องค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

COMPONENTS OF EXCELLENCE IN A LIFE INSURANCE COMPANY IN BANGKOK

ศิริทรัพย์ เพชรคำ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร และ (2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ ผู้บริหารของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับใบอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จำนวน 47 แห่ง กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับใบอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จำนวน 47 แห่งๆ ละ 5 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 235 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า (1) องค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต โดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านลูกค้า ด้านการปฏิบัติการ ด้านการนำองค์กร ด้านผลลัพธ์ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านกลยุทธ์ ตามลำดับ และ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการนำองค์กร ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านผลลัพธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอื่น ๆ ไม่มีองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: องค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศ ประกันชีวิต กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study the elements of excellence in life insurance companies. in Bangkok; and (2) to study personal factors that influence the elements of excellence in life insurance companies. In Bangkok.

This research was quantitative research. The population consisted of 47 executives of life insurance companies in Bangkok that received licenses from the Office of the Insurance Commission (OIC). The sample group was Executives of life insurance companies in Bangkok that received licenses from the Office of the Insurance Commission (OIC) totaling 5 people each, resulting in a sample of 235 people, used a purposive sampling method. Using a questionnaire as a tool to collect data. Statistics used to analyze data Including frequency, percentage, average, standard deviation. and chi-square value..

Major findings: (1) components of excellence in life insurance companies overall, it is at the highest level of importance. When considering each aspect, it was found that when considering each aspect Summarized in descending order as follows: customer side, operational side organizational leadership, results, measurement, analysis, and knowledge management, strategy, respectively; and (2) personal factors influence the elements of excellence in life insurance companies. In Bangkok organizational leadership, measurement, analysis, and knowledge management, results, with statistical significance at the 0.05 level. As for other personal factors, there are no elements of excellence for life insurance companies. In Bangkok.

Keywords: Component of excellence, Life insurance, Bangkok

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัทประกันชีวิตหลายบริษัทใช้ความพยายามสร้างผลิตภัณฑ์แบบประกันของตนเองให้แตกต่างออกไปจากคู่แข่ง นอกจากนี้ยังสร้างความแตกต่างทั้งในเรื่องเทคโนโลยีและการบริการอีก ด้วยอย่างไรก็ตามไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์แบบประกันแบบใดมาก็ตาม ไม่นานนักก็จะมีบริษัทประกัน

ชีวิตแห่งอื่นออกแบบประกันที่คล้ายกันออกมาเช่นกัน ดังนั้นถึงแม้จะสามารถสร้างความแตกต่างได้ก็ทำให้เกิดความความได้เปรียบในด้านกลยุทธ์สร้างความแตกต่างได้ไม่นาน ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตจึงต้องมี การพัฒนานวัตกรรมให้เกิดขึ้นภายในบริษัทตลอดเวลา มีการบริการที่เป็นเลิศในด้านต่างๆ เช่น ด้าน การบริการลูกค้า ด้านการตลาด เพื่อนำเอาความได้เปรียบมาใช้ในการแข่งขันและสามารถดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการและยังจะเป็นการบอกแบบปากต่อปากเพราะความเป็นเลิศคือสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต บริษัทประกันชีวิตทุกแห่งต้องไม่ติดหรือยึดอยู่กับกรอบเดิมๆ เพราะของเดิมที่เคยประสบความสำเร็จในวันนี้หรือในอดีต ไม่ได้หมายความว่าจะสำเร็จยืนยาวถึงในอนาคต การดำเนินการของบริษัทต้องทั้งมีความยืดหยุ่น คล่องตัวและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามกระแสโลกาภิวัตน์ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงที่สามารถทำให้บริษัทดูแตกต่างจากคู่แข่ง จากการ ติดตามข่าวสารของผู้วิจัยบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยที่อยู่ใน 3 อันดับแรกของไทย ซึ่งประกอบไป ด้วย บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน), บริษัท เอไอเอ จำกัด(มหาชน), บริษัท เมืองไทยประกัน ชีวิต จำกัด (มหาชน)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการแข่งขันทางการตลาดของธุรกิจประกันชีวิต จึงได้ศึกษาองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งถือได้ว่าเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่จะสามารถนำส่งเงินเข้ากระทรวงการคลังเพื่อนำเอาไปพัฒนาประเทศไทยนอกจากนั้นยังจะได้ก้าวขึ้นมาเป็นบริษัทประกันชีวิตอันดับหนึ่งของประเทศไทยต่อไปได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

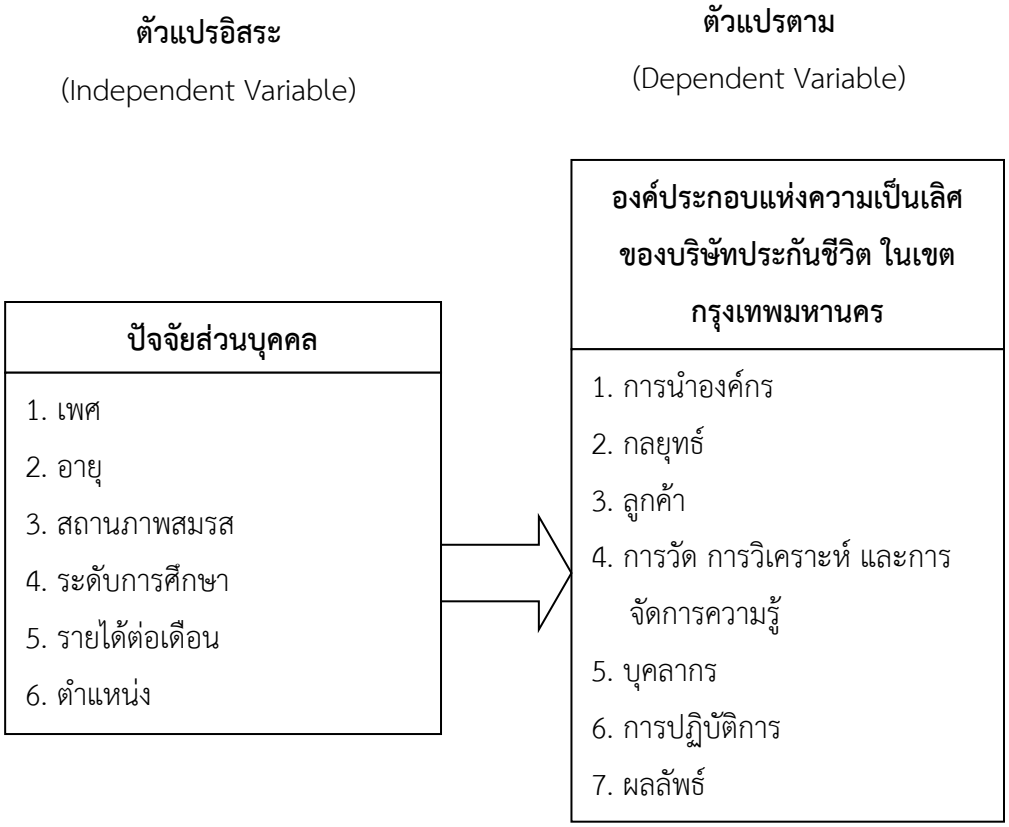
1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจากแนวคิดมาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award-TQA 2565-2566) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยสามารถสรุปนำมาประยุกต์สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



***ภาพที่ 1** กรอบแนวคิดในการวิจัย*

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1. ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้ ผู้บริหารของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับใบอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จำนวน 47 แห่ง (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ., 2566)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับใบอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ

ประกันภัย (คปภ.) จำนวน 47 แห่ง (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ., 2566) สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงคือ ผู้บริหารของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร แห่งละ 5 คน ดังนั้นจึงได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 235 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติเชิงพรรณนา มีดังนี้

1.1 ร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมการตลาด โ

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ใช้วิเคราะห์ความเบี่ยงเบนของระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด และดูการกระจายของข้อมูลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นคล้ายคลึงกันหรือไม่

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ใช้การวิเคราะห์ ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 235 คน ในเรื่ององค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square)

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.09 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 49.36 สถานภาพโสด ร้อยละ 64.68 ระดับการศึกษาปริญญา ตรี ร้อยละ 85.53 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 54.04 และมีตำแหน่งผู้อำนวยการ/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 5.11

2. องค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 235 คน พบว่า องค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิตโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.24) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

องค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ด้านลูกค้า มีความสำคัญอยู่ในระดับอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.49) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.32) ด้านการนำองค์กร และด้านผลลัพธ์ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.24) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.21) ด้านบุคลากร มีความสำคัญต่อการซื้ออยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16) และด้านกลยุทธ์ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07) เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.1 ด้านการนำองค์กร พบว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการนำองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อื่น ๆ ไม่มีองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการนำองค์กร

3.2 ด้านกลยุทธ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 6 ด้าน ไม่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3 ด้านลูกค้า พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 6 ด้าน ไม่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ พบว่า สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการนำองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ๆ ไม่มีองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการนำองค์กร

3.5 ด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 6 ด้าน ไม่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.6 ด้านการปฏิบัติการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 6 ด้าน ไม่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.7 ด้านผลลัพธ์ พบว่า เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลลัพธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อื่น ๆ ไม่มีองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลลัพธ์

อภิปรายผลการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลลัพธ์ พบว่า เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลลัพธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบอร์เนต (Barnett, 1997) ได้ศึกษาวิจัยอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และชีวิตการทำงานส่วนบุคคลต่อความพึง

พอใจในการทำงานและความผูกพันต่ออาชีพของผู้บริหารระดับกลาง ฝ่ายกิจการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรชีวิตการทำงานส่วนบุคคลและวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้สูงกว่าตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าอายุเป็นตัวแปรทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้แต่ไม่สามารถทำนายความผูกพันต่ออาชีพได้ ตัวแปรประชากรด้านจำนวนปีที่ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและทำนายความผูกพันต่ออาชีพได้และความพอใจในงานยังมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่ออาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการนำองค์กร ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านผลลัพธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อื่น ๆ ไม่มีองค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของบริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ คมศักดิ์ เจียมวัฒนาเลิศ (2562) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ กองบัญชาการกองทัพไทย ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ประกอบด้วย 1) การนำองค์การ 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นบุคลากร 6) การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการและโมเดลมีความเป็นตัวแทนและสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า แผนปฏิบัติราชการของสถาบันวิชาการป้องกันประเทศมีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของกองบัญชาการกองทัพไทย ซึ่งเชื่อมโยงและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีและระบบราชการ 4.0 โดยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยด้วยการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคล การใช้หลักธรรมาภิบาล การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ตลอดกระบวนการทำงาน เพิ่มประเด็นยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดของ PMQA ซึ่งจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการก้าวสู่การเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวภา เมืองแก่น, จอมพงศ์ มงคลวนิช และประกอบ คุณารักษ์ (2561) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบของการจัดการองค์การแห่งความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยเอกชนไทย ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบของการจัดการองค์การแห่งความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยเอกชนไทย มีจำนวนหกด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในส่วนของการจัดการองค์การที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดตามภารกิจหลักของการอุดมศึกษา 2) ด้านภาวะผู้นำผู้บริหารเกี่ยวกับลักษณะของผู้นำเชิงคุณลักษณะ ผู้นำเชิงพฤติกรรม ผู้นำเชิงการบริหารจัดการ 3) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับการคัดเลือกสรรหาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การธำรงรักษาบุคลากร 4) ด้านวัฒนธรรมองค์การในส่วนของวัฒนธรรมองค์การทางความคิด วัฒนธรรมองค์การทางพฤติกรรม วัฒนธรรมองค์การทางวัตถุ 5) ด้านการจัดการความรู้เกี่ยวกับการกำหนดทิศทาง เป้าประสงค์ของการ

จัดการความรู้ การสร้างแสวงหา การกลั่นกรองความรู้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้ และ 6) ด้านการจัดการเทคโนโลยีในส่วนของโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้บริหารควรกำหนดเป็นนโยบายโดยนำเอารางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award: TQA) มาปรับใช้ในองค์กร

2. ผู้บริหารควรมีการฝึก อบรมทักษะในการปฏิบัติงานและฝึกอบรมการให้บริการแก่บุคลากรอยู่เป็นประจำหรือเป็นเลิศ

3. ผู้บริหารควรมีการเทียบเคียงกับบริษัท ประกันภัยรายอื่นๆ ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ลึกขึ้น

2. ควรมีการใช้สถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เช่น Chi-square หรือ Correlation

3. ควรศึกษาพื้นที่อื่นๆ เพิ่มเติม

บรรณานุกรม

การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย. (2566). การอนุรักษ์พลังงาน. **วารสารสื่อพลัง. 14(4): 5**.

คมศักดิ์ เจียมวัฒนาเลิศ.(2562).**องค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศของสถาบันวิชาการป้องกันประเทศกองบัญชาการกองทัพไทย**. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชนกพรรณ ดิลกโกมล. (2562). **วัฒนธรรมองค์กรกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ บริษัท เบ็ทเทอร์ ฟาร์ม่า จำกัด**,. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ชนิดา ยุวบูรณ์. (2551).**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การที่มีผลปฏิบัติงานเป็นเลิศ: ศึกษา เฉพาะกรณี บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชมพูนุช ดวงมาก. (2563). **การศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม, กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร

ลาดกระบัง.

ช่อ สันธนพิพัฒน์. (2561). **รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ต้นแบบน่าอยู่ดีเด่น โรงเรียน เทศบาล 4 วัดศรีบัวบาน สู่ความเป็นเลิศ.** สุพรรณบุรี: โรงเรียนเทศบาล 4 วัดศรีบัวบาน.

ชัยวัฒน์ โฆษภัทรพิมพ์. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบของการประกันชีวิต และตัวแบบสำหรับวิเคราะห์รูปแบบของการประกันชีวิต.** กรุงเทพฯ: ฐานข้อมูลโครงสร้าง พื้นฐานภาครัฐด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.

ชาตรี ธรรมะธุรส. (2561). **รูปแบบการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านเขาเตียน มิตรภาพ 134**. รายงานการประเมินโครงการพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ลพบุรี: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 1.

ชรินรัตน์ จิตตสุโภ.(2561).**ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษามัธยมศึกษาขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ชูศรี พันธุ์ทอง. (2554). **การประกันภัย.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เชนิช หงษ์ทอง. (2556). **การรับรู้ศักยภาพของการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ศึกษา เฉพาะกรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่**.วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ถาวร อินทิสา. (2564). **การรับรู้เกี่ยวกับศักยภาพในการพัฒนา ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในสังกัดเลขาธิการคุรุสภา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม, กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ทวน เที่ยงเจริญ.(2563).**การพัฒนาระบบการบริหารสถานศึกษาเพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา.** วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.

ทวีศักดิ์ สูทกวาทิน. (2559). **การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มขีดความสามารถใน การแข่งขัน**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2559). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่**, พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).

ธวัชชัย ตั้งสง่า. (2558). **แกะรอยผู้พิชิตรางวัล Baldrige**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขานุการ คณะกรรมการ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา. (2557). **การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: วี พริ้นท์ (1991).

น้ำเพชร อยู่สกุล. (2563). **ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**.กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศานศาสตรดุษฎีบัณฑิต กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พรรณิภา วรกัลป์. (2565). กรมประกันภัยเตรียมลงดาบตัวแทน-นายหน้าแหกคอ. **ดอกเบี้ย, 19(229)**.

มลฤทัย แก้วกิริยา. (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเอง การสนับสนุนจากองค์กร กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร์- มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เยาวภา ปฐมศิริกุล. (2564). **แบบจำลองปัจจัยความสำเร็จการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.

รื่นจิตต์ ตรีนุรักษ์. (2561). **การบริหารโรงเรียนนอนุบาลเอกชน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในจังหวัดนครปฐม**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัชระ คำเขียว. (2557). **องค์ประกอบแห่งความเป็นเลิศทางธุรกิจการบินของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัลยาภรณ์ ทั้งสุภูติ. (2550). **แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล.** แพร่: สำนักงานจังหวัดแพร่.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2550). **TQM คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์.

วิมลรัตน์ อ่องล่อง. (2564). **ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาลการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้า หอผู้ป่วยกับประสิทธิผล ของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรมสุขภาพจิต.** วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วีเชียร วิทยาอุดม. (2551). **ทฤษฎีองค์การ Organization Theory**. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กส์

สมาคมประกันชีวิต.(2566).**ข้อมูลทั่วไปบริษัทประกันชีวิต.**https://www.tlaa.org/page_a.php?cid=10

_____.(2565).**รายงานประจำปี 2565**. เข้าถึงได้จาก Annual Report 2022 http://ngansanook.net/TLAA2022/

สำนักงานรางวัลแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กระทรวงอุจสาหกรรม.(2566).**เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) 2565-2566**.เข้าถึงได้จาก https://www.tqa.or.th/wp-content/uploads/2022/01/.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.).(2566).**รายชื่อบริษัทสาขา ของบริษัทประกันชีวิต มิถุนายน 2566.** เข้าถึงได้จาก https://www.oic.or.th/th/industry/statistic/name/27

สยามรัฐ.(2566).**ภาคธุรกิจประกันชีวิตเผยตัวเลขครึ่งแรก ปี 2566 เบี้ยประกันภัยรับรวมโตร้อยละ 3.78 คาดทั้งปีโตร้อยละ 2**.เข้าถึงได้จาก https://siamrath.co.th/n/466303

สมคิด สร้อยน้ำ. (2562). **การพัฒนาตัวแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรณีศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.**วิทยานิพนธ์ปริญญา ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต, ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สมพร ศิลป์สุวรรณ์. (2550). HR กับการพัฒนาองค์กรสู่ High Performance Organization**. เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการและการบรรยาย, วันที่ 15-16 พฤศจิกายน 2550 ณ โรงแรมมิราเคิลแกรนด์คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ : สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย.**

สมาน อัศวภูมิ. (2557). **ความเป็นเลิศและการจัดการความเป็นเลิศ เอกสารประกอบการอบรมผู้บริหารเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งเชี่ยวชาญ.** อุบลราชธานี: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สาระ ล่ำซำ (2559). **การประกันชีวิต.** กรุงเทพฯ : กรรมการผู้จัดการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน).

เสาวภา เมืองแก่น, จอมพงศ์ มงคลวนิช และประกอบ คุณารักษ์.(2561).องค์ประกอบของการจัดการองค์การแห่งความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยเอกชนไทย. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี** ปีที่ 12 ฉบับที่ 28 เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2561, หน้า 328 – 341.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2554). **รายงานการพัฒนาระบบราชการไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2554). **พัฒนาดาวเด่นเพื่อองค์กรเป็นเลิศด้วย Talent Management by Competency-Based Career Development and Succession Planning**. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

สุรพงษ์ มาลี. (2550), วัฒนธรรมแห่งการเป็นองค์กรแห่งการตื่นรู้ แนวทางใหม่ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. **กรุงเทพฯ : วารสารข้าราชการ, 4: 40-45.**

อภิญญา ขัดมะโน. (2551). **การศึกษาการบริหารเพื่อความเป็นเลิศของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. เชียงใหม่: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อภิรักษ์ ไทพัฒนกุล. (2559). **ไทยประกันชีวิต.** กรุงเทพฯ: บริษัท ไทยประกันชีวิตจำกัด (มหาชน).

American Management Association. (2007). **How to build a high performance organization**. Online. Available http://www.gsu.edu.images/HR/HRT.

Barnett, Timothy. L. (1997). The Influence of Organizational Culture, Work Environment,and Personal Work Life on Job Satisfaction and Career Commitment of Student Affairs Middle Managers. **Dissertation Abstract International**, 58(2), 1608-A.

Buytendijk, Frank. (1976). **Performance Leadership: the Next Practices to Motivate Your Peoples Align Stakeholders, and Lead Your Industry**. New York: McGraw-Hill.

Cambridge Dictionary. (2561). **Excellence Meaning**. จาก www.Cambridge dictionary.com.

Collins Dictionary. (2561). **Excellence Meaning**. จาก www. Collins dictionary.com.

Collins, J. C.; & Porras, J. (1995). **Built to Last: Successful Habits of Visionary Companies**.New York: Harper Business Books.

Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological Test**. 5th ed., New York: Harper Collins.

Drucker, Peter F. (1968). **The Effective Executive**. New York: Harper & Row Publishers.

Edward, E. Lawler. (2006). **III, Center for Effective Organizations Marshall School of Business**. California: University of Southern California.

Krejcie, R. V.; & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement. 30(3): 607-610.**

Ruhl, M. L. (1985). The Delvelopment of a Survey of School Effectiveness Climate,Principal Leadership. **Dissertation Abstracts International**, 46(11), 3216-A.

Lawrence, Miller M. (1998). The High-Performance Organization: An Assessment of Virtues and Values Prepared for the European Business Forum. **Journal of Leadership Studies. 5(2): 3-15.**

Mackay, K. (1998). **Public Sector Performance: The Critical Role of**

Evaluation,Selected. ProceedingsOperations Evaluation Department. Washington. D.C.:World Bank.

Oxford Dictionary. (2561). **Excellence Meaning**. จาก www. Oxforddictionaries.com.

Sakthivel, P. B., Rajendran, G., Raju, R. (2005). TQM Implementation and Students'Satisfaction of Academic performance. **The TQM Magazine**, 17(6), 573 – 589.

Tsai, H. L., Zeng, S. U., Lu, C. W., & Chuang, S. H. (2012). **The impacts of corporate culture on organizational performance**. Proceeding paper of the 11th WSEAS international conference on Applied Computer and Applied Computational Science, Penang, Malaysia.

Wang. F. J., Chich-Jen, S., & Mei-Ling, T. (2010). Effect of leadership style on organizational performance as viewed from human resource management strategy. **African Journal of Business Management**, 4, 3924-3936.