

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อการศึกษาระดับภาวะผู้นำ เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล ความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน และศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารหน่วยในธุรกิจประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารหน่วยประกันชีวิตในธุรกิจประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำนวน 224 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบวัดจำนวน 4 ฉบับ โดยจำแนกออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารหน่วยประกันชีวิต ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบวัดภาวะผู้นำ เป็นแบบวัดภาวะผู้นำโดยจำแนกภาวะผู้นำเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย

ส่วนที่ 3 แบบวัดเจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามนิยามพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ประกอบด้วยอุปนิสัยที่ 1 อิศรภาพในการเลือกของบุคคล อุปนิสัยที่ 2 การสร้างจุดมุ่งหมายขึ้นในใจ อุปนิสัยที่ 3 ทำสิ่งสำคัญก่อนอุปนิสัยที่ 4 คิดแบบชนะ/ชนะ อุปนิสัยที่ 5 เข้าใจผู้อื่นก่อนแล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา อุปนิสัยที่ 6 ผนึกพลังประสานความต่างและอุปนิสัยที่ 7 กลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอ

ส่วนที่ 4 แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านรู้สึก ความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

ส่วนที่ 5 แบบวัดผลการปฏิบัติงาน เป็นแบบวัดผลการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากแนวทางในการสร้างผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารหน่วยประกันชีวิต ซึ่งประกอบด้วย การสรรหาคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิต การฝึกอบรมความรู้ในด้านการขาย การสร้างแรงจูงใจและการดูแลรักษาตัวแทนในหน่วยงาน

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปพบว่า ผู้บริหารหน่วยประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี

2. ผู้บริหารหน่วยประกันชีวิตมีระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับสูง มีระดับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายอยู่ในระดับต่ำ และมีระดับเจตอุปนิสัยที่มีประสิทธิผลอยู่ในระดับสูงทั้งโดยรวมและแยกตามแต่ละอุปนิสัยทั้ง 7 ประการ และมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทั้งโดยรวมและแยกตามแต่ละด้านทั้ง 3 องค์ประกอบ และมีระดับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. การหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับผลการปฏิบัติงานพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .68$ และ $r = .44$ ตามลำดับ) และพบว่าภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.38$)

4. การหาความสัมพันธ์ระหว่างเจตอุปนิสัยที่มีประสิทธิผลกับผลการปฏิบัติงาน พบว่าเจตอุปนิสัยที่มีประสิทธิผลโดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .78$) เมื่อพิจารณาในแต่ละอุปนิสัย พบว่าอุปนิสัยที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดมี 2 อุปนิสัยคืออุปนิสัยที่ 6 ผนึกพลังประสานความต่างและอุปนิสัยที่ 7 ปล่อยให้ให้คมอยู่เสมอ ($r = .73$) รองลงมาคืออุปนิสัยที่ 2 เริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ ($r = .71$) อุปนิสัยที่ 3 ทำสิ่งสำคัญ

ก่อน ($r = .67$) อุปนิสัยที่ 5 เข้าใจผู้อื่นก่อนแล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา ($r = .65$) อุปนิสัยที่ 1 อิศรภาพในการเลือกของบุคคล ($r = .52$) และอุปนิสัยที่ 4 คิดแบบชนะ/ชนะ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำที่สุด ($r = .37$) ซึ่งแต่ละอุปนิสัยที่มีประสิทธิผลทั้ง 7 ประการนี้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. การหาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับผลการปฏิบัติงานพบว่า ความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .76$) เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบพบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดคือ ความผูกพันต่อองค์การด้านผลประโยชน์ ($r = .79$) รองลงมาคือความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ($r = .73$) และด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำที่สุดคือความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ($r = .62$) ซึ่งความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล และความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ในการคาดคะเนผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารหน่วยประกันชีวิตมีระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับสูง มีระดับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายอยู่ในระดับต่ำ โดยรูปแบบภาวะผู้นำทั้ง 3 รูปแบบมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นองค์การควรรักษาระดับและส่งเสริมหรือพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และอาจจัด โปรแกรมการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามทฤษฎีของ Bass โดยใช้เทคนิคและวิธีที่เหมาะสม

2. จากผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารหน่วยประกันชีวิตมีระดับเจตคติที่มีประสิทธิผลในระดับสูงทั้งโดยรวมและแยกเป็นแต่ละอุปนิสัย ซึ่งอุปนิสัยทั้งเจ็ดประการมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นองค์การจึงควรส่งเสริมหรือจัดการฝึกอบรมหลักสูตรเจตคติที่มีประสิทธิผลให้แก่ผู้บริหารหน่วยทุกคนอย่างทั่วถึง และติดตามประเมินผลหลังจากที่ผู้บริหารหน่วยประกันชีวิตได้ผ่านการฝึกอบรมไปแล้ว เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สำหรับแก้ไขปัญหาและเสนอแนะวิธีการนำแนวคิดเจตคติที่มีประสิทธิผลมาใช้ในการทำงาน รวมถึงการฝึกอบรมให้ผู้บริหารหน่วยประกันชีวิต สามารถถ่ายทอดแนวคิดเจตคติที่มีประสิทธิผลให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตในหน่วยงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสามารถนำแนวคิดเจตคติที่มีประสิทธิผลมาปรับใช้ในการพิจารณาสรรหาคัดเลือกผู้บริหารประกันชีวิตรายใหม่ และนำหลักเจตคติที่มีประสิทธิผลมาปรับใช้กับตัวแทนประกันชีวิตในหน่วยงาน เพื่อพัฒนาให้ตัวแทนแต่ละคนมีผลการปฏิบัติงานสูงยิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารหน่วยประกันชีวิตมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์การด้านผลประโยชน์และด้านความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับสูง มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นองค์การควรสนับสนุนให้ผู้บริหารหน่วยประกันชีวิตเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การมากขึ้น ด้วยการสร้างจิตสำนึกให้ผู้บริหารหน่วยประกันชีวิตตระหนักถึงความสำคัญของเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ค่านิยมหลักขององค์การ และจรรยาบรรณในการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ดีมากกว่าที่จะคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว หรือโดยการจัดฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ เป้าหมายสำคัญและค่านิยมหลักขององค์การ รวมถึงการฝึกอบรมให้ผู้บริหารหน่วยสามารถถ่ายทอดข้อมูลที่ได้จากองค์การให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตในหน่วยให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องทั่วกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารหน่วยประกันชีวิตในครั้งนี้ ทำการประเมินโดยผู้บริหารหน่วยประกันชีวิตเป็นผู้ประเมินตนเอง ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายดูแลตัวแทนประเมินผู้บริหารหน่วย ผู้บริหารหน่วยประกันชีวิตประเมินตนเองและฝ่ายตัวแทนประกันชีวิตในหน่วยงานประเมินผู้บริหารหน่วย
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบริษัทในธุรกิจประกันชีวิต เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในแต่ละบริษัทว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และแตกต่างกันในตัวแปรใด เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นกรอบในการศึกษาผลการปฏิบัติงาน
3. ควรขยายขอบเขตการศึกษาวิจัย ให้ครอบคลุมตัวแปร ปัจจัยอื่นๆและสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารหน่วยประกันชีวิต เช่น จรรยาบรรณ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และปัจจัยด้านลูกค้า เช่น ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับบริการ