ.....	12
2.4 แสดงโมเดลคุณลักษณะของงาน (Job characteristics model).....	13
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	20



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับจากที่การประกันชีวิตเริ่มเป็นที่รู้จักในเมืองไทยสมัยรัชกาลที่ 5 โดยมีบริษัทต่างประเทศเข้ามาดำเนินกิจการ และตั้งสำนักงานตัวแทนเสนอขายประกันชีวิตแบบตลอดชีพ พร้อมกับมีสมเด็จพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์ เอกอัครมหาเสนาบดี เป็นผู้ถือกรมธรรม์ฉบับแรกนั้น อาจเรียกได้ว่าการประกันชีวิตยังไม่เป็นที่นิยมมากนัก แต่หลังจากที่ได้มีการก่อตั้งกรมการประกันภัย สังกัดกระทรวงพาณิชย์และคมนาคมขึ้นในปี พ.ศ. 2485 อันเป็นช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 จึงมีกลุ่มบุคคลคนไทยได้ก่อตั้งบริษัทประกันชีวิตที่เป็นบริษัทของคนไทยขึ้นเป็นครั้งแรก

ปัจจุบันในประเทศไทย มีกรมธรรม์ทั้งสิ้นประมาณ 9 ล้านกรมธรรม์ คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 18% ดังนั้นธุรกิจประกันชีวิตจึงโอกาสที่จะขยายเติบโตอีกมาก อีกทั้งภาครัฐก็ส่งเสริมและสนับสนุนโดยการเพิ่มค่าลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจาก 10,000 บาท เป็น 50,000 บาท และมีการกำหนดนโยบายพัฒนาธุรกิจประกันชีวิต โดยมีการบรรจุวิชาประกันชีวิตในระดับอุดมศึกษา

จากโอกาสของการเติบโตในธุรกิจนี้ ทำให้มีบริษัทใหม่ๆ เกิดขึ้นอีกมากมาย รวมทั้งสิ้น 25 บริษัท ซึ่งบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ก็เป็นหนึ่งในนั้น ได้ก่อตั้งเมื่อวันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2485 นับเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกของคนไทย

ในการทำประกันชีวิต ผู้เอาประกันกับบริษัทประกันชีวิตมักจะไม่ได้อัดต่อกันโดยตรง แต่จะติดต่อผ่านทางตัวแทนประกันซึ่งตัวแทนประกันจะเป็นตัวกลางระหว่างบริษัท กับผู้เอาประกัน ทำให้ตัวแทนมีบทบาทสำคัญที่จะอธิบายให้ผู้เอาประกันเข้าใจในเรื่องของผลประโยชน์ ข้อยกเว้น และข้อควรปฏิบัติต่างๆ อีกทั้งต้องทำหน้าที่เก็บเบี้ยประกันให้กับบริษัทอีกด้วย ธุรกิจประกันชีวิตได้เปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปสามารถเข้าสู่อาชีพเป็นตัวแทนประกันชีวิตได้ โดยไม่จำกัดเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และงานประกันยังสามารถทำเป็นงานประจำหรือเลือกเป็นงาน Part time ได้ เป็นอาชีพที่ได้ค่าตอบแทนสูง มีอิสระเรื่องเวลาในการทำงาน และมีโอกาสที่จะก้าวหน้าโดยไม่จำกัดขึ้นอยู่กับความสามารถ ของแต่ละคน

จากสาเหตุดังกล่าวทำให้อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมมาก จากสถิติของกรมการประกันภัยจำนวนตัวแทนที่สอบผ่านได้รับใบอนุญาตในแต่ละปีมีเพิ่มขึ้น แต่ผู้

ที่เข้าสู่อาชีพก็เชื่อว่าประสบความสำเร็จทุกคน เนื่องจากการเป็นตัวแทนประกันต้องมีความมุ่งมั่น ,อดทน,มีความเข้าใจในเรื่องของกรมธรรม์ประกันชีวิต รวมทั้งแนวทางของการเสนอขายอย่างถ่องแท้ และที่สำคัญที่สุดคือตัวแทนประกันชีวิตทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพต่อบริษัทและต่อธุรกิจ

จากปัจจัยข้างต้น การมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพจะนำมาซึ่งความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเฉพาะกรณี ตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนาธิเบศร์ เนื่องจากเป็นบริษัทแรกของคนไทยที่ได้รับรางวัลการบริหารงานดีเด่นติดต่อกัน 4 ปีซ้อนตั้งแต่ปี พ.ศ.2547-ปัจจุบัน จากกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของฝ่ายขาย ต่ออาชีพตัวแทนประกันของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนาธิเบศร์

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ ศึกษาเฉพาะฝ่ายขายบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนาธิเบศร์ ศึกษากลุ่มฝ่ายขายระดับผู้บริหารหน่วย ผู้บริหารศูนย์ และผู้จัดการภาคในฝ่ายขายงานนครหลวง 32 รวม 268 คน (ข้อมูลจากฝ่ายขายงานนครหลวง 32 ณ วันที่ 16 มกราคม 2551)

1.4 นิยามศัพท์

การประกันชีวิต หมายถึง การที่คนกลุ่มหนึ่งซึ่งหมายถึงลูกค้า รวมตัวกันขึ้นเพื่อเฉลี่ยความเสี่ยงภัยที่อาจจะเกิดขึ้น โดยมีบริษัทประกันชีวิตทำหน้าที่รวบรวมเงินจากกลุ่มลูกค้าแล้วนำไปลงทุนพร้อมทั้งสัญญาว่าจะชดใช้ความสูญเสียอันเนื่องมาจากความตายหรือความไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้นให้กับลูกค้า ภายใต้กฎหมายของรัฐ โดยมีตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าเป็นผู้ทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างกลุ่มลูกค้ากับบริษัทประกันชีวิต

บริษัทไทยประกันชีวิต หมายถึง บริษัทประกันชีวิตแห่งแรกของคนไทยที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการประกันชีวิต

ฝ่ายขายงานนครหลวง หมายถึง ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ทำหน้าที่บริหารจัดการทีมงานตั้งแต่ ระดับภาคลงไป

ผู้จัดการภาค หมายถึง ผู้ได้รับเลื่อนตำแหน่งจากผู้บริหารศูนย์ และมีอายุงานมากกว่า 2 ปี

ผู้บริหารศูนย์ หมายถึง ผู้ได้รับเลื่อนตำแหน่งจากผู้บริหารหน่วย และมีอายุงานมากกว่า 6 เดือน

ผู้บริหารหน่วย หมายถึง ผู้ได้รับเลื่อนตำแหน่งจากตัวแทน และมีอายุงานมากกว่า 3 เดือน

ฝ่ายขาย หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนบริษัทในการขายประกันชีวิตแก่ลูกค้า โดยมีตำแหน่งตั้งแต่ตัวแทนจนถึงผู้จัดการภาค

ความมีอิสระในงาน หมายถึง ความปรารถนาที่จะรับผิดชอบงาน โดยทำให้สำเร็จโดยตนเองเพียงคนเดียวมากกว่าทำหลายๆ คน

ทัศนคติต่องานประกันชีวิต หมายถึง ความรู้สึกของฝ่ายขายที่มีต่อลักษณะงานประกันชีวิต และมีศรัทธาในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งจะแสดงไปในทิศทางใด ขึ้นอยู่กับความรู้สึกและความเชื่อของบุคคลนั้น

ทัศนคติต่ออาชีพตัวแทน หมายถึง ความคิด, ความรู้สึก และท่าทีที่มีต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ ลักษณะงานประกันชีวิตที่เลือกทำ (Full Time หรือ Part Time) และอายุในงานประกัน

อายุในงานประกัน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่วันเริ่มทำสัญญาตัวแทนจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

1.5 ประโยชน์ของการศึกษา

ทำให้ทราบทัศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนเพื่อนำไปปรับปรุงให้เกิดทัศนคติที่ดี ชี้นำไปสู่ความสำเร็จในอาชีพต่อไป

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี ประวัติความเป็นมา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

แนวความคิดและทฤษฎี

สุชา จันทรเอม และสุรางค์ จันทรเอม (2520: 104) ให้คำนิยามเกี่ยวกับทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ ความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ความรู้สึกหรือท่าทีจะเป็นไปในทำนองที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

นิพนธ์ คันธเสวี (2521: 39) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ เป็นสิ่งซึ่งบอกการแสดงออกของบุคคลหรือสถานการณ์ ทัศนคติจึงมีความสำคัญในการมีปฏิกริยาโต้ตอบต่อสิ่งต่างๆดังกล่าว หากบุคคลกระทำหรือแสดงออกมาต่อสิ่งใดๆ เขาย่อมกระทำไปตามทัศนคติที่เขามีต่อสิ่งนั้นๆ ทัศนคติของบุคคลจึงมีอิทธิพลในการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในความสัมพันธ์ทางสังคม

พนัส หันนาคินทร์ (2523: 24-25) อธิบายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออุดมคติใดอุดมคติหนึ่ง โดยเฉพาะไม่ว่าจะเป็นไปในทางเห็นด้วย หรือทางต่อต้านก็ตาม

สมพงษ์ ศิลปานุรักษ์ (2542:9) สภาวะความพร้อมของจิตใจ เป็นสิ่งที่ซับซ้อนทางอารมณ์ของบุคคลนั้นๆ จะเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง หรือสิ่งอื่นๆ ซึ่งอาจจะเป็นการยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ และทัศนคดียังผลให้คนเราแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524:2) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นตัวแทนทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมากกว่าลักษณะทางจิตอื่นๆ เช่นบุคลิกภาพ แรงจูงใจ และการรับรู้

สรุป ทัศนคติ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อสิ่งต่างๆ อาจจะยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ก็ได้

**ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาในด้านของความคิดเห็นซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ คือ
ความคิดเห็นในทางบวก หรือทางลบต่องานขายประกันชีวิตเท่านั้น
ลักษณะของทัศนคติ**

สุชา จันทรเฒ และ สุรางค์ จันทรเฒ (2518:100-101) ได้สรุปแนวความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติว่ามีลักษณะที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด คนเราได้รับทัศนคติจากประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต บางครั้งยังได้รับจากการเอาอย่าง ซึ่งเริ่มตั้งแต่กำเนิด คนเราได้รับทัศนคติจากประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต บางครั้งยังได้รับจากการเอาอย่าง ซึ่งเริ่มตั้งแต่เด็ก ๆ ยังอยู่ในวัยที่มีอายุน้อย ๆ สิ่งต่าง ๆ รอบตัวเด็กเช่น บิดา มารดา สัตว์เลี้ยงต่าง ๆ ตลอดจนเพื่อนฝูงของเด็ก มีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติ ของเด็กในระยะเริ่มต้นทั้งสิ้น
2. บุคคลแต่ละคนย่อมมีทัศนคติต่อสถานการณ์เดียวกัน หรือต่อบุคคลเดียวกันแตกต่างกันออกไปได้หลายลักษณะ แล้วแต่ประสบการณ์ของบุคคลนั้น ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็นสิ่งที่ถาวรตลอดไปหรือชั่วคราวก็ได้ ทัศนคติบางอย่างอยู่ในสภาพไม่มั่นคงก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ส่วนทัศนคติที่มั่นคงถาวรย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและบุคลิกภาพของคนมาก และการเปลี่ยนแปลงย่อมมีได้ยาก

การเกิดทัศนคติ

พรณี ช.เจนจิต (2528:288-289) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีที่มาดังนี้

1. เกิดจากประสบการณ์ที่บุคคลพบเห็นและเกิดความรู้สึกประทับใจ
2. เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ จากการอบรมสั่งสอนจากพ่อแม่ ญาติพี่น้อง และคนรอบข้างเกี่ยวกับประเพณี วัฒนธรรม และความเชื่อต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
3. เกิดจากการเลียนแบบหรือทำตามอย่างบุคคลที่มีอิทธิพลโดยตรง เช่น พ่อแม่ ผู้ปกครอง ครู พี่น้อง และบุคคลอื่น ๆ ที่ตนนิยมชมชอบ บุคคลจึงอาจรับเอาทัศนคติของบุคคลเหล่านั้นมาเป็นทัศนคติของตนได้
4. เกิดจากอิทธิพลของกลุ่มสังคม อิทธิพลของกลุ่มที่บุคคลเข้าไปรวมตัวเป็นสมาชิก ความคิดเห็นของกลุ่มนั้น ๆ สามารถบีบบังคับให้สมาชิกในกลุ่มต้องยอมจำนนปฏิบัติตามไปด้วย ถ้าหากว่าทัศนคตินั้น ๆ มิได้ขัดกับความรู้สึกของสมาชิกเกินไปนัก

ชวนะ ภวานันท์ (2527 :24) อธิบายว่า บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ประการแรก ได้แก่ ทัศนคติทางบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์ จากสภาพจิตใจ โต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งรวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรและอื่นๆ

2. ประเภทที่สอง ได้แก่ ทัศนคติทางลบหรือไม่ดี คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวง

3. ประเภทที่สาม ซึ่งเป็นประเภทสุดท้าย คือ ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรอื่นๆ โดยสิ้นเชิง

สาเหตุของการเกิดทัศนคติ เซอร์ฟ และเซอร์ฟ (Sherif and Sherif, 1969: 334 อ้างถึงใน วัลลภา เกียรติกุล, 2548 : 57) ได้ให้ความเห็นว่าทัศนคติของบุคคลไม่ใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด แต่การที่บุคคลเกิดทัศนคติขึ้นได้นั้นเกิดจากการเรียนรู้ และได้รับประสบการณ์ทั้งสิ้น

นอกจากนี้ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520: 121-122) ได้ให้ทรรศนะว่าการเกิดทัศนคติเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเกิดได้หลายวิธี เช่น อาจเกิดจากการเลียนแบบ อาจเกิดจากได้รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น จากประสบการณ์

ประโยชน์ของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการทำให้คนแสดงพฤติกรรมออกมาเพราะทัศนคติเป็นสิ่งที่ครอบคลุมปรากฏการณ์หลายอย่างสามารถที่จะอธิบายได้ถึงความรู้สึกครอบคลุมพฤติกรรมต่างๆ ได้มาก เป็นสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายทัศนคติของคนๆ นั้น ซึ่งการรู้นี้จะช่วยส่งเสริมหรือยับยั้งสิ่งที่บุคคลจะแสดงออกได้ สามารถสะท้อนให้เห็นถึงสังคมได้ ทั้งนี้เพราะทัศนคติเป็นศูนย์กลางความคิดและเป็นฐานพฤติกรรมสังคม ดังนั้นการจะปรับระบบกลไกของสังคม จึงควรเปลี่ยนแปลงทัศนคติของแต่ละบุคคล มีความสำคัญในตัวเองเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นโลกทัศน์ แนวทางในการรับรู้ ความเชื่อ และค่านิยมของบุคคล ซึ่งมีคุณค่าต่อการศึกษาคูณมุ่งหมายชีวิตของคนนั้นๆ ทัศนคตินั้นเกิดจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นการให้การศึกษาเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีงามตามสังคม จึงต้องศึกษาคูณลักษณะของบุคคลและปรับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้มีผลต่อทัศนคติของบุคคลตามที่ต้องการ ซึ่งเป็นเรื่องที่ควรศึกษา เพราะเป็นพื้นฐานพฤติกรรม ที่จะเป็นประโยชน์ต่อบุคคล และหน่วยงาน เช่น นักจิตวิทยา นักโฆษณา นักการตลาด หรือนักการศึกษา ในการนำข้อมูลมาใช้จัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนหรือกับองค์กรต่อไป สุดท้ายทัศนคดียังเป็นแนวทางที่จะนำบุคคลไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ หรือหลีกเลี่ยงเป้าหมาย

ที่ไม่ต้องการ อีกทั้งยังช่วยในการป้องกันตัวเอง ได้จากความรู้และทัศนคติที่มีอยู่ ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจต่อเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ (ลักษณะ, 2546 : 69-70)

การวัดทัศนคติ

แบบวัดทัศนคตินั้นมีหลายวิธีด้วยกัน แต่วิธีที่นิยมใช้มากที่สุด คือแบบวัดที่สร้างในลักษณะการประเมินมาตราส่วน แบบลิเคิร์ต (สาริณี พงษ์เจริญไทย, 2534: 34 อ้างอิงจาก Likert, 150-151) เป็นวิธีการวัดทัศนคติโดยการนำเอาข้อความที่จะใช้วัดทัศนคติไปให้ผู้ตอบลงความเห็น ว่ามีความรู้สึกต่อข้อความนั้นอย่างไร โดยแบ่งความรู้สึกเป็นระดับ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แล้วมีการกำหนดคะแนน ให้ในแต่ละระดับ จากนั้นนำข้อความทั้งหมดไปวิเคราะห์หาค่าจำแนก โดยเลือกข้อความที่สามารถจำแนกกลุ่มที่มีทัศนคติที่ดีและไม่ดี เพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

ทัศนคติต่องานและผลการปฏิบัติงาน

ทัศนคติต่องาน (Job attitude) ประกอบด้วย 3 ส่วนที่สัมพันธ์กันคือ ความเชื่อเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกที่มีต่องาน ความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรม

ความเชื่อเกี่ยวกับงาน	ความรู้สึกเกี่ยวกับงาน	ความตั้งใจ	พฤติกรรมที่แสดงออก
<ul style="list-style-type: none"> - เป็นงานที่น่าเบื่อ - เป็นงานที่สกปรก - เป็นงานที่ไม่มีอิสระ <p>มีความรับผิดชอบน้อย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีความพอใจในงาน - มีความสนใจในงานน้อยลง 	<ul style="list-style-type: none"> - ตั้งใจจะลาออก - ตั้งใจจะลดความพยายามในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดงาน - ลาออก - ผลการปฏิบัติงานไม่ดี

ภาพที่ 2.1 แสดงแบบจำลองแนวความคิดของทัศนคติต่องาน

ที่มา : พิซบายน์ (Fishbein, 1967, quoted in Steers & Porter, 1991 : 257) อ้างถึงใน วัลลภา (2548 : 52)

ดังในภาพที่ 2.1 อธิบายได้ว่า ความเชื่อในด้านลบเกี่ยวกับงาน เช่น เป็นงานที่น่าเบื่อ เป็นงานที่สกปรก นำไปสู่ความรู้สึกด้านลบต่องาน เช่น ไม่มีความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีผลเกิดขึ้น โดยการแสดงพฤติกรรมที่ตั้งใจ เช่น ความตั้งใจจะลาออก ซึ่งพฤติกรรมที่ตั้งใจนี้จะกลายเป็น

พฤติกรรมจริง ๆ ได้ เช่น เกิดพฤติกรรมการลาออกจากบริษัท จากตัวอย่างดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกส่วนใหญ่มีผลมาจากทัศนคติ

ทัศนคติที่มีต่องานด้านการขายนั้น เป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับพนักงานขายทุกคน (ตำราศักดิ์ ชัยสนิท และคณะ, 2527:33-34) พนักงานขายทุกคนต้องระลึกไว้เสมอว่า อาชีพการขายเป็นอาชีพที่สำคัญที่สุดอาชีพหนึ่งที่มีอยู่ งานของพนักงานขายมีผลต่อชีวิตของคนนับพันๆ คน พนักงานขายมีสิทธิที่จะมีความภาคภูมิใจในผลงานเพราะงานของพนักงานขายสามารถเปรียบเทียบได้อย่างดีกับการค้าด้านอื่น ๆ

เช่นเดียวกับที่มัวร์ (Moore, 1988: 69) ได้กล่าวว่า ทัศนคติต่องานขายมีความสำคัญต่ออาชีพการขาย เพราะทัศนคติเป็นสิ่งที่กำหนดวิธีการคิด การกระทำของบุคคล ถ้าพนักงานขายมีทัศนคติที่ดีต่องานต่อสินค้าที่ขาย ทัศนคติจะเป็นสิ่งที่ทำให้ประสบความสำเร็จได้ เพราะพนักงานขายจะทำงานด้วยหัวใจ ยอมทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่

การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) หมายถึง รูปแบบของการติดต่อสื่อสารจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสาร โดยตรงซึ่งอาจจะเรียกว่าเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) โดยผู้ส่งข่าวสารจะสามารถรับและประเมินผลจากผู้รับข่าวสารได้ทันที (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2540:267)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ

สเตียร์ (Steers, 1991: 593) ได้อธิบายความหมายของอาชีพว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลในเรื่องของลำดับการเกิดของทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่เกิดขึ้นตลอดช่วงชีวิตของบุคคล โดยมีข้อตกลง (Assumptions) ที่สำคัญ 4 ประการ เกี่ยวกับอาชีพ ได้แก่

1. อาชีพจะถูกพิจารณาว่าเป็นลำดับของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตลอดชีวิตมากกว่าที่จะเป็นการประเมินว่าบุคคลนั้นประสบผลสำเร็จอย่างไรในชีวิต
2. ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในอาชีพจะถูกตัดสินได้ดีที่สุด โดยบุคคลซึ่งทำอาชีพนี้อยู่ มิใช่ตัดสินโดยบรรทัดฐานของผู้อื่น
3. อาชีพประกอบด้วยเหตุการณ์ซึ่งเกิดขึ้นกับบุคคลในช่วงเวลาที่ผ่านเข้ามาในแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่บุคคลทำและบุคคลรู้สึกต่องานของตน

4. ข้อพิจารณาที่ดีที่สุดของอาชีพก็คือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้จะรวมลำดับถึงการเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กรใด ๆ หรืออาจหมายถึง ลักษณะงานที่แตกต่างกันไปในองค์กรต่างๆ

แสกส์ และคณะ (Hank, et al, 1991: 104 อ้างถึงใน วัลลภา, 2548 : 46) ให้ความหมายว่าเป็นลำดับของงานที่บุคคลทำมาในชีวิตของตนเอง (Baron & Greenberg, 1990: 312: citing Hall, 1987) ได้เสนอความคิดว่า การพิจารณาความหมายของอาชีพ สามารถพิจารณาได้ 2 ด้านคือ แบบจุลภาค และแบบมหภาค โดยในแบบจุลภาค จะมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการตัดสินใจ ด้านอาชีพของบุคคล การสร้างความสมดุลระหว่าง กิจกรรมที่เป็นงาน (อาชีพ) และกิจกรรมที่ไม่ใช่งาน แบบมหภาค จะมุ่งพิจารณาในด้านองค์กร ได้แก่ การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ทั้งการคัดเลือก การฝึกอบรม และการดำรงรักษาพนักงาน

นวนลวี ประเสริฐสุข (2542: 14) กล่าวว่า อาชีพ หมายถึง ทักษะและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่เกิดขึ้นเป็นลำดับ ตลอดชีวิตการทำงานของบุคคล

กล่าวสรุป อาชีพ คือ การรับรู้ของบุคคล ต่อทักษะและพฤติกรรมที่ตนเองมีต่อการทำงานตามลำดับขั้นของประสบการณ์ในการทำงานจนถึงปัจจุบันของบุคคลนั้น ๆ

ความสำเร็จในอาชีพและการวัดความสำเร็จในอาชีพ

จัดจ์และคณะ (Judge, et al, 1995: 486) กล่าวว่า ความสำเร็จในอาชีพ เป็นผลทางบวกด้านจิตใจ และด้านสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน

เมลามัด (Melamed, 1995: 35 อ้างถึงใน วัลลภา, 2548 : 48) นิยามปฏิบัติการของความสำเร็จในอาชีพจะผันแปรไปตามช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษา และธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา โดยหากเป็นการศึกษาในระยะยาว จะให้คำจำกัดความว่า เป็นจำนวนครั้งของการเลื่อนตำแหน่ง หรือปริมาณเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในช่วงระยะเวลาการศึกษา ถ้าเป็นการศึกษาภาคตัดขวาง มักจะวัดจากตำแหน่งปัจจุบัน เงินเดือน และกลุ่มอาชีพ ถ้าเป็นการวัดเชิงอัตนัย จะวัดในเรื่องของความเชื่อเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ และความพึงพอใจในงาน ถ้าทำการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากหลาย ๆ องค์กร จะไม่สามารถใช้ลำดับขั้นของตำแหน่งได้ เนื่องจากมีความแตกต่างกันในองค์กรที่แตกต่างกัน ในกรณีนี้มักจะใช้เงินเดือน และกลุ่มทางอาชีพ ในการวัดความสำเร็จในอาชีพ

จัดจ์และคณะ (Judge, et al, 1995: 487) ได้เสนอเกณฑ์ของความสำเร็จในอาชีพว่า ประกอบไปด้วย

1. ความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัย (Objective career success) เป็นความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งสามารถวัดได้อย่างเป็นปรนัย และมีเกณฑ์ที่มองเห็นได้ ซึ่งนักวิจัยส่วนใหญ่จะใช้เกณฑ์นี้ เนื่องจากสามารถวัดจากสิ่งที่สามารถสังเกตได้ชัด เช่น สังเกตจากเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

2. ความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัย (Subjective career success) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าประสบความสำเร็จในอาชีพและความพึงพอใจในอาชีพของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งประกอบไปด้วย ความพึงพอใจในงาน หมายถึงความสุข หรือภาวะอารมณ์ทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินผลงาน หรือประสบการณ์การทำงานของบุคคล และความพึงพอใจในอาชีพ หมายถึงความพึงพอใจที่บุคคลได้รับจากลักษณะทั้งภายในและภายนอกของอาชีพของตน ซึ่งรวมทั้งค่าจ้างและความก้าวหน้า

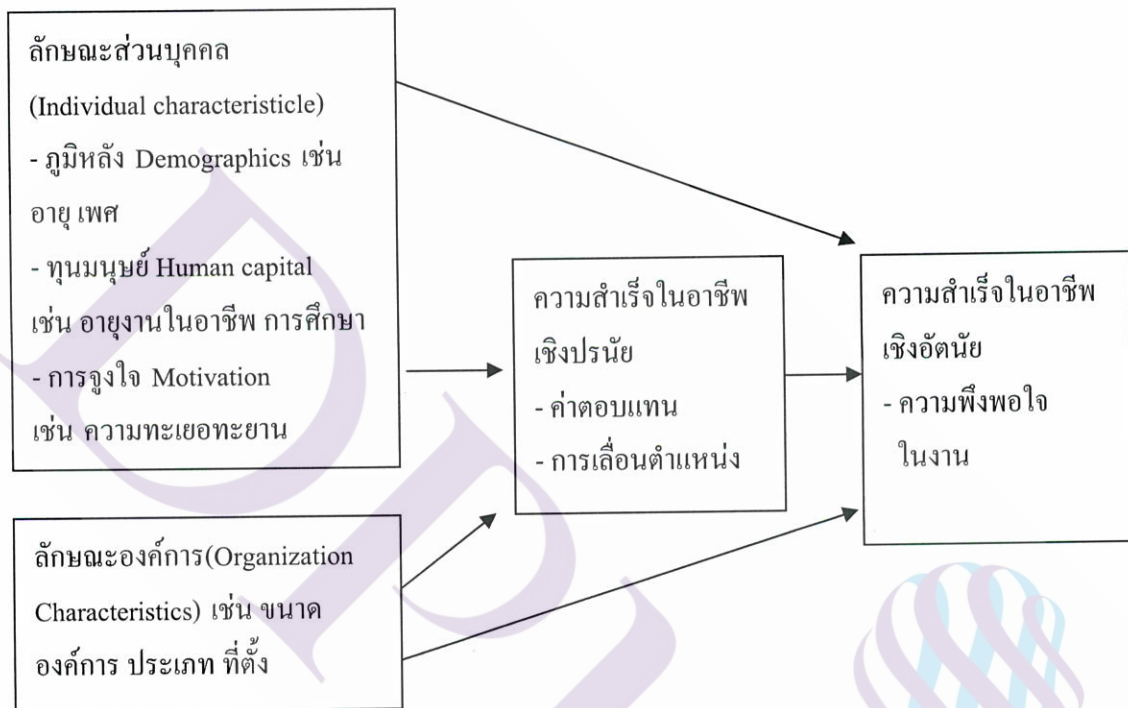
ดูบริน (Dubrin, 1990: 389) แบ่งเกณฑ์การพิจารณาความสำเร็จในอาชีพออกเป็นลักษณะคือ เกณฑ์ภายใน เช่น ความพึงพอใจ และเกณฑ์ภายนอก เช่น รายได้

นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542: 15) ได้ให้ความหมายของความสำเร็จในอาชีพว่าเป็นผลบวกในด้านจิตใจ ตลอดจนสัมฤทธิ์ผล ซึ่งบุคคลได้รับมาจากประสบการณ์การทำงานของตน ซึ่งเกณฑ์ที่จะนำมาใช้ประเมินจะมี 2 ลักษณะ คือ เกณฑ์เชิงปรนัย หรือ เกณฑ์ภายนอก ซึ่งวัดจากสิ่งที่มองเห็นได้ เช่น เงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่งเกณฑ์เชิงอัตนัยหรือเกณฑ์ภายใน วัดได้จากการให้บุคคลซึ่งประกอบอาชีพเป็นผู้ประเมินตนเองในเรื่องของการรับรู้ หรือความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในอาชีพเพียงใด

ในอดีตที่ผ่านมา งานวิจัยในต่างประเทศศึกษาความสำเร็จในอาชีพทั้งในเชิงปรนัยและในเชิงอัตนัย สเตียร์ (Steers, 1991 : 593) ได้เสนอว่า การตัดสินใจในเรื่องความสำเร็จหรือความล้มเหลวในอาชีพนั้น วิธีที่ดีที่สุดคือ ให้บุคคลที่ทำอาชีพนั้นเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเองว่าตัวบุคคลนั้นประสบความสำเร็จในอาชีพหรือไม่ มิใช่เป็นการตัดสินใจบนบรรทัดฐานของผู้อื่น การวิจัยในครั้งนี้จึงวัดความสำเร็จในอาชีพโดยใช้เกณฑ์เชิงอัตนัย หรือเกณฑ์ภายใน เพียงอย่างเดียว โดยวัดจากการรับรู้ตนเองด้านความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งในที่นี้หมายถึง การรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพจากความพึงพอใจในลักษณะงาน ได้แก่ เป็นงานที่ท้าทาย เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ เป็นงานที่เปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พิจารณาบทบาทการทำงานความสำเร็จในอาชีพจากความพึงพอใจในความสำเร็จของงาน ได้แก่ การปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความพึงพอใจจากทรัพย์สิน ได้แก่ ความพึงพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ทรัพย์สินที่ได้จากการประกอบอาชีพ

โมเดลของความสำเร็จในอาชีพ

โมเดลความสำเร็จในอาชีพทางการบริหาร (Model of executive career success) ได้พัฒนาจากผลการวิจัยและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก และสรุปเป็นตัวแบบแสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ และสรุปเป็นตัวแบบแสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ

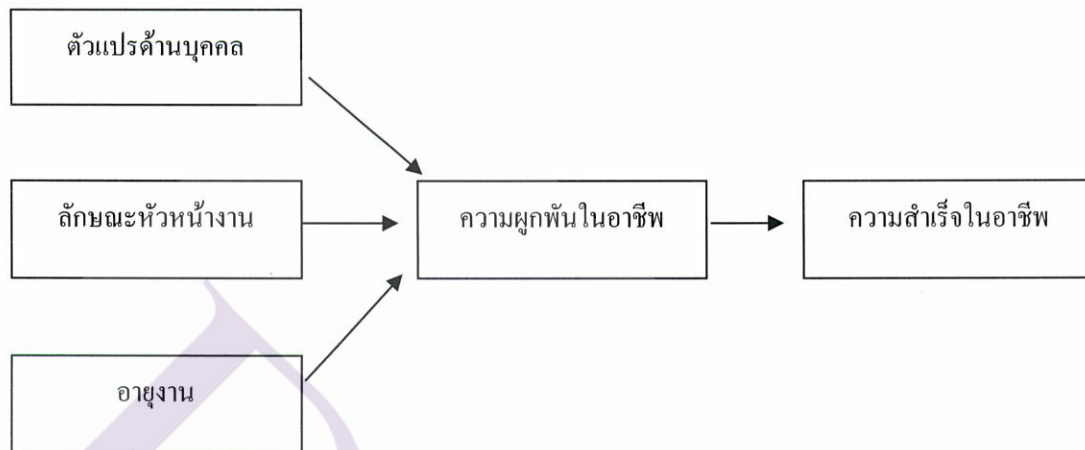


ภาพที่ 2.2 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ

ที่มา : จัดจ์ และคณะ (Judge. Et al, 1995 : 488) อ้างใน วัลลภา (2548 : 53)

ความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัย จะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะส่วนความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัย จะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะองค์กรและความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัย

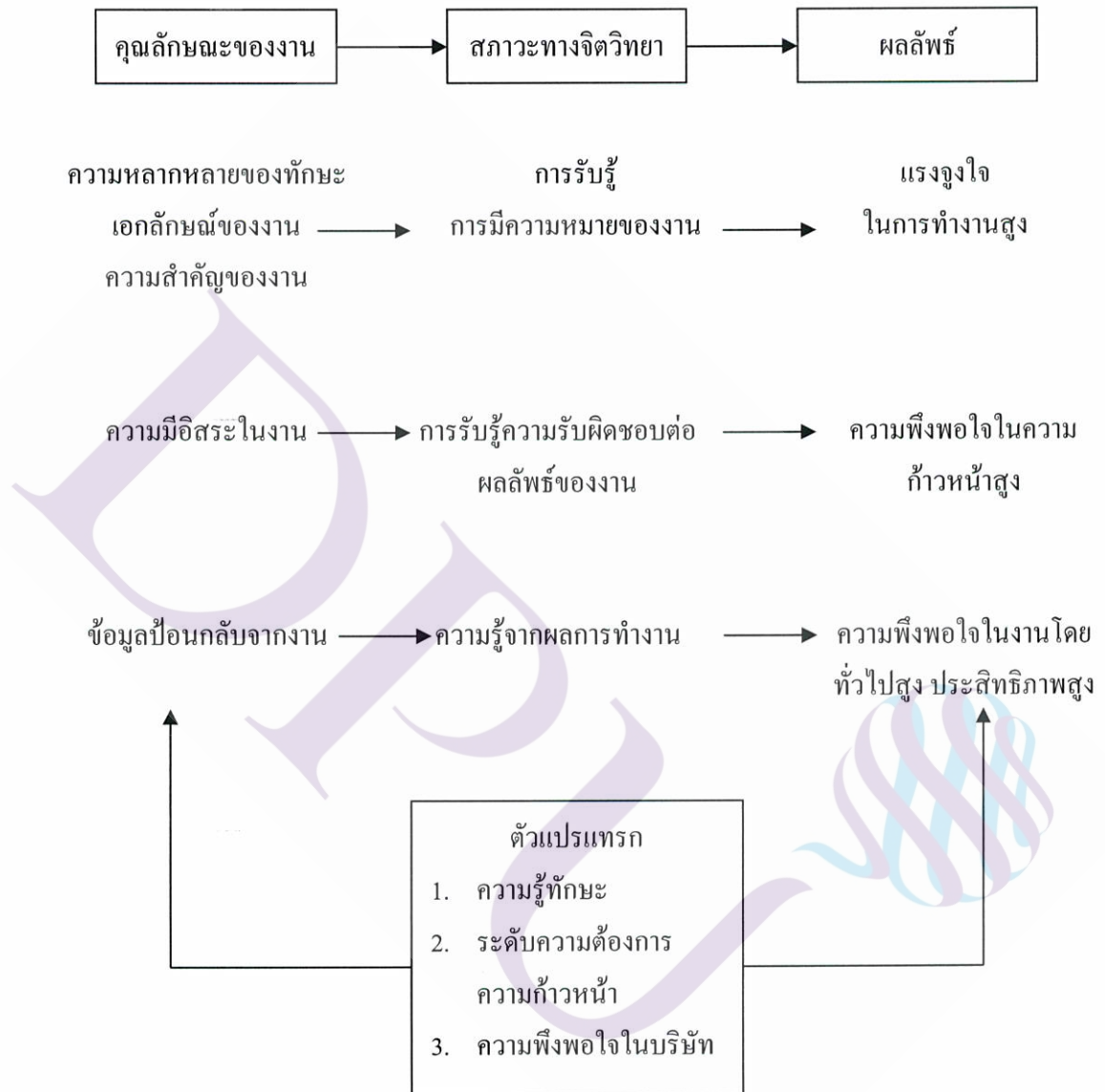
โมเดลของ ไอลส์ เมบี และ โรเบิร์ต ได้เสนอแนวคิดว่า ความสำเร็จในอาชีพ ได้รับการส่งผลมาจาก ความผูกพันในอาชีพ และความผูกพันในอาชีพ ได้รับอิทธิพลมาจากตัวแปรด้านบุคคล ลักษณะหัวหน้าและอายุงาน



ภาพที่ 2.3 แสดงความสำเร็จในอาชีพที่ได้รับผลมาจากความผูกพันในอาชีพ

ที่มา : Iles, Mabey & Robertson (1990) อ้างใน นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542 : 21)

โมเดลคุณลักษณะของงาน (Job characteristics model)



ภาพที่ 2.4 แสดงโมเดลคุณลักษณะของงาน (Job characteristics model)

ที่มา : แสคแมน และ โอลด์แฮม (Gordon, 1996: 515-516, Newstrom & Davis, 1993: 349-353, citting Hackman & Oldham, 1980) อ้างใน วัลลภา (2548: 56)

โดยตัวแทรกจะเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่าง คุณลักษณะของงาน และสถานะทางจิตวิทยา และระหว่างสถานะทางจิตวิทยา และผลลัพธ์ เนื่องจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษายังมีอยู่น้อยมาก ผู้วิจัยจึงรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในอาชีพโดยตรง

แมคกินนิส และมอร์โรว์ (McGinnis & Morrow, 1990) พบว่า ระดับการศึกษาส่งผลทางบวกต่อความผูกพันในอาชีพตรงข้ามกับ โคเฮน (Cohen, 1995) และวินิจฉัย ไสมรรคา (2533) พบว่าการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในอาชีพ

คาร์เดินเบิร์ก (Kaldenberg, Becker & Zvonkovic, 1995) พบว่า สถานภาพสมรสที่แต่งงานแล้วและมีบุตร ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในอาชีพ

เมลามัด (Melamed, 1995) พบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความสำเร็จในอาชีพ ไม่ว่าจะ เป็นด้านบทบาทการทำงาน รายได้ หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

วิลเลียม (Williams, 1993) พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จัจจ์ และคณะ (Judge et al, 1995) พบว่า การศึกษาส่งผลต่อเงินเดือน

เชอร์นิส (Chemiss, 1991) ทำการศึกษา กับพนักงานบริการสังคม พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ กับความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัย

ปารีชาติ รัตนราช (2544) พบว่า พยาบาลที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์สูง จะประสบความสำเร็จในอาชีพสูงกว่า พยาบาลที่มีระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ต่ำ

นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) พบว่า ความผูกพันในอาชีพ ส่งผลบวกทางตรงต่อความสำเร็จในอาชีพ

2.2 ประวัติและความเป็นมาของบริษัท

การเล็งเห็นถึงประโยชน์จากการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต เกิดจากการที่พ่อค้า นักธุรกิจ และข้าราชการไทยกลุ่มหนึ่งได้ริเริ่มดำเนินการก่อตั้งบริษัทประกันชีวิตใหม่ และเมื่อประเทศไทยได้ก้าวสู่ช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 บริษัทประกันชีวิตของชาวต่างชาติได้ทยอยกันปิดกิจการ และโยกย้ายกลับประเทศ ได้สร้างความเดือดร้อนเป็นอย่างมากทำให้มีความต้องการที่จะเปิดกิจการประกันชีวิตในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 เพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกในการประกันชีวิต

กลุ่มผู้ริเริ่มก่อตั้งบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ได้เปิดให้จองหุ้นของบริษัท จำนวน 10,000 หุ้น ซึ่งได้รับความสนใจ เมื่อมีผู้จองครบตามจำนวน จึงได้มีการประชุม ตั้งบริษัท ณ สำนักงานของบริษัท ประกันคุ้มภัยจำกัด ตึกธนาคารเอเชียฯ สามแยก ในวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2485 การประชุมถือผู้หุ้นประกอบด้วย

1. เจ้าพระยาศรีธรรมมาธิเบศ (จิตต์ ฌ สงขลา)
2. พระยาชัยสุรินทร์ (ตาล บุนนาค)
3. นาย บุญล้อม ฟุ้งสุนทร
4. นาย ปพาพ บุญ-หลง
5. นาย หลุย พนมยงค์
6. นาย วิจิตร ลุติตานนท์
7. นาย ตัน จินแก่ง
8. นาย ตัน เกียกบูน
9. นาย โล่เต็กชวณ บุลสุข
10. นาย เซวง เกียงศิริ
11. บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (นาย หลุย พนมยงค์)

ผู้ถือหุ้นทั้ง 11 คน ถือหุ้นรวมกันเป็นจำนวน 10,000 หุ้น ที่ประชุมได้พิจารณาร่างข้อบังคับของบริษัท และเลือกตั้งกรรมการชุดแรกของบริษัท ได้คณะกรรมการประกอบไปด้วย

1. เจ้าพระยาศรีธรรมมาธิเบศ (จิตต์ ฌ สงขลา)
2. พระยาชัยสุรินทร์ (ตาล บุนนาค)
3. นาย บุญล้อม ฟุ้งสุนทร
4. นาย ปพาพ บุญ-หลง
5. นาย หลุย พนมยงค์
6. นาย วิจิตร ลุติตานนท์
7. หลวงรอบรู้กิจ (ทองดี ลีลานุช)
8. นาย โล่เต็กชวณ บุลสุข
9. นาย เซวง เกียงศิริ

คณะกรรมการบริษัทจึงได้ยื่นหนังสือบริคณสนธิ ของบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ต่อเจ้าพนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท และขอจดทะเบียนประกอบธุรกิจประกันชีวิตของคนไทยเป็นบริษัทแรก เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2485 ในนาม บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด โดยในหนังสือบริคณสนธิ ของบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ได้ระบุนวัตกรรมประสงค์ เพื่อประกอบกิจการดังนี้

1. เพื่อทำการรับประกันชีวิต และรับประกันอย่างอื่น ๆ หรือทำการเกี่ยวเนื่องกับการรับประกันทั้งหลายที่อาจกระทำได้โดยชอบ
2. ให้กู้ยืม รับจํานํา รับโอน รับซื้อ รับแลก รับเก็บเงิน สำหรับตัวเงินตลอดจนใบหุ้น และตราสาร ต่างๆทุกชนิด

3. ชื่อ ขาย แลกเปลี่ยน และให้เช่า จำหน่ายจ่ายโอนด้วยประการใดๆ รวมทั้งเช่า เช่า ชื่อ หรือถือทรัพย์สิน หรือ สิทธิใดๆทั้งในและนอกประเทศ

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ได้รับอนุญาตรับจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด ตามกฎหมาย ตั้งแต่วันที่ 19 มีนาคม 2485 และได้เริ่มดำเนินกิจการตั้งแต่วันที่ 15 เมษายน 2485 มรทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาท เป็นหุ้นสามัญ จำนวน 10,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท

วันที่ 25 เมษายน 2485 เป็นวันแรกที่บริษัทเปิดการรับประกัน โดยใช้ที่ทำการในสำนักงานใหญ่ธนาคารเอเชีย สามแยกพระนคร นับว่าเป็นที่ทำการแห่งแรกของบริษัท โดยมี เจ้าพระยาสิทธิธรรมาธิเบศร์(จิตต์ ณ สงขลา) เป็นประธานบริษัทคนแรก และนาย หลุย พนมยงค์ เป็นกรรมการผู้จัดการ

ต่อมาได้ย้ายไปเปิดสำนักงานใหม่ในอาคารใกล้เคียงกัน เลขที่ 274 ถ.เจริญกรุง สามแยก พระนคร สำนักงานนี้อยู่ตรงข้ามที่ทำการรถราง บริษัท ไฟฟ้าไทย คอร์ปอเรชั่น กิจการบริษัท ไทยประกันชีวิตในช่วงแรก มีพนักงานทำงาน 5-6 คน การดำเนินงานธุรกิจประกันชีวิตเป็นเรื่องใหม่สำหรับคนไทย เพราะกิจการบริษัทประกันชีวิตนับแต่ยุคเริ่มแรกที่อยู่ในมือต่างชาติ ซึ่งคนไทยไม่มีโอกาสเรียนรู้ศาสตร์การนำกรรมธรรม์ของบริษัทที่ถูกควบคุมกิจการมาแปลเป็นภาษาไทย และศึกษาจากเอกสารเท่าที่กรรมการซึ่งเคยเป็นลูกค้าของบริษัทเหล่านั้นจะหาได้

ในปี 2500 ได้ย้ายสำนักงานมาอยู่ที่เลขที่ 624 ตึก สหธนาคาร และในปี 2502 ได้ย้ายมาอยู่ อาคาร 8 ถ.ราชดำเนิน พร้อมทั้งได้ดำเนินกิจการเรื่อยมา จนกระทั่งในปี 2513 ได้มีการเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการชุดใหม่ อันมี นาย วานิช ไชยวรรณ เป็นผู้เข้ามาปรับปรุงโครงสร้างและระบบบริหารงานครั้งใหญ่ โดยมี นาย อนิวรรณ กฤตยาภิรณ เป็นกำลังสำคัญในการวางรากฐานการดำเนินงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ปรับปรุงโครงสร้างระบบงาน ตลอดจนวางแผนพัฒนาจน ไทยประกันชีวิต สมบูรณ์ในทุกๆด้าน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ไทยประกันชีวิตได้สั่งสมประสบการณ์ความชำนาญในด้านการดำเนินธุรกิจ และยังได้รับความเชื่อมั่นศรัทธาจากมหาชนเพิ่มขึ้นตามลำดับ เป็นผลให้ไทยประกันชีวิตก้าวขึ้นสู่ บริษัทประกันชีวิตชั้นนำของคนไทยในปัจจุบัน

แนวทางการดำเนินงานของบริษัท

ปณิธาน

ในทุกปีที่เราทำงานหนัก
 ในทุกก้าวที่เรามุ่งมั่น
 ในทุกจุดมุ่งหมายที่เราตั้งใจจริง
 ในทุกการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น
 มีเหตุผลเดียว
 เพราะเราทำงานกับชีวิตคน ชีวิตคนไทย
 และเป็นเหตุผลที่ยิ่งใหญ่เพียงสิ่งเดียว
 ที่จะทำให้เราไม่เปลี่ยนแปลงปณิธานนี้
 ไม่ว่าวันเวลาจะหมุนผ่านไปอีกนานแค่ไหน

วิสัยทัศน์

1. เรามีเจตนารมณ์ที่แน่วแน่ในการปฏิบัติภารกิจของบริษัทให้ลุล่วงด้วยดี ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จร่วมกัน
2. สร้างเอกลักษณ์ในการบริหารและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพอใจสูงสุดเป็นองค์กรของไทยที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างสรรค์ประโยชน์และพัฒนาสังคมเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีกับคนไทย
3. ดำเนินธุรกิจอย่างมีอาชีพ โดยยึดมั่นในหลักคุณธรรม ด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันตลอดไป

ภารกิจ

มุ่งมั่นในการเป็นบริษัทประกันชีวิตของคนไทยในระดับสากลที่สร้างหลักประกันความมั่นคงทางการเงินแก่ประชาชนทุกครอบครัวทุกระดับและให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว สมบูรณ์แบบ ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

อุดมการณ์

ตั้งมั่น ต่อการเป็นสถาบันการเงินที่ซื่อสัตย์ มั่นคง และดำเนินธุรกิจด้วยหลักวิชาการ
 อันทันสมัย

มุ่งมั่น สร้างสรรค์แบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ให้ประโยชน์สูงสุด และการบริการที่มี
 คุณภาพนำหน้า

ถือมั่น ส่งเสริมความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และคุณภาพชีวิตของพนักงาน ยึด
 มั่น ในการสนับสนุนและบำเพ็ญกิจกรรมสาธารณะประโยชน์

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุษณีย์ สุนทรโรทก (2539) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด เป็นการสุ่มตัวอย่างจำนวนข้อมูลที่นำมาใช้จริงจำนวน 100 คน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ เพศ การศึกษา และสถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต ส่วนอายุ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต คุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ ประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิตเต็มเวลา ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต ความพึงพอใจในอาชีพ ทักษะที่ดีต่อบริษัท นิสัยงานที่ดี และความสามารถในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วรรณภา ธีรบรรรรัตน์ (2539) ได้วิจัยเรื่อง “ผลของบุคลิกภาพ ทักษะที่ดีต่องานขาย และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย” ผลการวิจัย พบว่า พนักงานขายที่มีบุคลิกภาพมั่นคง มีผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากพนักงานขายที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหว พนักงานขายที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว มีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานขายที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานขายที่มีทักษะที่ดีต่องานขายมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากพนักงานขายที่มีทักษะดีต่องานขายในระดับปานกลาง และต่ำ พนักงานขายที่มีอายุงานมากมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานขายที่มีอายุน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 พนักงานขายที่มีอายุอยู่ในกลุ่มอายุสูงจะมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานขายที่อยู่ในกลุ่มอายุกลาง และอายุต่ำ และพนักงานขายที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ปุ่นเดือน ศรีจันทร์สุข (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะดีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลต่องาน และการให้บริการ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า

1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทักษะดีต่องานและการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ทักษะดีด้านลักษณะงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ส่วนทักษะดีด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับ “ต่ำ”

2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานในองค์กร ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทักษะดีต่องานและการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ทำให้พนักงานมีทักษะดีต่องานและการให้บริการแตกต่างกัน

3) เส้นทางการบินที่แตกต่างกันที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติต่องาน
และการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ถึงแนวคิดของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา

3.1 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

- 1) ตำแหน่ง
- 2) ระดับการศึกษา
- 3) รายได้
- 4) ลักษณะงานประกันชีวิตที่เลือกทำ (Full Time, Part Time)
- 5) อายุของงานประกัน

ตัวแปรตาม คือ ทักษะคิดต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปรอิสระ

1. ตำแหน่ง
2. ระดับการศึกษา
3. รายได้
4. ลักษณะงานประกันชีวิตที่เลือกทำ (Full Time, Part Time)
5. อายุของงานประกัน

ตัวแปรตาม

ทักษะคิดต่ออาชีพตัวแทนประกัน
ชีวิต

ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาคั้งนี้ ศึกษากลุ่มฝ่ายขายระดับผู้บริหารหน่วย, ผู้บริหารศูนย์ และผู้จัดการภาค โดยฝ่ายขายงานนครหลวง 32 รวม 268 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามที่บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนธิเบศร์ จำนวน 160 ชุด

3.4 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้

การกำหนดแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งงาน เพศ อายุ อยุงาน ระดับการศึกษา ลักษณะงานที่เลือกทำ และรายได้ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย \surd ลงใน \bigcirc หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่ออาชีพตัวแทน คำถามส่วนนี้เป็นการสอบถามความคิดเห็นส่วนตัวโดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert -Scale คือ

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

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ คำถามส่วนนี้เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างทัศนคติที่ดีต่ออาชีพได้

การตรวจสอบแบบสอบถาม

ได้นำแบบสอบถามนี้ไปปรึกษาอาจารย์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงให้เหมาะสม ก่อนนำแบบสอบถามฉบับจริงไปใช้ในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

เกณฑ์การประเมินผลโดยใช้ประเมินจากสูตรต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่องคะแนน}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80 \\
 &= \text{ระดับคะแนน 0.80} \\
 &= 1.00+0.80 = 1.80 \\
 &= 1.80 + 0.80 = 2.60 \\
 &= 2.60 + 0.80 = 3.40 \\
 &= 3.40 + 0.80 = 4.20 \\
 &= 4.20 + 1.80 = 5.00
 \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาหาคะแนนเฉลี่ย ที่สอดคล้องของฝ่ายชายต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต คือ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
 ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย
 ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ
 ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น มาทำการเก็บข้อมูลจากฝ่ายชาย ของบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนวิเบศร์ จำนวน 160 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แจกแบบสอบถามด้วยตนเองโดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกไว้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองเมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบคำถามเสร็จ
3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สรุปลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากร และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สรุปผลอ้างอิงในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่

1. ค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต : กรณีศึกษาฝ่ายขายของบริษัทไทยประกันชีวิต สาขารัตนาธิเบศร์ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทน

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 156 คน ครั้งนี้ได้ทำการศึกษาตัวแปรด้านตำแหน่งงานในบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขา รัตนาธิเบศร์ เพศ อายุ อาชีพงานในอาชีพฝ่ายขายบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ลักษณะการทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน ใช้ค่าสถิติในการพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนทัศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรด้านตำแหน่งงานในบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนาธิเบศร์

ตำแหน่งงานในบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนาธิเบศร์	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารหน่วย	57	36.6
ผู้บริหารศูนย์	94	58.8
ผู้จัดการภาค	9	5.6
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าตำแหน่งงานในบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขา รัตนธิเบศร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารศูนย์ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาเป็นผู้บริหารหน่วย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 และสุดท้ายเป็นผู้จัดการภาค จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	85	53.1
หญิง	75	46.9
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 และเพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 29 ปี	19	11.9
30 – 39 ปี	55	34.3
40 – 49 ปี	51	31.9
50 ปีขึ้นไป	35	21.9
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และอายุระหว่าง 21 – 29 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรด้านอายุงานในอาชีพฝ่ายขาย บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด

อายุงานในอาชีพฝ่ายขาย บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	30	18.8
1 – 3 ปี	57	35.6
มากกว่า 3ปี – 6 ปี	39	24.4
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	34	21.2
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าอายุงานในอาชีพฝ่ายขายบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1 – 3 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาอายุงานระหว่าง มากกว่า 3ปี – 6 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 อายุงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรด้านลักษณะการทำงาน

ลักษณะการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
เต็มเวลา (Full Time)	81	50.6
บางเวลา (Part Time)	79	49.4
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าลักษณะการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่ทำงานเต็มเวลา (Full Time) จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 และทำงานบางเวลา (Part Time) จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา-อนุปริญญา, ปวส.	61	38.1
ปริญญาตรี	94	58.8
ปริญญาโท	5	3.1
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาระดับประถมศึกษา-อนุปริญญา, ปวส. จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 และระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	58	36.3
แต่งงาน	80	50.0
หย่าร้าง,หม้าย	22	13.7
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพแต่งงาน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 สถานภาพหย่าร้าง,หม้าย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรด้านรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	36	22.5
10,000 – 30,000 บาท	90	56.2
30,001 – 50,000 บาท	31	19.4
มากกว่า 50,001 บาท	3	1.9
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่ารายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 30,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมารายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.4 และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

4.2 ส่วนที่ 2 ทศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต : กรณีศึกษาฝ่ายขายของบริษัทไทยประกันชีวิต สาขา รัตนนิเวศร์

การศึกษาส่วนนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวชี้วัดในการศึกษาทัศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต : กรณีศึกษาฝ่ายขายของบริษัทไทยประกันชีวิต สาขา รัตนนิเวศร์ จำนวนทั้งหมด 24 ข้อ ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของทัศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ภูมิใจที่มีโอกาสเป็นฝ่ายขาย ของบริษัทไทยประกันชีวิต	4.24	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. คิดว่าตนเองตัดสินใจถูกต้องที่มาเป็นฝ่ายขาย	4.12	0.67	เห็นด้วย
3. คิดว่างานนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่	4.35	0.47	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. คิดว่างานนี้เป็นงานที่อิสระในการทำงาน “เป็นนายตัวเองได้”	4.51	0.53	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. คิดว่างานนี้เป็นงานที่สามารถกำหนดรายได้ด้วยตนเองอย่างไม่จำกัด	4.36	0.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. มีความรู้สึกว่างานนี้เป็นงานที่ทำหายและท่านมีความรู้สึกสนุกกับงาน	4.15	0.75	เห็นด้วย
7. คิดว่างานนี้มีทิศทางความสำเร็จที่ชัดเจนสามารถวางแผนได้ล่วงหน้า	4.44	0.49	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8. คิดว่างานนี้ทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากผู้อื่น	4.04	0.56	เห็นด้วย
9. มีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานนี้	3.97	0.56	เห็นด้วย
10. ได้รับโอกาสในการก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.24	0.45	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11. รู้สึกมีเกียรติ และศักดิ์ศรีมากขึ้นจากงานนี้	3.98	0.50	เห็นด้วย
12. คิดว่างานนี้ทำให้ท่านมีชีวิตความเป็นอยู่ที่มั่นคง	3.75	0.72	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของทัศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต (ต่อ)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
13. มีความรู้สึกว่าการเลือกอาชีพนี้เหมาะสมกับแล้ว	3.71	0.68	เห็นด้วย
14. ไม่คิดที่จะเปลี่ยนอาชีพเป็นอาชีพอื่นแม้จะยึดทำอาชีพนี้ตลอดไป	3.37	0.77	ไม่แน่ใจ
15. อยากที่จะชักชวนให้ผู้อื่นมาทำอาชีพนี้เช่นเดียวกับท่าน	4.09	0.88	เห็นด้วย
16. แรงจูงใจเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะช่วยให้ฝ่ายขายผลิตผลงานได้ตามเป้าหมาย	4.46	0.52	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
17. คิดว่าอาชีพฝ่ายขายเป็นอาชีพที่สามารถทำได้ตลอดชีวิต	4.65	0.55	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
18. คิดว่าคนที่มีความตั้งใจ และความอดทนก็สามารถประสบความสำเร็จในงานนี้ได้	4.26	0.49	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
19. คิดว่าอาชีพนี้ทำให้ต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	4.42	0.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
20. คิดว่าอาชีพนี้สามารถช่วยสังคมได้อีกอาชีพหนึ่ง	4.41	0.53	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	3.97	0.24	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าทัศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.24 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในลำดับที่ 1 คือ คิดว่าอาชีพฝ่ายขายเป็นอาชีพที่สามารถทำได้ตลอดชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.55 ลำดับที่ 2 คิดว่างานนี้เป็นงานที่อิสระในการทำงาน “เป็นนายตัวเองได้” โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.53 ลำดับที่ 3 แรงจูงใจเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะช่วยให้ฝ่ายขายผลิตผลงานได้ตามเป้าหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.52 ลำดับที่ 4 คิดว่างานนี้เป็นงานที่มีทิศทางความสำเร็จที่ชัดเจนสามารถวางแผนได้ล่วงหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.49 ลำดับที่ 5 คิดว่าอาชีพนี้ทำให้ต้องพัฒนา

ตนเองอยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.60 ลำดับที่ 6 คิดว่าอาชีพนี้สามารถช่วยสังคมได้อีกอาชีพหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.53 ลำดับที่ 7 คิดว่างานนี้เป็นงานที่สามารถกำหนดรายได้ด้วยตนเองอย่างไม่จำกัด โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.51 ลำดับที่ 8 คิดว่างานนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.47 ลำดับที่ 9 คิดว่าผู้บังคับบัญชาสนับสนุนต่อความสำเร็จของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.60 ลำดับที่ 10 คิดว่าคนที่มีความตั้งใจ และความอดทนก็สามารถประสบความสำเร็จในงานนี้ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.49 ลำดับที่ 10 ภูมิใจที่มีโอกาสเป็นฝ่ายขาย ของบริษัทไทยประกันชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.50 และลำดับที่ 11 ได้รับโอกาสในการก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.45

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ในลำดับที่ 1 คือ มีความรู้สึกว่างานนี้เป็นงานที่ท้าทายและท่านมีความรู้สึกสนุกกับงาน โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.75 ลำดับที่ 2 คิดว่าตนเองตัดสินใจถูกต้องที่มาเป็นฝ่ายขาย โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.67 ลำดับที่ 3 อยากที่จะชักชวนให้ผู้อื่นมาทำอาชีพนี้เช่นเดียวกับท่าน โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.88 ลำดับที่ 4 คิดว่าองค์กรให้การสนับสนุนในความสำเร็จของฝ่ายขายทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.62 ลำดับที่ 5 คิดว่างานนี้ทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.56 ลำดับที่ 6 รู้สึกมีเกียรติ และศักดิ์ศรีมากขึ้นจากงานนี้ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.50 ลำดับที่ 7 ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานนี้ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.56 ลำดับที่ 8 คิดว่างานนี้ทำให้ท่านมีชีวิตความเป็นอยู่ที่มั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.72 และลำดับที่ 9 มีความรู้สึกว่าเลือกอาชีพนี้เหมาะสมกับแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.68

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ไม่คิดที่จะเปลี่ยนอาชีพเป็นอาชีพอื่นน่าจะยึดทำอาชีพนี้ตลอดไป โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.77

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต สาขา รัตนธิเบศร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนประกันของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขา รัตนธิเบศร์ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของฝ่ายขายบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขา รัตนธิเบศร์

การศึกษานี้ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษากลุ่มฝ่ายขายระดับผู้บริหารหน่วย ผู้บริหารศูนย์ และผู้จัดการภาค โดยฝ่ายขายงานนครหลวง 32 ซึ่งได้ทำการแจกแบบสอบถามที่บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขา รัตนธิเบศร์ จำนวน 160 ชุด และนำข้อมูลที่ได้รับไปทำการประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS/PC ปรากฏผลวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขา รัตนธิเบศร์ เป็นผู้บริหารศูนย์ ซึ่งเป็นเพศชาย แต่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี และมีอายุงานในอาชีพฝ่ายขายบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ระหว่าง 1 – 3 ปี มีลักษณะการทำงานเต็มเวลา (Full Time) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพแต่งงานแล้ว และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 30,001 บาท

5.2.1 กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด ในลำดับที่ 1 คือ คิดว่าอาชีพฝ่ายขายเป็นอาชีพที่สามารถทำได้ตลอด ชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.55 ลำดับที่ 2 คิดว่างานนี้เป็นงานที่อิสระในการทำงาน “เป็นนายตัวเองได้” โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.53 ลำดับที่ 3 แรงจูงใจเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะช่วยให้ฝ่ายขายผลิตผลงานได้ตามเป้าหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.52 ลำดับที่ 4 คิดว่างานนี้เป็นงานที่มีทิศทางความสำเร็จที่ชัดเจนสามารถวางแผนได้ล่วงหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.49 ลำดับที่ 5 คิดว่าอาชีพนี้ทำให้ต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.60 ลำดับที่ 6 คิดว่าอาชีพนี้สามารถช่วยสังคมได้อีกอาชีพหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.53 ลำดับที่ 7 คิดว่างานนี้เป็นงานที่สามารถกำหนดรายได้ด้วยตนเองอย่างไม่จำกัด โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.51 ลำดับที่ 8 คิดว่างานนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.35$, S.D. =

0.47 ลำดับที่ 9 คิดว่าผู้บังคับบัญชาสนับสนุนต่อความสำเร็จของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.60 ลำดับที่ 10 คิดว่าคนที่มีความตั้งใจ และความอดทนก็สามารถประสบความสำเร็จในงานนี้ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.49 ลำดับที่ 10 ภูมิใจที่มีโอกาสเป็นฝ่ายขาย ของบริษัทไทยประกันชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.50 และลำดับที่ 11 ได้รับโอกาสในการก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.45 กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ในลำดับที่ 1 คือ มีความรู้สึกว่างานนี้เป็นงานที่ทำขายและท่านมีความรู้สึกสนุกกับงาน โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.75 ลำดับที่ 2 คิดว่าตนเองตัดสินใจถูกต้องที่มาเป็นฝ่ายขาย โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.67 ลำดับที่ 3 อยากที่จะชักชวนให้ผู้อื่นมาทำอาชีพนี้เช่นเดียวกับท่าน โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.88 ลำดับที่ 4 คิดว่าองค์กรให้การสนับสนุนในความสำเร็จของฝ่ายขายทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.62 ลำดับที่ 5 คิดว่างานนี้ทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.56 ลำดับที่ 6 รู้สึกมีเกียรติ และศักดิ์ศรีมากขึ้นจากงานนี้ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.50 ลำดับที่ 7 ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานนี้ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.56 ลำดับที่ 8 คิดว่างานนี้ทำให้ท่านมีชีวิตความเป็นอยู่ที่มั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.72 และลำดับที่ 9 มีความรู้สึกว่าเลือกอาชีพนี้เหมาะสมกับแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.68 กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง คือ ไม่คิดที่จะเปลี่ยนอาชีพเป็นอาชีพอื่นน่าจะยึดทำอาชีพนี้ตลอดไป โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.77 กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย คือ คิดว่าอาชีพนี้เป็นงานที่เหนื่อยและการแข่งขันสูงทำให้ประสบความสำเร็จยาก โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 1.94$, S.D. = 1.12 กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ไม่กล้าเปิดเผยตัวเองว่าท่านเป็นฝ่ายขายของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 1.52$, S.D. = 0.74

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ซึ่งทัศนคติ เป็นความเชื่อ ความรู้สึกเชิงประมาณค่าที่เป็นไปได้ทั้งด้านบวก และด้านลบ ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดง ได้ตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ทัศนคติเป็นนามธรรมและเป็นตัวการสำคัญอย่างหนึ่งที่เป็นเครื่องมือกำหนดพฤติกรรมของบุคคล และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ทัศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต สาขา รัตนานิเบศร์

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด คือ คิดว่าอาชีพฝ่ายขายเป็นอาชีพที่สามารถทำได้ตลอด ชีวิต คิดว่างานนี้เป็นงานที่อิสระในการทำงาน “เป็นนายตัวเองได้” แรงจูงใจเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะช่วยให้ฝ่ายขายผลิตผลงานได้ตามเป้าหมาย คิดว่างานนี้เป็นงานที่มีทิศทางความสำเร็จที่ชัดเจนสามารถวางแผนได้ล่วงหน้า คิดว่าอาชีพนี้ทำให้ต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง คิดว่าอาชีพนี้สามารถช่วยสังคมได้อีกอาชีพหนึ่ง คิดว่างานนี้เป็นงานที่สามารถกำหนดรายได้ด้วยตนเองอย่างไม่จำกัด คิดว่างานนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ คิดว่าผู้บังคับบัญชาสนับสนุนต่อความสำเร็จของท่าน คิดว่าคนที่มีความตั้งใจ และความอดทนก็สามารถประสบความสำเร็จในงานนี้ได้ ภูมิใจที่มีโอกาสเป็นฝ่ายขาย ของบริษัท ไทยประกันชีวิต และได้รับโอกาสในการก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ มีความรู้สึกว่างานนี้เป็นงานที่ทำง่ายและท่านมีความรู้สึกสนุกกับงาน คิดว่าตนเองตัดสินใจถูกต้องที่มาเป็นฝ่ายขาย อยากที่จะชักชวนให้ผู้อื่นมาทำอาชีพนี้เช่นเดียวกับท่าน คิดว่าองค์กรให้การสนับสนุนในความสำเร็จของฝ่ายขายทุกด้าน คิดว่างานนี้ทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากผู้อื่น รู้สึกมีเกียรติ และศักดิ์ศรีมากขึ้นจากงานนี้ ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานนี้ คิดว่างานนี้ทำให้ท่านมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี มั่นคง มีความรู้สึกว่าการเลือกอาชีพนี้เหมาะสมกับแล้ว และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ไม่คิดที่จะเปลี่ยนอาชีพเป็นอาชีพอื่นแน่จะยึดทำอาชีพนี้ตลอดไป

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

- ในประเด็นที่พนักงาน ไม่คิดที่จะเปลี่ยนอาชีพเป็นอาชีพอื่นแน่จะยึดทำอาชีพนี้ตลอดไป มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจจากผลการศึกษา ทางบริษัทควรที่จะเสริมสร้างให้ฝ่ายขายทุกคนมีความภูมิใจ ตลอดจนมีความผูกพันต่อลูกค้า และองค์กร เสริมสร้างให้เกิดความรักในงานบริการ บริษัทที่มีการสนับสนุนและส่งเสริมการทำงานแก่ฝ่ายขาย เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน และสามารถที่จะยึดทำอาชีพนี้ตลอดไปได้

-ผู้บริหารควรจัด โครงการอบรมในเรื่องที่เป็นความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขันที่สูง สร้างขวัญกำลังใจในการทำงานตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน

ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง

- ควรเปิดโอกาส ให้ฝ่ายขายได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนความรู้กัน สร้างบรรยากาศในการทำงานแบบเป็นกันเอง จัดให้มีสัมมนาการร่วมกันและดูแลกันเหมือนคนในครอบครัว

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต เพื่อนำไปปรับปรุงและมีการพัฒนาฝ่ายขายประกันชีวิต ให้ทันต่อสถานการณ์เศรษฐกิจในประเทศไทยต่อไป

ควรมีการศึกษาทัศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต ให้มีหลายๆ ด้าน เช่น ด้านความผูกพันในอาชีพขายประกันชีวิต ด้านความสำเร็จในอาชีพขายประกันชีวิต ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต และด้านการขายประกันชีวิตเต็มเวลา

ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต: กรณีศึกษาฝ่ายขายของบริษัทไทยประกันชีวิต สาขา รัตนาริเบศร์





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- ชัยพร วิชชาวุธ. (2523). การวิจัยเชิงจิตวิทยา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. (2524). เอกสารประกอบการบรรยายวิชาจิตวิทยาชั้นสูง ปีการศึกษา 2523-2524. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนธิ และคณะ. (2527). การส่งเสริมการขาย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นิพนธ์ คันทะเสวี. (2521). สรุปรายงานการวิจัยการศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับทัศนคติของคนไทยที่มีต่อทหารอเมริกาประจำประเทศไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พนัส หันนาคินทร์. (2523). พฤติกรรมร่วมและชุมชน. กรุงเทพฯ : สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี.
- พรณี ช.เจนจิต. (2528). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : ดันอ้อแกรมมี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์
- สุชา จันท์เอม และสุรางค์ จันท์เอม. (2520). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : แพร์พิทยา.
- โสภ ฐพิกุลชัย. (2521). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

วิทยานิพนธ์

- นวลฉวี ประเสริฐสุข. (2520). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพผู้บริหารสตรีในธนาคารไทยพาณิชย์ไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณสิบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ปุ่นเดือน ศรีจันทร์สุข. (2544). ทัศนคติของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการให้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ปาริชาติ รัตนราช. (2544). **ตัวแปรบางประการที่เกี่ยวกับความสำเร็จของพยาบาลวิชาชีพ.**
 วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ :
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมพงษ์ ศิลปานุรักษ์. (2542). **ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการศูนย์ข้อมูลสารสนเทศที่มี
 ต่องาน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์. กรุงเทพฯ :
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สาริณี พงษ์เจริญไทย. (2538). **ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีผลต่อทัศนคติการสูบบุหรี่ของนักเรียนชาย
 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
 คณะศิลปศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลักขณา เงินคำ. (2546). **แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทัศนคติต่องานประกันชีวิตและความรู้เกี่ยวกับ
 จรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต ของผู้บริหารหน่วยใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท
 ประกันชีวิตแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์. กรุงเทพฯ :
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัลลภา เกียรติกุล. (2548). **ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเป็นตัวแทนประกันชีวิต
 วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ :**
 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- อุษณีย์ สุนทรโรทก. (2539). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต : ศึกษาเฉพาะ
 กรณี บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
 คณะพาณิชยศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด. (2551). ประวัติความเป็นมาของบริษัท. สืบค้นเมื่อ 16 มกราคม
 2551, จาก <http://www.thaillife.com>

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

- Fishbein W, M. and Ajzen, Attitude. (1975). **Intention and Behavior : An Introduction to Theory and Research**. London : Addison-Wesley.
- Gorden W, Allport. (1967). **Historical Foundation. In Martin Fishbein (ed), Readings in Attitude Theory and Measurement**. New York : John Wiley & Sons.
- Jame S. Roberts. (1999). **Validity Issues in the Likert and Thurstone Approaches to Attitude Measurement**. Educational and Psychological Measurement.
- Judge, Timothy A. and Bretz, R.D. (1994). **Polotical Influence Behavior and Career Success. Journal of Management**. n.p.
- Steers, Richard m. and Porter, Lyman W. (1991). **Motivation and Work Behavior** (5 th ed.). New York : McGraw-Hill.
- Moore, Rosemary. (1988). **The Complete Salesperson**. Malaysia : Pelanduk Publication (M) Sdn Bhd.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ทัศนคติของฝ่ายขาย ต่ออาชีพตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต : กรณีศึกษา
ฝ่ายขายของบริษัทไทยประกันชีวิต สาขา รัตนานิเบศร์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของฝ่ายขายต่ออาชีพตัวแทน
 - ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาเท่านั้น คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับผู้ศึกษาขอขอบคุณในความกรุณาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. ตำแหน่งงานในบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขา รัตนธิเบศร์

- ผู้บริหารหน่วย ผู้บริหารศูนย์ ผู้จัดการภาค

2. เพศ

- ชาย หญิง

3. อายุ

- 21-29 ปี 30-39 ปี
 40-49 ปี 50 ปีขึ้นไป

4. อายุงานในอาชีพฝ่ายขายบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด

- น้อยกว่า 1 ปี 1-3 ปี
 มากกว่า 3-6 ปี มากกว่า 6 ปี

5. ลักษณะการทำงาน

- เต็มเวลา (Full Time) บางเวลา (Part Time)

6. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา-อนุปริญญา,ปวส. ปริญญาตรี
 ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

7. สถานภาพ

- โสด แต่งงาน
 หย่าร้าง/หม้าย

8. รายได้ต่อเดือน

น้อยกว่า 10,000 บาท

30,001-50,000 บาท

10,000-30,000 บาท

มากกว่า 50,000บาท



ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่ออาชีพตัวแทน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	หัวข้อ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	ท่านภูมิใจที่มีโอกาสเป็นฝ่ายขาย ของ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด					
2	ท่านคิดว่าตนเองตัดสินใจถูกต้องที่มาเป็น ฝ่ายขาย					
3	ท่านคิดว่างานนี้เปิดโอกาสให้ท่าน ได้ใช้ ความสามารถอย่างเต็มที่					
4	ท่านคิดว่างานนี้เป็นงานที่อิสระในการ ทำงาน “เป็นนายตัวเองได้”					
5	ท่านคิดว่างานนี้เป็นงานที่สามารถกำหนด รายได้ด้วยตนเองอย่างไม่จำกัด					
6	ท่านมีความรู้สึกว่างานนี้เป็นงานที่ทำหาย และท่านมีความรู้สึกสนุกกับงาน					
7	ท่านคิดว่างานนี้เป็นงานที่มีทิศทาง ความสำเร็จที่ชัดเจนสามารถวางแผนได้ ล่วงหน้า					
8	ท่านคิดว่างานนี้ทำให้ท่าน ได้รับการยอมรับ จากผู้อื่น					
9	ท่านมีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ จากงานนี้					
10	ท่านได้รับโอกาสในการก้าวสู่ตำแหน่งที่ สูงขึ้น					

ข้อที่	หัวข้อ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
11	ท่านคิดว่างานนี้ทำให้ท่านมีชีวิตความเป็นอยู่ที่มั่นคง					
13	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเลือกอาชีพนี้เหมาะกับท่านแล้ว					
14	ท่านไม่คิดที่จะเปลี่ยนอาชีพ และจะยึดทำอาชีพนี้ตลอดไป					
15	ท่านอยากที่จะชักชวนให้ผู้อื่นมาทำอาชีพนี้เช่นเดียวกับท่าน					
16	แรงจูงใจเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะช่วยให้ฝ่ายขายผลิตผลงานได้ตามเป้าหมาย					
17	ท่านคิดว่าอาชีพฝ่ายขายเป็นอาชีพที่สามารถทำได้ตลอดชีวิต					
18	ท่านคิดว่าคนที่มีความตั้งใจ และความอดทนก็สามารถประสบความสำเร็จในงานนี้ได้					
19	ท่านคิดว่าอาชีพนี้ทำให้ท่านต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง					
20	ท่านคิดว่าอาชีพนี้สามารถช่วยสังคมได้					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการเสริมสร้างทัศนคติต่ออาชีพให้ดียิ่งขึ้น

.....

.....

.....