



ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอ
ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

FACTORS AFFECTING THE TRAINING TO EMPOWER BANK EMPLOYEES TO OFFER
LIFE INSURANCE PRODUCTS AND REDUCE THE PERFORMANCE GAP THAT IS NOT
SUITABLE FOR SALES

ทัศน์ัย ดีวัฒนานนท์

ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอ
ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย



ทัศน์ัย ดีวัฒนานนท์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

FACTORS AFFECTING THE TRAINING TO EMPOWER BANK EMPLOYEES TO OFFER
LIFE INSURANCE PRODUCTS AND REDUCE THE PERFORMANCE GAP THAT IS NOT
SUITABLE FOR SALES



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2021

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกัน
ชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

ของ

ทัศนัย ดีวัฒนานนท์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

(ดร.ญาณพล แสงสันต์)

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมาวี วัชรชูชีพ)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐยา ประดิษฐสุวรรณ)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย
ผู้วิจัย	ทัศนัย ดีวัฒนานนท์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ญาณพล แสงสันต์

การวิจัยครั้งนี้มุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรม ปัจจัยด้านหลักสูตร ที่ส่งผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม คือ วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบัค ทดสอบสมมติด้วยสถิติ คือ การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการหาค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศ อายุระหว่าง 25-30 ปี ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อ มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท ระดับการศึกษา ปริญญาตรี อายุการทำงาน 2-4 ปี ปัจจัยด้านพฤติกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งการขายประกันเป็นเจ้าหน้าที่ธนกิจ มีความถี่ในการอบรม 2-4 ครั้ง/เดือน มีเหตุผลที่ต้องอบรมเพราะต้องการเพิ่มขีดความสามารถ มีความถี่ที่ขายประกัน 2-4 ครั้ง/เดือน มีการตัดสินใจฝึกอบรมเพราะต้องการเพิ่มเติมความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์และกระบวนการขาย มีวิธีการเข้าฝึกอบรมคือ หาข้อมูลในการเข้าฝึกอบรมเอง ปัจจัยด้านหลักสูตร ด้านการปฐมนิเทศมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการฝึกอบรมซ้ำ และด้านการสอนงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน ความถี่ในการอบรม มีผลต่อขีดความสามารถในการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านพฤติกรรมด้านตำแหน่งการขายประกัน ปัจจัยด้านการฝึกอบรมซ้ำและการปฐมนิเทศ มีผลต่อขีดความสามารถในการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : การฝึกอบรม พนักงานธนาคาร ประสิทธิภาพการขาย

Title	FACTORS AFFECTING THE TRAINING TO EMPOWER BANK EMPLOYEES TO OFFER LIFE INSURANCE PRODUCTS AND REDUCE THE PERFORMANCE GAP THAT IS NOT SUITABLE FOR SALES
Author	TASSANAI DEEWATTANANON
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2021
Thesis Advisor	Yanapol Sangsunt , Ph.D.

This research aims to study the personal, behavioral and course factors that affect the ability of bank employees to offer life insurance products and reduce the performance gap, which is unsuitable for sales. The sample group used in this research consisted of 400 commercial bank employees in Bangkok. The data were collected by using a questionnaire. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, and standard deviation. The questionnaire confidence test is a method for finding the Cronbach's Alpha Coefficient. The statistical hypothesis testing was an analysis of difference and finding the values of the One-Way ANOVA and multiple regression statistics. The results showed that most of the respondents were gender, aged between 25-30, an educational level of a Bachelor's degree, working as bank officers with 2-4 years of work experience, and a monthly income of 15,000-20,000 Baht. In terms of the behavioral factors, most of the respondents sold insurance, the frequency of their training was 2-4 times/month, and their motivation to train was to increase their abilities. The frequency of their insurance sales was 2-4 times/month, and their training decision was made because they wanted to increase their product knowledge and the sales process. The way to enter the training was to find information about the courses and attend the training themselves. The orientation aspect had the highest level of opinion, followed by retraining and teaching. The hypothesis testing results revealed that the factors of gender and training frequency affected their ability to offer products to sell with a statistical significance of 0.05. The behavioral factors of insurance sales positions and the factors of retraining and orientation affecting their ability to sell products at a statistically significant level of 0.01.

Keyword : Training Bank employees Life insurance products Sales performance gap

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ญาณพล แสงสันต์ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของงานวิจัย นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณและ อาจารย์ ดร.ศุภินญา ญาณสมบูรณ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจแบบสอบถามแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยให้สมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกๆ ท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดี ซึ่งมีประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณเพื่อนๆ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร รุ่นที่ 17 ที่ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และสุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ ใ้วางแผนการอบรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต

ทัศน์ัย ดีวัฒนานนท์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
ความสำคัญของงานวิจัย	5
ขอบเขตของการศึกษา	5
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	5
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	5
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ขอบเขตด้านพื้นที่.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
สมมติฐานในการวิจัย.....	11
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	12
ความหมายลักษณะส่วนบุคคล	12

องค์ประกอบลักษณะส่วนบุคคล	15
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กระระดับบุคคล	16
ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรม	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม	18
ความสำคัญของการศึกษาพฤติกรรม	22
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์	28
ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์	28
ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์	29
วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์	30
กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์	31
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม	34
ความหมายของการฝึกอบรม	34
ความสำคัญของการฝึกอบรม	36
ความจำเป็นในการฝึกอบรม	37
จุดประสงค์ของการฝึกอบรม	39
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม	41
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรม	43
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักสูตร	50
ความหมายของหลักสูตร	50
ความสำคัญของหลักสูตร	51
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา	53
ความหมายการพัฒนา	53
การวิเคราะห์ระบบมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร	55

วิธีการพัฒนาบุคลากร	57
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขีดความสามารถหลัก	59
ความหมายของสมรรถนะหลัก	59
องค์ประกอบของสมรรถนะหลัก	59
ทฤษฎีการลดช่องว่างจากสมรรถนะ.....	60
สมรรถนะของพนักงานธนาคารในการเสนอขายประกันชีวิต	61
8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	65
ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	65
การวัดประสิทธิภาพการทำงาน	66
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	68
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	74
สรุป 82	
บทที่ 3 วิธีการวิจัย.....	92
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	92
1 ประชากร.....	92
2 กลุ่มตัวอย่าง.....	92
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	93
3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย.....	103
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	104
3.5 การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล	104
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	105
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	116
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	117

ส่วนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	117
ส่วนที่ 2 ปัจจัยพฤติกรรม	120
ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านหลักสูตร	123
ส่วนที่ 4 ชีตความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และ ลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย.....	128
ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน.....	129
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	152
สังเขปการวิจัย.....	152
ความมุ่งหมายของการศึกษา.....	152
ความสำคัญของการวิจัย.....	152
สมมติฐานของการวิจัย	153
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	153
ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	153
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	154
การสร้างเครื่องมือวิจัย.....	156
การเก็บรวบรวมข้อมูล	157
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	157
สรุปผลการวิจัย.....	158
ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล.....	158
ปัจจัยพฤติกรรม	158
ปัจจัยด้านหลักสูตร สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้.....	158
ชีตความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่าง ของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้	159
การทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้.....	160

การอภิปรายผล	162
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้ พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของ สมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย พบว่า.....	162
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงาน ธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่ เหมาะสมต่อการขาย พบว่า.....	167
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงาน ธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่ เหมาะสมต่อการขาย พบว่า.....	173
ข้อเสนอแนะ	175
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	176
บรรณานุกรม	178
ภาคผนวก.....	183
ภาคผนวก ก	184
ประวัติผู้เขียน.....	193

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 สรุปผลจากทฤษฎี.....	83
ตาราง 2 คำถามของแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	98
ตาราง 3 จำนวนข้อ การให้คะแนน และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	104
ตาราง 4: การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ	111
ตาราง 5 : ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ จำแนกตามปัจจัยด้านพฤติกรรม.....	113
ตาราง 6 : ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ จำแนกตามปัจจัยด้านหลักสูตร	114
ตาราง 7 : การใช้สถิติทดสอบ Multicollinearity จำแนกตามปัจจัยด้านพฤติกรรม	115
ตาราง 8 : การใช้สถิติทดสอบ Multicollinearity จำแนกตามปัจจัยด้านหลักสูตร	115
ตาราง 9 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	118
ตาราง 10แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามปัจจัยพฤติกรรม	121
ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมปัจจัยด้านหลักสูตร.....	124
ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักสูตร ด้านการสอนงาน	125
ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักสูตร ด้านการฝึกอบรมซ้ำ.....	126
ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักสูตร ด้านการปฐมนิเทศ	127
ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์	128

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการลดช่องว่างของ สมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	129
ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวน ของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารใน การนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนก ตามเพศ	131
ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามเพศ	132
ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการ นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนก ตามอายุ	133
ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามอายุ	134
ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการ นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนก ตามตำแหน่งงาน.....	135
ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตาม ตำแหน่งงาน	136
ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการ นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนก ตามรายได้ต่อเดือน	137
ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน.....	138

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการ นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	139
ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	140
ตาราง 27 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการ นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนก ตามอายุการทำงาน.....	141
ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามอายุ การทำงาน.....	142
ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารใน การนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ด้าน พฤติกรรม โดยใช้ Multiple Regression Analysis.....	143
ตาราง 30 แสดงผลวิเคราะห์ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ด้านพฤติกรรมโดยใช้วิธีการ วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis).....	144
ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารใน การนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ด้าน หลักสูตร โดยใช้ Multiple Regression Analysis.....	146
ตาราง 32 แสดงผลวิเคราะห์ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ด้านหลักสูตรโดยใช้วิธีการ วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis).....	147
ตาราง 33 สรุปผลสมมติฐาน.....	149

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 แนวโน้มการเติบโตในธุรกิจประกันชีวิต	3
ภาพประกอบ 2 สถิติการขอสมัครเพื่อขอใบอนุญาตในการนำเสนอประกันชีวิต	4
ภาพประกอบ 3 คำถาม 6Ws 1H เพื่อต้องการทราบ 7Os	21



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารองค์การในปัจจุบันอันจะสร้างให้เกิดความสามารถในการแข่งขันที่ทำให้พนักงานในองค์การต่างๆต้องทำงานอย่างมีคุณภาพสูงและสร้างคุณค่าแก่ธุรกิจเพื่อที่องค์การจะสามารถอยู่ได้การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นประการหนึ่งสำหรับการดำรงอยู่และการเติบโตขององค์การทั้งในปัจจุบันและอนาคตตลอดจนช่วยสร้างสมรรถนะความสามารถและความได้เปรียบในการแข่งขันหลายองค์การจึงมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมโดยผู้บริหารฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้แสวงหาแนวทางปรับปรุงการบริหารด้วยกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

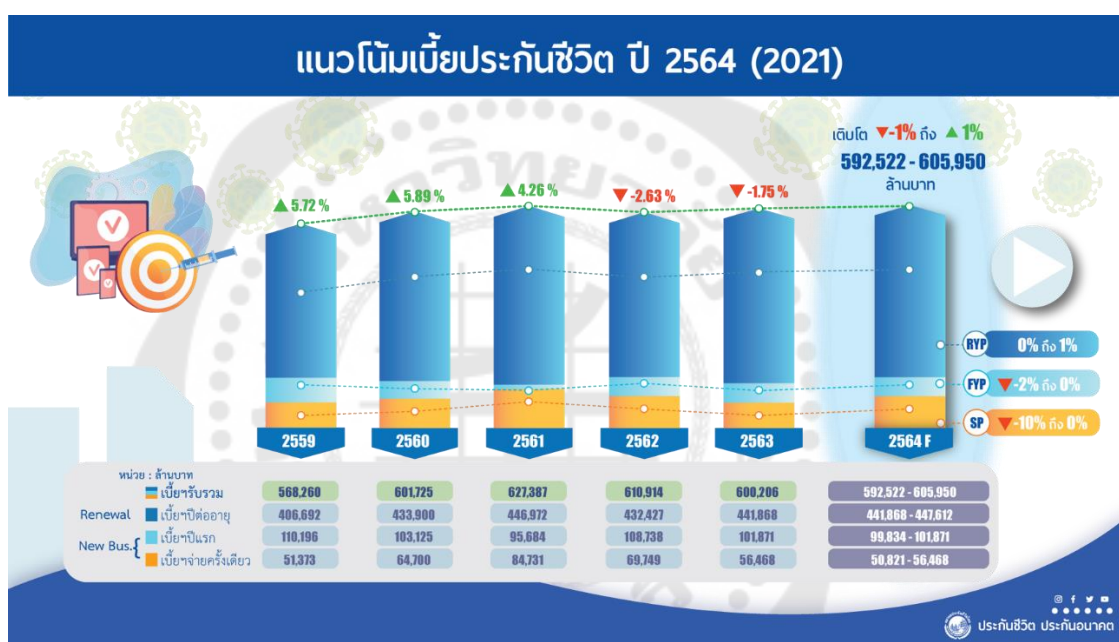
องค์การกับพนักงานเป็นสิ่งที่เกื้อกูลซึ่งกันและกันฉะนั้นในการทำงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จนอกเหนือจากวิธีการบริหารจัดการในด้านการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่างๆลงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพในองค์การเป็นกำลังสำคัญดังที่(เจริญ วัชรরังสี, 2545)กล่าวว่าคุณภาพของคนในองค์การเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากบุคคลเป็นผู้ดำเนินการทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรทางการบริหารต่างๆอันได้แก่ คน (Man) เงิน(Money) วัสดุดิบ (Material) และการจัดการ(Management) เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การนอกจากนี้บุคคลจะต้องมีความรู้ความสามารถมีจิตสำนึกที่ดีมีแนวความคิดที่ถูกต้องมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การมีความเต็มใจในการทำงานตามบทบาทและหน้าที่ที่องค์การกำหนดนั้นหมายถึงว่าพนักงานในหน่วยงานต่างๆภายในองค์การต้องมีพฤติกรรมการทำงานในทุกๆด้านที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นผู้มีส่วนในการทำให้การดำเนินงานขององค์การสำเร็จตามเป้าหมายอาทิเช่นพนักงานจะต้องประพฤติและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะต้องมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆรวมทั้งมีวิจารณ์ญาณในการตัดสินใจได้นอกจากนี้พนักงานจะต้องเป็นผู้ให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นการเพิ่มผลผลิตและเพิ่มคุณภาพให้กับสินค้าและบริการมีการทำงานเป็นทีมที่ดีรวมถึงการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์การโดยพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจสติปัญญาที่มีอยู่ในการทำให้้องค์การประสบความสำเร็จได้ในทุกสถานการณ์การที่จะทำให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่ดีให้กับองค์การได้นั้น

องค์กรจะต้องมีรูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสมมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานของพนักงานและสามารถสนองตอบต่อความต้องการของพนักงานด้วยเช่นกัน เพราะบรรยากาศขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้พนักงานที่ทัศนคติที่ดีต่อองค์กรทั้งนี้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กรเพื่อสร้างความรู้สึกลึกซึ้งที่มั่นคงให้แก่พนักงานเพราะนอกจากจะทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรแล้วยังจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีในการทำงานในอันที่จะเพิ่มพูนความจงรักภักดีในหน่วยงานและผลสุดท้ายคือการเพิ่มผลผลิตและการบริการในองค์กรต่อไป

จากการที่ปัจจุบันธุรกิจการประกันชีวิตมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับจำนวนของผู้นำเสนอขายประกันชีวิต ในแต่ละปีที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยมีผู้นำเสนอขายประกันชีวิต ปี 2558 มีจำนวนทั้งสิ้น 497,934 คน จนถึงปี 2562 มีจำนวนมากถึง 574,882 คน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า จำนวนผู้นำเสนอขายประกันชีวิตของธนาคารนั้น มียอดรวมเพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องจากช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านธนาคาร (Bancassurance) ได้รับความนิยมจากประชาชนในวงกว้าง ซึ่งธนาคารยังคงมีการเร่งพัฒนาบุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง โดยธนาคารที่ส่งพนักงานเข้าสอบมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 1,768 ราย ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 904 ราย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 642 ราย (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) 2563)และพร้อมกับการเกิดใหม่ของคู่แข่งทางธุรกิจจำนวนมาก โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์เกือบทุกแห่งได้เริ่มเข้ามามีส่วนแบ่งการตลาด ทำให้ผู้เสนอขายประกันชีวิตต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความชำนาญในสายอาชีพ โดยการฝึกอบรมพัฒนาสร้างความเชี่ยวชาญให้ครอบคลุมหลายด้าน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ดังนั้นการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนา เพื่อเพิ่มศักยภาพตนเอง เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้บุคคล อันจะนำไปสู่การปิดการขายที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งผลธุรกิจประกันชีวิตเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในอนาคต

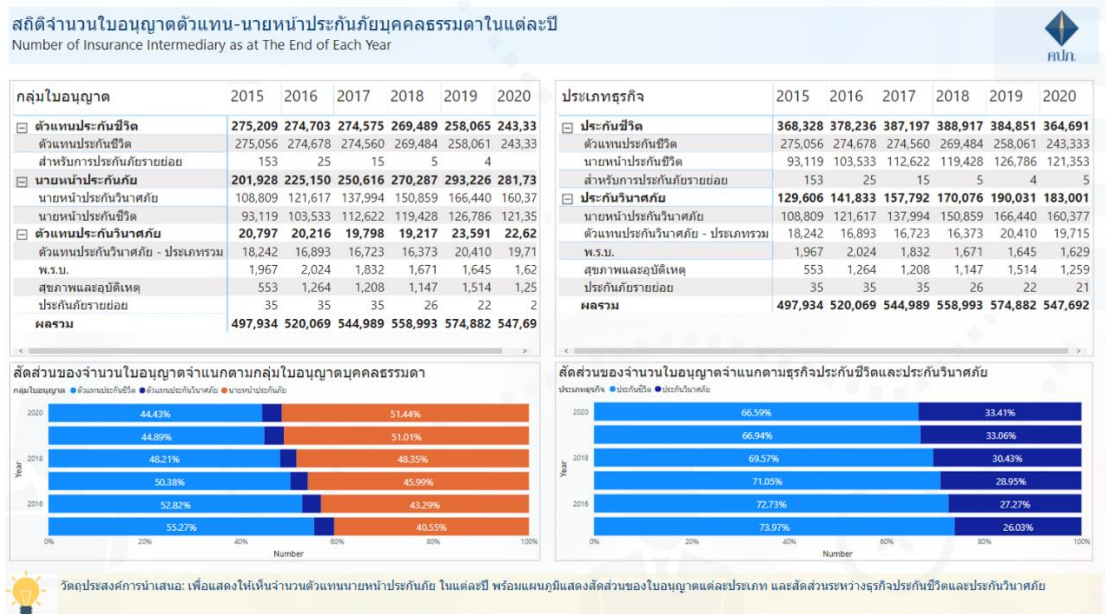
อาจกล่าวได้ว่า การฝึกอบรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญกับองค์กร เพราะการฝึกอบรมที่ดีนั้นนอกจากจะพัฒนาความสามารถของบุคลากร ยังช่วยในเรื่องการเปลี่ยนทัศนคติ พฤติกรรม พัฒนาจิตใจ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป้าหมายที่ทุกองค์กรต้องการคือ ผลกำไรจากการประกอบธุรกิจ บริษัทจึงต้องคิดค้นหากลยุทธ์ เพื่อแข่งขันและพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไปด้วยเวลาที่เท่าเดิมแต่ประสิทธิภาพมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของฝ่ายผลิตและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพียงใดและอิทธิพลใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อการต่อไป



ภาพประกอบ 1 แนวโน้มการเติบโตในธุรกิจประกันชีวิต

ที่มา : (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
 2563)



ภาพประกอบ 2 สถิติการขอสมัครเพื่อขอใบอนุญาตในการนำเสนอประกันชีวิต

ที่มา : (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

2563)

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านพฤติกรรมในการฝึกอบรม ที่แตกต่างกันทำให้มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านหลักสูตรในการฝึกอบรม ที่สัมพันธ์กันทำให้มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

ความสำคัญของงานวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อเสริมสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ในธุรกิจการฝึกอบรมและการพัฒนาประสิทธิภาพ

2. เพื่อนำผลการศึกษาด้านพฤติกรรมในการฝึกอบรม มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตรอบรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ด้านหลักสูตรในการฝึกอบรมนำไปเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจได้ศึกษาค้นคว้าต่อในเรื่องของการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขาย ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับการฝึกอบรม

ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย โดยทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน แนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถหลัก แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณตามสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (Cochran, 1977, อ้างอิงในเจริญจิตต์ ผจงวิริยาทร, 2559) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95 % ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ ระดับ .05 เท่ากับ 400 คน สูตรที่ใช้ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \left\{ \frac{Z^2}{4e^2} \right\}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 Z = ระดับความเชื่อมั่นกำหนดที่ 95 %
 e = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้โดยกำหนดที่ $\pm 5\%$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ

$$\text{แทนค่า} = \left\{ \frac{1.96^2}{4(0.05)^2} \right\}$$

$$= 384.16 \text{ ราย}$$

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บรวบรวมข้อมูล การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) และการเลือกตัวอย่างการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ด้วยการเลือกตัวอย่างการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เคยอบรมทางมาแล้ว หรือไม่เคยอบรม เก็บจนครบตามจำนวน 400 ชุด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ตำแหน่งงาน

1.1.4 รายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน)

1.1.5 ระดับการศึกษา

1.1.6 อายุการทำงาน

1.2 ปัจจัยพฤติกรรม (Han S และคนอื่น ๆ, 2013)

1.2.1 ใคร (Who)

1.2.2 ทำอะไร (What)

1.2.3 ที่ไหน (Where)

1.2.4 เมื่อไหร่ (When)

1.2.5 ทำไม (Why)

1.2.6 อย่างไร (How)

1.3 ปัจจัยด้านหลักสูตร (Walker, Miller, Bernstein และคนอื่น ๆ, 2010; Johnson และคนอื่น ๆ, 1993; McGehee และ Thayer, 1961)

1.3.1 ด้านการสอนงาน

1.3.2 ด้านการฝึกอบรมซ้ำ

1.3.3 ด้านการปฐมนิเทศ

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ชีตความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะธนาคารพาณิชย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เท่านั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตามระยะเวลาที่กำหนดและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด

พนักงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน) ระดับการศึกษา และอายุการทำงานของพนักงานธนาคาร

ปัจจัยพฤติกรรม หมายถึง พฤติกรรมในการแสดงออกการเข้าร่วมของพนักงาน เช่น จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม เฉลี่ยต่อเดือน เหตุผลที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมการขายประกันชีวิต จำนวนครั้งในการออกขายประกันชีวิต ทำไมถึงตัดสินใจเข้ารับการฝึกอบรมการขายประกันชีวิต และวิธีการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการขายประกันชีวิต

ปัจจัยด้านหลักสูตร หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรมของธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อพัฒนาพนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ประกอบด้วย 3 ด้านสำคัญ ได้แก่ ด้านการสอนงาน ด้านการฝึกอบรมซ้ำ และด้านการปฐมนิเทศ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านการสอนงาน หมายถึง ทางธนาคารจัดการเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรมให้กับพนักงานโดยมีวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาให้ความรู้กับพนักงาน มีวิธีการคัดเลือกพนักงานเพื่อเข้ารับการอบรม นอกจากนี้ยังมีการใช้หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแบบเดิมอยู่พร้อมทั้งปรับปรุงหลักสูตรให้เข้ากับตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคล และมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น แท็บเล็ตให้กับพนักงานทุกคนไว้ใช้ในการทำงานและการฝึกอบรม

ด้านการฝึกอบรมซ้ำ หมายถึง ธนาคารมีห้องปฏิบัติการ ในการฝึกอบรมที่มีความทันสมัยและกว้างขวาง มีความพร้อมในการเตรียมเอกสารประกอบการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม และมีการเตรียมเนื้อหาการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้พนักงานสามารถดาวน์โหลดเก็บไว้ได้ เพื่อให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการรับการฝึกอบรม มากกว่า 1 ครั้ง และนอกจากนี้ยังมีการเปลี่ยนวิธีการทำงานหรืออุปกรณ์การทำงานใหม่

ด้านการปฐมนิเทศ หมายถึง ความมุ่งหวังให้บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่รู้จักการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร มีวิสัยทัศน์ และพันธกิจเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความเข้าใจที่ตรงกันและชัดเจน จัดการฝึกอบรมให้รู้สึกมีความสุขสนุกสนานและผ่อนคลาย มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานเป็นรายบุคคลเพื่อให้กับพนักงานที่มีศักยภาพสูง และมีการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานหลังการเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้ง

ขีดความสามารถพนักงานธนาคาร หมายถึง ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่มีประสิทธิภาพและมีสมรรถนะในการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย เพื่อให้พนักงานเกิดขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้บูรณาการแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรม ดำเนินการกำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา



ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ตำแหน่งงาน
4. รายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน)
5. ระดับการศึกษา
6. อายุการทำงาน

ปัจจัยพฤติกรรม

1. ใคร (Who)
 2. ทำอะไร (What)
 3. ที่ไหน (Where)
 4. เมื่อไหร่ (When)
 5. ทำไม (Why)
 6. อย่างไร (How)
- (Han S, Lee K, Lee D, และ Lee G G, 2013)

ปัจจัยด้านหลักสูตร

1. ด้านการสอนงาน
 2. ด้านการฝึกอบรมซ้ำ
 3. ด้านการปฐมนิเทศ
- (Walker, Miller, Bernstein และคนอื่น ๆ, 2010; Johnson และคนอื่น ๆ, 1993; McGehee และ Thayer, 1961)

**ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารใน
การนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต
และลดช่องว่างของสมรรถนะ
ที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย**

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

3. ปัจจัยด้านหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย” ครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรระดับบุคคล
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักสูตร
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขีดความสามารถหลัก
8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ความหมายลักษณะส่วนบุคคล

การศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีและแนวคิดด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า มีนักวิชาการได้อธิบายได้ดังนี้

เบญจอร งามอิมทรัพย์ (2560) ได้ให้ความหมายของลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล อาทิ อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งโดยทั่วไปแล้วใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณา โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการความชอบของกลุ่มเป้าหมาย

ดุจเดือน ปัญโยวัฒน์ และ ภทริยา พรหมราชกูร์ (2562) ได้ให้นิยามของการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้นลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการระบุความแตกต่างที่มีอยู่ในตัวบุคคล อันได้แก่ อายุ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ

สถานภาพครอบครัว ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน) ระดับการศึกษา และรวมถึงอายุการทำงาน

วิทนีย์ วงศ์สุวรรณ และ รุจิกาญจน์ สานนท์ (2563) ได้กล่าวไว้ว่า ของ ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน ซึ่งนิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาดโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ สามารถแบ่งแยกความต้องการของผู้บริโภคได้โดยดูจากเพศของผู้บริโภคเป็นเกณฑ์ เพื่อเป็นเกณฑ์ในตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคแต่ละเพศ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายที่มีเพศแตกต่างกัน มักจะมีทัศนคติการรับรู้ และการตัดสินใจแตกต่างกัน

2. อายุ กลุ่มเป้าหมายที่มีอายุแตกต่างกัน ย่อมจะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน ตามช่วงวัย

3. สถานภาพครอบครัว ซึ่งแบ่งลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ การเข้าสู่ชีวิตสมรส การแตกแยกของชีวิตสมรส ซึ่งอาจเกิดจากหลายกรณี คือการตายการแยกกันอยู่ การหย่าร้าง และการสมรสใหม่ โดยสถานภาพสมรสเป็นคุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญที่เกี่ยวกับเรื่องทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย ได้รวบรวมและแบ่งแยกประเภทของสถานภาพสมรส ดังนี้

3.1 โสด

3.2 สมรส

3.3 หม้ายและไม่สมรสใหม่

3.4 หย่าร้างและไม่สมรสใหม่

3.5 สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

4. รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพ (Income Education and Occupation) รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด เนื่องจากระดับการศึกษามีผลต่ออาชีพ และอาชีพมีผลต่อรายได้ และรายได้ก็เป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลทำให้ผู้บริโภคเลือกซื้อหรือไม่เลือกซื้อสินค้าหรือบริการ

5. ตำแหน่งงาน ระดับในการทำงานที่แสดงถึงอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และผลประโยชน์ของบุคคลภายในองค์กร เช่น บุคลากร ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน ผู้จัดการหน่วย ผู้จัดการฝ่าย และผู้อำนวยการ เป็นต้น การเปลี่ยนตำแหน่งงานเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทุกองค์กร วัตถุประสงค์ในการเปลี่ยนตำแหน่ง

6. อายุการทำงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานซึ่งระยะเวลานับตั้งแต่ปีที่พนักงานเข้าปฏิบัติงานเริ่มทำงานในองค์กรนั้นความรู้สึกที่เห็นว่าองค์กรมีสภาพที่น่าอยู่

ปฐมพล อินชวัญเมือง (2562) ได้กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคลคือคุณสมบัติเฉพาะในแต่ละคนที่แตกต่างกัน คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสารอย่างไรก็ตามในการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ กันนั้น จำนวนผู้รับสารก็มีผลการสื่อสาร ดังนั้น วิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมากก็คือการจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะประชากร ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษาศาสนา สถานภาพสมรส เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อการรับรู้การตีความ และการเข้าใจในการสื่อสารทั้งสิ้น

1. เพศ (Sex) หญิงชายมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสรีระ ความถนัด สภาวะทางจิตใจอารมณ์ จากงานวิจัยทางด้านจิตวิทยาทั้งหลายได้ แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในเรื่องความคิดค่านิยม และทัศนคติทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาท และกิจกรรมของเพศชายและเพศหญิงไว้แตกต่างกัน

2. อายุ (Age) อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล ดังคำกล่าวที่ว่าผู้ใหญ่อาบน้ำร้อนมาก่อน เกิดมาหลายฝนหรือเรียกคนที่มีประสบการณ์น้อยกว่าว่าเด็กเมื่อวานขึ้น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงความคิดความเชื่อลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคล โดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้น วิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

3. การศึกษา (Education) การศึกษาหรือความรู้เป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร การที่คนได้รับการศึกษาที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่แตกต่างกันมีความรู้สึนึกคิดอุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกัน คนทั่วไปมักจะสนใจหรือยึดแนวความคิดในแนวสาขาของตนเป็นสำคัญ และบุคคลมักมีลักษณะบางประการที่แสดงหรือบ่งชี้ถึงพื้นฐานการศึกษาหรือสาขาวิชาที่เรียนมา เนื่องจากสถาบันการศึกษาเป็นสถาบันที่อบรมหล่อหลอมให้บุคคลมีบุคลิกภาพไปในทิศทางที่แตกต่างกัน ทางด้านครูผู้สอนก็มีอิทธิพลต่อความคิดของพนักงานโดยการสอดแทรกความรู้สึนึกคิดของตัวเองให้แก่พนักงาน ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการเลือกสรรของผู้รับ

4. สถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคม (Socio-Economic Status) อันได้แก่ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ถิ่นฐาน ภูมิฐานะ พื้นฐานของครอบครัวอาชีพ รายได้และฐานะทางการเงิน ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อผู้รับ ซึ่งในการวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์ได้ชี้ให้เห็นว่า

สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารและสารสถานะภาพทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ที่ต่างกันมีทัศนคติค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

จากการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล จึงสามารถสรุปได้ว่า ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน) ระดับการศึกษา และ อายุการทำงาน ซึ่งมีผลต่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย นอกจากนี้ ผู้วิจัยกำหนดลักษณะส่วนบุคคลเป็นตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

องค์ประกอบลักษณะส่วนบุคคล

จากการศึกษาองค์ประกอบลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย รูปแบบการดำรงชีวิต (Life style) ไว้ดังต่อไปนี้

วิทนีย์ วงศ์สุวรรณ และ รุจิกาญจน์ สานนท์ (2563) กล่าวว่า องค์ประกอบลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย รูปแบบการดำรงชีวิต (Life style) ซึ่งหมายถึง รูปแบบที่ใช้ในการดำรงชีวิตของบุคคลที่อยู่ในโลกที่ แสดงออกมาในรูปของกิจกรรม (Activities) ความสนใจ (Interest) และความคิดเห็นต่าง ๆ (Opinions) การวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการในเชิงจิตวิทยาสังคม (Psychographics) จะเป็นการวิเคราะห์ว่า ผู้ใช้บริการใช้เวลา และทรัพยากรต่าง ๆ ในแต่ละวันอย่างไร (A: Activities) อะไรที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สนใจ และถือว่ามีค่าสำคัญ (I: Interests) และความคิดเกี่ยวกับตนเองและคิดถึงสิ่งรอบ ๆ ตัวอย่างไร (O: Opinions) การวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการมี3แนวทางดังกล่าว บางครั้งใช้ AIOS เพื่อการอ้างอิงการศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตตามลักษณะ AIOS ของผู้ให้บริการร่วมกับการใช้ องค์ประกอบด้าน ลักษณะส่วนบุคคล (Demographics) บางตัว เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน เข้ามาาร่วมด้วยก็จะทำให้นักการตลาดสามารถแบ่งกลุ่มผู้ให้บริการได้มากมายหลายกลุ่มและจะทำให้ภาพของตลาดเป้าหมายชัดเจนมากขึ้น บุคลิกภาพและแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตนเอง (Personality and self-concept)

เบญจอร งามอิมทรัพย์ (2560) ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลจะส่งผลให้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน บุคลิกลักษณะบ่งบอกได้ถึงเชื่อมั่นในตนเอง, เป็นตัวของตัวเอง, คล้อยตามผู้อื่น, มีความเป็นผู้นำ, ชอบต่อต้านหรือปรับตัวได้ดีส่วนแนวความคิดของตนเองเป็นวิธีที่บุคคลคนนั้นจะมองตนเองในแง่มุมที่แตกต่าง ได้แก่แนวคิดที่มองว่าสิ่งที่เป็นตัวตนที่แท้จริง (Actual self-concept) ซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดที่มองตนเอง ในอุดมคติ (Ideal

self-concept) เป็นสิ่งที่อยากจะเห็นตัวเองเป็น ซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดที่คิดว่าคนอื่นมองตนเองมา (Their other self-concept think others see them)

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบลักษณะส่วนบุคคล องค์ประกอบลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย รูปแบบการดำรงชีวิต (Life style) ที่แสดงออกมาในรูปของกิจกรรม (Activities) ความสนใจ (Interest) และความคิดเห็นต่าง ๆ (Opinions) การวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการในเชิงจิตวิทยาสังคม (Psychographics) จะเป็นการวิเคราะห์ว่า ผู้ใช้บริการใช้เวลา และทรัพยากรต่าง ๆ ในแต่ละวันอย่างไร (A: Activities) อะไรที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สนใจ และถือว่ามีค่าสำคัญ (I: Interests) และความคิดเกี่ยวกับตนเองและคิดถึงสิ่งรอบ ๆ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์ระดับบุคคล

ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรม

พฤติกรรม (Behavior) พฤติกรรมที่แสดงในสังคมในสังคมได้ถูกต้องและสอดคล้องกับซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของตนเองการศึกษาพฤติกรรมความสามารถในการค้นหาทางแก้ไข พฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในสังคมได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจมากยิ่งขึ้น (นิลกุล เดชพล และ ชาญญา อภิบาลกุล, 2561)

สมเจตน์ รัตนวารินทร์ชัย (2562) ให้ความหมาย พฤติกรรม หมายถึง อาการที่แสดงออกของมนุษย์ ปฏิบัติได้ต่อสิ่งเร้าที่อยู่รอบตัว โดยจากการสังเกตหรือการใช้เครื่องมือช่วยวัดพฤติกรรมซึ่งส่งผลต่อกระบวนการทางร่างกาย

ปฐมพล อ้นขวัญเมือง (2562)กล่าวว่า พฤติกรรม (Behavior) คือการแสดงออกภายนอกของคนทั่วไป เช่น การเคลื่อนไหว การแสดงออกทางอารมณ์การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การสนทนาและเป็นลักษณะของการแสดงออก

นริศรา บุญเที่ยง (2562)กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือก (Select) การซื้อ (Purchase) การใช้ (Use) และการกำจัดส่วนที่เหลือ (Dispose) ของสินค้าหรือบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตน

ดุจเดือน ปัญญาวัฒน์ และ ภทริยา พรหมราชกูร์ (2562) พฤติกรรม คือ กระบวนการที่เกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลการซื้อ การใช้การประเมินผลในสินค้าหรือบริการ จาก ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคนี้ สามารถแยก ได้ดังนี้

1. การแสดงกิริยาอาการของบุคคล ด้วยการเดินทางไปจับจ่ายหาซื้อและใช้ สินค้าหรือบริการตามความต้องการของบุคคล
2. พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ การพิสูจน์ความต้องการ การตรวจสอบ การแสวงหาข่าวสาร การจับจ่าย และการพูดคุยเพื่อค้นหาคำยืนยัน
3. บุคคลที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย บุคคลหรือครัวเรือนครอบครัวหรือผู้ซื้อ ที่เกิดขึ้นตั้งแต่ก่อนและหลังที่มีการใช้สินค้าและบริการ

เบญจอร์ งามอิมทรัพย์ (2560) ได้อธิบายถึง พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความคิดและความรู้สึกที่ผู้บริโภคมี 3 รูปแบบ

1. พฤติกรรมผู้บริโภคแปรเปลี่ยนได้ (Dynamic) เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การสื่อสาร เทคโนโลยี สังคม เป็นต้น ทำให้มีผลกระทบต่อบัจจัยด้านความคิด ความรู้สึกของผู้บริโภคด้วย และพฤติกรรมผู้บริโภค ได้รับผลกระทบมาจากปัจจัยภายใน และภายนอก จึงทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคไม่หยุดนิ่งอยู่เหมือนเดิม แต่อาจมีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวได้ตลอดเวลา
2. พฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างความคิด ความรู้สึกและการกระทำ กับสิ่งแวดล้อมภายนอก ดังนั้น ความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคจึงต้องศึกษาทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกว่า ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้า/บริการอะไร อย่างไร และทำไม

3. พฤติกรรมบริโภคเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยน (Exchanges) หมายความว่า มีพฤติกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนคุณค่าบางอย่างกับบางคน ในกรณีนี้คือการแลกเปลี่ยน เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

นีลบล เดชพละ และ ชัญญา อภิบาลกุล (2561) การแสดงพฤติกรรมเพราะมีสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นทำให้เกิดความต้องการ โดยจะถูกป้อนเข้าสู่ความรู้สึกนึกคิด ซึ่งเปรียบเสมือนกลองดำ โดยผู้ผลิตไม่สามารถคาดคะเนได้ว่าความรู้สึกนึกคิดได้เกิดขึ้น เนื่องจากได้รับอิทธิพลจากปัจจัยใดบ้าง ซึ่งผู้บริโภคจะเกิดการตอบสนอง (Response)

จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม สามารถสรุปได้ว่าการกระทำ หรือการแสดงอาการออกที่ถูกกระตุ้นความคิด ความรู้สึก แล้วแสดงทางอารมณ์การ

เคลื่อนไหว ในลักษณะทางปฏิกิริยาได้ตอบสนองสิ่งเร้าที่อยู่รอบตัวการแสดงอาการที่เป็นกระบวนการเกี่ยวกับพฤติกรรมจากการได้มาตามความต้องการและคาดหวัง โดยผู้วิจัยการใช้ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

เบญจอร งามอิมทรัพย์ (2560) กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคลเป็นหนึ่งที่ต้องการรับบริการที่แตกต่าง เป็นความต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่ทำให้เกิดกิจกรรม คนเรามีพฤติกรรมเกิดขึ้นก็เพราะต้องการตอบสนองความต้องการของตนเอง หรือต้องการตามวัตถุประสงค์ที่ตนได้ตั้งไว้ คนเรายังมีความต้องการหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน และมักจะเลือกสนองตอบความต้องการที่รีบด่วนก่อนความต้องการอื่น ๆ อีกทั้งเมื่อกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าพฤติกรรมและทางสรีระประสาท จึงเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถมองข้ามได้ในการศึกษาศาสตร์เกี่ยวกับอารมณ์ เพื่อช่วยให้การจัดทำกลยุทธ์ได้อย่างเหมาะสม คำถาม 7 คำถามที่ใช้วิจัยพฤติกรรมพนักงานธนาคาร ประกอบด้วย 6Ws และ 1H เป็นคำย่อจาก Who, Whom, What, Why, When, Where และ How มีความหมายแต่ละคำดังนี้ (Han S และคนอื่น ๆ, 2013)

1. ใคร (Who) เป็นคำถามเพื่อให้ทราบถึงลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) 4 ด้าน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ภูมิศาสตร์ จิตวิทยาหรือจิตวิเคราะห์ และพฤติกรรมศาสตร์ ศึกษาปัจจัยของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการรับชม เช่น การนำภูมิศาสตร์ จิตวิทยาหรือจิตวิเคราะห์ และพฤติกรรมศาสตร์ ในการทำมองเห็นสินค้าขณะที่โฆษณาการสนับสนุนช่วงรายการการสนับสนุนรางวัลโดยบอกที่มาที่ไปว่ารางวัลนี้เป็นรางวัลที่มีสินค้ารายเป็นผู้สนับสนุนในการศึกษา ใครบ้างอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market) จึงต้องศึกษาถึงกลุ่มผู้บริโภคความต้องการของตลาดเป้าหมาย

2. ทำอะไร (What) เป็นคำถามเพื่อต้องการทราบถึง ช่องทางหรือแหล่ง (Outlets) ที่บุคคลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการบอกกล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานและมีการพูดถึงความสัมพันธ์กับตัวบุคคลสามารถรับรู้ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้จากที่ไหนได้บ้าง

3. ที่ไหน (Where) เป็นคำถามเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายต้องการอะไร ต้องการจากผลิตภัณฑ์ (Object) คือ ต้องการคุณสมบัติหรือส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ (Product component) และความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Competitive differentiation) ต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้าว่าสนใจในผลิตภัณฑ์ใด นักโฆษณาต้องการรูปแบบการนำเสนอสินค้าที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ สะท้อนเจตนาอารมณ์อันเด่นชัดของผู้บริโภค นักโฆษณาที่มีความพยายามที่จะ

ทำให้การโฆษณาสินค้าสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ต้องการคุณสมบัติ หรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์และความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง

4. เมื่อไหร่ (When) เป็นคำถามเพื่อต้องการทราบถึง โอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ซื้อช่วงเดือนใดของปี ช่วงฤดูกาลใดของปี ช่วงวันใดของเดือน ช่วงเวลาใดของวัน ซื้อในโอกาสพิเศษ หรือเทศกาลวันสำคัญต่าง ๆ เช่น ในการจัดทำรูปแบบโฆษณา ต้องมีการศึกษาช่วงเวลา หรือ เทศกาลวันสำคัญต่าง ๆ เพื่อนำเสนอสินค้าในรูปแบบโฆษณาแฝงเพื่อให้ผู้บริโภคสะท้อนเจตนาอารมณ์ และเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคในช่วงของเวลานั้น ๆ

5. ทำไม (Why) เป็นคำถามเพื่อที่จะ ต้องการทราบวัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives) ผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อสนองความต้องการ ด้านร่างกายและด้านจิตวิทยา เช่น ในการรับชมโฆษณาสินค้าผู้บริโภคที่ได้เห็นการรีวิวสินค้า หรือจากการในการนำเสนอผลิตภัณฑ์จึงทำให้ผู้บริโภคจึงได้ตัดสินใจซื้อ

6. อย่างไร (How) เป็นคำถามเพื่อต้องการทราบ ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations) ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และความรู้สึกหลังการซื้อ เช่น จากการรับชมจากการสอดแทรกสินค้าหรือลักษณะของสินค้าเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของเนื้อหารายการ หากผู้บริโภคสนใจในสินค้านั้นแล้วก็จะเกิดพฤติกรรมขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ การรับรู้ปัญหาของสินค้า การค้นหาข้อมูลของสินค้าที่สนใจ การประเมินผลทางเลือก ก่อนจะการตัดสินใจซื้อ และ ความรู้สึกภายหลังการซื้อสินค้า เป็นต้น เนื่องจากช่องทางจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านธนาคาร (Bancassurance) ได้รับความนิยมจากประชาชนในวงกว้าง ซึ่งธนาคารยังคงมีการเร่งพัฒนาบุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

นอกจากนี้ นีลบล เดชพละ และ ชัญญา อภิบาลกุล (2561) กล่าวว่า ธุรกิจต้องมีความเข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภค จะทำให้สามารถจัดการกลยุทธ์การตลาดที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม นอกจากนั้นความสำคัญของพฤติกรรมผู้บริโภค จะทำให้องค์กรธุรกิจทราบว่าประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market) หรือได้ทราบว่าใครคือลูกค้า หรือลักษณะของกลุ่มเป้าหมายเป็นอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้ทราบลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupant) ที่แท้จริงของผลิตภัณฑ์ รวมถึงพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการของกลุ่มเป้าหมาย

2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the market buy?) หรือสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ หรือคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และบริการเป็นอย่างไร เพื่อทราบถึงความต้องการที่แท้จริง (Objects) ที่ลูกค้าต้องการจากผลิตภัณฑ์หรือองค์การเช่นเดียวกัน

3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the market buy?) ทำให้ทราบเหตุผลที่แท้จริง (Objectives) ในการตัดสินใจซื้อของลูกค้าเพื่อสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผน จุดใจกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้สามารถตอบสนองเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ วัตถุประสงค์ในการซื้อ ผู้บริโภคซื้อเพื่อสนองความต้องการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากทั้ง ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก และปัจจัยเฉพาะบุคคล

4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?) องค์การหรือบทบาทของบุคคลที่มีอิทธิพล (Organization) ในการตัดสินใจซื้อ เพราะผู้ที่ทำหน้าที่ซื้ออาจไม่ใช่ผู้ที่ใช้สินค้าโดยตรง อาจใช้ร่วมกันหลายคน อาจไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้ามากนัก จึงต้องอาศัยผู้รู้หรือกลุ่มของผู้ซื้อเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the market buy?) หรือโอกาสในการซื้อ อย่างไรทำให้ทราบโอกาสในการซื้อของลูกค้า (Occasion)

6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the market buy?) หรือแหล่ง หรือช่องทางที่ผู้บริโภคไปซื้อนอกจากสหกรณ์แล้วมีคู่แข่งหรือไม่ อย่างไร เพื่อทราบแหล่งที่ลูกค้านิยมหรือสะดวกที่จะไปซื้อ (Outlets) เพื่อการบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละกลุ่ม

7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the market buy?) หรือผู้บริโภคมีขั้นตอนในการตัดสินใจซื้ออย่างไร มีลักษณะซื้ออย่างไร บ่อยหรือไม่เพื่อทราบการบริหารการซื้อของลูกค้า (Operation) ว่ามีขั้นตอนการซื้ออย่างไร ตั้งแต่การรับรู้ปัญหา ทำการค้นหาข้อมูลเพื่อแก้ไขหรือลดปัญหานั้น ๆ ทำการประเมินทางเลือกในการแก้ไขปัญหา และตัดสินใจซื้อ จะช่วยให้มีข้อมูลในการวางแผนการส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมายให้มากที่สุด

โดยสรุปความสำคัญของพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อธุรกิจจะทำให้สามารถตอบคำถาม 6Ws 1H เพื่อต้องการทราบ 7Os ในการจัดการตลาดเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคให้มีรายได้จากการขายสินค้าหรือบริการมากที่สุดสรุปได้ดังนี้

6Ws 1H			7Os
Who	ใครคือตลาดเป้าหมาย	→	Occupant กลุ่มเป้าหมาย
What	ตลาดซื้ออะไร	→	Objects ความต้องการ
Why	ทำไมจึงซื้อ	→	Objectives เหตุผล
Who	ใครมีส่วนร่วมในการซื้อ	→	Organization กลุ่มอิทธิพล
When	ซื้อเมื่อใด	→	Occasion โอกาสการซื้อ
Where	ซื้อที่ไหน	→	Outlets แหล่งซื้อ
How	ซื้ออย่างไร	→	Operation วิธีการซื้อ

ภาพประกอบ 3 คำถาม 6Ws 1H เพื่อต้องการทราบ 7Os

ที่มา: นิลบล เดชพละ และ ชัญญา อภิบาลกุล (2561)

จากภาพที่ 2.1 ความสำคัญของพฤติกรรมคำตอบในคำถาม 6Ws 1H เพื่อต้องการทราบ 7Os นำไปสู่การจัดการตลาดของธุรกิจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับผู้บริโภค ซึ่งสามารถนำไปใช้ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ (1) การค้นหาโอกาสทางการตลาด โดยศึกษาแนวคิด พฤติกรรม และแนวโน้มเพื่อนำมาประเมินศักยภาพของตลาด หากมีขนาดใหญ่พอที่จะเกิดโอกาสทางการตลาด (2) การตลาดเป้าหมาย โดยการกำหนดเกณฑ์ในการแบ่งส่วนตลาด การเลือกตลาดเป้าหมาย และการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค และ (3) การกำหนดกลยุทธ์การตลาด เป็นการขยาย การรักษา และการตัดทอน รวมทั้งการกำหนดส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และสิ่งที่ปรากฏให้เห็นทางกายภาพ

สรุปการวิเคราะห์พฤติกรรม สามารถช่วยให้ทราบสาเหตุที่ส่งผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดตลาดเป้าหมายที่ชัดเจน ความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค อำนาจ โอกาส และแรงจูงใจในการซื้อ ส่งผลให้ธุรกิจมีส่วนแบ่งในตลาดเพิ่มมากขึ้นและผู้บริโภคการใช้บริการที่ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

ความสำคัญของการศึกษาพฤติกรรม

ลักษณะทางกายภาพจิตวิทยา และสภาพแวดล้อมส่งผลต่อความแตกต่างกันในการตัดสินใจซื้อ โดยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการพฤติกรรมการซื้อประกอบด้วย 4 ปัจจัย นี้ลบล เดชพละ และ ชัญญา อภิบาลกุล (2561) ดังนี้

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural Factor) วัฒนธรรมเป็นวิธีการดำเนินชีวิตที่สังคมเชื่อถือเป็นสิ่งดีงามและยอมรับมาปฏิบัติ เพื่อให้สังคมดำเนินและมีการพัฒนาไปด้วยดี บุคคลในสังคมเดียวกันจึงต้องยึดถือและปฏิบัติตามวัฒนธรรมเพื่อการอยู่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม วัฒนธรรมเป็นเครื่องผูกพันบุคคลในกลุ่มไว้ด้วยกัน วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมของบุคคลโดยบุคคลจะเรียนรู้เรื่องค่านิยม ทศนคติ ความชอบ การรับรู้ และมีพฤติกรรมอย่างไรนั้น จะต้องผ่านกระบวนการทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว และสถาบันต่าง ๆ ในสังคม คนที่อยู่ในวัฒนธรรมต่างกันย่อมมีพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน การกำหนดกลยุทธ์จึงต้องแตกต่างกันไปสำหรับตลาดที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน โดยวัฒนธรรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1.1 วัฒนธรรมพื้นฐาน (Culture) หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปแบบหรือวิถีทางในการดำเนินชีวิตที่สามารถเรียนรู้และถ่ายทอด สืบต่อกันมาโดยผ่านกระบวนการอบรมและขัดเกลาทางสังคม วัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งที่พื้นฐานในการกำหนดความต้องการซื้อและพฤติกรรมของบุคคล

1.2 วัฒนธรรมย่อย (Subculture) หมายถึง วัฒนธรรมกลุ่มย่อยๆ ในแต่ละวัฒนธรรม ซึ่งมีรากฐานมาจากเชื้อชาติ ศาสนา สีผิว และภูมิภาคที่แตกต่างกัน บุคคลที่อยู่ในวัฒนธรรมกลุ่มย่อยมีข้อปฏิบัติทางวัฒนธรรมและสังคมที่แตกต่างกันไปจากกลุ่มอื่น ทำให้มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ ความต้องการ แบบแผนการบริโภค พฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกันและในกลุ่มเดียวกันจะมีพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน โดยวัฒนธรรมกลุ่มย่อย ประกอบด้วย

(1) กลุ่มเชื้อชาติ (Nationality groups) แต่ละคนมีเชื้อชาติที่แตกต่างกันได้แก่ ไทย จีน อเมริกัน อังกฤษ ฝรั่งเศส เป็นต้น ทำให้พฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน

(2) กลุ่มศาสนา (Religious groups) กลุ่มศาสนาต่าง ๆ ได้แก่ พุทธ คริสต์ อิสลามและกลุ่มศาสนามีประเพณีและข้อห้ามที่แตกต่างกัน จึงส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภค

(3) พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ (Geographical areas) หรือท้องถิ่น (Region) พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ทำให้เกิดลักษณะการดำรงชีวิตที่แตกต่างกันและทำให้มีอิทธิพลต่อการบริโภคที่แตกต่างกันด้วย

(4) กลุ่มอาชีพ (Occupational) เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่มผู้ใช้แรงงาน กลุ่มพนักงาน นักธุรกิจและเจ้าของกิจการ กลุ่มวิชาชีพ เช่น แพทย์ ครู นักกฎหมาย

(5) กลุ่มย่อยด้านอายุ (Age) เช่น ทารก เด็ก วัยรุ่น ผู้ใหญ่ วัยทำงานและผู้สูงอายุ

(6) กลุ่มย่อยด้านเพศ (Sex) ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง

1.3 ชั้นทางสังคม (Social class) เป็นการจัดลำดับบุคคลในสังคมจากรดับสูงไประดับต่ำ โดยใช้ลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ อาชีพ ฐานะ รายได้ ตระกูลหรือชาติกำเนิด ตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลเพื่อจะเป็นแนวทางในการแบ่งส่วนตลาด การกำหนดตลาดเป้าหมาย ตำแหน่งของผลิตภัณฑ์และการจัดส่วนผสมทางการตลาด ชั้นทางสังคมแบ่งเป็น 3 ระดับ 6กลุ่มย่อย โดยชั้นทางสังคมของบุคคลสามารถเลื่อนขึ้นได้ทั้งขึ้นและลง เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงทางรายได้ อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน เช่น เมื่อบุคคลมีรายได้เพิ่มขึ้น ย่อมแสวงหาการบริโภคที่ดีขึ้น

(1) ชนชั้นสูง (Upper class) แบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย

1.1) ระดับสูงอย่างสูง (Upper-upper class) ได้แก่ ผู้ดีเก่าที่ได้รับมรดกจำนวนมาก กลุ่มนี้มีกำลังซื้อเพียงพอ สินค้าที่เป็นที่ต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ สินค้าฟุ่มเฟือย เช่น เพชร บ้านและรถยนต์ราคาแพง

1.2) ระดับสูงอย่างต่ำ (Lower-upper class) ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูงหรือ กลุ่มเศรษฐี สินค้าเป้าหมายของกลุ่มนี้จะคล้ายคลึงกับระดับสูงอย่างสูง แต่กลุ่มนี้จะมีความต้องการด้านการยกย่องมากกว่า

(2) ชนชั้นกลาง (Middle class) แบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย

2.1) ชนชั้นกลางชั้นสูง (Upper-middle class) ได้แก่ ผู้ที่ประสบความสำเร็จทางอาชีพ สินค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้แก่ บ้าน เสื้อผ้า รถยนต์ เฟอร์นิเจอร์ และของใช้ในครัวเรือน

2.2) ชนชั้นกลางอย่างต่ำ (Lower-middle class) ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติงาน และข้าราชการ สินค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ สินค้าราคาปานกลาง เช่น สินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวัน

(3) ชนชั้นล่าง (Lower class) แบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย

3.1) ชนชั้นล่างอย่างสูง (Upper-lower class) ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้แรงงานและมีทักษะพอสมควร สินค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ สินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพและราคาประหยัด

3.2) ชนชั้นล่างอย่างต่ำ (Lower-lower class) ได้แก่ กรรมกรที่มีรายได้ต่ำ สินค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ สินค้าราคาประหยัดทุกชนิด

2. ปัจจัยด้านสังคม (Social Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อขาย ลักษณะทางสังคมจะประกอบด้วย

2.1 กลุ่มอ้างอิง (Reference Group) เป็นกลุ่มที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องกับ กลุ่มนี้จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความคิดเห็น และค่านิยมของบุคคลในกลุ่มอ้างอิง กลุ่มอ้างอิงจะมีอิทธิพลต่อบุคคลในกลุ่มทางด้านพฤติกรรมและการดำเนินชีวิต รวมทั้งทัศนคติและแนวความคิดของบุคคล เนื่องจากบุคคลต้องการให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม จึงต้องปฏิบัติตามและยอมรับความคิดเห็นจากกลุ่มอ้างอิง กลุ่มอ้างอิง สามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ

(1) กลุ่มปฐมภูมิ (Primary Group) ได้แก่ บุคคลภายในครอบครัว กลุ่มเพื่อนสนิท บุคคลใกล้ชิด

(2) กลุ่มทุติยภูมิ (Secondary Group) ได้แก่ กลุ่มบุคคลชั้นนำในสังคม เพื่อนร่วมอาชีพ ร่วมสถาบัน บุคคลต่างๆในสังคม

2.2 ครอบครัว (Family) บุคคลในครอบครัวถือว่ามีอิทธิพลอย่างมากต่อทัศนคติ ความคิดเห็นและค่านิยมของบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของครอบครัว การเสนอขายสินค้าจึงต้องคำนึงถึงลักษณะการบริโภค

2.3 บทบาทและสถานะ (Roles and Statuses) บุคคลจะเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม เช่น ครอบครัว กลุ่มอ้างอิง องค์กรและสถาบันต่างๆ บุคคลจะมีสถานะที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม ฉะนั้นในการตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภคมักจะมีบทบาทหลายบทบาทที่เกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจซื้อสินค้าของตนเอง และผู้อื่นด้วย ดังพิจารณาได้จากรายละเอียด ผู้บริโภคแต่ละคน มีบทบาทหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) ผู้ริเริ่ม (Initiator) คือ บุคคลผู้ริเริ่มคิดถึงการซื้อสินค้าอย่างใดอย่างหนึ่ง

(2) ผู้ที่มีอิทธิพล (Influence) คือ บุคคลผู้ที่มีความคิดเห็นอันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ

(3) ผู้ตัดสินใจซื้อ (Decider) คือ บุคคลผู้มีอำนาจและหน้าที่ในการตัดสินใจว่าจะซื้อสินค้าอะไร ซื้อที่ไหนและซื้ออย่างไร

(4) ผู้ซื้อ (Buyer) คือ บุคคลผู้ที่ทำหน้าที่ในการซื้อสินค้า

(5) ผู้ใช้ (User) คือ บุคคลผู้ที่ทำหน้าที่บริโภคหรือใช้สินค้าและบริการ

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factor) การตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนในด้านต่างๆ ดังนี้

3.1 อายุ (Age) อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการผลิตภัณฑ์ต่างกัน เช่น กลุ่มวัยรุ่นชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่และชอบสินค้าประเภทแฟชั่น และรายการพักผ่อนหย่อนใจ

3.2 วงจรชีวิตครอบครัว (Family life Cycle Stage) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคลในลักษณะของการมีครอบครัว การดำรงชีวิตในแต่ละขั้นตอนเป็นสิ่งที่มียิทธิพลต่อความต้องการทัศนคติและค่านิยมของบุคคลทำให้เกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์ และพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน (สมเจตน์ รัตนวารินทร์ชัย, 2562)

3.3 อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน

3.4 รายได้ (Income) หรือ โอกาสทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstance) โอกาสทางเศรษฐกิจของบุคคลจะกระทบต่อสินค้าและบริการที่เขาตัดสินใจซื้อ โอกาสเหล่านี้ประกอบด้วย รายได้ การออมสินทรัพย์ อำนาจการซื้อและทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าทั้งสิ้น

3.5 การศึกษา (Education) ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมีแนวโน้มจะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

3.6 ค่านิยมหรือคุณค่า (Value) และรูปแบบการดำรงชีวิต (Lifestyle) ค่านิยมหรือคุณค่า (Value) หมายถึง ความนิยมในสิ่งของหรือบุคคล หรือความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหมายถึงอัตราผลประโยชน์ที่รับรู้ต่อตราสินค้า รูปแบบการดำรงชีวิต (Lifestyle) หมายถึง รูปแบบของการดำเนินชีวิตในโลกมนุษย์ โดยแสดงออกในรูป กิจกรรม (Activities) ความสนใจ (Interest) ความคิดเห็น (Opinions) (วัณทณี วงศ์สุวรรณ และ รุจิกาญจน์ สานนท์, 2563)

4. ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological factor) หรือปัจจัยภายใน การเลือกซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านจิตวิทยา ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายในตัวผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและการใช้สินค้าปัจจัยภายใน ประกอบด้วย

4.1 การจูงใจ (Motivation) หมายถึง พลังสิ่งกระตุ้น (Drive) ที่อยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติ การจูงใจเกิดภายในตัวบุคคล แต่อาจถูกกระทบจากปัจจัยภายนอกได้ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีแรงจูงใจ (Motive) ซึ่งหมายถึง ความต้องการที่ได้รับการกระตุ้นจากภายในตัวบุคคลที่ต้องการแสวงหาความพอใจด้วยพฤติกรรมที่มีเป้าหมายแรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายในตัวมนุษย์ ถือว่าเป็นความต้องการของมนุษย์ อันประกอบด้วย ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการทางด้านจิตวิทยาต่าง ๆ ความต้องการเหล่านี้ ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะหาสินค้ามาบำบัดความต้องการของตน ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ มีข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการ ดังนี้

- (1) บุคคลมีความต้องการหลากหลายและไม่มีที่สิ้นสุด
- (2) ความต้องการจะมีความสำคัญแตกต่างกัน และสามารถจัดลำดับได้
- (3) บุคคลตอบสนองความต้องการที่สำคัญที่สุดก่อน
- (4) ความต้องการใดได้รับการบำบัดแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป
- (5) บุคคลเมื่อได้สนองความต้องการแล้ว เริ่มสนใจในความต้องการขั้นอื่นต่อไป

4.2 การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการรับรู้ของแต่ละบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน เช่น ความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการและอารมณ์ และยังมีปัจจัยภายนอกคือ สิ่งกระตุ้น การรับรู้จะแสดงถึงความรู้สึกรู้สึกจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 การเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น รส กายการสัมผัส ซึ่งแต่ละคนมีการรับรู้แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับ

- (1) ลักษณะทางกายภาพที่ตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นสิ่งเร้าต่าง ๆ
- (2) ความสัมพันธ์ของสิ่งกระตุ้นเร้ากับสิ่งแวดล้อมในขณะนั้น
- (3) เงื่อนไขของแต่ละบุคคลที่มีความต้องการ ทศนคติ ค่านิยมแตกต่างกัน

4.3 การเรียนรู้ (Learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ของบุคคล การเรียนรู้ของบุคคลจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับสิ่งกระตุ้นและเกิดการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นนั้น

4.4 ความเชื่อ (Beliefs) เป็นความคิดซึ่งบุคคลยึดถือเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีต

4.5 ทศนคติ (Attitudes) เป็นการประเมินความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (ศศิวิมล ภิวัฒน์, 2560) หรือหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งส่วนประกอบของทัศนคติ จะประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

(1) ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) ประกอบด้วย ความรู้และความเชื่อเกี่ยวกับตราสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคของผู้บริโภค

(2) ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า ความรู้สึกอาจจะเป็นความพอใจและไม่พอใจ เช่น การเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อผลิตภัณฑ์

(3) ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง แนวโน้มของการกระทำที่เกิดจากทัศนคติ หรือเป็นการกำหนดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือตราสินค้า

4.6 บุคลิกภาพ (Personality) เป็นรูปแบบลักษณะของบุคคลที่จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม การตอบสนอง หรืออาจหมายถึงลักษณะด้านจิตวิทยาที่มีลักษณะแตกต่างของบุคคลซึ่งนำไปสู่การตอบสนองที่สม่ำเสมอและมีปฏิกิริยาต่อสิ่งกระตุ้น

4.7 แนวคิดของตนเอง (Self-concept) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเองหรือความคิดที่บุคคลคิดว่าบุคคลอื่นมีความคิดเห็นต่อตนอย่างไร องค์ประกอบของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตนเองแบ่งออกได้เป็น 4 แบบ คือ

- (1) แนวคิดของตนเองที่แท้จริง
- (2) แนวคิดของตนเองในอุดมคติ
- (3) แนวคิดของตนเองที่คิดว่าบุคคลอื่นมองตนเองที่แท้จริง
- (4) แนวคิดของตนเองที่ต้องการให้ผู้อื่นคิดเกี่ยวกับตนเอง

จากการศึกษาความสำคัญของการศึกษาพฤติกรรม สรุปได้ว่าการศึกษาคำสำคัญพฤติกรรมผู้บริโภคทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ พฤติกรรมในการฝึกอบรม

ทำให้มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ประกอบการในด้านการตลาดสามารถวางแผนการตลาด พัฒนารูปแบบในการฝึกอบรมการจัดรูปแบบการบริการ มีเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้รับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ตรงกับความต้องการและเกิดส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มมากขึ้น

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ในปัจจุบันการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต่างๆ มีความสำคัญต่อกระบวนการบริหารงานไม่ว่าจะทั้งภาคเอกชนและภาครัฐการ โดยถือว่าทรัพยากรบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดต่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืนจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นสำคัญ

ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้มีผู้ให้ความหมายที่แตกต่างกันไปหลายประการ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้รวบรวมไว้ อาทิเช่น

ศศิวิมล ภูวัฒน (2560) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าหมายถึง การที่ผู้บริหาร ผู้มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานบุคลากรและ/หรือบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร ร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งดำเนินการบำรุงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์กรมีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสม ตลอดจนสร้างเสริมหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพึ่งจากการร่วมงานกับองค์กรให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุขในอนาคต

สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา และ ชาญชัย บัญชาพัฒนศักดิ์ (2561) ได้ให้ความหมายของคำว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าหมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งใส่ใจพัฒนา บำรุงรักษาให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีในการปฏิบัติงาน และยังรวมถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้บุคลากรในองค์กรที่ต้องพึ่งจากการปฏิบัติงานด้วยคุณภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงาน ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

ชลธิชา ทิพย์ประทุม, จีราวรรณ คงคล้าย, และ เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2560) ได้ให้ความหมายของคำว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ว่าหมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้องค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ที่เพียงพอทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ ตลอดจนสามารถดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

จากนิยามความหมายของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถประมวลความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ว่าหมายถึง กระบวนการเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่กระบวนการสรรหา อัตรารักษา และการพ้นจากตำแหน่ง โดยผู้บริหารมีหน้าที่ทำให้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จขององค์กร

ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ในกระบวนการบริหารงานขององค์กรต่างๆ นั้น ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่สำคัญและมีคุณค่า ดังจะเห็นได้จากความคิดเห็นของนักวิชาการหลายๆ ท่าน ที่ได้กล่าวไว้ ดังนี้

นฤมล ทรัพย์หลาย และ วิชากร เฮงขวัญกุล (2562) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ว่า

1. ความสำคัญด้านบุคลากร จะช่วยให้พนักงานในองค์กรได้ค้นพบศักยภาพของตนเอง และได้พัฒนาตนเองให้มีความสามารถเชิงสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความผูกพันและความพึงพอใจในงาน เกิดความก้าวหน้า สามารถทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีมีประสิทธิภาพ

2. ความสำคัญด้านองค์กร จะช่วยพัฒนาองค์กร พนักงานที่มีคุณภาพจะดำเนินการตามแผนปฏิบัติการตามแนวทางที่ผู้นำระดับสูงวางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศทั้งด้านบริการและการผลิตสินค้า องค์กรก็ย่อมจะเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงและขยายงานออกไปได้ด้วยดี

3. ความสำคัญด้านสังคม จะช่วยเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมและประเทศชาติ เมื่อองค์กรซึ่งเป็นหน่วยหนึ่งของสังคมเจริญก้าวหน้าและมั่นคงดี ก็จะส่งผลถึงสังคมโดยรวม เมื่อพนักงานได้พัฒนาตนเองมีความสามารถหารายได้มาช่วยให้ครอบครัวมั่นคงก็ส่งผลดีต่อชุมชน

สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา และ ชาญชัย บุญชาพัฒนศักดิ์ (2561) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ว่า ในการบริหารงานใดๆ ก็ตาม เป็นที่ยอมรับว่า การบริหารงานบุคคลเป็นเรื่องที่สำคัญและยุ่งยากที่สุด ทั้งนี้เพราะตามหลักทั่วไปในการบริหารงานนั้น

แม้ว่าจะมีงบประมาณให้อย่างเพียงพอ มีการจัดองค์การและการบริหารที่สุจริต และไม่ประพฤติดูอยู่ในระเบียบวินัยอันดีแล้ว ก็เป็นการยากที่การบริหารจะบรรลุผลสมตามความมุ่งหมาย แต่ถ้าได้คนดีมีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ปัญหาอื่นๆ แทบจะหมดไปทีเดียว ส่วนสาเหตุที่ทำให้การบริหารบุคคลยุ่งยากนั้น ก็เพราะว่าเป็นเรื่องเกี่ยวพัน และมีผลกระทบกระเทือนต่อสิ่งมีชีวิตจิตใจ ซึ่งเป็นมนุษย์ปุถุชน ปัญหาที่เกิดขึ้นจึงแทบจะกล่าวได้ว่าไม่มีที่สิ้นสุด

จากความคิดเห็นของนักวิชาการที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปความได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ นั้นมีความสำคัญต่อกระบวนการบริหารองค์การเป็นอย่างมาก หากมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผ่านกระบวนการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาตนเอง การสร้างความสัมพันธ์อันดีของผู้ร่วมงาน และการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ปัจจัยเหล่านี้ก็จะสามารถก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันขององค์การ

วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ศศิวิมล ภิวัฒน์ (2560) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้นั้น วัตถุประสงค์ที่วางไว้จะต้องได้รับการพิจารณาเป็นอย่างดี และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางสังคม องค์การ และหน้าที่ที่ทรัพยากรมนุษย์ รวมไปถึงคนที่ได้รับผลกระทบ ความล้มเหลวของการบริหารตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ย่อมจะเป็นอันตรายต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อความเจริญก้าวหน้า และแม้แต่ความอยู่รอดขององค์การ วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แบ่งออกเป็น 4 ประการ คือ

1. วัตถุประสงค์ทางสังคม (Societal Objective) เพื่อให้เกิดจริยธรรม คุณธรรม และความรับผิดชอบทางสังคมต่อความต้องการและทำลายของสังคม ในขณะเดียวกันให้เกิดผลกระทบของความต้องการดังกล่าวต่อองค์การน้อยที่สุด ความล้มเหลวขององค์การที่จะใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมในแนวทางตามจริยธรรม อาจทำให้เกิดข้อจำกัด เช่น สังคมอาจจำกัดการตัดสินใจเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์โดยอาศัยกฎหมายที่แสดงถึงอาชญากรรม ความปลอดภัยและส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับสังคม

2. วัตถุประสงค์ทางด้านองค์การ (Organizational Objective) เพื่อตระหนักว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังคงมีอยู่ที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่ใช่เป็นเป้าหมายในตัวของมันเอง การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นเพียงเครื่องมือ หรือแนวทางที่จะช่วยองค์การบรรลุวัตถุประสงค์ขั้นต้น หรือกล่าวง่ายๆ ได้ว่า หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ก็เพื่อรับใช้ส่วนต่างๆ ขององค์การ

3.วัตถุประสงค์ทางด้านหน้าที่ (Functional Objective) เพื่อรักษาไว้ซึ่งการทำให้ประโยชน์ของหน่วยงานในระดับที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร ทรัพยากรอาจสูญเสียไปเมื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความชำนาญมาก หรือน้อยกว่าความต้องการขององค์กร ระดับของหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องเหมาะสมกับองค์กรนั้น

4. วัตถุประสงค์ทางด้านบุคคล (Personal Objective) เพื่อช่วยให้พนักงานบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคล อย่างน้อยเป้าหมายเหล่านี้ก็สนับสนุนให้แต่ละคนทำประโยชน์ให้แก่องค์กรได้ต่อไป วัตถุประสงค์ส่วนบุคคลของพนักงานต้องบรรลุ ถ้าพนักงานได้รับการบำรุงรักษา อารมณ์ไว้ และได้รับการจูงใจ ไม่เช่นนั้นการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของพนักงานอาจลดต่ำลง และพนักงานอาจหาทางออกไปจากองค์กร

สอดคล้องกับปรัชญาของการบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่ (เกียรติ บุญยไพ, 2562) ที่กล่าวถึงปรัชญาของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่าเป็นแนวทางการบริหารคล้ายคลึงกับแนวทางเดิม แต่มีจุดมุ่งเน้นที่ต่างกัน และมองบุคคลว่าเป็นสินทรัพย์ขององค์กรที่มีสภาพเป็นทุน (Human Capital) และในแต่ละคนก็มีคุณค่าในตัวเอง ได้แก่ เทคโนโลยี ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และสมรรถนะที่แฝงอยู่ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ

1. เพื่อสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาในองค์กร (Recruitment and Selection)
2. เพื่อใช้คนในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Utilization)
3. เพื่อรักษามูลค่าบุคคลที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรนานๆ (Maintenance)
4. เพื่อพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถ (Development)

จากข้อความข้างต้น ผู้ศึกษาขอสรุปวัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญขององค์กร ทางด้านการสรรหาบุคคล การใช้ประโยชน์ การบำรุงรักษา และการพัฒนา เพื่อให้บรรลุผลทั้งวัตถุประสงค์ส่วนบุคคล หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ประสบความสำเร็จนั้น องค์กรจะต้องมีการกำหนดวิธีการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ และดำเนินการตามกระบวนการนั้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าองค์กรจะสามารถใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กร ทั้งนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไว้ดังนี้

นฤมล ทรัพย์หลาย และ วิชากร เฮงขวัญกุล (2562) ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร ดังต่อไปนี้

1. การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร (Recruitment and Selection) บทบาทหน้าที่ประการแรกคือ การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานและองค์กร การสรรหาบุคลากร คือ กระบวนการของการค้นหาและจูงใจบุคคลซึ่งมีความสามารถให้เข้ามาสมัครงานกับองค์กร กระบวนการนี้เริ่มต้นเมื่อบุคคลได้รับการติดต่อและสิ้นสุดลงเมื่อบุคคลนั้นได้สมัครเข้าทำงานกับองค์กร ดังนั้น ผลลัพธ์ของกระบวนการสรรหาบุคลากร คือ กลุ่มผู้สมัครงานซึ่งจะได้รับการคัดเลือกให้เข้าทำงานต่อไปสำหรับการคัดเลือกบุคลากร คือ กระบวนการพิจารณาและคัดเลือกผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและความเหมาะสมมากที่สุดจากกลุ่มบุคคลที่ได้เลือกสรรไว้

2. การพัฒนาบุคลากร (Development) คือ การดำเนินการอย่างเป็นระบบขององค์กร เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และปรับปรุงให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานที่เหมาะสม และมีความก้าวหน้าเติบโตทางจิตใจและบุคลิกภาพ อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วย สำหรับวิธีการพัฒนาบุคลากรนั้นสามารถกระทำได้ในหลายรูปแบบ เช่น การปฐมนิเทศบุคลากร การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาอาชีพ เป็นต้น

3. การกระตุ้นจูงใจบุคลากร (Motivation) คือ การจูงใจบุคลากรให้มีความกระตือรือร้น ทุ่มเทพลังกายและใจให้แก่งานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จขององค์กร กลยุทธ์การจูงใจบุคลากรสามารถกระทำได้ในหลายรูปแบบ เช่น การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ การให้รางวัลตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรม เป็นต้น

4. การบำรุงรักษาบุคลากร (Maintenance) คือ การดำเนินการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีการจัดการด้านความปลอดภัยในการทำงาน การส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร และการจัดระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ดี

5. การยุติการจ้างงาน (Termination) คือ การยุติความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงานเนื่องจากสาเหตุต่างๆ เช่น การเกษียณอายุ การลาออก หรือการยกเลิกสัญญาจ้าง เป็นต้น ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีวิธีการที่เหมาะสมในการยุติการจ้างงาน โดยทั่วไป วิธีการที่มักใช้ ได้แก่ การให้คำปรึกษาเมื่อเกษียณ การสัมภาษณ์ก่อนออกจากงาน การจัดหางานใหม่

สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา และ ชาญชัย บัญชาพัฒนศักดิ์ดา (2561) ได้กล่าวถึงภารกิจในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ (Acquisition of Human Resource) คือ หน้าที่ในการจัดหานักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามที่องค์กรต้องการอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติการกิจขององค์กรให้สำเร็จลุล่วงไปตามที่ตัววัตถุประสงค์ไว้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทั้งนี้ในการจัดหานักงานให้ได้ตามที่องค์กรต้องการนั้น จะต้องอาศัยการออกแบบงาน (Job Design) การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) การสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection) เป็นต้น

2. การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ (Direction of Human Resource) คือ ภารกิจในการใช้พนักงานเพื่อให้พนักงานที่มีอยู่ได้มีโอกาสใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อตนเองและองค์กร ตลอดจนการควบคุมดูแลให้ทรัพยากรมนุษย์มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานตามที่ต้องการนั้น ต้องอาศัยกระบวนการต่างๆ ได้แก่ การบรรจุแต่งตั้ง (Placement) การปฐมนิเทศ (Orientation) และการทดลองงาน (Probation) การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) การสร้างทีมงาน (Teamwork Building) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) การฝึกอบรม (Training and Development)

3. การรักษาทรัพยากรมนุษย์ (Retention of Human Resource) เป็นการบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้มีสุขภาพกายและใจที่สมบูรณ์ โดยส่งเสริม สนับสนุน สร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนให้คำแนะนำให้รู้จักป้องกันและหลีกเลี่ยงเพื่อให้ปราศจากโรคภัย อุบัติภัย เพื่อให้มีชีวิตที่ยืนยาวและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะต้องอาศัยกระบวนการต่างๆ ในการรักษานักงาน ได้แก่ การสนับสนุนหรือการพิจารณาความดีความชอบ (Promotion) การให้รางวัล (Reward) การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) ความปลอดภัยและสุขภาพ (Safety and Health) การควบคุมวินัยและการลงโทษ (Disciplinary and Punishment) ตลอดจนการใช้กฎหมายเกี่ยวกับแรงงาน พนักงานสัมพันธ์และแรงงานสัมพันธ์ (Employee and Labor Relations)

ปาณิสรา จรัสวิญญู (2560) ได้สรุปกิจกรรมในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ไว้ดังนี้

1. การดึงดูด (Attraction) เป็นกระบวนการที่องค์กรดำเนินการเพื่อดึงดูดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความสนใจให้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งจะ

เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์งานและการออกแบบงาน (Job Analysis and Job Design) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) การสรรหา (Recruitment) และการคัดเลือก (Selection)

2. การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย การฝึกอบรม (Training and Development) การวางแผนและการพัฒนาอาชีพ (Career Development and Planning) และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)

3. การบำรุงรักษา (Maintenance) เป็นการดูแลรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์การเป็นเวลานาน ประกอบด้วย การบริหารค่าตอบแทน (Compensation) สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน (Workplace Safety and Health) และแรงงานสัมพันธ์และการเจรจาต่อรอง (Labor Relations and Collective Bargaining)

สรุปได้ว่า การที่ผู้บริหาร ผู้มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานบุคลากรและ/หรือบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร ร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กร

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ความหมายของการฝึกอบรม

การศึกษาค้นคว้าเอกสาร ผลงานวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านให้คำนิยาม คำว่า การฝึกอบรมไว้ ดังนี้

สมเจตน์ รัตนวรินทร์ชัย (2562) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ และพัฒนาในลักษณะเดียวกันว่าหมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถ เจตคติของบุคลากรอันจะช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

อีกทั้ง (Walker, Miller, Bernstein และคนอื่น ๆ, 2010, p. 238) ได้ให้ความหมายอย่างง่ายว่า คือ การสอนให้พนักงานได้ทราบงานที่ต้องทำมีวิธีการปฏิบัติอย่างไร

ปฐมพล อินชวัญเมือง (2562) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการฝึกอบรม ดังนี้

1. การฝึกอบรม ต้องมีความคิดในการพัฒนาหาสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ ซึ่งหมายถึง การคิดการสร้างรูปแบบแนวคิด แนวนโยบายจากผู้จัดการฝึกอบรม ผู้บริหารระดับสูง หรือ ความคิดจากแต่ละคนหรือกลุ่มที่ศึกษาค้นคว้าถึงสิ่งใหม่ ๆ เพื่อความแข็งแกร่งขององค์กร การพัฒนาจากสิ่งเดิมที่มีอยู่คือ การทำความคิดใหม่ ๆ ให้เกิดการปฏิบัติได้ โดยเลือกเฉพาะความคิดที่ดีและสามารถดำเนินการได้มาทำการฝึกอบรมแล้วค่อย ๆ พัฒนาเข้าสู่ระบบและเป้าหมายการพัฒนาองค์กรได้อย่างสมบูรณ์

2. ผู้จัดการฝึกอบรม ต้องเป็นผู้ริเริ่มจัดทำดำเนินการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐานอยู่ เสมอเพราะคุณภาพของงานฝึกอบรมต้องสูงทั้งวิธีการและรูปแบบตามที่องค์กรได้ตั้งความหวังไว้ ถ้าผู้จัดการฝึกอบรมไม่พัฒนา ไม่ริเริ่ม ไม่กระตือรือร้น การอบรมจะตกต่ำผู้จัดการฝึกอบรมต้อง กระตุ้นตนเองและผู้อื่นในการดำเนินการอยู่ตลอดเวลาไม่ใช้เดินตามคำสั่งหรือระเบียบที่ผู้อื่นคอย บอกเท่านั้น

3. ผู้บริหารองค์กร เช่น ผู้อำนวยการ หัวหน้างานในส่วนต่าง ๆ ขององค์กรเป็นผู้ที่รู้งานใดต้องพัฒนางานใดได้รับ ความสำเร็จงานใดล้มเหลว ผู้บริหารต้องตั้งเป้าหมายรักษา วัตถุประสงค์ของงานฝึกอบรมให้ชัดเจน ให้ทุกคนเข้าใจกิจกรรมและความสัมพันธ์ในทาง

ปฏิบัติขององค์กร ผู้บริหารองค์กรที่ดีจะต้องทำให้เกิดระบบมาตรฐาน ให้ คำแนะนำสนับสนุนงานฝึกอบรมให้บรรลุเป้าหมาย โดยให้ทุกคนประพฤติปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ระเบียบแบบแผนไม่ปล่อยให้ฝ่ายฝึกอบรมดา เนินการไปตามลำพัง

4. การเป็นมืออาชีพ การฝึกอบรมที่ดีต้องเป็นงานที่แก้ปัญหาในการทำงาน แสวงหาความเป็นเลิศในการฝึกอบรมด้วยการคิดค้นวิธีการใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาครั้งต่อไปให้ดีขึ้นโดยไม่ใช่เพียงแค่ทำดีแต่ต้องทำได้ดีกว่า โดยรวมไปถึงการจัดการเทคโนโลยี กลยุทธ์ การ ดำเนินการ การบริหาร เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในองค์กรด้วย

เนื่องจากการฝึกอบรม เป็นการให้การศึกษาหลังวัยเรียน ซึ่งกลุ่มที่ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมเป็นกลุ่มบุคคลที่ทำงานแล้วหรือผู้ใหญ่ (adult learner) ฉะนั้นเมื่อจะกล่าวถึงการ ฝึกอบรมจึงมีความหมายที่เกี่ยวข้องความสัมพันธ์กับ “งาน” และ “คนที่ปฏิบัติงาน” การทำงาน หรือการปฏิบัติหน้าที่และการเรียนรู้หรือการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล ทั้งหมดเป็นกระบวนการที่ จะต้องนำมาพิจารณาให้ต่อเนื่องกันในการฝึกอบรม ซึ่งสามารถจัดทำในลักษณะที่เป็นการ ฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ (formal training) หรืออย่างไม่เป็นทางการ (informal training) ก็ได้ เช่น การมีพี่เลี้ยงสอนงานให้โดยมีหลักที่สำคัญประการหนึ่งคือ การฝึกอบรมจะต้องเป็นการจัด

สภาพการเรียนรู้ที่คำนึงถึงความสามารถของพนักงานในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายปลายทางคือ การสร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กร

ความสำคัญของการฝึกอบรม

ปัจจุบันการฝึกอบรม กำลังตื่นตัวเป็นอันมาก อีกทั้งได้รับความสนใจและกำลังเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายในหน่วยงาน องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ก็ตาม ซึ่งจะเห็นได้จากการที่มีโครงการฝึกอบรมสัมมนา สำหรับบุคลากรในระดับต่างๆ เกือบทุกระดับ ทุกแผนก ทุกฝ่าย ในหน่วยงานต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เป็นลำดับอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นการเพิ่มทั้งคุณภาพและประสิทธิภาพของทรัพยากรบุคคล ซึ่งองค์กรต่างๆ ได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก โดยถือว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการลงทุนที่คุ้มค่ากับการพัฒนาความมั่นคงขององค์กรในอนาคต ซึ่งการแข่งขันในยุคหน้ามิได้แข่งขันที่คุณภาพของสินค้า ราคา การบริการ หลังการขาย วิธีการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขายแต่เพียงเท่านั้น ยังจะต้องแข่งขันในเรื่องของคุณภาพและคุณค่าของคนในองค์กร ที่จะสามารถสร้างองค์กรธุรกิจนั้น ๆ ให้เจริญรุ่งเรืองสืบต่อไป (เบญจอร งามอิมทรัพย์, 2560)

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีสภาพการแข่งขันเป็นอย่างมาก ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และช่วยให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ การพัฒนาบุคลากรรองรับกับการเจริญเติบโตขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเราจะพบว่าในองค์กรขนาดใหญ่หลายองค์กร ได้มีการจัดตั้งหน่วยงาน เพื่อฝึกอบรมบุคลากรขึ้นมาโดยเฉพาะทั้งในส่วนราชการและเอกชน ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านฝึกอบรมขององค์กรต่าง ๆ เหล่านี้จะทำหน้าที่วิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาจัดทำแผนดำเนินโครงการต่างๆ ตลอดจนสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับนโยบายและความต้องการขององค์กร และในแต่ละปีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการฝึกอบรมขององค์กร เหล่านี้จะจัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมประจำปีขึ้นพร้อมทั้งแจ้งให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรได้ทราบล่วงหน้า ซึ่งการจัดการฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจประกันชีวิตนั้น มีลักษณะสำคัญดังนี้ (Roberts, 1995)

1. อุตสาหกรรมประกันชีวิตมีการจัดสรรงบประมาณหรือลงทุนใน ด้านการฝึกอบรมค่อนข้างน้อยกว่าอุตสาหกรรมอื่น
2. องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก หรือเป็นกิจการที่มีเจ้าของคนเดียวจึงขาดเงินทุนที่จัดสรรเพื่อการฝึกอบรม

3. มีการจ้างงานชั่วคราวหรือตามฤดูกาลประกันชีวิตเป็นจำนวนมาก ทำให้จัดฝึกอบรมพนักงานเหล่านี้ได้ยาก

4. เนื่องจากเป็นงานให้บริการลูกค้าต่อเนื่องตลอดวัน ทำให้องค์การธุรกิจจัดตารางเวลาฝึกอบรมพนักงานทั้งหมดพร้อมกันได้ยาก

5. องค์การมีการจัดฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะในการปฏิบัติงานได้ แต่ไม่ได้เน้นพัฒนาพนักงานในระยะยาวเท่าที่ควร

6. องค์การธุรกิจประกันชีวิตขนาดใหญ่เห็นความสำคัญในการจัดกิจกรรมการพัฒนาพนักงานให้เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การฝึกอบรมที่ดี จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตให้กับองค์การช่วยทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อองค์การ ช่วยให้องค์การลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมทำให้มีการขาดงานน้อยลง และลดอัตราการลาออก นอกจากนี้การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การสามารถช่วยวางแผนอัตรากำลังพนักงานในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพการโยกย้ายเลื่อนตำแหน่ง แต่งตั้ง ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง การฝึกอบรมจะทำให้องค์การได้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากความสามารถของพนักงาน

ความจำเป็นในการฝึกอบรม

Walker, Miller, Bernstein และคนอื่น ๆ (2010, p. 238) การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสอนให้พนักงานในองค์การได้รับความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ ทั้งนี้เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังมุ่งที่จะเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานให้พนักงานมีกำลังใจ มีความคิดริเริ่มในการที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ส่วนความจำเป็นในการฝึกอบรม มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้

1. ไม่มีสถาบันการศึกษาใดที่สามารถผลิตคนให้มีความสามารถที่จะทำงานในองค์การต่างๆ ได้ทันทีองค์การที่รับบุคลากรใหม่จึงต้องทำการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้น

สามารถที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. เนื่องจากในปัจจุบัน สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานตลอดเวลา องค์การมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ดังนั้นองค์การจึงต้องหาแนวทางที่จะทำให้อุปกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ๆ ได้ภายในระยะเวลาอันสั้น และการฝึกอบรมที่ดีจะช่วยให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. บุคลากรส่วนมากต้องการมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิตหน้าที่การงาน และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาความสามารถของบุคลากรเหล่านี้ให้มีโอกาสที่จะเลื่อนขั้นและตำแหน่งให้สูงขึ้น นอกจากนี้องค์กรมีความจำเป็นที่จะมีผู้ที่จะมารับผิดชอบในระดับสูงขึ้นตลอดเวลา การฝึกอบรมจะช่วยตอบสนองความจำเป็นข้อนี้ ทั้งยังจะทำให้บุคลากรที่ได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งเกิดขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

4. การลองผิดลองถูกอาจจะไม่ใช่วิธีการเรียนรู้ในการทำงานที่ถูกต้องและดีที่สุด เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกฝนตนเองโดยการลองผิดลองถูกหรือสังเกตจากผู้อื่น ดังนั้นจึงต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้งานและอาจจะไม่ใช่วิธีการเรียนรู้การทำงานที่ถูกต้องและดีที่สุด

5. เมื่อองค์กรมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ย่อมเกิดปัญหาและข้อบกพร่องในการบริหารงานที่ควรจัดการแก้ไขปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ได้แก่ ผลการทำงานตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจทำงานน้อย อุบัติเหตุเกิดบ่อยครั้งจนผิดปกติมีการลาป่วย และการขาดงานมาก ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานสูงกว่าปกติ งานไม่เสร็จตามกำหนดล่าช้า เสียเวลามากเกินความจำเป็น เป็นต้น ซึ่งการฝึกอบรมจะช่วยจัดปัญหาต่าง ๆ ให้ลดน้อยลงหรือหมดไป อุปสรรคและความยุ่งยากในการทำงานส่วนหนึ่งมีสาเหตุจากการที่องค์กรไม่มีการฝึกอบรมบุคลากรของตน

ในส่วนของการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับอาหารและที่พัก การฝึกอบรมที่จำเป็น มีอยู่ 3 ประเภท คือ (Walker, Miller, Bernstein และคนอื่น ๆ, 2010, p. 238)

1. การสอนงาน เพื่อให้พนักงานรู้ว่าต้องทำงานอย่างไร ในทุกๆ รายละเอียดของงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งเริ่มจากวันแรกและจะต้องสอนทุกๆ วัน ขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการสอนและความซับซ้อนของงาน

2. การฝึกอบรมซ้ำ ใช้เมื่อพนักงานทำงานไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดหรือเมื่อมีการเปลี่ยนวิธีการทำงานหรืออุปกรณ์การทำงานใหม่ รวมถึงเมื่อมีการร้องขอจากพนักงาน

3. การปฐมนิเทศ เป็นการแนะนำงานและองค์กรเบื้องต้นซึ่งจะดำเนินการก่อนที่พนักงานเริ่มปฏิบัติงาน

ดังนั้นจะเห็นว่า การฝึกอบรม เป็นองค์ประกอบหนึ่งหรือปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการสำรวจพนักงาน 1,100 คน ใน North America พบว่า 50% มีความรู้สึกทางลบต่อการทำงาน และ 33% มีความเครียดจากการทำงาน การฝึกอบรมจะช่วยสนับสนุนและสร้างกำลังใจและแรงจูงใจให้พนักงาน และทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างคุ้มค่ากับการลงทุนในการฝึกอบรม

จุดประสงค์ของการฝึกอบรม

Wexley และ Latham (1991) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การมีจุดประสงค์สามประการดังต่อไปนี้

1. เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness) ของแต่ละบุคคล ความตระหนักรู้ในตนเองคือ การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง อันได้แก่ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของตนเองในองค์การ การเข้าใจถึงทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น

2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (job skills) ของแต่ละบุคคลโดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้ เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงาน หรือการปกครองลูกน้อง เป็นต้น

3. เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (motivation) ของแต่ละบุคคล อันจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลดี แม้ว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานแต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้ว บุคคลนั้นก็อาจมิได้ใช้ความรู้และความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และผลงานที่ย่อมจะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ (แววดาว จงกลณี, 2559)

สำหรับในอุตสาหกรรมประกันชีวิต แววดาว จงกลณี (2559) ได้กล่าวว่า พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบหลักในการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นกิจกรรมของการฝึกอบรมทุกประเภทจึงมีเป้าหมายหลักในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าและการฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ทักษะและทัศนคติที่จำเป็นต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

2. เพื่อปรับปรุงทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่งผลให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและเปิดโอกาสให้พนักงานเจริญก้าวหน้า

3. เพื่อเพิ่มระดับของความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งจะมีผลในการลดอัตราเข้าออกของพนักงาน

4. เพื่อทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานปลอดภัยสำหรับพนักงานและผู้มาใช้บริการช่วยป้องกันการเกิดอุบัติเหตุขณะทำงาน และมีการกำหนดมาตรการในการรักษาความปลอดภัย

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรม เป็นเครื่องมือของการบริหารชนิดหนึ่งที่ทำขึ้นเพื่อสร้างประสิทธิภาพการทำงานองค์กร ดังนั้น การฝึกอบรมบุคลากรจึงควรตอบสนองเป้าหมายขององค์การรวมทั้งมีบทบาทในการปรับปรุงคุณภาพขององค์กร (Johnson และคนอื่น ๆ, 1993; McGehee และ Thayer, 1961)

1. ช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติของพนักงาน การฝึกอบรมจะช่วยปรับปรุงให้พนักงานมีคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม อันจะส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ
2. ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านค่าจ้างแรงงาน โดยการลดปริมาณเวลาที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการ แต่ยังคงสินค้าหรือบริการที่มีปริมาณและคุณภาพคงเดิมนอกจากนั้น ยังลดเวลาที่ใช้ในการพัฒนาพนักงานที่ขาดประสบการณ์เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ
3. ช่วยลดต้นทุนการผลิต โดยการลดปริมาณสินค้าที่ผลิตอย่างไม่ได้มาตรฐาน
4. ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการบริหารบุคคล โดยการลดอัตราการลาออกจากการขาดงาน การมาทำงานสาย อุบัติเหตุ การร้องทุกข์ และสิ่งอื่น ๆ ที่บั่นทอนประสิทธิภาพในการทำงาน
5. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยการช่วยปรับปรุงระบบการให้บริการหรือส่งสินค้าแก่ลูกค้า
6. ช่วยพัฒนาพนักงานเพื่อใช้เป็นกำลังทดแทนในอนาคต การฝึกอบรมบุคลากรจะช่วยให้องค์กรมีกำลังทดแทนได้ทันทั่วทั้งที่ หากมีพนักงานบางส่วนเกษียณหรือลาออกจากการทำงาน
7. ช่วยเตรียมพนักงานก่อนการก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งใหม่ มีความพร้อมและสามารถปรับตัวให้เข้ากับตำแหน่งหน้าที่ใหม่ได้อย่างเหมาะสม
8. ช่วยขจัดความล้าหลังด้านทักษะ เทคโนโลยี วิธีการทำงานและการผลิต การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานขององค์กรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลก และช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้
9. ช่วยให้การประกาศใช้นโยบายหรือข้อบังคับขององค์กร ซึ่งได้รับการแก้ไขหรือร่างขึ้นมาใหม่เป็นไปอย่างราบรื่น

10. ช่วยปรับปรุงและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กรรวมทั้งช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

จากการศึกษาสามารถกล่าวสรุปได้ว่า บทบาทของการฝึกอบรมในการปรับปรุงคุณภาพขององค์กร ที่กล่าวมาข้างต้นชี้ให้เห็นว่าการฝึกอบรมพนักงานในองค์กรนั้นมีประโยชน์มากมายหลายประการเพราะการฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาพนักงานในระดับต่าง ๆ ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและจะส่งผลให้องค์กรได้รับผลสำเร็จและบรรลุจุดมุ่งหมาย ประโยชน์ในการฝึกอบรมสามารถแยกออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อพนักงาน เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเพราะการฝึกอบรม ทำให้พนักงานเข้าใจระบบการทำงาน ลดเวลาในการเรียนงาน มีความชำนาญในการผลิตทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น ลดปัญหาในการทำงานและการรู้จักวิธีการใช้เครื่องมือและไม่ทำให้เกิดความเสียหายหรือไม่สิ้นเปลืองวัสดุซึ่งมีผลต่อการลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมเครื่องจักรเครื่องมือ นอกจากนี้การฝึกอบรมยังช่วยทบทวนแนวคิดและเจตคติให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความสนใจงานในหน้าที่จนเกิดความรักอาชีพของตน

2. ประโยชน์ต่อผู้จัดการ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ทำให้หัวหน้างานมีเวลาในการบริหารจัดการมากขึ้น สามารถควบคุมมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ลดการขาดงานให้น้อยลง ลดความตึงเครียดที่เกิดจากการทำงาน และทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอ ลดต้นทุนและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งช่วยประหยัดเวลาในการสอนหรือแนะนำงานต่าง ๆ ให้กับพนักงาน

3. ผลประโยชน์ต่อองค์กร ช่วยทำให้ผลผลิตมีคุณภาพได้มาตรฐาน มีการพัฒนาการทำงานที่เป็นการสร้างภาพพจน์แก่องค์กร ทำให้เกิดการสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อความมั่นคงขององค์กร เพราะองค์กรมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอจะช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงาน การจ้างงานและการจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน รวมทั้งลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ โดยรวมขององค์กร

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่นั้น มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมหลายประการที่มีส่วนสำคัญในการทำให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จปัจจัยเหล่านั้นคือ (Johnson และคนอื่น ๆ, 1993; McGehee และ Thayer, 1961)

1. เจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรม (training officer) เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในด้านการบริหารงานฝึกอบรม ภารกิจของเจ้าหน้าที่อบรมขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร และปริมาณ

ของกิจกรรมทางด้านการฝึกอบรมที่องค์การต้องการ โดยปกติเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถในการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรม การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม ตลอดจนการประเมินผลการฝึกอบรม นอกจากมีความรู้ความสามารถแล้วยังต้องมีความคล่องตัว มีมนุษยสัมพันธ์สูง เนื่องจากงานด้านการฝึกอบรมต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายทั้งผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชา และวิทยากร

2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม (trainee) เป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามความต้องการขององค์การ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องมีความพร้อมและมีความสามารถที่จะรับความรู้ใหม่ ๆ จากการฝึกอบรม จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะของการฝึกอบรมนั้น ๆ และหลักสูตรการฝึกอบรม

3. วิทยากรฝึกอบรม (guest speaker) วิทยากรเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่ง วิทยากรต้องมีคุณสมบัติ คือ มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในหัวข้อที่จะบรรยายมีทัศนคติที่ดีต่องานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีเทคนิควิธีที่ดีในการถ่ายทอดความรู้และรู้เทคนิคการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม ให้ความสนใจแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างจริงจังรวมทั้งมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาแนวคิดและสอดแทรกสารประโยชน์ที่เชื่อมโยงการนำหลักการผสมผสานกับการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี

4. อุปกรณ์ในการฝึกอบรม (training facilities) อุปกรณ์การฝึกอบรมนับว่าเป็นสิ่งประกอบที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ฉะนั้นการเตรียมอุปกรณ์อย่างพร้อมเพียงและเหมาะสมย่อมช่วยให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จได้ อุปกรณ์นี้ยังรวมไปถึงสภาพของห้องฝึกอบรมที่มีแสงสว่าง โต๊ะ เก้าอี้บรรยากาศรอบ ๆ ที่เอื้ออำนวยให้เกิดความสนใจต่อการฝึกอบรม

5. งบประมาณในการจัดฝึกอบรม (training budget) ในการจัดฝึกอบรมสิ่งที่ควรตระหนักคือ งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม เพราะการจัดฝึกอบรมในแต่ละครั้งต้องนำพนักงานมาฝึกอบรม อุปกรณ์ เอกสารต่าง ๆ ค่าตอบแทนผู้บรรยาย เป็นต้น ดังนั้น การฝึกอบรมในแต่ละครั้งต้องเสนอโครงการและสิ่งที่สำคัญต่าง ๆ ในโครงการคือ งบประมาณเพื่อการฝึกอบรม

6. สถานที่ (place) สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความสำคัญ ควรเป็นห้องที่มีการเก็บเสียงอย่างดีถ้าจะใช้การบรรยายหรือการทำกิจกรรมในห้อง ถ้าต้องใช้สถานที่เป็นสนามต้องพิจารณาถึงความปลอดภัย ความร่มรื่นเพราะสถานที่จะเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรม

การศึกษาค้นคว้าเอกสารผลงานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าว่ามีนักวิชาการหลายท่านให้คำนิยามไว้ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรม อย่างเป็นระบบ

Goldstein และ Keohane (1993) การจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ (a systematic approach to training) อิงอยู่บนแนวคิดแบบระบบ (the systems approach) ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

ประการแรก ระบบของการฝึกอบรมเป็นเพียงระบบย่อยระบบหนึ่งขององค์การ และมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) กับระบบอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น นโยบายขององค์การด้านการคัดเลือกบุคลากร หรือการจัดการ ย่อมมีอิทธิพลอย่างมากต่อการจัดการฝึกอบรม

ประการที่สอง แนวคิดแบบระบบเน้นการนำข้อมูลย้อนกลับ (feedback) มาใช้เพื่อการปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น โครงการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนตามข้อมูลที่ได้รับกลับมาอยู่เสมอ เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ประการสุดท้าย แนวคิดแบบระบบจะทำหน้าที่ที่เป็นเสมือนกรอบความคิด (frame of reference) สำหรับการวางแผนและดำเนินการฝึกอบรม

สำหรับสิ่งที่ป้อนเข้าไปในระบบการฝึกอบรมบุคลากร ได้แก่ ความรู้ทักษะความสามารถ บุคลิกภาพ แรงจูงใจ และทัศนคติของบุคลากร ซึ่งแต่ละองค์การก็มีบุคลากรที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน และแม้แต่ในองค์การเดียวกันบุคลากรแต่ละคนก็มีความแตกต่างกันอีกด้วย สำหรับกระบวนการแปรรูปคือ โครงการฝึกอบรมบุคลากรซึ่งองค์การได้จัดขึ้น ซึ่งโครงการต่างๆ เหล่านี้จะทำหน้าที่ปรับปรุง เพิ่มพูน ส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ จนมีผลลัพธ์หรือพัฒนาการเป็นที่น่าพอใจขององค์การ ทั้งนี้้องค์การต้องมีระบบการประเมินและติดตามผลทุกระยะเพื่อให้ทราบปัญหา อุปสรรค และสิ่งที่ควรปรับปรุง และนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการปรับเปลี่ยนโครงการฝึกอบรมบุคลากรต่อไป

กระบวนการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ

เบญจอร์ งามอิมทรัพย์ (2560) องค์การธุรกิจประกันชีวิตประกอบด้วยขั้นตอน 5 ขั้นตอน คือ 1) การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม 2) การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม 3) การจัดทำแผนและโปรแกรมการฝึกอบรม 4) การดำเนินการฝึกอบรม 5) การประเมินผลการฝึกอบรม

1) การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม

การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม เป็นขั้นตอนแรกและขั้นตอนที่สำคัญมากของกระบวนการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม จะช่วยให้ทราบข้อมูลที่สำคัญสำหรับการออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม ดังนั้นก่อนที่จะมีการจัดการฝึกอบรมพนักงาน องค์กรจำเป็นต้องวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อให้การฝึกอบรมสามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคตรวมทั้งก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมยังทำให้ทราบถึงเรื่องที่ต้องฝึกอบรมด้วย ซึ่งการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมมีขอบข่ายครอบคลุม 3 ระดับ

1.1) การประเมินองค์การ (organizational assessment) เป็นการประเมินประสิทธิผลขององค์การว่าเป็นไปตามพันธกิจและวัตถุประสงค์ที่องค์การธุรกิจกำหนดไว้หรือไม่รวมทั้งเตรียมองค์การให้ดำเนินไปในทิศทางที่กำหนดไว้ ซึ่งความต้องการที่องค์การธุรกิจประกันชีวิตควรพิจารณาเพื่อจัดฝึกอบรมให้เหมาะสม เช่น ปัญหาประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามเป้าหมาย ปัญหาและอุปสรรคทางด้านวัฒนธรรมหรือภาษาที่เกิดขึ้นจากพนักงาน ความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความต้องการด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านกฎหมาย และด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

1.2) การวิเคราะห์งาน (job analysis) บางครั้งอาจเรียกว่า การวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติ เป็นการวิเคราะห์ภารกิจที่ผู้เข้าอบรมจะต้องปฏิบัติภายหลังการฝึกอบรม และผู้เข้าอบรมจะต้องมีความรู้ ทักษะและความสามารถอะไรบ้างในการปฏิบัติงาน ในการวิเคราะห์งานองค์การธุรกิจประกันชีวิตจึงควรพิจารณาถึงความต้องการฝึกอบรมในเรื่องของงาน เช่น การฝึกอบรมทักษะที่กฎหมายกำหนดการฝึกอบรมทักษะและพฤติกรรมการทำงานของงาน เฉพาะอย่าง เช่น การสำรองที่นั่งโดยสารของสายการบิน การพูดและบรรยายของมัคคุเทศก์ การผสมเครื่องดื่ม การบริการที่ประทับใจลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น การฝึกอบรมงานที่ปฏิบัติได้ยาก และการฝึกอบรมเพื่อเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง เช่น การเป็นหัวหน้างาน เป็นต้น ข้อมูลจากการวิเคราะห์นี้จะช่วยให้ผู้ที่มีหน้าที่จัดการฝึกอบรมได้ทราบแนวทางในการจัดหลักสูตรและเนื้อหาของการฝึกอบรม

1.3) การประเมินทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ (assessment of our human resources) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด และเพื่อกำหนดว่าผู้ปฏิบัติงาน

เหล่านี้นั้นจะต้องพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถอะไรจึงจะทำให้การทำงานของพวกเขาดีขึ้น ผลของการวิเคราะห์จะช่วยให้ข้อมูลซึ่งมีความสำคัญสำหรับการวางแผนการฝึกอบรมทั้งนี้ เพราะการฝึกอบรมที่ดีจะต้องคำนึงถึงลักษณะของผู้รับการอบรมรวมทั้งระดับของผู้รับการฝึกอบรมซึ่งจะมีผลต่อการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้เหมาะสมยิ่งขึ้นระดับของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม หมายถึง ระดับความรับผิดชอบในงานของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ

(1) การฝึกอบรมระดับพนักงานปฏิบัติการ (employee training) คือการฝึกอบรมที่จัดให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งทำหน้าที่ผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง โดยมักจะเป็นการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะและขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เช่นการต้อนรับ การโต้ตอบทางโทรศัพท์ หรือ เทคนิคการขาย เป็นต้น

(2) การฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน (supervisory training) คือการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นกลุ่มพนักงานที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้นขององค์การ โดยส่วนใหญ่แล้วการฝึกอบรมประเภทนี้มักจะเป็นหลักสูตรที่ให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงาน

(3) การฝึกอบรมระดับผู้จัดการ (managerial training) กลุ่มเป้าหมายของการฝึกอบรมประเภทนี้คือ กลุ่มพนักงานระดับ ผู้จัดการฝ่ายหรือผู้จัดการระดับกลางขององค์การ เนื้อหาของการฝึกอบรมแบบนี้ก็จะมุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรม มีความเข้าใจในหลักการจัดการและบริหารงานที่ลึกซึ้งมากขึ้นกว่าเดิมเพื่อให้สามารถบริหารงานและจัดการคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) การฝึกอบรมระดับผู้บริหารชั้นสูง (executive training) การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้รับการอบรมซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์การ อาทิผู้อำนวยการฝ่าย กรรมการบริหาร ประธานและรองประธานบริษัท มีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการบริหารองค์การ เช่น การวางแผนและการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (strategic planning and decision-making) หรือ การพัฒนาองค์การ (organizational development) เป็นต้น

นอกจากการประเมินใน 3 ระดับข้างต้นแล้ว องค์การธุรกิจในอนาคต ประกันชีวิตควรทำการประเมินความต้องการฝึกอบรมพนักงาน จากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยประเมินจากความคิดเห็นหรือคำร้องเรียนของลูกค้าในการบริการที่ได้รับ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการปรับปรุงความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป ซึ่งองค์การธุรกิจประกันชีวิต สามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความต้องการได้โดยวิธีการตรวจสอบทักษะการปฏิบัติงานของพนักงาน การสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือการใช้แบบสอบถามกับผู้บริหารเพื่อถามถึงภาพรวมของ

การทำงานขององค์กร การใช้แบบสอบถามกับหัวหน้างานในส่วนที่เกี่ยวข้องงานในฝ่ายหรือแผนก และแบบสอบถามพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องงาน รวมทั้งการสำรวจข้อมูลจากเอกสารและการสังเกตพฤติกรรม เป็นต้น (Werner และ DeSimone, 2006)

2) การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

หลังจากมีการประเมินความต้องการในการฝึกอบรมแล้ว องค์กรธุรกิจควรกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมในแต่ละโปรแกรมให้สอดคล้องกับความต้องการ โดยวัตถุประสงค์จะระบุถึงพฤติกรรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานได้หลังจากได้รับการฝึกอบรมเรียบร้อยแล้ว เช่น เพื่อให้สามารถรับส่งของทางโทรศัพท์ได้ภายใน 5 นาทีเพื่อให้สามารถระบุหลักของการให้บริการที่ประทับใจได้ เพื่อให้สามารถเก็บโต๊ะอาหารและจัดโต๊ะใหม่ตามมาตรฐานภายใน 60 วินาที เป็นต้น นอกจากนี้วัตถุประสงค์จะเป็นประโยชน์ต่อการเลือกวิธีการฝึกอบรมเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตามต้องการ และเมื่อกำหนดวัตถุประสงค์แล้วควรมีการชี้แจงให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจอย่างชัดเจน เพราะจะเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังขององค์กรในด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3) การจัดทำแผนและโปรแกรมการฝึกอบรม

แผนการฝึกอบรมควรทำทั้งแผนระยะสั้นและระยะยาว โดยแผนระยะยาวควรอยู่ในแผนรวมขององค์กรธุรกิจ (corporate planning) แผนระยะสั้นควรทำเป็นประจำทุกปีสำหรับโปรแกรมการฝึกอบรมควรครอบคลุมหัวข้อเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมวิธีการฝึกอบรม เนื้อหาการฝึกอบรม ระยะเวลาฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร หรือผู้ฝึกอบรม และสื่ออุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม

3.1) การกำหนดวิธีหรือประเภทของการฝึกอบรม (training method)

เป็นการพิจารณาถึงวิธีหรือประเภทของการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ซึ่งการที่จะเลือกวิธีการฝึกอบรมประเภทใดนั้นขึ้นอยู่กับองค์การว่ามีฝ่ายฝึกอบรมที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดฝึกอบรมหรือไม่ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรมและลักษณะของความจำเป็นหรือความต้องการในการฝึกอบรม สำหรับในอุตสาหกรรมประกันชีวิตสามารถแบ่งวิธีการฝึกอบรมออกเป็น การฝึกอบรมภายในและภายนอกองค์กรการฝึกอบรมภายในองค์กร (in-house training method) แบ่งออกได้หลายประเภท เช่น

3.1.1) การฝึกอบรมในห้องเรียน (classroom training) การฝึกอบรมในห้องเรียนเหมาะสำหรับการให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ แก่พนักงานเป็นจำนวนมากพร้อม

กัน เช่นกฎ ระเบียบ วิธีการหรือเทคนิคการทำงาน ระบบการควบคุมคุณภาพ ภาษาต่างประเทศ เป็นต้น การฝึกอบรมในห้องเรียนส่วนใหญ่จะมีวิทยากรเป็นผู้บรรยาย เป็นวิธีการฝึกอบรมที่ประหยัดค่าใช้จ่ายเนื่องจากสามารถฝึกอบรมพนักงานได้พร้อมกันจำนวนมาก แต่มีข้อจำกัด คือ เป็นการสื่อสารทางเดียว ผู้เข้าอบรมอาจเกิดความเบื่อหน่ายได้ง่ายถ้าวิทยากรไม่สามารถเรียก ความสนใจของผู้เข้าอบรมได้นาน ดังนั้นควรนำเอาสื่อต่าง ๆ มาช่วยในการบรรยาย เช่น วีดิทัศน์ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น หรืออาจใช้แบบฝึกหัด กรณีศึกษา สถานการณ์จำลอง หรือบทบาทสมมติ ช่วยในการฝึกอบรมจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความสนใจในการฝึกอบรมมากขึ้น

3.1.2) การฝึกอบรมโดยให้ลงมือปฏิบัติงาน (on-the-job training) เป็นการฝึกอบรมที่มุ่งสอนให้พนักงานได้เรียนรู้และเข้าใจวิธีการปฏิบัติงานโดยให้ลงมือ ปฏิบัติงานจริงในสถานที่ทำงานจริงภายใต้การดูแลของผู้ฝึกอบรมหรือผู้สอนงาน ซึ่งส่วนใหญ่ก็คือ หัวหน้างานโดยอาจจัดเป็นกลุ่มหรือเดี่ยว การฝึกอบรมประเภทที่นิยมใช้กับพนักงานระดับ ปฏิบัติการ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานใหม่หรือผู้ที่ทำงานมานาน ข้อดีคือผู้ปฏิบัติงานได้ลงมือปฏิบัติจริง แต่มีข้อจำกัดคือผู้สอนงานอาจสอนงานวิธีที่ไม่ถูกต้องและบางครั้งจะรบกวนการให้บริการลูกค้า เนื่องจากอยู่ในสถานที่ทำงานจริงและมีลูกค้าจริง

3.1.3) การฝึกอบรมโดยการสอนงาน (job instruction training) เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมโดยให้ลงมือปฏิบัติงาน เป็นวิธีที่นิยมใช้ในการฝึกอบรม พนักงานใหม่และเป็นวิธีที่ผู้ฝึกอบรมบอกผู้รับการฝึกถึงวิธีการทำงานเฉพาะอย่างละเอียด แสดง วิธีการทำงานให้ผู้รับการฝึกอบรมดู สังเกตการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และแสดง ข้อคิดเห็นสะท้อนกลับให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบว่าปฏิบัติงานได้ดีหรือถูกต้องเพียงใด วิธีการนี้ จะได้ผลดีหากผู้ฝึกอบรมสามารถเชื่อมโยงผลของการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจของลูกค้าให้ สามารถเข้ากันได้

3.1.4) การฝึกอบรมในห้องทดลองปฏิบัติการ (vestibule training) เป็นการฝึกอบรมในห้องที่จำลองลักษณะให้คล้ายคลึงกับสถานที่ทำงานจริง เพื่อให้ผู้เข้า รับการฝึกอบรมมีความรู้สึกเหมือนปฏิบัติงานอยู่จริงแต่ไม่รบกวนการให้บริการลูกค้าจริง การ ฝึกอบรมวิธีนี้จะมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงในการจัดสร้างห้องปฏิบัติการจึงมักจัดขึ้นเพื่อสอนงานที่ จำเป็นเท่านั้น

3.1.5) การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ (computer-based training) เป็นการฝึกอบรมที่สอนงานโดยผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ที่อำนวยความสะดวกให้พนักงาน สามารถควบคุมช่วงเวลาการฝึกอบรมได้ด้วยตนเอง การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ได้รับการ

พัฒนาก้าวหน้าจนสามารถทำให้การฝึกอบรมคล้ายกับการฝึกอบรมด้วยการจำลองสถานที่จริง โดยใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่พนักงานสามารถฝึกฝนทักษะการปฏิบัติงานที่จัดทำเป็นขั้นตอนได้หลายครั้งตามความต้องการในช่วงเวลาว่างจากการทำงาน หรือฝึกอบรมผ่านเว็บ (web based training) ที่องค์การธุรกิจขนาดใหญ่จัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานในเครือในเมืองต่าง ๆ ได้ฝึกอบรมอีกช่องทางหนึ่ง เป็นต้น ข้อดีคือพนักงานสามารถฝึกฝนงานได้ตามเวลาที่สะดวกและสามารถทบทวนได้ แต่มีข้อจำกัดคือขาดการปฏิสัมพันธ์แบบตัวต่อตัวกับผู้สอนและมีค่าใช้จ่ายเริ่มต้นค่อนข้างสูง

การฝึกอบรมภายนอกองค์การ สามารถทำได้โดยองค์การจัดส่งพนักงานและผู้บริหารเข้าร่วมในหลักสูตรระยะสั้นและระยะยาวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่สถาบันการศึกษาจัดขึ้นสำหรับฝึกอบรมบุคคลภายนอกทั่วไป เช่น หลักสูตรการฝึกอบรมผู้บริหาร การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น นอกจากนี้พนักงานยังสามารถศึกษาและอบรมทางไกล (distance learning) ในหลักสูตรต่าง ๆ ที่สถาบันการศึกษาจัดทำขึ้นทั้งระดับพนักงานปฏิบัติการและระดับผู้บริหาร

3.2) การจัดทำตารางโปรแกรมการฝึกอบรม มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้มีส่วนร่วมในโปรแกรมการฝึกอบรม ซึ่งหมายถึงทั้งผู้ฝึกอบรมและผู้เข้าฝึกอบรมมีความสนใจที่จะเรียนรู้รวมทั้งสามารถเข้ารับการอบรมได้ การกำหนดให้โปรแกรมการฝึกอบรมอยู่ในช่วงเวลาทำงานปกติ จะเป็นการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งจากภายนอกบางประการและเป็นการแสดงให้เห็นว่าองค์การให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมมากและถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน ซึ่งองค์การส่วนใหญ่จะจัดทำตารางการฝึกอบรมในช่วงวันทำงาน ส่วนการจัดการฝึกอบรมในวันหยุดมีข้อดีคือเป็นการหลีกเลี่ยงข้อจำกัดขององค์การบางประการ แต่ก็อาจทำให้พนักงานสูญเสียเวลาส่วนตัวหรือเวลาสำหรับครอบครัวไปบางส่วน

3.3) การคัดเลือกสื่อและเครื่องมือการฝึกอบรม สื่อและเครื่องมือการฝึกอบรมจะใช้สำหรับการฝึกอบรมในห้องเรียนเป็นส่วนใหญ่ การคัดเลือกสื่อควรให้มีความสอดคล้องกับเนื้อหาของการฝึกอบรมและงบประมาณการจัดทำสื่อขององค์การ ซึ่งสื่อและเครื่องมือที่ใช้สำหรับการฝึกอบรมมีหลายประเภท เช่น โปสเตอร์ ฟลิปชาร์ต (flipchart) สไลด์ วีดิทัศน์ซีดีรอม เป็นต้น ซึ่งแต่ละสื่อก็มีข้อดีและข้อจำกัดแตกต่างกันดังนั้นจึงควรเลือกใช้ให้เหมาะสม

3.4) การคัดเลือกวิทยากรฝึกอบรม เนื่องจากวิทยากรหรือผู้สอน เป็นผู้มีความสำคัญในการฝึกอบรมและทำให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ วิทยากรจึงควรมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการเรียนรู้ของพนักงานและเทคนิคการ

สอน ในองค์การขนาดใหญ่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้สอนหรือเป็นผู้คัดเลือกผู้สอนและฝึกผู้สอน (training the trainer) ให้เข้าใจการเรียนรู้และรู้จักเทคนิคการสอนต่าง ๆ เพื่อพร้อมที่จะเป็นผู้สอนที่ดีในองค์การขนาดกลางหรือขนาดเล็กหัวหน้างานหรือผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ มักเป็นผู้สอนพนักงานเอง

4) การดำเนินการฝึกอบรม

เมื่อองค์การได้จัดเตรียมการฝึกอบรมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ก่อนที่จะเริ่มดำเนินการฝึกอบรม ควรชี้แจงทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เหตุผลของการฝึกอบรม ระยะเวลาของการฝึกอบรม และวิธีการประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งจะช่วยให้ผู้สอนเข้าใจทิศทางของการฝึกอบรมที่ชัดเจน และช่วยจูงใจให้พนักงานเกิดความต้องการเรียนรู้แล้วจึงดำเนินการฝึกอบรมตามแผนที่กำหนดไว้ทุกประการ โดยในการฝึกอบรมไม่ควรเคร่งเครียดจนเกินไป ซึ่งหากองค์การต้องการให้เกิดประสิทธิผลควรให้ฝ่ายที่รับผิดชอบดำเนินการจัดการทดลองก่อนปฏิบัติจริง (pilot-testing) โดยเฉพาะในหลักสูตรใหม่ ๆ เพื่อลดความเสี่ยง และควรได้รับการสนับสนุนทรัพยากรและงบประมาณจากบริษัท รวมทั้งการสนับสนุนจากวิทยากรฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

5) การประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งหมายถึง วิธีการหาคุณค่าโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผลการฝึกอบรมที่วัดได้กับวัตถุประสงค์การฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งการประเมินผลลัพธ์การฝึกอบรม ดุจเดือนปัญญาวัฒน์ และภทริยา พรหมราชกูร์ (2562) เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญและทำให้การฝึกอบรมสมบูรณ์ เนื่องจาก

- 1) เป็นการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าโปรแกรมฝึกอบรมที่ดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- 2) เป็นการตรวจสอบว่าโปรแกรมการฝึกอบรมคุ้มค่าใช้จ่าย
- 3) ช่วยให้ข้อมูลสะท้อนกลับแก่ผู้สอน
- 4) ช่วยให้ข้อมูลสะท้อนกลับแก่ผู้จัดฝึกอบรม
- 5) เป็นข้อมูลในการระบุความต้องการฝึกอบรมในอนาคต
- 6) เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมในอนาคต
- 7) ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจในค่าใช้จ่ายและประโยชน์ของการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรมแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ ระดับที่ 1 ต้องครอบคลุม การประเมินเนื้อหาของการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม สื่อของการฝึกอบรม และผู้สอน โดยการ สอบถามพนักงาน ส่วนระดับที่ 2 เป็นการประเมิน ผลเพื่อให้ทราบว่าการฝึกอบรมบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์หรือไม่ และการฝึกอบรมส่งผลสำเร็จต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ การเพิ่ม ยอดขายสินค้าและบริการ การลดค่าใช้จ่าย ตลอดจนอัตราการเข้าออกของพนักงาน

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักสูตร

ความหมายของหลักสูตร

ความหมายของหลักสูตรมีนักการศึกษาให้ความหมายของคำว่า “หลักสูตร” แตกต่างกันไป ดังนี้

เบญจอร์ งามอิมทรัพย์ (2560) ได้กล่าวถึง ความหมายของหลักสูตรไว้ว่า หลักสูตร (Curriculum) มีรากศัพท์จากภาษาละตินว่า “race - course” หมายถึง เส้นทางที่ใช้วิ่ง แข่งขัน เนื่องมาจากเป้าหมายของหลักสูตรที่มุ่งหวังให้พนักงานสามารถเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มี คุณภาพและประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมแห่งอนาคต และในปัจจุบัน ความหมายของหลักสูตร หมายถึง มวลประสบการณ์ทางการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ในรายวิชา กลุ่ม วิชา เนื้อหาสาระ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดการเรียนรู้ให้กับพนักงานอย่างมี ประสิทธิภาพ

ธันยนันท์ ทองบุญตา (2563) กล่าวว่า หลักสูตร หมายถึงเอกสารที่จัดทำขึ้น เพื่อ ระบุเป้าหมายและวัตถุประสงค์การเรียนรู้ เนื้อหาสาระ กิจกรรมหรือประสบการณ์เรียนรู้ และการ ประเมินผลการเรียนรู้ การพัฒนาหลักสูตรเป็นการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงหลักสูตรอันเดิมให้ ได้ผลดียิ่งขึ้นในด้านการวางจุดมุ่งหมาย การจัดเนื้อหาการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายใหม่ที่วางไว้ โอสิลาได้สรุปความหมายของหลักสูตรไว้ว่า หลักสูตร คือ แผนงานหรือโครงการในการจัดประสบการณ์ทั้งหมดให้แก่พนักงาน โดยแผนงานต่าง ๆ จะระบุ เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นแนวทางในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ระบุไว้ มีขอบเขต กว้างขวาง หลากหลาย ดังนั้น หลักสูตรเป็นได้ทั้งหน่วยการเรียน รายวิชา หรือ หัวข้อย่อยใน รายวิชาทั้งนี้แผนงานหรือโครงการดังกล่าว อาจจัดขึ้นได้ทั้งในและนอกชั้นเรียน ภายใต้การบริหาร และดำเนินงานของสถานศึกษา

จากการศึกษา นิยาม “ หลักสูตร ” สรุปได้ว่า “หลักสูตร (Curriculum) ” หมายถึง ศาสตร์ที่เรียนรู้เพื่อนำไปกำหนดวิธีทางที่นำไปสู่การจัดประสบการณ์ให้พนักงานเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งจัดกลุ่มได้เป็น 5 กลุ่มดังนี้ (ศิวัช ไซตินิกุล และ ตรีนตร ตันตระกูล, 2562)

1. หลักสูตรเป็นผลผลิตในรูปแบบ เอกสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือมัลติมีเดียเป็นต้น
2. หลักสูตรเป็นโปรแกรมการศึกษา โดยปกติเขียนในรูปแบบหลักสูตรรายวิชาการจัดลำดับของมาตรฐานในการเรียนรู้ตามหลักสูตร
3. หลักสูตรเป็นความตั้งใจเพื่อการเรียนรู้ จะบอกจุดหมาย เนื้อหาสาระ มโนทัศน์ หลักการทั่วไป และผลการเรียนรู้
4. หลักสูตรเป็นประสบการณ์ของพนักงาน มีกิจกรรม ทั้งที่มีการวางแผนและไม่ได้วางแผนไว้
5. หลักสูตรแฝง ไม่ได้เป็นหลักสูตรโดยตรง แต่จะเป็นสิ่งใดหรืออะไรก็ตามที่พนักงานเรียนรู้ที่ไม่ได้วางแผนไว้ หรือถึงแม้จะไม่ได้เป็นความคาดหวังไว้ แต่เป็นไปได้

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า หลักสูตร คือมวลประสบการณ์ที่จัดให้กับพนักงาน อย่างเป็นระบบและหลากหลาย โดยมีองค์ประกอบหลักในการออกแบบหลักสูตรที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย จุดมุ่งหมาย โครงสร้าง กิจกรรมการเรียนการสอน การประเมินผลและวัสดุ หลักสูตร มีกลวิธีการปฏิบัติที่ทำให้พนักงานบรรลุเป้าหมายตามที่หลักสูตรต้องการดังนั้นหลักสูตรจึงเปรียบเสมือนหัวใจหรือหลักสำคัญของการจัดการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้นำมาปรับใช้ในการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

ความสำคัญของหลักสูตร

นักการศึกษาหลายท่านได้แสดงทัศนะและความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความสำคัญของหลักสูตรว่าหลักสูตรมีความสำคัญอย่างไรต่อการจัดการศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่าหลักสูตรมีความสำคัญต่อการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพการเรียนรู้ของพนักงาน ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานในแต่ละวัย แต่ละระดับการศึกษาได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพทัดเทียมกันหรือไม่ซึ่งจะมีผลกระทบต่อพนักงานว่าควรเรียนรู้สาระการเรียนรู้อะไร มีเนื้อหาสาระมากน้อยเพียงใดจากการศึกษาเอกสารพบว่ามีผู้กล่าวถึงความสำคัญของหลักสูตรไว้โดยสรุป ดังนี้

ปานพานิช มีสุข (2563) สรุปความสำคัญของหลักสูตรที่ประกอบไปด้วย

1. ด้านการสอนงาน การเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงหลักสูตรเดิมให้ได้ผลดีขึ้น ทั้งในด้านวางจุดมุ่งหมาย การจัดเนื้อหาวิชาการเรียนการสอนการวัดผลและประเมินผล เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายใหม่ ที่วางไว้ การสอนงานการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรเป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ หรือเปลี่ยนแปลงตั้งแต่จุดประสงค์และวิธีการในการทำงาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะมีผลกระทบกระเทือนต่อความคิดและความรู้สึกรักของทุกฝ่าย ส่วนการปรับปรุงหลักสูตร หมายถึงการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรเพียงบางส่วน โดยไม่เปลี่ยนแปลงแนวคิดพื้นฐานของหลักสูตร

2. ด้านการฝึกอบรมซ้ำ ผู้บริหารจัดเตรียมสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคลากร วัสดุหลักสูตร และบริการต่าง ๆ เริ่มตั้งแต่อบรมผู้สอน และบุคลากรฝ่ายสนับสนุนการใช้หลักสูตร ห้องปฏิบัติการ แหล่งเรียนรู้และสื่อการสอนทุกชนิด รวมทั้งจัดงบประมาณสนับสนุนการบริหารหลักสูตรการฝึกอบรมซ้ำในการฝึกอบรม

3. ด้านการปฐมนิเทศ สรุปให้เห็นว่า การปฐมนิเทศเป็นอีกกิจกรรมหนึ่งของกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่มุ่งหวังให้บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่รู้จักการปรับตัวเข้ากับระบบงานขององค์การ โดยภาพรวมนั้นต้องการให้บุคลากรใหม่ทราบถึงเป้าหมาย นโยบาย เงื่อนไขการจ้างงาน ประสิทธิภาพประสิทธิผลของงาน ผลประโยชน์ต่าง ๆ การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนได้รับความอบอุ่น มีขวัญกำลังใจ มีทัศนคติ ค่านิยม และรูปแบบพฤติกรรมเป็นไปตามความคาดหวังขององค์การ

องค์ประกอบของหลักสูตรหลักสูตรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดหรือใช้กับกลุ่มเป้าหมายใดจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของหลักสูตร หมายถึง คุณภาพของพนักงานเมื่อเรียนรู้จบหลักสูตรประกอบด้วยความรู้ในเนื้อหาสาระ ทักษะกระบวนการเรียนรู้ กระบวนการคิดขั้นสูง และคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยมอันพึงประสงค์

2. เนื้อหาสาระ หมายถึง สาระการเรียนรู้ วิชาความรู้ รวมทั้งประสบการณ์ต่าง ๆ ที่พนักงานต้องเรียนรู้ไปตามลำดับขั้นตอนเพื่อให้มีความรู้ความสามารถตามจุดมุ่งหมายที่หลักสูตรกำหนดไว้

3. การจัดการเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการใช้หลักสูตรกับพนักงานในเชิงบูรณาการซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้สอนที่จะต้องดำเนินการจัดการเรียนรู้ในเนื้อหาสาระต่าง ๆ ให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมทั้งมีทักษะในการเรียนรู้ มีกระบวนการคิดที่มีประสิทธิภาพและมีพฤติกรรมที่งดงาม

4. การวัดและประเมินผล หมายถึง กระบวนการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ ภายหลังการจัดการเรียนรู้ การประเมินคุณภาพการจัดการเรียนรู้ รวมทั้งการประเมินความเหมาะสมของจุดมุ่งหมายและเนื้อหาสาระของหลักสูตร

คุณเดือน ปัญไวยวัฒน์ และ ภทริยา พรหมราชกูร์ (2562) กล่าวว่า หลักสูตร จะต้องพัฒนาพนักงานไปสู่โลกแห่งอนาคต ซึ่งเป็นโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นองค์ความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมวัฒนธรรมและวิถีการดำรงชีวิต เศรษฐกิจ และการเมืองดังนั้นหลักสูตรที่ดีจะต้องมุ่งพัฒนาพนักงานให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ เตรียมพนักงานไปสู่โลกอนาคต ซึ่งการพัฒนาหลักสูตรเพื่ออนาคตนี้ควรให้ความสำคัญกับสิ่งต่าง ๆ ในการทำงานและพัฒนาพนักงาน

จึงสามารถสรุปได้ว่าความสำคัญของหลักสูตร คือ การนำหลักสูตรไปพัฒนางานได้ เพื่อตอบสนองความต้องการต่อเป้าประสงค์ของการพัฒนาพนักงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งหลักสูตรการฝึกอบรมจะทำให้พนักงานมีทักษะที่เพิ่มขึ้นสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และมีความผิดพลาดน้อยลงสามารถรองรับกับภารกิจที่เพิ่มขึ้นได้เกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา

ความหมายการพัฒนา

การพัฒนาศักยภาพเป็นหน้าที่หรือภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ต้องมีการปฏิบัติมากบ้างน้อยบ้าง ตามนโยบายของแต่ละองค์กร แต่ในระยะเริ่มแรกที่มีการพัฒนาศักยภาพนั้น มีแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ที่แตกต่างตรงกันข้าม 2 แนวคิด (นริศรา บุญเที่ยง, 2562) คือ

1. แนวคิดแบบดั้งเดิม เป็นแนวคิดที่มีมาแต่ดั้งเดิมว่า การพัฒนาศักยภาพเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็นสำหรับองค์กรและมีใช่เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องจัดการให้มีการพัฒนาศักยภาพแต่อย่างใดองค์กรมีหน้าที่เฉพาะเพียงแต่บังคับบัญชาควบคุมให้พนักงานแต่ละคน ปฏิบัติตามหน้าที่หรือคำสั่งหรือตามที่ได้รับมอบหมาย ถ้าหากบุคคลต้องการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของตนจะต้องดิ้นรนขวนขวายกันเองโดยลำพัง นอกจากนี้แนวคิดแบบนี้ไม่เชื่อว่าการพัฒนาศักยภาพก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรคุ้มกับเวลาและค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียไป ในทางตรงกันข้ามกับแนวคิดนี้เชื่อว่าหากองค์กรสามารถได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถแต่แรกเข้ามาอยู่กับ

องค์การบุคคลนั้นย่อมจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทุกอย่างตลอดไป โดยไม่จำเป็นต้องเข้ารับการพัฒนาฝึกอบรมใด ๆ ดังนั้นองค์การที่มีพื้นฐานความเชื่อนี้ จึงมุ่งเน้นที่การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรให้ได้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถสูงส่งมากกว่าที่จะดำเนินการพัฒนาบุคลากรของตน

2. แนวความคิดแบบสมัยใหม่ เป็นแนวคิดที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับแนวความคิดแรกกล่าวคือ เป็นแนวคิดที่เชื่อว่าการพัฒนาบุคลากรเป็นหน้าที่ที่สำคัญและจำเป็นที่องค์การทุกองค์การต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอถึงแม้ว่าจะต้องสูญเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน นอกจากนี้องค์การจะได้ประโยชน์มากกว่ามีเหตุผลที่สนับสนุนความเชื่อเช่นนี้อยู่อย่างน้อย 2 ประการดังนี้

2.1 ถึงแม้ว่าองค์การจะมีระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่ดีและสามารถได้ผู้ที่มีความรู้และความสามารถเพียงใดก็ตามแต่ก็มิได้เป็นหลักประกันได้ว่าบุคคลนั้นจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ในทันทีและตลอดไป โดยปราศจากการพัฒนา ปรับปรุงตนเองอยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือโอนย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งอื่นย่อมมีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเป็นอย่างดีเสียก่อน

2.2 เนื่องจากในปัจจุบันนี้ได้มีการคิดค้น และนำเอาวิทยาการบริหารสมัยใหม่มาใช้ในการบริหาร ด้านต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลาและอย่างแพร่หลาย จึงจำเป็นที่บุคคลทุกคนจะต้องปรับปรุงตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความคิดที่ทันสมัย ก้าวทันโลกอยู่เสมอมถึงจะไม่เสียเปรียบหรือล้าหลังกว่าผู้อื่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่ต้องดำเนินงานแข่งขันกับผู้อื่น ย่อมมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาบุคลากรของตนเองให้มีความรู้ ความสามารถที่สูงขึ้นอยู่เสมอเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าขององค์การ

นอกจากนี้ ดุจเดือน ปัญโยวัฒน์ และ ภัทริยา พรหมราชูว์ (2562) ได้กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) หรือ “คน” ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในทุกองค์การโดยการใช้แรงสมอง ใช้ความคิดสร้างสรรค์วางแผน ประสานงาน อำนวยความสะดวกต่อสิ่งต่าง ๆ เพื่อจุดมุ่งหมายขององค์การ เมื่อคนหรือบุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความร่วมมือ และความสามารถ องค์การนั้นย่อมจะประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายขององค์การ อีกทั้ง นริศรา บุญเที่ยง (2562) กล่าวถึงความ สำคัญของการพัฒนาบุคลากร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านองค์การ ช่วยปรับปรุงทัศนคติของบุคลากรเป็นไปในทางบวก ช่วยปรับปรุงความรู้ และทักษะของบุคลากรทุกระดับขององค์การ ช่วยให้บุคลากรรู้ถึงนโยบายของ

องค์การ ช่วยให้กิจการขององค์การดีขึ้น เป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาองค์การ ช่วยให้ข้อมูลต่อความต้องการในอนาคตขององค์การ

2. ด้านบุคลากรช่วยให้บุคคลตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ดีขึ้น ช่วยให้เกิดความตระหนักในความสำเร็จ ความเจริญและความรับผิดชอบตลอดจนความก้าวหน้า ช่วยให้เกิดความมั่นใจในตนเอง ช่วยลดความเครียด ความไม่พอใจ ความขัดแย้ง ช่วยปรับปรุงความรู้ ทักษะ การติดต่อสื่อสาร ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและการยอมรับ

3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ช่วยในการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคล เกิดความเท่าเทียมกันในโอกาสและการทำงาน สร้างความเป็นปึกแผ่นขึ้นในกลุ่มผู้ทำงาน ช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้ และความร่วมมือประสานงานการพัฒนาขีดความสามารถทำให้องค์การเป็นสถานที่ที่น่าทำงานและน่าอยู่

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ความหมายการพัฒนา การพัฒนาบุคลากรที่องค์การทุกองค์การต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอถึงแม้ว่าจะต้องสูญเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สนับสนุนคัดเลือกบุคคลที่ดีและสามารถได้ผู้ที่มีความรู้และความสามารถเพียงใดก็ตามแต่ก็มีได้เป็นหลักประกันได้ว่าบุคคลนั้นจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ในทันทีและตลอดไป โดยปราศจากการพัฒนา ปรับปรุงตนเองอยู่อย่างสม่ำเสมอ เช่น การส่งไปเรียนภาษา เพื่อรองรับลูกค้าที่มาใช้บริการหรือส่งไปดูงานต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความรู้ความคิด มุมมองในการนำมาปรับใช้และนำเอาวิทยาการบริหารสมัยใหม่มาใช้ในการบริหาร ด้านต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลาและอย่างแพร่หลาย จึงจำเป็นที่บุคคลทุกคนจะต้องปรับปรุงตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความคิดที่ทันสมัย ก้าวทันโลกอยู่เสมอถึงจะไม่เสียเปรียบจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาบุคลากรของตนเองให้มีความรู้ ความสามารถที่สูงขึ้นอยู่เสมอ เพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าขององค์การ

การวิเคราะห์ระบบมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร

วรฤทัย ทานะเวช และ ภิญโญ รัตนพันธุ์ (2563) กล่าวถึงการวิเคราะห์ระบบมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร โดยมีปัจจัยนำเข้าการปรับเปลี่ยนและผลผลิตประกอบด้วย

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) มีปัจจัยอยู่ 4 ปัจจัย คือ โครงสร้างสังคมขององค์การ วิธีการทำงานขององค์การ บุคลากรขององค์การ และปัจจัยสุดท้าย คือ องค์การเป็นที่รวมของโครงสร้างสังคมบุคลากร เทคนิค และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2. การปรับเปลี่ยน (Transforming System) หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดในการพัฒนาบุคลากร การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมทั้งความเข้าใจในความรู้ ทักษะต่าง ๆ

3. ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลที่ได้ ความพึงพอใจตลอดจนได้รับการพัฒนาในด้านทักษะความรู้ต่าง ๆ

โดย รัชนิพร สุทธิภาศิลป์ (2560) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาบุคลากร โดยให้ขั้นตอนที่สำคัญดังนี้ ขั้นตอนแรกเป็นการวิเคราะห์ความต้องการและความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร การวิเคราะห์มุ่งเน้นไปที่

1. การวิเคราะห์องค์การ คือ การวิเคราะห์องค์การทั้งในปัจจุบัน และอนาคต
2. การวิเคราะห์การปฏิบัติงาน คือ การวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มงานเฉพาะ
3. การวิเคราะห์บุคคล คือ การวิเคราะห์ความต้องการของบุคลากรรายบุคคล กำหนดเป้าหมายและเกณฑ์การพัฒนาบุคลากร

ทั้งนี้ ปฐมพล อ้นขวัญเมือง (2562) กล่าวว่า การวิเคราะห์ระบบมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร ต้องมีการวางวัตถุประสงค์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และเกณฑ์ที่จะต้องใช้ประเมิน ขั้นที่สาม เลือกวิธีการหรือแนวทางการพัฒนาบุคลากร ทั้งการพัฒนาขณะทำงานและได้ทำงานไปแล้ว และการพัฒนาบุคลากร ได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเจตคติในการปฏิบัติงาน ปรับตัวให้ทันกับวิทยาการเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังช่วยให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานทั้งยังทำให้หน่วยงานได้รับผลผลิตเพิ่มขึ้น และลดความสิ้นเปลืองเมื่อได้รับการพัฒนาแล้ว ความสามารถและความประพฤติดของบุคลากรจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่หน่วยงานต้องการ

วัฒนถนี วงศ์สุวรรณ และ รุจิภาญจน์ สานนท์ (2563) การวิเคราะห์ระบบมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นหรืออีกนัยหนึ่ง การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะส่งเสริมเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย และวิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้นจึงสามารถสรุป ได้ว่า การวิเคราะห์ระบบมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาบุคลากรว่าการพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อหน่วยงานเพราะทำให้บุคคลได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะและเจตคติในการ

ปฏิบัติงานปรับตัวให้ทันกับวิทยาการเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังช่วยให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ทั้งยังทำให้หน่วยงานได้รับผลผลิตเพิ่มขึ้น และลดความสิ้นเปลือง เมื่อได้รับการพัฒนาแล้วความสามารถและความประพฤตินของบุคลากรจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่หน่วยงานต้องการ

วิธีการพัฒนาบุคลากร

วิธีการพัฒนาบุคลากรการพัฒนาบุคลากร สามารถจำแนกประเภทต่าง ๆ ได้หลายอย่าง (นิตยบาล เดชพละ และ ชัญญา อภิบาลกุล, 2561) ได้กล่าวถึงกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากร สามารถจำแนกได้เป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. กิจกรรมที่ให้ความรู้ประสบการณ์และปรับปรุงทัศนคติในงาน
 - 1.1 การฝึกอบรม (Training)
 - 1.2 การสอนงาน (Job Instruction & Coaching)
2. กิจกรรมการบริหาร ได้แก่
 - 2.1 การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ (Transfer)
 - 2.2 การหมุนเวียนงาน (Job Rotation)
 - 2.3 การทดลองเวียนงาน หรือให้ทำหน้าที่ผู้ช่วย (Under Study)
 - 2.4 การรักษาการแทน (Acting)
 - 2.5 การให้ทำหน้าที่ในคณะกรรมการ (Committee)
 - 2.6 การดูงาน (Study Tour/Visit)
 - 2.7 การเพิ่มความรับผิดชอบ (Job Enrichment)
 - 2.6 การมอบหมายงานพิเศษ (Special Assignment)
 - 2.9 การจัดตั้งกลุ่มกิจกรรมคุณภาพ (Q.C. Cycle)
 - 2.10 การจัดเปลี่ยนรูปแบบองค์กร
 - 2.11 การให้ร่วมคณะทำงาน (Working Group)
3. กิจกรรมการศึกษาต่อเนื่อง ได้แก่
 - 3.1 การให้ทุนการศึกษา
 - 3.2 การส่งเสริมการศึกษาส่วนตัว
4. กิจกรรมการแสวงหาความรู้ในหน้าที่ ได้แก่
 - 4.1 การจัดโปรแกรมการศึกษา
 - 4.2 การให้มีคู่มือในการปฏิบัติงาน

4.3 การมอบหมายให้วิจารณ์หนังสือ

4.4 การจัดวารสารทางวิชาการในสาขาอาชีพให้อ่าน

4.5 การส่งเอกสารให้ทำรายงานสรุปส่งอยู่เสมอ

4.6 การส่งเข้าประชุม หรือเป็นสมาชิกชมรมทางวิชาชีพ

และนอกจากนี้ เบญจอร งามอิมทรัพย์ (2560) วิธีการพัฒนานุคลากรต้องมีวัตถุประสงค์การพัฒนานุคลากรเป็นสิ่งสำคัญซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประการ ได้แก่

1. การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับงาน (Technical Know -How) เมื่องานเปลี่ยนแปลงไปกฎระเบียบข้อบังคับ นโยบายวิธีการปฏิบัติ หรือเทคโนโลยีพัฒนาขึ้น จนทำให้พนักงานไม่สามารถทันสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้ องค์กรต่าง ๆ จึงอาจจะจัดให้มีการทบทวนเพิ่มเติมหรือฝึกอบรมให้พนักงานเหล่านั้นให้มีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบหรือเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในองค์กร

2. การพัฒนาทักษะหรือประสบการณ์ (Skill of Experiences) พนักงานในแต่ละตำแหน่งจะไม่เหมือนกัน เช่น พนักงานระดับต้นอาจจะต้องการทักษะเทคนิค หรือวิธีการปฏิบัติโดยตรง แต่ถ้าเป็นผู้บริหารระดับสูงจะต้องการฝึกทักษะเกี่ยวกับการบริหาร การจัดการแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นต้น

3. การพัฒนาทัศนคติ (Attitude) ในปัจจุบันที่ยอมรับกันว่า ทัศนคติของคนมีบทบาทในการทำงานอย่างมาก ดังนั้นการพัฒนาทัศนคติของพนักงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะแม้ว่าเขาจะรู้งานหรือประสบการณ์ ดีเพียงใดก็ตาม ถ้าเขามีทัศนคติที่ไม่ถูกต้อง ผลงานก็จะออกมาไม่ดีเท่าที่ควร

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า องค์กรจึงควรพิจารณาคุณลักษณะที่แตกต่างของบุคคล เพื่อจะได้ดำเนินการให้การตอบสนองได้ถูกต้องตรงกับเป้าหมายขององค์กร ในการพัฒนาด้านบุคลากรช่วยให้บุคคลตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ดีขึ้น ช่วยให้เกิดความตระหนักในความสำเร็จ ความเจริญและความรับผิดชอบตลอดจนความก้าวหน้า ช่วยให้เกิดความมั่นใจในตนเอง ช่วยลดความเครียด ความไม่พอใจ ความขัดแย้ง ช่วยปรับปรุงความรู้ ทัศนคติ การติดต่อสื่อสาร ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและการยอมรับ

1.2) บริการที่ดี (Service Mind) กล่าวคือ ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) กล่าวคือ ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

1.4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity) กล่าวคือ การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

1.5) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) กล่าวคือ ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีมหน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

จากการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก สรุปได้ว่า สมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) บริการที่ดี (Service Mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity) และการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

ทฤษฎีการลดช่องว่างจากสมรรถนะ

การศึกษาเรื่อง Service Quality (Servqual) มีนักทฤษฎีวิจัยและทำการศึกษารวบรวมเรื่องคุณภาพ

ของการบริการไว้หนึ่งในนักทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับในเรื่องนี้คือ (Parasuraman et al, 1985, นริศรา บุญเที่ยง, 2562) ศึกษาเรื่อง Servqual โดยพัฒนาเป็นรูปแบบ (Model) ที่เรียกว่า GAP Model ซึ่งโมเดลนี้เป็นแบบจำลองทางด้านการจัดการคุณภาพโดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างนักการตลาดและลูกค้า มีเส้นประแบ่งระหว่างนักการตลาดและลูกค้า โดยโมเดลนี้จะชี้ให้เห็นถึงช่องว่าง (GAP) ที่นักการตลาดจะต้องเติมเต็ม เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการด้านคุณภาพให้มีประสิทธิภาพสูงที่สุดโมเดลนี้มีช่องว่างด้วยกันทั้งหมด 5 GAP ประกอบด้วย การจัดการบริการให้มีคุณภาพนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันหากขั้นตอนต่าง ๆ ไม่สอดคล้องกันจะเกิดเป็นช่องว่าง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดแบบจำลองช่องว่าง (Gap Model) หรือ Service Quality (SERVQUAL) โดยซีแทมส์พาราสุไรมาน

และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990, นริศรา บุญเที่ยง, 2562) พัฒนาขึ้นมาเพื่อประเมินคุณภาพได้กำหนดประเภทสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะในการบริหาร (Managerial Competency) และสมรรถนะในสายงาน (Functional Competency) ซึ่งกำหนดระดับความเชี่ยวชาญที่องค์กรคาดหวังไว้ตามแต่ละตำแหน่งที่เหมาะสม เพื่อหาช่องว่างระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่คาดหวัง (Competency gap) นำมาวางแผนพัฒนา ฝึกอบรม และใช้ประกอบกระบวนการบริหารงานบุคคล โดยกำหนดความรู้และทักษะที่จำเป็นที่จะส่งเสริมให้บุคลากรแสดงสมรรถนะที่องค์กรต้องการ รูปแบบวิธีการพัฒนา ระยะเวลา รวมทั้งการมอบหมายงานเพื่อให้มีโอกาสได้แสดงสมรรถนะที่คาดหวังนั้น ชาณานิษฐ์ สัจจขยพันธ์, เกศสุดา เพชรดี, และ ชัยนาจ บัณฑิตเกียรติ (2562) กล่าวว่า ช่องว่างระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่คาดหวัง (Competency gap) นำมาวางแผนพัฒนาฝึกอบรม อีกทั้งช่องว่าง (GAP) เกิดจากผลจากการประเมินสมรรถนะเป็นเครื่องบ่งชี้ โดยแสดงให้เห็นถึงระดับของสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล ซึ่งช่องว่าง (GAP) ดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล (IDP) การออกแบบและกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมให้แต่ละคน เพื่อเป็นแนวทางที่จะช่วยให้พนักงานสามารถพัฒนาขีดความสามารถและเพิ่มศักยภาพ ให้ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีการลดช่องว่างจากสมรรถนะ สามารถทำให้พนักงานสามารถปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากสามารถตระหนักได้ถึงคุณค่าและการดูแลเอาใจใส่จากองค์กร และผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด กระตุ้นให้พนักงานเรียนรู้ที่จะบริหารตนเองให้ประสบผลสำเร็จในชีวิตภายใต้การสนับสนุนขององค์กร และผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีขีดความสามารถที่เพิ่มขึ้น เพื่อนำไปสู่การเจริญเติบโตในหน้าที่การงานตามเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่กำหนดขึ้น ทำให้พนักงานมีความพร้อมที่จะรับผิดชอบในงานที่เพิ่มขึ้นหรือตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

สมรรถนะของพนักงานธนาคารในการเสนอขายประกันชีวิต

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (2552a) กล่าวว่า การประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เปิดเผยว่า ธุรกิจประกันภัยมีพัฒนาการที่เด่นชัดในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านช่องทางการขายที่ปัจจุบันมีให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการได้หลากหลายช่องทาง หนึ่งในช่องทางที่ได้รับความนิยมสูง และมีอัตราการขยายตัวของเบี้ยประกันภัยอย่างต่อเนื่องก็คือ ช่องทางการขายประกันภัยผ่านธนาคาร (bancassurance) โดยการซื้อประกันภัยผ่านช่องทางธนาคารนั้น บางครั้งอาจเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับ

ผลิตภัณฑ์ประกันภัย จึงอยากฝากเตือนประชาชนให้ศึกษารายละเอียด รวมถึงหลักเกณฑ์การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของธนาคารให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ ก่อนตัดสินใจซื้อประกันภัย ตามความในประกาศ คปภ. เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออกการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. 2551 และประกาศ คปภ. เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการออกการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2552 ได้กำหนดหลักเกณฑ์การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านธนาคารไว้อย่างชัดเจน โดยกำหนดให้ผู้ทำหน้าที่เสนอขายต้องเป็นพนักงานของธนาคารที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตหรือประกันวินาศภัย ก่อนการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายต้องแจ้งชื่อ นามสกุล พร้อมทั้งแสดงใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตหรือประกันวินาศภัย ตามประเภทของกรมธรรม์ประกันภัย รวมถึงต้องชี้แจงให้ชัดเจนว่าเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยต้องอธิบายข้อแตกต่างกับการฝากเงินกับธนาคาร ซึ่งผู้เสนอขายต้องหลีกเลี่ยงการใช้คำว่าฝากหรือฝากเงินแทนการชำระเบี้ยประกันภัย อีกทั้งการทำประกันภัยของผู้บริโภคซึ่งเป็นลูกค้าธนาคารต้องเป็นไปโดยความสมัครใจ ห้ามไม่ให้มีการบังคับ หรือใช้เป็นเงื่อนไขต่อรองในการให้สินเชื่อ หรือธุรกรรมอื่น ๆ ของธนาคาร

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (2552a) กำหนดหลักเกณฑ์ ได้กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการออกการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2552 ได้กำหนดหลักเกณฑ์การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านธนาคารไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

1 กำหนดให้ผู้ทำหน้าที่เสนอขายต้องเป็นพนักงานของธนาคารที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตหรือประกันวินาศภัย ตามประเภทของกรมธรรม์ประกันภัย

2. ก่อนการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ผู้เสนอขายต้องแจ้งชื่อ นามสกุล พร้อมทั้งแสดงใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตหรือประกันวินาศภัย ตามประเภทของกรมธรรม์ประกันภัย รวมถึงต้องชี้แจงให้ชัดเจนว่าเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยต้องอธิบายข้อแตกต่างกับการฝากเงินกับธนาคาร ซึ่งผู้เสนอขายต้องหลีกเลี่ยงการใช้คำว่าฝากหรือฝากเงินแทนการชำระเบี้ยประกันภัย อีกทั้งการทำประกันภัยของผู้บริโภคซึ่งเป็นลูกค้าธนาคารต้องเป็นไปโดยความสมัครใจ ห้ามไม่ให้มีการบังคับ หรือใช้เป็นเงื่อนไขต่อรองในการให้สินเชื่อหรือธุรกรรมอื่น ๆ ของธนาคาร 3. หากผู้มุ่งหวังแสดงเจตนาอย่างชัดเจนว่าไม่ประสงค์จะซื้อ ไม่ว่าจะการแสดงเจตนาขึ้นจะเกิดขึ้นในขั้นตอนใด ให้ยุติการขายทันที

4. เมื่อได้รับอนุญาตให้เสนอขายกรมประกันภัยจากผู้มุ่งหวัง พนักงานของธนาคารจะต้องอธิบายเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย โดยใช้เอกสารประกอบการเสนอขายที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทประกันชีวิตหรือประกันวินาศภัยเท่านั้น โดยแนะนำให้ผู้มุ่งหวังทำประกันภัยให้เหมาะสมกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย

5. เมื่อผู้มุ่งหวังประสงค์จะทำประกันภัย พนักงานของธนาคารจะต้องส่งมอบใบคำขอเอาประกันภัยให้แก่ผู้มุ่งหวังและให้ผู้มุ่งหวังกรอกรายละเอียดลงในใบคำขอเอาประกันภัย และลงลายมือชื่อในฐานะผู้ขอเอาประกันภัยด้วยตนเอง หากนายหน้าเป็นผู้กรอกรายละเอียดให้ตามคำร้องขอของผู้มุ่งหวัง ให้พนักงานของธนาคารกรอกรายละเอียดให้ถูกต้องตามที่ได้รับจากผู้มุ่งหวัง และให้พนักงานของธนาคารนั้น อ่านรายละเอียดใบคำขอที่ได้กรอกรายละเอียดครบถ้วนให้ผู้มุ่งหวังฟัง ก่อนให้ผู้มุ่งหวังลงลายมือชื่อในฐานะผู้ขอเอาประกันภัย

6. เมื่อได้รับชำระเบี้ยประกันภัย พนักงานของธนาคารจะต้องนำเงินบัญชีบริษัทผู้รับประกันภัยเท่านั้น

7. เมื่อได้รับคำขอเอาประกันภัย และรับเบี้ยประกันภัย จากผู้มุ่งหวังแล้ว ให้พนักงานของธนาคารส่งมอบเอกสารประกอบการเสนอขายที่ลงรายการครบถ้วนให้แก่ผู้มุ่งหวัง พร้อมเอกสารการรับเงิน รวมถึงแจ้งระยะเวลาซึ่งผู้มุ่งหวังจะได้รับกรมธรรม์จากบริษัทประกันชีวิตหรือประกันวินาศภัย หรือได้รับการติดต่อจากบริษัทประกันชีวิตหรือประกันวินาศภัยเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย

8. พนักงานของธนาคารจะต้องแจ้งให้ผู้มุ่งหวังทราบ เมื่อผู้หวังได้รับกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว ผู้มุ่งหวังมีสิทธิตรวจสอบเนื้อหาตามกรมธรรม์ประกันภัย หากไม่เป็นที่พอใจผู้มุ่งหวังมีสิทธิบอกเลิกสัญญาภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัทประกันชีวิตหรือประกันวินาศภัย หรือมากกว่า 15 วัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแบบกรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย

9. พนักงานของธนาคารจะต้องส่งคำขอเอาประกันภัย พร้อมเบี้ยประกันภัยที่ได้รับจากผู้มุ่งหวังไปยังบริษัทในโอกาสแรกที่กระทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

10. เมื่อบริษัทได้รับคำขอเอาประกันภัย พร้อมเบี้ยประกันภัยของผู้มุ่งหวัง หากบริษัทพิจารณารับประกันภัยรายใด ให้บริษัทส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย อันมีเนื้อหาความต้องการตามสัญญาให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยบริษัทจะต้องแนบเอกสารสรุปเงื่อนไขความคุ้มครองข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย ไปพร้อมกับกรมธรรม์ประกันภัยนั้นกรณีเป็นการรับประกันภัยกลุ่ม ให้บริษัทส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย และเอกสารวรรคหนึ่งให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้ถือ

กรมธรรม์ประกันภัย ส่วนผู้ได้รับความคุ้มครองหรือสมาชิกผู้เอาประกันภัย ให้บริษัทออกหนังสือรับรองการประกันภัย พร้อมเอกสารสรุปเงื่อนไขความคุ้มครอง ข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย ให้แก่ผู้ได้รับความคุ้มครอง

เงื่อนไขของพนักงานธนาคารที่จะขายประกันผ่านธนาคารได้ การกำหนดคุณสมบัติเพิ่มเติมสำหรับบุคคลที่ต้องการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ จะต้องเป็นตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตที่ได้รับการขึ้นทะเบียนตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่นายทะเบียนประกาศกำหนดตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการขึ้นทะเบียนเป็นตัวแทนและนายหน้าขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ (Universal Life Insurance) พ.ศ. 2552 ฉบับลง วันที่ 29 กรกฎาคม 2552 โดยได้กำหนดคุณสมบัติของตัวแทนขายกรมธรรม์ประกันภัยแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ ไว้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) 2552b)

1. เป็นผู้ได้รับใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิตไม่น้อยกว่า 6 เดือน 2. เป็นผู้ขายประกันชีวิตแบบรายบุคคลรายใหม่ ประเภทสามัญหรือประเภทอุตสาหกรรม ไม่ต่ำกว่า 15 ราย หรือจำนวนเงินเอาประกันภัยไม่ต่ำกว่า 2 ล้านบาท ทั้งนี้ไม่รวมการประกันภัยกลุ่มและการประกันภัยแบบชำระเบี้ยประกันภัยครั้งเดียว

3. เป็นผู้ผ่านการอบรมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ ตามหลักสูตรที่นายทะเบียนกำหนด ไม่เกิน 2 ปีก่อนวันขอขึ้นทะเบียน

4. ไม่มีประวัติการกระทำความผิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเป็นการหลอกลวง ข้อฉล หรือทุจริต ตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ กฎหมายว่าด้วยธนาคารพาณิชย์ กฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต กฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายไทยหรือกฎหมายต่างประเทศ ภายในระยะเวลา 3 ปีก่อนวันที่ยื่นคำขอรับความเห็นชอบ

5. ไม่มีประวัติการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการฟอกเงิน และการอุดหนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายไทยหรือกฎหมายต่างประเทศ

6. ต้องไม่มีประวัติดังต่อไปนี้ภายในระยะเวลา 3 ปีก่อนวันที่ยื่นคำขอรับความเห็นชอบ

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าการที่สมรรถนะของพนักงานธนาคารในการเสนอขายประกันชีวิต ต้องประกอบด้วยคุณสมบัติเงื่อนไขของพนักงานธนาคารที่จะขายประกันผ่านธนาคารได้ มีเงื่อนไขเบื้องต้นดังนี้ ต้องเข้าอบรมขอรับใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิต สอบผ่าน และได้ใบรับรองและมีจรรยาบรรณ และคุณสมบัติของการเป็นนายหน้าประกันชีวิต ถือเป็นสมรรถนะของพนักงานธนาคารที่ต้องมีเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงข้อมูลมาปรับใช้ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นความต้องการของเจ้าของผู้จัดการผู้บริหาร ผู้ประกอบการเป็นอย่างยิ่งเพราะการมีประสิทธิภาพการทำงานนั้นหมายถึงศักยภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่มีคุณภาพสามารถทำงานให้เกิดผลผลิตได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในเชิงธุรกิจจะทำให้เพิ่มผลผลิตได้อย่างดีมีผู้ทรงคุณวุฒิให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้พอจะประมวลมาเป็นตัวอย่างได้ดังนี้

ธันยนันท์ ทองบุญตา (2563) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึงการกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบมีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็วถูกต้องมีคุณภาพและมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรโดยสอดคล้องกับ ปานภานุช มีสุข (2563) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึงความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงานรวมทั้งกรณีของ วนิดา รัตนมณี และ วรายุทธ จันทร์พราหมณ์ (2561) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดนั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบกลางในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็วและความราบเรียบ ซึ่งไม่แตกต่างกับกรณีของปีเตอร์สันและโพลแมน (Plowman & Peterson, 1989, p. 325 อ้างอิงใน ศิวัช โชติกิจนุสรณ์ และ ตริเนตร ต้นตระกูล, 2562) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกันคือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพคือระดับของพฤติกรรมหรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุดภายใต้มาตรฐานที่กำหนดหรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็วและสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยความเร็ว ถูกต้องและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

การวัดประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงานวัดจากความรู้สึกพึงพอใจดังที่ วนิดา รัตนมณี และ วรายุทธ จันทร์พราหมณ์ (2561) กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้ยอดการผลิตตกต่ำในองค์การธุรกิจต่างๆ ที่คนทำงานเท่าเดิมคนงานขาดงานเปลี่ยนงานบ่อยหรือมาทำงานแต่ทำไม่ดีไม่ได้เต็มความสามารถสิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้นดังนั้นความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อองค์การธุรกิจในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขนโยบายการบริหารเมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน
3. เป็นยุทธวิธีในการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
4. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
5. ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากกล่าวคือถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานระดับสูงย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยจัดหาองค์ประกอบต่าง ๆ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน

เกิดความพึงพอใจในงานและเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีและความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานและองค์การ มีดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2. สร้างความซื่อสัตย์และความสามัคคีให้มีต่อองค์การ

3. เสริมสร้างวินัยที่ดีอันจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับ

4. ทำให้องค์การแข็งแกร่งสามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามซับซ้อน

5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจดีต่อองค์การมากขึ้น

6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ

7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์การของตนเอง

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาทั้งหมดจะพบว่าบุคลากรในองค์การมีส่วนสำคัญอย่างสูงในการบริหารจัดการปัจจัยนำเข้าของการผลิตในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลของการปฏิบัติงานที่ดีอย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าบุคลากรจะเป็นปัจจัยพิเศษที่มีความสำคัญในการจัดการและดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงที่สุดย่อมจะส่งผลให้งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพตามไปด้วยซึ่งความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้หากบุคลากรขององค์การนั้นปราศจากความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ฉะนั้นการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งความพึงพอใจเป็นกระบวนการหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจจึงสามารถกล่าวได้ว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นการสร้างการผลักดันชักนำหรือโน้มน้าวให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานและสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นจากความสำคัญของบุคลากรที่องค์การต้องให้ความสำคัญและมีนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานซึ่งจะทำให้การพัฒนาประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานไม่ลดต่ำลงหรืออาจจะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

ปานภานุ มีสุข (2563) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคลหมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลือง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

ธัญนันท์ ทองบุญตา (2563) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ ระยะเวลาในการทำงาน สถิติปัญญา ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่ ชนิดของงาน ทักษะความชำนาญ สถานภาพทางอาชีพ สถานภาพทางภูมิศาสตร์ ขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหารความมั่นคง รายได้ สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบ การจัดการ

ศิริวัช ไซติกิจนุสรณ์ และ ตรีเนตร ต้นตระกูล (2562) ได้พูดถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานว่ามีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลซึ่งได้แก่ (1) กิจกรรมในงานและนอกงาน (2) การรับสถานการณ์ (3) ระดับความปรารถนา (4) กลุ่มอ้างอิง (5) เพศ (6) ภูมิหลังทางวัฒนธรรม (7) การศึกษา (8) ประสบการณ์ (9) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” มีปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพนั้น อาจเกิดจากลักษณะส่วนบุคคล หรือที่เรียกว่าปัจจัยภายใน อาทิ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความถนัด ประสบการณ์ พฤติกรรมส่วนบุคคล และปัจจัยภายนอกขึ้นกับ องค์การ โครงสร้าง วัฒนธรรมองค์การ เหตุการณ์ สถานการณ์ เพื่อนร่วมงาน ค่าจ้างค่าตอบแทน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจเป็นตัวกำหนดให้ผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

หลักในการบริหารงานจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพอีกทั้งประหยัดเวลาทรัพยากรและทุกคนพึงพอใจโดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร 4 ประการคือคน เงิน วัสดุสิ่งของและวิธีการจัดการในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้ “คน” นับว่าเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญที่สุดไม่ว่ายุคใดสมัยใดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจสังคมหรือการเมืองนั้นคนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรืออาจพูดได้ว่าคนกับงานเป็นสิ่งคู่กันฉะนั้นการปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญแต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพย่อมอาศัยปัจจัยหลายๆ ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ดังต่อไปนี้

ปานานูช มีสุข (2563) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากลักษณะส่วนบุคคลได้แก่เพศอายุระยะเวลาในการปฏิบัติงานสติปัญญาการศึกษาและบุคลิกภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การโดยลักษณะส่วนบุคคลจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์การที่ต่างกันออกไปซึ่งสอดคล้องกับ รินหทัย ธนพรสิทธิกุล (2563) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศอายุเชื้อชาติและเผ่าพันธุ์
2. Competency Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ความสามารถความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรมและสั่งสมประสบการณ์
3. Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยาอันได้แก่ทัศนคติค่านิยมการรับรู้ในเรื่องต่างๆรวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

สอดคล้องกับความคิดเห็นของ สเตียร์ส (Steers, n.d. อ้างอิงใน พรธิดา เทพประสิทธิ์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2561) กล่าวว่าปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์การจะต้องประกอบไปด้วยความสามารถลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคลทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์การดังนั้นถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้

สรุปได้ว่าการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้นนี้ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานนอกจากนี้ ผู้วิจัยได้สรุปเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ได้มีผู้ให้ความหมายและนิยามไว้ดังต่อไปนี้

รินหทัย ธนพรสิทธิกุล (2563) กล่าวว่าลักษณะงานที่ทำความหมายทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจภาคภูมิใจซึ่งต่างกับแนวคิดของ ปานานูช มีสุข (2563) ซึ่งได้

กล่าวว่าลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบสภาพการทำงานและความรับผิดชอบในการบังคับบัญชาของงานใดงานหนึ่งหรือได้รับมอบหมายงานว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้างหน้าที่หลักหน้าที่รองและความสัมพันธ์กับสายงานอื่นๆ ภายใต้มาตรฐานการปฏิบัติงานที่พนักงานจะต้องปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามหน้าที่และความรับผิดชอบโดยการประเมินคุณลักษณะการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 6 ประการได้แก่

1. การวางแผนและการจัดระบบงาน (ความมีวิสัยทัศน์ความสามารถในการคาดการณ์กำหนดเป้าหมายและวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสม)
2. ความรับผิดชอบ (การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเต็มใจมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จลุล่วงและยอมรับผลที่เกิดจากการทำงาน)
3. ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ความรู้ในงานเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้องสามารถคิดวิเคราะห์เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน)
4. ความอดุสาหะ (ความขยันหมั่นเพียรตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา)
5. การรักษาวินัย (การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการและประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีเคารพกฎระเบียบต่างๆ)
6. การปฏิบัติตนเหมาะสมกับหน้าที่ (การปฏิบัติตนอยู่ในกรอบจรรยาบรรณและค่านิยมของหน่วยงาน)

สรุปได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบคือการที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานโดยลักษณะของงานเป็นงานที่มีนโยบายเป้าหมายและขอบเขตงานที่ชัดเจนเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมีความสอดคล้องมีความต่อเนื่องและมีมาตรฐานเดียวกันส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกรู้ว่าได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมคุ้มค่ากับเวลาที่ได้ทุ่มเทเกิดความพึงพอใจและภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมส่งผลให้มีความตั้งใจปฏิบัติงาน

โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน

ศิวัช โชติกิจนุสรณ์ และ ตรีนตร ตันตระกูล (2562) กล่าวว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้นหมายถึงการมีตำแหน่งงานที่สำคัญทำให้มีอำนาจมากขึ้นมีความเป็นอิสระที่จะทำงานถูกควบคุมน้อยลงและสถานที่ทำงานดีกว่าเดิมการเลื่อนตำแหน่งเป็นที่ต้องการของทุกคนและเป็นทางหนึ่งแสดงถึงความก้าวหน้าและเป็นความสำเร็จในการทำงานสังคมถือเอาการเลื่อน

ตำแหน่งแสดงฐานะบุคคลซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปานพานุช มีสุข (2563) กล่าวว่าองค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานคือความก้าวหน้าในตำแหน่งงานรวมทั้งกรณีของ ฮอลล์เลอร์ (Haller, 1997 อ้างอิงใน รินหทัย ธนพรสิทธิกุล, 2563) กล่าวว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงานคือการมีโอกาสได้ตำแหน่งการงานสูงขึ้นการมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเพศชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิงแต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้นซึ่งไม่แตกต่างกับกรณีของวาร์เรน (Warren 1971 อ้างอิงใน ธนยรัตน์ ทองบุญตา, 2563) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การโดยใช้ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ในการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะเน้นวิธีประสานความต้องการความก้าวหน้าของบุคคลเข้ากับความต้องการความสำเร็จขององค์การ

สรุปได้ว่าปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานคือการที่บุคลากรในหน่วยงานได้รับเลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้นหรือสูงขึ้นกว่าเดิมการได้รับชื่อเสียงเกียรติยศรวมถึงการมีโอกาสได้รับการศึกษาอบรมสัมมนาดูงานหรือศึกษาต่อเพิ่มพูนวิทยฐานะและวุฒิสูงขึ้นเพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ลดาวรณ หัตยาวัฒน์ และ สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2563) กล่าวว่าอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงานสภาพการทำงานที่ดีและสถานที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์กับองค์การและความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์การด้วยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกริน ทวีสุต (2562) ได้กล่าวไว้ว่าสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีเป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่รอบงานพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีมีอุปกรณ์ทันสมัยพนักงานอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้ามพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีเป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่กับงานพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีมีอุปกรณ์ทันสมัยพนักงานอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้ามพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่ดีไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยพนักงานอาจไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งไม่แตกต่างกับของ ปานพานุช มีสุข (2563) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญที่จะกระทบกับความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงานโดยตรงพนักงานต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเพราะต้องการความสะดวกสบายทางร่างกายนอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการทำงานยังมีผลกระทบต่อชีวิตนอกเวลาทำงานของพนักงานด้วยเช่นถ้าทำงานในสถานที่มืดสลัวนานๆ หรือมีเสียงก้อง

ตลอดเวลาที่อาจทำให้ตาหรือหูเสียไปในอนาคตได้ด้วยดังนั้นหากสภาพแวดล้อมไม่เป็นไปตามความคาดหวังของพนักงานความผาสุกความพึงพอใจและแรงจูงใจของพนักงานก็ย่อมจะลดลงเป็นธรรมดา

สรุปได้ว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึงการจัดสรรสถานที่ทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงานเพื่อความสะดวกทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาขอรับบริการหากองค์การมีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้บุคลากรในองค์การกระตือรือร้นรู้สึกสะดวกสบายอยากทำงานขยันทำงานและมีความมั่นคงในการทำงาน

ความสัมพันธ์ภายในองค์การ

บุคลากรในบริษัทส่วนใหญ่ประกอบไปด้วยผู้บริหารและพนักงานบุคลากรเหล่านี้มีอารมณ์ความรู้สึกความต้องการที่แตกต่างกันถึงแม้ว่าบริษัทจะมีสายงานบังคับบัญชาแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งก็ตามแต่สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งก็คือความเข้าใจและความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในบริษัทเพราะเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นและได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดต่างๆ ดังนี้

รัตนพร เลาหจิราลัย, เกียรติชัย วีระญาณนนท์, และ วรณสินท์ สัตยานุวัตร (2561) ได้กล่าวว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานจะช่วยสร้างความเจริญมั่นคงให้กับหน่วยงานการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานควรมีการวางแผนเป็นสิ่งสำคัญคือการสร้างความเข้าใจในตัวบุคคลการจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์การใช้สิ่งจูงใจการประสานข้อขัดแย้งในหน่วยงานการใช้ความเป็นกันเองการใช้สิ่งจูงใจที่เป็นเงินและโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสมของงานโดยใช้ระบบคุณธรรมการสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์การไม่ว่าจะเป็นระหว่างพนักงานด้วยกันเองหรือหัวหน้างานกับลูกน้องรวมไปถึงความสัมพันธ์กับองค์การซึ่งสะท้อนให้เห็นการทำงานของคนในองค์การที่มีหรือไม่มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันองค์การทางธุรกิจจะสามารถประสบความสำเร็จได้นั้นไม่ใช่เพียงแค่สินค้าและบริการแต่ต้องมาจากความร่วมมือของคนในองค์การการจัดการสร้างความผูกพันระหว่างคนกับองค์การและเหมือนกับกรณีของ สุกริน ทวีสุต (2562) กล่าวว่าการติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การเพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อนำความต้องการความคิดความรู้สึกนำไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคลกลุ่มต่อกันหรือระหว่างองค์การเข้าด้วยกันเพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับจุดประสงค์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานผู้บริหารต้องใช้การติดต่อสื่อสารในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นสร้างความเข้าใจในความต้องการของพนักงานเพื่อสร้างบรรยากาศสูงใจในการทำงานรวมทั้งช่วย

ให้สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพเพื่อช่วยให้องค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์การหมายถึงบุคคลที่เป็นสมาชิกร่วมบริษัทสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้โดยมีความเข้าใจซึ่งกันและกันมีความคุ้นเคยสนับสนุนเป็นมิตรมีความรักความสามัคคีรวมทั้งการเสียสละช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานเนื่องจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความสุขใจจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

แนวคิดด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

ความสำเร็จสูงสุดขององค์การเกิดขึ้นได้ด้วยการพัฒนาหลายปัจจัยประกอบขององค์การทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การโดยอาศัยความรู้ความสามารถความเข้าใจความพร้อมในการทำงานร่วมกันสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพตลอดจนความผูกพันในความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การอันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นสำหรับแนวความคิดที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานนั้นมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

ประสิทธิภาพส่วนบุคคล

รินหทัย ธนพรสิทธิกุล (2563) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเป็นหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงานนอกจากนั้นยังมีปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานคือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่ายพลังงานและเวลาน้อยเป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงานเป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงานคิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอและประสิทธิภาพมี 2 ระดับคือประสิทธิภาพของบุคคลและประสิทธิภาพขององค์การ

ประสิทธิภาพขององค์การและบุคลากรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์การได้แก่ตลาดความต้องการของลูกค้าสภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศเช่นภาวะเงินเฟ้อสภาพคล่องทางการเงินและการธนาคาร กำลังซื้อของลูกค้าความเปลี่ยนแปลงของสังคมการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเป็นต้น

2. สิ่งแวดล้อมในองค์การได้แก่นโยบายวิสัยทัศน์และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางการดำเนินงานในองค์การวัฒนธรรมองค์การและการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์การได้แก่สภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เงินทุนเทคโนโลยีและศักยภาพของบุคลากรโดยเฉพาะด้านบุคคลถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การบุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานองค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานได้แก่สิ่งสำคัญต่อไปนี้ปรัชญาและอุดมการณ์บุคลิกภาพความต้องการค่านิยมการมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงานความสามารถในการสำรวจตนเองความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงานและการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4. กระบวนการขององค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคลกระบวนการที่สำคัญขององค์การคือการดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจขยายของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การได้แก่การจัดโครงสร้างงานขององค์การการวางแผนการจัดองค์การในด้านบุคลากรการสร้างแรงจูงใจในการทำงานการควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพซึ่งไม่แตกต่างกับของ ไรอัน และสมิท (Ryan T.A. และ Smith P.C., 1954, p. 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงานเช่นความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานเต็มความสามารถโดยอาศัยสมรรถนะของตนเองได้แก่ความรู้ทักษะเจตคติด้านบวก มีการตั้งเป้าหมาย และยึดหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในโลกยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจการเมืองประกอบกับธุรกิจต่างๆ มีการแข่งขันที่สูงขึ้นธุรกิจแต่ละประเภทจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวตามสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วนั้นเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์และธุรกิจใดก็ตามที่สามารถปรับตัวตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ทันทั่วทั้งก็จะได้เปรียบคู่แข่งทำให้มีโอกาสที่จะช่วง

ซึ่งความเป็นผู้นำตลาดต้องการธุรกิจหลายแห่งที่ประสบความสำเร็จในอดีตแต่กลับต้องประสบปัญหาวิกฤติและเลิกกิจการไปในที่สุดเนื่องมาจากไม่สามารถปรับตัวเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและการแข่งขัน ดังนั้น เราจึงเห็นได้ชัดถึงความจำเป็นที่องค์กรจะต้องปรับตัวตามสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ทันผู้บริหารจึงต้องรู้จักบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพเพื่อที่จะนำพาองค์การให้ประสบความสำเร็จได้ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ที่เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ โดยได้สรุปเป็นประเด็นสำคัญต่างๆ ดังต่อไปนี้

เบญจอร งามอิมทรัพย์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลทักษะการขายของตัวแทนขายประกัน และการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ (1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด รายได้ ที่มีต่อระดับการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสามารถทักษะการขายของพนักงานขายมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพฯ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร (IMC) ของบริษัทประกันชีวิตมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานเอกชนในกรุงเทพฯ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยสถิติที่ใช้ในการรายงานผล ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ที่ (T-test)กรณีการเปรียบเทียบของกลุ่มสองกลุ่มที่อิสระต่อกันและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ F-test เมื่อพบความแตกต่างจะทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาแผนก/สังกัดที่ทำงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่วนอิทธิพลของปัจจัยทักษะการขายของพนักงานขายที่มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ และ บุคลิกของตัวแทนมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชน และอิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร (IMC) ทุกด้าน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดุจเดือน บุญไวยวัฒน์ และ ภทริยา พรหมราชกูร์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากลยุทธ์การฝึกอบรมและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลและ 3) ศึกษาผลของกลยุทธ์การฝึกอบรม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาทดสอบค่าทีอิสระการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การฝึกอบรมและประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ และมีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน กลยุทธ์การฝึกอบรม ทั้ง 3 ด้าน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ตามความต้องการ และด้านการเป็นหุ้นส่วนกับสถาบันการศึกษา

นริศรา บุญเที่ยง (2562) ได้ทำการศึกษาความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาความพร้อมในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (2) เพื่อศึกษากระบวนการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ และ (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก จำนวน 400 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุและการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย ผลการศึกษพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก กระบวนการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ความพึงพอใจในการฝึกอบรม

อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (2) ความพร้อมในการฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านเนื้อหา มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน ได้ร้อยละ 33.31 (3) กระบวนการฝึกอบรมด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผล มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน ได้ร้อยละ 58.40 และ (4) ความพึงพอใจในการฝึกอบรมมีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน ได้ร้อยละ 74.80

ชาณานิษฐ์ สัจจชัยพันธ์ และคนอื่น ๆ (2562) ได้ทำการศึกษาศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานในอุตสาหกรรมพลาสติกและพอลิเมอร์ที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานในอุตสาหกรรมพลาสติกและพอลิเมอร์ที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดจังหวัดระยอง” มีประชากร 1,287 คนกลุ่มตัวอย่างการศึกษาจำนวน 306 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระเบียบวิธีวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการเปรียบเทียบความแปรปรวนด้วย T - test และ One -way Anova Analysis of Variance โดยคู่กับ Scheffe Analysis การวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานในอุตสาหกรรมพลาสติกและพอลิเมอร์แสดงให้เห็นว่าประชากรส่วนใหญ่เป็นชายและโสด อายุระหว่าง 21 - 30 ปีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน แรงจูงใจในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานในอุตสาหกรรมพลาสติกและพอลิเมอร์แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในความสัมพันธ์สูงกว่าแรงจูงใจในการเติบโตและแรงจูงใจในความต้องการทางสรีรวิทยาตามลำดับ

วรฤทัย ทานะเวช และ ภิญโญ รัตนพันธ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้วยการประยุกต์ใช้ สุนทรียสาธกกรณีศึกษา ธนาคาร ABC ในจังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสบการณ์เชิงบวกและความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร ABC ในพื้นที่จังหวัด

ขอนแก่น โดยใช้สุนทรียสาธก และ 2) เสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคาร ABC ในจังหวัดขอนแก่น การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยทำการสัมภาษณ์ลูกค้าจำนวน 30 คน จากผลการศึกษาพบจุดร่วมสำคัญที่เป็นคุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่ลูกค้า ต้องการ ได้แก่ พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์และบริการ ความเต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ ลูกค้า พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า การดูแล ติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ พนักงานนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของ ลูกค้า พนักงานมีทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และพนักงานให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน และได้เสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ABC จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 ฮักแพง แบ่งปัน โครงการที่ 2 One Dream On Goal One Team โครงการที่ 3 ปาท้องโก๋ และโครงการที่ 4 เป็นปี เป็นขลุ่ย ซึ่งผลจากการพัฒนาศักยภาพพนักงาน พบว่า ความเป็นผู้เชี่ยวชาญเกรด A เพิ่มขึ้นร้อยละ 36.36 และเกรด B เพิ่มขึ้น ร้อยละ 21.43 เมื่อ เปรียบเทียบกับการประเมินผลงานพนักงานก่อนทำโครงการ

รัชนิพร สุทธิภาศิลป์ (2560) ได้ทำการศึกษาแผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีด ความสามารถของกลุ่มเกษตรกรเชิงใหม่ในประชาคมอาเซียน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเด็น ปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นของชุมชนเกษตรกรในจังหวัดเชียงใหม่ภายใต้กรอบประชาคม อาเซียน การวิจัยอย่างต่อเนื่องเป็นเวลาสามปีซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิเคราะห์เชิง ปริมาณของข้อมูลปฐมภูมิที่รวบรวมจากชุมชนที่เข้าร่วมโดยมีชุมชนสิบเอ็ดชุมชนที่สมัครใจ การ วิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมและการวิเคราะห์ SWOT เป็นระเบียบวิธีวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มเกษตรกร ชาติทั้งความรู้เกี่ยวกับตลาดสินค้าเกษตรและการวางแผนการผลิตที่เหมาะสมเหมาะสมกับตลาด โดยเฉพาะตลาดในอาเซียน ผลการศึกษาพบว่าความสามารถของชุมชนเกษตรกรที่มีจุดแข็งคือ องค์การบริหารการเกษตรมีแผนเกษตร 3 ปีรวมทั้งการจัดการเชิงรุก แต่จุดอ่อนคือขาดการ ขับเคลื่อนในส่วนของการระดมทุนการดำเนินการ และประสิทธิภาพการดำเนินงาน โอกาสของพวกเขา คือเกษตรกรมีความตั้งใจที่จะพัฒนาชุมชนและมีวิสัยทัศน์ทางการเกษตรจำนวนมากเพื่อแปรรูป และส่งออกไปยังตลาดอาเซียนในขณะที่การปฏิบัติต่อผลผลิตทางการเกษตรในชุมชนคือราคา สินค้าที่กำหนดโดยพ่อค้าคนกลาง ด้วยเหตุนี้จึงมีการเสนอยุทธศาสตร์ 3 ประการเพื่อยกระดับ ศักยภาพของประชาคมอาเซียน 1) กลยุทธ์การตอบสนอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดทำ

แผนยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการเพื่อพัฒนาชุมชนเกษตรกรรมสู่มาตรฐานอาเซียนอย่างเป็นรูปธรรม 2) ยุทธศาสตร์เชิงรุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรกำหนดแนวทางการจัดการเกษตรที่มีประสิทธิภาพและ 3) ยุทธศาสตร์ความมั่นคงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรแสวงหาตลาดสินค้าเกษตรในชุมชนท้องถิ่นเพื่อจำหน่ายผลผลิตที่มีคุณภาพและเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในชุมชน

ปฐมพล อ้นขวัญเมือง (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานขายที่มีผลต่อการขายของลูกค้าที่มีความมั่งคั่งระดับองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและหาแนวทางแก้ไขปัญหที่พนักงานขายไม่สามารถทำงานจากการขายตามเกณฑ์ขององค์กร และหาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพของพนักงานขายให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ กำหนดโดยองค์กร การวิจัยนี้ใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในกรณีที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อรวบรวมข้อมูลโดยการทดสอบพนักงาน 100 คนโดยสุ่มทดสอบพนักงานขายตามแต่ละพื้นที่ว่ามีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การลงทุนและทดสอบพนักงานว่ามีความรู้ความสามารถหรือทักษะในการขายหรือบริการด้านการลงทุนหรือไม่ ในข้อมูลเชิงคุณภาพสัมภาษณ์พนักงาน 5 คนที่บรรลุเป้าหมายและสัมภาษณ์พนักงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย 5 คนค้นหากระบวนการทำงานที่มีพนักงานทั้งสองกลุ่มมีประสิทธิภาพที่ต่างกัน นำผลการศึกษาค้นคว้าหาแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะช่วยให้พนักงานขายทำงานได้ดีขึ้นและบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

วิทนณี วงศ์สุวรรณ และ รุจิภาญจน์ สานนท์ (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีกมและเขตบางรัก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีกมและเขตบางรัก 2) ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีกมและเขตบางรัก และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีกมและเขตบางรัก 356 คน ใช้แบบสอบถามเลือกตอบสุ่มแบบชั้นภูมิ โดยวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เพศหญิง มีอายุ 36-45 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท/เดือน และอายุงานมากกว่า 10 ปี 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน และความมั่นคงก้าวหน้าในงานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านขวัญกำลังใจในการ

ทำงานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความเร็วในการทำงาน ปริมาณการผลิต และคุณภาพงานค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และ 4) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงาน แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตในเขตสี่ลมและเขตบางรัก ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับความแตกต่างทางด้านปัจจัยด้านประชากรศาสตร์โดยเฉพาะทางสถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงานของพนักงานเพื่อให้สามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เน็ลบล เดชพละ และ ชัญญา อภิบาลกุล (2561) ได้ทำการศึกษากลยุทธ์การเพิ่มยอดขายกรมธรรม์ประกันชีวิต ธนาคารกรุงไทย สาขาประทาย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อของลูกค้าและปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตของธนาคารกรุงไทย สาขาประทาย นครราชสีมา และศึกษากลยุทธ์ที่ดีที่สุดในการเพิ่มยอดขายประกันชีวิตของธนาคารกรุงไทย สาขาประทาย จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดราชสีมา. กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในปัจจุบันคือลูกค้า 155 รายที่ซื้อประกันชีวิตที่ธนาคารกรุงไทย สาขาประทาย จังหวัดนครราชสีมา แบบสอบถามถูกใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสถิติ STATA สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละความถี่ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและด้านภาพลักษณ์องค์กร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุดคือด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านภาพลักษณ์องค์กร และด้านผลิตภัณฑ์ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จึงได้กำหนดแนวทางในการเพิ่มยอดขายประกันชีวิตเป็น 3 โครงการ คือ 1) โครงการ ใส่ใจเสมอ พิเศษสำหรับ “คุณ” 2) โครงการ Morning Talk และ 3) โครงการเก็บออมวันละนิดชีวิตปลอดภัย มอบความรักความห่วงใยให้คุณ คาดว่ายอดขายกรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารกรุงไทย สาขาประทาย จังหวัดนครราชสีมา เพิ่มขึ้น บรรลุตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด

สมเจตน์ รัตนวรินทร์ชัย (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการเสนอขายประกันอุบัติเหตุร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานศึกษากฎหมายเพื่อเสนอขายประกันอุบัติเหตุร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม พบว่า “การประกันภัยอุบัติเหตุ” เป็นการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองต่อผู้เอาประกันภัยในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยประสบอุบัติเหตุได้รับความบาดเจ็บทางร่างกาย และหากผลของการบาดเจ็บนั้นส่งผลให้ผู้เอาประกันภัยต้องเข้ารับการรักษายาบาล หรือรุนแรงถึงขั้นทุพพลภาพ สูญเสียอวัยวะ หรือเสียชีวิต

ก็จะได้รับค่าสินไหมทดแทน ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารมักจะเสนอขายร่วมกับการขอใช้บริการบัตรเครดิตเอเอ็ม การขายประกันอุบัติเหตุร่วมกับบัตรเครดิตเอเอ็มของนายหน้าเจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยไม่มีการแสดงใบอนุญาตและหนังสือมอบอำนาจ ไม่มีการอธิบายหลักเกณฑ์เงื่อนไขในสัญญาประกันชีวิต ไม่มีการส่งมอบกรมธรรม์ประกันชีวิต ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ส่วนการชำระเงิน การหักบัญชีหรือการชำระค่าเบี้ยประกันไปพร้อม ๆ กับค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเครดิตเอเอ็มของธนาคาร เมื่อไม่มีการออกใบเสร็จการรับชำระเงินจึงไม่อาจทราบได้ว่าเป็นการชำระเบี้ยประกันอุบัติเหตุ หรือค่าธรรมเนียมการใช้บัตรแบ่งออกเป็นแต่ละส่วนเป็นจำนวนเท่าไร ทั้งที่ สัญญาประกันภัยจึงเกิดขึ้นแล้วนับตั้งแต่ค่าเสนอของนายหน้าซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารได้ชี้ชวนต้องตรงกันกับคำสนองจนผู้เอาประกันตกลงเข้าทำสัญญาโดยที่ผู้เอาประกันภัยยังไม่เห็นเนื้อความในกรมธรรม์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หลักฐานเพียงอย่างเดียวเกี่ยวกับการทำสัญญาประกันอุบัติเหตุ คือบัตรเครดิตเอเอ็ม ซึ่งผู้เอาประกันใช้ในการแสดงสิทธิเรียกร้องของผู้เอาประกัน ทำให้ขาดหลักฐานเมื่อมีการใช้สิทธิเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล และในกรณีที่ผู้เอาประกันมีสิทธิอย่างอื่นอยู่และได้ใช้ต้นฉบับค่ารักษาพยาบาลในการใช้สิทธิเรียกร้องไปแล้ว ทำให้ไม่สามารถที่จะแสดงหลักฐานตัวจริงเพื่อเบิกค่าสินไหมทดแทนตามเงื่อนไขของบริษัทประกันภัยได้ซึ่งขัดแย้งกับแนวศาลฎีกาวินิจฉัยว่า สิทธิของบุคคลที่จะได้รับการรักษาพยาบาลหรือค่าสินไหมทดแทนตามกฎหมายอื่นนั้นเป็นสิทธิที่กำหนดไว้โดยเฉพาะในกฎหมายนั้นๆ ซึ่งบุคคลชอบที่จะใช้สิทธินั้น ด้วยเหตุนี้ ควรเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาโดยจะต้องแยกพื้นที่ขายภายในธนาคารที่ชัดเจนต่างหากจากการให้บริการทั่วไปและมีเจ้าหน้าที่ธนาคารที่คอยให้คำอธิบายสิทธิหน้าที่ตามสัญญา และกำหนดให้แสดงใบอนุญาตและระบุชื่อและเลขที่ใบอนุญาตของนายหน้าประกันรายนั้นลงในกรมธรรม์ด้วย ควรกำหนดให้นายหน้าเจ้าหน้าที่ธนาคารหรือตัวแทนของธนาคารที่ทำการเสนอขายประกันอุบัติเหตุจะต้องส่งมอบสำเนากรมธรรม์หรือกรมธรรม์ตัวจริงให้ในวันที่ทำสัญญาประกันอุบัติเหตุ และควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยโดยกำหนดให้มีการระบุจำนวนค่าเบี้ยประกันภัยและค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเครดิตเอเอ็ม แยกออกจากกันอย่างชัดเจนและควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่อให้รายละเอียดที่ชัดเจนเหมาะสม ห้ามมิให้บริษัทผู้รับประกันภัยปฏิเสธความรับผิดชอบไม่ชัดใช้ค่าสินไหมทดแทนในกรณีที่ผู้เอาประกันได้ใช้สิทธิตามกฎหมายอื่นในการเบิกค่ารักษาพยาบาล

สรุป

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยในประเทศพบว่า มีหลายปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานล้วนส่งผลกระทบต่อ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

ดังนั้น การฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ควรมีการส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพระดับมากเป็นสิ่งที่ต้องใช้ องค์ประกอบหลากหลาย ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กร น่าจะส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถของพนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายด้วยเช่นกัน จึงเลือกศึกษาเฉพาะลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานดังกล่าวที่คาดว่าจะ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

ตาราง 1 สรุปผลจากทฤษฎี

ผู้วิจัย	ตัวแปร				ผลการศึกษาพบว่า
	X			Y	
	ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยพฤติกรรม	ปัจจัยสังคมและวัฒนธรรม	ขีดความสามารถหลัก	
ชาวนาถินรัฐ สัจจ ชนพันธ์ เกศสุดา เพชรดี และชัย นาจ ปั่นสันเทียะ (2562)	✓			✓	แรงจูงใจในการพัฒนาขีดความสามารถของ พนักงานในอุตสาหกรรมพลาสติกและพอลิเมอร์ แสดงให้เห็นว่าประชากรส่วนใหญ่เป็นชายและโสด อายุระหว่าง 21 - 30 ปี วุฒิการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน แรงจูงใจในการ พัฒนาขีดความสามารถของพนักงานใน อุตสาหกรรมพลาสติกและพอลิเมอร์แสดงให้เห็น ว่าแรงจูงใจในความสัมพันธ์สูงกว่าแรงจูงใจในการ เติบโตและแรงจูงใจในความต้องการทางสรีรวิทยา ตามลำดับ

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ตัวแปร				ผลการศึกษาพบว่า
	X			Y	
	ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยพฤติกรรรม	ปัจจัยสังคมและวัฒนธรรม	ขีดความสามารถหลัก	
ดุจเดือน ปัญ โยวัฒน์ และภัทริ ยา พรหมราชภูรี (2562)	✓	✓	✓		กลยุทธ์การฝึกอบรมของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ดทั้ง 3 ด้าน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ตาม ความต้องการ และด้านการเป็นหุ้นส่วนกับ สถาบันการศึกษาอยู่ในระดับมาก และการ เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่าง กัน พนักงานที่มีอายุ และมีประสบการณ์ทำงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ตัวแปร				ผลการศึกษาพบว่า
	X			Y	
	ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยพฤติกรรมการ	ปัจจัยสังคมและวัฒนธรรม	ปัจจัยความสามารถหลัก	
นริศรา บุญเที่ยง (2562)	✓	✓	✓		ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก กระบวนการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยความพร้อมในการฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านเนื้อหา มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกระบวนการฝึกอบรมด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผล มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ตัวแปร				ผลการศึกษาพบว่า
	X			Y	
	ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยพฤติกรรม	ปัจจัยด้านหลักสตร	ขีดความสามารถหลัก	
นีลบล เดชพละ และ ชัญญา อภิ पालกุล (2561)	✓	✓			ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและด้าน ภาพลักษณ์องค์กร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ กรรมธรรม์ประกันชีวิต ภาพลักษณ์องค์กร และ ด้านผลิตภัณฑ์ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ ข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จึงได้กำหนดแนวทางใน การเพิ่มยอดขายประกันชีวิตเป็น 3 โครงการ คือ 1) โครงการ ใส่ใจเสมอ พิเศษสำหรับ “คุณ” 2) โครงการ Morning Talk และ 3) โครงการเก็บ ออมวันละนิดชีวิตปลอดภัย มอบความรักความ ห่วงใยให้คุณ คาดว่ายอดขายกรรมธรรม์ประกัน ชีวิตของธนาคารกรุงไทย สาขาประทาย จังหวัด นครราชสีมา เพิ่มขึ้น บรรลุตามเป้าหมายที่ ธนาคารกำหนด

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ตัวแปร				ผลการศึกษาพบว่า
	X			Y	
	ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยพฤติกรรรม	ผู้ได้ลงแรงผลิตผล	ขีดความสามารถหลัก	
เบญจอร งามอิมทรัพย์ (2560)	✓	✓			ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาแผนก/สังกัดที่ทำงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน
ปฐมพล อันขวัญเมือง (2562)		✓	✓	✓	วิธีที่เหมาะสมที่สุดในการแก้ปัญหาของการที่พนักงานขายไม่สามารถทำผลงานได้เป็นไปตามเกณฑ์ของธนาคาร มีทางเลือกที่ 2 ทำการฝึกสอนพนักงานและเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดให้มีการฝึกสอนพนักงาน (Coaching) โดยเชิญพนักงานที่ทำผลงานได้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคารหรือพนักงานที่ทำผลงานได้ดีมาฝึกสอนและให้คำแนะนำว่า ในแต่ละวันควรมีการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง ควรเตรียมตัวในเรื่องของข้อมูลและผลิตภัณฑ์อะไรบ้างก่อน ทำการเข้าพบลูกค้า และหลังจากเข้าพบลูกค้าแล้วควรเก็บข้อมูลที่ได้จากการพูดคุยกับลูกค้าอะไรบ้างเพื่อ นำ

					วิธีการทำงานของพนักงานที่ทำผลงานได้ดี
--	--	--	--	--	---------------------------------------

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ตัวแปร				ผลการศึกษาพบว่า
	X			Y	
	ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยพฤติกรรม	ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	ขีดความสามารถหลัก	
รัชนีพร สุทธิภา ศิลป์ (2560)		✓	✓		เกษตรกรขาดความรู้ด้านการตลาดสินค้าเกษตร ขาดการวางแผนการผลิตให้เหมาะสมกับการตลาด โดยเฉพาะตลาดในอาเซียน การศึกษาศักยภาพของกลุ่มเกษตรกรในชุมชน และจากการวิเคราะห์ SWOT ของ 3 กลยุทธ์ พบว่า 1) กลยุทธ์พลิกฟื้น คือ องค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นควรจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนโครงการในการพัฒนาการเกษตรของชุมชนให้ได้ระดับมาตรฐานอาเซียนอย่างเป็นรูปธรรม 2) กลยุทธ์เชิงรุก คือ องค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นควรสร้างระบบการบริหารจัดการกลุ่มเกษตรกรในชุมชนให้มีประสิทธิภาพ และ 3) กลยุทธ์การรักษาเสถียรภาพ คือ องค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นควรเปิดตลาดสินค้าเกษตรในชุมชน เพื่อจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพสนองความต้องการให้แก่คนในชุมชน

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ตัวแปร				ผลการศึกษาพบว่า
	X			Y	
	ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยพฤติกรรรม	มีได้ยได้งแรงผลักดัน	มีความสามารถหลัก	
วรฤทัย ทานะเวช และภิญญา รัตนา พันธ์ (2563)				✓	จุดร่วมสำคัญที่เป็นคุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่ลูกค้าต้องการ ได้แก่ พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ความเต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ พนักงานนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า พนักงานมีทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และพนักงานให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบครัน

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ตัวแปร				ผลการศึกษาพบว่า
	X			Y	
	ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยพฤติกรรม	ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	ขีดความสามารถหลัก	
วัฒนธนี วงศ์ สวรรค์ รุจิกาญจน์ सानนท์ (2563)	✓			✓	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุนาน แตกต่าง กัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับความ แตกต่างทางด้านปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยเฉพาะทางสถานภาพ ระดับการศึกษา และ อายุนานของพนักงานเพื่อให้สามารถสร้างขวัญ กำลังใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก ขึ้น

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ตัวแปร				ผลการศึกษาพบว่า
	X			Y	
	ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยพฤติกรรมการ	ปัจจัยสิ่งแวดล้อมและสังคม	ขีดความสามารถหลัก	
สมเจตน์ รัตนวารี รินทร์ชัย (2562)	✓	✓	✓	✓	“การประกันภัยอุบัติเหตุ” เป็นการประกันภัยที่ทำให้ความคุ้มครองต่อผู้เอาประกันภัยในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ประสบอุบัติเหตุได้รับความบาดเจ็บทางร่างกาย และหากผลของการบาดเจ็บนั้นส่งผลให้ผู้เอาประกันภัยต้องเข้ารับการรักษายาบาลหรือรุนแรงถึงขั้นทุพพลภาพ สูญเสียอวัยวะ หรือเสียชีวิตก็จะได้รับค่าสินไหมทดแทน ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารมักจะเสนอขายร่วมกับการขอใช้บริการบัตรเครดิตเอ็ม

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย” ครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรูปแบบการวิจัยเป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติเพื่อทำการสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยใช้กระบวนการเพื่อการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
- 3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1 ประชากร

ประชากรเป้าหมาย (Target Population) ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา ในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณตามสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (Cochran, 1977 อ้างอิงใน เจริญจิตต์ ผจงวิริยาทร, 2559) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95 % ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ ระดับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย สูตรที่ใช้ คือ

$$n = \left\{ \frac{Z^2}{4e^2} \right\}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned}
 Z &= \text{ระดับความเชื่อมั่นกำหนดที่ } 95 \% \\
 e &= \text{ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้โดยกำหนดที่ } \pm 5\% \\
 &\text{ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ} \\
 \text{แทนค่า} &= \left\{ \frac{1.96^2}{4(0.05)^2} \right\} \\
 &= 384.16 \text{ ราย}
 \end{aligned}$$

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บรวบรวมข้อมูล การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) และเก็บข้อมูลด้วยการเลือกตัวอย่างการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เคยอบรมทางมาแล้ว หรือไม่เคยอบรม เก็บจนครบตามจำนวน 400 ชุด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close ended Question) จำนวน 6 ข้อ คือ

1. เพศ เป็นการวัดระดับข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ เป็นการวัดระดับข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
3. ตำแหน่งงาน เป็นการวัดระดับข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal scale)
4. รายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน) เป็นการวัดระดับข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
5. ระดับการศึกษา เป็นการวัดระดับข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
6. อายุการทำงาน เป็นการวัดระดับข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยพฤติกรรม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close ended Question) ประกอบด้วย จำนวน 6 ด้าน รวมทั้งหมด 6 ข้อ ดังนี้

1. ใคร (Who) ท่านเป็นพนักงานในตำแหน่งใด ในการเข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการขายประกันชีวิต เป็นการวัดระดับข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. ทำอะไร (What) จำนวนครั้งที่ท่านได้รับการเข้ารับการฝึกอบรม เฉลี่ยต่อเดือน เป็นการวัดระดับข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
3. ที่ไหน (Where) เหตุผลที่ท่านต้องการเข้ารับการฝึกอบรมการขายประกันชีวิต เป็นการวัดระดับข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal scale)
4. เมื่อไหร่ (When) จำนวนครั้งที่ท่านออกขายประกันชีวิต เฉลี่ยต่อเดือน เป็นการวัดระดับข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
5. ทำไม (Why) ทำไมท่านถึงตัดสินใจเข้ารับการฝึกอบรมการขายประกันชีวิต เป็นการวัดระดับข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal scale)
6. อย่างไร (How) วิธีการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการขายประกันชีวิต เป็นการวัดระดับข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal scale)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านหลักสูตร ประกอบด้วย 3 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ รวมจำนวน 15 ข้อ ดังนี้ โดยใช้คำถามปลายปิด (Close – Ended Response Question)

1. ด้านการสอนงาน

1.1 ธนาคารของท่านเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรมให้กับพนักงานโดยมีวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาให้ความรู้กับพนักงาน

1.2 ธนาคารของท่านมีวิธีการคัดเลือกพนักงานเพื่อเข้ารับการอบรม โดยคัดเลือกจากอายุการทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป

1.3 ธนาคารของท่านมีการใช้หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแบบเดิมอยู่

1.4 ธนาคารของท่านมีการปรับปรุงหลักสูตรให้เข้ากับตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคล

1.5 ธนาคารของท่านมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น แท็บเล็ตให้กับพนักงานทุกคนไว้ใช้ในการทำงานและการฝึกอบรม

2. ด้านการฝึกอบรมซ้ำ

2.1 ธนาคารของท่านมีห้องปฏิบัติการ ในการฝึกอบรมที่มีความทันสมัยและกว้างขวาง

2.2 ธนาคารของท่านมีความพร้อมในการเตรียมเอกสารประกอบการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม

2.3 ธนาคารของท่านมีความพร้อมในการเตรียมเนื้อหาการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้พนักงานสามารถดาวน์โหลดเก็บไว้ได้

2.4 ท่านตั้งใจว่าจะเข้ารับการฝึกอบรม มากกว่า 1 ครั้ง

2.5 ธนาคารของท่าน มีการเปลี่ยนวิธีการทำงานหรืออุปกรณ์การทำงานใหม่

3. ด้านการปฐมนิเทศ

3.1 ธนาคารของท่าน มุ่งหวังให้บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่รู้จักการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร

3.2 ธนาคารของท่าน มีวิสัยทัศน์ และพันธกิจเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านมีความเข้าใจที่ตรงกันและชัดเจน

3.3 ในการเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้งท่านรู้สึกมีความสุขสนุกสนานและผ่อนคลาย

3.4 ธนาคารของท่านมีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานเป็นรายบุคคลเพื่อให้กับ พนักงานที่มีศักยภาพสูง

3.5 ธนาคารของท่านมีการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานหลังการเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้ง

ลักษณะแบบสอบถามแบบ Likert Scale มีลักษณะการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความสำคัญดังนี้

คะแนน	ระดับความสำคัญ
5	ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด
4	ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก
3	ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง
2	ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย
1	ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผล คำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด/จำนวน}}{\text{ชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละขั้นมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย หมายถึง

- 4.21 – 5.00 มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด
- 3.41 – 4.20 มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก
- 2.61 – 3.40 มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง
- 1.81 – 2.60 มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย
- 1.00 – 1.80 มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ชีตความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำนวน 10 ข้อ ดังนี้

1. ท่านได้รับมอบหมายงานมากกว่าคนอื่นที่ทำในตำแหน่งเดียวกัน
2. ท่านมีความเต็มใจในการทำงานตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย
3. ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มกำลัง
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที
5. ท่านสามารถทำงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
6. ท่านไม่สามารถทำงานให้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้
7. ท่านไม่สามารถบริหารจัดการเวลาในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตให้กับ
8. ท่านไม่สามารถนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตได้
9. ท่านไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และความซื่อตรงได้
10. ท่านไม่สามารถวางแผนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ล่วงหน้าในการ

ผู้ซื้อได้

ลักษณะแบบสอบถามแบบ Likert Scale มีลักษณะการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความสำคัญดังนี้

คะแนน

ระดับความสำคัญ

- 5 มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด
- 4 มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาก
- 3 มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพปานกลาง
- 2 มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อย

1 มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล คำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2545: 129)

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = $\frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด/จำนวนชั้น}}$

$$= 5 - 1/5$$

$$= 0.80$$

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละชั้นมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย หมายถึง

4.21 – 5.00 มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด

3.41 – 4.20 มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาก

2.61 – 3.40 มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพปานกลาง

1.81 – 2.60 มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อย

1.00 – 1.80 มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย มีลักษณะข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open – Ended Response Question) เพื่อสอบถามความคิดเห็นข้อเสนอแนะของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครทุกธนาคาร

ตาราง 2 คำถามของแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปร	คำถามชี้วัด	ที่มาของตัวแปร
1. ปัจจัยพฤติกรรม	1. ท่านเป็นพนักงานในตำแหน่งใด ในการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการขายประกันชีวิต (ใคร Who) 2. จำนวนครั้งที่ท่านได้รับการเข้ารับการฝึกอบรม เฉลี่ยต่อเดือน (ทำอะไร What) 3. เหตุผลที่ท่านต้องการเข้ารับการฝึกอบรมการขายประกันชีวิต (ที่ไหน Where) 4. จำนวนครั้งที่ท่านออกขายประกันชีวิต เฉลี่ยต่อเดือน (เมื่อไหร่ When) 5. ทำไมท่านถึงตัดสินใจเข้ารับการฝึกอบรมการขายประกันชีวิต (ทำไม Why) 6. วิธีการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการขายประกันชีวิต (อย่างไร How)	(Han, S., Lee, K., Lee, D., & Lee, G. G., 2013)

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	คำถามชี้วัด	ที่มาของตัวแปร
2. ปัจจัยด้านหลักสูตร (ด้านการสอนงาน)	1. ธนาคารของท่านเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรมให้กับพนักงานโดยมีวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาให้ความรู้กับพนักงาน 2. ธนาคารของท่านมีวิธีการคัดเลือกพนักงานเพื่อเข้ารับกรอบรม โดยคัดเลือกจากอายุการทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป 3. ธนาคารของท่านมีการใช้หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแบบเดิมอยู่ 4. ธนาคารของท่านมีการปรับปรุงหลักสูตรให้เข้ากับตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคล 5. ธนาคารของท่านมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น แท็บเล็ตให้กับพนักงานทุกคนไว้ใช้ในการทำงานและการฝึกอบรม	(Walker and Miller, 2010; Johnson, 1976, McGehee & Thayer, 1961) ปานภาณุช มีสุข (2563)

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	คำถามชี้วัด	ที่มาของตัวแปร
3. ปัจจัยด้านหลักสูตร (ด้านการฝึกอบรมซ้ำ)	6. ธนาคารของท่านมีห้องปฏิบัติการ ในการฝึกอบรมที่มีความทันสมัยและกว้างขวาง 7. ธนาคารของท่านมีความพร้อมในการเตรียมเอกสารประกอบการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม 8. ธนาคารของท่านมีความพร้อมในการเตรียมเนื้อหาการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้พนักงานสามารถดาวน์โหลดเก็บไว้ได้ 9. ท่านตั้งใจว่าจะเข้ารับการฝึกอบรม มากกว่า 1 ครั้ง 10. ธนาคารของท่าน มีการเปลี่ยนวิธีการทำงานหรืออุปกรณ์การทำงานใหม่	(Walker and Miller, 2010; Johnson, 1976, McGehee & Thayer, 1961) ปานภาณุช มีสุข (2563)

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	คำถามชี้วัด	ที่มาของตัวแปร
4. ปัจจัยด้านหลักสูตร (ด้านการปฐมนิเทศ)	11. ธนาคารของท่าน มุ่งหวังให้บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รู้จักการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร 12. ธนาคารของท่าน มีวิสัยทัศน์ และพันธกิจเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านมีความเข้าใจที่ตรงกันและชัดเจน 13. ในการเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้งท่านรู้สึกมีความสนุกสนานและผ่อนคลาย 14. ธนาคารของท่านมีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานเป็นรายบุคคลเพื่อให้กับพนักงานที่มีศักยภาพสูง 15. ธนาคารของท่านมีการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานหลังการเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้ง	(Walker and Miller, 2010; Johnson, 1976, McGehee & Thayer, 1961) ปานภาณุช มีสุข (2563)

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	คำถามชี้วัด	ที่มาของตัวแปร
5. ชีตความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	1. ท่านได้รับมอบหมายงานมากกว่าคนอื่นที่ทำในตำแหน่งเดียวกัน 2. ท่านมีความเต็มใจในการทำงานตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย 3. ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มที่ กำลังความสามารถ 4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้งที่ 5. ท่านสามารถทำงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ 6. ท่านไม่สามารถทำงานให้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด 7. ท่านไม่สามารถบริหารจัดการเวลาในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตให้กับผู้ซื้อได้ 8. ท่านไม่สามารถนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตได้ 9. ท่านไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และความซื่อตรงได้ 10. ท่านไม่สามารถวางแผนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตล่วงหน้าในการทำงานได้	สำนักงาน คณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน (2560) ชานาณินัฐ สัจจขย พันธ์ และคณะ (2562)

3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียด เกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีรวมปัจจัยลักษณะบุคคล พฤติกรรม การฝึกอบรม จากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด และความตั้งใจเพิ่มขีดความสามารถ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีรวมปัจจัยลักษณะบุคคล พฤติกรรม การฝึกอบรม ส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยต่าง ๆ ที่ความตั้งใจเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไข

4. ทำการปรับปรุงแก้ไข และนำเสนอให้อาจารย์ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาอนุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลอง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability of the Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Alpha Cronbach Coefficient) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแต่ละส่วนโดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 0.80

6. ทำการปรับปรุงและนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาอนุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม

7. แจกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด

ตาราง 3 จำนวนข้อ การให้คะแนน และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	จำนวนข้อ	คะแนน	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
1. ปัจจัยด้านหลักสูตร			
ด้านการสอนงาน	5	1 ถึง 5	.952
ด้านการฝึกอบรมซ้ำ	5	1 ถึง 5	.949
ด้านการปฐมนิเทศ	5	1 ถึง 5	.948
ปัจจัยด้านหลักสูตรโดยรวม	15	1 ถึง 5	.949
2. ซีดความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์			
ซีดความสามารถในการนำเสนอ	5	1 ถึง 5	.939
ลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสม	5	1 ถึง 5	.857
ซีดความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์โดยรวม	10	1 ถึง 5	.898

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่ม

ตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3.5 การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

1. รวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. ลงรหัส (Coding) แล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วย โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ของแบบสอบถามและเพื่อทดสอบสมมติฐาน

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย” วิเคราะห์และอธิบายโดยใช้สถิติ ดังนี้

1 เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่อบรรยายเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยได้นำมาแจกแจงจำนวนและนำเสนอเป็นค่าร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปร ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561, น. 44-45)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

โดย P แทน ค่าสถิติร้อยละ
f แทน ความถี่ของข้อมูล
n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561, น. 48)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum_{i=1}^n X_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561, น. 49)

$$SD. = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n-1}}$$

เมื่อ SD. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
n แทน ขนาดตัวอย่าง
 X_i แทน ค่าของข้อมูลของหน่วยที่ i
 $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' alpha coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561, น. 34-35)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{Covariance}} / \overline{\text{Variance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{Covariance}} / \overline{\text{Variance}}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{\text{Covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{\text{Variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561, น. 108-110) ใช้ทดสอบสมมติฐานตอนที่ 1 ในด้านเพศ โดยมีสูตรดังนี้

กรณีที่มีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{Sp \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีขั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ $\bar{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

Sp แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_i^2 แทน ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i ; $i = 1, 2$

กรณีที่มีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีขั้นแห่งความเป็นอิสระ = V

$$V = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2

S_1^2 แทน ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1

n_2 แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 2

V แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561, น. 114) เพื่อทดสอบสมมติฐานตอนที่ 1 ในด้าน ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์การเดินทาง และระยะเวลาการเดินทาง

ใช้ค่า F – test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561, น. 115) มีสูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_{Between}}{MS_{Within}}$$

เมื่อ F = ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

$MS_{Between}$ = ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

(Mean Square Between Groups)

MS_{Within} = ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

(Mean Square Within Groups)

ถ้าพบความแปรปรวนไม่เท่ากัน จะทำการทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-

Forsythe

$$B = \frac{MSB}{MSW}$$

โดยค่า $MSW = \sum_{i=1}^k \left(\frac{1}{N} - n_i \right) S_i^2$

เมื่อ B = ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

MSB = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

(Mean Square Between Groups)

MSW = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-Forsythe

k = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

S_i^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's least significant difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561, น. 333)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i = n_j$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร กลุ่มที่ i

และ j

$t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับ

ความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = $n - k$

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($MS_{(w)}$)

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561, น. 314) มีสูตรดังนี้

$$B = \frac{MS_b}{MS_w}$$

$$\text{โดยที่ } MS_w = \sum_{i=1}^k \sum \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S_1^2$$

เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)

MS_w แทน ความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่ม (Mean square within groups) สำหรับ Brown-Forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

n_j แทน จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ j

N แทน ขนาดของประชากร

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561, น. 333) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_j} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution

$MS_{(w)}$ แทน ประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups) สำหรับ Brown-Forsythe

$\bar{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{X}_j$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

3.3 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์การเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา คือปัจจัยด้านหลักสูตรที่มีผลต่อ

การเพิ่มขีดความสามารถให้กับพนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis - MRA) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) จำนวนหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานโดยเมื่อทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็จะสามารถทำอีกตัวแปรหนึ่งได้ โดยสามารถเขียนให้อยู่ในสมการเชิงเส้นรูปแบบคะแนนดิบ ได้ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2561, น. 173)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

เมื่อ Y คือตัวแปรตาม

e คือความคลาดเคลื่อนอย่างสุ่ม

β_0 คือส่วนตัดแกน Y เมื่อ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$

$\beta_1, \dots, \beta_k$ คือสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression

Coefficient)

$X_1, \dots, X_k$ คือตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k

ตาราง 4: การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

แหล่งแปรปรวน	องศาอิสระ df	ผลบวกกำลังสอง SS	ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย MS = SS / df	F
ตัวแปรอิสระทั้ง k ตัว	k	SS Regression	MS Regression	$\frac{MS Regression}{MS Residual}$
ค่าคลาดเคลื่อน	n - k - 1	SS Residual	MS Residual	
ผลรวม	n - 1	SS Total		

ที่มา: (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2561)

เมื่อ k คือ จำนวนตัวแปรอิสระ
n คือ จำนวนตัวอย่าง

SS Total (Sum Square of Total) คือ ค่าความแปรปรวนทั้งหมดของ $Y = \sum_{i=1}^n (Y_i - \bar{Y})^2$

SS Residual (Sum Square of Error / Sum Square of Residual) คือ ค่าความแปรปรวนของ Y เนื่องจากอิทธิพลอื่นๆ $Y = \sum_{i=1}^n (Y_i - \hat{Y})^2$

MS Regression (Mean Square of Regression) คือ ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนของ Y เนื่องจาก อิทธิพลของ $X_{0,...,k}$

MS Residual (Mean Square of Error / Mean Square of Residual) คือ ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนของ Y เนื่องจากอิทธิพลอื่น

F คือ ค่าสถิติทดสอบที่พิจารณามีการแจกแจงแบบ F (F-distribution) จากการปฏิเสธ

H_0 เมื่อค่า F ที่คำนวณได้ค่ามากกว่า $F_{1-\alpha, k-1}$

3.4 สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (กัลยา วาณิชย บัญชา. 2544: 311-312) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกันใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2 มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2 \quad n \sum y^2 - (\sum y)^2}$$

r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนน x
$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนน y
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y
n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2546, น. 350-351) คือ

1. ค่า r เป็นลบแสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ ในทิศทางตรงกันข้ามคือถ้า x เพิ่มขึ้น y จะลด ถ้า x ลด y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวกแสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันคือถ้า x เพิ่มขึ้น จะ เพิ่มขึ้นถ้า x ลด y จะลดด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ กันน้อย

เกณฑ์การอ่านค่าความหมายสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีดังนี้

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.01 – 0.20	ต่ำ
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ
0.41 – 0.60	ปานกลาง
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง
0.81 – 1.00	สูง

ตาราง 5 : ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ จำแนกตามปัจจัยด้านพฤติกรรม

ตัวแปร	ตำแหน่งการ ขายประกัน	ความถี่ใน การอบรม	เหตุผลที่ ต้องอบรม	ความถี่ที่ขาย ประกัน	การตัดสินใจ ฝึกอบรม	วิธีการเข้า ฝึกอบรม
ความสามารถและลดช่องว่าง	.154	.090	0.83	0.77	-.092	-0.69
ตำแหน่งการขายประกัน		-.193	.032	.045	-.045	.000
ความถี่ในการอบรม			.375	.720	-.041	.290
เหตุผลที่ต้องอบรม				.508	-.050	-.011
ความถี่ที่ขายประกัน					-.005	.335
การตัดสินใจฝึกอบรม						-.031

ตาราง 6 : ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ จำแนกตามปัจจัยด้านหลักสูตร

ตัวแปร	การสอนงาน	การฝึกอบรมซ้ำ	การปฐมนิเทศ
ความสามารถและลดช่องว่าง	.367	.571	.616
การสอนงาน		.630	.591
การฝึกอบรมซ้ำ			.741

จากข้อมูลตาราง 17 และ 18 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระความถี่ในการอบรม กับ ความถี่ที่ขายประกัน (.720) การสอนงานกับการฝึกอบรมซ้ำ (.630) และ การฝึกอบรมซ้ำกับ ปฐมนิเทศ (.741) มีค่าความสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง จึงการตรวจสอบเพิ่มเติมโดยใช้ สถิติทดสอบ Multicollinearity ด้วยค่า Tolerance และ VIF (Variance Inflation Factor)

Correlation เราใช้การทดสอบ Correlation ระหว่างตัวแปรอิสระเหล่านั้น เพื่อดูว่ามีความสัมพันธ์กันเองมาก น้อยเพียงใด โดยมักยึดค่าที่สูงกว่า 0.90 ขึ้นไป

Tolerance เป็นค่าการทดสอบว่าอำนาจการพยากรณ์มาจากตัวแปรอิสระตัวอื่นหรือไม่ โดยหากมีค่าต่ำกว่า 0.1 ถือว่าไม่ดี ถือว่ามีความสัมพันธ์กันเองได้ ดังนั้น ค่าที่เหมาะสมคือควรมีค่ามากกว่า 0.1 ขึ้นไป

VIF คือค่าความแปรปรวนของตัวแปรที่ผันไปตาม Tolerance ก็คือ 1หารด้วยTolerance ดังนั้น ค่า VIF จึงควรมีค่าน้อยๆ และไม่ควรถูกเข้าใกล้ 10 (สุวิมล ติรกานันท์, 2555, น. 73)

ตาราง 7 : การใช้สถิติทดสอบ Multicollinearity จำแนกตามปัจจัยด้านพฤติกรรม

ตัวแปร	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ตำแหน่งการขายประกัน	.888	1.126
ความถี่ในการอบรม	.425	2.353
เหตุผลที่ต้องอบรม	.702	1.425
ความถี่ที่ขายประกัน	.363	2.752
การตัดสินใจฝึกอบรม	.988	1.012
วิธีการเข้าฝึกอบรม	.836	1.196

ตาราง 8 : การใช้สถิติทดสอบ Multicollinearity จำแนกตามปัจจัยด้านหลักสูตร

ตัวแปร	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
การสอนงาน	.569	1.757
การฝึกอบรมซ้ำ	.394	2.536
การปฐมนิเทศ	.425	2.354

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย” โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านพฤติกรรมในการฝึกอบรม ที่แตกต่างกันทำให้มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย 3) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านหลักสูตรในการฝึกอบรม ที่สัมพันธ์กันทำให้มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนธุรกิจในกลุ่มตัวอย่าง
Min	แทน ค่าต่ำสุด (Minimum)
Max	แทน ค่าสูงสุด (Maximum)
$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution
SS	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
R^2_{adj}	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ชี้วัดความสามารถให้พนักงานของสถิติการวิเคราะห์
ความถดถอยพหุคูณ	
LSD	แทน Least Significant Difference

H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
Sig	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยพฤติกรรม

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านหลักสูตร

ส่วนที่ 4 ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกัน

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 ชุด จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา มีการนำเสนอในรูปแบบของจำนวน และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 9 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

(n=420)

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	284	67.6
หญิง	136	32.4
2. อายุ		
20-25 ปี	56	13.3
25-30 ปี	287	68.3
30-40 ปี	42	10.0
ตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป	35	8.4

ตาราง 9 (ต่อ)

(n=420)

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
3. ตำแหน่งงาน		
ผู้จัดการสาขา	27	6.4
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	30	7.1
เจ้าหน้าที่เทคนิค	123	29.4
เจ้าหน้าที่ธุรกิจ	108	25.7
เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อ	132	31.4
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	36	8.6
15,000 – 20,000 บาท	215	51.2
20,000 – 25,000 บาท	114	27.1
25,000 – 30,000 บาท	39	9.3
30,000 บาท ขึ้นไป	16	3.8
5. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	12	2.9
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	72	17.1
ปริญญาตรี	293	69.8
สูงกว่าปริญญาตรี	43	10.2
6. อายุการทำงาน		
1-2 ปี	104	24.8
2-4 ปี	212	50.5
4-6 ปี	84	20.0
6 ปีขึ้นไป	20	4.7

จากตารางที่ 9 พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ที่เป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 420 ตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และอายุการทำงานได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีจำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 และเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมา 20-25 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และ 30-40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมา เจ้าหน้าที่ธนกิจ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และเจ้าหน้าที่ธุรกิจ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และผู้จัดการสาขา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมา รายได้ต่อเดือน 20,000 – 25,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 รายได้ต่อเดือน 25,000 – 30,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และรายได้ต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 รองลงมา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

อายุการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุการทำงาน 2-4 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาอายุการทำงาน 1-2 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 อายุการทำงาน 4-6 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และอายุการทำงาน 6 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

ส่วนที่ 2 ปัจจัยพฤติกรรม

การวิเคราะห์ปัจจัยพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 ชุด จำแนกตามตำแหน่งการขายประกัน ความถี่ในการอบรม เหตุผลที่ต้องอบรม ความถี่ที่ขายประกัน การ

ตัดสินใจฝึกอบรม และวิธีการเข้าฝึกอบรม มีการนำเสนอในรูปแบบของจำนวน และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 10 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามปัจจัยพฤติกรรม

(n=420)

ปัจจัยพฤติกรรม	จำนวน	ร้อยละ
1. ตำแหน่งการขายประกัน		
ผู้จัดการสาขา	27	6.5
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	29	6.9
เจ้าหน้าที่ธนกิจ	143	34.0
เจ้าหน้าที่ธุรกิจ	89	21.2
เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อ	132	31.4
2. ความถี่ในการอบรม		
1-2 ครั้ง/เดือน	145	34.5
2-4 ครั้ง/เดือน	161	38.3
4-6 ครั้ง/เดือน	86	20.5
6 ครั้งขึ้นไป/เดือน	28	6.7
3. เหตุผลที่ต้องอบรม		
การเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขาย	136	32.4
ความต้องการเข้าสังคมในกลุ่มทำงานในลักษณะเดียวกัน	116	27.6
ต้องการเพิ่มขีดความสามารถ	148	35.2
นำไปปรับเป็นกลยุทธ์ในการขายเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน	20	4.8

ตาราง 10 (ต่อ)

(n=420)

ปัจจัยพฤติกรรม	จำนวน	ร้อยละ
4. ความถี่ที่ขายประกัน		
1-2 ครั้ง/เดือน	119	28.3
2-4 ครั้ง/เดือน	211	50.2
4-6 ครั้ง/เดือน	58	13.8
6 ครั้งขึ้นไป/เดือน	32	7.7
5. การตัดสินใจฝึกอบรม		
ทักษะ ความรู้ และความสามารถของวิทยากร	88	21.0
ต้องการเพิ่มเติมความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์และกระบวนการขาย	217	51.7
ได้รับมอบหมายจากองค์กร/หน่วยงาน	115	27.3
6. วิธีการเข้าฝึกอบรม		
ทางองค์กรเป็นคนจัดขึ้น	180	42.9
หาข้อมูลในการเข้าฝึกอบรมเอง	208	49.5
มีเพื่อนชักชวนให้เข้ารับการฝึกอบรม	32	7.6

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่เป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 420 ตัวอย่าง จำแนกตาม ตำแหน่งการขายประกัน ความถี่ในการอบรม เหตุผลที่ต้องอบรม ความถี่ที่ขายประกัน การตัดสินใจฝึกอบรม และวิธีการเข้าฝึกอบรม โดยจำแนกได้ดังนี้

ตำแหน่งการขายประกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งการขายประกันเป็นเจ้าของที่ธุรกิจโดยมีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมามีตำแหน่งการขายประกันที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 มีตำแหน่งการขายประกันเป็นเจ้าของที่ธุรกิจ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ตำแหน่งการขายประกันเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 และตำแหน่งการขายประกันเป็นผู้จัดการสาขา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

ความถี่ในการอบรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการอบรม 2-4 ครั้ง/เดือน โดยมีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมา มีความถี่ในการอบรม 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 มีความถี่ในการอบรม 4-6 ครั้ง/เดือน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และมีความถี่ในการอบรม 6 ครั้งขึ้นไป/เดือน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

เหตุผลที่ต้องอบรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ต้องอบรมเพราะต้องการเพิ่มขีดความสามารถ โดยมีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมา มีเหตุผลที่ต้องอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 มีเหตุผลที่ต้องอบรมโดยการต้องการเข้าสังคมในกลุ่มทำงานในลักษณะเดียวกัน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 และเหตุผลที่ต้องอบรมเพื่อนำไปปรับเป็นกลยุทธ์ในการขายเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

ความถี่ที่ขายประกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ที่ขายประกัน 2-4 ครั้ง/เดือน โดยมีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมา ความถี่ที่ขายประกัน 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 มีความถี่ที่ขายประกัน 4-6 ครั้ง/เดือน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และมีความถี่ที่ขายประกัน 6 ครั้งขึ้นไป/เดือน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

การตัดสินใจฝึกอบรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการตัดสินใจฝึกอบรมเพราะต้องการเพิ่มเติมความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์และกระบวนการขาย จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมา มีการตัดสินใจฝึกอบรมได้รับมอบหมายจากองค์กร/หน่วยงาน จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และมีการตัดสินใจฝึกอบรมทางทักษะความรู้ และความสามารถของวิทยากร จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

วิธีการเข้าฝึกอบรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวิธีการเข้าฝึกอบรมคือ หาข้อมูลในการเข้าฝึกอบรมเอง โดยมีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา มีวิธีการเข้าฝึกอบรม ทางองค์กรเป็นคนจัดขึ้น จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 และมีเพื่อนชักชวนให้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านหลักสูตร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักสูตร ประกอบด้วย ด้านการสอนงาน ด้านการฝึกอบรมซ้ำ และด้านการปฐมนิเทศ โดยนำเสนอในรูปของคะแนนค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมปัจจัยด้านหลักสูตร

(n=420)

ภาพรวมปัจจัยด้านหลักสูตร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการสอนงาน	4.37	0.60	มากที่สุด
ด้านการฝึกอบรมซ้ำ	4.50	0.58	มากที่สุด
ด้านการปฐมนิเทศ	4.53	0.58	มากที่สุด
รวม	4.47	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยภาพรวมด้านหลักสูตร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านจะเห็นว่า ด้านการปฐมนิเทศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมา ด้านการฝึกอบรมซ้ำ และด้านการสอนงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53, 4.37 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักสูตร ด้านการสอนงาน

(n=420)

ด้านการสอนงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ธนาคารเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรมให้กับพนักงาน โดยมีวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาให้ความรู้กับพนักงาน	3.84	0.66	มาก
2. ธนาคารมีวิธีการคัดเลือกพนักงานเพื่อเข้ารับการอบรม โดยคัดเลือกจากอายุการทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป	4.45	0.60	มากที่สุด
3. ธนาคารมีการใช้หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแบบเดิมอยู่	4.60	0.60	มากที่สุด
4. ธนาคารมีการปรับปรุงหลักสูตรให้เข้ากับตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคล	4.69	0.55	มากที่สุด
5. ธนาคารมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น แท็บเล็ตให้กับพนักงานทุกคนไว้ใช้ในการทำงานและการฝึกอบรม	4.28	0.58	มากที่สุด
รวม	4.37	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านหลักสูตร ด้านการสอนงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ธนาคารมีการปรับปรุงหลักสูตรให้เข้ากับตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 รองลงมา ธนาคารมีการใช้หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแบบเดิมอยู่ ธนาคารมีวิธีการคัดเลือกพนักงานเพื่อเข้ารับการอบรม โดยคัดเลือกจากอายุการทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป และธนาคารมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น แท็บเล็ตให้กับพนักงานทุกคนไว้ใช้ในการทำงานและการฝึกอบรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60, 4.45, 4.28 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในเรื่อง ธนาคารเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรมให้กับพนักงานโดยมีวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาให้ความรู้กับพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักสูตร ด้านการฝึกอบรมซ้ำ

(n=420)

ด้านการฝึกอบรมซ้ำ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
6. ธนาคารมีห้องปฏิบัติการ ในการฝึกอบรมที่มีความทันสมัย และกว้างขวาง	4.48	0.63	มากที่สุด
7. ธนาคารมีความพร้อมในการเตรียมเอกสารประกอบการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม	4.56	0.56	มากที่สุด
8. ธนาคารมีความพร้อมในการเตรียมเนื้อหาการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้พนักงานสามารถดาวน์โหลดเก็บไว้ได้	4.49	0.57	มากที่สุด
9. ตั้งใจว่าจะเข้ารับการฝึกอบรม มากกว่า 1 ครั้ง	4.49	0.55	มากที่สุด
10. ธนาคารมีการเปลี่ยนวิธีการทำงานหรืออุปกรณ์การทำงานใหม่	4.48	0.60	มากที่สุด
รวม	4.50	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านหลักสูตร ด้านการฝึกอบรมซ้ำ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ธนาคารมีความพร้อมในการเตรียมเอกสารประกอบการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมา ธนาคารมีความพร้อมในการเตรียมเนื้อหาการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้พนักงานสามารถดาวน์โหลดเก็บไว้ได้ ตั้งใจว่าจะเข้ารับการฝึกอบรม มากกว่า 1 ครั้ง ธนาคารมีห้องปฏิบัติการ ในการฝึกอบรมที่มีความทันสมัยและกว้างขวาง ธนาคารมีการเปลี่ยนวิธีการทำงานหรืออุปกรณ์การทำงานใหม่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49, 4.48, 4.48 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักสูตร ด้านการปฐมนิเทศ

(n=420)

ด้านการปฐมนิเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
11. ธนาคารมุ่งหวังให้บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่รู้จักการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร	4.42	0.63	มากที่สุด
12. ธนาคารมีวิสัยทัศน์ และพันธกิจเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านมีความเข้าใจที่ตรงกันและชัดเจน	4.54	0.56	มากที่สุด
13. ในการเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้งรู้สึกมีความสุข สนุกสนาน และผ่อนคลาย	4.47	0.56	มากที่สุด
14. ธนาคารมีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานเป็นรายบุคคลเพื่อให้กับพนักงานที่มีศักยภาพสูง	4.58	0.57	มากที่สุด
15. ธนาคารมีการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานหลังการเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้ง	4.65	0.58	มากที่สุด
รวม	4.53	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านหลักสูตร ด้านการปฐมนิเทศ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ธนาคารมีการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานหลังการเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้ง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมา ธนาคารมีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานเป็นรายบุคคลเพื่อให้กับพนักงานที่มีศักยภาพสูง ธนาคารมีวิสัยทัศน์ และพันธกิจเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านมีความเข้าใจที่ตรงกันและชัดเจน ในการเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้งรู้สึกมีความสุข สนุกสนานและผ่อนคลาย และธนาคารมุ่งหวังให้บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่รู้จักการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58, 4.54, 4.47, 4.42 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และ ลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถในการนำเสนอ
ผลิตภัณฑ์

(n=420)

ขีดความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ได้รับมอบหมายงานมากกว่าคนอื่นที่ทำในตำแหน่งเดียวกัน	3.94	0.67	มาก
2. มีความเต็มใจในการทำงานตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	4.58	0.61	มากที่สุด
3. มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ	4.61	0.60	มากที่สุด
4. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที	4.55	0.60	มากที่สุด
5. สามารถทำงานประสพผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้	4.29	0.61	มากที่สุด
รวม	4.40	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ขีดความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 รองลงมา มีความเต็มใจในการทำงานตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที สามารถทำงานประสพผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58, 4.55, 4.29 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในเรื่องได้รับมอบหมายงานมากกว่าคนอื่นที่ทำในตำแหน่งเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

(n=420)

การลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
6. ไม่สามารถทำงานให้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้	4.35	0.62	มากที่สุด
7. ไม่สามารถบริหารจัดการเวลาในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ประกันชีวิตให้กับผู้ซื้อได้	4.43	0.64	มากที่สุด
8. ไม่สามารถนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตได้	4.60	0.57	มากที่สุด
9. ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และความซื่อตรง ได้	4.44	0.58	มากที่สุด
10. ไม่สามารถวางแผนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ล่วงหน้าในการทำงานได้	4.56	0.57	มากที่สุด
รวม	4.48	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ไม่สามารถนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมา ไม่สามารถวางแผนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ล่วงหน้าในการทำงานได้ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และความซื่อตรงได้ ไม่สามารถบริหารจัดการเวลาในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตให้กับผู้ซื้อได้ และไม่สามารถทำงานให้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56, 4.44, 4.43, 4.35 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีด

ความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

**1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงาน
ธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่
เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน**

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน

โดยการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่ามากกว่า 0.05

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวน ของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามเพศ

(n=420)

ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
เพศ	5.78*	.017

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 พบว่า ผลทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่ามากกว่า .05 โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่ามีค่า Sig ด้านเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ .017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่าขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ทั้งสองกลุ่มนี้มีความแปรปรวนไม่เท่ากัน จึงใช้ t-test กรณี Equal variances not assumed ดังตารางที่ 18

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามเพศ

(n=420)

ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคาร ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่ เหมาะสมต่อการขาย		t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
เพศ	ชาย	4.40	0.42	-2.210*	398	.028
	หญิง	4.50	0.31			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 พบว่าผลการเปรียบเทียบขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่า T-Test (Independent t-test) พบว่า เพศหญิง มีขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ได้มากกว่าเพศชาย มีค่า Sig เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน

H_1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่าง

กัน
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยจะทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Leven's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามอายุ

(n=420)				
ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการ นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของ สมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
อายุ	.072	3	416	.975

จากตารางที่ 19 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่ม อายุพนักงานธนาคารพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .975 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจึงใช้สถิติ F-test ในตาราง ANOVA ในการทดสอบดังตารางที่ 20

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามอายุ

(n=420)

ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการ นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของ สมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย		ANOVA			
	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.646	3	.215	1.412	.239
ภายในกลุ่ม	63.447	416	.153		
รวม	64.093	419			

จากตารางที่ 20 พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .305 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน

H_1 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยจะทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Leven's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

H1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามตำแหน่งงาน

(n=420)

ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการ นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของ สมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ตำแหน่งงาน	8.510**	4	415	.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 21 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่ม ตำแหน่งงาน พนักงานธนาคารพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 36

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามตำแหน่งงาน

(n=420)

ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Statistic	df1	df2	Sig.
ตำแหน่งงาน	Brown-Forsythe	1.725	4	131.332
				.148

จากตารางที่ 22 พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .148 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน

H_1 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยจะทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Leven's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

H1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n=420)

ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการ นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของ สมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
รายได้ต่อเดือน	7.832**	4	415	.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 23 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่ม รายได้ต่อเดือน พนักงานธนาคารพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือนไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 24

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n=420)

ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Statistic	df1	df2	Sig.	
รายได้ต่อเดือน	Brown-Forsythe	.383	4	56.506	.820

จากตารางที่ 24 พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .820 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยจะทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Leven's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=420)

ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการ นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของ สมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ระดับการศึกษา	23.782**	3	416	.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 25 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่ม ระดับการศึกษา พนักงานธนาคารพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 26

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=420)

ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย		Statistic	df1	df2	Sig.
ระดับการศึกษา	Brown-Forsythe	1.389	3	21.252	.273

จากตารางที่ 26 พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .273 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.6 พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยจะทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Leven's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 27 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามอายุการทำงาน

(n=420)

ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการ นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของ สมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
อายุการทำงาน	10.020**	3	416	.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 27 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่ม อายุการทำงาน พนักงานธนาคารพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุการทำงานไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 28

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำแนกตามอายุการทำงาน

(n=420)

ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Statistic	df1	df2	Sig.	
อายุการทำงาน	Brown-Forsythe	1.822	3	59.060	.153

จากตารางที่ 28 พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .153 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค All Enter โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ด้านพฤติกรรม โดยใช้ Multiple Regression Analysis

(n=420)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	3.684	6	.614	4.198**	.000
Residual	60.409	413	.146		
Total	64.093	419			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 29 พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรม และขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย มีค่า Sig เท่ากับ .000 นั่นคือมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถสร้างสมการเส้นตรงได้ จึงทำการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณได้ดังตารางที่ 30

ตาราง 30 แสดงผลวิเคราะห์ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ด้านพฤติกรรมโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	VIF
	Coefficients		Coefficients			
	B	SE	β			
ค่าคงที่ (constant)	4.281	.114	-	37.668	.000	-
ตำแหน่งการขายประกัน(X_1)	.060	.017	.182	3.590**	.000	1.126
ความถี่ในการอบรม(X_2)	.070	.032	.162	2.207*	.028	2.353
เหตุผลที่ต้องอบรม(X_3)	.010	.024	.023	.408	.683	1.425
ความถี่ที่ขายประกัน(X_4)	-.011	.036	-.023	-.296	.767	2.752
การตัดสินใจฝึกอบรม(X_5)	-.045	.027	-.079	-1.645	.101	1.012
วิธีการเข้าฝึกอบรม(X_6)	-.070	.033	-.110	-2.108*	.036	1.196
R = 0.240		Adjust R ² = 0.044		R ² = 0.057		
F = 4.198		SE = 0.38245		Sig. = .000		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 30 พบว่า ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ด้านพฤติกรรม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .240 และสามารถรวมพยากรณ์พฤติกรรมของพนักงาน ได้ร้อยละ 5.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในพยากรณ์เท่ากับ +/-0.38245

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า มีเพียงปัจจัยพฤติกรรมด้านเหตุผลที่ต้องอบรม ด้านความถี่ที่ขายประกัน และด้านการตัดสินใจฝึกอบรม ที่ไม่สามารถพยากรณ์ ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ได้ (Sig = .683 .767 และ .101)

สำหรับปัจจัยพฤติกรรมด้านตำแหน่งการขายประกัน ด้านความถี่ในการอบรม และด้านวิธีการเข้าฝึกอบรม สามารถพยากรณ์ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนข้างต้น สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์มาเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$Y = 4.281 + .060 X_1 + .070 X_2 - .070 X_3$$

(37.668) (3.590) (2.207) (-2.108)

$R^2 = 0.057$ $SE = 0.38245$ $F = 4.198$ $Sig. = .000$

กำหนดให้ $Y =$ ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

สรุป ถ้าพนักงานใส่ใจในพฤติกรรมด้านตำแหน่งการขายประกัน ด้านความถี่ในการอบรม และด้านวิธีการเข้าฝึกอบรม จะส่งผลให้พนักงานธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย 4.281 ครั้ง แต่ถ้าพนักงานเพิ่มพฤติกรรมด้านตำแหน่งการขายประกัน ด้านความถี่ในการอบรม 1 ระดับ อาจส่งผลให้พนักงานธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายเพิ่มขึ้น 0.13 ครั้ง (.060 + .070) แต่ถ้าพนักงานลดพฤติกรรมด้านวิธีการเข้าฝึกอบรม จะส่งผลให้พนักงานธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายลดลง 0.070 ครั้ง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยด้านหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค All Enter โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ด้านหลักสูตร โดยใช้ Multiple Regression Analysis

(n=420)					
แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	26.380	3	8.793	96.999**	.000
Residual	37.713	416	.091		
Total	64.093	419			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 31 พบว่า ปัจจัยด้านหลักสูตร และขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย มีค่า Sig = .000 นั่นคือมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถสร้างสมการเส้นตรงได้ จึงทำการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณได้ดังตารางที่ 32

ตาราง 32 แสดงผลวิเคราะห์ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ด้านหลักสูตรโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

(n=420)

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	VIF
	Coefficients		Coefficients			
	B	SE	β			
ค่าคงที่ (constant)	1.193	.197	-	6.046	.000	-
ด้านการสอนงาน(X_1)	-.073	.045	-.080	-1.611	.108	1.757
ด้านการฝึกอบรมซ้ำ(X_2)	.309	.064	.288	4.810**	.000	2.536
ด้านการปฐมนิเทศ(X_3)	.479	.062	.449	7.789**	.000	2.354
R = 0.642		Adjust R ² = 0.407		R ² = 0.412		
F = 96.999		SE = 0.30109		Sig. = .000		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 32 พบว่า ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ด้านหลักสูตร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .642 และสามารถรวมพยากรณ์หลักสูตรของพนักงาน ได้ร้อยละ 41.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในพยากรณ์เท่ากับ +/-0.30109

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า มีเพียงปัจจัยหลักสูตรด้านการสอนงาน ที่ไม่สามารถพยากรณ์ ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ได้ (Sig = .108)

สำหรับปัจจัยหลักสูตรด้านการฝึกอบรมซ้ำ และด้านการปฐมนิเทศ สามารถพยากรณ์ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนข้างต้น สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์มาเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$Y = 1.193 + .309 X_{2 \text{ (การฝึกอบรมซ้ำ)}} + .479 X_{3 \text{ (การปฐมนิเทศ)}}$$

(6.048) (4.810) (7.789)

$$R^2 = 0.412 \quad SE = 0.30109 \quad F = 96.999 \quad \text{Sig.} = .000$$

กำหนดให้ $Y =$ ชีตความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

สรุป ถ้าพนักงานใส่ใจในหลักสูตรด้านการฝึกอบรมซ้ำ และและด้านการปฐมนิเทศ จะส่งผลให้พนักงานธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย 1.193 ครั้ง แต่ถ้าพนักงานเพิ่มหลักสูตรด้านการฝึกอบรมซ้ำ และด้านการปฐมนิเทศ 1 ระดับ อาจส่งผลให้พนักงานธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายเพิ่มขึ้น 0.788 ครั้ง (.309 + .479)

ตาราง 33 สรุปผลสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย		
1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน	Independent Sample t-test	ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน	One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.3 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน	One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.4 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน	One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน	One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.6 พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน	One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 33 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย		
2.1 ปัจจัยพฤติกรรมด้านตำแหน่งการขายประกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Multiple Regression Analysis	ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้
2.2 ปัจจัยพฤติกรรมด้านความถี่ในการอบรม มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Multiple Regression Analysis	ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้
2.3 ปัจจัยพฤติกรรมด้านเหตุผลที่ต้องอบรม มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Multiple Regression Analysis	ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
2.4 ปัจจัยพฤติกรรมด้านความถี่ที่ขายประกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Multiple Regression Analysis	ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
2.5 ปัจจัยพฤติกรรมด้านการตัดสินใจฝึกอบรม มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Multiple Regression Analysis	ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
2.6 ปัจจัยพฤติกรรมด้านวิธีการเข้าฝึกอบรม มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Multiple Regression Analysis	ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 33 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย		
3.1 ปัจจัยหลักสูตรด้านการสอนงาน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Multiple Regression Analysis	ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
3.2 ปัจจัยหลักสูตรด้านการฝึกอบรมซ้ำ มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Multiple Regression Analysis	ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้
3.3 ปัจจัยหลักสูตรด้านการปฐมนิเทศ มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	Multiple Regression Analysis	ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย” มีผลการสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สังเขปการวิจัย

ความมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านพฤติกรรมในการฝึกอบรม ที่แตกต่างกันทำให้มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านหลักสูตรในการฝึกอบรม มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อเสริมสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ในธุรกิจการฝึกอบรมและการพัฒนาประสิทธิภาพ
2. เพื่อนำผลการศึกษาด้านพฤติกรรมในการฝึกอบรม มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตรอบรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ด้านหลักสูตรในการฝึกอบรมนำไปเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจได้ศึกษาค้นคว้าต่อในเรื่องของการเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขาย ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับการฝึกอบรม

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

3. ปัจจัยด้านหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สูตรของ Cochran (Cochran, 1977 อ้างอิงใน เจริญจิตต์ ผจญวิยาทร, 2559) แบบไม่ทราบจำนวนประชากร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 400 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บรวบรวมข้อมูล การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) และเก็บข้อมูลด้วยการเลือกตัวอย่างการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เคยอบรมทางมาแล้ว หรือไม่เคยอบรม มากกว่า 400 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close ended Question) จำนวน 6 ข้อ คือ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน) ระดับการศึกษา อายุการทำงาน เป็นการวัดระดับข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยพฤติกรรม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close ended Question) ประกอบด้วย จำนวน 6 ด้าน รวมทั้งหมด 6 ข้อ คือ ท่านเป็นพนักงานในตำแหน่งใด ในการเข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการขายประกันชีวิต จำนวนครั้งที่ท่านได้รับการเข้ารับการฝึกอบรม เฉลี่ยต่อเดือน เหตุผลที่ท่านต้องการเข้ารับการฝึกอบรมการขายประกันชีวิต จำนวนครั้งที่ท่านออกขายประกันชีวิต เฉลี่ยต่อเดือน ทำไมท่านถึงตัดสินใจเข้ารับการฝึกอบรมการขายประกันชีวิต วิธีการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการขายประกันชีวิต เป็นการวัดระดับข้อมูลนามบัญญัติ (Norminal scale)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านหลักสูตร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการสอนงาน ด้านการฝึกอบรมซ้ำ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านละ 5 ข้อ รวมจำนวน 15 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามแบบ Likert Scale มีลักษณะการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความสำคัญดังนี้

คะแนน	ระดับความสำคัญ
5	ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด
4	ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก
3	ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง
2	ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย
1	ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผล คำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด/จำนวนชั้น}}{5-1/5} \end{aligned}$$

$$= 0.80$$

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละชั้นมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
4.21 – 5.00	มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ชีตความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย จำนวน 10 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามแบบ Likert Scale มีลักษณะการวัดข้อมูลประเภทอันดับ (Interval Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความสำคัญดังนี้

คะแนน	ระดับความสำคัญ
5	มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด
4	มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาก
3	มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพปานกลาง
2	มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อย
1	มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล คำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันดับมาตราคำนวณดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550)

$$\text{ความกว้างของอันดับมาตราคำนวณ} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด/จำนวนชั้น}}$$

$$= 5 - 1/5$$

$$= 0.80$$

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละชั้นมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
4.21 – 5.00	มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาก

2.61 – 3.40	มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพปานกลาง
1.81 – 2.60	มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อย
1.00 – 1.80	มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย มีลักษณะข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open – Ended Response Question) เพื่อสอบถามความคิดเห็นข้อเสนอแนะของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครทุกธนาคาร

การสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียด เกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีรวมปัจจัยลักษณะบุคคล พฤติกรรม การฝึกอบรม จากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด และความตั้งใจเพิ่มขีดความสามารถ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีรวมปัจจัย ลักษณะบุคคล พฤติกรรม การฝึกอบรม ส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยต่าง ๆ ที่ความตั้งใจเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไข
4. ทำการปรับปรุงแก้ไข และนำเสนอให้อาจารย์ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษานุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลอง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability of the Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Alpha Cronbach Coefficient) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแต่ละส่วนโดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 0.80

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย” วิเคราะห์และอธิบายโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่อบรรยายเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยได้นำมาแจกแจงจำนวนและนำเสนอเป็นค่าร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปร ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

2.1 การวิเคราะห์ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561, น. 108-110) ใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 ในด้านเพศ

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561, น. 114) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1.2-1.6 ในด้าน ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์การเดินทาง และระยะเวลาการเดินทาง

2.3 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis - MRA) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) จำนวนหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานโดยเมื่อ ทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็จะสามารถทำอีกตัวแปรหนึ่งได้ โดยสามารถเขียนให้อยู่ในสมการเชิงเส้นรูปแบบคะแนนดิบ ได้ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561, น. 173) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2-3

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีจำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 มีอายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 มีอายุการทำงาน 2-4 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5

ปัจจัยพฤติกรรม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งการขายประกันเป็นเจ้าหน้าที่ธนกิจ มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 มีความถี่ในการอบรม 2-4 ครั้ง/เดือน จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 มีเหตุผลที่ต้องอบรมเพราะต้องการเพิ่มขีดความสามารถ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 มีความถี่ที่ขายประกัน 2-4 ครั้ง/เดือน จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 มีการตัดสินใจฝึกอบรมเพราะต้องการเพิ่มเติมความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์และกระบวนการขาย จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 มีวิธีการเข้าฝึกอบรมคือ หาข้อมูลในการเข้าฝึกอบรมเอง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5

ปัจจัยด้านหลักสูตร สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการสอนงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ธนาคารมีการปรับปรุงหลักสูตรให้เข้ากับตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 รองลงมา ธนาคารมีการใช้หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแบบเดิมอยู่ ธนาคารมีวิธีการคัดเลือกพนักงานเพื่อเข้ารับการอบรม โดยคัดเลือกจากอายุการทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป และธนาคารมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น แท็บเล็ตให้กับพนักงานทุกคนไว้ใช้ในการทำงานและการฝึกอบรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60, 4.45, 4.28 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในเรื่อง ธนาคารเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรมให้กับพนักงานโดยมีวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาให้ความรู้กับพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ด้านการฝึกอบรมซ้ำ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ธนาคารมีความพร้อมในการเตรียมเอกสารประกอบการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมา ธนาคารมีความพร้อมในการเตรียมเนื้อหาการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้พนักงานสามารถดาวน์โหลดเก็บไว้ได้ ตั้งใจว่าจะเข้ารับการฝึกอบรม มากกว่า 1 ครั้ง ธนาคารมีห้องปฏิบัติการ ในการฝึกอบรมที่มีความทันสมัยและกว้างขวาง ธนาคารมีการเปลี่ยนวิธีการทำงานหรืออุปกรณ์การทำงานใหม่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49, 4.49, 4.48, 4.48 ตามลำดับ

ด้านการปฐมนิเทศ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ธนาคารมีการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานหลังการเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้ง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมา ธนาคารมีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานเป็นรายบุคคลเพื่อให้กับพนักงานที่มีศักยภาพสูง ธนาคารมีวิทยากร และพันธกิจเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านมีความเข้าใจที่ตรงกันและชัดเจน ในการเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้งรู้สึกมีความสุขสนุกสนานและผ่อนคลาย และธนาคารมุ่งหวังให้บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่รู้จักการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58, 4.54, 4.47, 4.42 ตามลำดับ

ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

ขีดความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 รองลงมา มีความเต็มใจในการทำงานตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้งที่ สามารถทำงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58, 4.55, 4.29 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในเรื่องได้รับมอบหมายงานมากกว่าคนอื่นที่ทำในตำแหน่งเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

การลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ไม่สามารถนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60

รองลงมา ไม่สามารถวางแผนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ล่วงหน้าในการทำงานได้ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และความซื่อตรงได้ ไม่สามารถบริหารจัดการเวลาในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตให้กับผู้ซื้อได้ และไม่สามารถทำงานให้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56, 4.44, 4.43, 4.35 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย พบว่า

1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.6 พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย พบว่า

2.1 ปัจจัยพฤติกรรมด้านตำแหน่งการขายประกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ปัจจัยพฤติกรรมด้านความถี่ในการอบรม มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงาน
ธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการ
ขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 ปัจจัยพฤติกรรมด้านเหตุผลที่ต้องอบรม มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงาน
ธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการ
ขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.4 ปัจจัยพฤติกรรมด้านความถี่ที่ขายประกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงาน
ธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการ
ขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.5 ปัจจัยพฤติกรรมด้านการตัดสินใจฝึกอบรม มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงาน
ธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการ
ขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.6 ปัจจัยพฤติกรรมด้านวิธีการเข้าฝึกอบรม มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงาน
ธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการ
ขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย พบว่า

3.1 ปัจจัยหลักสูตรด้านการสอนงาน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคาร ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 ปัจจัยหลักสูตรด้านการฝึกอบรมซ้ำ มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 ปัจจัยหลักสูตรด้านการปฐมนิเทศ มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การศึกษาดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย พบว่า

1.1 ด้านเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากเพศหญิง มีขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ได้มากกว่าเพศชาย ซึ่งเพศชายจะมีลักษณะในเรื่องการนำเสนอขายที่กระชับ ไม่เสียเวลา ตรงไปตรงมา กล่าวพูดกล่าวนำเสนอ บางคำอาจทำให้ลูกค้าไม่สบายใจ แต่เพศหญิงจะมีการให้บริการด้านการขายและสามารถนำเสนอการขายได้นุ่มนวลกว่าทั้งความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในรายละเอียดการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที และสามารถนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตให้ลูกค้าได้ตรงกับความต้องการลูกค้าได้ดีจึงทำให้พนักงานธนาคารเพศหญิงสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายได้ดีกว่าพนักงานธนาคารเพศชาย อาจมีการเสนอแนะให้มีการคัดพนักงานเพศชาย เข้าอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะ การนำเสนอขาย การพูด การนำเสนอที่นุ่มนวล การใช้โทนเสียงสูงต่ำ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของ (วิธณที วงศ์สวรรค์ และ รุจิกาญจน์ สานนท์, 2563) ได้กล่าวว่า กลุ่มเป้าหมายที่มีเพศแตกต่างกัน มักจะมีทัศนคติการรับรู้ และการตัดสินใจแตกต่างกัน ดังนั้นพนักงานจึงต้องวิเคราะห์การให้บริการและความต้องการที่ลูกค้าคาดหวังและตัดสินใจเสนอสินค้าได้ดี อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ

(ปฐมพล อันขวัญเมือง, 2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานขายที่มีผลต่อการขายของลูกค้าที่มีความมั่งคั่งระดับองค์กร พบว่า พนักงานขายที่มีความรู้ความสามารถหรือทักษะในการขายหรือบริการด้านการลงทุนโดยเฉพาะเพศหญิงจะหาแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดได้ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เบญจอร งามอิมทรัพย์, 2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ทักษะการขายของตัวแทนขายประกัน และการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาแผนก/สังกัดที่ทำงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่วนอิทธิพลของปัจจัยทักษะการขายของพนักงานขายที่มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ และ บุคลิกของตัวแทนมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชน และอิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดครบวงจร (IMC) ทุกด้าน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

1.2 ด้านอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะพนักงานธนาคารทุกกลุ่มอายุ ต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอและทำงานกันเป็นทีม โดยผู้ที่มีอายุที่สูงกว่าบางครั้งอาจจะมีประสบการณ์ในการนำเสนอขายที่น้อยกว่า คนที่มีอายุที่น้อยกว่าตน เนื่องจากการขายประกันผ่านทางธนาคารเพิ่งกำเนิดเมื่อประมาณ 10 ปีที่ผ่านมา คนที่เข้ามาก่อนหน้าแล้ว บางคนเพิ่งได้เริ่มฝึกฝนการนำเสนอขายประกันชีวิต จึงส่งผลให้ขีดความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายไม่แตกต่างกัน ควรมีการคัดพนักงานที่มีอายุประจำการที่องค์กรเพื่อเป็นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของ (ปฐมพล อันขวัญเมือง, 2562) ได้กล่าวว่า อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคลสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงความคิดเห็น ความเชื่อลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคล โดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้น วิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย และ(นริศรา บุญเที่ยง, 2562) ได้ทำการศึกษาความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาใน

การทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก พบว่า อายุที่แตกต่างกันของพนักงานมีผลต่อการพัฒนาการทำงานของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของ (เบญจอร งามอิมทรัพย์, 2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ทักษะการขายของตัวแทนขายประกัน และการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่วนอิทธิพลของปัจจัยทักษะการขายของพนักงานขายที่มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ และ บุคลิกของตัวแทนมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชน และอิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดครบวงจร (IMC) ทุกด้าน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

1.3 ด้านตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากแต่ละตำแหน่งงานของพนักงานธนาคารต้องผ่านการฝึกอบรมอาจเป็นเพราะพนักงานนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตมาเป็นจำนวนหลายครั้ง อาทิเช่น เทคนิคกลยุทธ์การขาย วิธีการขาย การวิเคราะห์ลูกค้า การนำเสนอผลิตภัณฑ์ และการปิดการขาย จึงทำให้ประสิทธิภาพในการขีดความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายไม่แตกต่างกันมากนักเพราะใช้มาตรฐานเดียวกันที่อบรมมา และธนาคารมักวางนโยบายเพื่อกระตุ้นให้พนักงานทุกตำแหน่งกระตุ้นหรือรื้อฟื้นในการนำเสนอ ด้วยการมอบหมายเป้าหมายการขายให้กับพนักงานในทุกตำแหน่ง ซึ่งควรที่จะมีการกำหนดตารางการหมุนเวียน การนั่งในจุดที่สามารถนำเสนอขายประกันชีวิตได้ เพื่อแต่ละตำแหน่งงานของพนักงานธนาคารจะได้มีโอกาสในการนำเสนอขายและทำตามเป้าหมายได้ ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของ (ดุจเดือน ปัญญะวัฒน์ และ ภัทริยา พรหมราษฎร์, 2562) ได้กล่าวว่า ความแตกต่างที่มีอยู่ในตัวบุคคล อันได้แก่ ตำแหน่งงานเป็นเกณฑ์ในการระบุความสามารถในการปฏิบัติงานของตัวบุคคล และ (วันทนี วงศ์สุวรรณ และ รุจิกาญจน์ สานนท์, 2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของ (เบญจอร งามอิมทรัพย์, 2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ทักษะการขายของตัวแทนขายประกัน และการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร

มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่วนอิทธิพลของปัจจัยทักษะการขายของพนักงานขายที่มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ และ บุคลิกของตัวแทนมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชน และอิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดครบวงจร (IMC) ทุกด้าน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

1.4 ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท มีทัศนคติการทำงานที่ดี โดยทำการหมั่นศึกษาหาความรู้ในการพัฒนาตนเอง เปิดใจว่าหน้าที่การนำเสนอขายประกันชีวิต เป็นหนึ่งในหน้าที่ของพนักงานธนาคาร รวมถึงเห็นตัวอย่างความก้าวหน้าของอาชีพ ว่าพนักงานที่ทำผลงานการขายประกันชีวิตได้ดี จะมีการเติบโตที่รวดเร็ว และมีรายได้ที่มากขึ้น เพื่อให้ตนเองขายนำเสนอผลิตภัณฑ์และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายได้มากขึ้น ซึ่งมีผลต่อการขึ้นเงินเดือน, คอมมิสชั่น และการเติบโตในสายงาน พนักงานธนาคารกลุ่มนี้จึงมีขีดความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายไม่แตกต่างกัน ควรมีการพิจารณาการปรับขึ้นเงินเดือนและของรางวัลที่หาซื้อจากที่อื่นไม่ได้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานยังคงทำผลงานต่อเนื่อง ถึงแม้จะเริ่มมีรายได้ที่สูงขึ้น ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของ (วัฒน์ถนี วงศ์สุวรรณ และ รุจิกาญจน์ สานนท์, 2563) ได้กล่าวว่า รายได้เป็นตัวแปรเชิงจิตวิทยาสังคม ที่จะทำให้พนักงานมีรูปแบบการดำเนินชีวิต และบ่งบอกได้ถึงความเชื่อมั่นในตนเองซึ่งมาผลต่อการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และ (นริศรา บุญเที่ยง, 2562) ได้ทำการศึกษาความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของพนักงานมีผลต่อการพัฒนาการทำงานของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของ (เบญจอร งามอิมทรัพย์, 2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ทักษะการขายของตัวแทนขายประกัน และการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนใน

กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่วนอิทธิพลของปัจจัยทักษะการขายของพนักงานขายที่มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ และ บุคลิกของตัวแทนมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชน และอิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดครบวงจร (IMC) ทุกด้าน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

1.5 ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะ พนักงานธนาคารส่วนใหญ่จบการศึกษาพื้นฐานคือระดับปริญญาตรี การรับรู้ ทำความเข้าใจ จึงเป็นเรื่องง่าย ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่สามารถปฏิบัติภาระกิจการขายได้ไม่แตกต่างกัน น่าจะเกิดจากพนักงานธนาคารจะได้รับการฝึกอบรม, การสอนงานก่อนที่จะลงมือปฏิบัติภาระกิจการนำเสนอขาย จึงมีความรู้พื้นฐานเหมือนกัน ทำให้ขีดความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย มีประสิทธิภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกันจึงส่งผลให้ขีดความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายไม่แตกต่างกัน โดยควรที่จะมีการจัดตำแหน่งที่มีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาให้แก่พนักงาน ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของ(ปฐมพล อินชวัญเมือง, 2562) ได้กล่าวว่า การศึกษามีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการเลือกสรรของผู้รับ แต่ถ้าผู้ส่งสารมีการศึกษาที่เป็นมาตรฐานเดียวกันส่วนใหญ่จะกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกัน และ (จุฑาเดือน ปัญโยวัฒน์ และ ภัทริยา พรหมราชูร์, 2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เบญจอร งามอิมทรัพย์, 2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ทักษะการขายของตัวแทนขายประกัน และการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่วนอิทธิพลของปัจจัยทักษะการขายของพนักงานขายที่มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ และ บุคลิกของตัวแทนมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชน และอิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดครบวงจร (IMC) ทุกด้าน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

1.6 ด้านอายุการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะทุกกลุ่มอายุการทำงานต้องปฏิบัติตามกฎกติกา การนำเสนอขายประกันชีวิตตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทย และ คปภ. ได้มอบนโยบายไว้ และพนักงานบางส่วนที่มีประสบการณ์จากที่อื่น แล้วย้ายงานมา อาจจะมีอายุการทำงานที่ธนาคารปัจจุบันน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน แต่มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอขายได้ดีไม่แตกต่างจากคนที่มีอายุการทำงานที่มากกว่า ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การนำเสนอขาย ซึ่งมีผลต่อขีดความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายไม่แตกต่างกัน ควรจะมีการตั้งกฎเกณฑ์ความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานที่ชัดเจน และสื่อสารให้พนักงานรับทราบ ต่อให้อายุงานน้อยก็มีโอกาสที่จะเติบโตก้าวหน้าได้ ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของ(ปฐมพล อันขวัญเมือง, 2562) ได้กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคลคือคุณสมบัติเฉพาะในแต่ละคน โดยเฉพาะอายุการทำงานที่มีประสบการณ์ที่นานกว่าจะสามารถสื่อสารกับผู้รับสารได้ดี และปฏิบัติงานได้อย่างรอบคอบในสถานการณ์ต่าง ๆ และ(นริศรา บุญเที่ยง, 2562) ได้ทำการศึกษาความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก พบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานมีผลต่อการพัฒนาการทำงาน of พนักงานธนาคารไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของ(วัฒน์ วงศ์สวรรค์ และ รุจิกาญจน์ สานนท์, 2563) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก พบว่า อายุงาน แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับความแตกต่างทางด้านปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย พบว่า

2.1 พฤติกรรมด้านตำแหน่งการขายประกัน พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมด้านตำแหน่งการขายประกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์

ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก พนักงานแต่ละตำแหน่งจะได้รับมอบเป้าหมายที่แตกต่างกัน รวมถึงมีโอกาสได้รับจำนวนรายชื่อลูกค้ามุ่งหวัง, ศักยภาพของลูกค้าที่แตกต่างกัน ทำให้พฤติกรรมของพนักงานธนาคารที่มีต่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายแตกต่างกัน นั่นหมายความว่าหากพนักงานมีความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตจนได้เลื่อนตำแหน่ง การขายประกันได้จะทำให้พนักงานมีกลวิธีในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายได้ดีขึ้นนั่นเอง ควรมีตั้งกฎเกณฑ์การเติบโตทั้งด้านการปรับตำแหน่งที่สูงขึ้น และการปรับตำแหน่งเฉพาะทางสินเชื่อ, กองทุนเพิ่มเติมยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้พนักงานที่มีความสนใจ เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านสินเชื่อ, กองทุน เพื่อต่อยอดในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กระระดับบุคคลของ (ดุจเดือน ปัญโยวัฒน์ และ ภัทริยา พรหมราษฎร์, 2562) ได้กล่าวว่า ตำแหน่งงานเป็นเกณฑ์ในการระบุความแตกต่างที่มีอยู่ในตัวบุคคล และสามารถบอกถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่ผ่านมาได้ด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วรฤทัย ทานะเวช และ ภิญญู รัตนพันธุ์, 2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้วยการประยุกต์ใช้ สุนทรียสาธก กรณศึกษา ธนาคาร ABC ในจังหวัดขอนแก่น พบว่าตำแหน่งการขายประกัน ช่วยให้พนักงานรู้วิธีเข้าใจความต้องการของลูกค้า และรู้วิธีนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบครัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สมเจตน์ รัตนวรินทร์ชัย, 2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการเสนอขายประกันอุบัติเหตุร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารพาณิชย์ พบว่า “การประกันภัยอุบัติเหตุ” เป็นการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองต่อผู้เอาประกันภัยในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ประสบอุบัติเหตุ ได้รับความบาดเจ็บทางร่างกาย และหากผลของการบาดเจ็บนั้นส่งผลให้ผู้เอาประกันภัยต้องเข้ารับการรักษาพยาบาล หรือรุนแรงถึงขั้นทุพพลภาพ สูญเสียอวัยวะ หรือเสียชีวิตก็จะได้รับค่าสินไหมทดแทน ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารมักจะเสนอขายร่วมกับการขอใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม การขายประกันอุบัติเหตุร่วมกับบัตรเอทีเอ็มของนายหน้าเจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยไม่มีการแสดงใบอนุญาตและหนังสือมอบอำนาจ ไม่มีการอธิบายหลักเกณฑ์เงื่อนไขในสัญญาประกันชีวิต ไม่มีการส่งมอบกรมธรรม์ประกันชีวิต ตามที่กำหนดไว้

2.2 พฤติกรรมด้านความถี่ในการอบรม พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมด้านความถี่ในการอบรม มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และ

ลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก การอบรมในครั้งแรก การรับรู้, การจดจำข้อมูล อาจไม่ครบถ้วน การเข้าฝึกอบรมซ้ำจึงเป็นการทบทวน การนำข้อมูลที่ตกหล่นนำไปปรับใช้ได้ รวมถึงการอบรมที่มีเนื้อหาความรู้ที่เนื้อหาต่อเนื่องกัน ในระยะเวลาใกล้เคียงกัน ส่งผลให้พนักงานธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายเพิ่มขึ้น นั่นหมายความว่าหากพนักงานมีอบรมซ้ำในหัวที่ยังไม่มีความเข้าใจที่ถ่องแท้ หรือเข้าอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ต่อเนื่องจะทำให้พนักงานมีความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายได้ดี และเร็วขึ้น ควรมีจัดกลุ่มพนักงานออกมา ว่าพนักงานคนไหน มีความจำเป็นต้องเข้าอบรมซ้ำในหัวข้อเดิม หรือควรเข้าอบรมแบบต่อเนื่อง โดยการผลงานการขาย ของพนักงานที่ผ่านมา และผลงานหลังการอบรมมีผลงานอย่างไร พร้อมทั้งมีการสอบถามพนักงานถึงความต้องการและความมั่นใจหลังการอบรม หากพนักงานไม่มีความมั่นใจ และไม่มีผลงาน จึงควรเรียกเข้ามาอบรมซ้ำในหัวข้อที่จำเป็น หรือควรต้องจัดเป็นการอบรมเนื้อหาต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กระบวนบุคคลของ (นิลบล เดชพละ และ ชาญญา อภิบาลกุล, 2561) ได้กล่าวว่า สิ่งที่เป็นรูปแบบหรือวิธีทางในการดำเนินชีวิตที่สามารถเรียนรู้และถ่ายทอด สืบต่อกันมาโดยผ่านขบวนการอบรมจะช่วยให้พนักงานพัฒนาความสามารถในการขายได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วรฤทัย ทานะเวช และ ภิญโญ รัตนาพันธุ์, 2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้วยการประยุกต์ใช้ ศูนย์ทรัพยากร กรณีศึกษา ธนาคาร ABC ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ความถี่ในการอบรมจะช่วยให้พนักงานรู้วิธีเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถปิดการขายได้เร็วขึ้น ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (นริศรา บุญเที่ยง, 2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ทำการศึกษาความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก พบว่า ความพร้อมที่แตกต่างกันส่งผลต่อกระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก ไม่แตกต่างกัน

2.3 พฤติกรรมด้านเหตุผลที่ต้องอบรม พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมด้านเหตุผลที่ต้องอบรม ไม่มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง

ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะพนักงานธนาคารพนักงานยังไม่มีแรงจูงใจเท่าที่ควรในการเพิ่มขีดความสามารถของตนเองในการขาย ประกอบกับสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ทำให้ลูกค้าเกิดพฤติกรรมการเปิดใจในการซื้อประกันกับธนาคารมากยิ่งขึ้น สาขาของธนาคารมีการปิดให้บริการในหลายที่ รวมถึงมีพนักงานที่ตรวจพบเชื้อต้องรักษาตัว, พนักงานที่ต้องกักตัว จึงมีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า ความเหนื่อยล้าจากการทำงานเยอะ จึงไม่มีเหตุผลที่มากพอในการตัดสินใจเลือกฝึกอบรมหาข้อมูลเพื่อพัฒนาตนเองในการขาย ควรที่จะจัดอบรมเฉพาะเท่าที่จำเป็น เพื่อไม่ให้กระทบต่อการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคาร ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของ (Werner และ DeSimone, 2006) ได้กล่าวว่า เหตุผลของการฝึกอบรมจะช่วยให้ผู้สอนเข้าใจทิศทางของการฝึกอบรมที่ชัดเจน และช่วยจูงใจให้พนักงานเกิดความต้องการเรียนรู้ แล้วจึงดำเนินการฝึกอบรมตามแผนที่กำหนดไว้ทุกประการและ (วัณทณี วงศ์สุวรรณ และ รุจิกาญจน์ สานนท์, 2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสี่ลมและเขตบางรัก พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการทำงานพนักงานต้องหาทางฝึกอบรมหาข้อมูลเพื่อพัฒนาตนเองในการขายประกันชีวิต และขัดแย้งกับงานวิจัยของ (จุจเดือน ปัญไวยวัฒน์ และ ภัทริยา พรหมราชกูร์, 2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ กลยุทธ์การฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า กลยุทธ์การฝึกอบรมต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด ที่แตกต่างกัน

2.4 พฤติกรรมด้านความถี่ที่ขายประกัน พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมด้านความถี่ที่ขายประกัน ไม่มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะพนักงานธนาคารยังมีความถี่ในการขายประกันไม่มากพอที่จะค้นหาความต้องการของลูกค้า ซึ่ง ณ ปัจจุบันอาจเป็นเพราะสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 อีกหนึ่งประการที่ทำให้พนักงานไม่สามารถออกขายประกันได้มากที่ควร เพราะต้องเว้นระยะห่างระหว่างสังคม ลูกค้าก็ไม่สบายใจที่จะให้พนักงานเข้าพบเพื่อนำเสนอ ควรมีการจัดอบรมวิธีการขายประกันชีวิตแบบไม่พบหน้าผ่านเครื่องมือสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Face To Face) รวมถึงจัดหาอุปกรณ์ที่รองรับการปฏิบัติการขายแบบไม่พบหน้าได้ ซึ่งขัดแย้งกับกับแนวคิดของ (Werner และ DeSimone, 2006) ได้กล่าวว่า องค์การธุรกิจในอนาคตในอุตสาหกรรม ประกันชีวิตให้

พนักงานได้ออกหน้างานบ่อย ๆ เพื่อประเมินจากความคิดเห็นหรือคำร้องเรียนของลูกค้าในการบริการที่ได้รับ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการปรับปรุงความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป และ(วิณทณี วงศ์สุวรรณ และ รุจิกาญจน์ สานนท์, 2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสลิ้มและเขตบางรัก พบว่า ปริมาณการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสลิ้มและเขตบางรัก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เบญจอร งามอิมทรัพย์, 2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ทักษะการขายของตัวแทนขายประกัน และการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อทักษะการขายของตัวแทนขายประกัน และการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร ที่แตกต่างกัน

2.5 พฤติกรรมด้านการตัดสินใจฝึกอบรม พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมด้านการตัดสินใจฝึกอบรม ไม่มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานธนาคารต้องจดจำผลิตภัณฑ์จำนวนมาก ทำให้ยังไม่สามารถอธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์ได้ไม่ดีเท่าที่ควร รวมถึงบางคนคิดเพียงว่าเป็นหน้าที่ต้องทำเท่านั้นจากการได้รับมอบหมายจากองค์กร/หน่วยงานเท่านั้น จึงยังไม่พัฒนาตนเองในการศึกษาผลิตภัณฑ์และการปิดการขายที่เหมาะสมเท่าที่ควร ควรจะต้องมีการสร้างการชักนำหรือแรงจูงใจให้แก่พนักงานให้มีการตัดสินใจเข้าอบรมมากยิ่งขึ้น อาจกำหนดเป็น KPI ของพนักงานทุกคนที่ต้องพัฒนาตนเองผ่านการฝึกอบรม อย่างน้อย 2 หลักสูตรต่อปี มีผลต่อการประเมินเกรดการทำงาน รวมถึงการปรับตำแหน่ง เพื่อการปฏิบัติงานที่ได้ประสิทธิภาพและเพิ่มยอดขายให้แก่องค์กร ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของ (Goldstein และ Keohane, 1993) ได้กล่าวไว้ว่า โครงการฝึกอบรมบุคลากรซึ่งองค์กรได้จัดขึ้น ซึ่งโครงการต่าง ๆ เหล่านี้จะทำหน้าที่ปรับปรุง เพิ่มพูนส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ จนมีผลลัพธ์หรือพัฒนาการเป็นที่น่าพอใจขององค์กร แต่กระนั้นพนักงานต้องตัดสินใจที่จะเพิ่มพูนความรู้เองด้วยเพื่อให้การขายมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ(ดุจเดือน บุญไวยวัฒน์ และ ภัทริยา พรหมราษฎร์, 2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การฝึกอบรมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การตัดสินใจฝึกอบรม ส่งผลกระทบบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และขัดแย้งกับงานวิจัยของ (เบญจอร งามอิมทรัพย์, 2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ทักษะการขายของ

ตัวแทนขายประกัน และการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

2.6 พฤติกรรมด้านวิธีการเข้าฝึกอบรม พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมด้านวิธีการเข้าฝึกอบรม มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากความรู้จากการอบรมในบางหลักสูตรเป็นความรู้เชิงเทคนิค หากไม่ได้รับความรู้ จะมีผลต่อขีดความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตได้ ถ้าพนักงานลดพฤติกรรมด้านวิธีการเข้าฝึกอบรม จะส่งผลให้พนักงานธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายลดลง นั่นหมายความว่าหากพนักงานไม่ชวนขายการหาข้อมูลในการเข้าฝึกอบรมเองพนักงานไม่มีการพัฒนาตนเองในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายได้เลย แสดงให้เห็นว่าการสนใจที่จะพัฒนาตนเองนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากในตำแหน่งดังกล่าว ควรที่จะมีทางเลือกให้พนักงานมีโอกาสเข้าอบรม ให้เลือกทั้งแบบอบรมกับวิทยากรผ่านการสื่อสารออนไลน์, การเรียนผ่านระบบ E-Learning หรือสามารถดูวิดีโอที่มีการบันทึกไว้เพื่อให้พนักงานเปิดบทวนในช่วงเวลาที่สะดวกได้ หากไม่สามารถเข้าอบรมตามช่วงเวลาการอบรมปกติ จะส่งผลให้พนักงานธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรมของ (Goldstein และ Keohane, 1993) พบว่า ความรู้ในผลิตภัณฑ์มีผลต่อความสามารถในการสื่อสารการตลาดครบวงจร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (รัชนิพร สุทธิภาศิลป์, 2560) ได้ทำการศึกษาแผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถของกลุ่มเกษตรกรเชียงใหม่ในประชาคมอาเซียน พบว่าวิธีการเข้าฝึกอบรม ทำให้พนักงานสนุกและมีความต้องการที่จะเข้าฝึกอบรมในการหาความรู้เพิ่มเติม ทำให้พนักงานจำหน่ายผลผลิตที่มีคุณภาพและเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในชุมชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ดุจเดือน ปัญไวยวัฒน์ และ ภัทริยา พรหมราษฎร์, 2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ กลยุทธ์การฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า กลยุทธ์การฝึกอบรมต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงาน
ธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่
เหมาะสมต่อการขาย พบว่า**

3.1 หลักสูตรด้านการสอนงาน พบว่า ปัจจัยหลักสูตรด้านการสอนงานไม่มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะพนักงานไม่เข้าใจหลักสูตรการสอน เนื้อหาอาจจะไม่ตรงกับตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคล และการฝึกอบรมใช้ระยะเวลานานจนทำให้เกิดความเบื่อหน่ายจนพนักงานไม่อยากฟัง แสดงให้เห็นว่าหลักสูตรกระบวนการสอนงานจึงควรผ่านการวางแผนให้กระชับ เข้าใจง่าย และมีการสอดแทรกความสนุกสนานระหว่างการฝึกอบรมด้วย เพื่อให้การฝึกอบรมมีความสนุกสนานมากขึ้น วิทยากรที่บรรยายอาจจะมีความรู้ความสามารถไม่ตรงกับความต้องการของผู้เข้าอบรม ควรจะมีการจัดกลุ่มพนักงานที่มีความต้องการ ความคาดหวังแบบเดียวกันเข้าอบรมด้วยกัน ในการจัดอบรมควรต้องมีการเตรียมตัวอย่างกรณีศึกษาจากลูกค้าจริงเพื่อให้เกิดความน่าสนใจนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง รวมถึงการจัดสรรเวลา หากเป็นเนื้อหาที่ยาวมาก อาจจะเพิ่มจำนวนครั้งที่เข้า แต่เวลาต่อครั้งลดลง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการนำความรู้ไปปรับใช้ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของ (ปฐมพล อ้นขวัญเมือง, 2562) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมจะต้องเป็นการจัดสภาพการเรียนรู้ที่คำนึงถึงความสามารถของพนักงานในองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายปลายทางคือ การสร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กร และผู้บริหารองค์การที่ดีจะต้องทำให้เกิดระบบมาตรฐาน ให้คำแนะนำสนับสนุนงานฝึกอบรมให้บรรลุเป้าหมาย โดยให้ทุกคนประพฤติปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ระเบียบแบบแผนไม่ปล่อยให้ฝ่ายฝึกอบรมดำเนินการไปตามลำพัง และ (ดุจเดือน ปัญไวยวัฒน์ และ ภัทริยา พรหมราษฎร์, 2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า กลยุทธ์การฝึกอบรมซ้ำส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น และขัดแย้งกับงานวิจัยของ (วรฤทัย ทานะเวช และ ภิญโญ รัตนพันธุ์, 2563) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้วยการประยุกต์ใช้ สุนทรียสาธก กรณีศึกษา ธนาคาร ABC ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า จุดร่วมสำคัญที่เป็นคุณลักษณะและความรู้ของพนักงานที่ถูกคาดหวังได้แก่ พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ความเต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้

พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ พนักงานนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า พนักงานมีทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย

3.2 หลักสูตรด้านการฝึกอบรมซ้ำ พบว่า ปัจจัยหลักสูตรด้านการฝึกอบรมซ้ำ มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากถ้าพนักงานเพิ่มหลักสูตรด้านการฝึกอบรมซ้ำ อาจส่งผลให้พนักงานธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายเพิ่มขึ้น นั่นหมายความว่าหากพนักงานสนใจที่จะหาความรู้โดยการหมั่นเข้ารับการฝึกอบรมในการขายเพิ่มขึ้นจะทำให้พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายได้เพิ่มขึ้น ควรที่จะมีการจัดการอบรมทุกเดือนเพื่อเป็นการอบรมและพัฒนาการขายของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และทำให้สามารถทำยอดขายให้แก่องค์กรได้อย่างดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม ของ (เบญจอร งามอิมทรัพย์, 2560) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการลงทุนที่คุ้มค่ากับการพัฒนาความมั่นคงขององค์กรในอนาคต ซึ่งการแข่งขันในยุคหน้ามิได้แข่งขันที่คุณภาพของสินค้า ราคา การบริการหลังการขาย วิธีการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขายแต่เพียงเท่านั้น ยังจะต้องแข่งขันในเรื่องของคุณภาพและคุณค่าของคนในองค์กร ที่จะสามารถสร้างองค์การธุรกิจนั้น ๆ ให้เจริญรุ่งเรืองสืบต่อไป ดังนั้นการเพิ่มการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มกลยุทธ์การขายซ้ำๆ ของพนักงานจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ (วรฤทัย ทานะเวช และ ภิญญ รัตนพันธุ์, 2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้วยการประยุกต์ใช้ สุนทรียสาธก กรณิศศึกษา ธนาคาร ABC ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า การฝึกอบรมซ้ำๆ และการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานหลังการเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้ง ทำให้พนักงานมีทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบครันได้ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ดุจเดือน ปัญไวยวัฒน์ และ ภัทริยา พรหมราษฎร์, 2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ กลยุทธ์การฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า กลยุทธ์การฝึกอบรมต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.3 หลักสูตรด้านการปฐมนิเทศ พบว่า ปัจจัยหลักสูตรด้านการปฐมนิเทศ มีผลต่อขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของ

สมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก ถ้าพนักงานเพิ่มหลักสูตรด้านการปฐมนิเทศ อาจส่งผลให้พนักงานธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายเพิ่มขึ้น นั่นหมายความว่าหากพนักงานมีการปฐมนิเทศโดยผ่านการประเมินผลการฝึกอบรมที่ธนาคารได้จัดตามแผนการฝึกอบรมไว้ให้กับพนักงานจะทำให้พนักงานมีศักยภาพ ทัศนคติ และพันธกิจที่เข้าใจและชัดเจนตรงกับที่ธนาคารต้องการ ควรที่จะมีการจัดปฐมนิเทศแก่พนักงานใหม่ทุกครั้งเพื่อเป็นการชี้แจงการทำงานอย่างลึกซึ้ง เพื่อเป็นการลดข้อผิดพลาดขององค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมของ (ปฐมพล อันขวัญเมือง, 2562) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมที่ดีต้องเป็นงานที่แก้ปัญหาในการทำงาน แสวงหาความเป็นเลิศในการฝึกอบรมด้วยการคิดค้นวิธีการใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาครั้งต่อไปให้ดีขึ้นโดยไม่ใช่เพียงแต่ทำดีแต่ต้องทำได้ดีกว่าโดยรวมไปถึงการจัดการเทคโนโลยี กลยุทธ์ การดำเนินการ การบริหาร ทัศนคติ และพันธกิจที่เข้าใจและชัดเจน เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในองค์กรด้วยอีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ(ราชันพร สุทธิภาศิลป์, 2560) ได้ทำการศึกษาแผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถของกลุ่มเกษตรกรเชียงใหม่ในประชาคมอาเซียน พบว่า การฝึกอบรมและการปฐมนิเทศ ทำให้พนักงาน มีแผนการจัดการเชิงรุกมีความตั้งใจที่จะพัฒนาชุมชนและตั้งใจทำงานจนทำให้ประชาชนในชุมชนพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ดุจเดือน ปัญญวัฒน์ และ ภัทริยา พรหมราษฎร์, 2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ กลยุทธ์การฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า กลยุทธ์การฝึกอบรมต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ควรมีการเสนอแนะให้มีการคัดพนักงานเพศชาย เข้าอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะ การนำเสนอขาย การพูด การนำเสนอที่นุ่มนวล การใช้โทรศัพท์สูงต่ำ การใส่ใจในการลงรายละเอียดการนำเสนอ การคัดกลุ่มพนักงานเข้าอบรมตามกลุ่มอายุ ตำแหน่ง และอายุงาน เพื่อการจัดเตรียมเนื้อหาการอบรมให้เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดตารางการหมุนเวียน การนั่งในจุดที่สามารถนำเสนอขายประกันชีวิตได้ เพื่อแต่ละตำแหน่ง

งานของพนักงานธนาคารจะได้มีโอกาสในการนำเสนอขาย รวมถึงการพิจารณาการปรับขึ้นเงินเดือน ของรางวัลที่หาซื้อจากที่อื่นไม่ได้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานยังคงทำผลงานต่อเนื่อง ถึงแม้จะเริ่มมีรายได้ที่สูงขึ้นเพื่อจูงใจให้พนักงานต้องการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขายได้ดียิ่งขึ้น เป็นต้น

2. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการฝึกอบรม ควรมีตั้งกฎเกณฑ์การเติบโตทั้งด้านการปรับตำแหน่งที่สูงขึ้น และการปรับตำแหน่งเฉพาะทางขึ้นเชื่อ, กองทุนเพิ่มเติมยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้พนักงานที่มีความสนใจ เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านสินเชื่อ, กองทุน เพื่อต่อยอดในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต การจัดกลุ่มพนักงานออกมา ว่าพนักงานคนไหน มีความจำเป็นต้องเข้าอบรมซ้ำในหัวข้อเดิม หรือควรเข้าอบรมแบบต่อเนื่อง โดยการผลงานการขาย ของพนักงานที่ผ่านมา และผลงานหลังการอบรมมีผลงานอย่างไร พร้อมทั้งมีการสอบถามพนักงานถึงความต้องการและความมั่นใจหลังการอบรม หากพนักงานไม่มีความมั่นใจ และไม่มีผลงาน จึงควรเรียกเข้ามาอบรมซ้ำในหัวข้อที่จำเป็น หรือควรต้องจัดเป็นการอบรมเนื้อหาต่อเนื่อง เพิ่มทางเลือกให้พนักงานมีโอกาสเข้าอบรม ให้เลือกทั้งแบบอบรมกับวิทยากรผ่านการสื่อสารออนไลน์, การเรียนผ่านระบบ E-Learning หรือสามารถกดย้อนดูวิดีโอที่มีการบันทึกไว้ เพื่อให้พนักงานเปิดทบทวนในเวลาที่สะดวกได้ หากไม่สามารถเข้าอบรมตามช่วงเวลาการอบรมปกติ เพื่อความสะดวกในการเข้ารับการอบรมของพนักงาน ที่จะนำความรู้ไปพัฒนาในการนำเสนอขายประกันชีวิตในลำดับถัดไป

3. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านหลักสูตรในการฝึกอบรม ควรมีการจัดการอบรมทุกเดือนเพื่อเป็นการอบรมและพัฒนาการขายของพนักงานอย่างต่อเนื่อง พนักงานได้ทบทวนความรู้ เนื้อหาที่อาจจะมีการหลงลืมเพื่อนำไปปรับใช้ในการนำเสนอขาย ทำให้สามารถทำยอดขายให้แก่องค์กร อีกทั้งการจัดปฐมนิเทศแก่พนักงานใหม่ทุกครั้งเพื่อเป็นการชี้แจงการทำงานอย่างลึกซึ้ง ได้ทราบถึงคาดหวังที่องค์กรมีต่อพนักงาน พนักงานได้ทราบบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานทั้งด้านทัศนคติ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ การเติบโตในสายงาน ผลตอบแทน ทำให้พนักงานมีความเข้าใจ เต็มใจในการปฏิบัติตามการนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นในการฝึกอบรมที่เพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการ

ขายใหม่อยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาขีดความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตได้ดีขึ้น เช่น กลยุทธ์การตลาดในช่วงสถานการณ์โควิดที่เพิ่มศักยภาพในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่ดีขึ้น เป็นต้น

2. ควรทำการศึกษาการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย เพื่อเป็นแนวทางในการฝึกอบรมและดึงศักยภาพการปฏิบัติของพนักงานให้ดีขึ้น

3. ควรทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกในหัวข้อการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่เหมาะสม และพัฒนาการฝึกอบรมให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- Bernstein, C. N., Walker, J. R., Miller, N., Singh, S., Graff, L. A., และ Cheang, M. (2010). A prospective population-based study of triggers of symptomatic flares in IBD. *Am J Gastroenterol*, 105(9), 1994-2002.
- Coccossis, H., และ Mexa, A. (2017). *The Challenge of Tourism Carrying Capacity Assessment Theory and Practice*: Routledge.
- Goldstein, J., และ Keohane, R. O. (1993). *Ideas and foreign policy: beliefs, institutions, and political change*: Cornell University Press.
- Han S, Lee K, Lee D, และ Lee G G. (2013). *Counseling dialog system with 5w1h extraction. In Proceedings of the SIGDIAL 2013 Conference*. Paper presented at the SIGDIAL 2013 Conference, Metz, France,.
- Harvey, G., Jas, P., และ Walshe, K. (2015). Analysing organisational context: case studies on the contribution of absorptive capacity theory to understanding inter-organisational variation in performance improvement. *BMJ Qual Saf*, 24(1), 48-55. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25336092>
- Johnson, C. L., Sempos, C. T., Cleeman, J. I., Carroll, M. D., Bachorik, P. S., Gordon, D. J., . . . et al. (1993). Prevalence of high blood cholesterol among US adults. An update based on guidelines from the second report of the National Cholesterol Education Program Adult Treatment Panel. *Jama*, 269(23), 3009-3014.
- Klineburger, P. C., และ Harrison, D. W. (2015). The dynamic functional capacity theory: a neuropsychological model of intense emotions. . *Cogent Psychology*, , 2(1).
- McGehee, W., และ Thayer, P. W. (1961). *Training in business and industry*. London: J. Wiley & Sons, cop. 1961.
- Roberts, R. J. (1995). On base flipping. *Cell*, 82(1), 9-12.
- Ryan T.A., และ Smith P.C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York: The Mcnanla Press Company.
- Werner, J. M., และ DeSimone, R. L. (2006). *Human resource development* (11). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.,.

Wexley, K. N., และ Latham, G. P. (1991). *Developing and training human resources in organizations* (No. C10 25): Harper Collins Publishers.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เจริญ วัชรังสี. (2545). การควบคุมคุณภาพสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษรประเสริฐ.

เจริญจิตต์ ผจงวิริยาทร. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานครของประชากรในกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (Master's thesis)). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ชลธิชา ทิพย์ประทุม, จิราวรรณ คงคล้าย, และ เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวัน. (2560). บทบาทของรางวัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 11(1), 1-16.

ชาณานิษฐ์ สัจจชัยพันธ์, เกศสุดา เพชรดี, และ ชัยนาจ ปันสันเทียะ. (2562). การศึกษาแรงจูงใจการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมพลาสติกและพอลิเมอร์ นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง. . วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม, 11(2), 95-112.

ดุจเดือน ปัญไวยวัฒน์, และ ภัทริยา พรหมราชภูรี. (2562). กลยุทธ์การฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 13(3), 55-67.

ธัญนันท์ ทองบุญตา. (2563). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องพัฒนาการมนุษย์และจิตวิทยาการเรียนรู้วิชาจิตวิทยาสำหรับครูของนักศึกษาครูชั้นปีที่ 1 โดยการเรียนรู้จากการผลิตสื่ออินโฟกราฟิก. วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร, 11(2), 91-98.

นริศรา บุญเที่ยง. (2562). ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรมและความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (Master's thesis)). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

นฤมล ทรัพย์หลาย, และ วิชากร เสงฆ์กุล. (2562). ความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในจังหวัดสมุทรสาคร). วารสารมนุษยศาสตร์และ

- สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 3(1), 89-109.
- เน็ลบล เดชพละ, และ ชัญญา อภิบาลกุล. (2561). กลยุทธ์การเพิ่มยอดขายกรมธรรม์ประกันชีวิต ธนาคารกรุงไทย สาขาประทาย จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 11(1), 39-56.
- เบญจอร งามอิมทรัพย์. (2560). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะการขายของตัวแทนขายประกัน และการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (Master's thesis)). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ปฐมพล ชันขวัญเมือง. (2562). แนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานขายที่มีผลต่อยอดขาย ผลิตภัณฑ์กลุ่มลูกค้า *Wealth* ขององค์กร. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (Master's thesis)). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- ปาณิสรา จรัสวิญญู. (2560). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อใจผูกพันกับงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของธุรกิจซอฟต์แวร์ในประเทศไทย. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (Master's thesis)). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- ปานภาณุ มีสุข. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการฝึกอบรมของผู้บริหาร PTTGC หลักสูตรผู้นำ โดยวิถีลูกเสือ. การประชุมมหาดไทยวิชาการระดับชาติและนานาชาติ, 1(7), 597-603.
- พรธิดา เทพประสิทธิ์, และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2561). ความสามารถในการพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผ่านบุคลิกภาพแบบประนีประนอมของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (Master's thesis)). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- รัชนีพร สุทธิภาศิลป์. (2560). การศึกษาปริมาณที่เหมาะสมของน้ำหมักชีวภาพ จากเศษวัสดุอินทรีย์ต่อการเจริญเติบโตของพืชผัก. วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่, 12(1), 2-16.
- รัตนพร เลารุจิราลัย, เกียรติชัย วีระญาณนนท์, และ วรณสินธ์ สัตยานุวัตร. (2561). ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารจัดการสโมสรโรตารีในประเทศไทย. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 11(2), 39-49.
- รินหทัย ธนพรสิทธิกุล. (2563). ผลของโปรแกรมการส่งเสริมการรับรู้สมรรถนะแห่งตนในการป้องกันตนเองและการบริหารการหายใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของปอดในกลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกเห็ด. วารสารการพยาบาล สุขภาพ และการศึกษา 3(1), 3-9.
- ลดาวรรณ หัทยาวัฒน์, และ สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตใน

- การทำงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านจิตใต้กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรกำกับ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 15(2), 111-125.
- วนิดา รัตนมณี, และ วรายุทธ จันทร์พราหมณ์. (2561). การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอยู่ซ่อมรถยนต์ (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (Master's thesis)). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- วรฤทัย ทานะเวช, และ ภิญโญ รัตนพันธุ์. (2563). แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้วยการประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษาธนาคาร ABC ในจังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 10(3), 121-135.
- วันทณี วงศ์สุวรรณ, และ รุจิกาญจน์ สานนท์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขอพนักงานบริษัทประกันชีวิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสี่ลมและเขตบางรัก. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน, 2(2), 1-12.
- แววดาว จงกลณี. (2559). ความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมและปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการฝึกอบรมของโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางในกลุ่มจังหวัดภาคสนามตอนล่าง 2. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี 10(2), 115-131.
- ศศิวิมล ภิวัฒน์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 13(1), 198-215.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวัช โชติกิจจุสรณ์, และ ตริเนตร ต้นตระกูล. (2562). แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (Master's thesis)). มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, กาญจนบุรี.
- สมเจตน์ รัตนวารินทร์ชัย. (2562). ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการเสนอขายประกันอุบัติเหตุร่วมกับบัตรเครดิตเอ็ม ของธนาคารพาณิชย์. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (Master's thesis)). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (2552a). กำหนด

หลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทน
ประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2552. Retrieved from
<https://www.oic.or.th/th/consumer/623>

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (2552b). เรื่อง
หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการขึ้นทะเบียนเป็นตัวแทน และนายหน้าขายกรมธรรม์
ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ (Universal Life Insurance) พ.ศ. 2552 ฉบับลง วันที่ 29
กรกฎาคม 2552. Retrieved from
<https://www.oic.or.th/th/education/broker/qualification>

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (2563). สถิติ
นายหน้านิติบุคคล ปี 2562-2563. Retrieved from
<https://www.oic.or.th/th/industry/statistic/data/44/2>

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2537). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน :
คู่มือสมรรถนะหลัก. นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน.

สุกริน ทวีสุต. (2562). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของ
บุคลากรเทศบาลนครหาดใหญ่. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต (Master's thesis)).
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา, และ ชาญชัย ปัญญาพัฒนศักดิ์ดา. (2561). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อ
รองรับการเข้ามาของเทคโนโลยีของธนาคารพาณิชย์ไทย. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต (Master's thesis)). มหาวิทยาลัยชินวัตร, กรุงเทพฯ.

สุวิมล ตีรภานันท์. (2555). การวิเคราะห์ตัวแปรพหุในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: ศูนย์
หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย”

คำชี้แจง

1.วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

2. ใช้ทำการประกอบการศึกษาทางวิชาการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท

3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยพฤติกรรม

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านหลักสูตร

ส่วนที่ 4 ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

ขอความร่วมมือและอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ได้จากท่าน จะได้รับการเก็บรักษาเป็นความลับ และใช้สำหรับการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอนุเคราะห์

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. 20-25 ปี

() 2. 25-30 ปี

() 3. 30-40 ปี

() 4. ตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป

3. ตำแหน่งงาน

() 1. ผู้จัดการสาขา

() 2. ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

() 3. เจ้าหน้าที่เทคนิค

() 4. เจ้าหน้าที่ธุรกิจ

() 5. เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อ

() 6. อื่น ๆ.....

4. รายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน)

() 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท

() 2. 15,000 – 20,000 บาท

() 3. 20,000 – 25,000 บาท

() 4. 25,000 – 30,000 บาท

() 5. 30,000 บาท ขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

() 1. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

() 2. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() 3. ปริญญาตรี

() 4. สูงกว่าปริญญาตรี

6. อายุการทำงาน

() 1. 1-2 ปี

() 2. 2-4 ปี

() 3. 4-6 ปี

() 4. 6 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยพฤติกรรม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ท่านเป็นพนักงานในตำแหน่งใด ในการเข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการขายประกันชีวิต

- () 1. ผู้จัดการสาขา
- () 2. ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
- () 3. เจ้าหน้าที่ธนกิจ
- () 4. เจ้าหน้าที่ธุรกิจ
- () 5. เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อ
- () 6. อื่น ๆ.....

2. จำนวนครั้งที่ท่านได้รับการเข้ารับการฝึกอบรม เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. 1-2 ครั้ง/เดือน
- () 2. 2-4 ครั้ง/เดือน
- () 3. 4-6 ครั้ง/เดือน
- () 4. 6 ครั้งขึ้นไป/เดือน

3. เหตุผลที่ท่านต้องการเข้ารับการฝึกอบรมการขายประกันชีวิต

- () 1. การเพิ่มประสิทธิภาพการปิดการขาย
- () 2. การต้องการเข้าสังคมในกลุ่มทำงานในลักษณะเดียวกัน
- () 3. ต้องการเพิ่มขีดความสามารถ
- () 4. นำไปปรับเป็นกลยุทธ์ในการขายเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน

4. จำนวนครั้งที่ท่านออกขายประกันชีวิต เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. 1-2 ครั้ง/เดือน
- () 2. 2-4 ครั้ง/เดือน
- () 3. 4-6 ครั้ง/เดือน
- () 4. 6 ครั้งขึ้นไป/เดือน

5. ทำไมท่านถึงตัดสินใจเข้ารับการฝึกอบรมการขายประกันชีวิต

- () 1. ทักษะ ความรู้ และความสามารถของวิทยากร
- () 2. ต้องการเพิ่มเติมความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์และกระบวนการขาย
- () 3. ได้รับมอบหมายจากองค์กร/หน่วยงาน

6. วิธีการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการขายประกันชีวิต

- () 1. ทางองค์กรเป็นคนจัดขึ้น
- () 2. ท่านหาข้อมูลในการเข้าฝึกอบรมเอง
- () 3. มีเพื่อนชักชวนให้เข้ารับการฝึกอบรม

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านหลักสูตร

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียวเท่านั้น

ระดับความคิดเห็นด้วย

มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง	5
มีความคิดเห็นด้วยมาก	หมายถึง	4
มีความคิดเห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง	3
มีความคิดเห็นด้วยน้อย	หมายถึง	2
มีความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด	หมายถึง	1

ปัจจัยด้านหลักสูตร	ระดับความคิดเห็นด้วย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการสอนงาน					
1. ธนาคารของท่านเตรียมความพร้อมในการฝึกอบรมให้กับพนักงานโดยมีวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาให้ความรู้กับพนักงาน					
2. ธนาคารของท่านมีวิธีการคัดเลือกพนักงานเพื่อเข้ารับการอบรม โดยคัดเลือกจากอายุการทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป					
3. ธนาคารของท่านมีการใช้หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานแบบเดิมอยู่					
4. ธนาคารของท่านมีการปรับปรุงหลักสูตรให้เข้ากับตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคล					

5. ธนาคารของท่านมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น แท็บเล็ตให้กับพนักงานทุกคนไว้ใช้ในการทำงานและการฝึกอบรม					
---	--	--	--	--	--

ปัจจัยด้านหลักสูตร	ระดับความคิดเห็นด้วย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการฝึกอบรมซ้ำ					
6. ธนาคารของท่านมีห้องปฏิบัติการ ในการฝึกอบรมที่มีความทันสมัยและกว้างขวาง					
7. ธนาคารของท่านมีความพร้อมในการเตรียมเอกสารประกอบการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม					
8. ธนาคารของท่านมีความพร้อมในการเตรียมเนื้อหา การอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้พนักงานสามารถดาวน์โหลดเก็บไว้ได้					
9. ท่านตั้งใจว่าจะเข้ารับการฝึกอบรม มากกว่า 1 ครั้ง					
10. ธนาคารของท่าน มีการเปลี่ยนวิธีการทำงานหรืออุปกรณ์การทำงานใหม่					
ด้านการปฐมนิเทศ					
11. ธนาคารของท่าน มุ่งหวังให้บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่รู้จักการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร					
12. ธนาคารของท่าน มีวิสัยทัศน์ และพันธกิจเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านมีความเข้าใจที่ตรงกันและชัดเจน					
13. ในการเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้งท่านรู้สึกมี					

ความสนุกสนานและผ่อนคลาย					
14. ธนาคารของท่านมีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานเป็นรายบุคคลเพื่อให้กับพนักงานที่มีศักยภาพสูง					
15. ธนาคารของท่านมีการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานหลังการเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้ง					

ส่วนที่ 4 ชัดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย✓ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียวเท่านั้น

ระดับความคิดเห็น

มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด	หมายถึง	5
มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาก	หมายถึง	4
มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพปานกลาง	หมายถึง	3
มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อย	หมายถึง	2
มีระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด	หมายถึง	1

ชัดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	ระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ชัดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต					
1. ท่านได้รับมอบหมายงานมากกว่าคนอื่นที่ทำในตำแหน่งเดียวกัน					
2. ท่านมีความเต็มใจในการทำงานตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					

3. ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ					
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันที					
5. ท่านสามารถทำงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้					
ขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย	ระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย					
6. ท่านไม่สามารถทำงานให้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้					
7. ท่านไม่สามารถบริหารจัดการเวลาในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตให้กับผู้ซื้อได้					
8. ท่านไม่สามารถนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตได้					
9. ท่านไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และความซื่อตรงได้					
10. ท่านไม่สามารถวางแผนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ล่วงหน้าในการทำงานได้					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถให้พนักงานธนาคารในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และลดช่องว่างของสมรรถนะที่ไม่เหมาะสมต่อการขาย (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ทัศนัย ดีวัฒนานนท์
วัน เดือน ปี เกิด	12 พฤษภาคม 2527
สถานที่เกิด	จันทบุรี
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์/วารสารศาสตร์ มรภ.รำไพพรรณี จ.จันทบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	20/1563 ถนนนนทรี แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120

