

**คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัย
รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**

**Quality of Work Life Affecting Performance Efficiency of car insurance broker in
Bangkok And Metropolitan Area.**

เจนจิรา บัวทอง¹ และดร.ประพันธ์ วงศ์บางโพ²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจาก นายหน้าประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน วิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ T-Test, One way ANOVA และผลการค้นพบพบว่า (1) คุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) นายหน้าประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับการศึกษา (3) คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้าน ธรรมชาติในองค์กรหรือสิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ความเป็นประโยชน์และคุณค่าทางสังคม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นายหน้าประกันภัยรถยนต์

Abstract

The objectives of this research were to (1) study the quality of work life and affecting performance efficiency of car insurance broker in Bangkok and metropolitan Area (2) compare the work efficiency classified by personal factors of car insurance broker in Bangkok and metropolitan area (3) study the influence of quality of work life on the work efficiency of car insurance broker in Bangkok and metropolitan area. Questionnaire were the tool to collect data from 400 car insurance broker in Bangkok and metropolitan area. The data was analyzed using descriptive and inferential statistics (T-Test, F-test, and multiple regression analysis). The study found that (1) the quality of work life and work performance efficiency of car insurance broker in Bangkok and metropolitan area were at high level, (2) car insurance broker in Bangkok and metropolitan area work efficiency varied by differences in gender, age, work experience, average monthly income, and educational level. (3) the quality of work life constitutionalism, the total life space, safe and healthy environment, growth and security, social relevance influence on work performance efficiency

Keywords : Quality of work life, Affecting performance efficiency, Car insurance broker

บทนำ

การทำงานในยุคนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญจำเป็นต้องมีการเพิ่มความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในด้านประสิทธิภาพในการทำงานรอบด้านของตัวนายหน้าซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทั่วไปตั้งแต่เรื่องคุณภาพของงานปัญหาการค้ำข้อมูลเข้าระบบผิดพลาดทำให้ออกกรมธรรม์ล่าช้าปริมาณงานสะสมส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายในการขนส่งที่ในการนำส่งกรมธรรม์จากที่ต้องส่งแบบธรรมดากลายเป็นว่าต้องรีบส่งแบบเร่งด่วนเพื่อให้งานส่งได้ตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้กับลูกค้าทำให้มีต้นทุนที่สูงขึ้นทั้งหมดที่กล่าวมาถือเป็นปัญหาที่ทำให้ตัวนายหน้าประกันภัยทำงานไม่ได้เต็มประสิทธิภาพ

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มักจะพบบ่อยๆค่าคอมมิชชั่นแต่ละบริษัทที่มีการเปลี่ยนแปลงทุกปีตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันสภาพการทำงานมีปัญหาการนั่งทำงานหน้าคอมพิวเตอร์เวลานานหลายชั่วโมงทำให้มีอาการปวดเมื่อยมือข้อมือเอกสารทำงานจำนวนมากที่ทำให้สภาพแวดล้อมการทำงานดูไม่สะอาดและไม่เป็นระเบียบการทำงานร่วมกันสื่อสารผิดพลาดของข้อมูลงานทำให้เกิดการเข้าใจผิดกับเจ้าหน้าที่บริษัทหรือเพื่อนร่วมงานความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

รไม่สามารถเลือกวันหยุดตามที่ต้องการได้ทำให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพ

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ได้ทราบคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งผลการศึกษจะเป็นแนวทางในพัฒนาและปรับปรุงการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานได้ตามที่ตั้งใจไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพชีวิตการทำงาน Walton (1974) กล่าวว่าองค์ประกอบมีทั้งหมด 8 อย่างคือ

- (1) การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ การที่ได้รับค่าจ้างเพียงพอกับการใช้ชีวิต
- (2) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมซึ่งก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดีต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ(3)โอกาสในการพัฒนาความรู้งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง(4)ความก้าวหน้าและมั่นคงในงานช่วยเพิ่มความรู้ความสามารถยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคง(5)ความเป็นประโยชน์และคุณค่าต่อสังคมกิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิชอบต่อสังคม(6)ธรรมเนียมในองค์กรหรือสิทธิของพนักงานการจัดการที่ให้พนักงานได้รับสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน(7)ความสมดุลของชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล(8)การบูรณาการทางสังคมการทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าการนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน Peterson & Plowman (1989) กล่าวว่าปัจจัยต่างๆที่ปฏิบัติแล้วสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นได้อย่างชัดเจนโดยสรุปองค์ของประสิทธิภาพไว้ดังนี้(1)คุณภาพของงานผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่งานมีคุณภาพสูงและมีความพอใจ

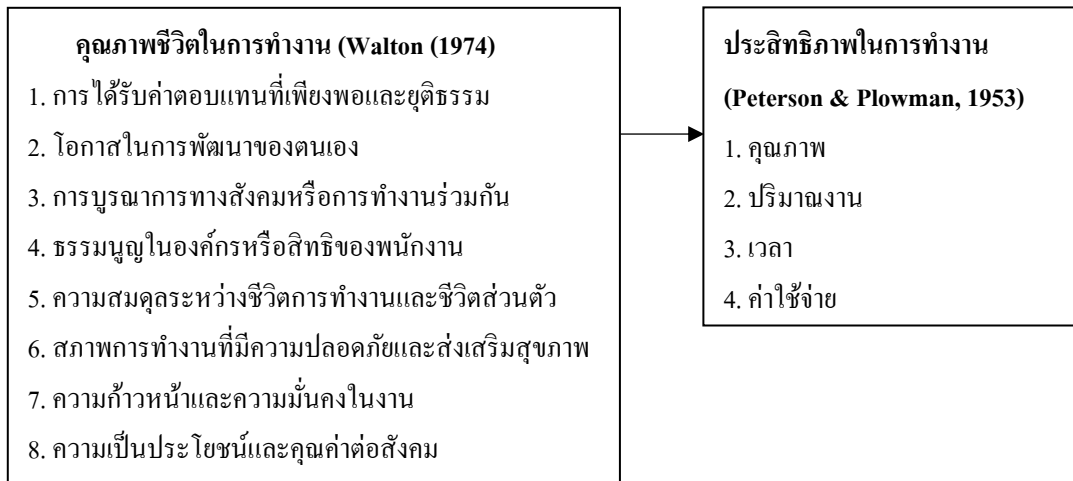
นผลการทำงานที่ถูกต้องตามมาตรฐาน(2)ปริมาณงานปริมาณงานต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่แต่ละบริษัทได้กำหนดและควรวางแผนเรื่องเป็นเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามที่บริษัทและลูกค้าต้องการ (3) เวลา ที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องมิลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสมกับงาน และมีความการพัฒนานำเทคนิคเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ในการทำงานให้รวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น (4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เป็นค่าใช้จ่ายทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน คุ่มค่ากับที่ลงทุนไป

อรรภา กล้าหาญ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม และด้านความสมดุลของชีวิตทำงานและครอบครัว มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

นวรรตน์ เพชรพรหม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตใน การทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมากที่สุด รองลงมาคือด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสถานภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการศึกษาดังนี้ ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิดของ Walton (1974) ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามแนวคิด Peterson & Plowman (1989) ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของนายหน้าประกันภัยรถยนต์เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีการดำเนินงานประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นายหน้าประกันภัยรถยนต์เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่ชัด กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง (Cochram, 1953) แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) แบ่งขั้นตอนในการวิจัยดังนี้ (1) Purposive Sampling สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เลือกกลุ่มตัวอย่างแรกที่มีคุณสมบัติ ทำอาชีพนายหน้าประกันภัยรถยนต์ อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล (2) จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบต่อเนื่อง (Snowball or Chain Sampling) อาศัยเครือข่ายขยายตัวอย่างออกไปเรื่อยๆ โดยให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มแรกเป็นผู้ชี้แนะและเสนอแบบสอบถามให้กับผู้ที่มีลักษณะใกล้เคียง เป็นเพื่อนหรือคนรู้จักที่ทำงานอาชีพเดียวกันและอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยสร้างแบบสอบถามที่ระบุวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนมี Link และ QRcode เพื่อให้สามารถส่งต่อแบบสอบถามให้กับเครือข่ายจนครบจำนวนตัวอย่างตามที่ต้องการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วง กุมภาพันธ์-มีนาคม 2567

เครื่องมือการวิจัย แบบสอบถาม ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนบุคคล ในรูปแบบของ checklist ตอนที่ 2-3 แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ โดยเป็นมาตราส่วน (Rating scale) 5

ระดับ (Likert, 1932) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบดัชนีความเที่ยงตรงได้ค่า IOC = 0.96 แล้วนำไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายที่คล้ายตัวอย่าง จำนวน 30 รายได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา = 0.99 ตามวิธีของ (Cronbach, 1984) ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ โดยหาค่าความถี่และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยใช้สถิติ T-Test สำหรับตัวแปรเพศ และ ANOVA สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลอื่นๆ และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน (ร้อยละ 61) อายุ 31-40 ปี จำนวน 180 คน (ร้อยละ 45) รองลงมาคือ อายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 27.8) สถานภาพสมรส จำนวน 208 คน (ร้อยละ 52) รองลงมาคือ โสด จำนวน 187 คน (ร้อยละ 46.8) ประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี จำนวน 207 คน (ร้อยละ 51.7) รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 132 คน (ร้อยละ 33) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 256 คน (ร้อยละ 64) และ ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 341 คน (ร้อยละ 85.3)

ตารางที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.93	0.84	คุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างดี
2. โอกาสในการพัฒนาของตนเอง	4.02	0.81	คุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างดี
3. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	3.94	0.85	คุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างดี
4. ธรรมเนียมในองค์กรหรือสิทธิของพนักงาน	3.95	0.85	คุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างดี
5. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.97	0.83	คุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างดี
6. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	4.04	0.83	คุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างดี

7.ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.99	0.87	คุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างดี
8.ความเป็นประโยชน์และคุณค่าทางสังคม	4.05	0.71	คุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างดี
คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม	3.99	0.74	คุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างดี
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1.คุณภาพของงาน	4.00	0.83	ประสิทธิภาพค่อนข้างสูง
2.ปริมาณงาน	4.02	0.87	ประสิทธิภาพค่อนข้างสูง
3.ด้านเวลา	4.02	0.90	ประสิทธิภาพค่อนข้างสูง
4.ค่าใช้จ่าย	4.09	0.81	ประสิทธิภาพค่อนข้างสูง
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม	4.03	0.81	ประสิทธิภาพค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 1 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม อยู่ในคุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นประโยชน์และคุณค่าทางสังคม ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านธรรมเนียมในองค์กรหรือสิทธิของพนักงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการและด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตามลำดับ

สำหรับผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเวลา ปริมาณงาน และคุณภาพของงาน ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของของนายหน้าประกันภัยรถยนต์เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	-5.12	0.001*	แตกต่าง
อายุ	10.562	0.001*	แตกต่าง
สถานภาพ	0.107	0.898	ไม่แตกต่าง
ประสบการณ์ทำงาน	9.727	0.001*	แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	4.763	0.003*	แตกต่าง
ระดับการศึกษา	7.413	0.001*	แตกต่าง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของนายหน้าประกันภัยรถยนต์เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (ตารางที่ 2) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
คุณภาพของงาน	3.72	1.03	4.18	0.60	-4.97	0.00*
ปริมาณงาน	3.74	1.06	4.20	0.67	-4.77	0.00*
ด้านเวลา	3.71	1.10	4.22	0.67	-5.22	0.00*
ค่าใช้จ่าย	3.85	0.97	4.25	0.64	-4.50	0.00*
รวม	3.76	1.01	4.21	0.58	-5.12	0.00*

อายุ	Mean	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		3.78	3.96	4.32	4.39	4.67
20 – 30 ปี	3.78	-	-0.18	-0.54*	-0.61*	-0.89*
31 – 40 ปี	3.96	-	-	-0.36	-0.43*	-0.71*
41 – 50 ปี	4.32	-	-	-	-0.07	-0.35
51 – 60 ปี	4.39	-	-	-	-	-0.28
61 ปีขึ้นไป	4.67	-	-	-	-	-

ประสบการณ์ในการทำ งาน	Mean	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 10 ปี	11 – 20 ปี	20 ปีขึ้นไป
		3.75	4.13	4.23	4.36
น้อยกว่า 1 ปี	3.75	-	0.38*	0.48*	0.61*
1 – 10 ปี	4.13	-	-	0.1	-0.22
11 – 20 ปี	4.23	-	-	-	-0.60*
20 ปีขึ้นไป	4.36	-	-	-	-

รายได้	Mean	น้อยกว่า 20,000	20,001 – 40,000	40,001 – 60,000	60,000 บาทขึ้นไป
		บาท	บาท	บาท	
		4.06	3.95	4.44	4.63
น้อยกว่า 20,000 บาท	4.06	-	0.11	-0.38*	-0.57
20,001 – 40,000 บาท	3.95	-	-	-0.49*	-0.68
40,001 – 60,000 บาท	4.44	-	-	-	-0.19
60,000 บาทขึ้นไป	4.63	-	-	-	-

ระดับการศึกษา	Mean	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	ปริญญาโท - ปริญญาเอก
		3.97	4.25	4.47
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.97	-	-0.28	-0.49*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.25	-	-	-0.22
ปริญญาโท - ปริญญาเอก	4.47	-	-	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มนายหน้าประกันภัยรถยนต์เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพศหญิง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.21 กลุ่มนายหน้าที่มีอายุ 20-30 ปีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.78 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.75 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,000 บาทขึ้นไปมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.63 และระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.47

ตารางที่ 4 วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.06		0.83	0.40
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.01	0.01	0.54	0.58
โอกาสในการพัฒนาของตนเอง	-0.03	-0.03	-1.11	0.26
การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	0.03	0.03	1.01	0.31

ธรรมเนียมในองค์กรหรือสิทธิของพนักงาน	0.12	0.13	3.74	0.00*
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	0.16	0.16	4.54	0.00*
สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.40	0.41	10.10	0.00*
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.19	0.20	5.73	0.00*
ความเป็นประโยชน์และคุณค่าทางสังคม	0.10	0.08	3.32	0.00*
$Y_T = 0.06 + 0.12X_4 + 0.16X_5 + 0.40X_6 + 0.19X_7 + 0.10X_8$ $R^2 = 0.90, \text{ Adjusted } R^2 = 0.89, F = 440.39, \text{ Sig} = 0.00^*$				

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อความประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถอธิบายความผันแปรที่เกิดขึ้นต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 90 ($R^2 = 0.90$) จากสมการ Y_T สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ธรรมเนียมในองค์กรหรือสิทธิของพนักงาน การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และโอกาสในการพัฒนาของตนเอง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนายหน้าเพิ่มขึ้น 0.12, 0.16, 0.40, 0.19 และ 0.10 หน่วย ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยให้ตัวแปรอื่นคงที่

อภิปรายผลการศึกษา

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

เพศของนายหน้าประกันภัยรถยนต์เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่าง โดยเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าเพศชายทุกด้าน คาดว่าเพศหญิงอาจมีความรับผิดชอบมากกว่าเพศชายในเรื่อง การรับรู้ การแก้ปัญหา มีความละเอียดอ่อนมากกว่า มีความเอาใจใส่ในการทำงาน มีความใส่ใจในการทำงานจึงส่งผลในเรื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกันของเพศชาย จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวรัตน์ เพชรพรหม (2562) กล่าวว่าพนักงานเพศหญิงหรือเพศชายไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากองค์กรมีการปลูกฝังการทำงานที่ไม่ว่าเพศชายหรือหญิงสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเท่าเทียมกัน ทั้งความรู้ ความสามารถบทบาทในการปฏิบัติงาน

อายุของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากอายุดังกล่าวยังมีประสบการณ์ ความอดทน ความรู้ความสามารถในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มอายุเยอะกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวรัตน์ เพชรพรหม (2562) กล่าวว่า การทำงานไม่ว่าภายในองค์กรหรือภายนอก ย่อมมีความหลากหลายของวัย พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีความน่าเชื่อถือ ความอดทนและประสบการณ์ความชำนาญมากกว่ากลุ่มคนที่อายุน้อยกว่า

ประสบการณ์ในการทำงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากกลุ่มดังกล่าวเป็นช่วงที่อายุงานยังน้อย คาดว่าในอาชีพนี้ต้องใช้ประสบการณ์ความรู้ในการทำงาน ทักษะการพูดคุยสื่อสาร ความเชี่ยวชาญ แนะนำบริการต่างๆ ทำให้กับลูกค้าอาจลังเลที่จะใช้บริการกับนายหน้าที่มีประสบการณ์ทำงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวรัตน์ เพชรพรหม (2562) กล่าวว่าพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า มีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญถูกต้อง และบริการลูกค้าได้ดีกว่า ทำให้งานมีคุณภาพดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อย

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความเห็นว่าการดำเนินงานนายหน้าได้ให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้ามากกว่าค่าคอมมิชชั่นที่ได้รับ โดยติดตามให้ความช่วยเหลือลูกค้าในการต่อประกันภัย เติบโตเรื่องกรณีเกิดเหตุเคลม จากการไว้วางใจของการบริการลูกค้า จึงมาต่อพรบต่อเนื่องทุกๆปี Courtney Gupta (2023) ทำให้ค่าใช้จ่ายเพียงพอต่อการใช้ชีวิตและค่าตอบแทนไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรวรา กล้าหาญ (2563) กล่าวว่า ด้านรายได้และสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรมไม่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานมีการจัดการเรื่องเงินเดือนได้อย่างเหมาะสม ยุติธรรม กับตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ระดับการศึกษา อายุงาน จึงทำให้ พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีความสุขจึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ จำเป็นต้องมีการใช้ความสามารถ ในการทำยอดขายเพื่อสร้างรายได้และรักษฐานลูกค้าในอนาคต เช่น การได้โอกาสในการเสนอประกันบริษัทต่างๆด้วยความจริงใจซื้อตรงต่อลูกค้า ลูกค้าจึงเกิดความเชื่อมั่นและเลือกที่จะเป็นลูกค้ากับเราต่อไปหรือ แนะนำผู้อื่นให้มาทำประกันกับเราต่อ ซึ่งถือเป็นโอกาสในการสร้างความมั่นคงให้กับงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฝนทิพย์ หอมไม่วาย

(2562) กล่าวว่าโอกาสการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้ความเห็นว่าการพัฒนาบุคลากร ทั้งการได้รับมอบหมายงาน ฐานทำกิจกรรม แลกเปลี่ยนและเรียนรู้ทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อพาตนเองไปสู่ความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

3. ความเป็นประโยชน์และคุณค่าทางสังคม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากงานที่ทำ ทำให้นายหน้าประกันภัยรถยนต์มีความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคมรอบข้าง ได้ทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ที่บริษัทหรือองค์กรจัดขึ้นส่งผลให้นายหน้าประกันภัยรถยนต์ รู้สึกว่ามีคุณค่าต่อตนเองรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเช่น บริษัทประกันจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป ด้านประกันภัยและประกันวินาศภัย โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ในเทศกาลสำคัญประจำปี ที่ต้องมีการใช้รถใช้ถนน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิรินันท์ เกษมธาดาศักดิ์ และวิโรจน์ เกษภูลักษ์ณ์ (2560) กล่าวว่าด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่องค์กรมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคมภายนอกและพนักงานเองรู้สึกว่าการได้ทำงานนั้นมีคุณค่า มีความหมาย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า ด้านความเป็นประโยชน์และคุณค่าทางสังคม มีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุด โดยผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ บริษัทประกันภัย สมาคมประกันวินาศภัย ในการจัดกิจกรรมให้ความรู้กับประชาชนทั่วไปหรือผู้ที่สนใจในหัวข้อประกันภัยรถยนต์ขั้นพื้นฐาน เช่น จัดกิจกรรมรูปแบบ Live สดผ่านช่องทางออนไลน์ Zoom เดือนละ 1 ครั้ง ทำสื่อประชาสัมพันธ์วีดิโอคลิปสั้น ผ่านทาง Youtube Tiktok IG อย่างน้อย 10 เรื่อง เกี่ยวกับการให้ความรู้เมื่อเกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์

2. จากการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนายหน้าประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด โดยผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ บริษัทประกันภัย และ สมาคมประกันภัยไทย ในการส่งเสริมกิจกรรมให้การศึกษาเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการให้กับนายหน้าเพื่อทราบถึงหลักการทำงานให้มีคุณภาพ โดยจัดทำคลิปอธิบาย หรือ OnlinePoster ลงในแพลตฟอร์มต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทุกๆวันหรือในวันเสาร์อาทิตย์ อย่างน้อย 2 ครั้ง ผ่าน Line กลุ่มนายหน้าบริษัทต่างๆ Fanpage , facebook , Mail เพื่อให้ทราบแนววิธีในการบริหารจัดการและทางปฏิบัติในการไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับการทำงานด้านคุณภาพงานในอนาคตต่อไปได้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานศึกษาครั้งนี้ยังมีการศึกษาในกลุ่มเป้าหมายยังไม่ครอบคลุม การศึกษาครั้งต่อไปอาจเพิ่มกลุ่มหมาย เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างในการทำงานมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพล ความพึงพอใจในการทำงาน และตัวแปรอื่นๆ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- นวรรตน์ เพชรพรหม. (2562). วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ฝนทิพย์ หอมไม่วาย. (2562). ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิรินันท์ เกษมธาดาศักดิ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บริษัท ส. ขอนแก่นฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรรวรา กล้าหาญ. (2563). ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Courtney Gupta (2023) นิยามของการบริการลูกค้า ทักษะ และปัจจัยคุณภาพที่สำคัญ
www.zendesk.com/th/blog/customer-service-skills/