

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน: ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงานของที่ปรึกษาการเงินในอุตสาหกรรมประกันชีวิต

วิรัตน์ ตรงพิทักษ์กุล¹ ญัฐสพันธ์ เผ่าพันธุ์²

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงานของที่ปรึกษาการเงินในอุตสาหกรรมประกันชีวิตโดยดำเนินการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อออกแบบกรอบแนวคิด ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือการวิจัยและพัฒนาเครื่องมือการวิจัยโดยการวิเคราะห์ความเที่ยงตรง ด้วยการทดสอบ IOC และการทำ Pre-test โดยการเก็บข้อมูลจากที่ปรึกษาการเงินในอุตสาหกรรมประกันชีวิตจำนวน 30 ตัวอย่าง ผลการพัฒนาเครื่องมือพบว่าเป็นไปตามหลักการวิจัยและมีค่าที่น่าเชื่อถือของCronbach's alpha มากกว่า 0.8 ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง 315 ตัวอย่างจากที่ปรึกษาการเงินในอุตสาหกรรมประกันชีวิตมีตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลองจำนวน 21 ตัวแปรแฝง ดังนั้นขนาดความเหมาะสมของขนาดตัวอย่างที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์การสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง Structural Equation Modeling (SEM) ที่เหมาะสม คือ 10-20 เท่าเพื่อความเหมาะสมของข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้ขนาดของตัวอย่างเป็น 15 เท่าของตัวแปรแฝง

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะและประสิทธิภาพของที่ปรึกษาการเงินในอุตสาหกรรมประกันชีวิตประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า (input) ที่เป็นตัวแปรแฝงภายนอกได้แก่ การจัดการปัจจัยขององค์กร การบริหารจัดการความรู้ และการพัฒนาบุคลากร และมีตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ สมรรถนะ และประสิทธิภาพการทำงาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าปัจจัยทั้งหมดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์องค์ประกอบของแต่ละตัวแปรสามารถวัดประเมินตัวแปรได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: ที่ปรึกษาด้านการเงิน; ประสิทธิภาพการทำงาน; อุตสาหกรรมประกันชีวิต

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

การอ้างอิง:

วิรัตน์ ตรงพิทักษ์กุล และญัฐสพันธ์ เผ่าพันธุ์. (2564). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน: ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงานของที่ปรึกษาการเงินในอุตสาหกรรมประกันชีวิต. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 11(1), 257-268.

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2410/2 ถ.พหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900, ประเทศไทย
อีเมล: virat_trong@hotmail.com

² ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

The Confirmatory Factor Analysis: Factors affecting competency and job performance of financial advisors in The Life Insurance industry

Virat Trongpitakul¹ Natsapan Paopun²

Abstract

The study aims to analyze confirmatory factors of factors affecting competency and job performance of financial advisors in The Life Insurance industry. Conducting a review of relevant literature to design the conceptual framework, the researcher created and developed a research tool by analyzing the accuracy by IOC and pre-test. Data were collected from 30 financial advisors from in the life insurance industry. The results of the development of tool was in accordance with the research methodology, with a Cronbach's alpha value greater than 0.8. The researchers collected data 315 samples from financial advisors in the life insurance industry having 21 endogenous variables observed in the model. Therefore, the appropriate size of the samples being used for the formation of Structural Equation Model (SEM) was 10-20 times. The researcher, therefore, used the sample size 15 times of the variables.

The result indicated that factors affecting competency and job performance of financial advisors in the life insurance industry consist of input factors that are exogenous variables such as business resources, knowledge management and human resource development and endogenous variables, namely, competency and job performance. The confirmatory factor analysis indicated that all factors were consistent with the empirical data. Elements of each variable are able to measure and evaluate variables appropriately.

Keywords: Financial advisors; Job Performance; Life Insurance industry

Type of Article: Research Article

Cite this article as:

Trongpitakul, V., & Paopun, N. (2021). The Confirmatory Factor Analysis: Factors affecting competency and job performance of financial advisors in The Life Insurance industry. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 11(1), 257-268.

¹ Doctor of Business Administration Program, Graduate College of Management, Sripatum University, 2410/2 Phahonyothin Rd, Chatuchak, Bangkok 10900 Thailand
Email: virat_trong@hotmail.com

² Assistant to the Dean of Academic, Graduate College of Management, Sripatum University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี 2561 ธุรกิจประกันชีวิต โดยบริษัทประกันชีวิตได้ออกผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย ธุรกิจประกันชีวิตขายผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางตัวแทนประกันชีวิตมากกว่า 50% จากทุกช่องทาง ช่องทางตัวแทนประกันชีวิตยังคงเป็นหลักสำหรับการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตกำลังเปลี่ยนเป็นที่ปรึกษาทางการเงินหรือนักวางแผนทางการเงินเพื่อนำผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องภายใต้เป้าหมายของลูกค้าที่ต้องการบริการทางการเงินเต็มรูปแบบ Kyong Tae Kim et al. (2020). สอดคล้องกับองค์กรระดับโลก เช่น MDRT (Million Dollar Round Table) ที่มีสมาชิกเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิตทั่วโลก ตั้งในปี ค.ศ. 1927 ตัวแทนสมาชิกที่มียอดขายปีละ 1 ล้านดอลลาร์จะได้รับการสนับสนุนให้เดินทางไปปรับความรู้ในการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสร้างความสัมพันธ์ทั่วโลก ปัจจุบัน MDRT ใช้แนวทางการขายแบบที่ปรึกษาการเงินเพื่อให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมายทางการเงินที่ตั้งไว้ ส่วนใหญ่ตัวแทนประกันชีวิตเกือบทั่วโลกได้เปลี่ยนสถานะตัวเองเป็นที่ปรึกษาการเงินหรือนักวางแผนการเงิน ซึ่งจะมีคุณวุฒิที่ปรึกษาการเงินติดตัวกันมาร่วมประชุม

ประเทศไทยมีตัวแทนประกันชีวิตทั้งหมดที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิที่ปรึกษาการเงิน FChFP (Fellow Chartered Practitioners) ทั้งสิ้น 2,560 คนตามตัวเลขของสมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงินไทย ปี พ.ศ. 2562, <http://www.thaifa.org/> และเติบโตอย่างช้าๆ เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศตะวันตก ดังนั้นแบบจำลองของปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงานของที่ปรึกษาการเงินยังไม่ปรากฏในอุตสาหกรรมประกันชีวิตในประเทศไทย บริษัทประกันชีวิตทุกแห่งกำลังปรับตัวและพัฒนาหรือคัดเลือกตัวแทนขายให้เป็นที่ปรึกษาการเงินโดยนำเสนอการขายแบบให้คำปรึกษาแทนการขาย

แบบผลิตภัณฑ์และได้ออกผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแง่ของอุตสาหกรรมทางการเงิน เช่นการวางแผนป้องกันความเสี่ยง, วางแผนการลงทุน, วางแผนภาษี, วางแผนการศึกษาของบุตรและวางแผนเพื่อการเกษียณอายุ ซึ่งสอดคล้องกับการส่งเสริมความรู้ด้านวางแผนการเงินให้กับประชาชนทั่วไปของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงานของที่ปรึกษาการเงินในอุตสาหกรรมประกันชีวิต

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างมีมาตรฐานโดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) การจัดการปัจจัยขององค์กรโดยใช้ 7s of McKinsey (2) การบริหารจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge Management) (3) การพัฒนาบุคลากรขององค์กร (Human Resource Development) (4) สมรรถนะการทำงานของที่ปรึกษาการเงิน (competency) (5) ประสิทธิภาพการทำงานของที่ปรึกษาการเงิน (Job Performance)

ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย

1. ประโยชน์ที่ได้รับทางวิชาชีพ ผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตสามารถนำการศึกษาครั้งนี้ไปวางกรอบแนวทางการพัฒนาธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานจากการนำองค์ประกอบปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงานของที่ปรึกษาการเงินมาใช้กับธุรกิจของตนเอง ซึ่งจะเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมของธุรกิจให้คงอยู่กับเรา และเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่เพื่อความยั่งยืนตลอดไป

2. ประโยชน์ที่ได้รับทางวิชาการ การศึกษาครั้งนี้สามารถเพิ่มความรู้ความเข้าใจของวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิตซึ่งทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาการเงินในอุตสาหกรรมประกันชีวิต เพื่อยกระดับความรู้และนำไปสู่แนวทางการพัฒนาทางด้านการศึกษา หรือวิชาการเพื่อให้เกิดงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำไปต่อยอดกับธุรกิจในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นการยกระดับแนวทางวิชาการให้เกิดความหลากหลายและแพร่หลายต่อไป

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ด้วยการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ เพื่อนำไปสู่วิธีการกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัย โดยได้ศึกษา ทฤษฎีระบบ (System Theory) ของ Bertalanffy (1969). ประกอบด้วย (1) ปัจจัยนำเข้า (Input) (2) กระบวนการ (Process) (3) ผลลัพธ์ (Output) และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงานของที่ปรึกษาการเงินในอุตสาหกรรมประกันชีวิต ดังต่อไปนี้

ปัจจัยนำเข้า (Input)

การจัดการปัจจัยขององค์กร (Business Resources Management of 7-S of McKinsey) แนวคิดการจัดการปัจจัยขององค์กรเริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่ปี 1980 และกลายเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย เมื่อกลุ่มที่ปรึกษาทางธุรกิจในอังกฤษได้นำเสนอการค้นพบ จนทำให้องค์กรมีความเปลี่ยนแปลง (Organizational Change) นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายบนพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างกันของปัจจัยภายในองค์กร 7 ประการ นั่นคือ โครงสร้าง (Structure), กลยุทธ์ (Strategy), ระบบ (Systems), รูปแบบ (Style), บุคลากร (Staff), ทักษะ (Skills) และ ค่านิยมร่วม (Share Value) ใน

งานวิจัยนี้จะนำมาเพียง 6 ประการตามความเหมาะสมกับงานวิจัยนี้ตามกระบวนการบรรลุเป็นองค์กรแห่งความสำเร็จและได้รับการพัฒนาอีกครั้งโดย Peters & Waterman ในปี 1982 ทำให้มีการนำ 7-S Model มาใช้ในการบริหารอย่างกว้างขวางแทนการประยุกต์ใช้กลยุทธ์แต่เพียงด้านเดียว

การพัฒนาบุคลากรขององค์กร (Human Resource Development) เป็นการใช้องค์ประกอบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่สอดคล้องกับการศึกษาของผู้วิจัย จึงประกอบด้วย 1 การฝึกอบรม (Training) 2 การโค้ช (Coaching) 3 การอำนวยความสะดวก (Facilitating) 4 การออกแบบการฝึกอบรม (Course Designing) และ 5 การประสานงาน (Coordinating) คือการสื่อสารและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ Bright & Crockett (2012); Ardichvili (2003).

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นแนวคิดของกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรเฉพาะของบุคคล ตามหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับบุคลากรเพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร ผู้วิจัยพัฒนามาจากแนวคิดของ Tiwana (2000).

ปัจจัยกระบวนการ (Process)

สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กรทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน และพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรอย่างแพร่หลายจากการทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษาความหมายของสมรรถนะ (Competency) ผู้วิจัยได้ศึกษาชิ้นงานของ McClelland (1973). ศาสตราจารย์แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์เวิร์ดของสหรัฐอเมริกาในยุค 1970 ซึ่งนำเสนอเรื่องราวของสมรรถนะไว้ใน Testing for Competence Rather Than for Intelligence คือแนวคิดที่อธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่า ความรู้และทักษะต่างๆ จะอยู่

พื่อน้ำ ส่วนที่เป็นการแสดงออกทางสังคม, รูปลักษณ์ของตัวเอง, ลักษณะนิสัยและแรงจูงใจของตัวเอง อยู่ในได้นำของภูเขาน้ำแข็ง

Arnauld de Nadaillac (2003) ได้โดยกล่าวสอดคล้องว่าสมรรถนะจะต้องลงมือทำตามเป้าหมายที่วางไว้และผลที่ตามมาคือองค์ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่างๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถทำงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ Arnauld de Nadaillac (2003) นอกจากนี้พบว่าสมรรถนะ คือสิ่งที่ทุกคนมีเพื่อให้สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายมีประสิทธิภาพในการทำงานจากแรงจูงใจ วิธีคิด รวมถึงความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพแห่งตน ดังนั้นในการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะหมายถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะความสามารถภายในที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ทั้งสามสิ่งนี้เป็นตัวผลักดันที่ทำให้บุคคลสามารถทำงานของตนเองได้อย่างดี หรือทำได้มากกว่าตัวชี้วัดมาตรฐานของเป้าหมาย ขณะที่คุณลักษณะภายในที่บุคคลนั้นนำไปประยุกต์และสามารถนำไปใช้จนทำให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์และสร้างคุณค่าในองค์กร

ปัจจัยผลลัพธ์ (Output)

ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Performance) Bandura (1977). กล่าวถึงองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพส่วนบุคคล (Personal Factors) สถานการณ์ (Situational) และพฤติกรรม (Behaviors) ของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน, Tung-Ju Wu et al. (2020). การนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จจำเป็นต้องนำกลุ่มทักษะและความสามารถในการทำงานที่ตีรวมถึงบรรยากาศการทำงาน มาเป็นเครื่องมือเพื่อทำกิจกรรมในการดำเนินงานในองค์กรเพื่อทำให้เกิดผลที่ดี (good fit) ต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยเลือกประชากรเป้าหมายที่เป็นที่ปรึกษาการเงิน คุณวุฒิ FChFP (Financial Advisor Practitioners) ของสมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงินแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นองค์กรกลางของตัวแทนขายประกันชีวิตสังกัดบริษัทประกันชีวิตต่างๆทั่วประเทศ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกเฉพาะจากที่ปรึกษาการเงิน (Financial Advisor Practitioners) ของสมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงินแห่งประเทศไทย จำนวน 315 ตัวอย่างจากตัวแทนประกันชีวิตผู้จบการศึกษาและสอบได้วุฒิบัติคุณวุฒิ FChFP (ที่ปรึกษาการเงิน)ทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 2560 ราย เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่ผ่านการพัฒนาเครื่องมือด้วยการวิเคราะห์ความเที่ยงตรง (Content Validity) โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านที่เกี่ยวข้องกับประเด็นของการศึกษาค้นคว้า พบว่า ผลของข้อคำถามแต่ละรายการมีค่า 1 นอกจากนี้ได้หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หรือความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าเกินกว่า 0.8 ในทุกตัวแปร สำหรับการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบที่ยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงแต่ละตัว เพื่อตรวจสอบการแจกแจงความเป็นปกติของข้อมูลก่อนวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรประกอบด้วย ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง โดยตัวแปรสังเกต ประกอบด้วย 1) การจัดการความรู้องค์กร (KM) ประกอบด้วย

การรวบรวมความรู้ (GAT) การต่อยอดความรู้ (CON) การสร้างความรู้ที่พัฒนามาใช้เฉพาะบุคคล (FOR) การถ่ายทอดความรู้ (JOI) 2) การจัดการปัจจัยขององค์กรโดยใช้ 7S ของ Mc Kinsey (BRM) ประกอบด้วย โครงสร้าง (STU) กลยุทธ์ (STA) ระบบ (SYS) รูปแบบ (STY) บุคลากร (STF) ค่านิยมร่วม (SHV) 3) การพัฒนาบุคลากรองค์กร (HRD) ประกอบด้วย การฝึกอบรม (TRA) การโค้ช (COA) การอำนวยความสะดวก (FAC) การออกแบบการฝึกอบรม (DES) การประสานงาน (COO) 4) สมรรถนะงาน (CFA) ประกอบด้วย ทักษะของที่ปรึกษาการเงิน (SKI) ความรู้ของที่ปรึกษาการเงิน (KNO) คุณลักษณะความสามารถ (ATT) 5) ประสิทธิภาพการทำงาน (JP) ประกอบด้วย กิจกรรมการทำงาน (ACT) บุคลิกภาพส่วนบุคคล (PEF) ทักษะและความสามารถในการทำงาน (ABI) ทั้งนี้พบผลการวิเคราะห์ค่าสถิติ Bartlett's test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 4221.796, $df = 210$, $p = .000$ ในขณะที่ผลการวิเคราะห์ KMO มีค่าเท่ากับ .929 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์ แสดงว่าข้อมูลเหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ดีมาก

ตาราง 1

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน KM

องค์ประกอบ	Correlation			
	GAT	CON	FOR	JOI
GAT	1			
CON	.403**	1		
FOR	.356**	.662**	1	.
JOI	.459**	.590**	.607**	1

KMO = .770, Bartlett's test of Sphericity

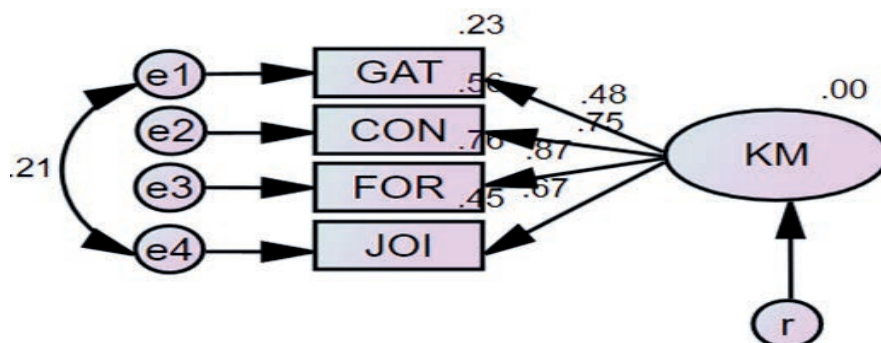
Chi-Square = 440.803, $df = 6$, $p = .000$

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและถูกต้องของโมเดลสมการเชิงโครงสร้างด้วยการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และค่า R^2 เพื่อตรวจสอบความผันแปรร่วมของตัวบ่งชี้ ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน : ปัจจัยนำเข้า (Input)

ตัวแปรการจัดการความรู้ (KM) ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มีค่าความสัมพันธ์ระหว่าง .356 - .662 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of Sphericity ได้ค่า $p = .000$ ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ขณะที่ผลการวิเคราะห์พบว่าโมเดลการวัดได้ค่า Chi-square = 1.316, $DF = 1$, $p\text{-value} = .251$, RMSEA = .032 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรแฝงภายนอกมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตาราง 1 และภาพ 1



ภาพ 1 ตัวแปรการจัดการความรู้ (KM)

ตัวแปรการจัดการปัจจัยขององค์กร (BRM) ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มีค่าความสัมพันธ์ระหว่าง .277 - .720 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of Sphericity ได้ค่า $p = .000$ ซึ่ง

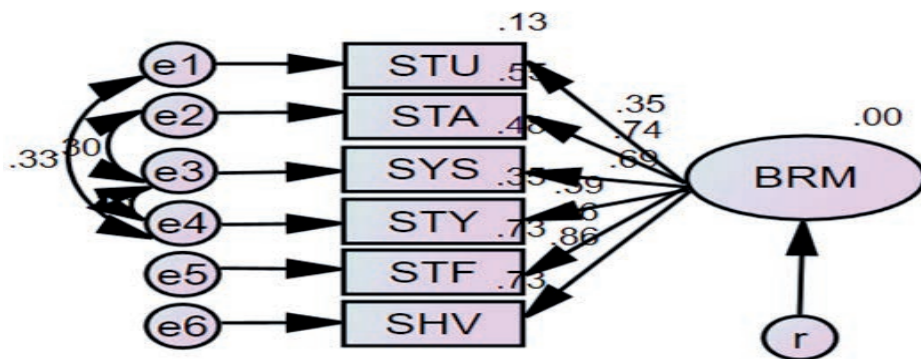
แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ขณะที่ผลการวิเคราะห์พบว่าโมเดลการวัดได้ค่า Chi-square = 4.090, DF = 6, p -value = .664, RMSEA = .000 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรแฝงภายนอก มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตาราง 2 และภาพ 2

ตาราง 2

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน BRM

องค์ประกอบ	Correlation					
	STU	STA	SYS	STY	STF	SHV
STU	1					
STA	.277**	1				
SYS	.306**	.674**	1			
STY	.508**	.390**	.425**	1		
STF	.340**	.616**	.550**	.522**	1	
SHV	.294**	.634**	.609**	.513**	.720**	1

KMO = .834, Bartlett's of Sphericity Chi-Square = 859.330, df = 15, $p = .000$



ภาพ 2 ตัวแปรการจัดการปัจจัยขององค์กร(BRM)

ตัวแปรการจัดการการพัฒนาบุคลากร (HRD) ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01 มีค่าความสัมพันธ์ระหว่าง .538 - .781 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of Sphericity ได้ค่า $p = .000$ ซึ่ง

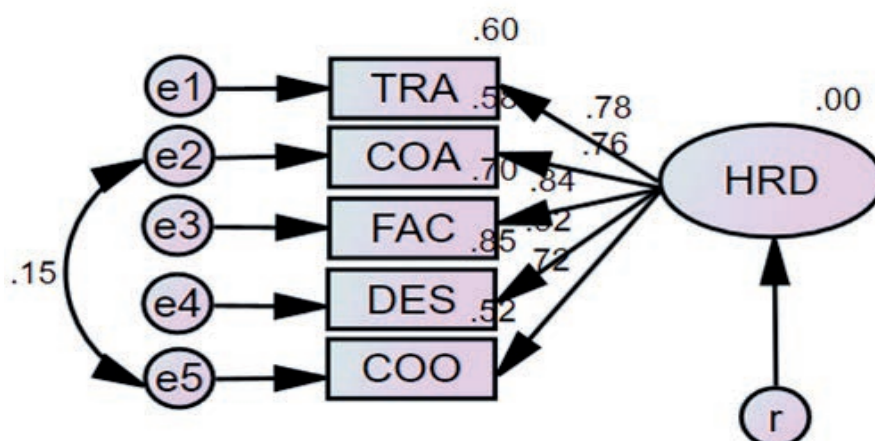
แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ขณะที่ผลการวิเคราะห์พบว่าโมเดลการวัดได้ค่า Chi-square = 4.941, DF = 4, p -value = .293, RMSEA = .027 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรแฝงภายนอกมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตาราง 3 และภาพ 3

ตาราง 3

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน HRD

องค์ประกอบ	Correlation				
	TRA	COA	FAC	DES	COO
TRA	1				
COA	.588**	1			
FAC	.643**	.712**	1		
DES	.662**	.684**	.781**	1	
COO	.538**	.580**	.618**	.651**	1

KMO = .884, Bartlett's test of Sphericity Chi-Square = 954.249, df = 10, $p = .000$



ภาพ 3 ตัวแปรการจัดการการพัฒนาบุคลากร

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน : ปัจจัยกระบวนการ (Process)

ตัวแปรสมรรถนะการทำงาน (CFA) ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มีค่าความสัมพันธ์ระหว่าง .554 - .614 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's

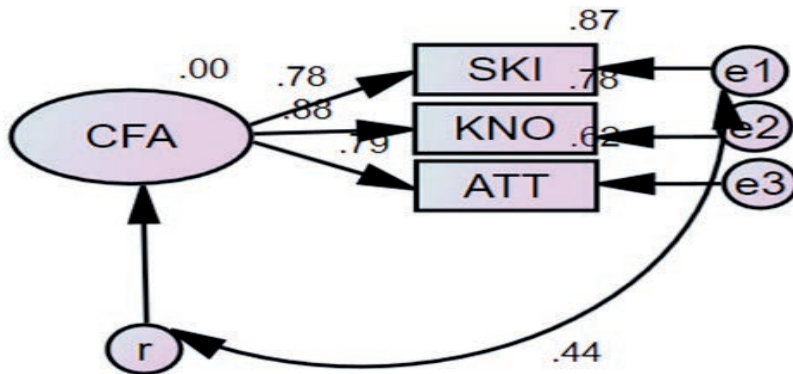
test of Sphericity ได้ค่า $p = .000$ ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ขณะที่ผลการวิเคราะห์พบว่าโมเดลการวัดได้ค่า Chi-square = 16.529, $DF = 10$, $p\text{-value} = .085$, RMSEA = .039 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรแฝงภายนอกมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตาราง 4 และภาพ 4

ตาราง 4

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน CFA

องค์ประกอบ	Correlation		
	SKI	KNO	ATT
SKI	1		
KNO	.614**	1	
ATT	.598**	.554**	1

KMO = .712, Bartlett's test of Sphericity Chi-Square = 314.386, $df = 3$, $p = .000$



ภาพ 4 ตัวแปรสมรรถนะการทำงาน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน : ปัจจัย ผลลัพธ์ (Output)

ตัวแปรประสิทธิภาพการทำงาน ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มีค่าความสัมพันธ์ระหว่าง .682 - .795 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test

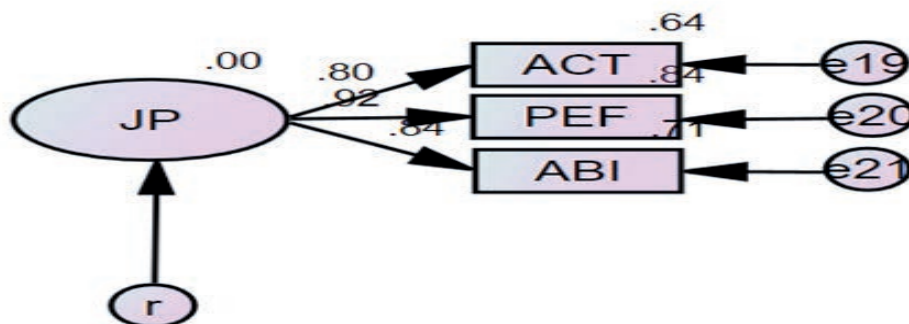
of Sphericity ได้ค่า $p = .000$ ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ขณะที่ผลการวิเคราะห์พบว่าโมเดลการวัดได้ค่า Chi-square = 16.529, $DF = 10$, $p\text{-value} = .085$, $RMSEA = .039$ แสดงให้เห็นว่าตัวแปรแฝงภายนอกมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตาราง 5 และภาพ 5

ตาราง 5

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน JP

องค์ประกอบ	Correlation		
	ACT	PEF	ABI
ACT	1		
PEF	.778**	1	
ABI	.682**	.795**	1

KMO = .726, Bartlett's test of Sphericity Chi-Square = 610.957, $df = 3$, $p = .000$



ภาพ 5 ตัวแปรประสิทธิภาพการทำงาน

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของการทดสอบตัวแปรทั้งหมด พบว่า ผลการทดสอบการจัดการความรู้ขององค์กรอธิบายได้ว่าผลต่อการเรียนรู้ของบุคลากรสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร สำหรับที่ปรึกษาทางการเงินการจัดการความรู้เป็นมิติที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้ที่ปรึกษาทางการเงินทราบว่าต้องพัฒนาความรู้ในเรื่องใดบ้าง เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมโลกเพื่อประโยชน์ต่อความเข้าใจและการตัดสินใจต่อสถานการณ์ที่พบอยู่

ผลการทดสอบด้านการจัดการปัจจัยขององค์กรอธิบายได้ว่า การให้ความสำคัญนี้จะทำให้องค์กรมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการภายในอย่างต่อเนื่อง เช่น การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและการทำงานให้สอดคล้องและสามารถสนับสนุนที่ปรึกษาทางการเงินให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น การวางกลยุทธ์ที่ส่งเสริมและสนับสนุน เช่น การพัฒนารูปแบบการทำงานของทีมงานหรือบุคลากรที่คอยให้การสนับสนุนที่ปรึกษาทางการเงิน ตลอดจนการพัฒนากระบวนการทำงานอื่นๆที่เป็นประโยชน์และการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรอย่างเต็มรูปแบบทั้งหมดก่อให้เกิดการทำงานในทิศทางเดียวกันภายใต้ค่านิยมที่สอดคล้องกันทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

ผลการทดสอบด้านการพัฒนาบุคลากรอธิบายได้ว่า การฝึกอบรมบุคลากร เป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะ ซึ่งทั้งความรู้และทักษะเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะ รวมไปถึงการชี้แนะที่มีประสิทธิภาพทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี

ผลการทดสอบด้านสมรรถนะการทำงานอธิบายได้ว่า ทักษะ ความรู้และคุณลักษณะของที่ปรึกษาทางการเงินในอุตสาหกรรมประกันชีวิตมีความจำเพาะแตกต่างจากหลายอาชีพ นอกจากต้องม้องค์ความรู้ทางการเงิน ต้องมีทักษะในการใช้เครื่องมือทางการเงินที่หวังผลได้ดี หรือมีเทคนิคในการผสมผสานเครื่องมือทางการเงินเพื่อให้บริการลูกค้า ตลอดจนคุณลักษณะความน่าเชื่อถือและการสื่อสารเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจเรื่องที่อาจยากที่จะเข้าใจอย่างทักษะทางการเงินและการวางแผนทางการเงิน ที่ปรึกษาทางการเงินที่มีความรู้ชัดเจน จะสามารถอธิบายเรื่องการวางแผนและให้ความรู้ลูกค้าให้เข้าใจด้านการเงินอย่างประจักษ์ สามารถรับรู้ความต้องการของลูกค้าและใช้ทักษะทางการเงินในการจัดทำแผนได้อย่างเหมาะสมสมรรถนะงานจึงสะท้อนการปฏิบัติงานของที่ปรึกษาทางการเงินได้อย่างเหมาะสม

ผลการทดสอบด้านประสิทธิภาพของการทำงานอธิบายได้ว่ากิจกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อการเติบโตของทีมงานและองค์กรเพราะ

สามารถลดทรัพยากรและพัฒนาบุคลากรได้อย่างเหมาะสม ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจในการทำงาน มีความกล้าที่จะคิดอะไรใหม่ๆ หรือสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ ให้กับองค์กร ทำให้สามารถยกระดับการทำงานของที่ปรึกษาการเงินไปสู่การเป็นมืออาชีพที่ได้รับการยอมรับต่อไปเพราะมีความเชี่ยวชาญในการทำงานให้คำปรึกษาทางการเงินกับลูกค้าอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาครั้งต่อไปมุ่งเน้นการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่ออธิบายเหตุและผลที่เกิดขึ้น
2. ศึกษากลุ่มเป้าหมายใหม่โดยเน้นบุคลากรจากหน่วยงานที่มีหน้าที่สนับสนุนการทำงานร่วมกับที่ปรึกษาการเงิน เพื่อยกระดับให้เกิดการมีส่วนร่วม
3. ศึกษาและสำรวจความพึงพอใจ ทักษะคติต่อที่ปรึกษาการเงินในอุตสาหกรรมประกันชีวิต

References

- Ardichvili, A. (2003). Constructing socially situated learning experiences in human resource development: An activity theory perspective. *Human Resource Development International*, 5(3), 301–325.
- Arnauld de Nadaillac. (2003). *Definition of competency*. Retrieved from <http://competency.rmutp.ac.th> (14/01/2560)
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bright, D., & Crockett, A. (2012). Training combined with coaching can make a significant difference in job performance and satisfaction. *Coaching: An International Journal of Theory Research and Practice*, 5(1), 4-21.
- Kyoung Tae Kima, Travis, P., Mountainb., Sherman, D. Hannac., Namhoon, Kimd. (2020). The decrease in life insurance ownership: Implications for financial planning. *Financial Services Review*, 28 1-16
- McClelland, D. C. (1973). Test for Competency rather than intelligence. *American Psychologists*. 17(7), 57-83.
- Tiwana, A. (2000), *The Knowledge Management Toolkit: Practical Techniques for Building a Knowledge Management System*. Prentice Hall PTR.
- Tung-Ju Wu, Jia-Ying Gao, Lian-Yi Wang and Kuo-Shu Yuan. (2020). Exploring Links between Polychronicity and Job Performance from the Person–Environment Fit Perspective – Perspective—The Mediating Role of Well-Being. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17(10), 3711. doi:10.3390/ijerph17103711
- Von Bertalanffy, L. (1969). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. (Revised Edition). George Braziller.