

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก

วิณทณี วงศ์สุวรรณ<sup>1</sup>  
รุจิกาญจน์ สานนท์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก 2) ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก 356 คน ใช้แบบสอบถามเลือกตอบสุ่มแบบชั้นภูมิ โดยวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง มีอายุ 36-45 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท/เดือน และอายุงานมากกว่า 10 ปี 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน และความมั่นคงก้าวหน้าในงานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านขวัญกำลังใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการทำงาน ปริมาณการผลิต และคุณภาพงาน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และ 4) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงาน แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับความแตกต่างทางด้านปัจจัยด้านประชากรศาสตร์โดยเฉพาะทางสถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงานของพนักงาน เพื่อให้สามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพการทำงาน คุณภาพการทำงาน บริษัทประกันชีวิต

<sup>1</sup> โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เลขที่ 2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

<sup>2</sup> คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เลขที่ 2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240  
อีเมล: rung\_ja@hotmail.com

## FACTORS AFFECTING PERFORMANCE OF EMPLOYEES OF LIFE INSURANCE COMPANIES: A CASE STUDY OF EMPLOYEES AT LIFE INSURANCE COMPANY IN SILOM AND BANGRAK AREA

Wantanee Wongsawan<sup>1</sup>

Rujikarn Sanont<sup>2</sup>

### Abstract

This research has objectives to study about 1) level of working factors, 2) level of work performance and 3) factors affecting the work performance of the employees working in life insurance companies in Silom and Bangrak area. The data were collected from 356 employees by using questionnaires as research instrument with stratified random sampling techniques. The statistics applied for data analysis comprised of frequency, percentage, standard deviation, independent sample t-test and one-way analysis of variance (One-Way ANOVA). The results of the study as follows: 1) Most of respondents were female, aged between 36-45 year old, were single, graduated from Bachelor's degree, worked in operational level, obtained 20,001-30,000 baht per month, and worked for over 10 years. 2) Four working factors including working environment, understanding of working, relationship with colleagues in the workplace, and work progress were rated as high level: meanwhile, one working factor, work morale, was rated in moderate level. 3) Working performance in terms of time, quantity and quality were rated in high level. 4) Comparative study of work performance categorized by personal factors revealed that marital status, educational level, and working duration differently had an effect on work performance of life insurance company employees in Silom and Bangrak at statistically significant level as of 0.05. Therefore, entrepreneurs should consider the difference personal factors, especially in terms of marital status, educational level and work duration in the workplace in order to create work morale and provide good motivation to encourage the employees to increase work performance.

**Keywords:** Work Performance, Quality of Work, Life Insurance Company

---

<sup>1</sup> Master of Business Administration Program, Samutsakorn Province, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, 2086 Ramkhamhaeng Road., Hua Mak, Bang kapi, Bangkok 10240

<sup>2</sup> Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, 2086 Ramkhamhaeng Road., Hua Mak, Bang kapi, Bangkok 10240  
E-mail: rung\_ja@hotmail.com

## บทนำ

ปัจจุบันแนวทางการจัดการธุรกิจเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้ความผันผวนของเศรษฐกิจนั้นต้องมีความสามารถในการจัดการทั้งเรื่องประสิทธิภาพของการบริหาร ประสิทธิภาพของระบบการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยเฉพาะธุรกิจประกันชีวิตซึ่งเป็นธุรกิจบริการ โดย ทัศนกิจ จันกิเสน (2562) ระบุว่าในปี 2562 ธุรกิจประกันชีวิตหดตัวในรอบ 10 ปี ซึ่งเบี้ยประกันชีวิตในครึ่งปีแรกมีเพียง 2.95 แสนล้านบาทซึ่งหดตัวร้อยละ 6.1 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน สำหรับภาพรวมปี 2562 ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ประเมินอาจติดลบร้อยละ 2 ซึ่งหากเป็นจริงจะนับเป็นการหดตัวลงครั้งแรกในรอบ 10 ปี เนื่องจากธุรกิจกำลังเข้าสู่ช่วงเปลี่ยนผ่านในหลายเรื่อง อาทิ มาตรฐานบัญชีใหม่ เทคโนโลยี และการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2562)

ดังนั้นองค์กรที่ต้องการอยู่รอดต้องปรับตัวอย่างยิ่งพนักงานที่ทำงานในองค์กรก็เช่นเดียวกัน ผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ รู้ว่าการทำงานอย่างไรจึงจะบรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็วและ มีความผิดพลาดน้อย เน้นความคุ้มค่าหรือความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน องค์กรจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงานซึ่งประโยชน์ของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ช่วยให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก ซึ่งเป็นพื้นที่เศรษฐกิจของประเทศไทยเพื่อสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตต่อไปอย่างยั่งยืน

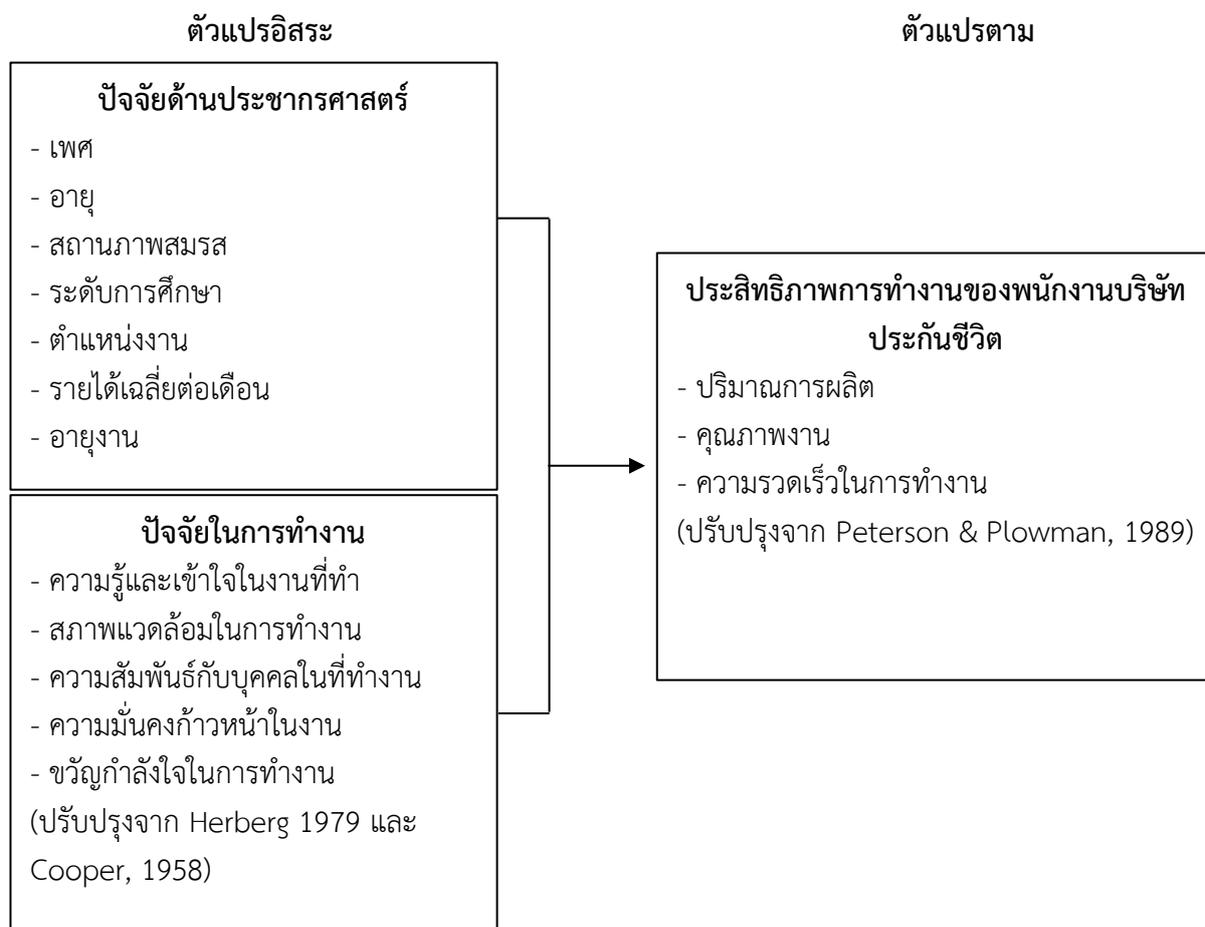
## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต และนำผลที่ได้ไปกำหนดแนวทางการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต
3. ทำให้ทราบปัจจัยในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต เพื่อนำผลไปกำหนดแนวทางการทำงานอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดแนวทางสำหรับผู้บริหารในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร

**กรอบแนวคิดในการวิจัย**



**ภาพที่ 1** กรอบแนวคิดในการวิจัย

**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ**

Peterson and Plowman (1989) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่าประกอบด้วย 1) คุณภาพของงาน (quality) ผลการทำงานให้ถูกต้องมาตรฐาน รวดเร็วเกิดต่อประโยชน์องค์กร 2) ปริมาณงาน (quantity) ตามที่คาดหวังของหน่วยงานเหมาะสมกับแผนในเวลาและปริมาณงานที่กำหนด 3) เวลา (time) ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมและทันสมัยรวดเร็ว และ 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (cost) ต้องเหมาะสมกับงานและลงทุนน้อยได้ผลกำไรมาก นอกจากนี้ Mager and Besch (1967, pp. 45-51) เสนอแนวคิดด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานประกอบด้วย 1) ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 อย่าง หรือมากกว่าสามารถเห็นความแตกต่างที่ถูกต้องและสิ่งใดที่ผิด 2) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อแก้ไขปัญหามาก สาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดการแก้ปัญหา 3) ความสามารถในการจดจำอดีตหมายถึงความสามารถในการรู้ว่าต้องทำอะไรหรือจะใช้อะไรรวมถึงความสามารถในการรู้ลำดับหรือกฎของงานของหนึ่งในงานเหล่านั้นคือทั้งหมดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ และ ความฉลาด 4) ความสามารถในการปรับตัวหมายถึงความสามารถในการรับรู้เครื่องมือหรืออุปกรณ์เครื่องจักรกลต่างๆ เพื่อให้สามารถบรรลุภารกิจที่ต้องการ และ

5) ความสามารถในการดูหมายถึงความสามารถในการพูด สิ่งสำคัญคือการสื่อสารว่าความเข้าใจมีความสำคัญมากต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน**

Cooper (1958) กล่าวว่าความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพอใจในการทำงาน โดยสามารถเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคล ดังนั้นในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติต้องการสิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตน แบ่งออกเป็น 7 รูปแบบ คือ 1) ทำงานที่พวกเขาให้ความสนใจ 2) มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับใช้ในการทำงาน 3) มีค่าจ้างเงินเดือนที่มีความยุติธรรม 4) มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน 5) สภาพการทำงานที่ดีและชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม 6) มีความสะดวกในการไปกลับและสวัสดิการต่าง ๆ และ 7) มีการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมการปกครองและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้ที่เขามีความยกย่องนับถือ สำหรับการจูงใจนี้เชื่อมโยงถึงความพอใจในการทำงาน โดย Second and Backman (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคลากรภายในองค์กร บางคนไม่พอใจเนื่องจากผลงานที่ไม่สำเร็จ บางคนไม่พอใจลักษณะการปฏิบัติงาน แต่บางคนไม่พอใจเพื่อนร่วมงาน ความต้องการของบุคลากรในองค์กรมีหลายอย่าง เช่น การทำงานที่เขาสนใจ อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน ค่าจ้าง เงินเดือนที่ยุติธรรม โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน สภาพการทำงานที่ดี สถานที่ทำงานที่เหมาะสม มีความสะดวกสบายในการเดินทาง การได้รับสวัสดิการที่ดี และการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่สามารถควบคุมและปกครองด้วยความเข้าใจ เป็นที่นายยกย่องนับถือของพนักงาน

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ**

Herzberg (1979) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎี 2 ปัจจัย ซึ่งศิริวรรณ เสรีรัตน์ งามอาจ ปทะวานิช ปริญา ลักษิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์ (2541) กล่าวว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factors Theory) ได้เสนอว่าความพึงพอใจในการทำงาน มี 2 แนวคิด คือ 1) แนวคิดที่มีขอบเขตมาจากความพึงพอใจ (satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (no satisfaction) และได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยจูงใจ (motivation factor) และ 2) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยอนามัย (hygiene factors) โดยทฤษฎี 2 ปัจจัยประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย คือ 1) ปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ (motivation factors or motivation) เป็นปัจจัยภายในหรือเป็นความต้องการภายในของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ และการยกย่อง เป็นต้น และ 2) ปัจจัยค้ำจุน (maintenance factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่ไว้ป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดที่ทัศนะของ Herzberg แต่เพื่อเป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวกับการมาทำงานหรือขาดงาน เช่น นโยบายบริษัท ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน และสภาพในการทำงาน เป็นต้น

#### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกออกได้เป็น 2 ระดับ คือ 1) ประสิทธิภาพส่วนบุคคล บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่จะเพิ่มพูนคุณภาพ และปริมาณของผลงานคิดค้นคิดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่อย่างเสมอ 2) ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ของ

องค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่วัตถุประสงค์ได้ด้วยดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และบุคคล องค์กรระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อผลผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมายองค์กร มีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์กลยุทธ์วิธีการเทคนิคและเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน องค์กรประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ มีดังนี้ 1) สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า และความเปลี่ยนแปลงของสังคม 2) สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบายวิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนดทิศทางการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร 3) ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคคล ด้านบุคลากรถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นองค์กรประกอบด้วยตัวบุคคลที่นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม เป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน การสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น และ 4) กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ธนพล แสงจันทร์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2556) ผลการวิจัยเรื่องอิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่า เพศ อายุ และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน ดังนั้น การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานแก่พนักงานย่อมก่อให้เกิดความผูกพันที่ระหว่างพนักงานและองค์กร รวมทั้งยังก่อให้เกิดการบูรณาการประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ภัสส์ศา นวนขนาย (2558) จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีคิวเอ็ม อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท ที คิวเอ็ม อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับขีดความสามารถหลัก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากขีดความสามารถหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ที คิวเอ็ม อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด นั้นถือเป็นขีดความสามารถที่ทุกคนในองค์กรต้องมีเพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้สำเร็จบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงาน และโครงการต่าง ๆ ขององค์กร นอกจากนี้ขีดความสามารถหลักในการปฏิบัติงานถือเป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลในรูปของความสามารถทักษะคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสี่ลมและเขตบางรัก จำนวน 2,533 คน (ข้อมูลจากบริษัทประกันชีวิตในเขตสี่ลมและเขตบางรัก)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณจากประชากรคั้งหมดโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 356 ชุด ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified sampling) และแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยแจกแบบสอบถามตามจำนวนที่ระบุ เฉพาะกลุ่มคนช่วงวัยทำงานเท่านั้น

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย
2. การวัดระดับใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert scale) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน

คำตอบ 5 ระดับ ดังนี้	ระดับการให้ความสำคัญ	คะแนน
	มากที่สุด	5
	มาก	4
	ปานกลาง	3
	น้อย	2
	น้อยที่สุด	1

นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อเฉลี่ยเลขฐานคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยยึดหลักคั้งนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับการให้ความสำคัญ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

### ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 82.66 เป็นเพศชาย ร้อยละ 17.34 มีอายุ 36-45 ปี ร้อยละ 47.98 รองลงมาอายุ 26-35 ปี ร้อยละ 31.21 อายุ 46-55 ปี ร้อยละ 10.40 อายุ 56-60 ปี ร้อยละ 7.81 และอายุน้อยที่สุด 15-25 ปี ร้อยละ 2.60 สถานภาพโสด ร้อยละ 55.07 รองลงมาสมรส ร้อยละ 39.71 หม้าย ร้อยละ 2.90 และหย่าร้าง ร้อยละ 2.32 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 72.25 ปริญญาโท ร้อยละ 22.55 และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 2.60 ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 71.39 ระดับหัวหน้า ร้อยละ 13.29 ระดับผู้จัดการ ร้อยละ 9.83 ระดับผู้บริหาร ร้อยละ 5.49 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-30,000 บาท/เดือน ร้อยละ 26.01 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท/เดือน ร้อยละ 24.86 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท/เดือน ร้อยละ 23.66 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท/เดือน ร้อยละ 14.45 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท/เดือน ร้อยละ 10.69 อายุงานมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 45.66 รองลงมาอายุงาน 5-10 ปี

ร้อยละ 29.48 และน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 24.86 ตามลำดับ เดือน 10,000-20,000 บาท/เดือน ร้อยละ 10.69 อายุงาน มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 45.66 รองลงมาอายุงาน 5-10 ปี ร้อยละ 29.48 และน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 24.86 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสี่ลมและเขตบางรัก พบว่าทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมา ค่าเฉลี่ย 3.72 (S.D.=0.72) เมื่อพิจารณาแล้วระดับที่มากที่สุด 4 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.87 (S.D.=0.75) ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ ค่าเฉลี่ย 3.86 (S.D.=0.54) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานค่าเฉลี่ย 3.81 (S.D.=0.63) ความมั่นคงก้าวหน้าในงานค่าเฉลี่ย 3.59 (S.D.=0.81) และด้านที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านขวัญกำลังใจในการทำงาน งานค่าเฉลี่ย 3.46 (S.D.=0.87) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยในการทำงาน จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ปัจจัยในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ	3.86	0.54	มาก	2
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.87	0.75	มาก	1
3. ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน	3.81	0.63	มาก	3
4. ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน	3.59	0.81	มาก	4
5. ขวัญกำลังใจในการทำงาน	3.46	0.87	ปานกลาง	5
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>	

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสี่ลมและเขตบางรัก พบว่าทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 (S.D.=0.813) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.71 (S.D.=0.842) รองลงมาปริมาณการผลิต ค่าเฉลี่ย 3.67 (S.D.=0.821) และคุณภาพงาน ค่าเฉลี่ย 3.56 (S.D.=0.777) ตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศชาย เพศหญิง โดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณการผลิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ด้านคุณภาพ และด้านความรวดเร็วในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย จำแนกตามอายุ โดยรวมไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าช่วง 15-25ปี 26-35ปี 36-45ปี 46-55ปี และ 56-60ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในด้านปริมาณการผลิต ด้านคุณภาพงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามสถานภาพโดยรวม เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สถานภาพ โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ด้านปริมาณการผลิตและด้านความรวดเร็วในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสำหรับสถานภาพ โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ด้านคุณภาพงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณการผลิตและด้านความรวดเร็วในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามตำแหน่งงานไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า จำแนกตามตำแหน่งงานไม่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงานและ

ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ไม่แตกต่างกันแบบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านที่ตำแหน่งงาน มีผลแตกต่างกันคือด้านปริมาณการผลิต แตกต่างกันแบบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกอายุงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า จำแนกตามอายุงานไม่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ไม่แตกต่างกันแบบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านที่อายุงาน มีผลแตกต่างกันคือด้านปริมาณการผลิต และด้านคุณภาพงาน แตกต่างกันแบบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### การอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสี่ลมและเขตบางรัก พบว่าทั้ง 5 ด้านมีความคิดเห็นในระดับมากทั้งด้านความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และขวัญกำลังใจในการทำงาน สอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ที่กล่าวว่า การให้สวัสดิการและค่าตอบแทนแบบจูงใจว่าการจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับผลงานที่ทำให้มีแนวคิดการจ่าย โดยจูงใจเป็นเครื่องล่อใจให้พนักงานมีความตั้งใจ เสียสละ และพยายามที่จะทำงานด้วยความสามารถเต็มที่ โดยมีลักษณะจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจ คือ 1) การจ่ายให้แต่ละคนเป็นการจ่ายค่าตอบแทนโดยคิดจากผลงานแต่ละบุคคล เป็นการมองคนในลักษณะเป็นเครื่องจักรหรือหน่วยผลิตไม่คิดถึงปัจจัยด้านมนุษยธรรม และ 2) การจ่ายเป็นกลุ่มเป็นการจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจที่ไม่สามารถจะใช้กับการวัดผลของแต่ละบุคคลได้อย่างชัดเจนให้ตามผลงานขึ้นกับการร่วมใจกันของกลุ่ม และสอดคล้องกับ วิกรม อัครวิกุล (2541) เรื่องความมั่นคงที่ประกอบด้วย 1) ความมั่นคงในการทำงาน เป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน 2) ความมั่นคงในการทำงานช่วยให้พนักงานหรือลูกจ้างมีขวัญกำลังใจดีขึ้น และ 3) เมื่อความมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้การทำงานดีขึ้นและเป็นเครื่องบำรุงขวัญในการทำงาน แล้วผลการทำงานเป็นจุดหมายที่แท้จริงของการให้ความมั่นคงก็จะดีขึ้น ซึ่งหากนำเอารูปแบบการวัดระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาแนวทางการสร้างความรู้สึกและทัศนคติที่ดีของผู้ปฏิบัติมาใช้จะทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด โดยเสนาะ ตีแยว (2535) 4 วิธี คือ 1) การสังเกตการณ์ (Observation) จะร่วมสนทนาด้วยหรือสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน และพฤติกรรมแสดงออกต่าง ๆ ต้องกระทำอย่างระมัดระวังและมีระบบ 2) การสัมภาษณ์ (Interviewing) เป็นแบบเผชิญหน้าแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยวาจาจากความคิดและทัศนคติต่าง ๆ แก่กันเป็นผลที่น่าเชื่อถือได้ 3) แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยการสำรวจแบบปรนัยและการใช้แบบสอบถาม และ 4) การเก็บประวัติ (Record-keeping) ได้ผลมากเรื่องประวัติขาดงาน การเฉื่อยชา บันทึกรายละเอียดย่อ ๆ สามารถแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงขวัญด้วย เช่น การร้องทุกข์ การลงโทษทางวินัยประวัติเหล่านี้สามารถนำมาสร้างและพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้ต่อไป

เนื่องจากพนักงานในองค์กรมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของหน้าที่ทำงานอยู่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในที่ทำงานและบริษัทได้เปิดโอกาสในการศึกษาต่อมีการอบรมสัมมนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีความมั่นคงในงานที่ทำ ซึ่งผลจากการศึกษาสอดคล้องกับมณฑา พิทักษ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยพบว่า พนักงานมีระดับความรับผิดชอบด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานด้านเงินเดือนผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ด้านความรวดเร็วในการทำงาน คุณภาพ และปริมาณการผลิตอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่คุณภาพตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ ผลงานที่ออกมาคุณภาพงาน ปริมาณการผลิตตามที่องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน และมีการกำหนดเป้าหมายไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชุตติภาส ชนะจิตต์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางชั้น พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ คือ องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน และองค์กรมีนโยบายการทำงานที่ตรงต่อเวลาในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการผลิต ปริมาณการผลิตที่ออกมามีจำนวนตรงต่อที่องค์กรต้องการ ด้านความรวดเร็ว พนักงานสามารถทำงานปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าสถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งหากเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้วระดับการศึกษาและอายุงานเปรียบได้กับขีดความสามารถในการทำงาน สอดคล้องกับภัสส์ศาน นวนขนาญ (2558) ที่ระบุว่า ขีดความสามารถหลักในการปฏิบัติงานถือว่าเป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ในรูปของ ความรู้ความสามารถ ทักษะ คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกัน และมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นได้ด้วยการผ่านกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา ด้วยเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับขีดความสามารถหลักโดยรวมในระดับมากที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1. ด้านความเข้าใจในงานที่ทำ พนักงานเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่ รวมถึงลักษณะงานที่ทำอยู่ ส่วนใหญ่สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จด้วยตัวเอง สามารถเข้าใจขั้นตอนการทำงาน แต่ควรปรับปรุง ลักษณะงานที่ทำอยู่ให้ตรงต่อความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้ตรงตามความรู้ความสามารถ ตรงตามความถนัด ซึ่งจะส่งผลให้เพิ่มคุณภาพของงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์กรมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานมีความเหมาะสมกับงาน และเพียงพอต่อการทำงาน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ที่ทันสมัยไม่ตกรุ่น ระบบความปลอดภัยในการเข้า-ออกอาคาร แต่ควรปรับปรุงสถานที่ในการทำงานให้มีความเหมาะสม และมีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิที่เหมาะสมทำงาน เช่น อุณหภูมิในที่ทำงานสูงเกินไป พนักงานมีอาการหนาวจนเกินการเจ็บป่วยได้

3. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในที่ทำงาน มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกันจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษาด้านการทำงานได้ เมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัทที่เท่าเทียมกันกับพนักงานทุกคน ควรจัดอบรมพนักงานให้เข้าใจและทราบถึงกฎระเบียบของบริษัท

4. ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน บริษัทได้ให้โอกาสในการศึกษาต่อ อบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยงานงานที่อยู่มีความท้าทายและกระตุ้นความต้องการอยากทำงาน และมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า ได้มีโอกาสเรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบ องค์กรควรตระหนักถึงความยุติธรรมในการ

พิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง ขึ้น โดยนำผลของการปฏิบัติงาน คุณภาพของงานที่สามารถประเมินและวัดได้จริง อย่างลดข้อคัดค้านโต้แย้งของพนักงาน

5. ด้านขวัญกำลังใจในการทำงาน พนักงานมีความเชื่อมั่นในบริษัท และได้รับสวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้มีมากกว่ากฎหมายแรงงานกำหนด พนักงานได้รับค่าตอบแทน หรือเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับ ความรู้ และความสามารถ บริษัทได้จัดให้มีสถานที่พักผ่อนให้กับพนักงานไว้อย่างเพียงพอ เช่น ฟิตเนส มุม พักผ่อนของพนักงานอย่างสะอาด สวยงามและเพียงพอ และควรปรับปรุงค่าตอบแทน เงินเดือน หรือเงินพิเศษ ประจำปีอย่างเหมาะสม เช่น โบนัส ผลประโยชน์ค่าตอบแทนยอดเยี่ยม

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยที่ใช้กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เขตสีลมและเขต บางรัก กรุงเทพมหานครเท่านั้น เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลของการทำงานพนักงานบริษัทประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น ต้องทำการวิจัยในพื้นที่ที่กว้างขวางมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยขยายไปถึงความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงาน เพราะในเรื่องเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกัน ชีวิตได้และสามารถนำมาอธิบายแนวทางในการวางแผนการทำงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### เอกสารอ้างอิง

- ชุดิภาส ชนะจิตต์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธนบุรี).
- ธนพล แสงจันทร์ และวิโรจน์ เจริญลักษณ์. (2556). อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 6(3), 395-412.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- มณฑา พิทักษ์. (2554). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา)
- วิกรม อัครวิกุล. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานและผลของความรู้สึกมั่นคงใน การทำงาน ที่มีต่อความทุ่มเทให้กับงานและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทเงินทุน หลักทรัพย์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ณัดกิจ จันกิเสน. (2562). เกิดอะไรขึ้น ‘ธุรกิจประกันชีวิต’ ปี 2562 อาจหดตัวลงในรอบ 10 ปี. สืบค้นจาก <https://thestandard.co/life-insurance-business-2562/>
- ภัสส์ศา นวนชานาย. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช, ปริญญา ลักขิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุค ใหม่. กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2562). **ธุรกิจประกันชีวิต เร่งปรับรับความท้าทาย มาตรฐานบัญชีใหม่ เทคโนโลยีใหม่ และผู้เล่นรายใหม่**. สืบค้นจาก <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/KR-26092019Insurance.aspx>

สมใจ ลักษณะ. (2552). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ).

เสนาะ ตีเขาวี. (2535). **การบริหารแบบผู้นำ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Cooper, A. M. (1958). **How to supervise people**. New York: McGraw-Hill Book.

Herzberg, F. (1979). **The motivation to work** (2 nd ed). New York: John Willey & Sons.

Plowman, E., & Peterson, C. (1989). **Business organization and management**. Illinois: Irwin.

Mager, R. F., & Beach, K. M. (1967). **Developing vocational instruction**. Belmont, CA: David S. Lake.

Second, P. F., & Backman, C. W. (1964). **Social Psychology**. New York: McGraw-Hill Book.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. Third edition. New York: Harper and Row Publication.