

ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทน บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT PRACTICES AFFECTING PERFORMANCE EFFICIENCY OF AGENT OF THAI LIFE INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED, LAMPANG BRANCH

ณัฐฉิณีพร ชัยชมภู¹, ทัชชกร สอนบุญเรือง¹, ศิริพร ศรีวิลัย¹
กิตติ อินทรี¹, คงศักดิ์ ตัญสี¹ และ ผจงจิต ตีบประสอน^{1*}

Natthineeporn Chaichompu¹, Thatchakorn Sonbunruang¹, Siriporn Sriwilai¹
Kitti Insri¹, Khongsak Tuisuep¹ and Phachongchit Tibprasorn^{1*}

Received 22 February 2024

Revised 21 October 2024

Accepted 20 January 2025

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ - งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง **ระเบียบวิธีวิจัย** - กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง จำนวน 86 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย - ผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวแทนฯ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ 2) ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ส่วนด้านการสรรหาบุคลากรและการคัดเลือก มีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อจำกัดในการวิจัย - การศึกษานี้มีข้อจำกัดจากกลุ่มตัวอย่างที่แคบ โดยศึกษาเพียง 86 คน จากสาขาเดียวของบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในลำปาง ซึ่งจำกัดการนำไปใช้กับสาขาหรือบริษัทอื่นที่มีแนวทางการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ การใช้แบบสอบถามที่ผู้ตอบกรอกเองอาจก่อให้เกิดอคติจากการตอบในแนวทางที่พึงประสงค์ทางสังคม ซึ่งอาจลดความเป็นกลางและความน่าเชื่อถือของผลการศึกษา

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร - ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารมีดังนี้ 1) จัดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องด้านผลิตภัณฑ์และทักษะการขาย เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการอธิบายกรมธรรม์และการจูงใจลูกค้า 2) กำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมตามความรู้และประสบการณ์ รวมถึงประกันภัย การรักษาพยาบาล และค่าเล่าเรียนบุตร

¹ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง

Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna Lampang.

* Corresponding Author Email: phachongchit@rmutl.ac.th

และ 3) พัฒนาระบบประเมินผลงานที่ยุติธรรม พร้อมจัดสัมมนาและโบนัสตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของตัวแทน

ความแปลกใหม่/คุณค่า – การศึกษานี้ช่วยยืนยันและขยายความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในบริบทเฉพาะของตัวแทนประกันชีวิตในประเทศไทย

คำสำคัญ: การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกันชีวิต

Abstract

Purpose - The purposes of this study were 1) to study the performance efficiency of agent of Thai Life Insurance Public Company Limited, Lampang Branch, classified by demographic characteristics, and 2) to examine the influence of human resource management practices on the performance efficiency of agent of Thai Life Insurance Public Company Limited, Lampang Branch.

Design/Methodology/Approach - The sample was 86 agents of Thai Life Insurance Public Company Limited, Lampang Branch. The research instrument used in collecting data was questionnaire. The statistical methods used to analyze the data were independent sample t-test, one-way ANOVA and multiple regression analysis.

Findings - The results indicated that: 1) agents with different demographic characteristics-including gender, age, marital status, educational level, average monthly income, and work experience-showed no significant differences in performance efficiency, and 2) human resource management practices, specifically employee training and development, compensation and benefits, and performance evaluation, had a positive influence on the performance efficiency of agents at Thai Life Insurance Public Company Limited, Lampang Branch. However, employee recruitment and selection processes had a statistically significant negative influence on agent performance efficiency at the .05 significance level.

Research Limitations - This study is limited by its narrow sample of 86 agents from a single Thai Life Insurance Public Company Limited branch in Lampang, restricting generalizability to other branches or companies with different management practices. Additionally, the reliance on self-administered questionnaires may introduce social desirability bias, potentially reducing the objectivity and reliability of the findings as participants might not have provided entirely truthful responses.

Managerial Implications - The management recommendations include: 1) implementing continuous training on products and sales skills to enhance policy explanation and customer persuasion abilities, 2) establishing appropriate compensation and benefits based on knowledge and experience, including insurance, medical coverage, and education allowances, and 3) developing fair performance evaluation systems with seminars and performance-based bonuses to increase agent satisfaction.

Originality/Value - This study helps confirm and expand understanding of the relationship between human resource management and work performance efficiency in the specific context of life insurance agents in Thailand.

Keywords: Human Resource Management, Performance Efficiency, Life Insurance

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อทุกประเทศทั่วโลก ประเทศที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์จะทำให้ประเทศมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง แต่หากประเทศใดขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าหรือไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ประเทศนั้นก็พัฒนาไปได้น้อย ดังนั้นความเจริญ หรือ ความล้ำหลังของประเทศจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ ประเทศต่าง ๆ จึงมุ่งหวังที่จะมีทรัพยากรมนุษย์และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ (ประมุข พรมพัย และ กรเอก กาญจนโกคิน, 2561) ในระดับองค์การ “ทรัพยากรมนุษย์” นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการบริหาร หากองค์การใด มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ องค์การนั้นจะง่ายต่อการพัฒนาและเป็นองค์การที่มีความเจริญก้าวหน้า สมาชิกในองค์การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ในทางกลับกันหากองค์การใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่ไร้คุณภาพ องค์การนั้นก็จะเข้าสู่ภาวะวิกฤติจากสภาพแวดล้อมของธุรกิจ เช่น โลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะเศรษฐกิจ สภาพการแข่งขันทางธุรกิจ สังคมและวัฒนธรรม ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อน (ดิน พรมแสง, 2564) การปรับตัวเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ จึงเป็นวาระที่สำคัญของทุกธุรกิจ ทุกองค์การ จึงต้องเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรภายในองค์กร เพราะทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพจะสามารถนำความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์มาปรับใช้ในการบริหารทรัพยากรอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ฉะนั้น องค์การจึงต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้อย่างทันทั่วทั้งที่ (ดาวเดือน โลหิตปุระ, 2562)

องค์การสมัยใหม่ที่ประสบความสำเร็จจะให้ความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างจริงจัง โดยองค์การเหล่านี้มีการพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์จากระบบการบริหารงานบุคคลเดิมที่มีแนวคิดหลักว่า บุคคลเป็นเพียงปัจจัยการผลิตประเภทหนึ่งที่ต้องจัดหาเข้าสู่ระบบองค์การ ซึ่งเป็นหน้าที่ หรือ กิจกรรมหนึ่งของฝ่ายบุคคลที่ต้องจัดหาบุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานมาให้กับองค์การเพื่อให้องค์การได้ประโยชน์สูงสุด และจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการตามความเหมาะสม มาสู่ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ที่มีแนวคิดว่าคุณค่าของบุคลากรคือทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุดขององค์การ การจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นการคิดวางแผนล่วงหน้าในกำหนดกลยุทธ์เพื่อจูงใจและรักษามูลค่าของบุคลากรที่องค์การต้องการให้มุ่งมั่นกับการปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และ คำธณ โชนะโชติ, 2561) กระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การสำรวจความคิดเห็นด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละส่วนงาน เน้นการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสมเพื่อทดแทนบุคลากรขององค์การที่ขาดแคลน การตอบสนองทรัพยากรมนุษย์ โดยการสรรหาทั้งจากภายในและภายนอกองค์การและคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมที่สุดกับองค์การ และเมื่อรับเข้ามาทำงานแล้วต้องมีการพัฒนาให้บุคลากร มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติที่เหมาะสม เพื่อผลักดันองค์การให้บรรลุเป้าหมาย รวมไปถึงการธำรงรักษามูลค่าของบุคลากร ให้บุคลากรมีความรัก ความผูกพันต่อองค์การ และอยู่คู่กับองค์การอย่างยาวนาน เพื่อความมั่นคงในงานของบุคลากร และความมั่นคง

ขององค์กร จึงกล่าวได้ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่จะช่วยส่งเสริมให้ผู้บริหารสามารถบริหารงานในองค์กรได้อย่างเหมาะสม และส่วนตัวบุคลากรเองก็จะได้รับการพัฒนาที่สอดคล้องกับทิศทางที่มุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรไปพร้อมกัน (ดาวเดือน โลหิตปุระ, 2562) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นแนวทางสำคัญในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งหากองค์กรกำหนดวิธีการกิจกรรมได้เหมาะสมสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ทิศทางขององค์กร และความต้องการของบุคลากร ก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย (ณัฐวัฒน์ ภควันฉัตร และคณะ, 2565)

ธุรกิจประกันชีวิตมีบทบาทเกื้อหนุนต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงทางการเงินให้กับบุคคล ครอบครัว และองค์กรธุรกิจ การค้า การลงทุนต่าง ๆ อีกทั้งยังจัดอยู่ในกลุ่มสถาบันการเงินที่มีหน้าที่ในการระดมเงินออมจากภาคครัวเรือนภายในประเทศในรูปแบบระยะยาวและเป็นการออมที่มีวินัย จึงเป็นแหล่งเงินออมที่สามารถนำไปลงทุนส่งผลต่อการขยายตัว และการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังจะเห็นได้จากภาพรวมธุรกิจประกันชีวิตในช่วงไตรมาสที่ 1 และ 2 ของปี 2567 มีเบี้ยประกันภัยรวบรวม จำนวน 311,413.63 ล้านบาท เติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.80 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2566 และมีอัตราความคงอยู่ร้อยละ 83 เนื่องจากประชาชนตระหนักถึงผลกระทบของการเกิดโรคอุบัติใหม่ และมลภาวะ รวมถึงแนวโน้มค่ารักษาพยาบาลที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ประชาชนหันมาใส่ใจดูแลสุขภาพ และมีการทำประกันชีวิตมากขึ้น รวมถึงการที่ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างเต็มตัว ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผนทางการเงินช่วงวัยเกษียณมากขึ้น เพราะนอกจากเป็นรูปแบบการออมที่มีความเสี่ยงต่ำแล้ว ยังได้รับความคุ้มครองชีวิตและสิทธิการลดหย่อนภาษีที่ทางภาครัฐให้การสนับสนุน แต่ในขณะเดียวกัน ธุรกิจประกันชีวิตยังคงต้องติดตามแนวโน้มและความผันผวนของสถานการณ์เศรษฐกิจทั้งภายในประเทศและเศรษฐกิจโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราดอกเบี้ย สถานการณ์เงินเฟ้อ และตลาดหุ้นไทยที่ส่งผลกระทบต่อการออม การลงทุน และการระเหินสินภาคครัวเรือน ที่ส่งผลต่อการใช้จ่ายของภาคประชาชน รวมถึงการติดตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศและการเกิดโรคอุบัติใหม่ เพราะส่งผลกระทบต่อความต้องการและความเชื่อมั่นของภาคประชาชนที่มีต่อธุรกิจประกันชีวิตโดยตรง (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2567)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น หนึ่งในคณะผู้วิจัยซึ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิต บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ตำแหน่ง ผู้จัดการภาค เป็นผู้มีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ให้เป็นทีมงานคุณภาพในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ ที่มุ่งสู่การเป็นแบรนด์ชั้นนำที่ได้รับความชื่นชอบและเป็นแรงบันดาลใจให้กับทุกคนในสังคม โดยมุ่งมั่นสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับทุกชีวิต มุ่งมั่นสรรค์สร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงใจ ยึดมั่นต่อการสร้างความแข็งแกร่งด้านการเงิน ยึดมั่นในหลักมนุษยนิยม โดยถือว่าบุคลากรเป็นทรัพย์สินและเป็นทุนที่สำคัญที่สุด มุ่งมั่นสร้างบุคลากรให้เป็นทั้งคนเก่งและคนดี เพื่อเป็นคู่คิดที่รู้รอบและรอบรู้ที่จะอยู่เคียงข้างลูกค้า และสังคม อีกทั้งมุ่งมั่นสร้างองค์การที่พร้อมจะปรับตัวด้วยความคล่องแคล่วให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงก้าวข้ามทุกข้อจำกัด ตลอดจนยึดมั่นในหลักคุณธรรมดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสพร้อมเป็นองค์กรที่ดีของสังคมไทยและสังคมโลก โดยมีบุคลากรเป็นผู้ร่วมสร้างองค์การเพื่อความเติบโตไปพร้อมกับความยั่งยืนในอนาคตร่วมกัน (บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน), 2566) ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง เพื่อที่จะนำไปกำหนดแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับตัวแทนประกันชีวิต บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ทำให้องค์การได้ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน และได้พัฒนาบุคลากรให้เพิ่มพูน

ความรู้ย่อมเสมอ สามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

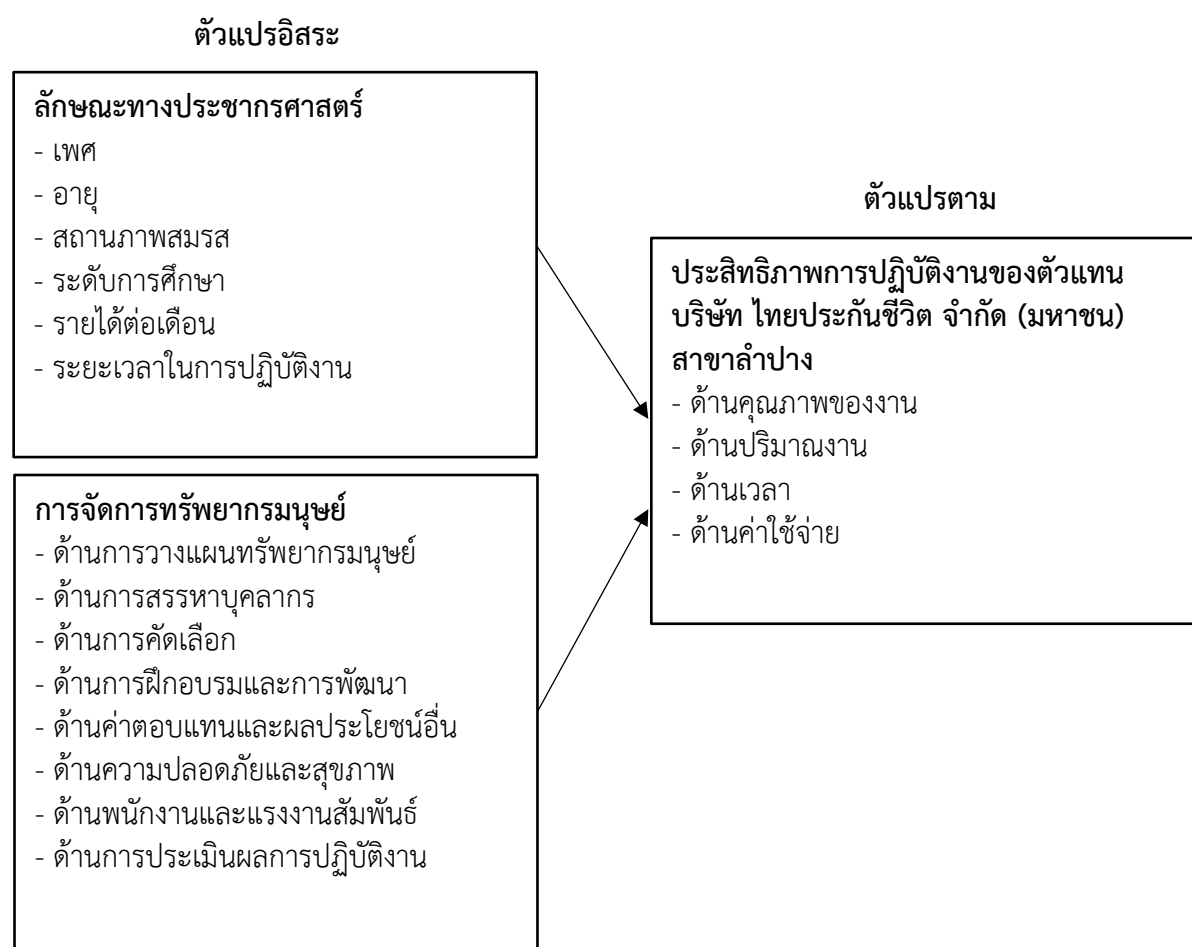
1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ได้ให้ความหมายของประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาทางสถิติเกี่ยวกับประชากรในแง่ของอัตราการเกิด การตาย การย้ายถิ่น และการกระจาย เป็นต้น รวมทั้งผลกระทบที่มีต่อสภาวะทางสังคมและเศรษฐกิจ เบญจรงค์ พื้นสะอาด และคณะ (2563 อ้างถึงใน ธนยพร วิศรียา, 2566) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ประชากรศาสตร์ คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นหลักเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ ได้แก่ อายุ เพศ ขนาดครอบครัว รายได้ การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ และสถานภาพทางสังคม ซึ่งการที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้นว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง จากการศึกษาของ ปิยวรรณ บรรพชาติ (2563) พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักที่ดินกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิณณาสส์ โคษา และคณะ (2564) พบว่า บุคลากรสภาก่อสร้างสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 3 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงานที่ปฏิบัติ ประเภทตำแหน่งในสายงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านพัสดุแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในการแบ่งความแตกต่างของประชากรเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน นำไปสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) คือ ชุดของนโยบายด้านบุคคลที่กำหนดขึ้นเพื่อให้การบูรณาการขององค์การ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ความยืดหยุ่นของการบริหารทรัพยากรบุคคล และคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงสุด การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นแนวทางเชิงกลยุทธ์ และมีความเกี่ยวเนื่องกันในการจัดการสินทรัพย์ที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์การ ซึ่งได้แก่ บุคลากรขององค์การ ทั้งในแง่ของปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคลหรือทีมงาน มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การในการสร้างความสามารถในการแข่งขัน (Armstrong, 1992) รวมทั้งเป็นการบริหารจัดการกิจกรรมในการดึงดูด การพัฒนา จูงใจ และรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพในการทำงานสูงไว้กับองค์การ เพื่อให้องค์การก้าวหน้าไปสู่ความเป็นเลิศ โดยการบูรณาการหรือประสานความต้องการของแต่ละบุคคลในด้านความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนากับเป้าหมายขององค์การ ตามเป้าหมายโครงการ นโยบายและวิธีในทางปฏิบัติเพื่อบริหารจัดการเกี่ยวกับกำลังคนขององค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (Donald, 1996) โดยมีภารกิจหลักที่สำคัญ 6 ด้าน ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การสรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรบุคคล 3) การพัฒนา 4) การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ สุขภาพและความปลอดภัย 5) พนักงานสัมพันธ์และแรงงานสัมพันธ์ และ 6) การวิจัยด้านทรัพยากรบุคคล (Mondy et al., 1999) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อ้างอิงแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของ Mondy et al. (1999) เนื่องจากมีการจัดกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ครอบคลุมทำให้องค์การได้ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่องค์การต้องการ มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน และได้พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถที่ทันสมัยอยู่เสมอ รวมถึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น นำไปสู่ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้ ซึ่งกิจกรรมหลักประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (human resource planning) เป็นกระบวนการสำรวจความต้องการ ทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานที่มีทักษะที่ต้องการ และสามารถจัดหาได้ เมื่อจำเป็นต้องใช้ ซึ่งในการวางแผนจะต้องมีการออกแบบงานและวิเคราะห์งานก่อน

ด้านการสรรหาบุคลากร (recruitment) เป็นกิจกรรมขององค์การซึ่งใช้เพื่อจูงใจให้ผู้สมัครที่มีความรู้ ความสามารถและมีทัศนคติที่องค์การต้องการมาสมัครในตำแหน่งงานที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ได้

ด้านการคัดเลือก (selection) เป็นกระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์การ และเหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการ โดยการคัดเลือกจากกลุ่มผู้สมัคร

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา (training and development) การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่มีระบบเพื่อใช้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงานให้มีทิศทางเดียวกับเป้าหมายขององค์การ ส่วนการพัฒนาเป็นการจัดหาความรู้ การทำให้พนักงานมีความรู้ มีการพัฒนาในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้ในปัจจุบันหรืออนาคต

ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น (compensation and benefits) เป็นรางวัลที่พนักงานได้รับเพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์อื่น ๆ ส่วนผลประโยชน์เป็นรางวัลหรือส่วนเพิ่มที่พนักงานได้รับซึ่งเป็นผลจากการจ้างงาน และตำแหน่งภายในองค์การ เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ การท่องเที่ยว ค่ารักษาพยาบาล การแบ่งกำไร ฯลฯ

ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ (safety and health) ความปลอดภัยเป็นความคุ้มครองพนักงานจากอุบัติเหตุในการทำงาน ส่วนสุขภาพเป็นสภาพทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมของพนักงาน

ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ (employee) เป็นสิ่งแวดล้อมภายในที่ผู้บริหารต้องคำนึงอย่างยิ่ง เพราะงานจะสัมฤทธิ์ผลได้ก็มาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนแรงงานสัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพนักงานและนายจ้าง

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance appraisal) เป็นกระบวนการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยการวัดและเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การกระทำของแต่ละบุคคลที่ใช้ทักษะ ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทพยายามอย่างสุดความสามารถเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้องมีคุณภาพ และปริมาณตรงตามท้องที่การคาดหวัง (ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร และคณะ, 2565) โดยพนักงานถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งที่องค์การต้องจัดการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก การกระทำใด ๆ ของแต่ละบุคคลที่ปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ และศักยภาพที่มีอยู่ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ปริมาณงานตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความรวดเร็วได้มาตรฐาน และประหยัดค่าใช้จ่าย จะทำให้องค์การได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าเหมาะสมกับการลงทุน (สรารวรรณ เรืองกลปวงค์ และ อรรถพร เรืองกลปวงค์, 2565) และบรรลุผลลัพธ์ที่ส่งผลไปถึงพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของพนักงานที่แสดงออกมาทางด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นองค์ประกอบของประสิทธิภาพที่ส่งผลให้องค์การประสบผลสำเร็จไปในทิศทางที่กำหนด (Peterson and Plowman, 1989) และเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผลผลิตของงานนั้นมีคุณภาพสูงสุด เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ทำให้องค์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน (กฤตภาคิน มิ่งโสภา และณกมล จันทรสม, 2564) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อ้างอิงแนวคิดประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1989) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่เหมาะสมกับการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

สาขาลำปาง ที่มุ่งเน้นพฤติกรรมกรรมการแสดงทางด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

ด้านคุณภาพงาน (quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ด้านปริมาณงาน (quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์การโดยมีผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์การวางไว้ และต้องมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด

ด้านเวลา (time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกล่าวคือต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสม และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น

ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน จะต้องลงทุนน้อย ได้ผลกำไรมากที่สุด หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลโดยตรงจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังผลการศึกษาของ ปัทมา รูปสุวรรณกุล (2562) ที่พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัย และสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และผลการศึกษาของ ปิยะพงษ์ บุตรี (2564) พบว่า ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและการพัฒนา การสรรหาบุคลากร พนักงานแรงงานสัมพันธ์ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอล พีพี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด และผลการศึกษาของ เบญจวรรณ เบญจวรรณ และคณะ (2564) พบว่า การจัดการทุนมนุษย์ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฯ นำไปสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง

ระเบียบวิธีในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรในการศึกษานี้ ได้แก่ ตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง จำนวน 86 คน (บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง, 2566) กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้หลักความเชื่อทั่วไป (Rule of Thumb) ที่ว่าขนาดตัวอย่างในการวิเคราะห์การถดถอย ควรมีจำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ 50 บวกจำนวนตัวแปรอิสระ (Harris, 1975) ซึ่งงานวิจัยนี้ตัวแปรอิสระแบ่งออกเป็น 8 องค์ประกอบ จึงควรมีจำนวนตัวอย่างอย่างน้อย 58 คน แต่เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และกรณีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลจากประชากร ทั้งหมด จำนวน 86 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการหาคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 26 ข้อ ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 3 ข้อ ด้านการสรรหาบุคลากร จำนวน 3 ข้อ ด้านการคัดเลือก จำนวน 3 ข้อ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา จำนวน 3 ข้อ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น จำนวน 4 ข้อ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ จำนวน 4 ข้อ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ จำนวน 3 ข้อ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ ซึ่งพัฒนาและปรับปรุงจากงานวิจัยของ Mondy et al. (1999) และส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านปริมาณงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านเวลา จำนวน 4 ข้อ และด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 4 ข้อ ซึ่งพัฒนาและปรับปรุงจากงานวิจัยของ Peterson and Plowman (1989) โดยคำถามส่วนที่ 1 เป็นแบบตอบตัวเลือกเดียวจากหลายตัวเลือก (Multiple Choice Scale) ส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามมาตรวัดของ Likert (1967) คือ เห็นด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ใช้วิธีการแปลผลแบบสอบถามโดยใช้หลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) และการแปลความแต่ละระดับจะใช้อันตรภาคชั้นช่วงความกว้างเท่ากับ 0.80 (มาลิณี ศรีไมตรี และคณะ, 2561) จึงกำหนดการแปลความหมายเกณฑ์การวัดความคิดเห็นได้ดังนี้ 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด, 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ มาก, 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง, 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ น้อย, และ 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ น้อยที่สุด

การหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รายข้อ แล้วนำผลการพิจารณา มาวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัดด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruence: IOC) ซึ่งได้เท่ากับ 0.95 และใช้เกณฑ์การพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุง แก้ไขไปทำการทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ใช่ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน และทำการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) ส่วนที่ 2 และ 3 ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1984) อยู่ระหว่าง .90 - .95 มีค่าไม่ต่ำกว่า .70 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์การพิจารณาความเชื่อมั่นของ Garrett (1965) ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่นสูง สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการทดสอบสมมติฐาน การวิจัยที่ 1 ใช้การทดสอบที (t-test) กรณีตัวแปรสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน และใช้ค่า F-test (Independent Sample F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในการเปรียบเทียบ

ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม และทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison Procedure) ตามวิธีการ Least Significant Difference (LSD) ส่วนการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ใช้การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการตรวจสอบความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) โดยใช้ค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันชีวิต บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง จำนวน 86 คน แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	17	19.80
หญิง	69	80.20
อายุ		
ต่ำกว่า 35 ปี	23	26.70
36 - 45 ปี	19	22.10
46 - 55 ปี	29	33.70
55 ปี ขึ้นไป	15	17.40
สถานภาพการสมรส		
โสด	33	38.40
สมรส	41	47.70
หย่าร้าง	12	14.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	41.90
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	50	58.10
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 30,000 บาท	50	58.10
30,001 - 50,000 บาท	21	24.40
50,001 บาทขึ้นไป	15	17.40
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	43	50.00
5 - 15 ปี	26	30.20
16 ปีขึ้นไป	17	19.80

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 80.20 มีอายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 มีสถานภาพสมรส จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 58.10 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 58.10 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง

การจัดการทรัพยากรมนุษย์	Cronbach's Alpha	Mean	SD	แปลผล
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	0.93	4.55	0.60	มากที่สุด
ด้านการสรรหาบุคลากร	0.90	4.50	0.73	มากที่สุด
ด้านการคัดเลือก	0.92	4.57	0.62	มากที่สุด
ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	0.95	4.57	0.60	มากที่สุด
ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น	0.92	4.51	0.58	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ	0.91	4.47	0.68	มากที่สุด
ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์	0.93	4.55	0.61	มากที่สุด
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	0.94	4.58	0.56	มากที่สุด
ภาพรวม	0.93	4.54	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, $SD = 0.56$) เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ตัวแทนฯ เห็นด้วยกับด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.58$, $SD = 0.56$) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการคัดเลือก ($\bar{X} = 4.57$, $SD = 0.62$) ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ($\bar{X} = 4.57$, $SD = 0.60$) ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 4.55$, $SD = 0.60$) ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.55$, $SD = 0.61$) ด้านการสรรหาบุคลากร ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.73$) ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.58$) และด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.68$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Cronbach's Alpha	Mean	SD	แปลผล
ด้านคุณภาพของงาน	0.94	4.57	0.54	มากที่สุด
ด้านปริมาณงาน	0.95	4.53	0.62	มากที่สุด
ด้านเวลา	0.91	4.54	0.61	มากที่สุด
ด้านค่าใช้จ่าย	0.92	4.57	0.57	มากที่สุด
ภาพรวม	0.93	4.55	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ตัวแทนฯ เห็นด้วยกับด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.57$, $SD = 0.54$) และด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.57$, $SD = 0.57$) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านเวลา ($\bar{X} = 4.54$, $SD = 0.61$) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.53$, $SD = 0.62$) ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	t-test	F-test	P-value	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1
เพศ	0.475	-	.636	ปฏิเสธ
อายุ	-	0.313	.816	ปฏิเสธ
สถานภาพการสมรส	-	0.063	.939	ปฏิเสธ
ระดับการศึกษา	1.415	-	.161	ปฏิเสธ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	0.118	.889	ปฏิเสธ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-	0.122	.885	ปฏิเสธ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปางที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์อิทธิพลของปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง

การจัดการทรัพยากรมนุษย์	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน					
	B	Beta (β)	t-test	P-value	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (a)	0.035	-	0.170	.866		
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (X_1)	0.039	0.042	0.432	.667	0.178	5.634
ด้านการสรรหาบุคลากร (X_2)	-0.205	-0.265	-2.761*	.007	0.178	5.630
ด้านการคัดเลือก (X_3)	-0.337	-0.366	-3.852*	.000	0.181	5.513
ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา (X_4)	0.437	0.465	5.019*	.000	0.191	5.237
ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น (X_5)	0.264	0.269	3.557*	.001	0.286	3.492
ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ (X_6)	0.099	0.118	1.531	.130	0.277	3.614
ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ (X_7)	0.111	0.119	0.910	.366	0.186	5.362
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (X_8)	0.582	0.579	6.038*	.000	0.178	5.611

$R = 0.935^a$, $R^2 = 0.874$, Adjusted $R^2 = 0.861$, $F = 66.626$, $S.E._{est} Y = 0.21124$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 8 มีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.178 - 0.286 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 3.492 - 5.634 ซึ่งค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Lee, 2000) ดังนั้นจึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Enter ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (X_6) ($\beta = 0.579$) อิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง มากกว่า ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา (X_4) ($\beta = 0.465$) และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น (X_5) ($\beta = 0.269$) ส่วนด้านการคัดเลือก (X_3) ($\beta = -0.366$) อิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนฯ มากกว่า ด้านการสรรหาบุคลากร (X_2) ($\beta = -0.265$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ .935 ตัวแปรทั้งห้ารวมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนฯ ได้ร้อยละ 86.10 (Adjusted $R^2 = 0.861$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (Standard Error of the Estimate: S.E._{est Y}) เท่ากับ ± 0.21124 และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.035 - 0.205X_2 - 0.337X_3 + 0.437X_4 + 0.264X_5 + 0.582X_6$$

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง จากการวิจัย พบว่า ตัวแทนฯ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การที่ตัวแทนฯ เพศชายและหญิง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของปริมาณงานที่หัวหน้ามอบหมายงานให้เหมาะสม และมีความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนกรณ์ พรณราย (2565) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า บุคลากรฯ เพศชายและเพศหญิงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

การที่ตัวแทนฯ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากทุกช่วงอายุได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานของตนอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนากรณ์ ทับทิมทอง (2565) ที่ได้ศึกษารื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บุคลากรกรมสุขภาพจิต หน่วยงานส่วนกลาง พบว่า ปัจจัยด้านอายุ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

การที่ตัวแทนฯ ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากสถานภาพเป็นเพียงสถานะส่วนบุคคลเท่านั้นจึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัณฑิตา เพิ่มเดช (2564) พบว่า บุคลากรฯ ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

การที่ตัวแทนฯ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบริษัทฯ มีการกำหนดตำแหน่งงานและลักษณะงานให้เหมาะสมกับระดับการศึกษาของตัวแทนฯ อีกทั้งมีแผนการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพการทำงานของตัวแทนฯ อยู่เสมอ ทำให้ตัวแทนฯ มีความเชี่ยวชาญในงาน

ที่รับผิดชอบ จึงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิชญ์ กิตติพิงศ์วรการ (2563) ที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

การที่ตัวแทนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานนั้น ๆ แล้วตัวแทนต้องทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามเป้าหมาย ดังนั้นไม่ว่าตัวแทนที่มีระดับรายได้สูงหรือต่ำจึงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

การที่ตัวแทนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากตัวแทนมีความเชื่อมโยงกับความสามารถในการปรับตัวกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาทิ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ตลอดจนระบบบริหารตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนาภรณ์ ทับทิมทอง (2565) พบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง พบว่า ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ส่วนด้านการสรรหาบุคลากรและด้านการคัดเลือก มีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทน

การที่ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนามีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง เนื่องจากบริษัทมีการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน การสอนงาน การศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มความชำนาญในการปฏิบัติงานให้แก่ตัวแทนอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีการส่งเสริมการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้ตัวแทนมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปัทมา รูปสุวรรณกุล (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นกลไกการเพิ่มศักยภาพและผลการปฏิบัติงานของคนในองค์กร อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีแรงบันดาลใจในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

การที่ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง เนื่องจากบริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลตัวแทนทุกคน และเสริมสร้างความสุขในการทำงานเป็นอย่างดี บริษัทจ่ายค่าตอบแทน อาทิ ค่าคอมมิชชั่น ค่าบริหารทีมงานได้อย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่มีอยู่ การพอใจกับสิทธิประโยชน์ สวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับจากบริษัท อย่างเหมาะสม อาทิ รางวัลการแข่งขัน รางวัลเที่ยวต่างประเทศ และการได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีจากบริษัท เป็นประจำทุกปี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปัทมา รูปสุวรรณกุล (2562) พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนที่เหมาะสมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะค่าตอบแทนเป็นเหตุเป็นผลในการตัดสินใจเข้ามาทำงานและคงอยู่หรือออกจากองค์กรนั้น

การที่ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง เนื่องจาก

บริษัทฯ มีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันอยู่เสมอ บริษัทฯ ให้ความสำคัญ กับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของตัวแทนฯ ที่มีความโปร่งใส ชัดเจน ตรวจสอบได้ และการพอใจกับสิทธิประโยชน์ สวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับจากบริษัทฯ อย่างเหมาะสม เช่น กิจกรรมสัมมนาร่วมกัน การให้โบนัสตัวแทนฯ ตามผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปัทมา รูปสุวรรณกุล (2562) พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการสร้างขวัญกำลังใจที่ดี และเป็นแบบอย่างให้กับบุคลากรในองค์กรได้ปฏิบัติตามแบบอย่าง

การที่ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาบุคลากรและด้านการคัดเลือกมีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง เนื่องจาก ถึงแม้บริษัทฯ จะมีระบบการสรรหาบุคลากรและคัดเลือกตัวแทนฯ ที่มีคุณสมบัติตามประกาศพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 69 รวมทั้งประกาศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่เมื่อมีการออกรหัสตัวแทนแล้วมีการอบรมพื้นฐานตามระเบียบในระยะเวลาสั้น จากนั้นเป็นการสอนงานภาคสนามโดยพี่เลี้ยง หากพี่เลี้ยงไม่มีความสามารถในการถ่ายทอดแนวทางการดำเนินงาน ก็จะทำให้ตัวแทนฯ ใหม่ไม่สามารถนำเสนอกรมธรรม์ประกันให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ขาดทักษะการนำเสนอตัวเลขให้ลูกค้าสามารถเปรียบเทียบและเลือกแผนประกันชีวิตได้ง่าย การสร้างความสัมพันธ์ การดูแลให้บริการ และการให้คำปรึกษาที่ดีแก่ลูกค้า เป็นสาเหตุที่ทำให้ตัวแทนฯ ไม่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จนถึงขั้นต้องออกจากอาชีพ นอกจากนี้ อาชีพตัวแทนประกันชีวิต ต้องมีความขยันอดทน มีวินัยในการทำงาน การดูแล และการบริการ มีความน่าเชื่อถือ มีความเชื่อมั่น มีความอดทน สร้างฐานการตลาด สร้างทีมงาน เทคนิคการพูด เทคนิคการขาย บางกรณีผู้สมัครอาจให้ข้อมูลที่เกินจริง สัมภาษณ์สร้างภาพ หรืออวดอ้างเกินมาตรฐานตน จึงทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจริงไม่เป็นไปตามที่ให้สัมภาษณ์ ตัวแทนฯ จึงมองว่าการสรรหาบุคลากรและด้านการคัดเลือกเป็นเพียงกระบวนการหนึ่งในการได้มาซึ่งบุคลากร แต่การที่จะพัฒนาให้บุคลากรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บริษัทควรให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น มากกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยะพงษ์ บุตรี (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอล พี พี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด พบว่า องค์กรมีการเปิดรับพนักงานใหม่จากแหล่งที่เหมาะสม องค์กรมีการสอบสัมภาษณ์งานอย่างเหมาะสมเพื่อใช้คัดเลือกพนักงานใหม่ และองค์กรมีวิธีการสรรหาบุคลากรที่แตกต่างไปจากคู่แข่งในในตลาดเดียวกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบวก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจวรรณ เบญจกรณ์ และคณะ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจค้าส่งจังหวัดเชียงราย พบว่า การจัดการทุนมนุษย์ด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์และด้านการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงการบริหาร

จากการศึกษาปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง พบว่า ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ส่วนด้านการสรรหาบุคลากรและด้านการคัดเลือกมีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนฯ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ควรให้ความสำคัญกับการได้รับการเพิ่มพูน ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนาให้ตัวแทนฯ มีความสามารถในการอธิบายกรรมธรรม์ประกัน ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีความสามารถในการเปิดใจและการจูงใจลูกค้า มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมทั้งควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์ กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับโรคอุบัติใหม่ หรือที่กำลังเป็นที่สนใจ ทักษะการขาย การบริการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับงาน

2. ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ควรให้ความสำคัญกับการจ่ายค่าตอบแทนได้อย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ รวมถึงสวัสดิการอื่น ๆ เช่น ประกันชีวิต การรักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

3. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรให้ความสำคัญกับการพอใจกับสิทธิประโยชน์ สวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับจากบริษัทฯ อย่างเหมาะสม เช่น กิจกรรมสัมมนาร่วมกัน การให้โบนัสตัวแทนฯ ตามผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนความเที่ยงตรงและยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

4. ด้านการสรรหาบุคลากร ควรให้ความสำคัญกับการสรรหาตัวแทนฯ ที่โปร่งใสและยุติธรรม ต่อทุกฝ่าย กระบวนการสรรหาควรมีความชัดเจน โดยมีขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและสื่อสารไปยังผู้สมัครอย่างทั่วถึง

5. ด้านการคัดเลือก ควรให้ความสำคัญกับวิธีการคัดเลือกตัวแทนฯ ที่โปร่งใสและยุติธรรม มีการใช้เทคโนโลยีในการช่วยคัดเลือกผู้สมัคร เช่น ระบบการคัดกรองผู้สมัคร เพื่อช่วยให้กระบวนการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรศึกษากระแสการเปลี่ยนแปลงจากยุคเศรษฐกิจฐานความรู้สู่เศรษฐกิจดิจิทัลที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม ในประเด็นการปรับฐานคิดและปฏิบัติการเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิตให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

เอกสารอ้างอิง

- กฤตภาคนิ มิ่งโสภา และ ณกมล จันทน์สม. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(2), 209-222. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/msaru/article/view/254445/171272>
- ฐิญาภัสสร โคษา, ปิยนันท์ ไซตวนิช และ อัยรดา พรเจริญ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านพัสดุของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 3. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 16(2), 9-23. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/RDIBRU/article/view/255280/171716>
- ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร, อนุรักษ์ นวพรไพศาล และ นรินดา นวพร. (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มจร วิทยาเขตอีสาน*, 3(1), 40-54. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jhsmbuisc/article/view/255537/172563>
- ณัฐวัฒน์ ภควันฉัตร, กฤติยา อิศวเรศตระกูล และ วณิศยุดา วาจิรัมย์. (2565). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(2), 29-38. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/WTURJ/article/view/259142/176463>

- ดาวเดือน โลหิตปุระ. (2562). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกิจการโรงโม่หิน: กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดศรีวิเศษ 99. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 29(1), 94-103.
<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pyu/article/view/200091/139894>
- ดิน พรหมแสง. (2564). *การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน).* [วิทยานิพนธ์ปริญญาปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนภรณ์ พรหมราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา.* [สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธนาภรณ์ ทับทิมทอง. (2565). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน :กรณีศึกษาบุคลากรกรมสุขภาพจิต หน่วยงานส่วนกลาง.* [การค้นคว้าอิสระปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธัญพร วิศรียา. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรของประชากรวัยทำงาน Generation Y หลังสถานการณ์COVID-19.* [ปริญญาานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). (2566). *ประวัติบริษัท.* <https://www.thaillife.com>
- บัณฑิตา เพิ่มเดช. (2564). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลาง.* [การค้นคว้าอิสระปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เบญจวรรณ เบญจกรณ์, อัจฉราภัทร์ เขมอัครเจตต์ และ จินดาภา ลีนิวา. (2564). การจัดการทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจค้าส่งจังหวัดเชียงราย. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 35(2), 1-18. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/DPUStuthiparithatJournal/article/view/249172/170978>
- ประมุข พรหมพัย และ กรเอก กาญจนโกคิน. (2561). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.* [การค้นคว้าอิสระปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปัทมา รูปสุวรรณกุล. (2562). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 13(1), 41-54. https://www.thonburi-u.ac.th/Journal/Document/13-1/Journal13_01_4.pdf
- ปิยวรรณ บรรพชาติ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร.* [การค้นคว้าอิสระปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยะพงษ์ บุตรี. (2564). *ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอล พี พี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด.* [สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- มาลินี ศรีไมตรี, ปิยกนิษฐ์ โชติวนิช และ สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2561). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ภาคการผลิต) เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2. *Journal of HRintelligence*, 14(1), 45-67. http://www.journalhri.com/pdf/1401_3.pdf
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554.* นานมีบุ๊คส์.

- วิชญ์ กิตติพงศ์วรการ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมาคมประกันชีวิตไทย. (2567). ภาพรวมธุรกิจประกันชีวิตครึ่งปีแรก 2567. https://www.tlaa.org/page_bx.php?cid=23&cname=&cno=1805
- สรารวรรณ เรื่องกัลปวงศ์ และ อรรณพ เรื่องกัลปวงศ์. (2565). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายใต้สภาพสังคมใหม่ (Next Normal). *วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มมร วิทยาเขตอีสาน*, 3(2), 82-108. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jhsmbuisc/article/view/256123/174115>
- อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และคำณ โชนะโชติ. (2561). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ มหาวิทยาลัยมหิดล*, 5(2), 274-306. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/issmu/article/view/159766/115453>
- Armstrong, M. (1992). *Strategies for Human Resource Management*. Kogan Page.
- Cronbach, L. J. (1984). *Essential of Psychology Testing* (4th ed.). Harper and Row.
- Donald, F. H. (1996). *Human Resource Management*. Prentice Hall.
- Garett, H. E. (1965). *Testing for teachers*. Van No strand Reinhold.
- Harris. R. J. (1975). *A Primer of Multivariate Statistics*. Academic.
- Lee, F., Lee, C., & Lee, A. (2000). *Marketing Research*. John Wiley & Son.
- Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. in *Attitude Theory Measurement*. Wiley & Son.
- Mondy, R. W., Noe, R. M., & Premeaux, S. R. (1999). *Human Resource Management* (7th ed.). Prentice-Hall.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business Organization and Management*. Irwin.