

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) วัตถุประสงค์ของการวิจัยมี 3 ประการ คือ 1) ศึกษาการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานคร 3) เสนอแนะแนวทางในการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมด 2,750 คน ได้แก่ จำนวนพนักงานบริษัทในบริษัทประกันวินาศภัยจำนวนทั้งสิ้น 8 บริษัท จากการสุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่าง 349 คน แต่ผู้วิจัยออกแบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบกับกลุ่มพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และนำมาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีของครอนบัทซ์ (Cronbach's alpha) นำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาหาค่าความน่าเชื่อถือ ซึ่งได้ความน่าเชื่อถือด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เท่ากับ 0.9826 และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เท่ากับ 0.9694 หลังจากนั้นจึงได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 420 คน ได้รับความร่วมมือดียิ่งจากบริษัทประกันวินาศภัยที่สอบถาม โดยผู้วิจัยได้ประสานและรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนได้แบบสอบถามจำนวน 384 ชุด นำมาใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย 3 สมมติฐาน คือ 1) พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก 2) พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน 3) บริษัทประกันวินาศภัยที่จด

ทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีขนาดของพนักงานในบริษัทต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการประเมินค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Rating scale) โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความคิดเห็นที่มีต่อระดับของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าเฉลี่ยสำหรับ 1 กลุ่มตัวอย่างใช้ t-test และ f-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Windows ช่วยในการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในกรอบแนวคิด คือ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้ สายงานที่ปฏิบัติ ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย ประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ บริษัทขนาดเล็ก บริษัทขนาดกลาง และบริษัทขนาดใหญ่ ส่วนตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

5.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.50 และ 36.50 ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ในสัดส่วนสูง คิดเป็นร้อยละ 37.76 ผู้ตอบแบบสอบถามสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 51.30 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.60 ทำงานได้รับเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 63.50 ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานฝ่ายรับประกันภัย ร้อยละ 25.30 และปฏิบัติงานในระดับตำแหน่งกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ ในสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 70.30 ประมาณ 1 ใน 5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทำงานด้านประกันวินาศภัยระหว่าง 5 – 10 ปี และทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งที่ทำงานปัจจุบันระหว่าง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.60 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดคิดจะทำงานในบริษัทนี้ต่อไปมีมากที่สุด ถึงร้อยละ 95.60 ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ในบริษัทขนาดเล็ก (พนักงานน้อยกว่า 300 คน) และบริษัทขนาดใหญ่

(พนักงานมากกว่า 500 คน) ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 35.90 และ 34.90 ตามลำดับ ส่วนบริษัทขนาดกลาง (พนักงาน 300-500 คน) มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 29.20

5.1.2 ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$) คือพนักงานมีความคิดเห็นด้วยอย่างมากกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่บริษัทดำเนินการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การทำงานเป็นทีมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างแรงจูงใจอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.96$) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ บริษัทมีการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติตรงกับตำแหน่งที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.83$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ส่วนบริษัทมีการเปลี่ยนหมุนเวียนงานภายในสายงานเดียวกันเพื่อสร้างประสบการณ์ ($\bar{x} = 3.30$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5.1.3 ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่เพียงในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริษัทมีนโยบายการฝึกอบรมของบริษัทในแต่ละปี ($\bar{x} = 3.59$) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก และนับว่าเป็นการดีที่บริษัทให้การสนับสนุน รองลงมา คือ บริษัทมีการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.42$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน บริษัทมีการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ของบริษัทเพื่อสร้างความรู้ให้พนักงาน และบริษัทมีการส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงานในระดับที่สูงขึ้น ($\bar{x} = 3.47$ และ 3.44 ตามลำดับ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานจากการวิจัยได้ 3 ข้อ และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ F-test ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ซึ่งได้ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก

1. พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ยกเว้นด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการโยกย้ายงานและด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน เห็นด้วยในระดับปานกลาง)

2. พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครเห็นด้วยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัย ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ตัวแปรอิสระ	การจัดการทรัพยากรมนุษย์		การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	
	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ลักษณะส่วนบุคคล				
1. เพศ		✓		✓
2. อายุ	✓			✓
3. สถานภาพสมรส		✓		✓
4. ระดับการศึกษา		✓		✓
5. รายได้		✓		✓
6. สายงานที่ปฏิบัติงาน	✓			✓
7. ระดับตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน		✓		✓
8. ประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย	✓		✓	
9. ประสบการณ์ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งนี้	✓		✓	

จากตารางที่ 5.1 สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

1. พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่าง

กัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่มีเพศแตกต่างกันเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันในภาพรวมและรายด้านย่อยเกือบทุกด้าน (ยกเว้นด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการที่แตกต่างกัน) จึงไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันในภาพรวมและด้านการโยกย้ายงาน ด้านการจงใจในการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ส่วนด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการเลื่อนตำแหน่งงานที่ไม่แตกต่างกัน) โดย ด้านการโยกย้ายงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี เห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการโยกย้ายงาน แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ด้านการจงใจในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุ 20 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี เห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจงใจในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี เห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ด้านภาพรวมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี เห็นด้วยต่อภาพรวมการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

3. พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันในภาพรวมและรายด้านเกือบทุกด้าน (ยกเว้นด้านการจงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันในภาพรวมและรายด้านเกือบทุกด้าน (ยกเว้นด้านการโยกย้ายงาน ด้านการ

จงใจในการทำงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีรายได้แตกต่างกันเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันในภาพรวมและรายด้านเกือบทุกด้าน (ยกเว้นด้านการโยกย้ายงานที่แตกต่างกัน) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีสายงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีสายงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันในภาพรวมและรายด้านเกือบทุกด้าน (ยกเว้นด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการโยกย้ายงาน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายรับประกันภัย ฝ่ายสินไหมทดแทน ฝ่ายการตลาดเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีและการเงิน สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีและการเงินเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรแตกต่างกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายธุรการและฝ่ายอื่นๆ ด้านการสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายรับประกันภัย ฝ่ายสินไหมทดแทน ฝ่ายการตลาดเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้งแตกต่างกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีและการเงิน สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการเงินและบัญชีเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้งแตกต่างกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายธุรการและฝ่ายอื่นๆ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายรับประกันภัย ฝ่ายสินไหมทดแทนเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการเงินและบัญชี สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการตลาด ฝ่ายบัญชีและการเงินเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายธุรการและฝ่ายอื่นๆ ด้านการจงใจในการทำงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายรับประกันภัยเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจงใจในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่

ปฏิบัติงานในฝ่ายสินไหมทดแทนและฝ่ายการเงินและการบัญชี สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสินไหมทดแทน และฝ่ายบัญชีและการเงินเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจูงใจในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายธุรการและฝ่ายอื่นๆ ด้านภาพรวมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายรับประกันภัย ฝ่ายสินไหมทดแทน ฝ่ายการตลาดเห็นด้วยต่อภาพรวมการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีและการเงิน สำหรับพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีและการเงินเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมทั้งหมดแตกต่างกับพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ปฏิบัติงานในฝ่ายธุรการและฝ่ายอื่นๆ

7. พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันในภาพรวมและรายด้านเกือบทุกด้าน (ยกเว้นด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการที่แตกต่างกัน) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัยแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัยแตกต่างกันเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้านเกือบทุกด้าน (ยกเว้นด้านการสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้งที่ไม่แตกต่างกัน) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 5 - 10 ปี เห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 16 - 20 ปี ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัยต่ำกว่า 5 ปี และ 5 - 10 ปี เห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 11- 15 ปี และ 16 - 20 ปี ด้านการเลื่อนตำแหน่ง พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัยต่ำกว่า 5 ปี เห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเลื่อนตำแหน่งแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 5 - 10 ปี และ 16 ปีขึ้นไป สำหรับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน

ด้านประกันวินาศภัย 5 – 10 ปี เห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง แตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 11 – 15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป ด้านการโยกย้ายงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัยต่ำกว่า 5 ปี เห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการโยกย้ายงานแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 16 ปีขึ้นไป สำหรับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 5 – 10 ปี เห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการโยกย้ายงานแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 11 – 15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป ด้านการจงใจในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัยต่ำกว่า 5 ปี และ 5 – 10 ปี เห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจงใจในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 11 – 15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัยต่ำกว่า 5 ปี และ 5 – 10 ปี เห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 11 – 15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป ด้านภาพรวมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัยต่ำกว่า 5 ปี และ 5 - 10 ปี เห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมทั้งหมดแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 11 – 15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป

9. พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ทำงานในประกันวินาศภัยแห่งนี้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งนี้แตกต่างกันเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันในภาพรวมและรายด้านเกือบทุกด้าน (ยกเว้นด้านการสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง และการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ที่ไม่แตกต่างกัน) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งนี้ต่ำกว่า 5 ปี เห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งนี้ 5 – 10 ปี สำหรับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งนี้ 5 - 10 ปี เห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งนี้ 16 ปีขึ้นไป ด้านการเลื่อนตำแหน่ง พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งนี้ต่ำกว่า 5 ปี เห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเลื่อน

[illegible]

10. พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศชายกับเพศหญิงเห็นด้วยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน จึงไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

11. พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันเห็นด้วยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่าง

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

17. พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัยแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัยแตกต่างกันเห็นด้วยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันในภาพรวมและรายด้านเกือบทุกด้าน (ยกเว้นด้านการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย ด้านการฝึกอบรม พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัยต่ำกว่า 5 ปี และ 5 – 10 ปี เห็นด้วยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 16 ปีขึ้นไป ด้านการพัฒนา พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัยต่ำกว่า 5 ปี และ 5 – 10 ปี เห็นด้วยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 16 ปีขึ้นไป ด้านการให้การศึกษา พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 5 – 10 ปี เห็นด้วยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการให้การศึกษาแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 11 – 15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป ด้านภาพรวมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัยต่ำกว่า 5 ปี เห็นด้วยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมทั้งหมดแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 16 ปีขึ้นไป สำหรับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 5 – 10 ปี เห็นด้วยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมทั้งหมดแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านประกันวินาศภัย 11 – 15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป

18. พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ทำงานในประกันวินาศภัยแห่งนี้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งนี้แตกต่างกันเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันในภาพรวมและรายด้านเกือบทุกด้าน (ยกเว้นด้านการพัฒนาและด้านการให้การศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย ด้านการพัฒนา พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งนี้ต่ำกว่า 5 ปี และ 5 – 10 ปี เห็นด้วยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งนี้ 16 ปี

ขึ้นไป ด้านการให้การศึกษา พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งนี้ 5 – 10 ปี เห็นด้วยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการให้การศึกษาแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งนี้ 11 – 15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป ด้านภาพรวมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งนี้ 5 – 10 ปี เห็นด้วยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมทั้งหมดแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งนี้ 16 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 บริษัทประกันวินาศภัย ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีขนาดของพนักงานในบริษัทประกันวินาศภัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีขนาดของพนักงานในบริษัทประกันวินาศภัยต่างกันเห็นด้วยต่อการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

1. บริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีขนาดของพนักงานในบริษัทประกันวินาศภัยต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีขนาดของพนักงานในบริษัทประกันวินาศภัยต่างกันเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ พบว่าบริษัทประกันวินาศภัยขนาดเล็กเห็นด้วยต่อการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกับบริษัทประกันวินาศภัยขนาดกลาง สำหรับบริษัทประกันวินาศภัยขนาดกลางเห็นด้วยต่อการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกับบริษัทประกันวินาศภัยขนาดใหญ่ ด้านการสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง พบว่าบริษัทประกันวินาศภัยขนาดเล็กเห็นด้วยต่อการสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้งแตกต่างกับบริษัทประกันวินาศภัยขนาดกลางและขนาดใหญ่ สำหรับบริษัทประกันวินาศภัยขนาดกลางเห็นด้วยต่อการสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้งแตกต่างกับบริษัทประกันวินาศภัยขนาดใหญ่ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า บริษัทประกันวินาศภัยขนาดเล็กเห็นด้วยต่อการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกับบริษัทประกันวินาศภัยขนาดกลาง สำหรับบริษัทประกันวินาศภัยขนาดกลางเห็นด้วยต่อการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกับบริษัทประกันวินาศภัยขนาดใหญ่ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง พบว่า บริษัทประกันวินาศภัยขนาดเล็กเห็นด้วยต่อการเลื่อนตำแหน่ง

ประกันวินาศภัยขนาดกลาง สำหรับบริษัทประกันวินาศภัยขนาดกลางเห็นด้วยต่อการพัฒนา
 ทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมทั้งหมดแตกต่างกับบริษัทประกันวินาศภัยขนาดใหญ่

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกัน
 วินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”
 ประชากรที่ทำการศึกษา คือ พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่ง
 ประเทศไทย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

5.2.1 ลักษณะส่วนบุคคล โดยภาพรวมจะพบว่า พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียน
 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก
 ส่วนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ
 อมรรรัตน์ ทับทิมทอง (2547: 74) ที่กล่าวไว้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไปแต่ละบุคคล แต่
 ละลักษณะนั้น จะส่งผลต่อความคิดเห็นในแต่ละเรื่องให้เกิดความแตกต่างกันไป ทั้งนี้อาจเกิด
 จากสภาวะทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่าง
 กันออกไป และยังสอดคล้องกับแนวคิดของสุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533: 60 - 67) ซึ่งกล่าวไว้ว่า
 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลทำให้การยอมรับข้อมูลในการสื่อสารแตกต่างกัน เช่น ด้านประชากร ได้แก่
 อายุ เพศ สภาพทางเศรษฐกิจและสังคม หรือด้านจิตวิทยา ได้แก่ แบบแผนการดำเนินชีวิต หรือด้าน
 การเปิดรับสื่อที่ไม่เหมือนกัน ก็มีผลทำให้มีความชื่นชอบไม่เหมือนกันได้ รวมไปถึงสอดคล้องกับ
 ข้อเสนอของพยอม วงศ์สารศรี (2530: 30) ที่กล่าวว่า ธรรมชาติของมนุษย์มีความแตกต่างกันทั้งใน
 ด้านการรับรู้ ศักยภาพ และบุคลิกภาพ ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้ อาจเป็นเพราะผลมาจากการถ่ายทอด
 ทางพันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และประสบการณ์ที่ได้รับ ทั้งจากการศึกษาและประสบการณ์ในการ
 ทำงาน ทำให้การตัดสินใจ มุมมองและความคิดเห็นที่ออกมาแตกต่างกัน

5.2.2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จากการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จด
 ทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์อยู่ใน
 ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การทำงานเป็นทีมเป็นส่วนหนึ่งใน
 การสร้างแรงจูงใจอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว
 (2547: 109) ที่กล่าวไว้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การเน้นสร้างทีมงานให้ทุกๆ คนร่วมกันช่วย
 กันคิด ช่วยกันทำ เพราะเชื่อว่าการทำงานเป็นทีมจะประสบความสำเร็จมากกว่ารายบุคคล และ
 ทีมงานที่ดีจะมีศักยภาพ ในการเพิ่มผลผลิตในทุกๆ ด้าน และการสร้างแรงจูงใจยังทำให้การบริหาร
 ทีมงานขององค์กรดีขึ้นอีกด้วย และยังสอดคล้องกับแนวคิดของวิรัช สงวนวงศ์วาน (2550: 203)

ที่กล่าวไว้ว่า การทำงานเป็นทีม หรือ ทีมงาน คล้ายกับการทำงานเป็นกลุ่มที่เป็นการทำงานร่วมกันของสมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป แต่ต่างกันที่การทำงานเป็นกลุ่มผลการปฏิบัติงานของกลุ่มจะเป็นผลงานของสมาชิกกลุ่มแต่ละคน ในขณะที่ผลการปฏิบัติงานของทีมจะเป็นผลงานของทั้งสมาชิกแต่ละคนและผลงานที่ร่วมกันรับผิดชอบของสมาชิกในทีม โดยใช้ทักษะที่มีต่างกันของสมาชิกแต่ละคนมาประสานและประกอบกันเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างเกื้อหนุนกัน

5.2.3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านการฝึกอบรม การพัฒนา การเรียนรู้ และการให้การศึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริษัทมีนโยบายการฝึกอบรมของบริษัทในแต่ละปี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สวทน เลิศโชคชัย (2544: 157) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานสายสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ที่มีต่อนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารแห่งประเทศไทย” พบว่า ภาพรวมพนักงานสายสารสนเทศและประชาสัมพันธ์มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านการรับรู้ จำนวนประสบการณ์ในการอบรมหรือพัฒนา ความรู้ความเข้าใจ บรรยายาสององค์กร และนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิน เชื้อโพธิ์หัก (2537: 25) ที่กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีความรู้ แนวคิดใหม่ๆ ทักษะต่างๆ ในการทำงาน ทำให้บุคลากรในองค์กรเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรมากขึ้น การฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องจัดให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและโดยทั่วถึงทุกคน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของบรรยง โตจินดา (อ้างในมรกต โกมลดิษฐ์, 2546: 156) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการช่วยให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการยกระดับความสามารถของบุคลากรทุกวิถีทางให้เท่าเทียมกับงานที่มอบให้ทำ การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงลักษณะการทำงานให้เป็นไปตามความต้องการของบุคคลและนโยบายขององค์กร รวมไปถึงสอดคล้องกับ โควลิงค์และไมเลอร์ Cowling and mailer (อ้างในมรกต โกมลดิษฐ์, 2546: 42-43) ที่ว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่มีแผน เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมด้านทัศนคติ ความรู้หรือทักษะโดยอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้ เพื่อให้การปฏิบัติงานในกิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรมบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.4 ขนาดของพนักงานในบริษัทประกันวินาศภัย จากการศึกษาพบว่า พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัย ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานครที่มีขนาดพนักงานในบริษัทประกันวินาศภัยแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน โดยในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พนักงานในบริษัทประกัน

วิสาหกิจขนาดเล็ก มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานในบริษัทประกันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ สำหรับพนักงานในบริษัทประกันวิสาหกิจขนาดกลาง มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานในบริษัทประกันวิสาหกิจขนาดใหญ่ ส่วนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พนักงานในบริษัทประกันวิสาหกิจขนาดเล็ก มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานในบริษัทประกันวิสาหกิจขนาดกลาง สำหรับพนักงานในบริษัทประกันวิสาหกิจขนาดกลาง มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานในบริษัทประกันวิสาหกิจขนาดใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ (2530) จากเอกสารการสอนชุดวิชา การพัฒนาองค์การ กล่าวว่า iva ขนาดขององค์การย่อมมีความสำคัญ องค์การขนาดใหญ่ที่มีหลายระดับ หลายฝ่าย หลายแผนก สลับซับซ้อนย่อมมีความยุ่งยากในการเปลี่ยนแปลงกว่าองค์การขนาดเล็ก เพราะองค์การขนาดใหญ่ย่อมมีระบบย่อยต่างๆ มากมาย การเปลี่ยนแปลงระบบย่อยระบบใดระบบหนึ่งย่อมมีผลกระทบต่อระบบย่อยอื่นๆ ดังนั้นการเริ่มต้นที่จะเปลี่ยนแปลงระบบใดระบบหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่ง นอกจากจะมีผลกระทบต่อระบบอื่นๆ แล้ว ขอบเขตของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงก็จะตามมามากกว่าเดิมอีกด้วย และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัทธินทร์ บุญเทียม (2553) ได้ศึกษาเรื่อง หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงกับการจัดการมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและอาจารย์/บุคลากร ที่มีขนาดมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติการเกี่ยวกับการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการจัดการมหาวิทยาลัยเอกชนแตกต่างกัน โดยมหาวิทยาลัยขนาดเล็กนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มาใช้มากกว่ามหาวิทยาลัยขนาดกลาง

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ผู้วิจัยได้ประมวลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะด้วยดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.3.1.1 ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีข้อเสนอแนะโดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เสนอว่า บริษัทควรมีการจัดทำแผนทรัพยากรมนุษย์ล่วงหน้าเพื่อให้บริษัทได้พนักงานตรงกับที่ต้องการ รวมถึงวิเคราะห์แนวโน้มความต้องการของพนักงานล่วงหน้า และจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอย่างต่อเนื่อง 2) ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ เสนอว่า บริษัทควรมีการปรับค่าตอบแทนให้พนักงานหลังจากที่พนักงานจบการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น และควรจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจให้กับพนักงาน เช่น เงินเดือนรวมค่าบริการ ค่าคอมมิชชั่น 3) ด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน เสนอว่า บริษัทควรพิจารณา

เลื่อนตำแหน่งให้พนักงานหลังจากจบการศึกษาระดับสูงขึ้น ซึ่งในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งงานควรมีช่วงเวลาทำงานหรือตามความสามารถและเป็นไปตามคุณสมบัติที่ได้กำหนดไว้ 4) ด้านการโยกย้ายงาน เสนอว่า บริษัทควรจัดให้มีการเปลี่ยนหมุนเวียนงานภายในสายงานเดียวกันหรือข้ามสายงานเพื่อให้พนักงานมีประสบการณ์ในการทำงาน ทั้งนี้ในการโอนย้ายพนักงานและหมุนเวียนเปลี่ยนควรทำด้วยความยุติธรรม 5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน เสนอว่า บริษัทควรจัดหาการประเมินผลการปฏิบัติให้เหมาะสมกับแต่ละหน่วยงาน เพื่อความเป็นธรรมและใช้เป็นหลักเกณฑ์ที่ให้พนักงานทุกคนรับทราบทั่วไป ทั้งนี้จะสามารถกระตุ้นการทำงานของพนักงานและเพื่อความโปร่งใสในการพิจารณาเลื่อนหรือปรับตำแหน่ง และควรมีการประชุมเพื่อติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นประจำเพราะเป็นการให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน

5.3.1.2 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีข้อเสนอแนะโดยแบ่งได้ 4 ด้านดังนี้ 1) ด้านการฝึกอบรม เสนอว่า บริษัทควรจัดฝึกอบรมแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัทให้ทราบถึงสาระสำคัญของงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะเกี่ยวกับการประกันภัยก่อนการทำงาน เพื่อที่จะได้เข้าใจเงื่อนไขการรับประกัน และเข้าใจถึงหลักของการประกันเบื้องต้น นอกจากนี้ ควรจัดทำแบบสอบถามแต่ละหน่วยงานว่าพนักงานต้องการอบรมด้านใดในหน่วยงานทุกครั้งก่อนจัดการอบรม โดยให้มีหลักสูตรที่ทันสมัยสำหรับพนักงานทุกระดับ เพิ่มจำนวนการฝึกอบรม/สัมมนาให้สม่ำเสมอ ทั้งในงานที่ปฏิบัติและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยจัดวิทยากรจากภายในและภายนอก หรืออาจจัดให้พนักงานไปอบรมภายนอกกับหน่วยงานอื่นๆ และเสนอให้มีการอบรมด้านภาษาและการสื่อสารกับลูกค้า เพิ่มเติมด้วย นอกเหนือจากการอบรม/สัมมนา อาจจะจัดเป็นกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้สำหรับพนักงานที่สนใจพัฒนาศักยภาพตนเองในการทำงาน รวมทั้งสนับสนุนการศึกษาต่อด้านการประกันภัย ทั้งทางตรงและทางอ้อม 2) ด้านการพัฒนา เสนอว่า บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการดำเนินงานของบริษัท และควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้พัฒนาความรู้ความสามารถตามความต้องการและจำเป็น 3) ด้านการเรียนรู้ เสนอว่า บริษัทควรส่งพนักงานไปดูงานภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ด้วยตนเอง 4) ด้านการให้การศึกษา เสนอว่า บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานกู้ยืมเงิน ให้ทุนการศึกษา หรือออกค่าใช้จ่าย เพื่อการศึกษาหรือการฝึกอบรม รวมถึงส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงานในระดับที่สูงขึ้น จะได้นำความรู้ที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



5.3.2 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.3.2.1 ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เสนอให้ปรับปรุงเพิ่มเติมโดยอาจแบ่งได้เป็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงสร้าง และระบบการสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง 1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงสร้าง เห็นว่าควรจัดระบบโครงสร้างสายการบังคับบัญชา แผนก ฝ่าย ให้ชัดเจน รวมทั้งปรับปรุงระบบเพื่อให้ความรู้ตามสายงานแก่พนักงานเพิ่มจากที่พนักงานเรียนมาด้วย 2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง โดยเสนอแนะว่าบริษัทควรสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่ตรงกับตำแหน่งงาน ต้องมีการคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาทำงาน ให้มีความรู้ตรงกับงานที่จะทำในหน่วยงานนั้นๆ โดยทดสอบความรู้ความถนัดในด้านต่างๆ ของพนักงานทุกชั้นทุกตำแหน่ง

5.3.2.2 ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ เสนอให้มีความสำคัญกับการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ให้อยู่ร่วมกันในสังคม การทำงานอย่างมีความสุขและความมั่นคงก้าวหน้าในบริษัท ควรจัดการประเมินผลการปฏิบัติให้เหมาะสมกับแต่ละหน่วยงาน เพื่อความเป็นธรรมและใช้เป็นหลักเกณฑ์ที่ให้พนักงานทุกคนรับทราบทั่วไป ทั้งนี้ จะสามารถกระตุ้นการทำงานของพนักงานและเพื่อความโปร่งใสในการพิจารณาเลื่อนหรือปรับตำแหน่ง ควรพยายามให้บุคลากรสนใจและห่วงหาอาวรณ์ ส่งเสริมให้บุคลากรเกษียณอายุได้ให้ความรู้ตลอดจนประสบการณ์อันเป็นประโยชน์แก่บุคลากรปัจจุบัน

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.3.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้วย หรืออาจจะขยายผลการศึกษา โดยการนำกรอบแนวคิดในเรื่องดังกล่าว ทำการศึกษาวิจัยกับส่วนภูมิภาค เพื่อทดสอบว่าเมื่อขยายผลการศึกษาออกไปสู่ภูมิภาคแล้ว กรอบแนวคิดดังกล่าวที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะมีความแตกต่างและเป็นมาตรฐานมากเพียงใด และนำผลการวิจัยทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมาเปรียบเทียบกับเขตกรุงเทพมหานครเพื่อให้เห็นความแตกต่างของการวิจัยการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันวินาศภัย

5.3.3.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษา เพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงตัวแปรที่เกี่ยวข้องในด้านอื่นๆ เช่น ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศในการทำงาน โอกาสที่จะได้รับการพัฒนา เป็นต้น มาเป็นตัวแปรในการศึกษาเพิ่มเติมได้อีก เพื่อที่จะได้ขยายผลการศึกษาให้กว้างขวางและครอบคลุมทุกสาขาอาชีพ