

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าลักษณะบุคลิกภาพต่อไปนี้มีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จในอาชีพขายประกันหรือไม่ เพียงใด

- 1.1 รูปแบบการอธิบายสาเหตุ (Attributional style)
- 1.2 การทำกับการแสดงออกของตน (Self-monitoring)
- 1.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motivation)
- 1.4 ความเชื่ออัตลัษิต-ปรลัษิต (Internal-External locus of control)
- 1.5 ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive personality)

2. สมมุติฐานในการวิจัย

- 2.1 รูปแบบการอธิบายสาเหตุ (Attributional style) โดยการอธิบายสาเหตุแบบเอื้อประโยชน์ตน (Self-enhancement attribution style) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนขายประกันชีวิต
- 2.2 การทำกับการแสดงออกของตน (Self-monitoring) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนขายประกันชีวิต
- 2.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motivation) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนขายประกันชีวิต
- 2.4 ความเชื่ออัตลัษิต-ปรลัษิต (Internal-External locus of control) โดยที่ความเชื่ออัตลัษิต (Internal locus fo control) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนขายประกันชีวิต
- 2.5 ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive personality) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

3. วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้เป็นตัวแทนชายประกันชีวิตของบริษัทอเมริกันอินเตอร์แอสชัวร์วิ้นส์ จำกัด (AIA) ที่เริ่มขายประกันก่อนเดือน มกราคม พ.ศ. 2539 จำนวน 364 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี เป็นแบบกระดาษ และดินสอ (Paper and pencil) โดยใช้การรายงานตนเอง (Self-report) มี 2 ส่วน ดังนี้ (โปรดดูภาคผนวก ก)

ส่วนที่ 1 เป็นมาตรวัดลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 ลักษณะซึ่งใช้มาตรวัด 5 มาตร ดังนี้

1. มาตรวัดรูปแบบการอธิบายสาเหตุ (ASQ) ของ ซีลิกแมน และคณะ (Peterson, et al., 1982; Seligman, et al., 1979) ซึ่งพัฒนาโดย ทิวา มั่งน้อย (2534)
2. มาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน (SMS) ซึ่งสร้างและพัฒนาตามแนวของ สнайเดอร์ โดย นิตยา รัตนพิชิต (2534) และ ศิริณี ลิขิตวณิชกุล (2536)
3. มาตรวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (ACM) ซึ่งสร้างและพัฒนาโดย อัญฉัญ พรสมผล (2534)
4. มาตรวัดความเชื่ออัตลิติต-ปรลิติต (IE) ซึ่งพัฒนาจากมาตรวัดของ เลเวนสัน (Levenson, 1974)
5. มาตรวัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (PAP) ซึ่งพัฒนาจากมาตรวัดของเบทแมน และ แครนท์ (Bateman & Crant, 1993)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน และข้อมูลส่วนตัวทั่ว ๆ ไป

4. ตัวแปรในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ลักษณะบุคลิกภาพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ลักษณะ คือ

1.1.1 รูปแบบการอธิบายสาเหตุแบบเอื้อประโยชน์ตน

(Self-enhancement attributional style)

1.2 การกำกับการแสดงออกของตน (Self - monitoring)

1.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motivation)

1.4 ความเชื่ออัตลิติต (Internal locus of control)

1.5 ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive personality)

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความสำเร็จในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น

2.1 ในระดับตัวแทน วัดจากความสำเร็จจาก

2.1.1 จำนวนกรรมธรรมที่ตนเองขายได้ มีหน่วยเป็นกรรมธรรม

2.1.2 ค่านายหน้าที่ได้รับจากการขายของตนเอง มีหน่วยเป็นบาท

2.2 ในระดับ ผู้ควบคุมตัวแทน ผู้จัดการ ผู้จัดการภาค และผู้จัดการภาคอาวุโส
วัดจาก

2.2.1 จำนวนกรรมธรรมที่ตนเองขายได้ มีหน่วยเป็นกรรมธรรม

2.2.2 ค่านายหน้าที่ได้รับจากการขายของตนเอง มีหน่วยเป็นบาท

2.2.3 จำนวนสมาชิกในกลุ่มของตน มีหน่วยเป็นคน

2.2.5 จำนวนกรรมธรรมที่สมาชิกในกลุ่มของตนขายได้

มีหน่วยเป็นกรรมธรรม

2.2.4 ค่านายหน้าที่ได้รับจากการขายของสมาชิกในกลุ่มตน

มีหน่วยเป็นบาท

2.3 ระดับตำแหน่ง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ โดยเริ่มเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 28 มิถุนายน - 9 กันยายน 2540 ซึ่งในการเก็บข้อมูลนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกด้วยตนเอง นำแบบสอบถามฉบับที่ตอบแบบสมบูรณ์มาวิเคราะห์ คิดเป็นประมาณร้อยละ 36.4 ของแบบสอบถามที่ได้คืน

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามมาลงรหัสข้อมูล แล้วดำเนินการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS/PC⁺
3. คำนวณหาค่ามัธยฐานเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนบุคคลิกภาพ และผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน
4. แปลงคะแนนผลการปฏิบัติงานทุกด้านด้วยคำสั่ง Log transformation

5. คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรผลการปฏิบัติงานกับตัวแปรลักษณะบุคลิกภาพ
6. คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficient) คือ การคำนวณค่า R^2 , คำนี้นำหนักถดถอยจากคะแนนดิบ (b) และจากคะแนนมาตรฐาน (β) ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวแปรทำนาย (Seb) และค่าคงที่ของสมการ (Constant) อันได้แก่คะแนนลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 ลักษณะจะร่วมกันทำนายความสำเร็จได้ดีเพียงใดใช้วิธีวิเคราะห์แบบขั้นตอน (Stepwise) และแบบรวม (Enter)

7. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 ลักษณะ โดยที่แต่ละลักษณะมีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนชายประกันชีวิตในผลงานทุกด้าน ยกเว้นลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกในกลุ่มตัวแทนไม่เต็มเวลาที่ไม่สัมพันธ์กับค่านายหน้าที่ได้รับ
2. ในการทำนายค่านายหน้าที่ได้รับของตัวแทน และจำนวนกรมธรรม์ที่ขายได้ พบว่า การกำกับการแสดงออกของตนสามารถทำนายผลงานทุกด้าน และทุกกลุ่ม คือ กลุ่มตัวแทนไม่เต็มเวลา และ กลุ่มตัวแทนเต็มเวลา เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มตัวแทนเต็มเวลา พบว่ามีลักษณะบุคลิกภาพอีกสองลักษณะที่ร่วมทำนายผลงาน คือ ความเชื่ออัตลิติต และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และกลุ่มตัวแทนทั้งเต็มและไม่เต็มเวลานั้นลักษณะบุคลิกภาพที่ร่วมทำนายผลงาน คือ การอธิบายสาเหตุแบบเอื้อประโยชน์ตน และ ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก
3. ในการทำนายการคงอยู่ในอาชีพ พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพทุกลักษณะ ยกเว้นการกำกับการแสดงออกของตน สามารถร่วมกันทำนายการคงอยู่ในอาชีพ จากตัวแทนเต็มเวลามาเป็นผู้ควบคุมตัวแทนได้ ส่วนการกำกับการแสดงออกของตน และการอธิบายสาเหตุแบบเอื้อประโยชน์ตน สามารถร่วมกันทำนายการคงอยู่ในอาชีพจากผู้ควบคุมตัวแทนมาเป็นผู้จัดการได้ แต่ไม่พบว่ามีลักษณะบุคลิกภาพใดที่ทำนายการคงอยู่ในอาชีพจากตัวแทนไม่เต็มเวลา มาเป็นตัวแทนเต็มเวลาได้

8. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับงานขายชนิดอื่น ๆ เช่นงานขายบ้าน ขายรถยนต์ เพื่อศึกษา ลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมของพนักงานขาย
2. ควรมีการศึกษาในระยะยาวเพื่อทำนายความสำเร็จในการทำงานของตัวแทน โดยวัด ลักษณะบุคลิกภาพก่อนที่จะเป็นตัวแทน และหลังจากนั้น 1 ปี มาวัดความสำเร็จในการทำงาน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย