

การจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยในเขตกรุงเทพมหานคร  
และ ปริมณฑล

Qualitative research insurance system management of insurance corporation in Bangkok  
metropolitan region.

วิศรา ฉ่ำแล่ม<sup>1</sup>และ ดร.สุรภา ใต้บ้านกวย<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการระบบ การคัดเลือกตัวแทนประกันภัย ของบริษัทประกันภัยในเขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล (2) เพื่อศึกษา ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัย ของบริษัทประกันภัย ในเขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ หัวหน้าทีม/หน่วย , รองหัวหน้า ทีม/หน่วย , แผนกทรัพยากรมนุษย์ , หัวหน้าแผนกพิจารณาสินไหม และเจ้าหน้าที่พิจารณาสินไหมในบริษัท ประกันภัย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 402 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิงใช้วิธีการทดสอบ T-test , One-way ANOVA และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี Least-Significant Different (LSD)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 อายุ 31-40 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 300 คน คิดเป็น ร้อยละ 74.6 ประสบการณ์ในการทำงาน 1ปี-5ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 และตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ พิจารณาสินไหม จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 พบว่า (1) ผลการศึกษาระดับความระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยใน เขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัย ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.271, SD=0.467) เมื่อพิจารณาด้านพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

**คำสำคัญ:** ตัวแทนประกันภัย, บริษัทประกันภัย

1 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2 อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

โดยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}= 4.301$ ,  $SD=0.491$ ) รองลงมา ด้านการคัดเลือก ( $\bar{X}=4.269$ ,  $SD=0.494$ ) ด้านการฝึกอบรม พัฒนา และประเมินผลอบรม ( $\bar{X}= 4.268$ ,  $SD = 0.491$ ) และด้านการสรรหา ( $\bar{X}= 4.248$  ,  $SD=0.513$ ) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ และ (2) ผลการศึกษาความแตกต่างในการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัย ของบริษัทประกันภัยในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน มีความแตกต่างกัน กับระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัย ของบริษัทประกันภัยในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### ABSTRACT

The purposes of this independent study were (1) to study the level of opinion about service quality management of Qualitative research insurance system management of insurance corporation in Bangkok Metropolitan Region .(2) to study the difference between person factor and service Qualitative research insurance system management of insurance corporation in Bangkok Metropolitan Region. The population used in The sample population of this quantitative research. And there are 402 sample. by using questionnaires to collect data The data were analyzed using descriptive statistics such as percentage, mean and standard deviation. The reference statistics were T-test , One-way ANOVA and the pair difference test by Least-Significant Different (LSD).

The results showed that Most of the respondents in the questionnaire were male, 203 people, representing 50.5%, ages 31-40 years, 176 people, representing 43.8% , with a bachelor's degree, 300 people, representing 74.6%, having 1 year of work experience. 1-5 years, 209 people accounted for 52.0% and the position of Claims Officer of 124 people, accounting for 30.8% (1)The results of a study of opinion level on the management of insurance agent selection system of insurance companies in bangkok metropolitan region. The overall aspect was at the highest level ( $\bar{X}= 4.271$  ,  $SD=0.467$ ). All items were at the highest level. At the highest level ( $\bar{X}= 4.301$ ,  $SD=0.491$ ), next on selection ( $\bar{X}= 4.269$ ,  $SD=0.49$ ) training, development and training evaluation(  $\bar{X}= 4.268$ ,  $SD=0.491$ ) and recruiting ( $\bar{X}= 4.248$ ,  $SD=0.513$ ) .(2) research findings on differences in the management of the recruiting system of agents. Qualitative research insurance system management of insurance corporation found that gender, age, educational level work experience and job

position are different with the Qualitative research insurance system management of insurance corporation in Bangkok Metropolitan Region in all aspects with a statistically significant level of 0.05

**Keywords:** Agent insurance , Insurance corporation

## บทนำ

บริษัทประกันภัยในปัจจุบัน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1. บริษัทประกันชีวิต 24 บริษัท 2. บริษัทประกันวินาศภัย 62 บริษัท ทั้งหมด 86 บริษัท 1. บริษัทประกันชีวิต คือบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิต เพื่อรับประกันต่อความสูญเสียหรือความเสียหายต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยสัญญาว่าจะจ่ายชดเชยให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับผลประโยชน์กรณีผู้เอาประกันภัยมีการเสียชีวิต และอาจมีความคุ้มครองอื่น ๆ เช่น การประกันอุบัติเหตุและสูญเสียอวัยวะ การประกันกรณีทุพพลภาพ หรือการประกันภัยสุขภาพ เป็นต้น 2. บริษัทประกันวินาศภัยหมายถึงบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย เพื่อรับประกันต่อความเสียหายต่าง ๆ เช่น อัคคีภัย ภัยรถยนต์ ภัยทางทะเล และขนส่ง บริษัทประกันภัยเป็นการบริหารความเสี่ยงภัยวิธีหนึ่ง ซึ่งจะโอนความเสี่ยงภัยของผู้เอาประกันภัยไปสู่บริษัทประกันภัย เมื่อเกิดความเสียหายขึ้น บริษัทประกันภัยจะชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้รับ ความคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องเสียเบี้ยประกันภัยให้แก่บริษัทประกันภัยตามที่ได้ตกลงกันไว้ การประกัน (insurance) คือการบริหารจัดการความเสี่ยงรูปแบบหนึ่ง โดยมีองค์ประกอบสามส่วน ผู้รับประกัน (insurer) ผู้เอาประกัน (insured) หรือผู้ถือกรมธรรม์ (policy holder) ผู้รับผลประโยชน์ (beneficiary) การประกันจะต้องผ่านกระบวนการพิจารณารับประกัน (underwriting) เพื่อผู้รับประกันจักประเมินความเสี่ยงล่วงหน้าของ บุคคล, กลุ่มบุคคล หรือทรัพย์สิน นั้นๆ พร้อมกำหนด รายละเอียดความคุ้มครอง และค่าเบี้ยประกัน ผู้รับประกันอาจรับประกัน โดยแบ่งความเสี่ยงมาส่วนหนึ่ง หรือ ปฏิเสธ หากความเสี่ยงนั้นไม่อาจรับได้ หรือ ผู้รับประกันอาจรับประกันโดยเพิ่มอัตราเบี้ยพิเศษ เพื่อให้สามารถครอบคลุมความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การทำประกัน เป็นสัญญาต่างตอบแทนที่ถูกต้องตามกฎหมาย โดยคู่สัญญาต่างมีหน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบต่อกัน ผู้รับประกันจะต้องคุ้มครองผู้เอาประกันตามรายละเอียดในสัญญาเมื่อมีความสูญเสีย เสียหายเกิดขึ้น โดยชดเชยตามรายละเอียดความคุ้มครองผู้เอาประกันก็มีหน้าที่ชำระเบี้ยประกันตามที่ระบุในสัญญาเพื่อให้ความคุ้มครองเป็น ไปอย่างต่อเนื่อง การทำประกันจุดประสงค์แท้จริงเพื่อแบ่งเบาความเสี่ยง จากบุคคล, กลุ่มบุคคล หรือ ทรัพย์สินนั้น ๆ ออกเป็นส่วน โดย

ร่วมกันชัดเจนเมื่อมีความสูญเสีย เสียหายเกิดขึ้น โดยยึดหลักสุจริตเป็นสำคัญ และการทำประกันมิใช่สัญญาเพื่อค้ำกำไร

นอกจากนี้ ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เปิดเผยว่า ปัจจุบันธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยมีตัวแทนประกันภัยทั้งสิ้น 544,989 ราย โดยเป็นตัวแทนประกันภัย 294,373 ราย และนายหน้าประกันภัยจำนวน 250,616 ราย แม้ว่าสำนักงาน คปภ. ได้มีการกำหนดดูแลอย่างเข้มงวด แต่ยังมีปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับตัวแทนประกันภัยจำนวน 314 ราย ซึ่งข้อร้องเรียนหลักๆ คือ 1.การได้รับชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัยแต่ไม่ส่งบริษัทประกันภัย 232 ราย 2.ขายผิดเงื่อนไขกรมธรรม์ 45 ราย 3.เสนอขายโดยบอกว่าเป็นการฝากเงิน 18 ราย 4.แนะนำให้ผู้อาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์เดิม เพื่อซื้อกรมธรรม์ใหม่ 12 ราย และ 5.แนะนำให้ผู้อาประกันภัยปกปิดสาระสำคัญในใบคำขอประกันภัย 7 ราย ปัญหาต่างๆเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มมากขึ้น สะท้อนให้เห็นว่าบริษัทประกันภัยยังมีช่องโหว่ในกระบวนการควบคุมการผลิตภยันต์ไม่มากนัก

ดังนั้น ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงต้องการศึกษา “การจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยในเขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล เพื่อหาแนวทางในการจัดการระบบคัดเลือกตัวแทน ของบริษัทประกันภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยในเขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ การจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยในเขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล

### สมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยในเขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยในเขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล โดยกำหนด ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ประสบการณ์ในการทำงาน และ 5. ตำแหน่งงาน ส่วน ตัวแปรตาม ได้แก่ การจัดการระบบการคัดเลือก ประกอบด้วย 1. การสรรหา 2. การคัดเลือก 3. และการพัฒนา และ 4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

โดยใช้แนวคิด ทฤษฎี Mondy, Noe and Premeaux (1999: 5) และแนวคิดทฤษฎี POSDC นั้นมาจากหน้าที่ 5 ประการของ ที่ แฮโรลด์ คูนต์ซ์ (อ้างถึงในสมคิด บางโม ,2562,หน้า 70)

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ หัวหน้าทีม/หน่วย, รองหัวหน้าทีม/หน่วย, แผนกทรัพยากรมนุษย์, หัวหน้าแผนกพิจารณา  
สินไหม และเจ้าหน้าที่พิจารณาสินไหม ซึ่งอยู่ในธุรกิจประกันภัย ในเขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล  
ซึ่งปัจจุบันยังดำเนินการอยู่มีจำนวน 86 บริษัท จำนวน 51,061 คน

(สำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมธุรกิจประกันภัย , 2563 )

### ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมพื้นที่บริษัทประกันภัย ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล  
รวมทั้งสิ้น 86 บริษัท

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาเรื่องการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยในเขต  
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือน พฤศจิกายน  
2564

## แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการคัดเลือก

Mondy, Noe and Premeaux (1999: 5) กล่าวว่ากระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ใช้เพื่อกำหนดทักษะ  
หน้าที่ และความรู้ที่ต้องการในแต่ละงานขององค์กร สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

1) การสรรหาบุคลากร (recruitment) เป็นกลุ่มกิจกรรมขององค์กรซึ่งใช้เพื่อจูงใจให้ ผู้สมัครที่มีความรู้  
ความสามารถ และมีทัศนคติที่องค์กรต้องการมาสมัครในตำแหน่งงานที่ เหมาะสมเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุ  
วัตถุประสงค์กล่าวคือเป็นการค้นหาผู้สมัครงานที่มีความสามารถ

2) การคัดเลือก (selection) เป็นกระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์กร และ  
เหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการ

3) การฝึกอบรม และการพัฒนา (training and Development) การฝึกอบรม (training) เป็นกระบวนการที่  
มีระบบเพื่อใช้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงานให้มีทิศทางเดียวกับเป้าหมาย องค์กร หรือเป็นกิจกรรมเพื่อให้  
ผู้เรียนรู้เกิดความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานในปัจจุบัน

4) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance appraisal) กระบวนการประเมินพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน โดยการวัด และเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เช่น การบันทึกผลลัพท์ และการ ติดต่อสื่อสารกลับไปยังพนักงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมระหว่างผู้บริหารโดยตรง และพนักงาน จะเป็นการวัดผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

#### แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

ทฤษฎี POSDC นั้นมาจากหน้าที่ 5 ประการของ ที่ แฮโรลด์ คูนตซ์ (อ้างถึงในสมคิด บางโม ,2562,หน้า 70) หลักการบริหารจัดการ POSDC ให้มีความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วย ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญ สำหรับองค์กร ตั้งแต่การวางโครงสร้างองค์กร คัดสรรบุคลากร จัดสรรพนักงานตามหน้าที่ บริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคล ดูแลสวัสดิการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ไปจนถึงแผนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดย รายละเอียดของหน้าที่ทั้ง 5 ประการ นั้นดังนี้

Planning (การวางแผน) การวางแผนนั้นเริ่มตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายขององค์กร โครงสร้าง นโยบาย ตลอดจนลำดับกระบวนการปฏิบัติการในส่วนต่างๆ

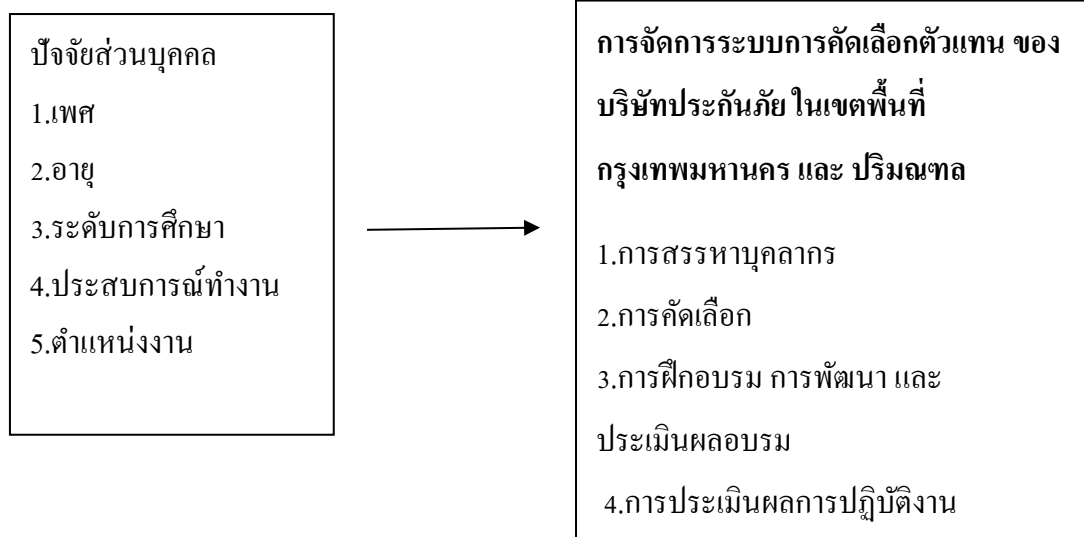
Organizing (การจัดการองค์กร) การจัดการองค์กรนี้เริ่มตั้งแต่การกำหนด โครงสร้างองค์กร กำหนด ตำแหน่งงาน จัดสรรทรัพยากรบุคคลเพื่อลงในตำแหน่งงานต่างๆ

Staffing (การจัดสรรและบริหารบุคลากร) การบริหารจัดการบุคลากรนั้นเริ่มตั้งแต่การคัดสรรบุคลากร ที่มีคุณภาพและเหมาะสมเพื่อจัดสรรให้ทำงานในตำแหน่งต่างๆ

Directing (การอำนวยการ) การอำนวยการก็คือบริหารจัดการตลอดจนดำเนินการทุกอย่างให้ปฏิบัติการ ได้อย่างราบรื่น จนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

Controlling (การควบคุม) การควบคุมนี้ก็คือการบริหารจัดการทุกอย่างให้ตรงตามแผนและระยะเวลาที่ วางไว้ การควบคุมนี้ตั้งแต่การควบคุมทรัพยากร, เครื่องจักร, ไปจนถึงบุคลากร

#### กรอบแนวคิดการวิจัย



## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ ตำแหน่งงาน

ตัวแปรตาม หลักการคัดเลือก ประกอบด้วย การสรรหาบุคลากร การคัดเลือก การฝึกอบรมพัฒนา ประเมินผลอบรม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

## วิธีการดำเนินวิจัย

### 1. กำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ หัวหน้าทีม/หน่วย , รองหัวหน้าทีม/หน่วย , แผนกทรัพยากรมนุษย์ , หัวหน้าแผนก พิจารณาสินไหม และเจ้าหน้าที่พิจารณาสินไหม ซึ่งอยู่ในธุรกิจประกันภัย ในเขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล ซึ่งปัจจุบันยังดำเนินการอยู่มีจำนวน 86 บริษัท จำนวน 51,061 คน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมธุรกิจประกันภัย , 2563)

กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าทีม/หน่วย , รองหัวหน้าทีม/หน่วย , แผนกทรัพยากรมนุษย์ , หัวหน้าแผนก พิจารณาสินไหม และ เจ้าหน้าที่พิจารณาสินไหม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และ วิธีการเลือกตัวอย่าง โดยใช้สูตร ผู้ที่ตอบแบบสอบถามโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง โดยใช้ สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, อ้างถึงใน ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, หน้า 47) ใช้ขนาดตัวอย่าง อย่างน้อย 397 คนจึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 402 ตัวอย่าง

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (questionnaires) เรื่อง“การจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยในเขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล” โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกคำตอบและเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 การจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน

การสรรหาบุคลากร การคัดเลือก การฝึกอบรมพัฒนา ประเมินผลอบรม และ การประเมินผลการปฏิบัติงาน

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลทำได้โดยนำแบบสอบถามสอบถามกลุ่มตัวอย่างวิจัยคือ หัวหน้าทีม/หน่วย รองหัวหน้าทีม/หน่วย และแผนกทรัพยากรมนุษย์ บริษัทประกันภัยในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล จำนวนตัวอย่าง 400 คน และทำการตรวจสอบข้อมูล พร้อม บันทึกจัดเก็บข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งแหล่งข้อมูลมีดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวม ไว้ในหนังสือพิมพ์ วารสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และหนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

2.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด

2.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวน

2.3 นำแบบสอบถามฉบับที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส (coding) เพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) และแปลผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

### ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 402 คน พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 อายุ 31-40 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 ประสบการณ์ในการทำงาน 1ปี-5ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 และตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่พิจารณา สินไหม จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8



1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของ บริษัทประกันภัยใน เขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยใน เขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยแสดงเป็นภาพรวมทุกด้าน

การจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัย	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1.การสรรหา	4.248	0.513	มากที่สุด
2.การคัดเลือก	4.269	0.494	มากที่สุด
3.การฝึกอบรม พัฒนา และประเมินผลอบรม	4.268	0.491	มากที่สุด
4.การประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.301	0.491	มากที่สุด
รวม	4.271	0.467	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า ภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยใน เขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.271$ ,  $SD=0.467$ ) เมื่อพิจารณาผลแต่ละด้านพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดย ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.301$ ,  $SD=0.491$ ) รองลงมา ด้านการคัดเลือก ( $\bar{X}=4.269$ ,  $SD=0.494$ ) ด้านการฝึกอบรม พัฒนา และประเมินผลอบรม ( $\bar{X}=4.268$ ,  $SD=0.491$ ) และ ด้านการสรรหา ( $\bar{X}=4.248$ ,  $SD=0.513$ ) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทน  
ประกันภัยของบริษัทประกันภัยใน เขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ตาราง 2

สรุปผลความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัท  
ประกันภัยใน เขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ปัจจัยส่วนบุคคล	การจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัย			
	ด้านการสรรหา	ด้านการคัดเลือก	ด้านการฝึกอบรม พัฒนา และ ประเมินผลอบรม	ด้านการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน
เพศ	t-test = 3.88	t-test = 3.31	t-test = 3.55	t-test = 3.05
	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*
	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)
อายุ	ANOVA = 1.60	ANOVA = 4.91	ANOVA = 3.19	ANOVA = 4.26
	Sig. = 0.19	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.02*	Sig. = 0.01*
	(ไม่แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)
ระดับการศึกษา	ANOVA = 1.30	ANOVA = 2.97	ANOVA = 3.95	ANOVA = 4.24
	Sig. = 0.27	Sig. = 0.052	Sig. = 0.02*	Sig. = 0.01*
	(ไม่แตกต่างกัน)	(ไม่แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)
ประสบการณ์การทำงาน	ANOVA = 2.48	ANOVA = 4.27	ANOVA = 3.44	ANOVA = 3.29
	Sig. = 0.06	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.01*	Sig. = 0.02*
	(ไม่แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)
ตำแหน่งงาน	ANOVA = 5.55	ANOVA = 6.43	ANOVA = 5.91	ANOVA = 5.64
	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*	Sig. = 0.00*
	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)	(แตกต่างกัน)

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทน ประกันภัยของบริษัทประกันภัยในเขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีความแตกต่างกับการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยในเขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน มีการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยในเขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล ทุกด้าน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยใน เขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล พิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน เรียงตามลำดับ

1. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายกับมีขั้นตอนในการแจ้งผลการปฏิบัติงาน และ ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง สอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของ เสาวรัตน์ สิงห์สา (2562) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านวิเคราะห์การกระทำตัวแทน ที่ประสบความสำเร็จ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาตัวเอง ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม สมมุติเป็นประจำ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

2. ด้านการคัดเลือก พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กำหนดหลักเกณฑ์ในการสอบสัมภาษณ์ กับมีวิธีการในการทดสอบ ความรู้ ความสามารถ และมีกระบวนการสอบประวัติผู้สมัคร กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการคัดเลือกตามบริษัทกำหนด โดยอ้างอิงจาก คปภ. การค้นคว้าอิสระของ นางสาวสุนทร ศรีไทย (2544) การสรรหา และการคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิตของผู้บริหารหน่วย : กรณีศึกษา บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อันดับ 1 ได้แก่ ด้านคัดเลือก โดยในรายละเอียดพบว่าหลักเกณฑ์และทัศนคติในการทำงาน ทักษะในการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ ประสบการณ์ทำงานตามลำดับ

3. ด้านการฝึกอบรม พัฒนา และประเมินผลอบรม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากำหนดการฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้ให้กับตัวแทนประกันภัยที่เลื่อนขั้นในระดับที่สูงขึ้น กับกำหนด เกณฑ์คะแนนในการประเมินผลการอบรม มีกระบวนการอบรมขั้นพื้นฐาน เช่น ทักษะการขาย ผลประโยชน์

ของกรมธรรม์ ข้อยกเว้นของกรมธรรม์ การชำระเบี้ยประกันภัย และมีกฎเกณฑ์ข้อบังคับในการฝึกอบรมตามที่กำหนดจัดหาวิทยากรในการฝึกอบรมที่มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ของ ศรัณย์ธร ดันเรืองฤทธิ์ (2556) ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านพฤติกรรมเรื่อง จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่ขายประกันชีวิตได้ เฉลี่ยต่อเดือน เหตุผลที่เข้ารับการฝึกอบรม ปัจจัยด้านหลักสูตร เรื่องราคาค่าหลักสูตรมีความเหมาะสม มีความมั่นใจต่อหน้าผู้มุ่งหวังมากขึ้น สามารถนำความรู้มา โน้มน้าวจิตใจ หรือแสดงเจตนารมณ์ต่อผู้มุ่งหวังได้ และนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขายประกันในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยใน เขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ด้านการสรรหา ควรให้ความสำคัญปรับปรุงขั้นตอนการสรรหาให้เหมาะสมประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสรรหาอย่างสม่ำเสมอ มีหลักเกณฑ์ในการสรรหาที่ยุติธรรม สรรหาบุคลากรทั้งจากแหล่งภายนอก และ ภายในองค์กร และกำหนดช่องทางในการสรรหาอย่างชัดเจน

1.2 ด้านการคัดเลือก ควรให้ความสำคัญ มีกระบวนการคัดเลือกที่ชัดเจนมีขั้นตอนในการคัดเลือกประวัติของผู้สมัครจากใบสมัครงาน กำหนดกระบวนการคัดเลือกอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนในการตรวจสอบใบสมัคร ให้ตรงตามวุฒิ และคุณสมบัติที่กำหนด

1.3 ด้านการฝึกอบรม พัฒนา และประเมินผลควรให้ความสำคัญ สนับสนุนให้มีการศึกษาต่อในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น มีวิธีการในการสร้างแรงจูงใจในการฝึกอบรม กำหนดการทดสอบความรู้หลังจากการฝึกอบรมกำหนดกระบวนการในการฝึกอบรมอย่างชัดเจน กำหนดมาตรฐานหลักสูตรในการฝึกอบรมตามที่กำหนด กำหนดวัตถุประสงค์ในการอบรม กำหนดให้ตัวแทนกลับมาอบรมในเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างสม่ำเสมอ สร้างหลักสูตร เรื่อง การวางแผนรองรับปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันภัย และประเมินความรู้ด้านกรมธรรม์ อย่างสม่ำเสมอ

1.4 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญ กำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินอย่างชัดเจน กำหนดเป้าหมายในการประเมินผลในการปฏิบัติงาน สามารถนำผลการประเมินไปพัฒนาการปฏิบัติงานได้ มีหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานกำหนดระยะเวลาในการทดลองงานอย่างชัดเจน และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาตัวแปรแต่ละด้านให้มีความละเอียดและมีความเจาะจงมากขึ้นเพื่อความชัดเจนในการศึกษา การจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยใน เขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากขึ้น
2. ควรวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการจัดการระบบการคัดเลือกตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเพื่อให้รายละเอียดในเชิงลึกมากกว่านี้

### เอกสารอ้างอิง

- การสรรหา [ระบบออนไลน์] การสรรหา(Recruitment) | Prosoft HRMI (วันที่สืบค้น:11 สิงหาคม 2564)  
 กฤติน กุลเพ็ง. (2555). *กลยุทธ์การสรรหาบุคลากร*. กรุงเทพมหานคร : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- กฤษฎา สมวธา. (2544). *การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรของ โรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา ในจังหวัด เชียงใหม่*.หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ.(2563).*คปรเร่งแก้ปัญหาคนขายประกัน ไม่มีคุณภาพ*. [ระบบออนไลน์] เข้าถึงได้จาก [www://hoonsmart.com/archives/2122](http://www.hoonsmart.com/archives/2122) (วันที่สืบค้น:30 สิงหาคม 2564)
- นันทนา ทองสนิท. *ปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อ นโยบายการสรรหาและคัดเลือก บุคคลากร*.: [ระบบออนไลน์] เข้าถึงได้จาก [www.images.edu18.multiply.multiplycontent.com/.../บทที่%202%20\(เค้าโครงส่ง\).doc?...](http://www.images.edu18.multiply.multiplycontent.com/.../บทที่%202%20(เค้าโครงส่ง).doc?...) (วันที่สืบค้น:31 สิงหาคม 2564)
- พยอม วงศ์สารศรี(2545).*การบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพฯ: สุภา*
- สมคิด บางโม. (2562). *องค์กร และการจัดการกรุงเทพฯ.:* ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (2563).*สถิติ*. [www.oic.or.th/th/home](http://www.oic.or.th/th/home) (วันที่สืบค้น:31 สิงหาคม 2564)
- Mondy, Noe andPremeaux (1999: 5) .*Human Resource Management*.เข้าถึงได้จาก [www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1687088](http://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1687088) (วันที่สืบค้น:31 สิงหาคม 2564)