

5010

**ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร**

**นางสาวเสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง**

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2550

**Factors Affecting Efficiency of Employees Performance  
in Life Insurance Companies in Bangkok Metropolis**

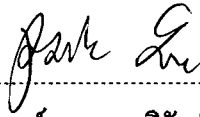
**Miss Saowarak Suwansawang**

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2007

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร  
ชื่อและนามสกุล นางสาวเสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ  
2. รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล

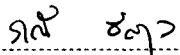
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว



..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ)

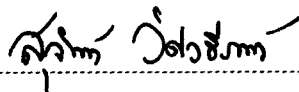


..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)



..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์  
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชา  
บริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิศวรธรรานนท์)

วันที่ 13 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2551

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

**ผู้วิจัย** นางสาวเสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ (2) รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล  
**ปีการศึกษา** 2550

### **บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะประชากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร (3) ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางการบริหารและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร (4) เสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากร คือ พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้การคำนวณ จำนวน 388 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบ่งชั้น จัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลักษณะทางการบริหาร ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานควรพิจารณาถึงลักษณะพนักงาน และลักษณะงานควรส่งเสริมด้านความร่วมมือภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีม

**คำสำคัญ** ประสิทธิภาพการทำงาน พนักงาน บริษัทประกันชีวิต

**Thesis title:** Factors Affecting Efficiency of Employees Performance in Life Insurance Companies in Bangkok Metropolis

**Researcher:** Miss Saowarak Suwansawang; **Degree:** Master of Business Administration;

**Thesis advisors:** (1) Dr. Kingporn Thongbai, Associate Professor; (2) Dr. Ranee Esichaikul, Associate Professor; **Academic year:** 2007

### ABSTRACT

The purposes of this study were to (1) study the factors affecting work efficiency of life insurance employees in Bangkok Metropolis ; (2) find relationship between characteristics and work efficiency of employees of life insurance companies in Bangkok Metropolis ; (3) find relationship between administrative characteristics and work efficiency of employees of life insurance companies in Bangkok Metropolis; and (4) propose guideline of how to improve work efficiency of employees of life insurance companies in Bangkok Metropolis.

The population was the employees of life insurance companies in Bangkok Metropolis. The sampling consisted of 388 employees using stratified random sampling. The instrument used for collecting data was questionnaires. Statistical tools employed for analysis were percentage means, standard deviation, t-test, analysis of variance and Pearson's Product Moment Correlation Efficient.

Major research findings indicated that characteristics of employees of life insurance companies including age, marital status, monthly income work experience and education at different level affected work efficiency were statistically different at the 0.05 level of significance. The administrative characteristics which were responsible task, opportunity and work progress, work environment, and relationship within organizations had related to work efficiency. Improvement of work efficiency of the employee should be considered by employee characteristics, and work characteristic should be promoted as cooperation within organization and team work.

**Keywords:** Efficiency of performance, employees, Life Insurance Companies

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสำเร็จเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อิติชัยกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่าง ใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความ กรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ คุณสุรศักดิ์ สุจิระกุล รองกรรมการผู้จัดการ คุณนพพล เบี้ยวไข่มุข ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการอาวุโส ปฏิบัติการประกันชีวิต และคุณนรภัฏ จิรชาญชัย ผู้ช่วยกรรมการ ผู้จัดการอาวุโส เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้กรุณาให้เกียรติเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความ ตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณ คุณกนกวรรณ ญาณรัตน์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และขอขอบพระคุณผู้บริหาร และพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง

มิถุนายน 2551

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญภาพ .....	ด
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาในการวิจัย .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
ข้อตกลงเบื้องต้น .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน .....	8
ธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร .....	21
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	41

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	87
สรุปการวิจัย .....	87
อภิปรายผล .....	96
ข้อเสนอแนะ .....	100
บรรณานุกรม .....	103
ภาคผนวก .....	108
ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (แบบสอบถาม) .....	109
ข ผลลัพธ์จากการตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม .....	121
ค รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ .....	129
ง หนังสือราชการ .....	133
ประวัติผู้วิจัย .....	137



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	รายชื่อบริษัทประกันชีวิต (ในประเทศไทย) ..... 24
ตารางที่ 3.1	ชื่อบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ..... 34
ตารางที่ 4.1	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การ ทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และระดับการศึกษา ..... 42
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะทางการ บริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายด้านและภาพรวม ..... 45
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะทางการ บริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ เป็นรายชื่อและภาพรวม ..... 46
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะทางการ บริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ในการทำงาน เป็นรายชื่อและภาพรวม ..... 47
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะทางการ บริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน เป็นรายชื่อและภาพรวม ..... 48
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะทางการ บริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ภายใน องค์กร เป็นรายชื่อและภาพรวม ..... 49

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายด้านและภาพรวม .....	50
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล เป็นรายข้อและภาพรวม .....	51
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ แลเทคโนโลยี เป็นรายข้อและภาพรวม .....	52
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้องรวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น เป็นรายข้อและภาพรวม .....	53
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน เป็นรายข้อและภาพรวม .....	54
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน เป็นรายด้านและภาพรวม .....	55
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน เป็นรายด้านและภาพรวม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน .....	56
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวม .....	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ .....	58
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน เป็นรายด้านและภาพรวม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน .....	59
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ในภาพรวม โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ .....	60
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ .....	60
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ .....	61
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิค ที่สะดวกขึ้น โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ .....	61
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดี ในการทำงาน โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ .....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน เป็นรายด้านและภาพรวม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน .....	63
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ในภาพรวม โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ .....	64
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ย เป็นรายคู่ .....	65
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ .....	66
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ .....	67
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึก ที่ดีในการทำงาน โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ .....	68
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การ ทำงานต่างกัน เป็นรายด้าน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน .....	69

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การ ทำงานต่างกัน ในภาพรวม โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ .....	70
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การ ทำงานต่างกัน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล โดยทดสอบคะแนน เฉลี่ยเป็นรายคู่ .....	70
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การ ทำงานต่างกัน ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ .....	71
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์การ ทำงานต่างกัน ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงาน มีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ .....	71
ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานที่ รับผิดชอบต่างกัน เป็นรายด้านและภาพรวม โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวน .....	73
ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เป็นรายด้านและภาพรวม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน .....	74
ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวม โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ .....	75

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่.....	76
ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการ ทำงาน โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่.....	76
ตารางที่ 4.38 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่รับผิดชอบกับประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายด้านและภาพรวม .....	77
ตารางที่ 4.39 ความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายด้านและภาพรวม .....	78
ตารางที่ 4.40 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับ ประสิทธิภาพการงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายด้าน และภาพรวม .....	79
ตารางที่ 4.41 ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ภายในองค์กรกับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายด้านและภาพรวม .....	80
ตารางที่ 4.42 จำนวนคำร้องละและลำดับที่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร .....	81

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบต่างๆ ที่จะนำไปสู่ผลที่มีประสิทธิภาพ .....	18
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานภายในบริษัทประกันชีวิต .....	27

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาในการวิจัย

ทรัพยากรทางการบริหาร ทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการบริหารการจัดการ (Management) “ทรัพยากรมนุษย์” หรือพนักงานทุกคนในองค์กรนั่นเอง ถือเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีคุณค่าที่สุดในองค์กร พนักงานในองค์กรเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจต่างๆ ขององค์กรนั้นๆ เพื่อที่จะให้องค์การนั้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ องค์กรที่ประสบความสำเร็จได้ก็เนื่องจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรเป็นสำคัญ และถ้าหากพนักงานในองค์กรขาดประสิทธิภาพ ขาดความรู้ความสามารถขาดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีความรักความผูกพันกับองค์กร อาจก่อให้เกิดปัญหาตามมา อาทิ เช่น การทำงานของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่องค์กรต้องการ เกิดการโยกย้าย ทำให้เปลี่ยนงานบ่อย อัตราการเข้าออกของพนักงานค่อนข้างสูง ซึ่งอาจทำให้องค์การนั้นกลายเป็นองค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จในที่สุด ในทางกลับกัน ถ้าองค์กรที่มีพนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความมานะอดสาหะต่อการทำงาน มีความผูกพันกับองค์กรแล้ว ก็จะทำให้โอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่องค์กรต้องการย่อมมีมากขึ้น ([http://www.hrtothai.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=664&Itemid=160](http://www.hrtothai.com/index.php?option=com_content&task=view&id=664&Itemid=160))

บริษัทประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เป็นการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลด้วยการสร้างหลักประกัน ความมั่นคงทางการเงินให้กับบุคคล ครอบครัว และองค์กรธุรกิจการค้าและการลงทุนต่างๆ ซึ่งในปัจจุบันบริษัทประกันชีวิตขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และบริษัทประกันชีวิตต่างๆ ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากความผันผวนทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนเทคโนโลยี ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายใต้เครือข่ายการสื่อสารไร้พรมแดน ในกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ให้ต้องปรับตัวในหลายๆ ด้าน เพื่อให้สามารถอยู่รอดและเติบโตก้าวหน้าไปได้ หรือการที่องค์กรต่างๆ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการเตรียมความพร้อมอย่างมีประสิทธิภาพในการเผชิญหน้าและรับมือกับปัญหาต่างๆ เพื่อให้้องค์การสามารถดำรงอยู่ในสภาพแวดล้อมที่



เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาในภาพรวมของธุรกิจประกันชีวิตประเทศไทยในปัจจุบันซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 24 บริษัท พบว่า ธุรกิจประกันชีวิตของประเทศไทยมีสินทรัพย์รวมกว่าหกแสนล้านบาท เป็นสินทรัพย์ลงทุน (Investment Asset) ประมาณร้อยละ 90 โดยมีเบี้ยประกันภัยรับ 166,830 ล้านบาท ซึ่งสัดส่วนเบี้ยประกันภัยรับต่อระดับ GDP อยู่ที่ร้อยละ 2.35 โดยแนวโน้มเบี้ยประกันภัยรับมีมูลค่าเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต นอกจากนี้หากเทียบจำนวนประชากรไทยในปี 2550 (<http://www.fpo.go.th/FSEG/Source/Article/Article61.htm>) ที่คาดว่าจะมีอยู่ราว 63.4 ล้านคน ตามข้อมูลของกรมการปกครอง กับจำนวนกรรมธรรม์ทั้งหมด 14.6 ล้านกรรมธรรม์ จะทำให้สัดส่วนการถือครองกรรมธรรม์ของประเทศไทย อยู่ที่ 23.07% โดยในส่วนของธุรกิจประกันชีวิต ประเทศไทยยังมีอัตราส่วนเบี้ยประกันต่อ GDP สูงกว่าจีน และฟิลิปปินส์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.8% และ 0.9% (<http://www.iprbthai.org/new/news/news.aspx?NewsID=4397>)

เบี้ยประกันภัยรับได้มาจากการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทอย่างสำคัญสำหรับธุรกิจประกันชีวิต หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ผู้ที่ก่อให้เกิดธุรกิจประกันชีวิตนั่นเอง และการที่จะบริหารงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จำต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรภายในองค์กร ที่จะเสียสละ อุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ทำงานอย่างตั้งใจ มีความกระตือรือร้น และมีความอดทนพยายาม ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น พนักงานที่รับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานจะมีความรู้สึกที่เป็นบวกในการปฏิบัติงาน หรือทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะค้นหาระบบที่จะเพิ่มทักษะ และพยายามที่จะทำงาน โดยใช้ทักษะให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

ด้วยเหตุที่ว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานนั้นจะส่งผลถึงการปฏิบัติงานของบุคลากร จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพียงใด และปัจจัยใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง สนับสนุน ให้มีการจัดการบุคลากร และการเพิ่มศักยภาพในการทำงานต่อไป และจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้มาใช้ในการพัฒนางานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้มีความตั้งใจ ทุ่มเทกำลังกาย และกำลังใจ นอกจากนี้ยังสามารถทำให้องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรได้ยาวนานที่สุด และปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนา และการบริหารงานขององค์กรต่อไป ยังผลต่อการบริหารธุรกิจในอนาคตต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ

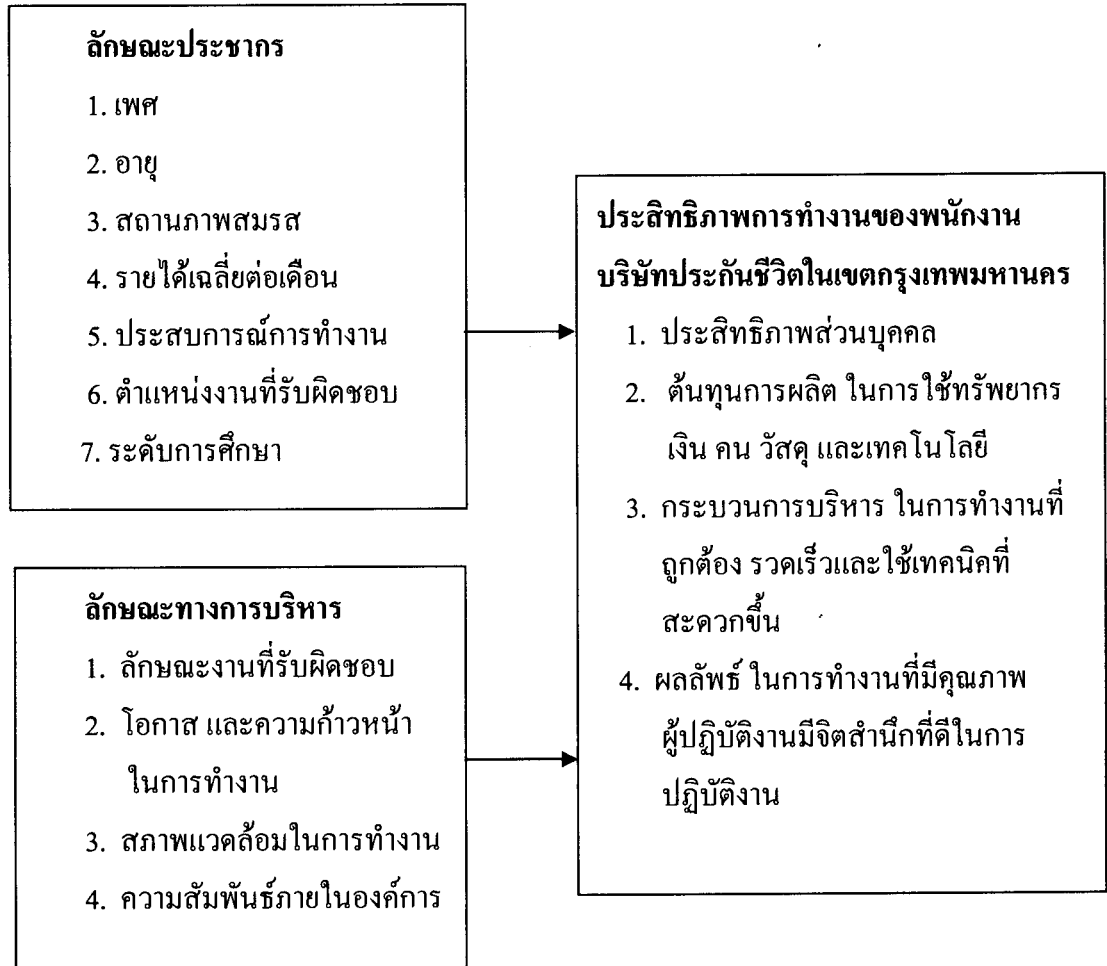
- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะประชากรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางการบริหารกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดตามทฤษฎี ผลการศึกษา และผลงานวิจัยที่ผ่านมา ดังแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1.1

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ปัจจัยประชากรของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะประชากรต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยทางการบริหารพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการรับรู้ลักษณะทางการบริหารต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

#### 5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 **ด้านเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย

5.1.1 **ลักษณะประชากร** ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และระดับการศึกษา

5.1.2 **ลักษณะทางการบริหาร จากปัจจัย 4 ด้าน** ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร

5.1.3 **ประสิทธิภาพการทำงาน** โดยศึกษาผลลัพธ์ 4 ด้านที่ได้จากการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุและเทคโนโลยี ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น และด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน

#### 5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.2.1 **ประชากร** คือ พนักงานบริษัทประกันชีวิตทั้ง 24 บริษัท จำนวน 12,683 คน

5.2.2 **กลุ่มตัวอย่าง** คือ พนักงานบริษัทประกันชีวิตทั้ง 24 บริษัท ในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 388 คน

5.3 **สถานที่และระยะเวลาที่ใช้ศึกษา** คือ กรุงเทพมหานคร และระหว่างเดือน กรกฎาคม 2550 ถึงเดือน มิถุนายน 2551 รวมระยะเวลา 12 เดือน

## 6. ข้อตกลงเบื้องต้น

การวัดปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน วัดจากความคิดเห็นของพนักงาน และจากแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 **บริษัทประกันชีวิต** หมายถึง บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 24 บริษัท ที่ทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมเงินที่เกิดจากการเฉลี่ยภัยเนื่องจากการเสียชีวิตที่เกิดขึ้นก่อนเวลาอันสมควรของคนกลุ่มหนึ่งที่รวมตัวกัน โดยบริษัทประกันชีวิตนำเงินไปลงทุนเพื่อทำหน้าที่ชดใช้ความสูญเสียเนื่องจากการเสียชีวิตของคนกลุ่มนี้

7.2 **พนักงาน** หมายถึง พนักงานของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 24 บริษัท ที่ทำงานเต็มเวลา ในที่นี้ศึกษาลักษณะประชากร และลักษณะทางการบริหารขององค์กร

7.3 **ประสิทธิภาพการทำงาน** หมายถึง เป็นระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุและเทคโนโลยี ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกรวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น และด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน

7.4 **ปัจจัยที่มีผล** หมายถึง สิ่งที่มีผลกระตุ้นให้พนักงานของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 24 บริษัท มีความรู้สึกที่เป็นบวกในการปฏิบัติงาน หรือทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็น

7.4.1 **ลักษณะประชากร** หมายถึง ลักษณะกลุ่มของสิ่งต่าง ๆ ที่สมาชิกทุกหน่วยของสิ่งนั้น เป็นกลุ่มเป้าหมายที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และระดับการศึกษา

7.4.2 **การรับรู้ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต** ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 24 บริษัท ที่มีต่อลักษณะทางการบริหาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร

## 8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแนวทางในการดำเนินงานของบริษัทประกันชีวิตให้ บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

8.2 ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แล้ว นำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่ พนักงานบริษัทประกันชีวิตเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

8.3 ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์และแนวทางสำหรับผู้สนใจในการศึกษาค้นคว้า หรือขยายผลต่อไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปกำหนดเป็นกรอบแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
2. ธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

##### 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency)

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงแนวคิดของ ประสิทธิภาพในการทำงาน ไว้หลายประการ โดยเน้นถึงเรื่องการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อผลการปฏิบัติดี แสดงว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็ต่ำ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2526: 504) ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน

พจนานุกรม (The New Hamlyn Encyclopedic World Dictionary: 1971) ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความพอเหมาะในการปฏิบัติงาน หรือผลของการปฏิบัติงาน มีและใช้ความรู้ ทักษะ ความอดสาหะ สมรรถนะขีดความสามารถ

ปราณี กิติมา และมังกร เต็มทิง (2546: 161) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสำเร็จใน 3 กรณี คือ (1) ใช้คนเท่าเดิมทำงานให้ได้ปริมาณมากขึ้น (2) งานเท่าเดิมแต่ใช้จำนวนคนให้น้อยลง และ(3) คุณภาพของงานต้องดีเท่าเดิมหรือดีกว่า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542: 225) ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการจัดการ คือ ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดประสิทธิภาพวัดจากอัตราส่วนระหว่าง ปัจจัยนำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) ประสิทธิภาพจะคำนึงถึงต้นทุนต่ำสุดสำหรับทรัพยากรต่ำสุด (Doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ทรัพยากรที่ใช้ (Resource) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด
2. ด้านการโฆษณา หมายถึง ประสิทธิภาพในการวางแผนสื่อที่เสียค่าใช้จ่ายต่ำสุดที่สามารถใช้ทรัพยากรสื่อที่กำหนดไว้
3. ด้านการผลิตหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลผลิตที่แท้จริงหารด้วยผลผลิตมาตรฐาน

วิกิพีเดีย (<http://th.wikipedia.org/wiki/>) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ ไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการ ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะ เป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millet 1954 อ้างถึงใน ขวัญใจ มีทิพย์ 2543: 28) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction and Benefit Produced)

วูส (Vause 1997: 139-159) กล่าวว่า สามารถนิยามประสิทธิภาพของบริษัทได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตของผลิตภัณฑ์หรือบริการ กับปัจจัยนำเข้าของทรัพยากรอันจำเป็นในการผลิตนั้น ความรับผิดชอบหลักของฝ่ายจัดการ ก็คือ ใช้ทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรสิ่งของทางกายภาพ และทรัพยากรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ฟอรร่า และเดบบี้ (Flora and Debbie 1996: 131) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่ว ชำนาญในการใช้ทรัพยากร (แรงงาน เครื่องจักร วัตถุดิบ) การเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพกับต้นทุน เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับอย่างดี นั่นคือ ผลิตสินค้าได้คุณภาพ ในวิธีที่ดีที่สุด เวลาสั้นที่สุด ประสิทธิภาพต้นทุนดีที่สุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ เป็นระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด



## 1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สำหรับแนวความคิดในเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัย ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัย ต่างๆ ที่น่าสนใจดังนี้

**1.2.1 ปัจจัยลักษณะประชากร** ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ เหลือต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และระดับการศึกษา

ชาโรณี จันทรแสงศรี (2540) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยสภาพภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม คือ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง รายได้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เรืองอุไร ช่วยชู (2540) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดปทุมธานี พบว่า อายุ ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง อาชีพ การประสานงาน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน

ประคิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์ (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติ งานของคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท : ศึกษาเฉพาะกรณีกิ่งอำเภอถือ อำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแวดล้อม คือ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ใน กสศ. ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ กสศ. การประสาน งานภายใน กสศ. การได้รับการฝึกอบรมและกิจกรรมร่วมในตำบล มีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล

ดวงเดือน พันธมนาวิน (2543: 2-17) กล่าวว่า ปัจจัยเชิงเหตุที่มีอิทธิพลต่อ การพัฒนาบุคลากรในองค์การเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรมีคุณภาพ ชีวิต สรุปได้ดังนี้ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะทางกาย อายุ เพศ วัย การศึกษา บุคลิกภาพ ความถนัด สติปัญญาความเฉลียวฉลาด ความรู้และประสบการณ์ สุขภาพกายและสุขภาพจิต ฯลฯ (2) ปัจจัยด้านสถานการณ์ ได้แก่ วิธีการทำงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ (3) ปัจจัยด้านจิตลักษณะ แบ่งเป็น จิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมตน เหตุผลเชิงจริยธรรม และความเชื่อ อำนาจตน จิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ทศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมที่มี ต่อการทำงานและสถานการณ์แวดล้อมทั่วไป ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าว ปัจจัยลักษณะประชากร ของพนักงานบริษัท ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เหลือต่อ

เดือน ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และระดับการศึกษาจึงน่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

**1.2.2 ปัจจัยลักษณะทางการบริหาร** ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับแนวความคิดปัจจัยลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานนั้นมี นักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่างๆ ที่น่าสนใจ ประกอบด้วย

1) ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

มีผู้ให้ความหมายและนิยามไว้ดังนี้

เสนาะ ดิยาว (2543: 251) กล่าวว่า ลักษณะงานที่ทำมีความหมายทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ภาคภูมิใจ

วรรณพร พิงชัยประเสริฐ ([http://classweb.tu.ac.th/classes/492/2010000-p-po453-0-0800/public/1\\_Job\\_analysis\\_%C7%C3%C3%B3%BE%C3.ppt#2](http://classweb.tu.ac.th/classes/492/2010000-p-po453-0-0800/public/1_Job_analysis_%C7%C3%C3%B3%BE%C3.ppt#2)) กล่าวว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบ เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ในการรายงาน สภาพการทำงาน และความรับผิดชอบในการบังคับบัญชาของงานใดงานหนึ่ง หรือได้รับมอบหมายงานว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้าง หน้าที่หลัก หน้าที่รอง และความสัมพันธ์กับสายงานอื่นๆ ภายใต้มาตรฐานการปฏิบัติงานที่พนักงานจะต้องปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยการประเมินคุณลักษณะการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 6 ประการ ได้แก่

1. การวางแผนและการจัดระบบงาน (ความมีวิสัยทัศน์ ความสามารถในการคาดการณ์ กำหนดเป้าหมายและวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสม)
2. ความรับผิดชอบ (การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเต็มใจ มุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จลุล่วง และยอมรับผลที่เกิดจากการทำงาน)
3. ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ความรอบรู้ในงาน เข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง สามารถคิด วิเคราะห์ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน)
4. ความอดุสาหะ (ความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา)
5. การรักษาวินัย (การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ และประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดี เคารพกฎระเบียบต่างๆ)
6. การปฏิบัติตนเหมาะสมกับหน้าที่ (การปฏิบัติตนอยู่ในกรอบจรรยาบรรณ และค่านิยมของหน่วยงาน)

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานที่มีนโยบาย เป้าหมายและขอบเขตงานที่ชัดเจน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้อง มีความต่อเนื่อง และมีมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกรู้ว่า ได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมคุ้มค่ากับเวลาที่ได้ทุ่มเท เกิดความพึงพอใจและภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วม ส่งผลให้มีความตั้งใจและตั้งใจปฏิบัติงาน

## 2) โอกาส และความก้าวหน้าในการทำงาน

เสนาะ ตีเยาว์ (2543: 196) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น หมายถึง การมีตำแหน่งงานที่สำคัญ ทำให้มีอำนาจมากขึ้น มีความเป็นอิสระที่จะทำงาน ถูกควบคุม น้อยลง และสถานที่ทำงานดีกว่าเดิม การเลื่อนตำแหน่งเป็นที่ต้องการของทุกคน และเป็นทางหนึ่งที่แสดงถึงความก้าวหน้า และเป็นความสำเร็จในการทำงาน สังคมถือเอาการเลื่อนตำแหน่งแสดงฐานะบุคคล

เชี่ยวบุญย์ ทิชนพงษ์ (2541: 13) กล่าวว่า องค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ฮอลล์เลอร์ บี กิลเมอร์ (Haller B. Gilmer 1997 อ้างถึงใน ณรงค์ ทองไพโรจน์ 2542: 7) กล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน คือ การมีโอกาสดำเนินการงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเพศชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

วาร์เรน คับบลิว เบอร์กี้ และวาร์เรน เฮท สมิทซ์ (Warren W. Burke and Warren H. Schmidt 1971 อ้างถึงใน จูดีตา ศรีมงคล 2540: 31) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ โดยใช้ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะเน้นวิธีประสานความต้องการความ ก้าวหน้าของบุคคลเข้ากับความต้องการความสำเร็จขององค์การ

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรในหน่วยงานได้รับเลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้นหรือสูงขึ้นกว่าเดิม การได้รับชื่อเสียง เกียรติยศ รวมถึงการมีโอกาสดำเนินการ อบรม สัมมนา ศึกษาดูงานหรือศึกษาต่อ เพิ่มพูนวิทยฐานะ และวุฒิสูงขึ้น เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

คูเปอร์ (Coopur 1958: 31-33 อ้างถึงใน กิติมา ปรีดีคิลก 2529: 321) กล่าวว่า อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน สภาพการทำงานที่ดีและสถานที่ที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับองค์การและความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์การด้วย

สมยศ นาวิการ (2536: 395-398) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่รอบงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี มีอุปกรณ์ทันสมัย พนักงานอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย พนักงานอาจไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ธัญญา ผลอนันต์ (2547: 74) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญที่จะกระทบกับความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงานโดยตรง พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพราะต้องการความสะดวกสบายทางร่างกาย นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานยังมีผลกระทบต่อชีวิตนอกเวลาทำงานของพนักงานด้วย เช่น ถ้าทำงานในสถานที่มืดสลัวนานๆ หรือมีเสียงก้องตลอดเวลา ก็อาจทำให้ตาหรือหูเสียไปในอนาคตได้ ด้วย ดังนั้นหากสภาพแวดล้อมไม่เป็นไปตามความคาดหวังของพนักงาน ความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของพนักงานก็ย่อมจะลดลงเป็นธรรมดา

เสนาะ ดิยาวี (2543: 251) กล่าวว่า บุคลากรในองค์การนอกจากมีความต้องการด้านต่างๆ แล้ว ยังมีความต้องการสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย มีความสะดวกสบาย หรุษรา เพื่อแสดงถึงสัญลักษณ์ของอำนาจหรือความสำคัญของตนเองเป็นสำคัญ

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การจัดสรรสถานที่ทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน เพื่อความคล่องตัวทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาขอรับบริการ หากองค์การมีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้บุคลากรในองค์การกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบาย อยากทำงาน ขยันทำงาน และมีความมั่นคงในการทำงาน

### 4) ความสัมพันธ์ภายในองค์การ

บุคลากรในบริษัทประกันชีวิต ประกอบด้วย ผู้บริหาร และพนักงาน บุคลากรเหล่านี้มีอารมณ์ ความสนใจ ความต้องการที่แตกต่างกันถึงแม้ว่าบริษัทประกันชีวิตจะมีสายงานบังคับบัญชา แบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งก็ตาม แต่สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งก็คือความเข้าใจ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในบริษัทประกันชีวิต เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น

เสถียร เหลืองอร่าม (2543: 149) กล่าวว่า เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน จะช่วยสร้างความเจริญมั่นคงให้กับหน่วยงาน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานควรมีการวางแผนเป็นสำคัญ คือการสร้างความเข้าใจในตัวตน การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การใช้สิ่งจูงใจ การประสานข้อขัดแย้งในหน่วยงาน การใช้ความเป็นกันเอง การใช้สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน และ โอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสมของงาน โดยใช้ระบบคุณธรรม

พสุ เดชะรินทร์ (<http://www.pasuonline.net/webboard/index.php?>) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระหว่างพนักงานด้วยกันเอง หรือหัวหน้างานกับลูกน้อง รวมไปถึงจนถึงความสัมพันธ์กับองค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นการทำงานของคนในองค์กร ที่มีหรือไม่มี การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน องค์กรทางธุรกิจจะสามารถประสบความสำเร็จได้นั้น ไม่ใช่เพียงแค่สินค้าและบริการ แต่ต้องมาจากความร่วมมือร่วมใจของคนในองค์กร การจัดการสร้างความผูกพันระหว่างคนกับองค์กร

Web Site <http://trainer.is.in.th/?md=news&ma=show&id=1> ได้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) ไว้ว่าหมายถึง มนุษย์สัมพันธ์เป็นทั้งศาสตร์ทั้งศิลปะ ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีของบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ นับถือความจงรักภักดี ความร่วมมือ นักสุขภาพจิตให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ไว้ว่า “คือการอยู่ร่วมกับคนอื่นด้วยความสุข” เหตุที่ต้องศึกษามนุษย์สัมพันธ์ เนื่องจากคนสำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรการบริหาร ผู้บริหารจะละเลยหรือไม่สนใจผู้ปฏิบัติงานไม่ได้เลย และจะต้องมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันเพื่อผลงานอันมีประสิทธิภาพขององค์กร หัวหน้างานทำงาน โดยผ่านคนอื่น จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ ศึกษา เพื่อให้รู้จักและเข้าใจในความรู้สึก ต้องรู้ธรรมชาติของพฤติกรรมมนุษย์ เพื่อสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในองค์กร มิตรภาพในกลุ่มผู้บริหารควรตระหนักถึงการสร้างความสามัคคี หรือสัมพันธ์ภาพอันดีให้เกิดขึ้น ในกลุ่มผู้ปฏิบัติ เช่น จัดฝึกอบรม การจัดกิจกรรมร่วม การทำงานเป็นทีม ฯลฯ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานกันอย่างราบรื่น ลดและขจัดความขัดแย้งในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในผลงานร่วมของหน่วยงานและองค์กร

จินดารัตน์ สุจนคร (2545: 34) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญ ในการบริหารองค์กร เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก นำไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับจุดประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ผู้บริหารต้องใช้การติดต่อสื่อสารในการสร้างและรักษา

ความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น สร้างความเข้าใจในความต้องการของพนักงานเพื่อสร้างบรรยากาศ  
 จูงใจในการทำงาน รวมทั้งช่วยให้สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อช่วยให้อ  
 องค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร หมายถึง บุคคลที่เป็น  
 สมาชิกร่วมบริษัทประกันชีวิตสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้โดยมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความ  
 คำนึงถึง สนับสนุน เป็นมิตร มีความรัก ความสามัคคี รวมทั้งการเสียสละช่วยเหลือกันในการ  
 ปฏิบัติงาน เนื่องจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความสุขใจ จึง  
 เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

### 1.3 การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

ความสำเร็จสูงสุดขององค์กรเกิดขึ้นได้ด้วยการพัฒนาหลายๆ ปัจจัยประกอบ  
 ขององค์กร ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยความรู้ ความ  
 สามารถ ความเข้าใจ ความพร้อมในการทำงานร่วมกัน สร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพ ตลอดจน  
 ความผูกพันในความรู้สึกร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้า  
 ยิ่งๆ ขึ้น (<http://www.trainer.in.th/directory/view.php?listingID=46>) สำหรับแนวความคิดที่สำคัญ  
 ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานนั้นมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัย  
 ต่างๆ ได้ 4 ด้าน ได้แก่

#### 1.3.1 ประสิทธิภาพส่วนบุคคล

สมใจ สวดยสม (2542: 45) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของ  
 บุคลากรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน นอกจากนั้นยังมี  
 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ  
 บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติ งานอย่างเต็มความสามารถ สามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้าง  
 ผลงาน ได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลา  
 น้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพ  
 และปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ และประสิทธิภาพมี  
 2 ระดับ คือ ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิภาพขององค์กร

ประสิทธิภาพขององค์กรและบุคลากรขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4  
 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพ  
 เศรษฐกิจของ สังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินและการธนาคาร  
 กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เป็นต้น

2. สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วัฒนธรรม และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานในองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร

โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญต่อไปนี้ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยมการมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน ความสามารถในการสำรวจตนเองความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4. กระบวนการขององค์การ เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบ ด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์การคือการดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์การ การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ซงชัย สันติวงษ์ (2546: 265 – 266) กล่าวว่า การค้นพบชนิดของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์งานเป็นจำนวนมากโดย กาเย่ (Gagne) ได้ค้นพบข้อแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Performance) ไว้ 8 ชนิด ซึ่งเมเยอร์และบีช (Mager and Beach) ได้มาสรุปรวมให้เข้าเป็น 5 ชนิดของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ คือ ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว (Discrimination) การวิเคราะห์ปัญหา (Problem Solving) จำเรื่องที่ผ่านมา (Recall) การตัดแปลงปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ (Manipulation) และการพูด (Speech)

ไรอัน และสมิทซ์ (Ryan and Smith 1954 : 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวก กับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานเต็มความสามารถโดยอาศัยสมรรถนะของตนเอง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ เจตคติ ด้านบวก มีการตั้งเป้าหมายและยึดหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### 1.3.2 ต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538: 2) กล่าวว่า ประสิทธิภาพมีความหมายรวมถึง ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร ด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงาน ที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

เอลมอร์ ปีเตอร์สันและอี กลอวินอร์ พลอแมน (Elmore Peterson and E. Grovenor Plowman 1953 อ้างถึงใน สว่าง จวีวรรณ 2536: 12-16) ได้กล่าวถึงความหมายของ คำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุน ในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิต และการดำเนินทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อค้ำประกันถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่างคือ ต้นทุน(Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี หมายถึง การบรรลุนิติประหัตทรัพยากรหรือค่าใช้จ่าย ในการ ทำงานเป็นการช่วยให้ห้องค์การบรรลุเป้าหมาย

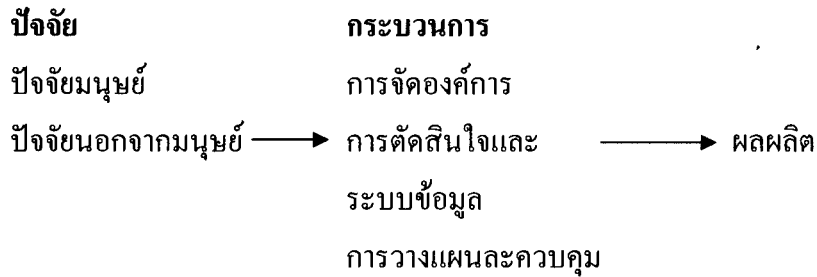
### 1.3.3 กระบวนการบริหาร ในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น

สมใจ สวขสม (2542: 43) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและ กระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการ ดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการ ลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้ เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็นรวม



ถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงเวลา และมีคุณภาพ

สมใจ สวดยสม (2542: 44 - 45) กล่าวว่า กรอบแนวคิดขององค์ประกอบ การดำเนินงานองค์การที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของการผลิตนั้น มีดังนี้



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบต่างๆ ที่จะนำไปสู่ผลที่มีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบด้านปัจจัย (Input) ประกอบด้วย (1) ปัจจัยมนุษย์ (Human) ได้แก่ กำลังคน ความสามารถ พลัง ความต้องการ และความคาดหวัง (2) ปัจจัยนอกจากมนุษย์ (Nonhuman) ได้แก่ เงินทุน เครื่องมือเครื่องจักร วัสดุ เทคนิค วิธีการ และที่ดิน

องค์ประกอบด้านกระบวนการ (Process) ประกอบด้วย (1) การจัดองค์การ ได้แก่ จัดโครงสร้าง จัดศักยภาพการปรับเปลี่ยน การวิเคราะห์ การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนด ยุทธศาสตร์ และการกำหนดกลยุทธ์ (2) การจักระบบตัดสินใจและระบบข้อมูล ได้แก่ กระบวนการตัดสินใจ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และการจักระบบสนับสนุน (3) การวางแผน และควบคุม ได้แก่ การวางแผนยุทธศาสตร์ รูปแบบการวางแผนและวิธีการที่ใช้ การวางแผนงาน โครงการ การจักระบบควบคุมและคอมพิวเตอร์ช่วยควบคุม และการบริหารบุคลากรและการ ประเมิน

องค์ประกอบด้านผลผลิต (Outputs) ได้แก่ สินค้าและบริการ ความสามารถปฏิบัติงานขององค์การ ระดับการเพิ่มผลผลิต นวัตกรรม การเติบโตและพัฒนาการ ขององค์การ ภาพพจน์ขององค์การ ความมุ่งมั่นขององค์การ แรงจูงใจขององค์การ และความพึงพอใจของบุคลากรและลูกค้า

เฮริงตัน ฮีเมอตัน (Harrington Emerson 1913 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2545: 45) เป็นที่ปรึกษาทางด้านวิศวกรรมที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency engineering) โดยเน้นการ

จัดสรรทรัพยากรและขจัดความสูญเปล่าโดยยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's structure and its goals) กล่าวคือ

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการ เพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่างๆ
5. ความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, immediate, accurate and permanent records)
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard-practice instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการบริหาร ในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น หมายถึง การจัดการให้ทรัพยากรทั้งหลายทำงานประสานกันเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการที่ประสงค์

### 1.3.4 ผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน

ทิวาดี เมฆสวรรค์ (2541: 1-5) กล่าวว่า การทำงานให้มีประสิทธิภาพ ควรยึดหลักในการปฏิบัติงาน ดังนี้ (1) หลักคุณธรรม ผู้ที่เป็นหัวหน้างานจะต้องบริหารงานบนหลักคุณธรรม คือ มีความเมตตา ยุติธรรม และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยใช้หลักคุณธรรมเป็นตัวนำในการตัดสินใจ การดำเนินการต่างๆ ต้องให้อยู่บนพื้นฐานของหลักคุณธรรม (2) การมีส่วนร่วมเป็นหลักพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงานของทุกองค์การ (3) ความซื่อสัตย์ สุจริต และความซื่อตรง เริ่มต้นจากซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น และต่องาน ถ้าซื่อสัตย์ต่องานและแล้วก็เป็นคนที่มีอุดมการณ์ ปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา รวมถึงการตรงต่อเวลา ตรงต่อคำมั่นสัญญา และมีความจริงใจ (4) ยึดมั่นในหลักการและเหตุผล ได้แก่ หลักความเป็นกลาง ต้องยึดมั่นในหลักการที่ถูกต้องไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา มีเหตุผลในการดำเนินการ ขอมเสียเวลาในการชี้แจงต่อบุคคลอื่นให้เข้าใจหลักการและเหตุผลที่ถูกต้อง (5) จงรักภักดีและกตัญญูต่อสถาบันและประเทศชาติ เป็นศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และการยอมรับนับถือ (6) ความสามารถในการเทคนิคและวิชาการของงานที่ทำ การนำหลักบางอย่างที่เกี่ยวกับงานนั้นๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดผลดี (7) ความสามารถในการคิด สมองของมนุษย์นั้นยิ่งใช้มากก็ยิ่งมีศักยภาพมากขึ้น สามารถพัฒนาได้ จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องหนึ่งถึงอีกเรื่องหนึ่งได้ (8) ความสามารถในการสื่อความ ทั้งการพูดและการเขียน ได้แก่ การพูดต่อหน้าสาธารณชน การเขียนรายงานการประชุม และ (9) ความสามารถในการสร้างและประสานความสัมพันธ์ที่ดีที่เป็นประโยชน์อย่างยั่งยืนกับสังคม ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ความสามารถในการสร้างสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์หรือสร้างสิ่งเก่าให้ดีขึ้น

เซอร์เบิร์ต เอ. ซามอน (Herbert A. Simon 1960 อ้างถึงใน ขวัญใจ มีทิพย์ 2543: 28) ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพคล้ายคลึงกับที่ Millet ให้ไว้ กล่าวคือ การพิจารณาว่างานที่มีประสิทธิภาพ สูงสุดนั้น ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการองค์การของรัฐ ก็ต้องนำมาบวกด้วยความพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ไมค์ วูดโคท (Mike Woodcoch 1989: 116) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีแสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า “Building blocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear objective and agreed goal) ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and confrontation) การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and trust) ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and conflict) การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น วิธีแก้ความขัดแย้ง กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound working and decision) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) การพัฒนาตนเอง (Individual development) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound inter - group relation) การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced) และการติดต่อสื่อสารที่ดี (Good communication)

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลทำงานคล่องแคล่ว ชำนาญ ใช้ทรัพยากรที่ประหยัด สิ้นเปลืองต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

ดังนั้นจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาและพิจารณาแล้วว่าสามารถใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดทางด้านตัวแปรตามและใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้วิจัยได้ เพื่อเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน โดยใช้ตัวชี้วัดจากแง่มุมของผลลัพธ์ในด้านต่างๆ และประเมินผลจากความคิดเห็นของพนักงานและผู้บริหาร 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุและเทคโนโลยี ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น และด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน

## 2. ธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

### 2.1 ลักษณะโดยทั่วไปของธุรกิจประกันชีวิต

การประกันชีวิต มีหลายความหมายดังนี้คือ (1) การประกันชีวิต หมายถึง การประกันลมหายใจ คือคนเราทำประกันชีวิตไว้กับบริษัทประกันชีวิต เกิดตายไปคือไม่หายใจ ก็ให้ทางบริษัทประกันชีวิตจ่ายเงินให้กับภรรยาหรือบุตรของคนที่ทำประกันชีวิต ซึ่งเรียกว่า “ผู้เอาประกัน” (2) การประกันชีวิต หมายถึง การทดแทนการสูญเสียงานได้ ตัวอย่างเช่น ครอบครัวหนึ่ง

สามีทำการประกันชีวิตไว้ ใส่ชื่อภรรยาและบุตรเป็นผู้รับประโยชน์ (จะได้รับเงินจากบริษัทประกันชีวิต เมื่อผู้เอาประกันถึงแก่ความตาย) เมื่อสามีตาย ทำให้ครอบครัวขาดรายได้ บริษัทประกันชีวิตก็จ่ายเงินให้กับผู้รับประโยชน์ถือว่าเป็นการชดเชยรายได้แก่ครอบครัวนี้ (3) การประกันชีวิต หมายถึง แผนการที่คนกลุ่มหนึ่งร่วมมือกันแบ่งเบาความเดือดร้อนด้านการเงิน ที่เกิดขึ้นกับครอบครัวของบุคคลในกลุ่ม เนื่องมาจากความตายของหัวหน้าครอบครัว

ประเภทของการประกันชีวิต แยกออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ประเภทสามัญ เป็นการประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยค่อนข้างสูง ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป เหมาะสำหรับผู้ที่มีรายได้ปานกลางขึ้นไป ในการพิจารณารับประกันชีวิต อาจจะมีการตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ตรวจสอบสุขภาพ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัท และมีการชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายปี ราย 6 เดือน ราย 3 เดือน หรือรายเดือน

2. ประเภทอุตสาหกรรม เป็นการประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยต่ำ โดยทั่วไปตั้งแต่ 10,000 - 30,000 บาท เหมาะสำหรับผู้ที่มีรายได้ปานกลางถึงรายได้ต่ำ การชำระเบี้ยประกันภัยจะชำระเป็นรายเดือน และไม่มีการตรวจสอบสุขภาพ ฉะนั้นจึงมีระยะเวลาการออกคือ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตด้วยโรคภัยไข้เจ็บตามธรรมชาติ บริษัทจะไม่จ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้ แต่จะคืนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยได้ชำระมาแล้วทั้งหมด

3. ประเภทกลุ่ม เป็นการประกันชีวิตที่กรมธรรม์หนึ่งจะมีผู้เอาประกันชีวิตร่วมกันตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ส่วนมากจะเป็นกลุ่มของพนักงานบริษัท ในการพิจารณารับประกัน อาจจะมีการตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ตรวจก็ได้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัท การประกันชีวิตกลุ่มนี้ อัตราเบี้ยประกันชีวิตจะต่ำกว่าประเภทสามัญและประเภทอุตสาหกรรม

แบบของการประกันชีวิต การประกันชีวิตมีมากมายหลายแบบ แต่ละแบบจะมีลักษณะความคุ้มครองและผล ประโยชน์แตกต่างกันออกไป แบบการประกันชีวิตพื้นฐานมีอยู่ 4 แบบ คือ

1. แบบตลอดชีพเป็นการประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครองตลอดชีพ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตเมื่อใดในขณะที่กรมธรรม์มีผลบังคับ บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัย ให้แก่ผู้รับประโยชน์ วัตถุประสงค์เบื้องต้นของการประกันภัยแบบนี้เพื่อจัดหาเงินทุนสำหรับจุนเจือบุคคลที่อยู่ในความอุปการะเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต หรือเพื่อเป็นเงินทุนสำหรับการเจ็บป่วยครั้งสุดท้ายและค่าทำศพ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้ตกเป็นภาระของคนอื่น

2. แบบสะสมทรัพย์เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัย ให้แก่ผู้เอาประกัน ภัยเมื่อมีชีวิตอยู่ครบกำหนดสัญญา หรือจ่ายเงินเอาประกันภัย ให้แก่ผู้รับ ประโยชน์เมื่อผู้เอาประกัน ภัยเสียชีวิตลงภายในระยะเวลาประกันภัย การประกันชีวิตแบบสะสม

ทรัพย์เป็นการผสมของการคุ้มครองชีวิตและการออมทรัพย์ ส่วนของการออมทรัพย์ คือส่วนที่ผู้เอาประกันภัยได้รับคืนเมื่อสัญญาครบกำหนด

3. แบบชั่วระยะเวลาเป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตในระยะเวลาประกันภัย วัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครอง การเสียชีวิตก่อนวัยอันสมควร การประกันชีวิตแบบนี้ไม่มีส่วนของการออมทรัพย์ เบี้ยประกันภัยจึงต่ำกว่าแบบอื่นๆ และไม่มีเงินเหลือคืนให้หากผู้เอาประกันภัยอยู่จนครบกำหนดสัญญา

4. แบบเงินได้ประจำ เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเท่ากันอย่างสม่ำเสมอให้แก่ผู้เอาประกันภัยทุกเดือน นับแต่ผู้เอาประกันภัยเกษียณอายุ หรือมีอายุครบ 55 ปี หรือ 60 ปี เป็นต้นไป แล้วแต่เงื่อนไขในกรมธรรม์ที่กำหนดไว้ สำหรับระยะเวลาการจ่ายเงินได้ประจำนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้เอาประกันชีวิตที่จะเลือกซื้อ

## 2.2 ความเป็นมาของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย

การประกันชีวิตเริ่มเป็นที่รู้จักในเมืองไทยราวสมัยรัชกาลที่ ๕ โดยมีบริษัทต่างประเทศ เข้ามาดำเนินกิจการ และตั้งสำนักงานตัวแทนเสนอขายประกันชีวิตแบบตลอดชีพ พร้อมกับมีสมเด็จพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์ เอกอัครมหาเสนาบดี เป็นผู้ถือกรมธรรม์ฉบับแรกนั้น อาจเรียกได้ว่าการประกันชีวิตยังไม่เป็นที่นิยมมากนัก แต่หลังจากที่ได้มีการก่อตั้งกองประกันภัย สังกัดกระทรวงพาณิชย์และคมนาคมขึ้นในปี พ.ศ. ๒๔๗๒ ธุรกิจประกันชีวิตก็เริ่มเป็นที่แพร่หลาย มีบริษัทประกันชีวิตต่างชาติเข้ามาประกอบธุรกิจเป็นจำนวนมาก เมื่อเกิดสงครามโลกครั้งที่ ๒ การประกันชีวิตต้องหยุดชะงักลง บริษัทประกันชีวิตต่างชาติได้พากันปิดกิจการและขนทรัพย์สินกลับสู่ภูมิลำเนาเดิม ยังความเสียหายให้แก่ผู้เอาประกันในเมืองไทยเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้ซึ่งต่อมาในช่วงปี พ.ศ. ๒๔๘๕ อันเป็นช่วงสงครามโลกครั้งที่ ๒ จึงมีกลุ่มคนไทยและข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ของไทยในสมัยนั้น จึงได้รวมตัวกันก่อตั้งบริษัทประกันชีวิตของไทยขึ้น เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม พ.ศ. ๒๔๘๕ ภายใต้ชื่อ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด นับเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกของคนไทย การดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยปัจจุบันธุรกิจมีแนวโน้มและศักยภาพที่จะเติบโตต่อไปได้อีกจากการควบคุมโดยรัฐบาล ซึ่งตระหนักและเอาใจใส่ธุรกิจประกันชีวิต เนื่องจากเล็งเห็นว่าเป็นกิจการที่ส่งผลกระทบต่อความผาสุกของปวงชน ซึ่งรัฐพึงมีส่วนส่งเสริมและควบคุมการดำเนินงาน ในที่สุดจึงตราพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 ขึ้น เพื่อควบคุม ดูแลธุรกิจประกันชีวิต โดยเฉพาะปัจจุบันธุรกิจประกันชีวิตสังกัดอยู่ในกระทรวงการคลัง ภายใต้การกำกับและควบคุม ดูแลการดำเนินธุรกิจโดยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2550 เป็นต้นมา โดยมีบริษัทประกันชีวิตอยู่ภายใต้การควบคุมรวม 24 บริษัท

ตารางที่ 2.1 รายชื่อบริษัทประกันชีวิต (ในประเทศไทย)

ลำดับที่	ชื่อย่อ	ชื่อเต็ม (ไทย)
1	AACP	บริษัท อยูธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
2	ACE	บริษัท เอช ไลฟ์ แอสซัวร์นซ์ จำกัด
3	AIA	บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นซ์ จำกัด
4	ALife	บริษัท แอ็ควานซ์ ไลฟ์ แอสซัวร์นซ์ จำกัด
5	BLA	บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด
6	BUILife	บริษัท บางกอกสหประกันชีวิต จำกัด
7	FLA	บริษัท ฟินันซ่าประกันชีวิต จำกัด
8	GT	บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด
9	ING	บริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด
10	KTAL	บริษัท กรุงเทพ แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด
11	MAX Life	บริษัท แมกซ์ประกันชีวิต จำกัด
12	MIT	บริษัท แมนู ไลฟ์ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
13	MLI	บริษัท มิลเลีย ไลฟ์อินชัวร์นซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
14	MTL	บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
15	OLIC	บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
16	PTSL	บริษัท พรูเด็นเชียล ทีเอสไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
17	SAHA	บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด
18	SCNYL	บริษัท ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
19	SELIC	บริษัท อากเนย์ประกันชีวิต จำกัด
20	SLI	บริษัท สยามประกันชีวิต จำกัด
21	SSLI	บริษัท สยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด
22	TCLife	บริษัท ไทยคาร์ดีฟ ประกันชีวิต จำกัด
23	TLA	บริษัท ธนชาติประกันชีวิต จำกัด
24	TLI	บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด

ที่มา : สมาคมประกันชีวิตไทย The Thai Life Assurance Association (TLAA)

### 2.3 ลักษณะทางการบริหารภายในบริษัทประกันชีวิต

การบริหารภายในบริษัทประกันชีวิตได้จัดกระบวนการบริหารอย่างมีระบบการดำเนินงาน ประกอบด้วย ตัวป้อน (Input) ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน อาคารสถานที่ บรรยากาศ เป็นต้น ซึ่งเปรียบเสมือนวัตถุดิบ หรือทรัพยากรที่ใช้สำหรับป้อนเข้ากระบวนการ (Process) ซึ่งได้แก่ กระบวนการบริหารงานภายในบริษัท การจัดการงานบริการ การจัดกิจกรรมของพนักงาน ผลสุดท้ายที่ได้รับคือ ผลผลิต (Output) ของบริษัทประกันชีวิต ได้แก่ ลักษณะที่พึงประสงค์ของลูกค้า และจะมีข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ในลักษณะภาพพจน์ของบริษัทประกันชีวิต ในทัศนะของลูกค้า ในการบริหารภายในบริษัทประกันชีวิตควรพิจารณาถึงประสิทธิภาพของการจัดการวิธีทำงาน ซึ่งควรคำนึงถึงการพัฒนาด้าน ประสิทธิภาพของระบบ ลักษณะที่พึงประสงค์ของลูกค้า และภาพพจน์ที่ดีของบริษัทประกันชีวิต

ระบบการบริหารภายในบริษัทประกันชีวิตย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพปัจจุบันและปัญหาของบริษัทประกันชีวิตแต่ละบริษัท การบริหารภายในบริษัทประกันชีวิตเพื่อไปสู่เกณฑ์มาตรฐาน ควรมีการพัฒนาองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ (1) ปรัชญาแนวนโยบายของบริษัทประกันชีวิต ซึ่งถือว่าจะสามารถบอกจุดมุ่งหมายวัตถุประสงค์เป้าหมายและทิศทางการทำงานของแต่ละบริษัทประกันชีวิตได้ (2) การบริหารงานบุคลากร ซึ่งหมายถึง การจัดและดำเนินการเกี่ยวกับนโยบาย ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับบุคลากรในบริษัทประกันชีวิต (3) บริหารงานธุรการและการเงิน ซึ่งหมายถึง ภารกิจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ งานเอกสาร และหลักฐานต่างๆ ตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (4) การบริหารงานความสัมพันธ์กับชุมชน ซึ่งหมายถึง ภารกิจในการบริหารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ในชุมชน ซึ่งก่อให้เกิดความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน (5) การบริหารงานอาคารสถานที่ ซึ่งหมายถึง ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดหา ดูแล บำรุงรักษาการใช้ประโยชน์อาคารสถานที่

บริษัทประกันชีวิตดำเนินธุรกิจด้านการประกันชีวิตด้วยความสามารถและความชำนาญ ในธุรกิจของทีมผู้บริหาร บริษัทฯ ได้ขยายสาขาทั้งในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด โดยบริษัทมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและต่อเนื่อง ให้มีความสำคัญกับลูกค้า บุคลากรภายใน และตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท และส่งเสริมให้มีการเสริมสร้างศักยภาพของบริษัทในทุกๆ ด้านเพื่อการแข่งขันในอุตสาหกรรมประกันชีวิต และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีที่สุด และเพื่อความมั่นคงของบุคลากรหน่วยงานต่างๆ

การบริหารบุคลากรภายในบริษัท ประกอบด้วยหน่วยงานหลักๆ ดังต่อไปนี้

- ฝ่ายพิจารณารับประกันและออกกรมธรรม์



มีหน้าที่พิจารณาคัดเลือกภัยใบสมัครใหม่และออกกรมธรรม์

- ฝ่ายบริการผู้ถือกรมธรรม์

มีหน้าที่แจ้งเตือนการชำระเบี้ยประกันภัยงวดต่อไปจากปีแรก และบริการเปลี่ยนแปลง กรมธรรม์ตามความประสงค์ของลูกค้า

- ฝ่ายสินไหมทดแทน

มีหน้าที่พิจารณาจ่ายสินไหมทดแทนตามเงื่อนไขกรมธรรม์แก่ลูกค้าเมื่อเกิดการเรียกร้องสินไหมทดแทนจากลูกค้า

- ฝ่ายทะเบียนและรายได้ตัวแทน

มีหน้าที่จ่ายค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ให้กับตัวแทนตามผลงาน

- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องการจัดสรรหาบุคลากรเพื่อทำงานประจำ ตรวจสอบและควบคุมกฎระเบียบของบริษัท ดูแลเรื่องสวัสดิการและผลตอบแทนของพนักงานภายในบริษัท

- ฝ่ายบัญชีและการเงิน

มีหน้าที่ดูแลเรื่องการเงินและทรัพย์สินของบริษัท

- ฝ่ายธุรการและจัดซื้อ

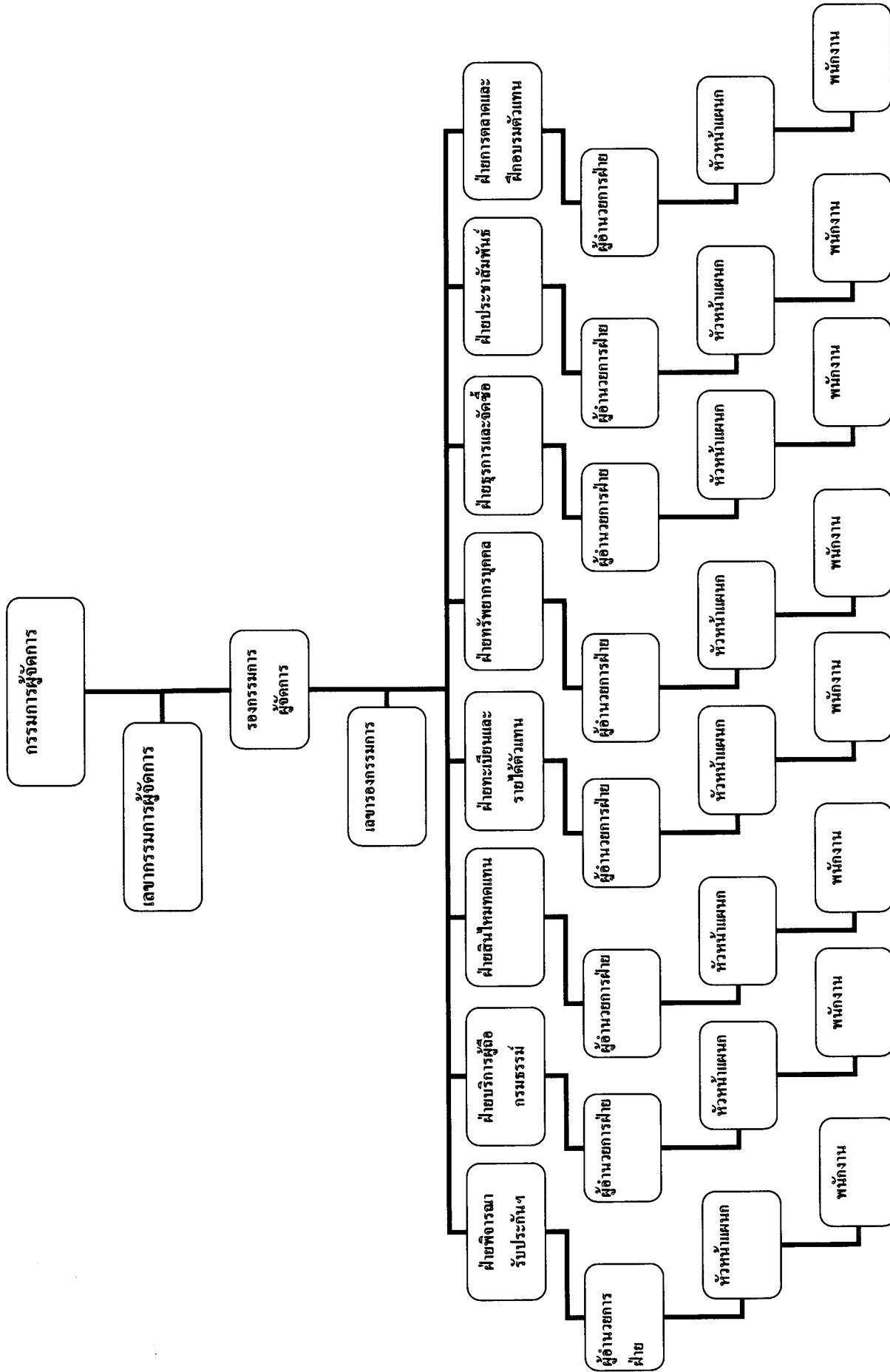
มีหน้าที่ดูแลเรื่องการจัดซื้อสินค้าและอุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนดูแลเรื่องระบบสินค้าคงคลังของบริษัท

- ฝ่ายการตลาดและฝ่ายฝึกอบรมตัวแทน

มีหน้าที่นำเสนอสินค้าและส่งเสริมการตลาด ตลอดจนฝึกอบรมตัวแทนให้มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าของบริษัท

- ฝ่ายประชาสัมพันธ์

มีหน้าที่ โฆษณาและประชาสัมพันธ์สินค้าของบริษัทเพื่อสร้างภาพพจน์



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานภายในบริษัทประกันชีวิต

## 2.4 ลักษณะทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์

เสนาะ ดิยาว (2543: 8) กล่าวว่า การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการที่ให้ได้ คน ใช้คน และบำรุงคนให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใน จำนวนที่เพียงพอและเหมาะสม นั่นคือ หน้าที่ด้านการรับสมัคร การคัดเลือก การฝึกอบรม การ พัฒนาตัวบุคคล การรักษาระเบียบวินัย การให้สวัสดิการ และการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน

ซุมศักดิ์ อินทร์รักษ์ (2531: 10-13) อธิบายถึงขอบข่ายการบริหารบุคลากรไว้ว่า ขอบข่ายของการบริหารบุคลากร ประกอบด้วย

1. การวางแผน เช่น กำหนดนโยบาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่างๆ การวางแผนจัด อัตรากำลังคน การกำหนดแผนงาน การกำหนดแผนบุคคล การกำหนดอัตรากำลังเงินเดือน ค่าจ้าง เป็นต้น
2. การสรรหา เช่น การคัดเลือก การรับสมัครสอบ การสัมภาษณ์ การทดลอง ปฏิบัติงาน การบรรจุแต่งตั้ง เป็นต้น
3. การพัฒนาบำรุงรักษา เช่น การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การ พิจารณาความคิดความชอบ การให้ผลตอบแทน การให้สวัสดิการ แรงจูงใจ การปกครองรักษา ระเบียบวินัย เป็นต้น
4. การประเมินผล เช่น การลดการเพิ่มอัตรากำลัง การยุบเลิกหน่วยงาน การ หย่อนสมรรถภาพ การออกจากงาน การ โยกย้าย การเกษียณอายุ เป็นต้น

การบริหารบุคลากรในบริษัทประกันชีวิตก็มีวิธีการและขอบข่ายเช่นเดียวกับการ บริหารบุคคลในธุรกิจอื่น กล่าวคือ ประกอบด้วย การคัดเลือกบุคลากรเข้ามาร่วมงาน รวมถึงการ พัฒนา การบำรุงรักษาบุคลากรที่มีอยู่เดิม ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใน ระยะเวลาจำกัด สิ้นเปลืองทรัพยากรหรือค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด โดยที่บุคลากรเหล่านั้นเกิดความพึง พอใจในการปฏิบัติงาน

## 3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 ผลงานวิจัยในประเทศไทย

นคร บางน้อมน้อย (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณี นายสถานีรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล เขต 2 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเดินรถ ปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และเพื่อ ใช้เป็นแนวทางการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ ในฝ่ายการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกระดับในระดับ ปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสแสดงความคิดเห็นในงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหาร สำหรับปัจจัยด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกด้านในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ที่พักอาศัย ประสพการณ์ในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลตอบแทน

วันวิสาข์ เกิดผล (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยสรุปว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาแต่ละด้านคือ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน การเปิดเผยและเผชิญหน้า ภาระงานการทำงานและการตัดสินใจ การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงานอยู่ในระดับมากส่วนด้านความร่วมมือและขัดแย้งในระดับปานกลาง พนักงานในระดับปฏิบัติการที่มี เพศ อายุ ประสพการณ์ในการทำงาน การศึกษาขั้นสูงสุดและขนาดของทีมงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุรพงษ์ กิโยโยภาพ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันองค์กร ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสภาพปัจจุบัน หาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันองค์กร และสมการสำหรับการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ และการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านภาวะอิสระจากงาน คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด ระดับความผูกพันองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันองค์กรด้านความตั้งใจและทุ่มเทให้กับงาน และด้านปรารถนาที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไปมีระดับความผูกพันสูง และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางการปฏิบัติตาม

ระเบียบวินัยเป็นด้านที่แสดงออกถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด รองลงมาจะเป็นด้านการคำนึงการใช้ทรัพยากรของบริษัท การมาทำงานและการตรงเวลา และในด้านของการประสานงานและให้ความร่วมมือกับผู้อื่น สำหรับความรอบรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้มีค่าคะแนนประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่ำสุด

เอกพงษ์ ตันทนิส (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด พบว่า เพศ อายุ และอายุงานที่แตกต่างกัน พนักงานมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันพนักงานมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

อัจฉรา บุษผามาตา (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน องค์ประกอบทางการบริหารประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์การ การนำการควบคุมสามารถใช้ทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้และถูกต้องร้อยละ 97.4

อักรินทร์ พาพเสวต (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า (1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อายุ ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางตรงกันข้าม (2) ปัจจัยเชิงใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานแต่เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกัน (3) ปัจจัยค่าจ้างและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้านไม่มีความสัมพันธ์กัน (4) พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน 2 ประการที่ต้องการให้บริษัทปรับปรุง คือ นโยบายการบริหารงานของบริษัทในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา

### 3.2 ผลงานวิจัยในต่างประเทศ

เดเนียล คาทซ์ และ โรเบิร์ต แอล. คาห์น (Daniel Katz and Robert L. Kahn 1978: 121) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์การในระบบเปิด (Open System) ได้ทำการศึกษารื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่

ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย คือ การฝึกอบรม ประสิทธิภาพ และความรู้สึกผูกพัน ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

ริชาร์ด เอ็ม. สเตียร์ (Richard M. Steers อ้างถึงใน โกมินทร์ ชินบุตร 2543: 34) กล่าวถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ การแบ่งงาน ตามความชำนาญ ลักษณะสภาพแวดล้อม พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร และนโยบายการบริหาร และการปฏิบัติ มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือประสิทธิผลขององค์กร

เบคเกอร์ เซลวิน ดับบลิว และ นิวฮาเซอร์ ดันแคน (Becker Selwyn W. and Neuhauser Duncan 1975 : 94) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยเขากล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดังแบบจำลองใน รูปสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ (1) สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความแน่นอน มีการกำหนด ระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมี ประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีความไม่แน่นอน (2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อหาทางเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็น ได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย (3) ผลการ ทำงานที่มองเห็น ได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพ และ (4) หากพิจารณาควบคู่กันจะ ปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็น ได้ มีความ สัมพันธ์ กันมากขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรละตัวตามลำพัง นอกจากนี้ เบคเกอร์ (Becker) ยังเชื่อ ว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความ สัมพันธ์กับความมี ประสิทธิภาพขององค์กรเพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติได้ ระเบียบปฏิบัติ และผลการปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางให้ผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้นำไปใช้ในการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และก่อให้เกิดประโยชน์กับบริษัทประกันชีวิต ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้น ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทประกันชีวิต จาก 24 บริษัท จำนวน 12,683 คน (กองส่งเสริมการประกันภัยและสารสนเทศ กรมการประกันภัย ณ 31 ธันวาคม 2549)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยสุ่มจากประชากร ได้แก่ พนักงานบริษัทประกันชีวิต จาก 24 บริษัท จำนวน 12,683 คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Yamane (เซาว์ อินโย 2543: 118) มีความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 388 คน แล้วเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย ((Simple Random Sampling)

1.3 การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร มีรายละเอียด ดังนี้ คือ การใช้สูตรของ Yamane

โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e^2)} \\
 &= \frac{12,683}{1 + 12,683(0.05)^2} \\
 &= 388
 \end{aligned}$$

$n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ผลของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ โดยเลือกระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % หรือ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 388 คน

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบ่งชั้น ( Stratified Random Sampling ) โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างที่สุ่มแต่ละบริษัทเป็นสัดส่วนกับขนาดตัวอย่างทั้งหมด และประชากร ดังแสดงในตารางที่ 3.1



ตารางที่ 3.1 ชื่อบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	ชื่อบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี.	733	22
2.	เอช ไลฟ์ แอสซัวร์นซ์	125	4
3.	อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นซ์	1685	52
4.	แอ็ควานซ์ ไลฟ์	24	1
5.	กรุงเทพประกันชีวิต	869	27
6.	บางกอกสหประกันชีวิต	23	1
7.	ฟินันซ่าประกันชีวิต	304	10
8.	เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต	100	3
9.	ไอเอ็นจี ประกันชีวิต	301	9
10.	กรุงไทย แอควา ประกันชีวิต	313	10
11.	แมกซ์ประกันชีวิต	68	2
12.	แมนูไลฟ์ ประกันชีวิต	134	4
13.	มิลเลียไลฟ์ อินชัวร์นซ์	111	4
14.	เมืองไทยประกันชีวิต	960	29
15.	ไทยสมุทรประกันชีวิต	2383	72
16.	พรุเด็นเชียล ทีเอสไลฟ์ ประกันชีวิต	421	13
17.	สหประกันชีวิต	66	2
18.	ไทยพาณิชย์นิวยอร์ก ไลฟ์ ประกันชีวิต	669	20
19.	อาคเนย์ประกันชีวิต	404	12
20.	สยามประกันชีวิต	148	5
21.	สยามซัมซุง ประกันชีวิต	106	3
22.	ไทยคาร์ดีฟ ประกันชีวิต	124	3
23.	ธนาชาติประกันชีวิต	120	4
24.	ไทยประกันชีวิต	2492	76
	รวม	12683	388

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อนำมาประมวลผลเพื่อกำหนดขอบเขตและสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.4 นำแบบสอบถามฉบับร่างไปเสนอ ประธานคณะกรรมการและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม แก้ไข ปรับปรุงสำนวนภาษา ตัดข้อความสื่อความหมายไม่ชัดเจนหรือซ้ำซ้อน และจัดข้อความให้สั้นกระชับ เมื่ออ่านแล้วสามารถเข้าใจได้ง่าย มีความหมายชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

2.5 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านได้แก่ นายสุรศักดิ์ สุจิระกุล รองกรรมการผู้จัดการ นายนพพล เบี้ยวไข่มุข ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการอาวุโส ปฏิบัติการประกันชีวิต และนายณรงค์ จิรชาญชัย ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการอาวุโส เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) ของเนื้อหา หรือความสอดคล้องระหว่างข้อความที่เขียนในแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กับนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีหาค่า IOC (Index of Item – Objective Congruence) ของแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร (พวงรัตน์ ทีวีรัตน์ 2543: 117) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้อง
$\sum R$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ
N	หมายถึง	จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิลงความคิดเห็น และให้คะแนน ดังนี้

+ 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามเขียนได้ตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะที่ระบุไว้

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามเขียนได้ตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะที่ระบุไว้

- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเขียนไม่ตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะที่ระบุไว้

โดยข้อคำถามที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่าข้อคำถามนั้นมีความตรงเชิง

เนื้อหา สามารถนำไปใช้ได้ ผลการการคำนวณได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item –

Objective Congruence :IOC) ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.882 และแบบสัมภาษณ์เท่ากับ 0.889

แล้วนำแบบสอบถามไปปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

2.6 นำแบบสอบถามฉบับที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ในบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) เนื่องจากแบบสอบถามเป็นแบบ มาตรการส่วนประมาณค่า (Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด 2543: 96) จึงใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบาค (Alpha Coefficient of Cronbach) ผลการวิเคราะห์พบว่ามีค่าความเชื่อถือได้ ดังต่อไปนี้

2.6.1 ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ = 0.8807

2.6.2 ด้านโอกาส และความก้าวหน้าในการทำงาน = 0.9310

2.6.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน = 0.8662

2.6.4 ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร = 0.9346

2.6.5 ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล = 0.7489

2.6.6 ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร

เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี = 0.8564

2.6.7 ด้านกระบวนการบริหาร ในการทำงาน

ที่ถูกต้อง รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น = 0.8796

2.6.8 ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ

ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน = 0.9099

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.9528

2.7 นำแบบสอบถามที่หาค่าความเชื่อถือได้แล้วนำไปใช้จริง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษากรอบแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำข้อมูลดังกล่าวมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ โดยแยกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งปัจจัยนั้นประกอบไปด้วย ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร เป็นชุดคำถามที่นำมาตรวจวัด แบบ Likert scale มาปรับใช้ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด เพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะทำการรวบรวมคะแนนเพื่อหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S. D.) ของพนักงาน ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 2.33 กำหนดเป็นระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 - 3.66 กำหนดเป็นระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67 - 5.00 กำหนดเป็นระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี เป็นการถามถึงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับปัจจัยต่างๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานจะประเมินในเรื่องปริมาณงาน คุณภาพงาน และแบบสอบถามที่จะใช้นี้มีข้อคำถาม ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น และด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน เป็นชุดคำถามที่นำมาวัด แบบ Likert scale มาปรับใช้ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด เพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะทำการรวบรวมคะแนนเพื่อหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S. D.) ของพนักงาน ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 2.33 กำหนดเป็นระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 - 3.66 กำหนดเป็นระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67 - 5.00 กำหนดเป็นระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในระดับมาก

ส่วนที่ 4 ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยค่าความถี่ คำร้อยละ และจัดลำดับที่

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ คือ

3.1 การสำรวจเอกสารจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาวิจัย จากหนังสือ ตำรา เอกสาร ผลงานวิจัย ซึ่งสามารถค้นคว้าได้จากแหล่งต่างๆ โดยเฉพาะห้องสมุด เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม ก่อนที่จะทำการสำรวจภาคสนามต่อไป

3.2 การสำรวจภาคสนาม นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ไปสอบถามพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 388 คน

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูลแล้วจัดหมวดหมู่ของข้อมูลและนำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และสถิติใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

4.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

4.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

4.3 การวิเคราะห์ค่าที (t – test) และการวิเคราะห์การผันแปร (Analysis of Variance) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

4.4 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation efficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

4.5 ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลของการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแล้ว วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการนำเสนอผลการ วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความสะดวกและเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้ สัญลักษณ์ สำหรับการแปลความหมายข้อมูล และได้แบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกและเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้ สัญลักษณ์สำหรับการแปลความหมายข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย(Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	การทดสอบสมมติฐานของผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย
F	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงเอฟ(F – distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน(Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน(Mean of Square)
df	แทน	ระดับขั้นความเป็นอิสระ(Degrees of Freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation efficient) เพื่อใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ที่มีผลกับประสิทธิภาพการทำงาน
*	แทน	ค่าสถิติที่มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 6 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 ปัจจัยประชากรของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะประชากรต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยทางการบริหารพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการรับรู้ลักษณะทางการบริหารต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จากแบบสัมภาษณ์

รายละเอียดของการวิเคราะห์จะนำเสนอด้วยตารางที่แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากตารางเฉพาะบางประเด็นที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของผลการวิจัยดังนี้



### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามข้อมูลประชากร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และระดับการศึกษา ได้ข้อมูลดังที่ แสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และ ระดับการศึกษา

ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (388 คน)	ร้อยละ (100.00)
<b>เพศ</b>		
ชาย	135	34.8
หญิง	253	65.2
<b>อายุ</b>		
20 – 30 ปี	184	47.4
31 – 40 ปี	175	45.1
41 – 50 ปี	24	6.2
51 ปีขึ้นไป	5	1.3
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	203	52.3
สมรส	175	45.1
หย่าร้างหรือหม้าย	10	2.6
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	33	8.5
10,001 – 20,000 บาท	201	51.8
20,001 – 30,000 บาท	102	26.3
30,001 – 40,000 บาท	28	7.2
40,001 – 50,000 บาท	13	3.4
สูงกว่า 50,000 บาท	11	2.8

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (388 คน)	ร้อยละ (100.00)
ประสบการณ์การทำงาน		
ไม่เกิน 3 ปี	92	23.7
3 – 5 ปี	155	39.9
6 – 10 ปี	80	20.6
10 ปีขึ้นไป	61	15.7
ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ		
พนักงานบริษัท	224	57.7
หัวหน้าพนักงาน	87	22.4
ผู้ช่วยผู้จัดการ	38	9.8
ผู้จัดการ	32	8.2
อื่นๆ	7	1.8
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	8.5
ปริญญาตรี	324	83.5
ปริญญาโท	31	8.0
ปริญญาเอก	-	-

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มากที่สุดจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 มีสถานภาพโสดมากที่สุดจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาสมรสแล้วจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 และหย่าร้างหรือหม้ายจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุดจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 –

40,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 มีประสบการณ์การทำงาน 3 – 5 ปี มากที่สุดจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และมีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 เป็นพนักงานบริษัท มากที่สุดจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมา เป็นหัวหน้าพนักงานจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 เป็นผู้ช่วยผู้จัดการจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 เป็นผู้จัดการจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และอื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุดจำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

## **ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร**

จากการสอบถามการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จากปัจจัย 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ได้วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 4.2 – 4.6

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายด้านและภาพรวม

(n = 388)

ลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงาน	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.59	0.54	ปานกลาง
2. โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน	3.42	0.67	ปานกลาง
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.50	0.58	ปานกลาง
4. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร	3.68	0.58	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.49</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.55$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรมีการปฏิบัติสูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.68$ ) รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.59$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ ) และด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ ) และเป็นรายการที่มีความคิดเห็นอยู่ในลำดับท้ายสุด

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ เป็นรายชื่อและภาพรวม

(n = 388)

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	3.77	0.69	มาก
2. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์	3.56	0.71	ปานกลาง
3. งานที่ท่านทำเป็นงานที่น่ายอมรับนับถือ	3.65	0.74	ปานกลาง
4. งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.47	0.83	ปานกลาง
5. ท่านได้ทำงานที่ถนัดกับตัวท่าน	3.55	0.84	ปานกลาง
6. งานที่ท่านได้ทำอยู่ในขณะนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ได้เต็มที่	3.57	0.91	ปานกลาง
7. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้มีความเหมาะสมดีแล้ว	3.46	0.89	ปานกลาง
8. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตามคำสั่งครบถ้วนตามกำหนดเวลา	3.65	0.74	ปานกลาง
9. งานที่ท่านได้ทำอยู่ในขณะนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาทักษะความรู้	3.64	0.87	ปานกลาง
10. งานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาความสามารถของตนเอง	3.61	0.85	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.59</b>	<b>0.54</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติเรียงจากมากที่สุด คือ งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้มีความเหมาะสมดีแล้ว ( $\bar{X} = 3.46$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร  
ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นรายข้อและภาพรวม

(n = 388)

โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านรู้สึกว่าคุณมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นอย่างดี	3.44	0.85	ปานกลาง
2. ท่านพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจุบัน	3.36	0.89	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสได้ใช้และพัฒนาความสามารถของ ตนเองอย่างสม่ำเสมอ	3.47	0.87	ปานกลาง
4. ท่านมีโอกาสได้รับการเรียนรู้และฝึกอบรมมากขึ้น	3.50	0.86	ปานกลาง
5. จากการที่ท่านทำงานจนได้ผลงานที่ดี ท่านจะได้รับ การสนับสนุนจากองค์กรให้ได้รับความดีความชอบ	3.47	0.81	ปานกลาง
6. ท่านมีโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งในระดับสูงของ หน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่ได้ในอนาคต	3.36	0.89	ปานกลาง
7. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ที่ทำอยู่	3.34	0.89	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.42</b>	<b>0.67</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความ  
คิดเห็นว่าลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า  
ในการทำงาน มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ  
พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานเรียงจากมากที่สุด คือ ท่านมีโอกาสได้รับการเรียนรู้และ  
ฝึกอบรมมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.50$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีโอกาส  
ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ( $\bar{X} = 3.34$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร  
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นรายชื่อและภาพรวม

(n = 388)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัย	3.61	0.81	ปานกลาง
2. องค์กรของท่านมีความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน	3.60	0.80	ปานกลาง
3. สถานที่ตั้งขององค์กรของท่านมีความเหมาะสมกับการทำงาน	3.61	0.82	ปานกลาง
4. องค์กรของท่านปลอดจากมลภาวะทางสิ่งแวดล้อม	3.27	0.90	ปานกลาง
5. องค์กรของท่านมีอุณหภูมิจากเครื่องปรับอากาศที่เหมาะสมในการทำงาน	3.43	0.83	ปานกลาง
6. องค์กรของท่านมีแสงสว่างที่เหมาะสมในการทำงาน	3.60	0.67	ปานกลาง
7. องค์กรของท่านใช้พื้นที่ในการทำงานที่เหมาะสม	3.39	0.91	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.50</b>	<b>0.58</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติเรียงจากมากที่สุด คือ องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัย และสถานที่ตั้งขององค์กรของท่านมีความเหมาะสมกับการทำงาน ( $\bar{X} = 3.61$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ องค์กรของท่านปลอดจากมลภาวะทางสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.27$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร เป็นรายชื่อและภาพรวม

(n = 388)

ความสัมพันธ์ภายในองค์กร	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี	3.82	0.75	มาก
2. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน	3.81	0.76	มาก
3. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดีเมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน	3.78	0.81	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาแนะนำกับท่านในการทำงาน	3.71	0.85	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ชี้แจงให้ท่านเข้าใจในแผนการทำงาน	3.71	0.82	มาก
6. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ชี้แจงให้ท่านเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร	3.67	0.82	มาก
7. ผู้บังคับบัญชาของท่าน จัดแบ่งงานอย่างยุติธรรม	3.49	0.84	ปานกลาง
8. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความคิดทันสมัย	3.58	0.82	ปานกลาง
9. ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	3.68	0.81	มาก
10. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นคนที่สอนงานได้เข้าใจ	3.64	0.84	ปานกลาง
11. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนับสนุน เมื่อท่านเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ	3.63	0.84	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.68</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติเรียงจากมากที่สุด คือ ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานใน



องค์การได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.82$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ ผู้บังคับบัญชาของท่าน จัดแบ่งงานอย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 3.49$ )

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการสอบถามการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลลัพธ์ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น และด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ได้วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 4.7 – 4.11

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการทำงาน	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล	3.70	0.54	มาก
2. ต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี	3.58	0.56	ปานกลาง
3. กระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น	3.58	0.54	ปานกลาง
4. ผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน	3.65	0.56	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.63</b>	<b>0.47</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคลมีการปฏิบัติสูงสุด

( $\bar{X} = 3.70$ ) รองลงมา คือ ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.65$ ) ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น และต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.58$ ) และเป็นรายการที่มีความคิดเห็นอยู่ในลำดับท้ายสุด

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล เป็นรายชื่อและภาพรวม

(n = 388)

ประสิทธิภาพส่วนบุคคล	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านเตรียมพร้อมที่จะทำงาน โดยดูแลสุขภาพกาย สุขภาพจิต และบุคลิกภาพของท่าน อย่างสม่ำเสมอ	3.91	0.68	มาก
2. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ	3.82	0.69	มาก
3. ท่านเต็มใจทำงานในหน้าที่อย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ	3.84	0.75	มาก
4. ท่านเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.81	0.79	มาก
5. ท่านชอบมาทำงานนอกเวลาแม้ว่าไม่ได้รับค่าตอบแทนล่วงเวลา	3.18	1.10	ปานกลาง
6. ท่านมักจะเตรียมตัวและเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานให้พร้อมอยู่เสมอ	3.64	0.83	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.54</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติเรียงจากมากที่สุด คือ ท่านเตรียมพร้อมที่จะทำงาน โดยดูแลสุขภาพกาย

สุขภาพจิต และบุคลิกภาพของท่าน อย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.91$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ ท่านชอบมาทำงานนอกเวลาแม้ว่าไม่ได้รับค่าตอบแทนล่วงเวลา ( $\bar{X} = 3.18$ )

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานบริษัท ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี เป็นรายชื่อและภาพรวม

(n = 388)

ต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด	3.61	0.76	ปานกลาง
2. วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้	3.58	0.74	ปานกลาง
3. ผลงานที่ได้เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด	3.59	0.77	ปานกลาง
4. พนักงานแผนกเดียวกันใช้เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานร่วมกัน	3.63	0.84	ปานกลาง
5. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน	3.49	0.66	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>0.56</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติเรียงจากมากที่สุด คือ พนักงานแผนกเดียวกันใช้เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานร่วมกัน ( $\bar{X} = 3.63$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน ( $\bar{X} = 3.49$ )

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น เป็นรายชื่อและภาพรวม

(n = 388)

กระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้องรวดเร็ว และ ใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.60	0.63	ปานกลาง
2. มีการใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม	3.64	0.68	ปานกลาง
3. มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการทำงาน	3.72	0.74	มาก
4. หน่วยงานของท่านมีแบบแผนที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.54	0.84	ปานกลาง
5. ระบบการประสานงานภายในองค์กรของท่านเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.41	0.82	ปานกลาง
6. องค์กรของท่านมีการประกาศชี้แจงนโยบายการทำงาน ออกมาชัดเจนเป็นที่ทราบทั่วกัน เพื่อให้การทำงานคล่องตัว	3.54	0.87	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>0.54</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติเรียงจากมากที่สุด คือ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.72$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ ระบบการประสานงานภายในองค์กรของท่านเป็นไปอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.41$ )

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน เป็นรายชื่อและภาพรวม

(n = 388)

ผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมี จิตสำนึกที่ดีในการทำงาน	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผลผลิตหรือผลงานมีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนด	3.62	0.73	ปานกลาง
2. ผลผลิตหรือผลงานเสร็จทันเวลา	3.61	0.73	ปานกลาง
3. ผลผลิตหรือผลงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาและลูกค้าที่มารับบริการ	3.59	0.69	ปานกลาง
4. ท่านสามารถประสานงานให้ความร่วมมือได้ตามหน้าที่ของตน	3.75	0.74	มาก
5. ท่านสามารถให้ความช่วยเหลือผู้อื่นได้	3.73	0.72	มาก
6. ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับการเกื้อหนุนในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในองค์กรนี้	3.60	0.80	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.65</b>	<b>0.56</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติเรียงจากมากที่สุดคือ ท่านสามารถประสานงานให้ความร่วมมือได้ตามหน้าที่ของตน ( $\bar{X} = 3.75$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ ผลผลิตหรือผลงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาและลูกค้าที่มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.59$ )

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 ปัจจัยประชากรของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะประชากรต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

4.1.1 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน เป็นรายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการทำงาน	ชาย		หญิง		t	Sig
	n = 135		n = 253			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล	3.70	0.54	3.70	0.55	0.072	0.943
2. ต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี	3.62	0.58	3.56	0.55	1.064	0.288
3. กระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น	3.66	0.53	3.53	0.55	2.168	0.031*
4. ผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน	3.71	0.53	3.62	0.58	1.648	0.100
<b>รวม</b>	<b>3.67</b>	<b>0.47</b>	<b>3.60</b>	<b>0.47</b>	<b>1.445</b>	<b>0.149</b>

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น พบว่า เพศชายมีกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นมากกว่าเพศหญิง และเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงานสูงสุด และใช้ต้นทุนการผลิตในการใช้ ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีน้อยที่สุด ส่วนเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคลสูงสุด และด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นน้อยที่สุด

4.1.2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน เป็นรายด้านและภาพรวม โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	3	3.908	1.303	4.517	0.004*
	ภายในกลุ่ม	384	110.750	0.288		
	รวม	387	114.659			
2. ต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	3	1.689	0.563	1.811	0.145
	ภายในกลุ่ม	384	119.346	0.311		
	รวม	387	121.035			
3. กระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	1.436	0.479	1.626	0.183
	ภายในกลุ่ม	384	113.073	0.294		
	รวม	387	114.509			
4. ผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.088	0.363	1.155	0.327
	ภายในกลุ่ม	384	120.630	0.314		
	รวม	387	121.719			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.836	0.612	2.782	0.041*
	ภายในกลุ่ม	384	84.463	0.220		
	รวม	387	86.298			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้ง โดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพ

การทำงาน ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น และด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน

เนื่องจากพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.14 - 4.15

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวม

อายุ	$\bar{X}$	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.64	3.58	3.83	3.91
20 – 30 ปี	3.64	-	0.21	0.06	0.21
31 – 40 ปี	3.58		-	0.01*	0.12
41 – 50 ปี	3.83			-	0.74
51 ปีขึ้นไป	3.91				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง



ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล  
โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.72	3.63	4.00	4.10
20 – 30 ปี	3.72	-	0.12	0.02*	0.12
31 – 40 ปี	3.63		-	0.00*	0.05
41 – 50 ปี	4.00			-	0.71
51 ปีขึ้นไป	4.10				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.1.3 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน เป็นรายด้านและภาพรวม  
โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	2.605	1.303	4.476	0.012*
	ภายในกลุ่ม	385	112.054	0.291		
	รวม	387	114.659			
2. ต้นทุนการผลิต ในการใช้ ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และ เทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	2.644	1.322	4.298	0.014*
	ภายในกลุ่ม	385	118.391	0.308		
	รวม	387	121.035			
3. กระบวนการบริหารในการ ทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้ เทคนิคที่สะดวกขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	3.510	1.755	6.087	0.002*
	ภายในกลุ่ม	385	111.000	0.288		
	รวม	387	114.509			
4. ผลลัพธ์ ในการทำงานที่มี คุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึก ที่ดีในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.087	2.044	6.689	0.001*
	ภายในกลุ่ม	385	117.631	0.306		
	รวม	387	121.719			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.164	1.582	7.327	0.001*
	ภายในกลุ่ม	385	83.134	0.216		
	รวม	387	86.298			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้านแตกต่างกัน

เนื่องจากพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น และด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ

ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.17 - 4.21

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ในภาพรวม โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้างหรือหม้าย
		3.69	3.53	3.91
โสด	3.69	-	0.00*	0.16
สมรส	3.53		-	0.01*
หย่าร้างหรือหม้าย	3.91			-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่หย่าร้างหรือหม้าย และ โสด มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับ พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่สมรสแล้ว และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้างหรือหม้าย
		3.75	3.62	4.00
โสด	3.75	-	0.02*	0.16
สมรส	3.62		-	0.03*
หย่าร้างหรือหม้าย	4.00			-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่หย่าร้างหรือหม้าย และ โสด มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่สมรสแล้ว และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้างหรือหม้าย
		3.64	3.49	3.82
โสด	3.64	-	0.01*	0.32
สมรส	3.49		-	0.07
หย่าร้างหรือหม้าย	3.82			-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่โสด มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่สมรสแล้ว และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้างหรือหม้าย
		3.64	3.48	3.88
โสด	3.64	-	0.00*	0.17
สมรส	3.48		-	0.02*
หย่าร้างหรือหม้าย	3.88			-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่หย่าร้างหรือหม้าย และ โสด มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่สมรสแล้ว และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้างหรือหม้าย
		3.73	3.54	3.92
โสด	3.73	-	0.00*	0.30
สมรส	3.54		-	0.04*
หย่าร้างหรือหม้าย	3.92			-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่หย่าร้างหรือหม้าย และ โสด มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่สมรสแล้ว และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.1.4 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน เป็นรายด้านและภาพรวม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	5	4.005	0.801	2.766	0.018*
	ภายในกลุ่ม	382	110.653	0.290		
	รวม	387	114.659			
2. ต้นทุนการผลิต ในการใช้ ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และ เทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	5	7.819	1.564	5.277	0.000*
	ภายในกลุ่ม	382	113.216	0.296		
	รวม	387	121.035			
3. กระบวนการบริหารในการ ทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้ เทคนิคที่สะดวกขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	5	5.584	1.117	3.917	0.002*
	ภายในกลุ่ม	382	108.925	0.285		
	รวม	387	114.509			
4. ผลลัพธ์ ในการทำงานที่มี คุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึก ที่ดีในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	8.005	1.601	5.378	0.000*
	ภายในกลุ่ม	382	113.714	0.298		
	รวม	387	121.719			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	5.595	1.119	5.296	0.000*
	ภายในกลุ่ม	382	80.704	0.211		
	รวม	387	86.298			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้านแตกต่างกัน

เนื่องจากพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น และด้าน

ผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ดังนั้นจึงเปรียบเทียบ โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.23 - 4.27

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ในภาพรวม โดยทดสอบ คะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,001	20,001	30,001	40,001	สูงกว่า
		หรือ	-	-	-	-	50,000
		เท่ากับ	20,000	30,000	40,000	50,000	บาท
		10,000	บาท	บาท	บาท	บาท	
		บาท					
		3.46	3.56	3.76	3.86	3.47	3.70
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.46	-	0.22	0.00*	0.00*	0.93	0.13
10,001 – 20,000 บาท	3.56		-	0.00*	0.00*	0.48	0.33
20,001 – 30,000 บาท	3.76			-	0.28	0.03*	0.69
30,001 – 40,000 บาท	3.86				-	0.01*	0.31
40,001 – 50,000 บาท	3.47					-	0.22
สูงกว่า 50,000 บาท	3.70						-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ด้านประสิทธิภาพ  
ส่วนบุคคล โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,001	20,001	30,001	40,001	สูงกว่า
		หรือ	-	-	-	-	50,000
		เท่ากับ	20,000	30,000	40,000	50,000	บาท
		10,000	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		บาท					
		3.65	3.63	3.79	3.92	3.55	3.91
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.65	-	0.83	0.20	0.06	0.57	0.17
10,001 – 20,000 บาท	3.63		-	0.01*	0.01*	0.61	0.09
20,001 – 30,000 บาท	3.79			-	0.27	0.13	0.49
30,001 – 40,000 บาท	3.92				-	0.04*	0.97
40,001 – 50,000 บาท	3.55					-	0.11
สูงกว่า 50,000 บาท	3.91						-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และ 40,001 – 50,000 บาท และพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง



ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ด้านต้นทุนการผลิต  
ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,001	20,001	30,001	40,001	สูงกว่า	
		หรือ	-	-	-	-	50,000	
		เท่ากับ	20,000	30,000	40,000	50,000	บาท	
		10,000	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	
		บาท						
			3.38	3.50	3.73	3.89	3.46	3.51
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.38	-	0.24	0.00*	0.00*	0.65	0.50	
10,001 – 20,000 บาท	3.50	-	-	0.00*	0.00*	0.79	0.97	
20,001 – 30,000 บาท	3.73	-	-	-	0.17	0.09	0.20	
30,001 – 40,000 บาท	3.89	-	-	-	-	0.02*	0.05*	
40,001 – 50,000 บาท	3.46	-	-	-	-	-	0.83	
สูงกว่า 50,000 บาท	3.51	-	-	-	-	-	-	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากรเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท และต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท และพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากรเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ด้านกระบวนการบริหาร ในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ย เป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,001	20,001	30,001	40,001	สูงกว่า
		หรือ	-	-	-	-	50,000
		เท่ากับ	20,000	30,000	40,000	50,000	บาท
		10,000	บาท	บาท	บาท	บาท	
		บาท					
		3.48	3.51	3.72	3.76	3.28	3.65
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.48	-	0.78	0.02*	0.04*	0.26	0.36
10,001 – 20,000 บาท	3.14		-	0.00*	0.02*	0.14	0.38
20,001 – 30,000 บาท	3.72			-	0.73	0.01*	0.68
30,001 – 40,000 บาท	3.76				-	0.01*	0.56
40,001 – 50,000 บาท	3.28					-	0.09
สูงกว่า 50,000 บาท	3.65						-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้าน กระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น ต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบ ความแตกต่าง

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,001	20,001	30,001	40,001	สูงกว่า
		หรือ	-	-	-	-	50,000
		เท่ากับ	20,000	30,000	40,000	50,000	บาท
		10,000	บาท	บาท	บาท	บาท	
		บาท					
		3.31	3.60	3.79	3.89	3.58	3.73
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.31	-	0.00*	0.00*	0.00*	0.13	0.03*
10,001 – 20,000 บาท	3.60		-	0.01*	0.01*	0.87	0.46
20,001 – 30,000 บาท	3.79			-	0.40	0.19	0.72
30,001 – 40,000 บาท	3.89				-	0.09	0.41
40,001 – 50,000 บาท	3.58					-	0.50
สูงกว่า 50,000 บาท	3.73						-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบไม่พบความแตกต่าง

4.1.5 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน เป็นรายด้านและ ภาพรวม  
โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	3	2.990	0.997	3.427	0.017*
	ภายในกลุ่ม	384	111.669	0.291		
	รวม	387	114.659			
2. ต้นทุนการผลิต ในการใช้ ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และ เทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	3	3.555	1.185	3.873	0.009*
	ภายในกลุ่ม	384	117.481	0.306		
	รวม	387	121.035			
3. กระบวนการบริหารในการ ทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้ เทคนิคที่สะดวกขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	2.165	0.722	2.467	0.062
	ภายในกลุ่ม	384	112.345	0.293		
	รวม	387	114.509			
4. ผลลัพธ์ ในการทำงานที่มี คุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึก ที่ดีในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.354	1.118	3.627	0.013*
	ภายในกลุ่ม	384	118.365	0.308		
	รวม	387	121.719			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.617	0.872	4.003	0.008*
	ภายในกลุ่ม	384	83.681	0.218		
	รวม	387	86.298			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพการทำงานทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี และด้านผลลัพธ์

ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.29 - 4.32

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ในภาพรวม  
โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ประสบการณ์ การทำงาน	$\bar{X}$	ไม่เกิน 3 ปี	3 – 5 ปี	6 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.72	3.53	3.67	3.68
ไม่เกิน 3 ปี	3.72	-	0.00*	0.46	0.66
3 – 5 ปี	3.53		-	0.03*	0.03*
6 – 10 ปี	3.67			-	0.81
10 ปีขึ้นไป	3.68				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี 10 ปีขึ้นไป และ 6 – 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 3 – 5 ปี และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ด้านประสิทธิภาพ  
ส่วนบุคคล โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ประสบการณ์ การทำงาน	$\bar{X}$	ไม่เกิน 3 ปี	3 – 5 ปี	6 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.73	3.60	3.81	3.78
ไม่เกิน 3 ปี	3.73	-	0.06	0.36	0.61
3 – 5 ปี	3.60		-	0.01*	0.03*
6 – 10 ปี	3.81			-	0.74
10 ปีขึ้นไป	3.78				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 6 – 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 3 – 5 ปี และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{X}$	ไม่เกิน 3 ปี	3 – 5 ปี	6 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.70	3.47	3.65	3.58
ไม่เกิน 3 ปี	3.70	-	0.00*	0.50	0.19
3 – 5 ปี	3.47		-	0.02*	0.18
6 – 10 ปี	3.65			-	0.51
10 ปีขึ้นไป	3.58				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี และ 6 – 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 3 – 5 ปี และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
 ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ด้านผลลัพธ์  
 ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน โดยทดสอบ  
 คะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ประสบการณ์ การทำงาน	$\bar{X}$	ไม่เกิน 3 ปี	3 – 5 ปี	6 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.77	3.55	3.65	3.73
ไม่เกิน 3 ปี	3.77	-	0.00*	0.17	0.73
3 – 5 ปี	3.55		-	0.18	0.03*
6 – 10 ปี	3.65			-	0.37
10 ปีขึ้นไป	3.73				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงาน  
 ไม่เกิน 3 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ  
 ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงาน  
 บริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 3 – 5 ปี และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความ  
 แตกต่าง

4.1.6 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
 ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานที่รับผิดชอบต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานที่รับผิดชอบต่างกัน เป็นรายด้านและ  
ภาพรวม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	4	1.834	0.458	1.556	0.185
	ภายในกลุ่ม	383	112.825	0.295		
	รวม	387	114.659			
2. ต้นทุนการผลิต ในการใช้ ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และ เทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	4	0.360	0.090	0.285	0.887
	ภายในกลุ่ม	383	120.675	0.315		
	รวม	387	121.035			
3. กระบวนการบริหารในการ ทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้ เทคนิคที่สะดวกขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	4	1.484	0.371	1.257	0.286
	ภายในกลุ่ม	383	113.025	0.295		
	รวม	387	114.509			
4. ผลลัพธ์ ในการทำงานที่มี คุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึก ที่ดีในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.804	0.451	1.441	0.220
	ภายในกลุ่ม	383	119.915	0.313		
	รวม	387	121.719			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.961	0.240	1.078	0.367
	ภายในกลุ่ม	383	85.338	0.223		
	รวม	387	86.298			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีตำแหน่งงานที่รับผิดชอบต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพการทำงานทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1.7 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.34



ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เป็นรายด้านและภาพรวม  
โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	1.496	0.748	2.544	0.080
	ภายในกลุ่ม	385	113.163	0.294		
	รวม	387	114.659			
2. ต้นทุนการผลิต ในการใช้ ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และ เทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	3.107	1.553	5.071	0.007*
	ภายในกลุ่ม	385	117.928	0.306		
	รวม	387	121.035			
3. กระบวนการบริหารในการ ทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้ เทคนิคที่สะดวกขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.808	0.404	1.367	0.256
	ภายในกลุ่ม	385	113.702	0.295		
	รวม	387	114.509			
4. ผลลัพธ์ ในการทำงานที่มี คุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึก ที่ดีในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.083	1.541	5.002	0.007*
	ภายในกลุ่ม	385	118.636	0.308		
	รวม	387	121.719			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.898	0.949	4.329	0.014*
	ภายในกลุ่ม	385	84.401	0.219		
	รวม	387	86.298			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล และด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี และด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมี

จิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.35 - 4.37

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวมโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		3.42	3.66	3.54	-
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.42	-	0.01*	0.29	-
ปริญญาตรี	3.66		-	0.21	-
ปริญญาโท	3.54			-	-
ปริญญาเอก	-				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านต้นทุนการผลิต  
ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		ปริญญาตรี			
		3.30	3.61	3.50	-
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.30	-	0.00*	0.15	-
ปริญญาตรี	3.61		-	0.28	-
ปริญญาโท	3.50			-	-
ปริญญาเอก	-				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มี  
คุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		ปริญญาตรี			
		3.39	3.69	3.53	-
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.39	-	0.00*	0.34	-
ปริญญาตรี	3.69		-	0.13	-
ปริญญาโท	3.53			-	-
ปริญญาเอก	-				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.2 ปัจจัยทางการบริหารพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการรับรู้ลักษณะทางการบริหารต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

4.2.1 ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่รับผิดชอบกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายด้าน และภาพรวม

(n = 388)

ประสิทธิภาพการทำงาน	ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	
	r	Sig
1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล	0.447	0.000*
2. ต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี	0.548	0.000*
3. กระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น	0.526	0.000*
4. ผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน	0.555	0.000*
<b>รวม</b>	<b>0.607</b>	<b>0.000*</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 ความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายด้านและภาพรวม

( n = 388)

ประสิทธิภาพการทำงาน	โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน	
	r	Sig
1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล	0.436	0.000*
2. ต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี	0.539	0.000*
3. กระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น	0.538	0.000*
4. ผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน	0.556	0.000*
<b>รวม</b>	<b>0.605</b>	<b>0.000*</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน  
ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายด้าน และภาพรวม  
(n = 388)

ประสิทธิภาพการทำงาน	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	
	r	Sig
1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล	0.490	0.000*
2. ต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี	0.566	0.000*
3. กระบวนการบริหาร ในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น	0.623	0.000*
4. ผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน	0.592	0.000*
<b>รวม</b>	<b>0.664</b>	<b>0.000*</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.4 ความสัมพันธ์ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน  
ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงาน  
ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายด้าน และภาพรวม

(n = 388)

ประสิทธิภาพการทำงาน	ความสัมพันธ์ภายในองค์กร	
	r	Sig
1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล	0.510	0.000*
2. ต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี	0.622	0.000*
3. กระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น	0.555	0.000*
4. ผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน	0.648	0.000*
<b>รวม</b>	<b>0.683</b>	<b>0.000*</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ความสัมพันธ์ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

เป็นข้อคำถามปลายเปิด ซึ่งคำตอบเป็นข้อมูลที่เป็นข้อความ ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้มาจัดกลุ่มคำตอบที่อยู่ในลักษณะหรือแนวเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวน 77 คน พบว่า เรียงลำดับของคำร้อยละของ 5 อันดับแรกของความคิดเห็น ดังแสดงในตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 จำนวนค่าร้อยละและลำดับที่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ควรกำหนดนโยบาย ขอบข่ายงานให้ชัดเจน	20	26.0	1
ควรจะมีผลตอบแทน ได้แก่ เพิ่มเงินเดือน และรางวัล (โบนัส) ในการทำงานเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ	18	23.4	2
ควรนำระบบการกำหนดเป้าหมาย (KPI) ที่ชัดเจนวัดผลได้ในรูปธรรม เพื่อให้เกิดการยอมรับ มาใช้กับพนักงานทุกระดับซึ่งมีผลต่อการประเมินผลปลายปี เพราะจะช่วยให้พนักงานทำงานอย่างมีเป้าหมายชัดเจน	16	20.8	3
อบรม ฝึกฝน			
ควรจัดให้มีการอบรมที่เกี่ยวกับเนื้องานอย่างน้อยเดือนละ 1-2 ครั้ง	12	15.6	4
การใช้อินเตอร์เน็ตยาก จำกัดการใช้เฉพาะบางตำแหน่งงาน	11	14.3	5
<b>รวม</b>	<b>77</b>	<b>100.0</b>	

จากตารางที่ 4.42 พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลำดับที่ 1 คือ ควรกำหนดนโยบาย ขอบข่ายงานให้ชัดเจน ร้อยละ 26.0 ลำดับที่ 2 คือ ควรจะมีผลตอบแทน ได้แก่ เพิ่มเงินเดือน และรางวัล(โบนัส) ในการทำงานเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ ร้อยละ 23.4 และลำดับที่ 3 คือ ควรนำระบบการกำหนดเป้าหมาย (KPI) ที่ชัดเจนวัดผลได้ในรูปธรรม เพื่อให้เกิดการยอมรับ มาใช้กับพนักงานทุกระดับซึ่งมีผลต่อการประเมินผลปลายปี เพราะจะช่วยให้พนักงานทำงานอย่างมีเป้าหมายชัดเจน ร้อยละ 20.8

และจากข้อคำถามปลายเปิด ซึ่งคำตอบเป็นข้อมูลที่เป็นข้อความ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ซึ่งสามารถนำมาประมวลสรุปได้ดังนี้

1. ธุรกิจประกันชีวิต เป็นธุรกิจที่ต้องมีการแข่งขันทั้งในด้านคุณภาพของกรมธรรม์แต่ละประเภทที่จะให้ลูกค้าได้ประโยชน์สูงสุด แข่งขันกันในด้านค่าบริการด้วยความรวดเร็วอย่างถูกต้องและยุติธรรม ดังนั้นจึงต้องพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการ



ให้บริการสูงสุด และทำด้วยใจรักในหน้าที่ซึ่งต้องมีหัวใจการบริการ(Service Mind) ในตัวพนักงานทุกคนด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต้องมีตลอดเวลาในองค์กรแต่ต้องมีแนวทางที่ชัดเจนและมีความความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน

2. มีปัญหาและอุปสรรคให้คิดและหาแนวทางแก้ไขจะสามารถพัฒนาคนในองค์กรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคตต้องรู้และเข้าใจในปัญหาและอุปสรรคจึงจะสามารถหากระบวนการในการแก้ไขและปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ต่อไป

3. ควรใช้คนให้เหมาะสมกับงาน และปรับปรุงระบบเพื่อรองรับการทำงานได้ดีขึ้น มีการกำหนดเป้าหมายของบริษัทที่ชัดเจนว่าจะเป็นอย่างใด และถ้าผู้บริหารปฏิบัติได้จริงอย่างที่ได้ให้ว่าจะแสดงถึงความน่าเชื่อมั่นในตัวผู้นำ นอกจากนี้ผู้บริหารควรมีจิตวิทยาพร้อมกับการบริหาร โดยมอบสิ่งที่ดีที่สุดในแก่พนักงาน พนักงานก็จะทำงานตอบแทนที่ดีที่สุดในองค์กรเช่นกัน

## ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จากแบบสัมภาษณ์

เป็นข้อคำถามปลายเปิด ซึ่งคำตอบเป็นข้อมูลที่เป็นข้อความ ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้มาจัดกลุ่มคำตอบที่อยู่ในลักษณะหรือแนวเดียวกัน ซึ่งสามารถนำมาประมวลสรุปได้ดังนี้

1. ปริมาณงานที่ได้เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานหรือไม่ อย่างไร

ความคาดหวังของหน่วยงานด้านปริมาณงานยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของฝ่าย เพราะหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะนโยบายเกี่ยวกับการบริหารงาน แต่บางครั้งก็เป็นไปตามความหวัง เฉพาะบางเรื่อง ซึ่งยังมีหลายส่วนต้องปรับปรุงโดยมีกำหนดการการเสร็จไว้ที่ชัดเจน แต่บางคนอาจจะไม่เสร็จตามกำหนด ก็ต้องอธิบายถึงสาเหตุได้ว่าเกิดจากอะไร ปริมาณงานเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานองค์กร และตามแผนงานที่กำหนด เพราะสามารถพัฒนาระบบและโปรแกรมต่างๆ รองรับและช่วยเหลือการปฏิบัติงานของผู้ใช้สามารถลดเวลาและกำลังคนได้และผู้ใช้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านนั้น ผลงานที่ได้มีคุณภาพสูง และเป็นที่ยังพอใจของลูกค้าหรือไม่ อย่างไร

ผลงานของบริษัท

สรุปโดยทั่วไปผลงานมีประสิทธิภาพและคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และสูงเท่านั้น โดยวัดผลงานจากปริมาณงานคุณภาพ ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาการทำงาน และจากคำติชมของลูกค้าส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของบริษัท มีบางครั้งพนักงานอาจจะไม่พอใจ

ผลงานที่ปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตาม ก็ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพตลอดเวลา เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้าสูงสุด

#### ความพึงพอใจของลูกค้า

ผลงานเป็นที่พอใจของลูกค้าและตัวแทนส่วนใหญ่ แต่ต้องมีการวัดความพึงพอใจจากลูกค้า จึงจะบอกได้ว่ามีคุณภาพเพียงใด และพยายามปรับปรุงโปรแกรมให้ถูกต้องครบถ้วนตรงตามความต้องการใช้งาน พร้อมให้คำแนะนำขั้นตอน และวิธีการใช้งานด้วยความเต็มใจและมีไมตรีจิตอย่างเป็นกันเองกับลูกค้า และการให้บริการของพนักงานทำด้วยความเต็มใจ

3. เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานเหมาะสมกับผลงานที่ได้รับหรือไม่ (ในด้านคุณภาพและปริมาณ)

ทำงานได้ตามเป้าหมายตรงตามวัตถุประสงค์ และมีความเหมาะสมทั้งปริมาณงานและคุณภาพที่ทำกับระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยวัดจากชิ้นงานว่าแต่ละงานใช้เวลาเท่าใด เป็นไปตามข้อกำหนด ในบางครั้งควรจะลดพนักงานเพราะผลงานของพนักงานมีน้อย ถ้าบริษัทนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยมากขึ้น น่าจะทำให้ได้ผลผลิตที่มากกว่านี้ การใช้งานโปรแกรมและระบบฯ สามารถรองรับนโยบายของผู้บริหารและองค์กร ได้ตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ แต่บางครั้งปริมาณงานมากกว่าบุคลากร

4. ท่านมีแนวคิดในการดำเนินงานที่ลดต้นทุน และให้ได้กำไรสูงสุดอย่างไร

มีแนวคิดในการลดต้นทุน โดยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลงหรือควบคุมค่าใช้จ่าย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นต้นทุนที่เหมาะสมของหน่วยงานนั้น ทั้งนี้อาจจะเทียบกับอุตสาหกรรม ประหยัดใช้ทรัพยากรบุคคลและอุปกรณ์การทำงาน ควรใช้พลังงานอย่างประหยัด วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องเขียน เครื่องพิมพ์ เป็นต้น โดยปรับปรุงระบบการทำงานให้กระชับหรือสั้นลง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้นและประโยชน์สูงสุด

ปัจจุบันได้ดำเนินการแล้วและบางเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้าใหม่ๆ ให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย และณรงค์ให้พนักงานประจำ หรือฝ่ายขายเสมือนหนึ่งตัวเองเป็นเจ้าของกิจการ โดยการนำบุคลากรแต่ละส่วนงานมาใช้ร่วมกัน หรือให้การทำงานมีผลผลิตมากขึ้น และใช้เวลาได้คุ้มค่าที่สุด พยายามปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเรื่อยๆ เป็นประจำ ขั้นตอนการทำงานบางอย่างใช้มานานแล้ว หรือสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแล้วสามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายขององค์กรได้ ก็จะสามารถลดต้นทุนและทำให้ได้กำไรสูงสุด

5. ท่านคิดว่าในอนาคตจะมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบวนการทำงานแทนพนักงาน หรือไม่อย่างไร

ในอนาคตอาจจะมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบวนการทำงานแทนพนักงาน น่าจะนำมาใช้มากขึ้น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งในภาคปฏิบัติปัจจุบันก็ได้ นำมาใช้อยู่แล้ว แต่ในบางครั้งก็ไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ได้ทั้งหมด เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้ในการกระบวนการทำงานแทนพนักงานได้เพียงบางส่วนบางหน่วยงานเท่านั้น เนื่องจากงาน ร้อยละ 60 ต้องใช้พนักงานทำงานเป็นหลัก และในการควบคุมดูแลเทคโนโลยีด้วย ซึ่งเทคโนโลยี ช่วยลดระยะเวลาในการประมวลผล หรือประโยชน์ในด้านอื่นๆ เท่านั้น แต่ถ้ามีงานที่สามารถนำ เทคโนโลยีมาช่วยงานได้ก็ควรจะปรับมาใช้งาน เช่น เครื่องพิมพ์เอกสารใส่ของอัตโนมัติสามารถลด กำลังในการพิมพ์จดหมายหรือเอกสารต่างๆ ได้ของได้รวดเร็วแล้วให้พนักงานไปทำงานที่มีการเพิ่ม ศักยภาพของพนักงาน สามารถทำงานได้รวดเร็ว

6. ท่านมีนโยบายในการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ อย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ปัจจุบันใช้ทรัพยากรแต่ละอย่างให้เหมาะสมกับงานที่ทำ โดยกำหนดถึงผลงานที่รับ และมีประสิทธิภาพรวดเร็ว ถูกต้อง ให้หลายหน่วยงานใช้ทรัพยากรร่วมกันมากที่สุด ไม่เว้นแม้แต่ บุคลากร ที่ควรจะสามารถหมุนเวียนกันปฏิบัติงานทดแทนกันได้ พยายามค้นหาคุณภาพของวัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ว่าสามารถปรับใช้งานอะไรเพิ่มเติมอีกได้บ้าง แล้วนำมาช่วยลดขั้นตอนการ ทำงานของคน ใช้กำลังคนและเงินให้คุ้มค่างับผลผลิตที่องค์กรควรได้รับให้เหมาะสม และลด ความเสี่ยงต่างๆ ให้มากที่สุด คนเป็นผู้ใช้ทั้งทรัพยากรต้องการวัสดุและเทคโนโลยีดังนั้นการ พัฒนาคคนให้มีประสิทธิภาพก็เท่ากับพัฒนาทรัพยากรวัสดุและเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีนโยบายกำหนดให้มีตัวชี้วัด (KPI) ในการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มี อยู่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด และต้องศึกษาความทันสมัย ของโลกเทคโนโลยีตลอดเวลา โดยใช้เทคโนโลยีเข้าช่วยในการทำงานที่เป็นลักษณะเพื่อช่วยลด เวลา ค่าใช้จ่ายในการทำงาน เช่น ใช้โปรแกรมในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ก็ช่วยลดจำนวน พนักงานในการมาตอบคำถามได้ ใช้อย่างพอเพียงเหมาะสมและให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

7. ท่านมีกระบวนการบริหารอย่างไรที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน ลดขั้นตอนต่างๆ ที่ต้องอิงกับบุคคล ควร ใช้เทคโนโลยีมาทดแทน มีการอบรมฝึกฝนความรู้ให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามผลและ ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แยกแยะงานและระบบงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านของพนักงานแต่ละคน ปลูกฝังให้พนักงานมีความชื่นชอบกับงานที่ทำอยู่

และให้มีหัวใจการบริการ (Service Mind) ที่จะต้องปฏิบัติต่อลูกค้า บริการงานแบบมีส่วนร่วม กล่าวคือให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดเป้าหมาย และวิธีการทำงานการบริการงาน ปัจจุบันต้องทำงานตามระบบทำงานเป็นทีม โดยทุกคนจะร่วมมือกันแก้ไขปัญหาเพื่อให้ได้ซึ่งเป้าหมายที่ได้วางไว้ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยสามารถวัดเป็นตัวเลขได้เพื่อให้พนักงานที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพที่ชัดเจนขึ้น ศึกษาขั้นตอนและกระบวนการทำงานในองค์กรให้ชัดเจนแล้วจึงพัฒนาคนให้สามารถเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและนโยบายขององค์กร บริหารพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถเข้าใจและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายจัดให้มีผลตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรมแก่คนทำงาน

8. ตามคำกล่าวที่ว่า “การทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ” ท่านเห็นด้วยหรือไม่ อย่างไร

เห็นด้วย เนื่องจากธุรกิจประกันชีวิตเป็นลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งต้องมีหลักเกณฑ์เงื่อนไขความคุ้มครองข้อยกเว้นต่างๆ ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนเช่นคำว่า อุบัติเหตุตามเงื่อนไขกรมธรรม์จะแตกต่างกับอุบัติเหตุทางความเห็นแพทย์ซึ่งมักเกิดปัญหาในการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนอยู่เสมอ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจึงมีความจำเป็นต้องมีทักษะเฉพาะด้านในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและถูกต้องเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง ที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะแต่จะต้องวัดถึงผลลัพธ์ที่ได้ด้วยในเชิงสถิติผล พนักงานมีทักษะในการทำงาน และวิสัยทัศน์ที่ดีต่อองค์กรด้วยก็จะสามารถพัฒนาอะไรอีกหลายอย่างได้ ก็จะทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพ เพราะจะได้ช่วยกันทำงานเหมือนตนเองเป็นเจ้าของ เข้าใจผลลัพธ์และความสำคัญของผลในงานที่ผู้ปฏิบัติดูแลรับผิดชอบและผลกระทบของงานนั้นๆ กับงานอื่นๆ ในองค์กรเป็นอย่างไร ต้องมีความรู้และความเข้าใจในงานที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปรับเปลี่ยนให้งานนั้นๆ ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายได้อย่างสมเหตุสมผล เพราะการที่ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะ มีความเข้าใจ ชำนาญในงานที่ดูแลรับผิดชอบก็จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในเวลาที่เหมาะสม

9. ท่านมีการส่งเสริม พัฒนา พนักงานในหน่วยงานของท่านอย่างไร ที่จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทางบริษัทพยายามให้พนักงานได้เรียนรู้สิ่งแปลกใหม่ตลอดเวลา มีการส่งให้พนักงานไปอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน โดยทุกครั้งจะต้องมีคนรับผิดชอบหลักและผู้รับผิดชอบรอง มีการถ่ายทอดความรู้ที่ได้จากการอบรม มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน และส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมที่เหมาะสมในตนเองและเหมาะสมแก่การทำงาน มีการอบรมพัฒนาให้ความรู้แก่พนักงานด้วยตัวเองหรือวิทยากรในองค์กรและจัดส่งเข้าสัมมนาต่างๆ ที่เหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน ตามโครงการต่างๆ ที่จัดขึ้น โดยองค์กรหรือหน่วยงาน

ภายนอก พิจารณาเงินเดือนและค่าตอบแทนต่างๆ ตามความสามารถของแต่ละคน การมอบหมายงานทุกครั้งจะอธิบายการทำงานให้พนักงานทราบก่อน มีการติดตามงานให้พนักงานแต่ละคนมีความซื่อสัตย์มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย พัฒนาตนเองโดยการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา และสิ่งสำคัญให้ทุกคนมีวิสัยทัศน์ที่ดีต่อบริษัทให้รางวัลกับพนักงานที่ทำงานดี และลงโทษพนักงานที่มีประสิทธิภาพงานต่ำ จัดประชุมทีมเพื่ออธิบายวิธีการทำให้สามารถรองรับงานใหม่ๆ ให้พนักงานได้ลงมือทำใหม่โดยหัวหน้างานจะรับเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ ให้พนักงานได้มีโอกาสไปสัมมนาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือที่เป็นความรู้ใหม่ที่น่าสนใจ และให้ความเป็นเอกภาพในการทำงานภายใต้การตัดสินใจแก้ปัญหาของพนักงาน โดยช่วยเหลือเมื่อจำเป็นและจัดให้มีการฝึกอบรมตามความต้องการของพนักงาน

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะประชากร และลักษณะทางการบริหาร และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะประชากรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางการบริหารกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.1.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 388 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร และส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบ 388 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 นำแบบสอบถามที่

ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

### 1.3 ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.3.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 388 คน สรุปได้ว่าพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 และเป็นเพศชายจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มากที่สุดจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 มีสถานภาพโสดมากที่สุดจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาสมรสแล้วจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 และหย่าร้างหรือหม้ายจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุดจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 มีประสบการณ์การทำงาน 3 – 5 ปี มากที่สุดจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และมีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 เป็นพนักงานบริษัทมากที่สุดจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมา เป็นหัวหน้าพนักงานจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 เป็นผู้ช่วยผู้จัดการจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 เป็นผู้จัดการจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และอื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และมีระดับการศึกษาระดับ ปริญญาโทจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

1.3.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จากปัจจัย 4 ด้าน คือ 1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ 2. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน 3. ด้านสภาพแวดล้อมใน

การทำงาน และ 4. ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยภาพรวม พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยลักษณะทางการบริหาร มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรมีการปฏิบัติสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน มีการปฏิบัติน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปผลตามลำดับได้ดังนี้

1) ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าปัจจัยในด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติเรียงจากมากที่สุด คือ งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ทำอยู่ในขณะนี้มีความเหมาะสมดีแล้ว ( $\bar{X} = 3.46$ )

2) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าปัจจัยในด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติงานเรียงจากมากที่สุด คือ ท่านมีโอกาสได้รับการเรียนรู้และฝึกอบรมมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.50$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่ ( $\bar{X} = 3.34$ )

3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติเรียงจากมากที่สุด คือ องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัย และสถานที่ตั้งขององค์กรของท่านมีความเหมาะสมกับการทำงาน ( $\bar{X} = 3.61$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ องค์กรของท่านปลอดจากมลภาวะทางสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.27$ )

4) ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติเรียงจากมากที่สุด คือ ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} =$



3.82) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ ผู้บังคับบัญชาของท่าน จัดแบ่งงานอย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 3.49$ )

1.3.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จากแง่มุมของผลลัพท์ 4 ด้าน คือ 1. ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล 2. ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุและเทคโนโลยี 3. ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น และ 4. ด้านผลลัพท์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน โดยภาพรวม พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพการทำงาน มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคลมีการปฏิบัติสูงที่สุดรองลงมา คือ ด้านผลลัพท์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น และด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุและเทคโนโลยี มีการปฏิบัติน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปผลตามลำดับได้ดังนี้

1) ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติเรียงจากมากที่สุด คือ ท่านเตรียมพร้อมที่จะทำงาน โดยดูแลสุขภาพกาย สุขภาพจิต และบุคลิกภาพของท่าน อย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.91$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ ท่านชอบมาทำงานนอกเวลาแม้ว่าไม่ได้รับค่าตอบแทนล่วงเวลา ( $\bar{X} = 3.18$ )

2) ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุและเทคโนโลยี พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติเรียงจากมากที่สุด คือ พนักงานแผนกเดียวกันใช้เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานร่วมกัน ( $\bar{X} = 3.63$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน ( $\bar{X} = 3.49$ )

3) ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติเรียงจากมากที่สุด คือ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.72$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ ระบบการประสานงานภายในองค์กรของท่านเป็นไปอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.41$ )

4) ด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติเรียงจากมากที่สุด คือ ท่านสามารถประสานงานให้ความร่วมมือได้ตามหน้าที่ของตน ( $\bar{X} = 3.75$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ ผลผลิตหรือผลงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาและลูกค้าที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.59$ )

1.3.4 ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และระดับการศึกษา เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ สรุปผลตามลำดับได้ดังนี้

1) ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างพนักงานเพศชายกับเพศหญิง โดยภาพรวม และรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น พบว่า เพศชายมีกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นมากกว่าเพศหญิง และเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงานสูงสุด และใช้ต้นทุนการผลิตในการใช้ ทรัพยากรเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีน้อยที่สุด ส่วนเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคลสูงสุด และด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นน้อยที่สุด

2) ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน

ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ด้านกระบวนการบริหารใน การทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น และด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดย ทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง และพบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีประสิทธิภาพ การทำงาน ด้าน ประสิทธิภาพส่วนบุคคลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกัน ชีวิตที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

3) ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมี ประสิทธิภาพการ ทำงานทั้ง โดยภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานบริษัทประกัน ชีวิตที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ด้านกระบวนการบริหารใน การทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวก ขึ้น และด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ดังนั้นจึง เปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ที่หย่าร้างหรือหม้าย และ โสด มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่สมรสแล้ว และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่หย่าร้างหรือหม้าย และ โสด มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้าน ประสิทธิภาพส่วนบุคคล ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกัน ชีวิตที่สมรสแล้ว และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่โสด มี ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่สมรสแล้ว และส่วน คู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่โสด มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่สมรสแล้ว และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่หย่าร้างหรือหม้าย และ โสด มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้าน

ผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่สมรสแล้ว และส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

4) ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งโดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกรวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น และด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และ 40,001 – 50,000 บาท และพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้

เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง และพบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

5) ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพการทำงานทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี และด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี 10 ปีขึ้นไป และ 6 – 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 3 – 5 ปี และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 6 – 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 3 – 5 ปี และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี และ 6 – 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และ

เทคโนโลยี ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 3 – 5 ปี และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง และพบว่าพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 3 – 5 ปี และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

6) ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งงานที่รับผิดชอบต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7) ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างพนักงานที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล และด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี และด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง และพบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

1.35 ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างพนักงานที่มีการรับรู้ลักษณะทางการบริหารต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เรียงลำดับของค่าร้อยละของ 3 อันดับแรกของความคิดเห็น ลำดับที่ 1 คือ ควรกำหนดนโยบาย ขอบข่ายงานให้ชัดเจน ร้อยละ 26.0 ลำดับที่ 2 คือ ควรจะมีผลตอบแทน ได้แก่ เพิ่มเงินเดือน และรางวัล(โบนัส) ในการทำงานเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ ร้อยละ 23.4 และลำดับที่ 3 คือ ควรนำระบบการกำหนดเป้าหมาย (KPI) ที่ชัดเจนวัดผลได้ในรูปธรรม เพื่อให้เกิดการยอมรับ มาใช้กับพนักงานทุกระดับซึ่งมีผลต่อการประเมินผลปลายปี เพราะจะช่วยให้นักงานทำงานอย่างมีเป้าหมายชัดเจน ร้อยละ 20.8

## 2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่สรุปข้างต้น สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้ปัจจัยลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และระดับการศึกษา พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน และเพศ ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้ปัจจัยลักษณะทางการบริหาร 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยภาพรวม พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยลักษณะทางการบริหาร มีการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันรู้สึกว่าจะไม่มีความมั่นคงในอาชีพจากสาเหตุหลายๆ อย่าง เช่น ไม่มีอิสระในการทำงาน เนื่องจากถูกควบคุมตลอดเวลา นโยบายและขอบข่ายงานไม่ชัดเจน โอกาสและความก้าวหน้าใน

อาชีพมีน้อย สภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการทำงาน จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้นทำให้ผลการวิจัยโดยภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้อิทธิพลของลักษณะทางการบริหารมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

2.2.1 ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตคิดว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจอยู่ในระดับมาก และปริมาณงานที่ทำอยู่ในขณะนี้มีความเหมาะสมดีแล้วอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับที่ จิราภรณ์ จงมันคงชีพ (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ บุคลิกภาพ คุณลักษณะงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต พบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ความโดดเด่นของงาน และความอิสระในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานและข้อมูลย้อนกลับจากงานอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง บุคลิกภาพ (แบบประนีประนอมและแบบมีสติ) และคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณลักษณะงานด้านความอิสระในงาน ความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของงาน

2.2.2 ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต คิดว่ามีโอกาสได้รับการเรียนรู้และฝึกอบรมมากขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับที่ นคร บางน้อมน้อย (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีนายสถานีรถไฟในสังกัดกองจัดการเดินรถ เขต 2 พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกระดับในระดับ ปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสแสดงความคิดเห็นในงาน

2.2.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต คิดว่าองค์การของท่านมีอุปสรรคในการทำงานที่ทันสมัย และสถานที่ตั้งขององค์การของท่านมีความเหมาะสมกับการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และองค์การของท่านปลอดจากมลภาวะทางสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับที่ Pritchard and Karasick (อ้างถึงใน อัมเรศน์ 2534: 35) ได้ศึกษา บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากองค์การอุตสาหกรรม พบว่า บรรยากาศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคนงานมากกว่าผลการปฏิบัติงาน และได้สรุปว่า บรรยากาศที่มีการสนับสนุน มีสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจสูง



2.2.4 ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตสามารถทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานในองค์กรได้เป็นอย่างดีคืออยู่ในระดับมาก และผู้บังคับบัญชาของท่าน จัดแบ่งงานอย่างยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับที่สุรพงษ์ ภิโยภภาพ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับความผูกพันขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันขององค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันขององค์กรด้านความตั้งใจและทุ่มเทให้กับงาน และด้านปรารถนาที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไปมีระดับความผูกพันสูง และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

### 2.3 ประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านผลลัพธ์ต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

2.3.1 ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตคิดว่าเตรียมพร้อมที่จะทำงาน โดยดูแลสุขภาพกาย สุขภาพจิต และบุคลิกภาพของท่าน อย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก และชอบมาทำงานนอกเวลาแม้ว่าไม่ได้รับค่าตอบแทนล่วงเวลาอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับที่ อภิญา วิเวโก (2548) ศึกษา ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ

2.3.2 ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตคิดว่า แผนกเดียวกันใช้เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานร่วมกันอยู่ในระดับปานกลาง และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับที่ ศัญญา ศีประเสริฐ (2544) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงินใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพเราจะให้หมายถึง ทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรโดยรวมมีความสมัครสมาน สามัคคี มีสันติภาพ และความสุขรวม เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลาแรงงานและงบประมาณน้อย

2.3.3 ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตคิดว่า มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการทำงานอยู่ในระดับมาก และมีระบบการประสานภายในองค์กรของท่านเป็นไปอย่างรวดเร็วอยู่ในระดับปาน

กลาง สอดคล้องกับที่ทิวาดี เมฆสวรรค์ (2538) กล่าวว่า ประสิทธิภาพมีความหมายถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

2.3.4 ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตคิดว่า สามารถประสานงานให้ความร่วมมือได้ตามหน้าที่ของตนอยู่ในระดับมาก และผลผลิตหรือผลงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาและลูกค้าที่มารับบริการอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับที่ ทิวาดี เมฆสวรรค์ (2538) กล่าวว่า ประสิทธิภาพมีความหมายถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

## 2.4 ข้อสรุปสมมติฐานของการวิจัยในครั้งนี้ รวม 2 ข้อ ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะประชากรต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน และเพศ ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับที่ อัครินทร์ พาพเสวต (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสตรีเยล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อายุ ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางการบริหารพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการรับรู้ลักษณะทางการบริหารต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับที่ สุรพงษ์ ภิโยภภาพ (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านภาวะอิสระจากงาน คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด ระดับความผูกพันองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันองค์กรด้านความ

เชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันองค์กรด้านความตั้งใจและทุ่มเทให้กับงาน และด้านปรารถนาที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไปมีระดับความผูกพันสูง และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยเป็นด้านที่แสดงออกถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด รองลงมาจะเป็นด้านการคำนึงการใช้ทรัพยากรของบริษัท การมาทำงาน และการตรงเวลา และในด้านของการประสานงานและให้ความร่วมมือกับผู้อื่น สำหรับความรอบรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้มีค่าคะแนนประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่ำสุด

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ ลักษณะประชากร และลักษณะทางการบริหาร ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะแนวทางจากผลการวิจัยดังนี้

##### ลักษณะประชากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

3.1.1 เพศ จากผลการวิจัยพบว่า เพศชาย มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีน้อยที่สุด ส่วนเพศหญิงมีประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องนี้ให้มากขึ้น เช่น การฝึกอบรมและปลูกจิตสำนึกให้แก่เพศชายในด้านการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด และเพศหญิงควรได้รับการฝึกอบรมวิธีการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวก

3.1.2 ส่วนปัจจัยลักษณะประชากรอื่นๆ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่ปัจจัยประชากรดังกล่าวต่างกัน มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องนี้ให้มากขึ้น เช่น ควบคุมดูแลการทำงานของพนักงานอย่างใกล้ชิดและเป็นกันเอง หรือใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่ไม่ต้องระบุชื่อผู้ให้ความคิดเห็น จะได้ทราบถึงสาเหตุ ปัญหาหรืออุปสรรค ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แล้วนำมาปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

ส่วนตำแหน่งงานที่รับผิดชอบต่างกัน ถึงแม้ว่าการวิจัยครั้งนี้ไม่พบความแตกต่าง แต่นั่นอาจเป็นเพราะการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างบางส่วนเท่านั้น ซึ่งตาม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะประชากรจัดเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจ เนื่องจากเป็นปัจจัยพื้นฐานอย่างหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

3.1.3 ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์การ คือ บุคลากร ดังนั้น การอบรมและพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ควรมีอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และเป็นรูปธรรมที่สุด

ลักษณะทางการบริหาร ที่มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดระหว่างปัจจัยที่มีผลกับประสิทธิภาพการทำงาน คือ ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์การมีการปฏิบัติสูงสุด และด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน มีการปฏิบัติน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงจึงควรให้ความสำคัญในด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นกรณีพิเศษ ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะแนวทางจากผลการวิจัยแต่ละด้านดังนี้

3.1.4 ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานและมีกระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่หลากหลาย เพื่อความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงาน

3.1.5 ด้านโอกาส และความก้าวหน้าในการทำงาน ควรกำหนดเป็นนโยบายหลักขององค์การ ว่าพนักงานคนใดทำงานมีประสิทธิภาพ จะได้รับการพิจารณาให้รับผิดชอบในตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงขึ้น

3.1.6 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรการสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน โดยจัดทำสถานที่ทำงาน ให้สะอาด มีการถ่ายเทอากาศที่ดี แสงสว่างที่เพียงพอ เสียงที่เงียบ ไม่มีกลิ่นรบกวน จะทำให้พนักงานสามารถ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่การหยุดงาน การลางานก็จะน้อยลงตามไปด้วย

3.1.7 ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์การ ควรส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

## 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้เกิด ประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถนำมาหามาตรการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับบริษัทประกันชีวิต และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

3.2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยพฤติกรรมผู้บริหาร ปัจจัยลักษณะของงาน ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อผู้บริหารปรับปรุงปัจจัยนั้นๆ ให้สอดคล้องกับการทำงานอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.2.3 ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านอื่นเพิ่มเติม ได้แก่ การได้รับการยกย่องนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เป็นต้น เพื่อก่อให้เกิดขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานจะได้พร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความรู้ ความสามารถ อุทิศร่างกาย แรงใจ ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถทำให้เกิด ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงขึ้น

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีคิลก (2529) *ทฤษฎีบริหารองค์การ* กรุงเทพมหานคร ภาควิชาบริหารการศึกษาศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- โกมินทร์ ชินบุตร (2543) “การพัฒนาข้าราชการกับประสิทธิผลขององค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณี  
ข้าราชการฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ขวัญใจ มีทิพย์ (2543) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองพัน  
ปฏิบัติการพิเศษ 1 (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จินดารัตน์ สุภนกร (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ  
ภายในของธนาคารออมสิน” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุม  
จราจรทางอากาศของวิทยาการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหาร  
ศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์ (2531) *การบริหารบุคคลในองค์การทางการศึกษาสงขลา* ภาควิชาการบริหาร  
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- เชาว์ อินโย (2543) *ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย* เลย์ รุ่งแสงการพิมพ์
- เชี่ยวบุญย์ ทิชนิพงษ์ (2541) “ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียน  
ประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต  
สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- จิตติดา ศรีมงคล (2540) “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีงานการพิมพ์  
องค์การคำครูสภา” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ดวงเดือน พันธุนาวิน (2543) *ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม การวิจัยและการพัฒนาบุคคล* กรุงเทพมหานคร  
โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2541) *แนวความคิดและหลักการทำงาน* กรุงเทพมหานคร สถาบันที่ปรึกษา  
เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ
- ธงชัย สันติวงษ์ (2533) *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- \_\_\_\_\_ (2546) *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด* กรุงเทพมหานคร ประชุมช่าง

- ธัญญา พลอนันต์ (2547) *การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล : แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน*  
กรุงเทพมหานคร บริษัทอินโนกราฟฟิกส์ จำกัด
- นคร บางนิ่มน้อย (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการเดินรถ  
การรถไฟแห่งประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีนายสถานีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล  
เขต 2” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- นราศรี ไวยวิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี (2548) *ระเบียบวิจัยธุรกิจ พิมพ์ครั้งที่ 15*  
กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บุญชม ศรีสะอาด (2543) *การวิจัยเบื้องต้น* กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาสน์
- ประคิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์ (2540) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภา  
ตำบลในการพัฒนาชุมชน กรณีศึกษา เฉพาะกิ่งอำเภอถืออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี”  
วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒน  
บริหารศาสตร์
- ปราณี กิตติมา และ มังกร เต็มทิง (2546) “ความมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของธนาคารพาณิชย์  
ไทย” วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543) *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 8  
กรุงเทพมหานคร โอเคเอ็นสโตร์
- เรืองอุไร ช่วยชู (2540) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหมู่บ้าน : ศึกษาเฉพาะ  
กรณีจังหวัดปทุมธานี” วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2548) *วิจัยธุรกิจยุคใหม่* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร  
ค่านสุทธาการพิมพ์
- วันวิสาข์ เกิดผล (2546) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัท  
ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ” สารนิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ศิริชัย พงษ์วิชัย (2545) *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์* กรุงเทพมหานคร  
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร ชรรรมสาร
- สว่าง ฉวีวรรณ (2536) “ปัจจัยที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน : ศึกษา  
เฉพาะกรณีจังหวัดนครราชสีมา” กรุงเทพมหานคร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



- สุรพงษ์ ภิโยภภาพ (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน”  
 วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เทคโนโลยีบริหาร) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
 สมใจ สวดยสม (2542) “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬา  
 แห่ง ประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา” สารนิพนธ์การศึกษาศาสตร  
 มหาบัณฑิต(จิตวิทยาการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
 สมยศ นาวิการ (2536) *การพัฒนาองค์การและการสูงใจ* กรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครพิมพ์  
 เสถียร เหลืองอร่าม (2543) *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ* กรุงเทพมหานคร คุณพิมพ์อักษร  
 เสนาะ ดิเขาวัว (2543) *การบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
 อัจฉรา นุบพามาลา (2548) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
 บริษัทอุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน)” สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
 (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
 อัครินทร์ พาพสวด (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล  
 (ประเทศไทย) จำกัด” สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)  
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
 เอกพงศ์ ดันทนิส (2546) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมี  
 ประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด” สารนิพนธ์  
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- Becker, Selwyn W. and Neuhauser Duncan (1975) *The Efficient Organization*. New York:  
 Elsevier Scientific Publishing .
- Elmore Peterson and Plowman, E. Grovenor (1953) *Business Organization and Management*.  
 Homewood Illinois : Richard D. Irwin.
- Flora, H. & Debbie L. (1996) *Productivity & Service Quality*. Singapore: Prentice Hall.
- Gilmer, Von Haller B. (1996) *Industrial Psychology* New York: McGraw-Hill.
- Katz, Daniel and Kahn, Robert L. (1978) *The Social Psychology of Organization*. 2<sup>nd</sup> ed.  
 New York: John wiley & Sons.
- Millet, John D. (1954) *Management in the Public Service*. New York :McGraw – Hill Book.
- Ryan T.A. and P.C. Smith. (1954) *Principle of Industrial Psychology*. New York: The Menald Fress
- Simon, Herbert A. (1996) *Administrative Behavior*. New York: The McMillet.
- Steers, Richard M. (1977) “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment.”  
*Administrative Science Quarterly* 22.

- Vause, B. (1997). Guide to Analyzing Companies. London: Economic Newspaper.  
(<http://th.wikipedia.org/wiki/>) Retrieved December 5, 2007.
- (<http://www.iprbthai.org/new/news/news.aspx?NewsID=4397>) Retrieved December 5, 2007.
- (<http://www.fpo.go.th/FSEG/Source/Article/Article61.htm>) Retrieved December 5, 2007.
- (<http://www.pasuonline.net/webboard/index.php?>) Retrieved June 21, 2008.
- (<http://trainer.is.in.th/?md=news&ma=show&id=1>) Retrieved June 21, 2008.
- ([http://classweb.tu.ac.th/classes/492/2010000p-po453-0-0800/public/1\\_Job\\_\\_analysis\\_%C7%C3%C3%B3%BE%C3.ppt#2](http://classweb.tu.ac.th/classes/492/2010000p-po453-0-0800/public/1_Job__analysis_%C7%C3%C3%B3%BE%C3.ppt#2)) Retrieved June 21, 2008.
- (<http://www.trainer.in.th/directory/view.php?listingID=46>) Retrieved July 6 , 2008.
- ([http://www.hrtothai.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=664&Itemid=160](http://www.hrtothai.com/index.php?option=com_content&task=view&id=664&Itemid=160))  
Retrieved July 17 , 2008.

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (แบบสอบถาม)**

## แบบสอบถาม

### เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

---

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะประชากรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางการบริหารกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามนี้ให้ครบทุกข้อความตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยไม่ต้องระบุชื่อลงในแบบสอบถาม ข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับ และไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยเป็นภาพรวม โดยไม่แยกเป็นรายบุคคล

ขอขอบพระคุณในความร่วมมืออย่างยิ่ง

( นางสาวเสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง )

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

## แบบสอบถาม

## เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงคำตอบเดียว และกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้ตามความเป็นจริง

## ส่วนที่ 1

## ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

เฉพาะผู้วิจัย

## 1. เพศ

- ( ) 1.ชาย ( ) 2.หญิง

[ ]

## 2. อายุ

- ( ) 1. 20 - 30 ปี ( ) 2. 31 - 40 ปี  
( ) 3. 41 - 50 ปี ( ) 4. 51 ปีขึ้นไป

[ ]

## 3. สถานภาพสมรส

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. หย่าร้างหรือหม้าย ( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[ ]

## 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ( ) 2. 10,001 - 20,000 บาท  
( ) 3. 20,001 - 30,000 บาท ( ) 4. 30,001 - 40,000 บาท  
( ) 5. 40,001 - 50,000 บาท ( ) 6. สูงกว่า 50,000 บาท

[ ]

## 5. ประสบการณ์การทำงาน

- ( ) 1. ไม่เกิน 3 ปี ( ) 2. 3 - 5 ปี  
( ) 3. 6 - 10 ปี ( ) 4. 10 ปีขึ้นไป

[ ]

6. ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

[ ]

- ( ) 1. พนักงานบริษัท
- ( ) 2. หัวหน้าพนักงาน
- ( ) 3. ผู้ช่วยผู้จัดการ
- ( ) 4. ผู้จัดการ
- ( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ระดับการศึกษา

[ ]

- ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ( ) 2. ปริญญาตรี
- ( ) 3. ปริญญาโท
- ( ) 4. ปริญญาเอก

**ส่วนที่ 2** ลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

**คำชี้แจง:** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือตามระดับความคิดเห็นตามลำดับ  
ความสำคัญของความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด ซึ่งกำหนดดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ลักษณะงานที่รับผิดชอบ</b>					
1. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ					
2. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์					
3. งานที่ท่านทำเป็นงานที่น่ายอมรับนับถือ					
4. งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
5. ท่านได้ทำงานที่ถนัดกับตัวท่าน					
6. งานที่ท่านได้ทำอยู่ในขณะนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้นำ ความรู้ความสามารถมาใช้ได้เต็มที่					

ลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
7. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้มีความเหมาะสมดีแล้ว					
8. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตามคำสั่งครบถ้วนตามกำหนดเวลา					
9. งานที่ท่านได้ทำอยู่ในขณะนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาทักษะความรู้					
10.งานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาความสามารถของตนเอง					
<b>โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน</b>					
ท่านรู้สึกว่าคุณมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นอย่างดี					
ท่านพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน					
ท่านมีโอกาสได้ใช้และพัฒนาความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ					
4. ท่านมีโอกาสได้รับการเรียนรู้และฝึกอบรมมากขึ้น					
5. จากการที่ท่านทำงานจนได้ผลงานที่ดี ท่านจะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้ได้รับความดีความชอบ					
6. ท่านมีโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งในระดับสูงของหน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่ได้ในอนาคต					
7. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่					
<b>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>					
1. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัย					
2.. องค์กรของท่านมีความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน					
3. สถานที่ตั้งขององค์กรของท่านมีความเหมาะสมกับการทำงาน					
4. องค์กรของท่านปลอดภัยจากมลภาวะทางสิ่งแวดล้อม					



ลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. องค์การของท่านมีอุณหภูมิจากเครื่องปรับอากาศที่เหมาะสมในการทำงาน					
6. องค์การของท่านมีแสงสว่างที่เหมาะสมในการทำงาน					
7. องค์การของท่านใช้พื้นที่ในการทำงานที่เหมาะสม					
<b>ความสัมพันธ์ภายในองค์การ</b>					
1. ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานในองค์การได้เป็นอย่างดี					
2. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน					
3. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดีเมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาแนะนำกับท่านในการทำงาน					
5. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ชี้แจงให้ท่านเข้าใจในแผนการทำงาน					
6. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ชี้แจงให้ท่านเข้าใจในเป้าหมายขององค์การ					
7. ผู้บังคับบัญชาของท่าน จัดแบ่งงานอย่างยุติธรรม					
8. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความคิดทันสมัย					
9. ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
10. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นคนที่สอนงานได้เข้าใจ					
11. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนับสนุน เมื่อท่านเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ					

### ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

**คำชี้แจง:** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือตามระดับความคิดเห็น ตามลำดับความสำคัญของความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด ซึ่งกำหนดดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล</b>					
1. ท่านเตรียมพร้อมที่จะทำงาน โดยดูแลสุขภาพกาย สุขภาพจิต และบุคลิกภาพของท่าน อย่างสม่ำเสมอ					
2. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ					
3. ท่านเต็มใจทำงานในหน้าที่อย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ					
4. ท่านเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จอย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
5. ท่านชอบมาทำงานนอกเวลาแม้ว่าไม่ได้รับค่าตอบแทนล่วงเวลา					
6. ท่านมักจะเตรียมตัวและเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานให้พร้อมอยู่เสมอ					
<b>ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี</b>					
1. ท่านใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด					
2. วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้					
3. ผลงานที่ได้เกิดการสูญเสียุน้อยที่สุด					
4. พนักงานแผนกเดียวกันใช้เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานร่วมกัน					

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน					
<b>ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น</b>					
1. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
2. มีการใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม					
3. มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการทำงาน					
4. หน่วยงานของท่านมีแบบแผนที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
5. ระบบการประสานงานภายในองค์กรของท่านเป็นไปอย่างรวดเร็ว					
6. องค์กรของท่านมีการประกาศชี้แจงนโยบายการทำงาน ออกมาชัดเจนเป็นที่ทราบทั่วกัน เพื่อให้การทำงาน คล่องตัว					
<b>ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน</b>					
1. ผลผลิตหรือผลงานมีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนด					
2. ผลผลิตหรือผลงานเสร็จทันเวลา					
3. ผลผลิตหรือผลงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาและลูกค้าที่มารับบริการ					
4. ท่านสามารถประสานงานให้ความร่วมมือได้ตามหน้าที่ ของตน					
5. ท่านสามารถให้ความช่วยเหลือผู้อื่นได้					
6. ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับการเกียรตินางานที่ท่านปฏิบัติอยู่ใน องค์กรนี้					

**ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน**

1. แนวทางการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. ปัญหาและอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ผู้วิจัย

**แบบสัมภาษณ์**

1. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านนั้น ผลงานที่ได้มีคุณภาพสูง และเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

2. ปริมาณงานที่ได้เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

3. เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานเหมาะสมกับผลงานที่ได้รับหรือไม่ (ในด้านคุณภาพ และปริมาณ)

.....  
.....  
.....  
.....

4. ท่านมีแนวคิดในการดำเนินงานที่ลดต้นทุน และให้ได้กำไรสูงสุดอย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

5. ท่านคิดว่าในอนาคตจะมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการทำงานแทนพนักงานหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

6. ท่านมีนโยบายในการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

.....  
.....  
.....  
.....

7. ท่านมีกระบวนการบริหารอย่างไรที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

.....  
.....  
.....  
.....

8. ตามคำกล่าวที่ว่า “การทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ” ท่านเห็นด้วยหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

9. ท่านมีการส่งเสริม พัฒนา พนักงานในหน่วยงานของท่านอย่างไร ที่จะทำให้พนักงานทำงานได้  
อย่างมีประสิทธิภาพ

.....

.....

.....

.....

## ภาคผนวก ข

ผลลัพธ์จากการตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม



ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และรายละเอียดค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามวัดในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

ในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบก่อนที่จะทำการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยการวิเคราะห์เป็นรายข้อ เพื่อพิจารณาว่าจะสามารถยอมรับข้อความแต่ละข้อได้หรือไม่ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

จากการทดสอบแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของแบบสอบถามดังกล่าวปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

**ตารางผนวกที่ 1** ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของมาตรวัดลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

No.	Scale	Scale	Corrected	
	Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	31.3333	30.8506	.6346	.8675
2	31.6667	30.3678	.7089	.8625
3	31.4333	29.4954	.7063	.8616
4	31.8333	27.8678	.7216	.8601
5	31.5667	27.6333	.7216	.8603
6	31.7667	28.3920	.7364	.8586
7	31.5333	32.0506	.4850	.8776
8	31.0333	36.9299	-.0171	.9024
9	31.2000	31.1310	.6826	.8653
10	31.3333	30.6437	.6599	.8657

หมายเหตุ : Alpha ของลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน  
ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ = 0.8807

**ตารางผนวกที่ 2 ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของมาตรวัดลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน**

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	18.8333	20.9713	.8112	.9178
2	18.7667	21.0126	.7344	.9246
3	18.7000	21.3207	.7128	.9265
4	18.6667	21.0575	.7034	.9278
5	18.9333	20.4782	.8436	.9144
6	19.0333	19.8954	.8180	.9167
7	19.0667	20.2023	.8383	.9146

หมายเหตุ : Alpha ของลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน  
ด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน = 0.9310

**ตารางผนวกที่ 3** ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของมาตรวัดลักษณะทางการบริหาร  
ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

No.	Scale	Scale	Corrected	
	Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	20.3000	19.9414	.5936	.8531
2	20.2333	20.9437	.6562	.8492
3	20.3333	18.5057	.7210	.8354
4	21.0000	19.9310	.5934	.8531
5	20.5667	19.0126	.6717	.8426
6	20.0667	20.4782	.5620	.8570
7	20.7000	16.7000	.7256	.8373

หมายเหตุ : Alpha ของลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน  
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน = 0.8662

ตารางผนวกที่ 4 ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของมาตรวัดลักษณะทางการ บริหารที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	38.8000	52.9931	.3660	.9411
2	38.9000	51.1966	.5993	.9336
3	39.0000	47.7241	.7336	.9281
4	39.0333	47.2057	.8504	.9236
5	39.1667	47.4540	.8464	.9240
6	39.0667	48.2713	.7264	.9285
7	39.3667	46.1713	.6903	.9311
8	39.3000	45.5966	.8403	.9232
9	39.0000	46.8276	.8158	.9246
10	39.0667	46.2023	.7957	.9253
11	39.3000	44.7690	.7541	.9283

หมายเหตุ : Alpha ของลักษณะทางการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน  
ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร= 0.9346

## 2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

ตารางผนวกที่ 5 ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของมาตรวัดประสิทธิภาพการทำงาน  
ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล

No.	Scale	Scale	Corrected	
	Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	19.5667	7.9092	.5607	.6947
2	19.4000	8.1793	.6258	.6875
3	19.2667	7.6506	.6876	.6652
4	19.2667	8.2713	.5667	.6987
5	20.3333	7.6782	.2205	.8507
6	19.5000	7.9138	.6057	.6855

หมายเหตุ : Alpha ของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล=0.7489

ตารางผนวกที่ 6 ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของมาตรวัดประสิทธิภาพการทำงาน  
ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี

No.	Scale	Scale	Corrected	
	Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	14.3667	7.3437	.6669	.8277
2	14.5333	7.7747	.5961	.8449
3	14.5333	6.3264	.8452	.7766
4	14.6000	6.8690	.6860	.8233
5	14.6333	7.8264	.5696	.8510

หมายเหตุ : Alpha ของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านต้นทุนการผลิต ในการใช้ทรัพยากร เงิน  
คน วัสดุ และเทคโนโลยี = 0.8564

ตารางผนวกที่ 7 ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของมาตรวัดประสิทธิภาพการทำงาน  
ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิค  
ที่สะดวกขึ้น

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	18.1333	8.8782	.6667	.8622
2	18.1667	9.3161	.6594	.8643
3	18.1667	9.3161	.6594	.8643
4	18.3000	8.2862	.7155	.8545
5	18.3667	8.1713	.7948	.8398
6	18.3667	8.5161	.6509	.8665

หมายเหตุ : Alpha ของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่  
ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น = 0.8796



ตารางผนวกที่ 8 ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของมาตรวัดประสิทธิภาพการทำงาน  
ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีใน  
การทำงาน

No.	Scale	Scale	Corrected	
	Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	19.1333	8.2575	.7621	.8919
2	19.0333	8.1713	.8348	.8823
3	19.0667	7.7885	.7845	.8888
4	18.8667	8.3954	.7301	.8964
5	18.7000	8.5621	.7111	.8991
6	19.0333	8.1713	.6893	.9034

หมายเหตุ : Alpha ของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านผลลัพธ์ ในการทำงานที่มีคุณภาพ  
ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน = 0.9099

**ภาคผนวก ก**  
**รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ**

**รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ**

1. คุณสุรศักดิ์ สุจิระกุล รองกรรมการผู้จัดการ
2. คุณนพพล เบี้ยวไข่มุข ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการอาวุโส ปฏิบัติการประกันชีวิต
3. คุณนรรัักษ์ จิรชาญชัย ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการอาวุโส เทคโนโลยีสารสนเทศ

**ภาคผนวก ง**  
**หนังสือราชการ**



ที่ ศธ 0522.17/บ ๕๐

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒ มกราคม 2551

เรื่อง ขอรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการอาวุโส เทคโนโลยีสารสนเทศ  
(คุณ นรวิทย์ จิระชาญชัย)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาว เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ ที่แนบมานี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. รุ่งสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182, 8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ ๑๐

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒ มกราคม 2551

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน รองกรรมการผู้จัดการ (คุณ สุรศักดิ์ สุจิระกุล)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาว เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมานี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612

๒๐๒๒/๒



ที่ ศธ 0522.17/บ 20

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒ มกราคม 2551

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการอาวุโส ปฏิบัติการประกันชีวิต  
(คุณ นพพล เบี้ยวไข่มุข)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาว เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยเชิงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมานี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อประกอบการศึกษาดังกล่าว

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. รุ่งสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612

**ประวัติผู้วิจัย**

<b>ชื่อ</b>	นางสาว เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	29 เมษายน 2510
<b>สถานที่เกิด</b>	อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง
<b>ประวัติการศึกษา</b>	บช.บ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2540 บช.บ. (การประกันภัยทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2545
<b>สถานที่ทำงาน</b>	บริษัทฟินันซ่าประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
<b>ตำแหน่ง</b>	ผู้พิจารณารับประกันชีวิต