

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตไทยในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

Work performance efficiency of Thai life Insurance agents in the Northeast of Thailand

รัชนีกร จัตुकุล^{1*}, พิทยา พ่อนกลาง², อติต ทิวะตะศิธร³

Ratchaneekorn Jatukul^{1*}, Pittaya Ponklang², Atit Tiwasasit³

^{1,2,3} หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

^{1,2,3} Doctor of Philosophy Program in Business Administration, Faculty of Business Administration,
Vongchavalitkul University

Corresponding author's e-mail : ratchaneekorn_bov@vu.ac.th^{1}

Received: January 06, 2026

Revised: February 15, 2026

Accepted: February 16, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ วิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดขอนแก่น จำนวน 340 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการวิจัย พบว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนี CMIN/DF 1.838, CFI .977, NFI .951, GFI .900, TLI .965, RMSEA .050, และ RMR .017 โดยร่วมกันอธิบาย ความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตไทย ได้ร้อยละ 38.30 และพบว่า ปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แต่ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิต คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตไทย การรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพล เชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิต แต่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตัวแปรต้นทุกตัวมีอิทธิพล

ทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตไทยเป็นตัวแปรต้นกลาง ดังนั้น การที่ตัวแทนประกันชีวิตไทยจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ร่วมด้วยเพื่อให้เกิด การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ตัวแทนประกันชีวิต, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Abstract

This study aimed to analyze the direct and indirect influences of internal organizational factors (based on the McKinsey 7S framework), desirable characteristics of life insurance agents, quality of work life, and agents' perceived value on work performance. This research employed a quantitative approach. The sample consisted of 340 Thai Life Insurance Agents operating in the Northeast of Thailand, specifically in Nakhon Ratchasima and Khon Kaen provinces. Data were collected via a questionnaire and analyzed using descriptive and inferential statistics, specifically employing Structural Equation Modeling (SEM). The results indicated that the proposed model was consistent with the empirical data, demonstrating a strong goodness-of-fit indices: CMIN/DF = 1.838, CFI = 0.977, NFI = 0.951, GFI = 0.900, TLI = 0.965, RMSEA = 0.050, and RMR = 0.017. The model variables collectively explained 38.30% of the variance in the work performance Thai life insurance agent. The findings revealed that internal organizational factors (McKinsey 7S framework) had a positive influence on work performance but did not significantly affect agents' perceived value. Desirable characteristics of life insurance agents had a positive direct effect on both work performance and perceived value. Agents' perceived value was found positively affect work performance. While the quality of work life positively influenced agents' perceived value, it did not demonstrate direct effect on work performance. All independent variables exerted significant indirect effects on work performance, with agents' perceived value serving as a key mediating variable. Therefore, the work performance among Thai life insurance agents requires a synergistic integration of multiple factors that collectively contribute to effective job performance.

Keywords: life agents, work performance, quality of work life

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจและชีวิตจึงเป็นสิ่งสำคัญ รวมถึงการดำรงชีวิตของมนุษย์ต้องพบความเสี่ยงภัยต่าง ๆ อย่างมากมาย อันได้แก่ ภัยที่เกิดจากอุบัติเหตุ ภัยที่เกิดจากธรรมชาติ ภัยที่เกิดกับสุขภาพ ส่งผลให้บริษัทประกันชีวิตเข้ามามีบทบาทต่อความมั่นคงด้านชีวิตและทรัพย์สิน เพราะช่วยลดความเสี่ยง ธุรกิจประกันชีวิตไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในช่วงปี 2566 และได้รับความสนใจลงทุนจากหลากหลายบริษัทรวมทั้งสถาบันการเงินอื่น ๆ ก่อให้เกิดการแข่งขันที่สูง และแนวโน้มค่ารักษาพยาบาลที่เพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นการประกันชีวิตจะช่วยบริหารความเสี่ยงและรับมือกับค่ารักษาพยาบาลที่มีแนวโน้มสูงขึ้น การทำประกันชีวิตเป็นการป้องกันความเสี่ยงในเรื่องรายได้ที่อาจต้องสูญเสียไป นับว่าธุรกิจประกันชีวิตเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายทางการเงินจากความเสี่ยงภัยต่าง ๆ ธุรกิจประกันชีวิตจึงถือเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะ

เศรษฐกิจที่มีความผันผวนและมีความไม่แน่นอนสูง การมีระบบประกันชีวิตที่เข้มแข็งและเข้าถึงประชาชนในวงกว้างย่อมช่วยสร้างความมั่นใจ และเป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และสังคมโดยรวม

ตัวแทนประกันชีวิตในฐานะบุคลากรแนวหน้ามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการถ่ายทอดข้อมูล ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ ตลอดจนสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นต่อประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2555) ตัวแทนประกันชีวิตถือเป็นบุคลากรด้านหน้า ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ และความเข้าใจต่อผลิตภัณฑ์ประกันภัยในสายตาของลูกค้า อีกทั้งยังมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจประกันชีวิตให้เติบโตอย่างมีคุณภาพ ปัจจุบันตัวแทนประกันชีวิตต้องเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันที่รุนแรง การรับรู้ของลูกค้าที่มักมองอาชีพประกันชีวิตว่าไม่น่าเชื่อถือ รวมถึงเงื่อนไขในสัญญาประกันที่ทำให้การเสนอขายเป็นเรื่องยาก ส่งผลให้ตัวแทนบางส่วนเกิดความท้อแท้และขาดการรับรู้ในคุณค่าของอาชีพตนเอง อันนำไปสู่การลดลงของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (นาวิ อุดร และคณะ, 2561) คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจประกันภัย เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตถือเป็นบุคคลสำคัญ ที่มีบทบาทสำคัญทั้งในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี รวมถึงการผลักดันหรือกระตุ้นการเติบโตของธุรกิจประกันภัย โดยธุรกิจประกันภัยจะสามารถเติบโตได้อย่างมีคุณภาพ ก็ต่อเมื่อตัวแทนประกันชีวิตมีคุณภาพ การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาองค์กร โดยส่งผลกระทบต่อบุคลากร ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญและใส่ใจ เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญขององค์กร การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะช่วยให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ช่วยให้เกิดความสุขในการทำงาน แต่ยิ่งส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2555)

ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตไม่ได้เกิดขึ้นโดยบังเอิญ แต่มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายด้าน เช่น คุณลักษณะของบุคลากร ทักษะคิดในการทำงาน กลยุทธ์ทางการตลาดที่สนับสนุน รวมถึงการรับรู้ถึงคุณค่าของตนเองในบทบาทหน้าที่ตัวแทน เป็นสิ่งที่มีสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากลักษณะงานต้องเผชิญกับแรงกดดัน ความไม่แน่นอน และการถูกปฏิเสธจากลูกค้าอยู่เสมอ หากตัวแทนขาดการตระหนักรู้ว่าบทบาทของตนมีความสำคัญต่อการสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตของลูกค้า อาจทำให้เกิดความท้อถอยและลดประสิทธิภาพในการทำงานได้ และในทางตรงกันข้าม หากตัวแทนประกันชีวิตมีการรับรู้คุณค่าของตนเองในบทบาทที่ทำ เช่น การเป็นผู้ให้คำปรึกษาทางการเงิน การดูแลลูกค้าในยามเกิดเหตุไม่คาดฝัน และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้อื่นผ่านการวางแผนประกันภัย จะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในอาชีพ เกิดความผูกพันกับองค์กร และสร้างแรงผลักดันในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยส่งเสริมให้เกิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนอกจากนี้ ปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้คุณค่าของตนเอง ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต (นาวิ อุดร และคณะ, 2561)

การศึกษานี้มุ่งหวังการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งได้รับการส่งผลจากปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต และคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อสนับสนุนตัวแทนประกันชีวิตไทยให้ประสบความสำเร็จในอาชีพการขายที่เสนอผลิตภัณฑ์การประกันชีวิตที่เหมาะสมกับลูกค้า และเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและยกระดับศักยภาพของธุรกิจประกันชีวิตไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อมของปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตไทยเป็นตัวแปรคั่นกลาง

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

ปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey

กรอบแนวคิด 7S McKinsey ประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่ 1) strategy (กลยุทธ์) คือ แนวทางหรือแผนการระยะยาวที่องค์กรใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง กลยุทธ์ที่ดีต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์องค์กรและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง 2) structure (โครงสร้าง) คือ การจัดรูปแบบขององค์กร เช่น การแบ่งแผนกการกำหนดสายการบังคับบัญชา และการกระจายอำนาจ โครงสร้างที่ดีต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์และเอื้อต่อการสื่อสารภายในองค์กร 3) systems (ระบบ) หมายถึง ขั้นตอนกระบวนการและกลไกการดำเนินงานที่ทำให้องค์กรสามารถปฏิบัติการได้อย่างราบรื่น เช่น ระบบการสื่อสาร ระบบการวัดผล การปฏิบัติงาน และระบบสารสนเทศ 4) shared values (ค่านิยมร่วม) หมายถึง ความเชื่อ และวัฒนธรรมที่คนในองค์กรยึดถือร่วมกันเป็นแกนกลางของโมเดลนี้และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทิศทางขององค์กร 5) style (รูปแบบการบริหาร) หมายถึง วิธีการบริหารจัดการและภาวะผู้นำของผู้บริหารรวมถึงบรรยากาศการทำงานที่ถูกสร้างขึ้นภายในองค์กร ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและความผูกพันของบุคลากร 6) staff (บุคลากร) คือทรัพยากรสำคัญที่สุดขององค์กรองค์กรที่มีการสรรหาและพัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพจะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและความยั่งยืนในระยะยาว 7) skills (ทักษะ) หมายถึง ความสามารถหลักและทักษะเฉพาะขององค์กรและบุคลากร เช่น ความรู้ด้านเทคโนโลยี การบริหารนวัตกรรม หรือการตลาด ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรแตกต่างจากคู่แข่ง (Peters & Waterman, 1982)

คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องมีคุณลักษณะ ดังนี้ 1) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีความรักศรัทธาในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต 2) มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี 3) มีความกระตือรือร้น ชยันและอดทน 4) มีชื่อเสียงสุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัทและอาชีพประกันภัย 5) มีบุคลิกภาพที่ดี 6) มีทักษะการขายที่ดี 7) มีความเป็นมิตรและเป็นผู้รอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ 8) ต้องรู้จักวางแผนและแบ่งเวลาการทำงานให้เหมาะสม 9) มีศิลปะในการพูด 10) มีความรับผิดชอบต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2555)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นความสัมพันธ์กันระหว่างบุคลากรในองค์การกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ มีจริยธรรมการทำงาน สถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมชาติ รวมถึงการมีชีวิตที่ดีขึ้น เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์การ ความสมดุลของชีวิตในงานและชีวิตส่วนตัวและการคำนึงถึงประโยชน์ของสังคม (Walton, 1973)

การรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิต

Ledden et al. (2007) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง "คุณค่าที่แต่ละบุคคลยึดถือ" กับ "คุณค่าที่รับรู้จากการศึกษา" โดยศึกษามิติของการรับรู้คุณค่า 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการใช้งาน (functional) ด้านการใช้เหตุผล (epistemic) ด้านอารมณ์ (emotional) ด้านสังคม (social) และด้านเงื่อนไข (conditional) ซึ่งทั้งหมดมีอิทธิพลเชิงบวกโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค จากการใช้งานบนสื่อ บล็อก และเว็บไซต์ ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่าง "คุณค่าที่แต่ละบุคคลยึดถือ" กับ "คุณค่าที่รับรู้จากการศึกษา" และพบว่า "การรับรู้คุณค่า" เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อ "ความพึงพอใจ"

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1989) ได้ให้แนวคิดองค์ประกอบของ ประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้ 1) ปริมาณงาน (quantity) งานที่ได้รับมอบหมายต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามแผนงานและเป้าหมายที่วางไว้ ควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามที่กำหนดไว้ 2) คุณภาพของงาน (work quality) งานต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์และมีความพึงพอใจผลของการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน ครบถ้วนและรวดเร็วก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร 3) เวลา (time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน มีการพัฒนาเทคนิคต่าง ๆ ในการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น 4) ค่าใช้จ่าย (cost) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ โดยจะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด (Peterson & Plowman, 1989; ธมนวรรณ ป้อมสนาม และคณะ, 2568)

แนวคิดเกี่ยวกับตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิต หมายความว่า ผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวน ให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2555) ตัวแทนประกันชีวิต จะต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลาง ระหว่างบริษัทประกันชีวิตและลูกค้า มีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและช่วยในการจัดทำกรมธรรม์ ให้เหมาะสมกับ ความต้องการของลูกค้า โดยการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต มุ่งเน้นให้ความรู้เกี่ยวกับประกันชีวิต ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เกี่ยวข้อง และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าจะได้รับจากการซื้อกรมธรรม์ ตัวแทนประกันชีวิต ยังมีหน้าที่ช่วยลูกค้าในการเตรียมเอกสาร และการยื่นคำร้องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประกันเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องใช้ประกัน เช่น การเสียชีวิต การเจ็บป่วย หรือการทุพพลภาพ (สำนักงานตัวแทนดิจิทัล, 2568)

การพัฒนาสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาของ Chinomona & Dhurup (2014) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ความมุ่งมั่นในงาน และความตั้งใจในการคงอยู่ในองค์การของพนักงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบ

สำคัญที่สะท้อนถึงการรับรู้คุณค่าของพนักงาน ผลกามาต เจียกสูงเนิน และธนิษฐ์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ (2566) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร นอกจากนี้ ธิดารัตน์ เวชประสิทธิ์ และคณะ (2565) พบว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อคุณค่าในงานที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ ด้วยการสร้าง ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ซึ่งเป็น ปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey สำหรับการพัฒนาทักษะ เพื่อเพิ่มเติมความรู้ ความสามารถงานขาย เพิ่มช่องทางการขาย การติดต่อสื่อสารทั้งลูกค้าและเพื่อนร่วมทีม วัฒนลักษณ์ เวชประสิทธิ์ และคณะ (2565) พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่ดี ให้ข้อมูลที่ ถูกต้องครบถ้วน แนะนำผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความจำเป็น มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ต่างบริษัท มีความพร้อมที่จะ ให้บริการด้วยอุปกรณ์ที่สะดวกรวดเร็ว รักและศรัทธาในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเป็น ปัจจัยใน คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ตัวแทนประกันชีวิต ชิตาพันธ์ กิตติรัตน์ชัชวาล (2560) พบว่า การที่บริษัทมีการกำหนดกลยุทธ์ ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน องค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey จะทำให้บริษัทมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถดำเนินงาน โดยใช้เวลา ต้นทุนการดำเนินงานที่น้อยลง เพื่อต้องการตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ดียิ่งขึ้น และหาก สามารถดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ บริษัทจะสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถใน การแข่งขัน จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ายังมีผู้ทำการศึกษาวิจัยน้อย งานวิจัยนี้จึงทำการศึกษาประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และเป็นที่มาของการกำหนด สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของ ตัวแทนประกันชีวิต

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกัน ชีวิตไทย

สมมติฐานที่ 4 คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

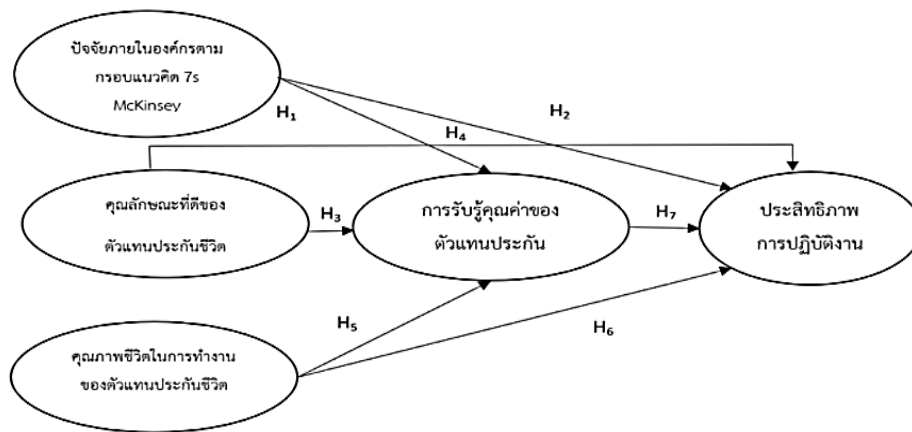
สมมติฐานที่ 5 คุณภาพชีวิตของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกัน ชีวิต

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพชีวิตในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 7 การรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกัน ชีวิตไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถนำมาพัฒนากรอบแนวคิด ของการวิจัย และกำหนดสมมติฐาน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดขอนแก่น จำนวน 2,057 คน (สำนักงาน คปภ. ภาค 4 (นครราชสีมา) และ สำนักงาน คปภ. ภาค 3 (ขอนแก่น) ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่ปฏิบัติงานจังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดขอนแก่น โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-probability sampling) เพื่อสุ่มพื้นที่ตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยเลือกจังหวัดที่ต้องการศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากจังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดขอนแก่น เกณฑ์การคัดเลือก คือ ผู้ที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ในจังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดขอนแก่น ซึ่งจังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดขอนแก่น เป็นจังหวัดที่มีจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตมากที่สุด และจากการสอบถามข้อมูลสถิติตัวแทนประกันชีวิตไทย จากสำนักงาน คปภ. ภาค 4 (นครราชสีมา) และ สำนักงาน คปภ. ภาค 3 (ขอนแก่น) พบว่า ผู้สอบผ่านนายหน้าประกันชีวิต ปี พ.ศ. 2567 จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวน 1,151 คน และจังหวัดขอนแก่น จำนวน 906 คน รวม 2,057 คน (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2567) ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณตามวิธีการของ Yamane (1973) เท่ากับ 335 ตัวอย่าง สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำเป็นต้องเหมาะสม ตามข้อตกลงในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) ซึ่ง Hair et al. (2010) ในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรที่สังเกตได้ทั้งหมดในโมเดลจำนวนทั้งสิ้น 34 ตัวแปร ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 10 เท่าของจำนวนตัวแปรที่สังเกตได้ในโมเดล (Hair et al., 2010) ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์โมเดลของการวิจัยครั้งนี้ ควรมีอย่างน้อยจำนวน $34 \times 10 = 340$ ตัวอย่าง เป็นจำนวนที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดโครงสร้างของเครื่องมือที่

ต้องการจะศึกษา ประกอบด้วยชุดคำถาม 7 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตไทย ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม รวม 137 ข้อคำถาม ทดสอบความตรงของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ที่มีความเชี่ยวชาญด้านบริหารธุรกิจ และตัวแทนประกันชีวิต เพื่อประเมินว่าข้อคำถามในแบบสอบถามครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิดที่วางไว้ การประเมินความตรงเชิงเนื้อหาใช้วิธีคำนวณดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ข้อคำถามที่มีค่า IOC $\geq .5$ ถือว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสามารถนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลจริง ผลการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC อยู่ระหว่าง .67 – 1.00 และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ นำแบบสอบถาม จำนวน 40 ชุด ทดสอบกับผู้ที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง (Iacobucci & Duhachek, 2003) ที่ ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาอยู่ในช่วง .958 – .960 ซึ่งมีความมากกว่า .7 (Nunnally, 1978)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสอบถามด้วยตัวแทนหรือผู้ประสานงาน โดยใช้ลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ เก็บข้อมูลจากตัวแทนประกันชีวิตไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดขอนแก่น โดยขอความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ในการทำหน้าที่รับรองการทำวิจัย เพื่อเก็บข้อมูล ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ ตุลาคม – ธันวาคม 2568 มีรายละเอียดวิธีดำเนินการ ดังนี้ 1) ติดต่อประสานงานในพื้นที่เป้าหมาย เพื่อเป็นตัวแทนในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง และอธิบายให้ผู้ประสานงานทราบและเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) ผู้ประสานงานแต่ละจังหวัด เก็บข้อมูลจากตัวแทนประกันชีวิตไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย การเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยตนเอง และแบบออนไลน์ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีคุณลักษณะตรงตามประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา 3) แบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่าง จะถูกนำไปพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ในการตอบคำถาม เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบถ้วน จึงจะนำข้อมูลที่ได้อธิบายให้ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard Deviation) และและใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) จากแบบจำลองสมการโครงสร้าง (structural equation modeling: SEM) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และความสอดคล้องของค่าความแปรปรวนร่วม (covariance)

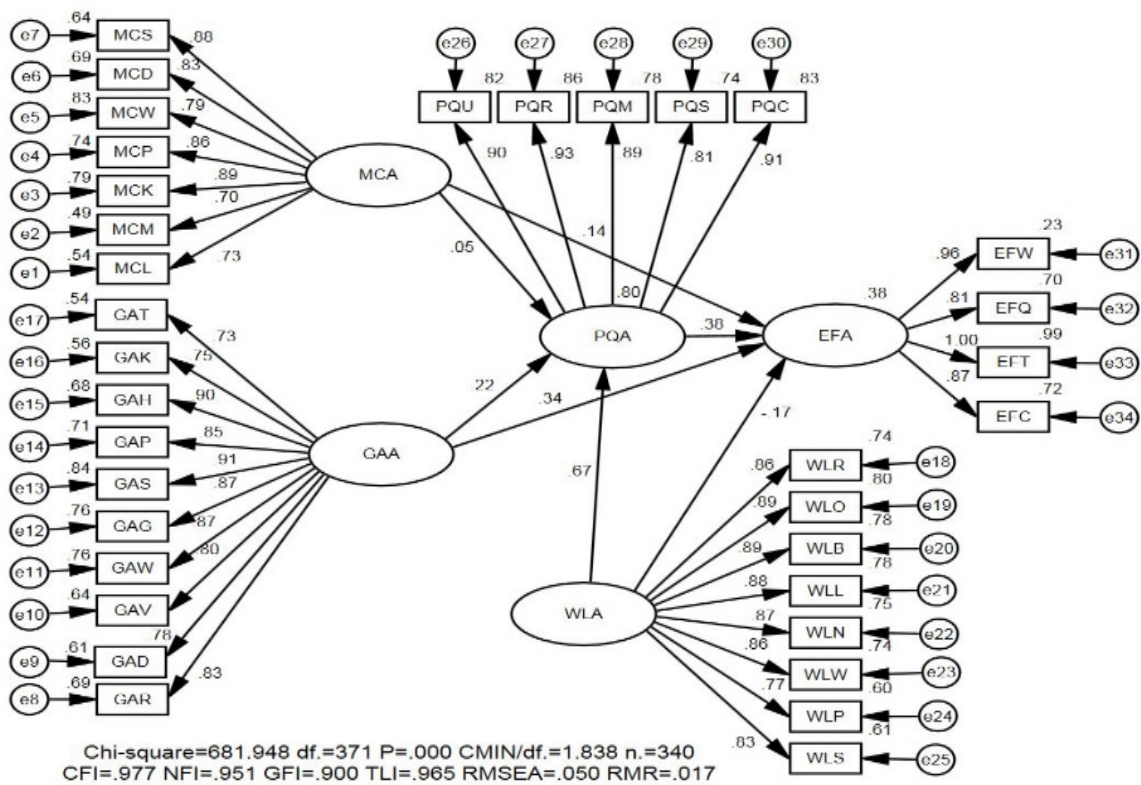
ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 59.71 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 36.18 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 70.88 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 42.94 ประสบการณ์ทำงานด้านตัวแทนประกันชีวิตไทย ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 51.18

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองการวัดปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey ประกอบไปด้วย 7 ตัวแปรสังเกตได้ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .92, .86, .85, .82, .76, .70 และ .68 ตามลำดับ คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต ประกอบไปด้วย 10 ตัวแปรสังเกตได้ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ

.92, .87, .84, .84, .82, .82, .81, .80, .75 และ .73 ตามลำดับ คุณภาพชีวิตใน การทำงาน ประกอบไปด้วย 8 ตัวแปรสังเกตได้ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .91, .88, .87, .85, .84, .82, .79 และ .78 ตามลำดับการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิต ประกอบไปด้วย 5 ตัวแปรสังเกตได้ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .98, .86, .84, .81 และ .79 ตามลำดับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย 4 ตัวแปรสังเกตได้ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ .95, .89, .76 และ .66 ตามลำดับ ซึ่งทุกค่าเป็นที่ยอมรับได้คือ มากกว่า .30 ขึ้นไป (Kline, 2005)

ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey (MCA) คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต (GAA) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (WLA) และการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิต (PQA) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (EFA) ของตัวแทนประกันชีวิตไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ได้ดัชนีความสอดคล้องของโมเดล ดังนี้ ค่าดัชนีที่ใช้ในการเปรียบเทียบความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (CMIN/df.) 1.838 ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (CFI) .977 ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมอิงเกณฑ์ (NFI) .951 ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (GFI) .900 ค่าดัชนี Tucker-Lewis Index (TLI) .965 ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) .050 โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีที่กำหนดไว้ในระดับที่ยอมรับได้ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

ตาราง 1 แสดงอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปร

ปัจจัยสาเหตุ	ปัจจัยผล PQA			ปัจจัยผล EFA		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
MCA	.050		.050	.137**	.019**	.156
GAA	.220***		.220	.337***	.084***	.421
WLA	.665***		.665	-.166	.254***	.088
PQA				.382***		.382
R^2		.795			.383	

หมายเหตุ: DE = อิทธิพลทางตรง, IE = อิทธิพลทางอ้อม, TE = อิทธิพลรวม, ***ระดับนัยสำคัญ .001, **ระดับนัยสำคัญ .01

จากตาราง 1 สรุปได้ว่า ขนาดของอิทธิพลของตัวแปรทำนาย สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตไทย ได้ร้อยละ 38.30 และสามารถอธิบายวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1) วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .137 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .337 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 การรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .382 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ -.166 โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2) วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตไทย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .220 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 คุณภาพชีวิตในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .665 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .050 โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3) วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตไทยเป็นตัวแปรคั่นกลาง ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ -.019 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตไทยเป็นตัวแปรคั่นกลาง ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .084 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตไทยเป็นตัวแปรคั่นกลาง ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .254 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

	สมมติฐานการวิจัย	สัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน	S.E.	C.R.	p-value	ผลการทดสอบ
H1	MCA → PQA	.050	.042	1.295	.195	ไม่ยอมรับ
H2	MCA → EFA	.137	.074	2.651	.008**	ยอมรับ
H3	GAA → PQA	.220	.050	4.793	***	ยอมรับ
H4	GAA → EFA	.337	.094	5.174	***	ยอมรับ
H5	WLA → PQA	.665	.059	11.209	***	ยอมรับ
H6	WLA → EFA	-.166	.126	-1.734	.083	ไม่ยอมรับ
H7	PQA → EFA	.382	.102	4.943	***	ยอมรับ

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .050 โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7s McKinsey มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .137 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตไทย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .220 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 4 คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .337 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพชีวิตในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .665 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพชีวิตในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ -.166 โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 7 การรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .382 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

การอภิปรายผล

ปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7S McKinsey มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Muthusamy (2018) ซึ่งพบว่าทักษะของตัวแทนประกันวินาศภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมประกันภัยของประเทศศรีลังกา รวมถึงงานวิจัยของณัฐญา ภัทรกิจจานุรักษ์ (2560) พบว่าการพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหาและการคิดเชิงระบบของบุคลากรในบริษัทประกัน ส่งผลต่อความสามารถในการให้บริการลูกค้า และผลการดำเนินงานโดยรวม นอกจากนี้งานวิจัยยังพบว่า ตัวแปรด้านทักษะ (skill) และบุคลากร (staff) เป็นองค์ประกอบที่ได้รับการประเมินในระดับสูงสุดสะท้อนถึงบทบาทสำคัญของการพัฒนาศักยภาพของตัวแทนประกันชีวิตต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาอิทธิพลของปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด 7S McKinsey ต่อการรับรู้คุณค่าของตัวแทน

ประกันชีวิต พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลดังกล่าวมีความแตกต่างจากงานวิจัยของ Gannile et al. (2020) ที่ระบุว่าบุคลากรและทักษะของพนักงานช่วยเพิ่มการรับรู้คุณค่าในแง่ของการให้บริการลูกค้าระดับสูง และส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อซ้ำหรือใช้บริการเพิ่มเติม รวมถึงงานของธิดารัตน์ เวชประสิทธิ์ และคณะ (2565) ที่พบว่าองค์กรประกันชีวิตให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่าในงานผ่านการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถของทีมงาน เนื่องจากงานวิจัยนี้ศึกษาจากตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งลักษณะของงานมีความเป็นอิสระสูงและเน้นผลลัพธ์เชิงรายได้เป็นหลัก ทำให้การรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่นนอกเหนือจากโครงสร้างหรือระบบภายในองค์กร

คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตไทย และมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การที่ตัวแทนมีคุณลักษณะที่ดี เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ทศนคติที่ดีต่ออาชีพ และความรักศรัทธาในวิชาชีพ จะช่วยเสริมสร้างความภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่ และทำให้รู้ว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีคุณค่าและความหมายต่อตนเองและสังคม ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2555) ที่ว่าตัวแทนประกันชีวิตเป็นบุคลากรสำคัญและมีคุณค่าต่อธุรกิจประกันภัย ซึ่งสะท้อนบทบาทของคุณลักษณะส่วนบุคคลในการสร้างคุณค่าให้กับอาชีพและองค์กร ในขณะเดียวกัน พบว่า คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของวัฒน์ลักษณ์ เวชประสิทธิ์ และคณะ (2565) ที่พบว่าบุคลิกภาพ การสื่อสาร ความรู้ในผลิตภัณฑ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง และทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งสะท้อนว่าคุณลักษณะที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยให้ตัวแทนสามารถสร้างผลงานได้อย่างมีคุณภาพและต่อเนื่อง

คุณภาพชีวิตในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chinomona & Dhurup (2014) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ความมุ่งมั่น และความตั้งใจในการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของมนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล และดวงพร พุทธรงค์ (2564) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้คุณค่าของงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และงานวิจัยของธิดิญา เชื้อนโรจน และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม (2566) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรรับรู้ถึงคุณค่าและบทบาทของตนในองค์กร อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องจากในบริบทของตัวแทนประกันชีวิต ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอาจไม่ได้เกิดจากคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยตรง แต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยเฉพาะของอาชีพ เช่น เป้าหมายยอดขาย ระบบค่าตอบแทนตามผลงาน แรงกดดันจากการแข่งขัน ความสามารถส่วนบุคคล หรือแรงจูงใจภายใน ซึ่งอาจมีบทบาทมากกว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cuzzocrea & Laws (2020) ที่อธิบายว่าการรับรู้คุณค่าของงานช่วยเสริมสร้างสุขภาวะทางร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ อยากทำงาน และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผกามาศ เจียกสูงเนิน และธนิษฐ์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ (2566) ที่พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของระพีพรธรณ ชอบสอาด (2563) ที่พบว่าความเห็นคุณค่าในตนเองและแรงจูงใจในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะตัวแทนประกันชีวิตไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งอาจสะท้อนบริบทเชิงพื้นที่ และวัฒนธรรมเฉพาะพื้นที่เท่านั้น

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยสามารถสรุปองค์ความรู้ได้ว่า ปัจจัยภายในองค์กรตามกรอบ 7S McKinsey ส่งผลทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แต่ไม่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าในอาชีพ เนื่องจากงานตัวแทนประกันชีวิตมีความเป็นอิสระสูง ขณะเดียวกันคุณลักษณะที่ดีของตัวแทนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณค่าแต่ไม่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานและการรับรู้คุณค่าในอาชีพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ตัวแทนประกันชีวิตควรกำหนดแนวทางการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเสริมสร้างคุณลักษณะที่สำคัญต่ออาชีพ และให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างการรับรู้คุณค่าในอาชีพของตนเอง ตระหนักถึงคุณค่าและความหมายของอาชีพ

1.2 บริษัทประกันชีวิต สามารถนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลในการพัฒนานโยบายด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการทำงานร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับตัวแทนประกันชีวิตไทยในระยะยาว

1.3 สมาคมประกันชีวิตไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นกรอบในการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะของตัวแทนประกันชีวิต และกำหนดค่านิยมร่วมของธุรกิจประกันชีวิต อีกทั้งควรสนับสนุนให้มีระบบการอบรม การทดสอบ และการต่ออายุใบอนุญาตที่มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพเชิงลึกของตัวแทนประกันชีวิตไทย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.1 ควรทำการศึกษาข้อมูลเชิงลึกด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น และใช้ในการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตไทยในอนาคต

1.2 ขยายพื้นที่ศึกษาไปยังภูมิภาคอื่นของประเทศไทย หรือเปรียบเทียบระหว่างภูมิภาค เพื่อเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการวิจัย และทำให้เข้าใจความแตกต่างเชิงบริบทได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

1.3 ควรศึกษาโดยการขยายแบบจำลองด้วยตัวแปรแฝงของปัจจัยอื่นร่วมด้วย เช่น ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชิตาพันธ์ กิตติรัตน์ชัชวาล. (2560). *กลยุทธ์เพื่อลดต้นทุนและประสิทธิภาพการดำเนินงานของแผนกขายและการตลาดกรณีศึกษา บริษัท โกลด์แพลนเน็ต จำกัด*. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธิดิญา เชื้อนโธสง และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม. (2566). คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมธุรกิจพลังงาน. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 5(8), 721-732.

- ธมนวรรณ ป้อมสนาม, อชิต ทิวะตะศิธร และพิทยา ฟ่อนกลาง. (2568). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของนักบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 11(1), 15-28.
- ธิดารัตน์ เวชประสิทธิ์, บุษกร วัฒนบุตร, วิโรจน์ หมื่นเทพ และสยาม อัจฉริยประภา. (2565). แนวทางการพัฒนาทีมงานประกันชีวิต : กรณีศึกษาบริษัท XXX. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*, 11(3), 18-26.
- นาวี อุดร, วสันิกา ฉลากบาง, วาโร เฟ็งสวัสดิ์ และพรเทพ เสถียรนพเก้า (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 12(1), 213-222.
- ณัฐยา ภัทรกิจจากรักษ์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พกาภาศ เจียกสูงเนิน และธนิษฐ์ รัตน์พงศ์ปัญญา. (2566). วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อความสำเร็จขององค์กร. *วารสารนวัตกรรมจัดการศึกษาและการวิจัย*, 5(3), 519-532.
- มนตรี ตริอาภรณ์ไพศาล และดวงพร พุทธวงศ์. (2564). อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 7(2), 18-25.
- ระพีพรรณ ขอบสอาด. (2563). อิทธิพลเชิงโครงสร้างของการเห็นคุณค่าในตนเองและแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อประสิทธิผล ในงานของอาสาสมัครวัดนักบุญเปโตร อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 4(1), 69-80.
- วัฒนลักษณ์ เวชประสิทธิ์, บุษกร วัฒนบุตร และวิโรจน์ หมื่นเทพ. (2565). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา สำนักงานตัวแทน บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขานวลจันทร์ กรุงเทพมหานคร. *วารสารพุทธนวัตกรรมและการจัดการ*, 5(2), 92-106.
- สมาคมประกันชีวิตไทย. (2567). *รายงานสถิติธุรกิจประกันชีวิต ประจำปี 2567*. สืบค้น 12 มีนาคม 2568 เข้าถึงได้จาก https://www.tlaa.org/page_statistics_new.php?cid=81&cname=สถิติรายปี.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2555). *คู่มือปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันชีวิต*. สืบค้น 29 มีนาคม 2568 จาก <https://www.oic.or.th/th/consumer/manual>.
- สำนักงานตัวแทนดิจิทัล. (2568). *ตัวแทนประกันชีวิต บทบาท ความสำคัญ และคุณสมบัติ*. สืบค้น 17 มีนาคม 2568 จาก <https://digitaloffices.thaillife.com/tanyathorn.wat/careers/ตัวแทนประกันชีวิต-บทบาท-ความสำคัญ-และคุณสมบัติ>.
- Chinomona, R., & Dhurup, M. (2014). The influence of the quality of working life on employee job satisfaction, job commitment and tenure intention in the SME sector in Zimbabwe. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 17(4), 363-378.
- Cuzzocrea, V., & Laws, J. (2020). *Value of Work: Updates on Old issues*. BRILL.
- Gannile, C., Ab Yajid, M. S., Khatibi, A., & Azam, S. M. F. (2020). Systemic Review on Impact of Strategic Human Resources Management on Organizational Performance in Insurance Industry. *European Journal of Human Resource Management Studies*, 4(2), 145-167.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (7th ed). Pearson Prentice Hall.
- Iacobucci, D., & Duhachek, A. (2003). Advancing Alpha: Measuring Reliability with Confidence. *Journal of Consumer Psychology, 13*(4), 478–487.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (2nd ed). Guilford Press.
- Ledden, L., Kalafatis, S. P., & Samouel, P. (2007). The relationship between personal values and perceived value of education. *Journal of Business Research, 60*(9), 965–974.
- Muthusamy, V. (2018). An empirical study on general insurance agents' performance in Sri Lankan insurance industry. *International Journal of Accounting & Business Finance, 4*(1), 40–50.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd ed). McGraw–Hill.
- Peters, T. J., & Waterman, R. H. (1982). *In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies*. Harper & Row.
- Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. Richard D. Ewin.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it?. *Sloan Management Review, 15*(1), 11–21.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed). Harper & Row.