

**การส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย**  
**ตามแนวพระพุทธศาสนา\***  
**PERSONNEL COMPETENCY PROMOTION OF GENERAL INSURANCE**  
**BUSINESS ACCORDING TO BUDDHISM**

ชญณา ศิริภีรมย์, เกียรติศักดิ์ สุขเหลืออง, สุรพล สุษะพรหม  
Chayanna Siripirom, Kiattisak Suklueang, Surapon Suyaporm  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
Mahachulalongkomrajavidyalaya University  
Corresponding Author E-mail: chayanna.s@sompo.co.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัยและนำเสนอการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย ตามแนวพระพุทธศาสนา ระเบียบวิธีวิจัยเป็นแบบผสมวิธี โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย จำนวน 387 คน เก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการแจกแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า 1. สภาพการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย ระดับการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรตามองค์ประกอบของสมรรถนะทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 สามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 65.2 ปัจจัยการส่งเสริมสมรรถนะตามปัจจัยสมรรถนะทำนายได้ร้อยละ 55.7 ปัจจัยการส่งเสริมสมรรถนะตามหลักพระ 4 ทำนายได้ร้อยละ 68.7 3. 3.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ เน้นที่ผลงานให้อิสรระในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3.2 การบริการที่ดี มีการบริการที่รวดเร็วฉับไว บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และให้บริหารด้วยความรวดเร็ว 3.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ บุคลากรมีความรู้ด้านงานประกันวินาศภัย บุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงาน 3.4 การยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม บุคลากรปฏิบัติตามตามหลักจริยธรรมขององค์กร มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน และ 3.5 ความร่วมแรงร่วมใจ บุคลากรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

**คำสำคัญ:** การส่งเสริมสมรรถนะ; สมรรถนะบุคลากร; บุคลากรธุรกิจประกันวินาศภัย

## Abstract

Objectives of this research were to study the conditions for enhancing personnel competency of the non-life insurance business, factors affecting and to present the promotion of personnel competency in the non-life insurance business according to Buddhism. Methodology was mixed methods.

The findings were as follows: 1 The condition of personnel competency promotion of the general insurance business was at a high level. 2 Factors affecting personnel competency promotion of non-life insurance business and the level of personnel performance promotion according to the components of competence in all aspects were at the statistically significant level of 0.01, could together explain the variations up to 65.2 percent, Performance-enhancing factors based on performance factor at 57.7 percent, factors promoting competency according to the principles of Bala 4, at 68.7 percent. 3. 3.1. Achievement-oriented. Emphasis on work, giving freedom to work for more efficient performance. 3.2. Good service. Fast service, service personnel are courteous and manage with speed. 3.3. Accumulating professional expertise. Personnel have knowledge of non-life insurance Personnel have work experience. 3.4. Adherence to morality and ethics. Personnel conduct themselves in accordance with the ethical principles of the organization with honesty in work and 3.5. Cooperation. Personnel help each other.

**Keywords:** Increase the Efficiency; Personnel competency; Non-life insurance business personnel

## บทนำ

การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืนจะต้องให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างทุนของประเทศที่มีอยู่ให้เข้มแข็งและมีพลังเพียงพอในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะการพัฒนาคนหรือทุนมนุษย์ให้เข้มแข็ง โดยการเพิ่มสมรรถนะขีดความสามารถให้กับบุคลากร ให้มีความสามารถสูง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงโลกในยุคศตวรรษที่ 21 และการเสริมสร้างปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพของคนทั้งในเชิงสถาบัน ระบบ โครงสร้างของสังคมให้เข้มแข็ง สามารถเป็นภูมิคุ้มกันการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อย่างไรก็ตาม สถานการณ์การพัฒนาที่ผ่านมาส่งผลกระทบต่อ

ต่อคนและสังคมไทยหลายประการ (จงชัย สันติวงษ์, 2554) เพื่อพัฒนาให้บุคลากรมีคุณค่าอย่างเหมาะสมแก่องค์กรในระยะยาว ในขณะที่เดียวกันกลับจะต้องลงทุนในอีกหลาย ๆ ด้านเพื่อที่จะสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554) ทำให้เป็นคนรู้จักคิด วิเคราะห์ แก้ปัญหาและมีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันกับเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีคุณธรรม จริยธรรม รู้จักพึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2564)

ธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นหนึ่งในธุรกิจประกันภัยที่สร้างความมั่นคงให้กับเศรษฐกิจ ในกรณีที่มีภัยธรรมชาติ ภัยพิบัติ หรือเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์ที่เกิดจากการกระทำมนุษย์ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ แผ่นดินไหว พายุ จลาจล อุบัติเหตุ เป็นต้น โดยในปี 2563 เบี้ยประกันภัยรับรวม 254,736 ล้านบาท ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจประกันภัยของไทยมีการเติบโตเป็นอย่างมาก สาเหตุหลักมาจากการเติบโตอย่างก้าวกระโดดของประกันภัยรถยนต์ และประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ (สมาคมประกันวินาศภัยไทย, 2564) การเติบโตเช่นนี้ ทำให้ธุรกิจประกันภัยต้องมีการพัฒนาในหลาย ๆ ด้าน เพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วที่กำลังจะเกิดขึ้น เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืน

นอกจากนี้สิ่งที่ส่งผลกับเศรษฐกิจและสังคมทั่วโลก รวมทั้งธุรกิจประกันภัยของไทย คือ สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ได้สร้างการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ต่อธุรกิจประกันภัย อันเนื่องมาจากพฤติกรรมของผู้บริโภค และพนักงาน ที่เข้าสู่วิถีชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) ทำให้ต้องมีการพึ่งพาเทคโนโลยีในการใช้ชีวิตประจำวัน บริษัทประกันภัยจึงต้องมีแผนการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงในทุกมิติ รวมทั้งรองรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ในอนาคต เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมั่นคง สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยในปีที่ผ่านมาภาคการเงินและการประกันภัย ได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้มากที่สุดเมื่อเทียบกับภาคธุรกิจอื่นๆ สอดคล้องกับนโยบาย InsurTech ของ คปภ. ซึ่งต้องการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้กับธุรกิจประกันภัยมากขึ้น (สมาคมประกันวินาศภัยไทย, 2564)

แต่ผู้บริหารหรือหัวหน้างานในสายงานไม่ตระหนักหรือเห็นความสำคัญว่า “การกำหนดสมรรถนะเป็นการสนับสนุนในการเพิ่มผลงานให้กับองค์กรอย่างไรการจัดการจัดโครงการฝึกอบรมตามสมรรถนะ มีปัญหาในเรื่องการจัดฝึกอบรมให้ได้ตามแผนงาน เส้นทาง การฝึกอบรม เป็นปัญหาเพราะสมรรถนะมีหลายคุณลักษณะ การจัดฝึกอบรมระยะยาวต้องใช้ เวลา และที่สำคัญก่อนที่จะจัดฝึกอบรมจะต้องมีการประเมินหาช่องว่างของแต่ละบุคคลใน

แต่ละคุณลักษณะของสมรรถนะก่อน เพราะเมื่อกำหนดสมรรถนะหลัก และสมรรถนะของตำแหน่ง เพราะโดยข้อเท็จจริงในแต่ละตำแหน่งจะต้องมีสมรรถนะ เมื่อจัดฝึกอบรมรวมกัน โดยไม่ได้ศึกษาในรายละเอียดว่าแต่ละคนมีความสามารถในสมรรถนะแต่ละด้านเพียงไร หรือเคยได้รับการฝึกอบรมมาก่อนหรือไม่ทั้งในระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรปัจจุบันหรือก่อนที่จะเข้ามาทำงาน สมรรถนะที่แท้จริงที่ต้องใช้ในตำแหน่งของตานั้นคืออะไร การกำหนดคุณลักษณะสมรรถนะในบางองค์การเช่น “การคิดมุ่งหน้า ความคิดเชิงวิเคราะห์การเป็นผู้นำ จริยธรรมในการดำเนินกิจกรรม การมุ่งเน้นผลลัพธ์การสร้างนวัตกรรมทางการบริหารองค์การการสร้างทักษะการสื่อสาร ทักษะการรับฟัง การพัฒนาบุคลากรให้เป็นดาวเด่น การทำงานเป็นทีม หน่วยงานเป็นฝ่ายกำหนดคุณลักษณะสมรรถนะเหล่านี้ให้เอง”(อภิชัย ศรีเมือง, 2557)

จากเหตุผลความเป็นมาและปัญหาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ เจตคติ บุคลิกภาพ และแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิด การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีการนำเอาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนากล่าวคือ หลักของพละ 4 เข้ามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแล้ว จะทำให้การส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง “การส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย ตามแนวพระพุทธศาสนา” เนื่องจากการศึกษาดังกล่าวในเชิงลึกถึงปัจจัยที่สำคัญอันได้แก่ หลักสมรรถนะเสริมด้วยหลักพุทธธรรมแล้ว จะสามารถนำไปใช้ในการเพิ่มสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน เกิดการบริการที่ดี เกิดการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ บุคลากรการมีความยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม และเกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย
3. เพื่อนำเสนอการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย ตามแนวพระพุทธศาสนา

## วิธีดำเนินการวิจัย

### รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัย ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการโดย การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 18 รูปหรือคน และการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) จำนวน 9 รูปหรือคน และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการโดยศึกษาจากแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงคุณภาพ

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย ในสังกัดสมาคมประกันวินาศภัยไทย จำนวน 11,400 คน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของยามาเน่ (Taro Yamane) (สุวริย์ สิริโกคาภิรมย์, 2546) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิด และสร้างเครื่องมือ การวิจัยเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน การวิจัยเชิงปริมาณ แบบแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งเป็น 6 ตอน หาค่าค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้ทรงเชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ทุกข้อมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระหว่าง 0.80-100 ตรวจสอบความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = 0.982

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการเก็บข้อมูลโดยขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานกลุ่มเป้าหมาย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูล กับ กลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ จำนวน 387 ชุด และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องได้ข้อมูล ที่สมบูรณ์ทั้งหมด จำนวน 387 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

2) การวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูลโดยขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์ ทำการนัดวัน เวลา และสถานที่กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อสัมภาษณ์ตามที่กำหนดไว้ ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนดนัดไว้ จนครบทุกประเด็น โดยขออนุญาตใช้วิธีการจดบันทึก และการบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์ นำข้อมูลดิบที่ได้มารวบรวมเพื่อวิเคราะห์โดยวิธีการที่เหมาะสมและนำเสนอต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Multiple regression Stepwise)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียง และจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ตีความหมาย เชื่อมโยงความสัมพันธ์และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ เพื่อตอบคำถามหลักตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

### ผลการวิจัย

1. สภาพทั่วไปของสภาพสภาพองค์การตามยุทธศาสตร์ คปภ. ของสภาพการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของสภาพสภาพองค์การตามยุทธศาสตร์ คปภ. ของสภาพการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพสภาพองค์การตามยุทธศาสตร์ คปภ. ของสภาพการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย โดยภาพรวม

(n=387)

ที่	สภาพองค์การตามยุทธศาสตร์ คปภ.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ด้านการพัฒนาและส่งเสริม	3.83	0.60	มาก
2.	ด้านการบริหารความเสี่ยง	3.75	0.64	มาก
3.	ด้านการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจและสังคม	3.73	0.62	มาก
4.	ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการประกันภัย	3.77	0.64	มาก
	ภาพรวม	3.77	0.56	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับของระดับองค์การตามยุทธศาสตร์ คปภ. ของสภาพการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย โดยภาพรวมเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.77, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาและส่งเสริม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.83, S.D. = 0.60) รองลงมา ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการประกันภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.77, S.D. = 0.64) และด้านการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจและสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.73, S.D. = 0.62)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรตามองค์ประกอบของสมรรถนะ โดยภาพรวม

(n=387)

ที่	การส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรตามองค์ประกอบของสมรรถนะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ด้านความรู้	3.63	0.73	มาก
2.	ด้านทักษะ	3.57	0.71	มาก
3.	ด้านเจตคติ	3.90	0.69	มาก
4.	ด้านบุคลิก	3.71	0.72	มาก
5.	ด้านแรงจูงใจ	3.50	0.76	มาก
	ภาพรวม	3.66	0.64	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรตามองค์ประกอบของสมรรถนะ โดยภาพรวม โดยภาพรวมเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.66, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยที่ ด้านเจตคติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.90, S.D. = 0.69) รองลงมา ด้านบุคลิก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.71, S.D. = 0.72) และด้านแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.50, S.D. = 0.76)

3. การส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรตามหลักพละ 4 มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรตามหลักพละ 4 โดยภาพรวม

(n=387)

ที่	การส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรตามหลักพละ 4	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ด้านปัญญาพละ กำลังปัญญา	3.57	0.71	มาก
2.	ด้านวิริยพละ กำลังความเพียร	3.72	0.75	มาก
3.	ด้านอนวัชพละ กำลังสุจริต	3.85	0.69	มาก
4.	ด้านสังคหพละ กำลังการสงเคราะห์	3.63	0.67	มาก
	ภาพรวม	3.69	0.63	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับการส่งเสริมบรรณานุเคราะห์ตามหลักพละ 4 โดยภาพรวม โดยภาพรวมเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.69, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยที่ ด้านอนวัชพละ กำลังสุจริต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.85, S.D. = 0.69) รองลงมา ด้านวิริยพละ กำลังความเพียร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.72, S.D. = 0.75) และด้านปัญญาพละ กำลังปัญญา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.52, S.D. = 0.71)

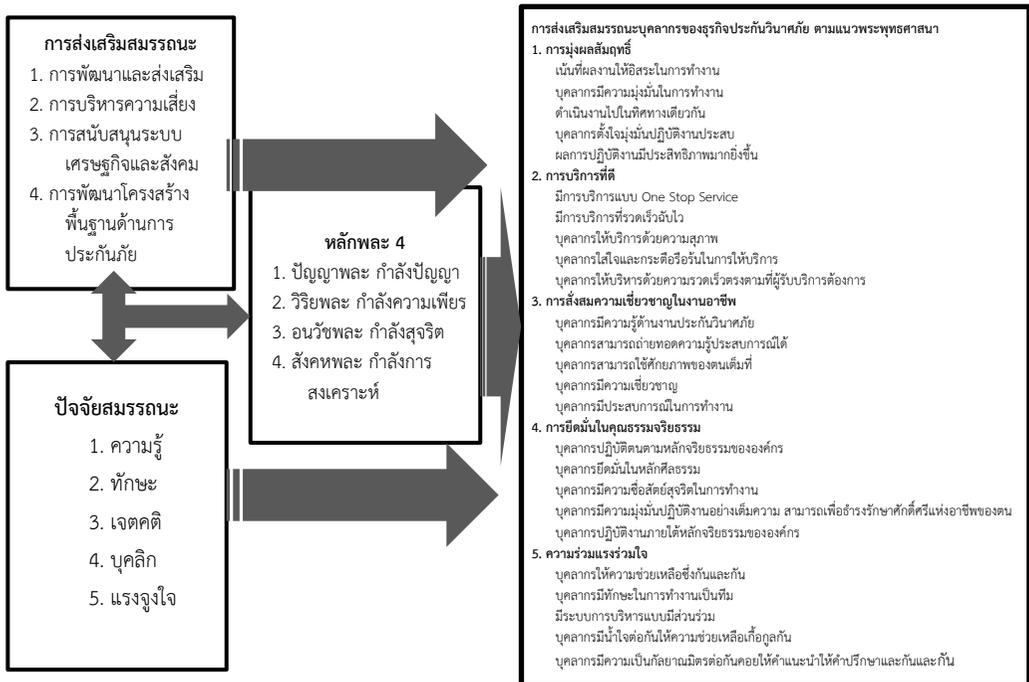
### อภิปรายผล

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเรื่องการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัย ตามแนวพระพุทธศาสนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ledford & Heneman (1998) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจ่ายค่าตอบแทนบนพื้นฐานของสมรรถนะ (competency-base pay) สำหรับพนักงานและผู้จัดการระดับมืออาชีพในภาคธุรกิจ กรณีศึกษาใน หน่วยงานเอกชน โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายแบบฟอร์มการจ่ายค่าตอบแทนตามความสามารถ ความรู้และทักษะในกลุ่มพนักงานระดับมืออาชีพ (professional workers) โดยคำจำกัดความของสมรรถนะนั้นเป็นการประเมินของกลุ่มพนักงานที่เชื่อมโยงกับการจ่ายค่าตอบแทนโดยที่สมรรถนะนั้นต้องมีความสัมพันธ์นำไปสู่การสร้างผลงานขององค์กร และยุทธศาสตร์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้การวิจัยจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า บทเรียนเพื่อการศึกษาจากประสบการณ์ในหน่วยงานภาคเอกชนครั้งนี้ สรุปได้ว่า มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเชื่อมโยงการจ่ายค่าตอบแทนตามความสามารถ โดยจะต้องวัดสมรรถนะให้เป็นในลักษณะพฤติกรรมที่สามารถวัดและสังเกตได้ จำเป็นต้องผสมผสานสมรรถนะให้อยู่ในระยะของกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการบุคลากร และการพัฒนาบุคลากรเพื่อชดเชยในส่วนที่ขาด อันนำไปสู่ผลผลิตที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาระกา ศิริสันติสัมฤทธิ์ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานสนับสนุนทั่วไป เช่น กลุ่มงานสารบรรณ งานประชุม และงานพิธีการ คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ที่มีความจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ ควบมีความรู้ ทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ด้านทักษะและความสามารถ คือ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและคุณลักษณะด้านจิตสำนึกบริการ สำหรับคุณลักษณะที่มีความจำเป็นในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านความรู้ มีความเข้าใจในกระบวนการงาน ด้านทักษะและความสามารถ ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน ความสามารถในการคิดการเขียนและการสังเคราะห์หนังสือราชการ ด้านการติดต่อสื่อสาร

และการประสานงาน ด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาในงาน ความสามารถในการนำเสนองาน ด้านการบริหารจัดการข้อมูล ความสามารถในการควบคุมตนเอง และความซื่อสัตย์ สุจริต และยิ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ปาจริย์ ผลประเสริฐ และคณะ, 2562) ได้ทำวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริหารจัดการกลุ่ม ของคณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุ จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของสมรรถนะการบริหารจัดการกลุ่ม ของคณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุ จำแนกเป็น 8 องค์ประกอบและมีตัวแปรที่สังเกตได้ 26 ตัวแปร และนำไปศึกษาระดับสมรรถนะในการบริหารจัดการชมรมของคณะกรรมการ ชมรมผู้สูงอายุ พบว่า มีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสมรรถนะการบริหารจัดการที่ อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ความรู้ทักษะเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ความรู้เกี่ยวกับ การจดทะเบียนชมรมกับสมาคมสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยฯ ความสามารถในการจัด กิจกรรมที่หลากหลาย การหางบประมาณในการดำเนินการ มาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะ ของบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัยตามแนวพระพุทธศาสนา

### องค์ความรู้จากการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ผลการวิจัยเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

จากภาพที่ 1 สามารถอธิบายรายละเอียดของแผนภาพได้ดังนี้

แผนภาพองค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมสมรรถนะ ประกอบด้วย การพัฒนาและส่งเสริม การบริหารความเสี่ยง การสนับสนุนระบบเศรษฐกิจและสังคม และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการประกันภัยสามารถส่งผลให้เกิดการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัยตามแนวพระพุทธศาสนาได้ด้วยตัวเอง หรืออาจประยุกต์เข้ากับปัจจัยสมรรถนะ และบูรณาการกับหลักผละ 4 ก็ได้

ปัจจัยสมรรถนะ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ เจตคติ บุคลิก และแรงจูงใจ สามารถส่งผลให้เกิดการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัยตามแนวพระพุทธศาสนาได้ด้วยตัวเอง หรืออาจประยุกต์เข้ากับการส่งเสริมสมรรถนะ และบูรณาการกับหลักผละ 4 ก็ได้

หลักผละ 4 ประกอบด้วย ปัญญาผละ กำลังปัญญา วิริยะผละ กำลังความเพียร อนุวัชผละ กำลังสุจริต และสังคหผละ กำลังการสงเคราะห์ สามารถส่งผลให้เกิดการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัยตามแนวพระพุทธศาสนาได้ด้วยตัวเอง หรือบูรณาการร่วมกับปัจจัยสมรรถนะและการส่งเสริมสมรรถนะก็ได้

การส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของธุรกิจประกันวินาศภัยตามแนวพระพุทธศาสนา เป็นการปฏิบัติตามแนวทางข้างต้น โดยใช้หลักของการส่งเสริมสมรรถนะ ใช้ปัจจัยสมรรถนะเป็นแรงเสริม และประยุกต์เข้ากับหลักพุทธธรรม คือ หลักผละ 4 โดยยึดเป็นหลักในการส่งเสริม ใน 5 ด้าน ได้แก่

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ เน้นที่ผลงานให้อิสระในการทำงาน บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรตั้งใจมุ่งมั่นปฏิบัติงานประสบ ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การบริการที่ดี มีการบริการแบบ One Stop Service มีการบริการที่รวดเร็วฉับไว บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลากรใส่ใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริหารด้วยความรวดเร็วตรงตามที่ได้รับบริการต้องการ

3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ บุคลากรมีความรู้ด้านงานประกันวินาศภัย บุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ได้ สามารถใช้ศักยภาพของตนเต็มที่ มีความเชี่ยวชาญ บุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงาน

4. การยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม บุคลากรปฏิบัติตามหลักจริยธรรมขององค์กร บุคลากรยึดมั่นในหลักศีลธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน มีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพของตน ปฏิบัติงานภายใต้หลักจริยธรรมขององค์กร

5. ความร่วมแรงร่วมใจ บุคลากรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีทักษะในการทำงานเป็นทีม มีระบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีน้ำใจต่อกันให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความเป็นกัลยาณมิตรต่อกันคอยให้คำแนะนำให้คำปรึกษาและกันและกัน

### เอกสารอ้างอิง

- ดาระภา ศิริสันติสัมฤทธิ์. (2552). *การศึกษารูปแบบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ* (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2554). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญพัฒน์.
- ปาจรีย์ ผลประเสริฐ และคณะ. (2562). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริหารจัดการกลุ่ม ของคณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุจังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*. 39(4), 56-77.
- สมาคมประกันวินาศภัยไทย. (2564). *ข่าวประชาสัมพันธ์* สืบค้น 20 กรกฎาคม 2565, จาก [https://www.tgia.org/upload/file\\_group/29/download\\_1938.pdf](https://www.tgia.org/upload/file_group/29/download_1938.pdf)
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2564). *เอกสารวิชาการการประเมินผลการจัดการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักประเมินผลการจัดการศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2558). *คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพฯ: พี.เอ. ลีฟวิ่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุวรรีย์ สิริโกภาภิรมณ์. (2564). การวิจัยทางการศึกษา. *ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์สถาบันราชภัฏเทพสตรี*.
- อภิชัย ศรีเมือง. (2557). *การบริหารคณะกรรมการในองค์การ = Organization committee*. กรุงเทพฯ: เอชอาร์เซ็นเตอร์.
- Ledford, E.G. & Heneman, L. R. (1998). Competency Pay for Professionals and Managers in Business: A review and Implications for Teachers. *Journal of Personnel Evaluation in Education*, 12(2), 103-121.
- Likert R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. Reading in Attitude Theory and Measurement. Fishbein, Martin. Ed. New York: Wiley and Son.