



บทความวิจัย (ก.ค. - ธ.ค. 57)

รูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจ ประกันวินาศภัยในประเทศไทย

ประณายา กิจสาสน, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรุงเทพมหานคร 10900,
email : chabakaew1975@hotmail.com, โทร. 087 055 4449

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย และ 4) เพื่อนำเสนอรูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้ เป็นวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย จำนวน 400 คน จาก 54 บริษัท และใช้แบบสอบถามแบบ มาตราประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผ่านการหาความเที่ยงตรงซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และผ่านการหาค่าความเชื่อมั่น โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.982 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิงจะใช้สถิติอ้างอิงแบบไม่มีพารามิเตอร์ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และค่าวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยใช้โปรแกรม AMOS ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นผู้บริหารที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทประกันวินาศภัยจำนวน 4 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำนวน 4 คน ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาทางวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย ได้แก่ ปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยองค์กร ปัจจัยการจัดการความรู้ ปัจจัยการเรียนรู้ และปัจจัยเทคโนโลยี โดยรวมผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าปัจจัยต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมากทุกปัจจัย 2) ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ พลวัตการเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนองค์กร การเอื้ออำนาจ การจัดการความรู้ และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ล้วนมีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยโดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยอยู่ที่ระดับมากในทุกด้าน 3) ปัจจัยภายในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสูง โดยปัจจัยด้านการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ต่อผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยสูงสุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับ 4) การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสูง โดยด้านการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ต่อผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยสูงสุดที่สูงสุดรองลงมา คือ ด้านพลวัตการเรียนรู้ ด้านการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ด้านการเอื้ออำนาจ และด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร ตามลำดับ และ 5) ปัจจัยภายในองค์กรทั้ง 5 ปัจจัยมีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และมีผลต่อผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงิน โดยรูปแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ค่า Chi-square = 276.488 ค่าองศาอิสระ (DF) = 180 ค่า P = 0.201 ค่าดัชนี GFI = 0.928 และดัชนี RMSEA = 0.043)

คำสำคัญ : รูปแบบ, องค์กรแห่งการเรียนรู้, ธุรกิจประกันวินาศภัย

Received May 15, 2014 ; Accepted June 20, 2014

A MODEL OF LEARNING ORGANIZATION FOR NON-LIFE INSURANCE BUSINESS IN THAILAND

Pranaya Kitsason, Provincial Electricity Authority Bangkok 10900,
email : chabakaew1975@hotmail.com, Tel. 087 055 4449

Abstract

This research has the objectives to 1) to study the influence of internal factors towards the learning organization development for non-life insurance business in Thailand 2) to study the relation between the influence internal factor towards the learning organization development and the results of the performance of non-finance of non-life insurance business in Thailand and 3) to present model of learning organization development for non-

life insurance business in Thailand. This research is testing relations as result towards non-finance performance of non-life insurance business in Thailand. This study is a quantitative and qualitative research. In quantitative research, the researcher collected data from the executives of non-life insurance compares in Thailand of 400 persons from 54 companies and using questionnaire of query scale for 5 levels through finding precisely which as index consistency between question and objectives from 0.5 up. Moreover, through confidence that has coefficient of Cronbach alpha equal .982 was used for data analysis, consists of descriptive statistics such as frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. Therefore, the statistical reference for non-parametric is the correlation coefficients and analysis of structural equation models using AMOS. The qualitative research was conducted by interviews with key informants, the executive responsible for developing the organization into an organization of learning, the non-life insurance company with 4 employees and interview-depth expert organization of learning for 4 people using quantitative content analysis research. The results of the research found that 1) Internal factors which influence the learning organization development of non-life insurance business in Thailand such as leader factors, learning management factors, learning factors and technological factors. Overall, executives have many opinions about factors that influenced toward the learning organizations development at a high level for all factors. 2) Executives have opinion that composition of learning organization development is learning dynamic, realignment organization, empowered, knowledge management and technology applications also influences the learning organization development of non-life insurance business in Thailand, have average comments about the learning organization development of non-life insurance business in all aspects. 3) Internal factors that influence toward learning organization development in relation to the performance of non-life insurance business in Thailand in the medium to high significance. Learning factors associated with non-finance of non-life insurance is the highest, next is factors of technology, knowledge management, Organizational factors and leadership factors, respectively. 4) The organization of learning as various aspects of performance is related to result of performance rather than non-finance of non-life insurance business in Thailand in the medium to high significance. The field of knowledge management in relation to non-finance of non-life insurance business is highest, next is the dynamics of learning, applications of the technology, empowered and Realignment, respectively. And 5) Internal factor of organization have 5 factors as influence toward learning organization development and influenced toward result of performance rather than non-finance, in the model of learning organization development is consistency with empirical data (Chi-square = 276.488, degree of freedom (DF) = 180, P = 0.201, GFI index = 0.928 and RMSEA index = 0.043).

Keywords : model, learning organization, non-life insurance business

บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องเศรษฐกิจมีความผันผวนอยู่ตลอดเวลา และมีสภาพการแข่งขันที่สูงขึ้น ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ หรือเอกชน องค์กรขนาดเล็ก หรือขนาดใหญ่ต่างต้องทบทวนรูปแบบการดำเนินงานของตนให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อความอยู่รอดอย่างยั่งยืนมิใช่การเติบโตเพียงช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น องค์กรที่สามารถเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยสภาพแวดล้อมได้อย่างรวดเร็วย่อมสามารถดำรงอยู่ได้ต่อไป การที่องค์กรจะรอดพ้นออกจากสภาพการณ์ที่ไม่พึงประสงค์เช่นนี้ได้นั้นองค์กรต้องมีทรัพยากรที่มีค่าเพื่อสร้างความได้เปรียบคู่แข่ง ดังคำกล่าวที่ว่า “องค์กรจะประสบผลสำเร็จ หรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับคนคิดคนจัดการทั้งสิ้น” ดังนั้น การแข่งขันระหว่างองค์กรจึงเป็นการแข่งขันกันพัฒนาบุคคลให้เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด กุญแจสู่ความสำเร็จในเป้าหมายของวิสัยทัศน์องค์กร คือการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) (อดิสร ไซคุปต์, 2549 : 15)

องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์กรให้เกิดการแข่งขัน แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์และทักษะร่วมกัน ทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องและสามารถปรับตัวให้ทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เมื่อสมาชิกในองค์กรเห็นความสำคัญต่อการเรียนรู้ สามารถที่จะเรียนรู้ได้อย่างมีอิสระ โดยได้รับการสนับสนุนองค์กร รวมถึงการมีวัฒนธรรมขององค์กรแห่งการเรียนรู้ สิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติของสมาชิกในองค์กรอีกด้วย (Hoy and Miskel : 2008; Lunenburg and Ornstein : 2001; Ubben, Hughes and Norris : 2001) ซึ่งสอดคล้องกับ Marquardt (1996) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการที่จะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น องค์กรจะต้องจัดให้สมาชิกมีการฝึกการเรียนรู้ตลอดเวลาและสร้างวัฒนธรรมในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ให้โอกาสแก่สมาชิกขององค์กรที่จะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาใช้สร้างสรรค์ พัฒนาและปรับปรุงแลกเปลี่ยนความรู้ มีการกระจายข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน เสริมสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองและมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่ง Peter M. Senge (1990 :1) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่บุคลากรสามารถขยายขีดความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงานตามที่ปรารถนาได้อย่างต่อเนื่องเป็นองค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ เป็นองค์กรที่เต็มไปด้วยแรงบันดาลใจและเป็นองค์กรที่มีบุคลากรเรียนรู้ร่วมกันอย่างไม่มีตอนเนื่อง จากการศึกษาของ Gravin (2000 : 3) พบว่า ปัจจุบันคนในองค์กรจำนวนไม่น้อยได้ตระหนักชัดแล้วว่ากลยุทธ์ ภาวะผู้นำ ความรู้และเทคโนโลยีของอดีตไม่สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในวันข้างหน้าได้ องค์กรต้องเพิ่มสมรรถนะในการเรียนรู้ขององค์กรถ้าต้องการจะประสบความสำเร็จท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่ประกอบไปด้วยการรุดหน้าทางเทคโนโลยี การควบรวมกิจการ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่ง Takeuchi and Nonaka (2004) อธิบายการสร้างรูปแบบความรู้ไว้ 4 รูปแบบ คือ 1) จากประสบการณ์สู่ประสบการณ์ (tacit

to tacit) คือ ความรู้เช่นนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคล ถ่ายโอนความรู้ไปยังอีกบุคคลหนึ่งซึ่งเกิดขึ้นได้โดยการสังเกต (observation) เลียนแบบ (Imitation) ฝึกปฏิบัติ (Practice) 2) จากความรู้ชัดแจ้งสู่ความรู้ชัดแจ้ง (explicit to explicit) หมายถึง ความรู้ที่อยู่ในสื่อต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว เช่น หนังสือ เทป วีดีโอ สามารถให้คนรุ่นหลังได้เรียนรู้ได้จากสื่อความรู้เช่นนี้เกิดจากการรวมและการสังเคราะห์ความรู้ชัดแจ้งที่มีอยู่ 3) จากประสบการณ์สู่ความรู้ชัดแจ้ง (tacit to explicit) หมายถึง ความรู้ที่ได้จากการสัมผัส การสังเกตการณ์ การถ่ายทอดความรู้ในสมองของผู้เชี่ยวชาญทั้งหลายแล้วเอามาลงสื่อ เป็นการแปลงรูปจาก Knowledge ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในหัวออกมาเป็นสื่อที่สามารถแบ่งปันกันทั่วทั้งองค์กรได้ และ 4) จากความรู้ชัดแจ้งสู่ประสบการณ์ (explicit to tacit) หมายถึง ความรู้ที่ได้จากการศึกษา การเรียนรู้ เพื่อให้เกิดความรู้ของตัวเอง สิ่งที่ได้คือ Tacit Knowledge ความรู้เช่นนี้เกิดขึ้นจากพนักงานในองค์กรนำความรู้ชัดแจ้งที่เกิดขึ้นใหม่ไปปรับใช้ในองค์กรและก่อให้เกิดความรู้โดยนัยขึ้นใหม่ โดยความจำเป็นดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าความรู้ที่เป็นประสบการณ์กับความรู้ที่ชัดแจ้งมีความสำคัญที่ต้องอาศัยเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และการพัฒนาองค์กรที่สมบูรณ์ (วีรยุทธ มฆะศิริรานนท์ : 2548) เพื่อพัฒนาองค์กรนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งในประเทศไทย องค์กรภาคเอกชนและภาครัฐมีการปรับตัวในการนำเครื่องมือการจัดการทางการบริหารรูปแบบต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยให้ทุกคนสามารถพัฒนาศักยภาพสูงสุดในการรู้คิดและปฏิบัติ (สุพณี สฤษฎ์วานิช : 2549); สุนิรัตน์ ทับทิมอ่อน, วีระ ไชยศรีสุข และเพ็ญศรี แซ่เตียว. 2554, 87 – 92)

สำหรับธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยยังต้องเผชิญกับปัญหาการแข่งขันที่ขยายตัวอย่างรุนแรงทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตลอดจนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังปี พ.ศ. 2540 ที่รัฐบาลได้เปิดโอกาสให้กลุ่มนักลงทุนจากประเทศต่าง ๆ เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ เยอรมันและออสเตรเลีย เข้ามาแข่งขันมากขึ้นทำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีการแข่งขันมากขึ้น ประกอบกับรัฐบาลไทยได้เปิดเสรีสาขาประกันภัยซึ่งเป็นข้อผูกพัน (Schedule of Specific Commitments) ของประเทศไทยภายใต้กรอบองค์การค้าโลกว่าด้วยการค้าบริการ (General Agreement on Trade in Service - GATS) สำหรับสาขาประกันภัย 6 รายการ ได้แก่ 1) การประกันชีวิต 2) การประกันวินาศภัย 3) นายหน้าและตัวแทนประกันภัย 4) ที่ปรึกษาด้านประกันภัยไม่รวมเรื่องบ้านญาติ 5) ผู้ประกันภัย และ 6) นักคณิตศาสตร์ประกันภัย ภายใต้ข้อตกลงทั่วไป (General Agreement on Trade in Service, 2007) และการเปิดเสรีภาคประกันภัยตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) และการเปิดเสรีภายใต้กรอบการเจรจาพหุภาคีและทวิภาคี ได้แก่ 1) อาเซียน-ออสเตรเลียกับนิวซีแลนด์ 2) อาเซียน-ยุโรป3) อาเซียน-สาธารณรัฐเกาหลี 4) อาเซียน-อินเดีย 5) อาเซียน-จีนและ 6) ไทย-ออสเตรเลีย และจากนโยบายเกี่ยวกับการเปิดเสรีดังกล่าวทำให้บริษัทต่าง ๆ ในธุรกิจประกันวินาศภัยต่างต้องเร่งสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของธุรกิจประกันภัยซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ฝ่ายการตลาดและฝ่ายบริการ โดยที่ฝ่ายการตลาดจะให้ความสำคัญแก่ตัวแทนประกันภัยเป็นอันดับแรกโดยเฉพาะตัวแทนประกันชีวิตและเน้นการบริการที่ดีทั้งก่อนและหลังการขาย สำหรับฝ่ายบริการจะเน้นการยกระดับความรู้และการมีจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจ่ายสินไหมผลประโยชน์ หรือจ่ายค่าสินไหมทดแทน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, ออนไลน์ : 2554) ซึ่งในการบริการในทุก ๆ ด้านเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจวินาศภัย อีกทั้งจากบทเรียนจากมหาอุทกภัยเมื่อปี 2554 เป็นสิ่งที่ผลักดันให้รัฐบาลต้องเร่งสร้างกลไกต่าง ๆ เพื่อปกป้องความเชื่อมั่นของประชาชนและนักลงทุนให้กลับคืนมาโดยเร็ว หนึ่งในนั้นเกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันวินาศภัยคือการออกพระราชกำหนดกองทุนส่งเสริมการประกันภัยพิบัติ พ.ศ.2555 ที่กำหนดให้จัดตั้งกองทุนขึ้นเพื่อเข้ามารับบริหารจัดการความเสี่ยงในด้านภัยพิบัติต่อจากบริษัทประกันภัยในอัตราเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสม ทำให้ธุรกิจประกันวินาศภัยมีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจวินาศภัย

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันวินาศภัยโดยผู้วิจัยพบว่าจำนวนบุคลากรในธุรกิจประกันวินาศภัยมีมากขึ้น แต่ต้องยอมรับว่าบุคลากรที่อยู่ในธุรกิจส่วนใหญ่นั้นมิได้จบการศึกษาทางด้านการประกันภัยไม่ครบทุกคน ดังนั้น บุคลากรเหล่านี้ต้องมีความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญเพียงพอจึงจะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงบุคลากรประกันภัยบางประเภทที่ต้องมีคุณวุฒิ ต้องผ่านการเรียนการสอนหลักสูตรเฉพาะ อาทิเช่น นักคณิตศาสตร์ประกันภัย ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในธุรกิจประกันภัย ทำหน้าที่จัดทำรายงานคำนวณความรับผิดชอบตามกรมธรรม์ประกันภัยและบริหารความเสี่ยงภัยให้สอดคล้องตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย รวมถึงมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงและนโยบายการดำเนินงานในภาพรวมของบริษัทประกันภัย เป็นต้น ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประกันภัยจึงถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ธุรกิจให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นธุรกิจที่อาศัยความสามารถของคนในการสร้างยอดขาย (Rehan : 2003) ประกอบกับความแตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่น ๆ ในด้านการเสนอขาย เนื่องจากเป็นการขายความคุ้มครอง หรือค่ามิเสี่ยงภัย ซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตนโดยการขายผ่านคนกลางของบริษัทประกันภัย คือตัวแทน หรือนายหน้าซึ่งคนกลาง มีความสำคัญต่อการสร้างภาพพจน์และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อธุรกิจประกันภัย เพราะตัวแทน หรือนายหน้าประกันภัยจะมีหน้าที่ชักชวน แนะนำ เสนอขายความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประเภทต่าง ๆ แก่ประชาชนชน ดังนั้น การให้ข้อมูลและการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตามหลักการประกันภัยของตัวแทนหรือนายหน้าจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญหากตัวแทน หรือนายหน้ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัย เจื่อนไขความคุ้มครองและข้อยกเว้นต่าง ๆ ในกรมธรรม์เป็นอย่างดี จะทำให้สามารถสร้างความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องถึงธุรกิจประกันภัยโดยรวม ทั้งนี้ จะเห็นได้จากข้อมูลเกี่ยวกับส่วนแบ่งทางการตลาดของบริษัทประกันภัย โดยเฉพาะธุรกิจประกันชีวิตมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดและในทิศทางเดียวกันกับจำนวนความอยู่ของกรมธรรม์ที่มีผลบังคับใช้ โดยความคงอยู่ของกรมธรรม์ดังกล่าวจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของตัวแทน หรือนายหน้าประกันภัย (กรมการประกันภัย, 2540 : 75)

ดังนั้น ธุรกิจประกันวินาศภัยจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องตระหนักถึงความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก โดยให้พนักงานในองค์กรต้องมีการเรียนรู้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในหลายด้าน มีทัศนคติที่สนับสนุนความเจริญก้าวหน้าขององค์กร เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและครอบคลุม อีกทั้งยังมีความจำเป็นต้องพัฒนาองค์กรให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในยุคของฐานสังคมความรู้เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและสามารถแข่งขันได้ในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ที่เน้นความรู้และความเร็ว (บดินทร์ วิจารณ์, 2548 : 10)

ถึงแม้ว่าตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาผู้บริหารจะตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจ แต่กลับไม่พบว่ามีสิ่งใดที่จะสามารถบ่งบอกได้ว่าบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทยได้ส่งเสริมให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการจัดการความรู้อย่างเป็นกระบวนการเชิงระบบ กล่าวคือ มีการจัดสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้ที่ทำให้ส่งผลต่อบุคลากรในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งจะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย” โดยการนำทฤษฎีการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Marquardt And Reynolds (1994) Bennett And O'Brien (1994) และ Kaiser (2000) มาบูรณาการสร้างรูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ในบริบทของสังคมไทยซึ่งยัง ไม่มีการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ในเรื่องนี้มาก่อน โดยผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่มีประโยชน์และมีความสำคัญในการบริหารจัดการของธุรกิจประกันวินาศภัยต่อการเสริมสร้างและขยายองค์ความรู้ใหม่ ๆ รวมถึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนของประเทศไทยอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ในการสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้แก่องค์กรได้ในระดับสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับ ผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย
4. เพื่อนำเสนอรูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย

วิธีวิจัย

ประชากรที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยจำนวน 54 บริษัท ซึ่งมีจำนวนผู้บริหาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554 รวมทั้งหมดจำนวน 3,444 คน โดยขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยให้มีความผิดพลาดในการประมาณไม่เกินร้อยละ 5 ตามตารางการ สุ่มตัวอย่างของ Yamané (สุวิมล ติรภานันท์, 2548, (น. 198-199) ขนาดของตัวอย่างได้เท่ากับ 359 คน แต่ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้จำนวนตัวอย่าง 400 คน ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามได้ 400 ฉบับ แต่มีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 19 ฉบับ จึงมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 381 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.25 ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้จะใช้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 381 คน โดยแบบสอบถามมีการผ่านการ หาค่าความเชื่อมั่น โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.982 และกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางการศึกษาเชิงคุณภาพแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทประกันวินาศภัย 4 ท่าน และกลุ่มที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลเชิงลึก ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำนวน 4 ท่าน โดยใช้วิธีการ สุ่มตัวอย่างที่ไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non probability sampling) ด้วยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น. 84)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิงจะใช้สถิติอ้างอิงแบบไม่มีพารามิเตอร์ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยใช้โปรแกรม AMOS ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นผู้บริหารที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทประกันวินาศภัยจำนวน 4 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำนวน 4 คน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาทางวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะ ส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านปัจจัยส่วนบุคคลจำนวน 381 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.08 มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.78 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.52 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลปฏิบัติงานฝ่ายบัญชีและฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.68 เท่ากัน เมื่อพิจารณา

ระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยระยะเวลาปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับ 8.14 ปี โดยส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมา 1 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.85

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้และการ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย

1. สมมติฐานของการวิจัยที่ 1 ปัจจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้มีระดับปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้

ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยองค์กร ปัจจัยการจัดการความรู้ ปัจจัยการเรียนรู้ และ ปัจจัยเทคโนโลยี เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยและเมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ทุกปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์ มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) ซึ่งสามารถพิจารณาในแต่ละด้านได้ดังนี้

ปัจจัยภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก โดยด้านการสร้างบารมี มีค่าเฉลี่ย 3.79 รองลงมาอยู่ใน ด้านการกระตุ้นเชิงปัญญาค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ด้านการคำนึงถึงเอกบุคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

ปัจจัยองค์กร มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก โดยด้านวิสัยทัศน์องค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.64 รองลงมา อยู่ในด้านกลยุทธ์องค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ด้านโครงสร้างองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และด้านวัฒนธรรมองค์กรค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ

ปัจจัยการจัดการความรู้ มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละ ด้าน พบว่า ส่วนใหญ่เกือบทุกด้านมีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก ยกเว้นด้านการสร้างความรู้ในระดับ ปานกลาง โดยด้านกระบวนการจัดเก็บและเรียกใช้ความรู้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.59 รองลงมาอยู่ในด้านการแสวงหาความรู้ ค่า เฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และด้านการสร้างความรู้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ตามลำดับ

ปัจจัยการเรียนรู้ มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก โดยด้านประเภทการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.70 รองลงมาอยู่ในด้านทักษะการเรียนรู้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และด้านระดับการเรียนรู้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

ปัจจัยเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า แต่ละปัจจัยมีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับปานกลางถึงมาก โดยด้านการพัฒนาฐานข้อมูลมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.58 รองลงมา อยู่ในด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้และด้านการสนับสนุนและพัฒนาเทคโนโลยีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 เท่ากัน

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยใน ประเทศไทย

ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ พลวัตการเรียนรู้การปรับเปลี่ยนองค์กร การเอื้ออำนาจ การจัดการความรู้ และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ ใช้ เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย พบว่า โดยรวมผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าทั้ง 5 ด้านมีอิทธิพลต่อการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) สามารถพิจารณาแต่ละด้านดังนี้

ด้านพลวัตการเรียนรู้ หัวข้อบุคลากรใช้เครื่องมือที่หลากหลายในการถ่ายโอนและใช้ประโยชน์จากความรู้มีค่าเฉลี่ยสูง ที่สุด เท่ากับ 3.63 รองลงมา คือ บุคลากรมีการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน และองค์กรมีการรวบรวมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องตามลำดับ

ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร หัวข้อเป้าหมายและยุทธศาสตร์สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.83 รองลงมา คือ บุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างและถ่ายโอนความรู้และโครงสร้างองค์กรเน้นนโยบายในการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ

ด้านการเอื้ออำนาจ หัวข้อผู้บริหารมีศักยภาพและมีความสามารถเป็นที่ยอมรับมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.92 รองลงมา คือ ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถบรรลุเป้าหมายในทุก ๆ ด้าน และผู้บริหารแสดงความเชื่อมั่นต่อความสามารถของ ผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับ

ด้านการจัดการความรู้ หัวข้อผู้บริหารกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์และมองปัญหาในหลายแง่มุมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.68 รองลงมา คือ องค์กรมีแบบแผนทางความคิดที่ชัดเจน และองค์กรมีการบูรณาการการเรียนรู้ของบุคลากรกลุ่มและองค์กร ตามลำดับ

ด้านการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ หัวข้อผู้บริหารสามารถประเมินสถานการณ์ได้อย่างถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์มี ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.74 รองลงมา คือ ผู้บริหารมีวิธีการกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ค้นหาแนวทางในการแก้ปัญหาในการทำงาน และผู้บริหารมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับผลการดำเนินงานที่ไม่ใช้ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัย ในประเทศไทย

ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับผลการดำเนินงานที่ไม่ใช้ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยโดยรวม

อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) พบว่า ค่าผลการดำเนินงานที่ไม่ใช้ตัวเงินขององค์กรในหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวข้อปริมาณผลงาน โดยรวมขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 รองลงมาคือ พนักงานในองค์กรให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยกับผลการดำเนินงานที่ไม่ใช้ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย

สมมติฐานของการวิจัยที่ 2 ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานที่ไม่ใช้ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับผลตอบแทนที่ไม่ใช้ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยในภาพรวมพบว่าทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนที่ไม่ใช้ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการเรียนรู้สูงสุด นั่นหมายความว่า ปัจจัยด้านการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ต่อผลตอบแทนที่ไม่ใช้ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยสูงที่สุด อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ต่อผลตอบแทนที่ไม่ใช้ตัวเงินอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.577$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานของการวิจัยที่ 3 การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานที่ไม่ใช้ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ กับผลตอบแทนที่ไม่ใช้ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนที่ไม่ใช้ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของด้านการจัดการความรู้สูงสุด นั่นหมายความว่าด้านการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ต่อผลตอบแทนที่ไม่ใช้ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย สูงที่สุด อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมพบว่าผลการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ต่อผลตอบแทนที่ไม่ใช้ตัวเงินอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.532$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์หาปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานที่ไม่ใช้ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย

สมมติฐานของการวิจัยที่ 4 รูปแบบปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กรที่ไม่ใช้ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย ผลการทดสอบพบว่าอิทธิพลทางตรงของปัจจัยภาวะผู้นำ การจัดการความรู้ องค์กรการเรียนรู้ และเทคโนโลยี มีอิทธิพลทางตรงต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และปัจจัยอิทธิพลทางตรงของปัจจัยภาวะผู้นำ การจัดการความรู้ องค์กร การเรียนรู้ และเทคโนโลยี มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานที่ไม่ใช้ตัวเงิน โดยอิทธิพลทางตรงของปัจจัยของการเป็นองค์กรการเรียนรู้ มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานที่ไม่ใช้ตัวเงิน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผลการประมวลผลผ่านโปรแกรมวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อทดสอบ SEM พบว่า ตัวแบบที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลงานวิจัยที่เก็บได้ โดยมีค่า Model fit โดยรูปตัวแบบ SEM เมื่อมีการปรับปรุงอีกครั้งหนึ่งค่าสถิติสำคัญ Model fit ยังคงเท่าเดิม

จากผลการวิเคราะห์การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยสามารถ ผู้วิจัยขออภิปรายผลเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ พบว่า โดยรวมผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าปัจจัยต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยมีค่าเฉลี่ยของความเห็นอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัย เมื่อแยกพิจารณาแต่ละปัจจัยค่าเฉลี่ยของความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ยังอยู่ในระดับปานกลาง-มาก ทั้ง 5 ปัจจัย แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญต่อความเห็นว่าทุกปัจจัยมีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งแต่ละปัจจัยจะมีอิทธิพลมาก หรือน้อยนั้น อาจขึ้นอยู่กับฝ่ายและหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีความคิดเห็นแตกต่างกันไปและเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ผู้บริหารมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีอิทธิพลสูงสุด ($=3.64$) นั่นคือ การจะนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้นผู้นำจะมีอิทธิพลในการชี้นำ ชักจูง หรือโน้มน้าวบุคคลอื่น หรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้เดินไปสู่เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กรในแนวทางที่ผู้นำต้องการ อีกทั้ง ผู้นำต้องตระหนักและเข้าใจคุณค่าของความรู้ หรือทรัพยากรทางปัญญาและสนับสนุนให้เกิดนโยบาย หรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการบริหารความรู้ แต่การเรียนรู้ไม่อาจเห็นผลที่ชัดเจนได้ในระยะเวลาอันสั้น ดังนั้น ผู้นำยุคใหม่จะต้องมีความหนักแน่นมั่นคง เป็นผู้มีปฏิภาณไหวพริบ มีสติปัญญาดี มีการยอมรับในการแข่งขันและมีความสามารถในการปรับตัว เข้าหาสิ่งแวดลอม ซึ่งสอดคล้องกับ (Hersey and Blanchard, 1988 : 86) ที่ให้ความหมายของผู้นำองค์กรว่า เป็นกระบวนการใช้อิทธิพลในการปฏิบัติงานของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดไว้ ถ้าสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปความเป็นผู้นำในรูปแบบของกระบวนการใช้อิทธิพลก็ต้องเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับการให้ความหมายของ Katz and Kahn (1996 : 161-169) ซึ่งให้ความหมายของภาวะผู้นำองค์กรว่าเป็นการเพิ่มอิทธิพลต่อสมาชิกให้ยอมทำตามทิศทางการดำเนินงานตามปกติในองค์กร หรือกล่าวได้ว่าภาวะผู้นำองค์กรเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งมีความสามารถในการชักจูงให้บุคคลอื่นปฏิบัติงานตามที่ต้องการด้วยความเต็มใจ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ พลวัตรการเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนองค์กร การใช้อำนาจ การจัดการความรู้ และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย พบว่า โดยรวมผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าทั้ง 5 ด้าน

มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$) เมื่อนำองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านมาพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน จะสอดคล้องกับหลักการของ Marquardt (2002) ที่กล่าวว่า องค์กรที่จะได้เปรียบในการแข่งขันและพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ในสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นจะต้องสร้างแนวทางการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยจะต้องประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ พลั้วการแห่งการเรียนรู้ คือ การเรียนเป็นบุคคล เป็นทีมและทั่วทั้งองค์กร ซึ่งความสามารถหลักในการเรียนรู้สามารถใช้หลักของ Senge (1990) และการ Dialogue มาประยุกต์ใช้งาน การปรับเปลี่ยนองค์กร คือ การที่องค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ วัฒนธรรม กลยุทธ์และโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การมอบอำนาจ คือ บทบาทของผู้นำทั้งเป็นครู โค้ชและพี่เลี้ยงเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีขีดความสามารถพร้อมต่อการมอบอำนาจให้พนักงานรับผิดชอบความรับผิดชอบและอำนาจที่สอดคล้องกับความสามารถ การบริหารจัดการองค์ความรู้คือหนึ่งในองค์ประกอบของการนำสิ่งที่เรียนรู้มาจัดเก็บและนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กร เพื่อตอบสนองการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติงานในองค์กร และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งาน เพื่อช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกและง่ายต่อการจัดการความรู้และส่งเสริมการเรียนรู้ในองค์กรให้เกิดขึ้นอย่างทั่วถึงกว้างขวางและรวดเร็ว ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 5 ประการนี้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและจะมีการพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าผู้บริหารมีความเห็นว่าการปรับเปลี่ยนองค์กรมีอิทธิพลสูงสุด ($\bar{X}=3.65$)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย ซึ่งได้แก่ จำนวนการขาดลามาสายของพนักงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน จำนวนพนักงานที่ลาออก คุณภาพและปริมาณผลงานโดยรวมขององค์กร เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (รายละเอียดในบทที่ 3) พบว่า โดยรวมผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานทั้ง 5 ด้านมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงินขององค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ พบว่า การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จะสำเร็จได้นั้นต้องขึ้นอยู่กับทุก ๆ ปัจจัยรวมกัน เพื่อสะท้อนถึงผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงินที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกันการวัดผลการดำเนินงานสามารถวัดขึ้นด้านการเงิน (Financial measurement) และไม่ใช่ด้านการเงิน (Non-financial measurement) ซึ่งการเลือกเกณฑ์ที่จะนำมาใช้พิจารณาจากคุณลักษณะขององค์กร คุณลักษณะอุตสาหกรรมและสภาพแวดล้อม (Medori and Steeple : 2000) พิจารณาอัตราความสำเร็จจากเป้าหมายที่ตั้งไว้และความพึงพอใจจากผลตอบแทน ประกอบด้วย ด้านการเงิน ได้แก่ ยอดขาย (sale) ผลกำไร (net profit) ผลตอบแทนจากการลงทุน (return of investment) และด้านที่ไม่ใช่การเงิน ได้แก่ คุณภาพการบริการความพึงพอใจของลูกค้า (service quality and customer satisfaction) สภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรม (competitive environment, market share, brand awareness, etc) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (human resource management) ความรับผิดชอบต่อสังคม (social responsibility) ประกอบด้วย ข้อร้องเรียนจากลูกค้า จำนวนลูกค้าประจำ จำนวนคู่แข่งความหลากหลายในการให้บริการ การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหาร จำนวนพนักงานที่ลาออก จำนวนพนักงานที่ขาดงาน การมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือชุมชน การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และ Fahy (2000) ได้กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับผลการดำเนินงานจากพื้นฐานทรัพยากรไว้ว่าปัจจัยที่สำคัญของพื้นฐานด้านทรัพยากรขององค์กรคือทรัพยากรหลักและบทบาทการบริหารในการที่จะเปลี่ยนแปลงทรัพยากรเหล่านั้นไปสู่ตำแหน่งของความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนและนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดีเลิศในตลาด

4. เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และผลการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ กับผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยพบว่า ทั้ง 2 ส่วนนี้ มีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินที่ธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้มีความสัมพันธ์สูงกว่าการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าในส่วนของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยนั้นเป็นปัจจัยทางอ้อมที่มีผลต่อผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินในทางอ้อมเท่านั้น

4.1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการเรียนรู้สูงที่สุดนั้นหมายความว่า ปัจจัยด้านการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ต่อผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยสูงที่สุด

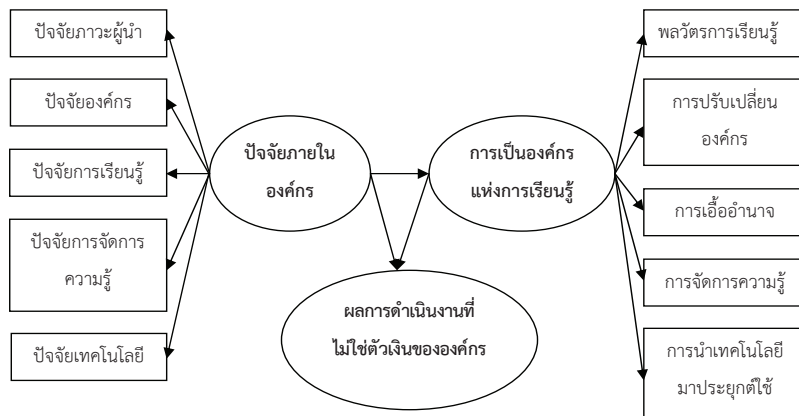
4.2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ กับผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของด้านการจัดการความรู้สูงที่สุด นั้นหมายความว่า ด้านการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ต่อผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยสูงที่สุด

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย ด้วยสมการโครงสร้าง ผลการศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยภายในองค์กร และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อผลการดำเนินการที่ไม่ใช่ตัวเงิน พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรทั้ง 5 ปัจจัยมีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงินของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย

กล่าวคือ การพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์กรควรส่งเสริมในทุก ๆ ด้านทั้งด้านภาวะการณ์เป็นผู้นำของผู้บริหาร นโยบายต่าง ๆ ขององค์กร รวมถึงการจัดการความรู้ การเรียนรู้และเทคโนโลยีแก่บุคลากรเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นหนักทางด้านการเรียนรู้ มีส่งเสริมโดยการเปิดแหล่งการเรียนรู้ที่องค์กรเพื่อให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ ส่งเสริมการอบรม สัมมนาต่าง ๆ ในขณะเดียวกันบุคลากรก็เป็นส่วนสำคัญในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางาน ซึ่งสอดคล้องหลักการแสวงหาความรู้ ของ Marquardt (1996 : 7) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้จากการแสวงหาความรู้ของตนในองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร สอดคล้องกับ Collison Parcell

(2004 : 25) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้ทำให้เกิดการแสวงหาความรู้ที่ต้องการ การแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ที่หลากหลาย เช่น การระดมความคิด การอภิปราย การสอนงาน การฝึกอบรม เป็นต้น ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ต่อตนเองและต่อองค์กร และเมื่อก้าวถึงเทคโนโลยีก็อาจจะพัฒนาการทำงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประกอบการทำงาน หรือจัดอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัย สนับสนุนการทำงาน เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายการติดต่อได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt and Reynolds (1994 :60-64) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี การเรียนรู้ว่า เทคโนโลยีการเรียนรู้และการสร้างและถ่ายโอนความรู้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากองค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานในกระบวนการเรียนรู้อย่างทั่วถึงและให้มีการจัดเก็บ ประมวล ถ่ายทอดข้อมูลจนได้รวดเร็วและถูกต้อง สร้างเครือข่าย สร้างฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ มีการใช้ปัญญาประดิษฐ์เทียบเคียงกับการทำงานของสมองมนุษย์เพื่อช่วยในการถ่ายโอน การเรียนรู้ไปทั่วทั้งองค์กร ทำให้การฝึกอบรมในองค์กรมีความรวดเร็ว สั้น กระชับ เป็นที่น่าสนใจและประยุกต์ใช้ได้ องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องมีการเริ่มและถ่ายโอนความรู้อย่างต่อเนื่อง การสร้างนวัตกรรมองค์ความรู้ใหม่ ๆ มิใช่เกิดจากการวิจัยและพัฒนา หรือเกิดจากการลอกแบบและพัฒนาเท่านั้น แต่สมาชิกทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความรู้ ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้เร็วก็จะสามารถเป็นองค์กรที่ยั่งยืนและมั่นคง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ได้ นอกจากนั้นยังเป็นการพัฒนาองค์กรให้อยู่รอดและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt (2002) ที่กล่าวถึงว่ามีแรงผลักดันมากทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี ที่ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานเปลี่ยนไปอย่างชัดเจน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจนเป็นผลให้องค์กรที่ยิ่งใหญ่ในอดีตจะไม่สามารถอยู่รอดได้ท่ามกลางสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง

ดังนั้น ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้ง เป็นการพัฒนารูจกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มั่นคงและยั่งยืน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมขนาดใหญ่และการแข่งขันที่สูงขึ้น การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ยังทำให้บุคลากรในองค์กรได้หาความรู้เพิ่มเติม พัฒนานตนเองและหน่วยงาน เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่องค์กร ดังนั้น หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความพร้อม ทั้งด้านพลัง ความสามารถในการเรียนรู้ ความยืดหยุ่นในการทำงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัยและสามารถนำตัวเองไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้เร็วเท่าไรก็จะยิ่งส่งผลให้มีโอกาสในการพัฒนารูจกิจ เพื่อการแข่งขันได้สูงเท่านั้น นอกจากนี้ องค์กรจะได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยในอนาคต อีกทั้งยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรลักษณะอื่น ๆ ได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอรูปแบบองค์กร แห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย แสดงดังภาพประกอบ



จากภาพประกอบข้างต้น จะเห็นได้ว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้มีหลากหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นองค์กร ภาวะผู้นำ การจัดการความรู้ เทคโนโลยี ส่วนมีผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งสิ้น และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ยังเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาการรูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยมีข้อจำกัดที่ได้จากการศึกษาการเก็บข้อมูลภาคสนาม พบว่า ปัจจุบันธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยจะมีสำนักงานใหญ่ สาขาในกรุงเทพ และต่างจังหวัด หากมีการเก็บข้อมูลจากพนักงานประจำสาขาได้ด้วยนั้นก็จะสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ครอบคลุม ทุกหน่วยงาน ทุกภาคส่วน ซึ่งจะทำให้ผลการวิเคราะห์มีความคลาดเคลื่อนน้อยลง และเมื่อนำผลการวิเคราะห์ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จะทำให้องค์กรได้รับผลสัมฤทธิ์สูงสุด สำหรับในส่วนขอเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลควรเพิ่มจำนวนการแจกแบบสอบถามและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อสร้างความยืดหยุ่นในการให้ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในส่วนของข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปสำหรับการศึกษาการรูปแบบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยนั้น ควรมีศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ และควรมีการนำรูปแบบที่ได้ในครั้งนี้นำไปทดลองใช้กับองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เพื่อศึกษาถึงปัจจัยดังกล่าวหากนำไปใช้จริงจะเป็นอย่างไร

รายการอ้างอิง

- กรมการประกันภัย. (2540). กรมการประกันภัย ครบรอบ 18 ปี. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรไทย.
- บดินทร์ วิจารณ์. (2548). การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร : ธรรมการพิมพ์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- วีรวิธ มาฆะศิริวานิช. (2548). การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กเปอร์เน็ท จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. [ออนไลน์]. (2554, 29 กันยายน).
- แผนพัฒนาการประกันภัยฉบับที่ 2 พ.ศ. 2553 -2557. เข้าถึงได้จาก<http://www.oic.or.th/about/masterplan.php>
- สุนิรัตน์ ทับทิมอ่อน, วีระ ไชยศรีสุข และเพ็ญศรี แซ่เตียว. (2554, กรกฎาคม - ธันวาคม). การพัฒนาทักษะการคิด. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น. 8, 87-92.
- สุพานี สฤงก์วานิช. (2549). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวิมล ตีรกันันท์. (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดิสร ไชยคุปต์. (2554, ธันวาคม 12). ได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้หลายด้านและในยุทธศาสตร์ด้านที่ 4. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก www.oja.go.th/human/education/data/humanadmin1.doc
- Bennett, J. K. and O'Brien, M. J. (1994). The building block of the learning organization. Training. Vol.31 (No.6).
- Collison, C. and Parcell, G. (2004). Practical knowledge management from leading and learning organization. West Sussex. England : Capstone.
- Fahy, J. (2000). The Resource-based view of the Firm : Some Stumbling-blocks on the Road to Understanding Sustainable Competitive Advantage. Journal of European Industrial Training. 24(2/3/4), 94-104.
- Garvin, D.A. (2000). Learning in action : A Guide to putting the learning organization to work. Boston : Harvard Business School Press.
- Hersey, P. and Blanchard, K.H. (1988). Management of Organizational Behavior : Utilizing human resources. (5th ed). New Jersey : Englewood cliffs. Prentice-Hall.
- Hoy W.K. and Miskel, C.G. (2008). Educational Administration : Theory, Research and Practice. New York: McGraw - Hill, Inc.
- Kaiser, S. M. (2000). Mapping the learning organization : Exploring a model of organizational learning. A Dissertation for the Doctor of Philosophy of the Louisiana State University.
- Katz, D., Kahn, R.L. 1966. The social psychology of organization. New York: Willey.
- Lunenburg, Fred C. & Ornstein, Allan C. (2004). Educational Administration : Concepts and Practices. (4th ed). Belmont, CA. : Thomson Wadsworth.
- Marquardt, M. J. & Michael, J. (1996). Building the learning organization : A systems approach to quantum improvement and global success. New York : McGraw-Hill.
- Marquardt, M.J. (2002). Building the learning organization : Mastering the 5 elements for corporate learning (2nd ed.). New York : Palo Alto. Ca : Davies-Black Publishing.
- Marquardt, M.J., & Reynolds, A. (1994). The global learning organization. New York : Irwin.
- Medori D. and steeple D. (2000). A Framework for Auditing and Enhancing Performance Measurement Systems. International Journal of Operations and Production Management. pp.520-533.
- Nonaka, I and Takeuchi, H. (1995). The knowledge-creating company : How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. New York : Oxford University Press.
- Rehan, Asif. (2003). Impact of IT Investment on Revenue and Productivity of SMEs in Pakistan. Journal of Business Review, 4(4) ; 3-16 (January)
- Senge, Peter M. (1990). The fifth discipline : The art & practice of the learning organization. New York : Doubleday.
- Takeuchi, H. and Nonaka, I. (2004). Hitotsabashi on knowledge management. Clementi Loop, Singapore : John Wiley & Son (Asia).
- Ubben, C.G., Hughes, L.W. and Norris, C.J. (2001). The Principle: Creative Leadership for Effect Schools. (4th ed). Boston: Allyn & Bacon.

