

การศึกษาลักษณะบุคลิกภาพคัตสรรที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน
ของตัวแทนขายประกันชีวิต



นางสาววาสนา ชัดติยวงษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2540

ISBN 974-638-612-3

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

26 ก.ย. 2544

I19335093

**A STUDY OF SELECTED PERSONALITY CHARACTERISTICS IN RELATION
TO WORK SUCCESS OF LIFE INSURANCE SALES AGENTS**

Miss Wasana Kuttiyawong

สถาบันวิทยบริการ

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Arts in Social Psychology**

Graduates School

Chulalongkorn University

Academic Year 1997

ISBN 976-638-612-3

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาลักษณะบุคลิกภาพคัดสรรที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ
ในการทำงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

โดย

นางสาววราศนา ชัดติยวงษ์

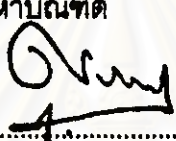
สาขาวิชา

จิตวิทยาสังคม

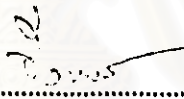
อาจารย์ที่ปรึกษา

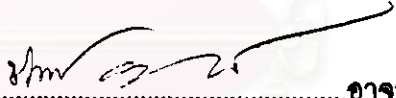
ศาสตราจารย์ ดร. ชัยพร วิชาวุธ

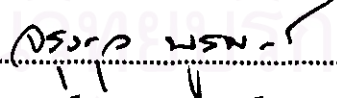
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ศุภวัฒน์ ชุตินวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ชีระพร จุวรรณโณ)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ศาสตราจารย์ ดร. ชัยพร วิชาวุธ)


.....กรรมการ
(อาจารย์จรุงกุล บุรพวงศ์)

สถาบันวิจัยประชากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

วาทนา ชัดติยวงษ์ : การศึกษาลักษณะบุคลิกภาพคัดสรรที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนขายประกันชีวิต (A STUDY OF SELECTED PERSONALITY CHARACTERISTICS IN RELATION TO WORK SUCCESS OF LIFE INSURANCE SALES AGENTS)

อ. ที่ปรึกษา : ศ. ดร.ชัยพร วิชาวุธ, 94 หน้า. ISBN 974-638-612-3.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ 5 ลักษณะ ได้แก่ (1) การอธิบายสาเหตุแบบเอื้อประโยชน์ (2) การกำกับการแสดงออกของตน (3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (4) ความเชื่ออัตลิต และ (5) ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก กับความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนขายประกันชีวิต ได้แก่ (1) ค่านายหน้าที่ได้รับ (2) จำนวนกรมธรรม์ที่ขายได้ (3) ระดับตำแหน่ง

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 ลักษณะ โดยที่แต่ละลักษณะมีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนขายประกันชีวิตในผลงานทุกด้าน ยกเว้นลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกในกลุ่มตัวแทนไม่เต็มเวลาที่ไม่สัมพันธ์กับค่านายหน้าที่ได้รับ
2. ในการทำนายค่านายหน้าที่ได้รับของตัวแทน และจำนวนกรมธรรม์ที่ขายได้ พบว่า การกำกับการแสดงออกของตนสามารถทำนายผลงานทุกด้าน และทุกกลุ่ม คือ กลุ่มตัวแทนไม่เต็มเวลา และ กลุ่มตัวแทนเต็มเวลา เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มตัวแทนเต็มเวลา พบว่ามีลักษณะบุคลิกภาพอีกสองลักษณะที่ร่วมทำนายผลงาน คือ ความเชื่ออัตลิต และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และกลุ่มตัวแทนทั้งเต็มและไม่เต็มเวลานั้นลักษณะบุคลิกภาพที่ร่วมทำนายผลงาน คือ การอธิบายสาเหตุแบบเอื้อประโยชน์ และ ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก
3. ในการทำนายการคงอยู่ในอาชีพ พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพทุกลักษณะ ยกเว้นการกำกับการแสดงออกของตน สามารถร่วมกันทำนายการคงอยู่ในอาชีพ จากตัวแทนเต็มเวลามาเป็นผู้ควบคุมตัวแทนได้ ส่วนการกำกับการแสดงออกของตน และการอธิบายสาเหตุแบบเอื้อประโยชน์ สามารถร่วมกันทำนายการคงอยู่ในอาชีพจากผู้ควบคุมตัวแทนมาเป็นผู้จัดการได้ แต่ไม่พบว่า มีลักษณะบุคลิกภาพใดที่ทำนายการคงอยู่ในอาชีพจากตัวแทนไม่เต็มเวลา มาเป็นตัวแทนเต็มเวลาได้

ภาควิชา.....
สาขาวิชา..... จิตวิทยาสังคม
ปีการศึกษา 2540.....

ลายมือชื่อนิติคุณ.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

C843264 : MAJOR SOCIAL PSYCHOLOGY

KEY WORD: PERSONALITY CHARACTERISTICS / WORK SUCCESS / LIFE INSURANCE SALES AGENTS

WASANA KUTTIYAWONG : A STUDY OF SELECTED PERSONALITY CHARACTERISTICS IN
RELATION TO WORK SUCCESS OF LIFE INSURANCE SALES AGENTS. : PROF. CHAIYAPORN
WITCHAWUT, Ph.D. 94 PP. ISBN 974-638-612-3.

The purpose of this research was to study the relationship between five personality characteristics, i.e., (1) self-enhancement attributional style, (2) self-monitoring, (3) achievement motivation, (4) internal locus of control, and (5) proactive personality, and the work success of life insurance sales agents. The work success measures were (1) commission fees, (2) number of policies sold, and (3) position levels attained.

The results of the research were as follow.

1. Each of the five personality characteristics has a significant linear correlation with work success of life insurance sales agents in all success measures, except proactive personality in part-time group which does not correlate with commission fees.
2. Commission fees, and number of policies sold in both part-time and full-time groups, can be significantly predicted by self-monitoring. In the full-time group, two personality characteristics that joint to predict productivity are internal locus of control and achievement motivation. In all agents, the joint predictors are proactive personality and self-enhancement attributional style.
3. Retention in the profession from full-time agents to supervisors, can be significantly predicted by all personality characteristics, except self-enhancement attributional style. Retention in the profession from supervisors to managers can be significantly predicted by self-enhancement attributional style and self-monitoring. No personality characteristics, however, can predict the change from part-time agents to full-time agents.

ภาควิชา..... -

สาขาวิชา..... จิตวิทยาสังคม

ปีการศึกษา 2540

ลายมือชื่อนิสิต..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม..... =

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. ชัยพร วิชาวุธ อาจารย์ผู้ควบคุมการทำวิจัย ที่ได้ให้ความเมตตา และกรุณาแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ และเป็นแบบอย่างของการคิดที่เป็นระบบให้กับศิษย์เสมอมา ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างมาก

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. อีระพร อุวรรณโณ ที่ได้ให้นำมาตรวจคัดการ กำกับกับการแสดงออกของตนมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และได้ดูแล อบรมสั่งสอนศิษย์ด้วยความเอาใจใส่ ตลอดเวลาที่ศึกษาอยู่ในสาขาวิชาจิตวิทยาสังคม

ขอกราบขอบพระคุณคุณคณาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ได้อบรมสั่งสอนศิษย์มา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณชาญชัย หวังว่องวิทย์ คุณสุรีย์ คุณศุภคีชัย คุณศิลาพร นริบุตร ที่ได้ให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยในการเก็บข้อมูลด้วยความเต็มใจ และมีความตั้งใจจริงที่จะช่วยผู้วิจัยอย่างเต็มที่ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ และขอขอบคุณตัวแทนขายประกันชีวิต บริษัท AIA ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณ คุณวิเชียร ไตรวงศ์ไพศาล หัวหน้างานของผู้วิจัยที่ให้เวลาแก่ผู้วิจัย ในการทำวิจัยนี้ตั้งแต่เริ่มต้น จนสำเร็จลงด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ชวัลฤดี อัครดวงวิมลชัย ที่กรุณาตรวจสอบการเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ

ขอขอบคุณ น้องกล้า น้องปุก น้องนก ที่ช่วยในการเก็บแบบสอบถามและลงรหัสข้อมูล และขอบคุณ คุณฐานะทัตย์ ธรรมนิเวศน์ ผู้ซึ่งคอยดูแล และเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยในการทำวิจัยตลอดมา

ขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่บัวลา ชัตติยวงษ์ ผู้ซึ่งให้ความรัก ความอบอุ่น ให้กำลังใจและเป็นผู้ซึ่งให้ทุก ๆ อย่างในชีวิตแก่ผู้วิจัยตลอดมา

และสุดท้าย ขอขอบคุณกำลังกาย และกำลังใจตนเองที่ทำให้งานครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี

วาสนา ชัตติยวงษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ-ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่	
1. บทนำ.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา.....	1
สมมติฐานของการวิจัย.....	31
ขอบเขตของการวิจัย.....	31
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	32
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	33
2. วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
ตัวแปรที่ศึกษา.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
การสร้างเครื่องมือและระสิทธิภาพของเครื่องมือ.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
4. อภิปรายผลการวิจัย.....	70
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	77
รายการอ้างอิง.....	82
ภาคผนวก ก.....	88
ประวัติผู้วิจัย.....	94

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง ลักษณะของการทำงาน.....	35
2	ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความเชื่ออัตลัษิต-ปรลัษิต โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับผลรวมของข้อกระทงอื่นทั้งหมดของมาตร (Correlation Item-total Correlation).....	42
3	ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับผลรวมของข้อกระทงอื่นทั้งหมดของมาตร (Correlation Item-total Correlation).....	44
4	แสดงค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนลักษณะบุคลิกภาพ และผลงาน จำแนกตามตำแหน่งการทำงาน.....	47
5	เปรียบเทียบผลงาน ระหว่างตัวแทนเต็มเวลา กับตัวแทนไม่เต็มเวลา.....	50
6	เปรียบเทียบคะแนนลักษณะบุคลิกภาพ ทั้ง 5 ลักษณะ ระหว่างตัวแทนผู้ควบคุมตัวแทน ผู้จัดการ จัดการภาคและผู้จัดการภาคอาวุโส.....	52
7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ กับผลงาน เฉพาะในกลุ่มผู้บริหาร เมื่อแปลงคะแนนทุกตัวแปรเป็นคะแนนมาตรฐาน (z).....	56
8.	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ กับผลงาน เฉพาะในกลุ่มตัวแทนที่ขายประกันไม่เต็มเวลา เมื่อแปลงคะแนนทุกตัวแปรเป็นคะแนนมาตรฐาน (z).....	58
9	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ กับผลงาน เฉพาะในกลุ่มตัวแทนที่ขายประกันเต็มเวลา เมื่อแปลงคะแนนทุกตัวแปรเป็นคะแนนมาตรฐาน (z).....	60
10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ กับระดับตำแหน่ง เมื่อแปลงคะแนนทุกตัวแปรเป็นคะแนนมาตรฐาน (z).....	62
11	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ กับผลงาน จำแนกตามกลุ่ม และลักษณะบุคลิกภาพเมื่อแปลงคะแนนแต่ละตัวแปรเป็นคะแนนมาตรฐาน.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน (β) ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์กับตัวแปรทำนาย (R^2) ค่าเอฟ (F) เมื่อวิเคราะห์แบบขั้นตอน จำแนกตามตัวแปรเกณฑ์ และกลุ่มตัวแทน.....	63
13	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน (β) ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์กับตัวแปรทำนาย (R^2) ค่าเอฟ (F) เมื่อวิเคราะห์แบบรวม (Enter).....	68
14	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน (β) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ถดถอย การทดสอบค่าที และค่าคงที่ของสมการ เมื่อวิเคราะห์แบบขั้นตอน จำแนกตามตัวแปรเกณฑ์ และในกลุ่มตัวแทนทั้งหมด.....	69

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	รูปแสดงลักษณะของความเชื่อการควบคุมจากภายนอก และการควบคุม จากภายใน.....	22
2	รูปแบบของการเป็นฝ่ายถูกกระทำ.....	26
3	รูปแสดงลักษณะเชิงรุก.....	26
4	เปรียบเทียบจำนวนกรรมธรรมที่ตนเองขายได้ระหว่างตัวแทนเต็มเวลา กับไม่ เต็มเวลา.....	51
5.	เปรียบเทียบค่านายหน้าที่ตนเองได้รับระหว่างตัวแทนเต็มเวลา กับไม่เต็ม เวลา.....	51
6	เปรียบเทียบคะแนนความเชื่ออัตลิต - ปรลิต.....	54
7	เปรียบเทียบคะแนนลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก.....	54
8	เปรียบเทียบคะแนนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์.....	54
9	เปรียบเทียบคะแนนรูปแบบการอธิบายสาเหตุ.....	54
10	เปรียบเทียบคะแนนการกำกับการแสดงออกของตน.....	54

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย