

**ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิต
ผ่านธนาคารของบริษัทกรุงไทยแอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)**

**Factors Affecting The Working Behavior of Channel Support Staff Distribution of life
insurance through Banks of Krungthai AXA Life Insurance Public Company Limited.**

ภาวนา เงินเมือง ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของบริษัทกรุงไทยแอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ จำนวน 298 ชุด เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยความเชื่อมั่นสูงยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร, เต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร, บรรณาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของบริษัทกรุงไทยแอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับดีมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการทำงาน เจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิต และธนาคารของบริษัทกรุงไทยแอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

¹นางสาวภาวนา เงินเมือง เจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของบริษัทกรุงไทยแอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

Abstract

This research aimed to study factors affecting the working behavior of life insurance distribution channel support officers of Krungthai AXA Life Insurance Public Company Limited by studying a sample of 298 staff members to collect data. Is a questionnaire The data were analyzed by descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation. And to test the hypothesis using analysis Multiple regression The research results showed that the organizational engagement factor It consists of high confidence, accepting organizational goals and values, willingness to perform in the organization, a strong desire to continue to be a member of the organization. Overall, it is at the best level. The results of the hypothesis testing revealed that the organizational engagement factor was a factor affecting the working behavior of the support staff of Krungthai AXA Life Insurance Public Company Limited at a very good level. most Statistically significant at a level of 0.05.

Keywords : Corporate commitment Working behavior, Support staff for life insurance distribution channels and Bank of Krungthai AXA Life Insurance Public Company Limited

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ อาทิ บุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “การบริหารงานบุคคล” เพราะ บุคคล หรือ บุคลากรในองค์กร ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการบริหารงาน เนื่องจากหากปราศจากบุคลากรทำหน้าที่เป็นตัวขับเคลื่อนแล้ว การบริหารจัดการต่างๆ ก็ไม่เกิดขึ้น และองค์กรก็จะไม่บรรลุเป้าหมายได้ อย่างไรก็ตามแม้ว่าองค์กรจะมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีเพียงใด หากบุคลากรเหล่านั้นขาดความตั้งใจ ขาดความกระตือรือร้นในการ

ปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานก็จะไม่ดีและทำให้องค์กรประสบความล้มเหลว

ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาในเชิงบวก เช่น มีความมุ่งมั่นที่จะฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ มีความกระตือรือร้นที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ อย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ ขณะเดียวกันหากมนุษย์ไม่มีความพึงพอใจจะทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาในเชิงลบ เช่น มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อยาทำกิจกรรมนั้น ๆ ให้ผ่านๆ ไปไม่ตั้งใจหรือไม่เอาใจใส่กับการทำกิจกรรม ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กรในระยะยาวได้ หากบุคลากรในองค์กรไม่มีการปรับตัวและไม่ยอมรับในสถานะที่มี

การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านปัจจัย ภายในหรือภายนอกองค์กร สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผล ต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สนับสนุน ช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของ บริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่กำลังได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทาง เศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน เพื่อองค์กรนั้นยัง สามารถที่จะดำเนินกิจการต่อไปได้ โดยผู้วิจัยได้ เลือกศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของเจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกัน ชีวิตผ่านธนาคารของบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกัน ชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยใน การศึกษาครั้งนี้ 2 ปัจจัยด้วยกัน คือ 1.ลักษณะส่วนบุคคล 2.ความผูกพันต่อองค์กร ที่ประกอบไปด้วย 2.1 ความเชื่อมั่นสูงยอมรับเป้าหมายและค่านิยม ขององค์กร 2.2 เต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร 2.3 บรรณานอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกของ องค์กรต่อไป ของเจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัด จำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของบริษัท กรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ว่าแต่ ละปัจจัยจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน ของ เจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิต ผ่านธนาคารของบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกัน ชีวิตผ่านธนาคารของบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกัน ชีวิต จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของ เจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิต ผ่านธนาคารของบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อศึกษาว่าปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ เจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิต ผ่านธนาคารของบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่มี ผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สนับสนุน ช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของ บริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิต ผ่านธนาคารของบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สํารวจโดยการใช้แบบสอบถาม

2. ปัจจัยจุดใจในที่นี้ เป็นการศึกษาความ คิดเห็นของเจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่าย

ประกันชีวิตผ่านธนาคารของบริษัทกรุงไทยเอกซ่า
ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยใช้ปัจจัยความ
ผูกพันต่อองค์กร ที่ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นสูง
ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจใน
การปฏิบัติงานในองค์กร ประารถอย่างแรงกล้าที่
จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

3. พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ผู้
ศึกษาได้นำ แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
Diener (2003) (อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล,
2547: 26) ทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์ ของอี พอล
ทอร์เรนซ์ (E.Paul Torrance) แนวคิดและทฤษฎี
ความมีประสิทธิภาพ ของ Herbert A. Simon มา
กำหนดเป็นตัวแปรตาม ได้แก่ ความสุขในการ
ทำงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความมี
ประสิทธิภาพ

4. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูล
ตัวอย่างการวิจัยใน ช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือน
กุมภาพันธ์ 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม
การทำงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งองค์กร
สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการ
ปรับปรุงและพัฒนา เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรม
การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาเรื่อง
ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ในองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่สนับสนุน
ช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของ
บริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
ประจำสาขาของธนาคารกรุงไทย

องค์กร หมายถึง บริษัท กรุงไทย-เอกซ่า
ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่อยู่เลขที่ 9 อาคาร จี
ทาวเวอร์ แกรนด์ รามา 9 ชั้น 1,20-27 ถนน พระราม
9 แขวง ห้วยขวาง เขต ห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
10310

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การ
แสดงออกที่รู้สึกได้ว่าพนักงานมีความกระตือรือร้น
ที่จะปฏิบัติงานให้กับ บริษัท กรุงไทย-เอกซ่า
ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยด้าน
ความสุขในการทำงาน ด้านความคิดริเริ่ม
สร้างสรรค์ ด้านความมีประสิทธิภาพ

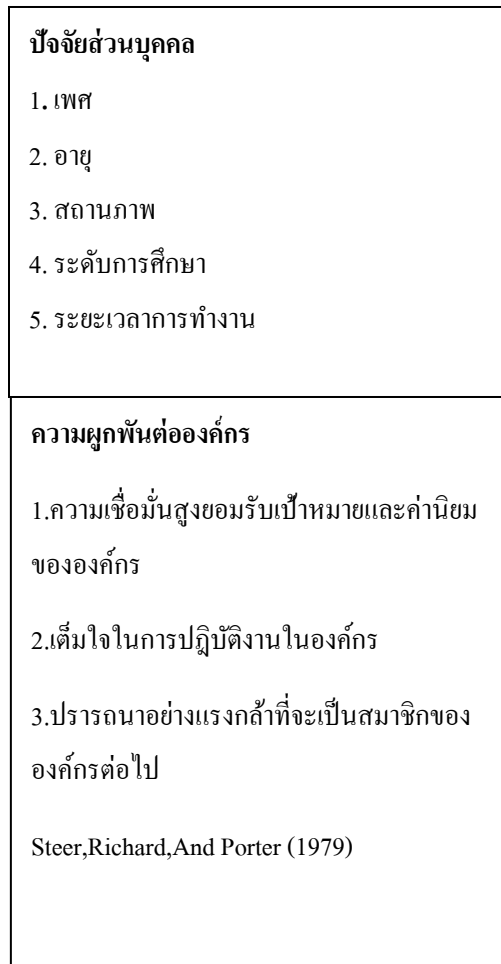
ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่
พนักงานในองค์กรมีความสุขกับงานที่ทำและได้
กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับ
สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุข
เมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ทำให้
เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง การที่พนักงานในองค์กร เกิดแนวคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานทำให้เกิดการต่อยอดจากงานที่ทำอยู่ เพื่อให้พัฒนาดีขึ้นกว่าเดิม

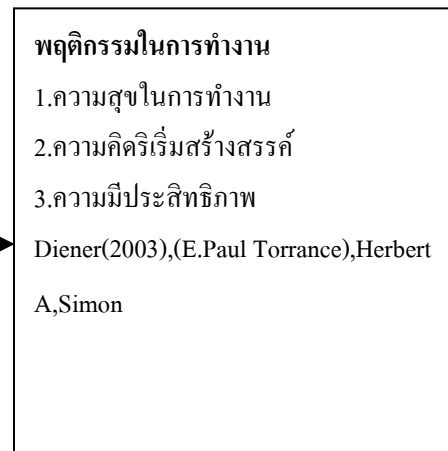
ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานในองค์กร จะเกิด ประสิทธิภาพ สูงสุดเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในการทำงาน ความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กรและได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้เจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของ บริษัทกรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) การศึกษาค้นคว้าตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้โดยมีวิธีตามลำดับ ดังนี้

- 1) รูปแบบที่นำมาใช้ในการวิจัย เช่น ประชากรวิจัย การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- 2) วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3) การสร้างเครื่องมือ และการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 4) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร เจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของ บริษัทกรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 983 คน (แหล่งข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2563) กลุ่มตัวอย่าง ผู้เจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคาร ของบริษัทกรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 298 คน ศึกษา กลุ่มตัวอย่าง (Sample) งานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของ บริษัทกรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 983 คน ที่ระดับความ

เชื่อมั่น 95 % ได้จากการประมาณค่าเฉลี่ยของประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะใช้สูตรทาโร ยามาเน (Taro Tayamane) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 983 คน โดยมีค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 หรือ ร้อยละ 5

สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Diviation) สำหรับวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ และระดับความพึงพอใจของผู้เจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของ บริษัทกรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) การวิเคราะห์การถดถอยเป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) จะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) ถ้าศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 3 ตัว กับตัวแปรตาม คือพฤติกรรมในการทำงาน จำนวน 1 ตัว เรียกว่าการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเชิงเดียว ตามสมมติฐานของการวิจัยและวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ซึ่งใช้การตรวจสอบความเที่ยงตรงเนื้อหา (Content Validity)

ด้วย IOC (Index of Item – Objective Congruence) โดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบประเมินค่า IOC ของคำถาม โดยการแสดงความเห็น เป็นรายชื่อ การตรวจสอบและประเมินคำถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยมีค่าระหว่าง 1 ถึง - 1 ข้อคำถามที่มีความตรงตามเนื้อหาจะมีค่า IOC เข้าใกล้ 1.00 ถ้าข้อใดมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรจะปรับปรุงข้อคำถามใหม่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด ซึ่งค่าที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เท่ากับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่น 100 % คำถามตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วเก็บของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 298 ชุด โดยคิดเป็น 100%

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ, อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 298 ชุด โดยสรุปได้ดังนี้

ด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และรองลงมาเพศชาย

ด้านอายุ ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคืออายุ 51 ปีขึ้นไป

ด้านสถานภาพ ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามคือ โสด รองลงมาคือสมรส น้อยที่สุดคือหม้าย

ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามคือปริญญาตรี รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุดคือต่ำกว่าปริญญาตรี

ด้านระยะเวลาการทำงาน ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามคือ 6-10 ปี รองลงมาคือ ไม่เกิน 5 ปี น้อยที่สุดคือ 16 ปีขึ้นไป

ผลการศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของบริษัทกรุงเทพเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบไปด้วย

ด้านความเชื่อมั่นสูงยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด

ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด

ด้านปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด

สรุปรวมปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของบริษัทกรุงเทพเอกซ่าประกันชีวิต

จำกัด (มหาชน) ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากที่สุด

ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทาง จัดจำหน่ายประกันชีวิต ผ่านธนาคารของบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ประกอบไปด้วย

ด้านความสุขในการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด

ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด

ด้านด้านความมีประสิทธิภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด

สรุปผลรวมการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทาง จัดจำหน่ายประกันชีวิต ผ่านธนาคารของบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด อยู่ในระดับดีมากที่สุด

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี ของผู้ตอบ

แบบสอบถาม สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ โสด ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือปริญญาตรีและระยะเวลาการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ 6-10 ปี ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ทั้ง 3 ด้าน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัย เรื่อง ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ 27 – 37 ปี อาชีพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือสำนักงานบัญชี/ผู้ทำบัญชี เนื่องจากผู้ให้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจฯ เป็นลักษณะนิติบุคคล (ห้างหุ้นส่วน/บริษัทจำกัด) คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับพอใจมากที่สุดและงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 โดยรวมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 เพศ

หญิงเป็นเพศที่มีประกอบกิจการมากกว่าเพศชาย มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เนื่องจากต้องการ นำความรู้มาพัฒนากิจการตนเอง รูปแบบกิจการบุคคลธรรมดาเนื่องจากการประกอบกิจการเพื่อบริการขายปลีก ให้ลูกค้าในท้องที่ รายได้ต่อปี 100,001-500,000 บาท เนื่องจากเป็นกิจการแบบครอบครัว และเป็นกิจการบุคคลธรรมดาระยะเวลาในการให้บริการ 2-5 ปี เนื่องจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2 เริ่มให้บริการเมื่อ พ.ศ. 2551 ลักษณะการประกอบกิจการขายปลีกและเงินทุนของผู้เสียภาษีอากร 100,001-500,000 บาท เนื่องจากผู้ประกอบการเป็นลักษณะบุคคลธรรมดา และเป็นกิจการในครอบครัว คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1) จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิต ผ่านธนาคารของบริษัท กรุงเทพไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

1.1) ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกและความทันสมัย (คอมพิวเตอร์ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม กาแฟ) ในด้านนี้ผู้บริหารสมควรปรับกลยุทธ์ในการให้บริการ เช่น ให้ทุกสาขามีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมทุกสาขา เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น

1.2) มีการเพิ่มทักษะความรู้ให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการให้ได้มาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่การให้บริการ เพื่อที่ลูกค้าจะได้เกิดความรู้สึกระประทับใจในการใช้บริการ และเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานเป็นการแสดงออกถึงความเต็มใจในการปฏิบัติงาน

2) จากผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของบริษัทกรุงเทพไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยดำเนินการ คือ

2.1) จัดให้มีการทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการทำงานทุกปี

2.2) พนักงานสามารถทำการประเมินระดับหัวหน้างานได้ทุกปี

2.3) จัดให้มีการวัดผลการทำงาน ว่างานที่ทำมีความผิดพลาดมากน้อยเพียงใดต่องานที่ได้รับมอบหมาย

2.4) การทำงานที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยี เพื่อให้พนักงานและลูกค้าที่มาติดต่อเข้าถึงการบริการที่ง่ายขึ้นและสะดวกสบาย ส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคารของบริษัทกรุงเทพไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศ เพื่อหาแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ ที่มีส่วนร่วมต่อไป

2) ควรศึกษาถึงปัจจัยภายใน และภายนอก
ต่างๆ ที่ส่งผลพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่
สนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่าน
ธนาคารของบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต
จำกัด (มหาชน) เพื่อหาแนวทางในพัฒนา

ประสิทธิภาพพฤติกรรมการทำงานขององค์กร
ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กัญญา ธัญญาหาร. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริหารส่วนตำบล

ในเขตอำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

จันจิรา โสตะประจิน. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยาน

ยนต์ กรณีศึกษา บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา การ
จัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

จันทร์แรม พุทธนุกุล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัย

การอาชีพสระบุรีจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
ทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, สระบุรี.

ชัยวัฒน์ โอสธออำนาจโชค. (2555). ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ

องค์กร ของพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบ คอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาพนักงานบริษัทที่ปรึกษา ด้าน
ระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ชีวภาส ทองปาน และดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์. (2555, เมษายน-มิถุนายน). ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพล

ต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง.
วารสารวิจัยมหาบัณฑิต. 12 (2).140.

ถวัน อุ่นคำเมือง. (2553). ปัจจัยที่เสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเวียง

ฝาก อำเภอฝาก จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐ
ประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ทิพย์สุคนธ์จรัญรักษ์กล้าหาญ ณ น่าน และเนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2557, มกราคม - เมษายน). ศึกษา

เรื่องอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.วารสารบัณฑิตศึกษา. 8 (1). 189-190.

ธีรภัทร ขัตติยะหล้า. (2555). ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน. ค้นคว้าอิสระรัฐ ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์คณะสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์มหา วิทยาลัยนอร์ท, เชียงใหม่.

วนิดา ประดิษฐ์. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, สระบุรี.

เอื้อมพร ม่วงแก้ว. (2555). รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงาน อธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Robbin, S.P. (2005). Organizational Behavior. (11 th ed.), NewJersey: Pearso Education.

Stephen P. Robbins. (1998). Organizational Behavior. Concepts Controversies and Applications. York : Prentice – Hall.