สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF INSURANCE AGENTS IN AMERICAN INTERNATIONAL ASSURANCE CO., LTD. IN BANGKOK

T129865

พนิดา กิตติอร่ามพงศ์

PANIDA KITTIARAMPONG

ลพ.
พ/199ค
เลขหมู่ 2556
เลขทะเบียน 129865
วัน,เดือน,ปี 3 มี.ค. 2557

b. 12584194
i.

วิทยานิพนธ์เล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2556

KMITL-2013-AMC-M-017-019

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF INSURANCE AGENTS IN AMERICAN INTERNATIONAL ASSURANCE CO., LTD. IN BANGKOK

PANIDA KITTIARAMPONG

A THESIS SUBMITTED IN PARTAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT FOR

THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

IN INDUSTRIAL BUSINESS ADMINISTRATION

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MOUGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2013

KMITL-2013-AMC-M-017-019

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COPYRIGHT 2013

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตในบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF INSURANCE AGENTS IN AMERICAN INTERNATIONAL ASSURANCE CO.,LTD. IN BANGKOK

นักศึกษา นางสาวพนิดา กิตติอร่ามพงศ์

รหัสประจำตัว 54671432

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
รศ.ดร.วรนารถ	แสงมณี	
ดร.ชัยสิทธิ์	ทองบริสุทธิ์	
ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ	โรจน์นิรุตติกุล	
ดร.เกรียงไกรยศ	พันธุ์ไทย	

วัน / เดือน/ ปี ที่สอบ 3 พฤษภาคม 2556 เวลา 17.30 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องประชุม AMC อาคารเรียนรวมตึกพระเทพฯ ชั้น 2

วิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

วันที่ 28 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร
นักศึกษา	นางสาวพนิดา กิตติอร่ามพงศ์
รหัสประจำตัว	54671432
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2556
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนประกันชีวิตในบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 401 คน เครื่องมือวัดในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ระดับความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก

2) การออกแบบงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ และรางวัลและค่าตอบแทน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 75.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Organizational Commitment of Insurance Agents in American International Assurance Co., Ltd. in Bangkok
Student	Ms. Panida Kittiarampong
Student ID	54671432
Degree	Master of Business Administration
Program	Industrial Business Administration
Year	2013
Thesis Advisor	Dr. Chayasit Thongborisut
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor.Dr. Nuttawut Rojniruttikul

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the level of Organizational Commitment of Insurance Agents in American International Assurance Co., Ltd. in Bangkok and 2) to study the factor affecting Organizational Commitment of Insurance Agents in American International Assurance Co., Ltd. in Bangkok. The sample size was 401 Insurance Agents in American International Assurance Co., Ltd. in Bangkok. Questionnaires were used as research instrument. Statistics for data analysis were percentage, arithmetic mean, and standard deviation. Multiple linear regression analysis was used to test the hypotheses. The results were as follows:

1) Organizational Commitment of Insurance Agents in American International Assurance Co., Ltd. in Bangkok was at high level.

2) Job design, Job Security, Career Advancement and Reward and Compensation affected Organizational Commitment of Insurance Agents. All independent variables could explain the variation in organizational commitment of Insurance Agents in American International Assurance Co., Ltd. in Bangkok at 75.3%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ของ บุคคลหลายท่าน ซึ่งไม่อาจจะนำมากล่าวได้ทั้งหมด ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอกราบพระคุณ ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร. ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ คำแนะนำตรวจทาน และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ทุกขั้นตอน อย่างไม่เหน็ดเหนื่อย เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ที่สุด พร้อมด้วยข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณ ดร.พยัต วุฒิรงค์ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด จากบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด รวมถึง ดร.ลักษณา ศิริวรรณ ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และคุณไพโรจน์ วงศ์สุรเกียรติ ผู้จัดการภาคอาวุโส บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ที่ได้ให้เกียรติในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประเมินเครื่องมือในการวิจัย พร้อมให้คำชี้แนะ

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัวของข้าพเจ้าที่เป็นกำลังใจให้ข้าพเจ้าตลอดมา รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมรุ่น IM15 ที่ได้มีโอกาสศึกษาร่วมกัน ให้ความช่วยเหลือแนะนำ และคอยให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและพนักงานบริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่อำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล และร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายขอขอบพระคุณเจ้าที่ธุรการวิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความช่วยเหลือประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยิ่ง หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

พนิดา กิตติอร่ามพงศ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....I

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....II

กิตติกรรมประกาศ.....III

สารบัญ.....IV

สารบัญตาราง.....VI

สารบัญภาพ.....VIII

บทที่ 1 บทนำ.....1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....3

1.3 สมมติฐานการวิจัย.....4

1.4 กรอบแนวความคิดในการศึกษา.....4

1.5 ขอบเขตการวิจัย.....6

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....7

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....9

2.1 ความหมาย องค์ประกอบ แนวคิด ทฤษฎี และความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ.....9

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ.....24

2.3 ประวัติของบริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด.....38

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....42

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....47

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....47

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....48

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....51

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....52

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....54

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....61

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....61

4.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.....64

4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.....72

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.....76

4.5 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.....81

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....82

5.1 สรุปผลการวิจัย.....82

5.2 อภิปรายผล.....86

5.3 ข้อเสนอแนะ.....91

บรรณานุกรม.....94

ภาคผนวก.....100

ภาคผนวก ก เอกสารวิทยาลัยการบริหารและจัดการ.....101

ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....106

ประวัติผู้เขียน.....113

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

1.1 การตลาดเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันชีวิต
ประจำเดือน มกราคม - เดือน ธันวาคม ปี 2554 (หน่วย: 1,000 บาท) 3
2.1 สรุปตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์การ.....23
3.1 รายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ.....49
3.2 ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยความผูกพัน.....50
3.3 ค่าความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อองค์การ.....51
3.4 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....54
4.1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคล 62
4.2 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยที่มีผลต่อ
ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล
แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.....64
4.3 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านรางวัล
และผลตอบแทน.....66
4.4 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของปัจจัย
ด้านความมั่นคงในงาน.....67
4.5 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของปัจจัยด้านโอกาส
ความก้าวหน้าในสายอาชีพ.....68
4.6 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของปัจจัย
ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง.....69
4.7 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของ
ปัจจัยด้านการออกแบบงาน.....71
4.8 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของ
ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล
แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.....72

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.9 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของ ความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิก ขององค์การของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.....73

4.10 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของ ระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วมของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.....74

4.11 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ.....77

4.12 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วม.....78

4.13 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม.....80

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

1.1 การตลาดเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันชีวิต
ประจำเดือน มกราคมเดือนธันวาคม ปี 2554 (หน่วย: 1,000 บาท) 2

1.2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย 5

2.1 Employee Engagement Index (EEI) 12

2.2 ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับคน.....21

2.3 ผลของความผูกพัน 22

2.4 องค์ประกอบของผลตอบแทนจากการทำงาน.....25

2.5 ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ตามทฤษฎีความคาดหมาย.....27

3.1 สมการถดถอยเชิงเส้น.....59

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญอย่างยิ่งขององค์การ เพราะมนุษย์เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ อันจะเป็นตัวผลักดันที่สำคัญที่จะทำให้องค์การไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์การจะต้องค้นหาวิธีการว่าทำอย่างไรจึงจะทำการสรรหา และคัดเลือกพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อค้นหาคนดีมีความรู้ความสามารถตรงกับงานเข้ามาร่วมงานด้วย และเมื่อได้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานแล้ว ทำอย่างไรองค์การจึงจะพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพได้ เพราะการพัฒนา คือการนำพาองค์การก้าวไปข้างหน้า หากขาดการพัฒนาก็หมายถึงหยุดการเติบโตของบุคลากร และไม่สามารถนำพาองค์การให้เจริญก้าวหน้าต่อไปได้

นอกจากนี้ เมื่อรับพนักงานเข้ามาแล้วสิ่งสำคัญต่อไปคือ องค์การจะทำอย่างไรให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ โดยจะทำอย่างไรจึงจะได้ใจของพนักงานเป็นสิ่งแรก เพราะเมื่อได้ใจของพนักงานแล้วการจะทำสิ่งอื่นๆ ก็จะง่ายหรือได้รับความร่วมมือดีขึ้น เป็นการลดปัญหาการลาออกจากงานในระยะยาวได้ ซึ่งปัญหาการลาออกจากงานของพนักงาน เป็นเรื่องปกติของทุกองค์การที่จะต้องเกิดขึ้น เพราะฉะนั้น ผู้บริหารจะต้องสามารถจัดการแก้ไขปัญหาบุคลากรอย่างใกล้ชิด ค้นหาสาเหตุของปัญหาให้ได้ว่าปัญหาคืออะไร และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหานั้นๆ ให้ตรงจุด ซึ่งถ้าบริหารจัดการได้ไม่ดีพอก็จะทำให้เกิดปัญหาองค์การหยุดชะงัก ขาดความต่อเนื่องและก่อให้เกิดความเสียหายทางธุรกิจ

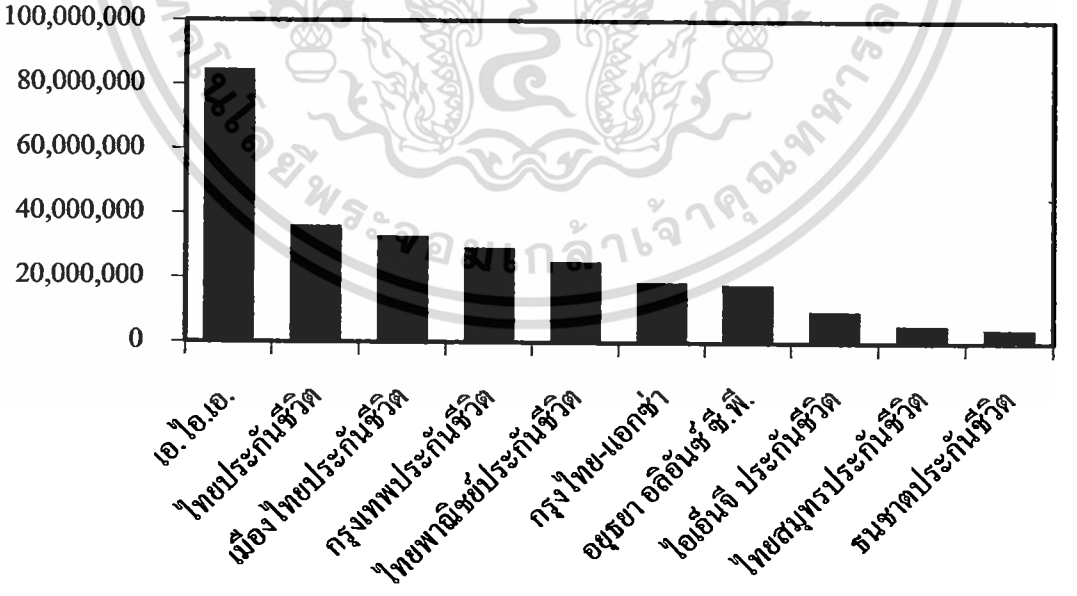
ดังนั้น สิ่งที่องค์การจะต้องให้ความสำคัญคือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ (Employee Engagement) มีความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) การจะได้มาซึ่งสิ่งนี้จะต้องผ่านกระบวนการสร้างแรงจูงใจ (Motivating) เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจ มีความสุขในการทำงาน และทำให้เขาพร้อมที่จะทุ่มเทในงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งการจูงใจพนักงานนี้มีปัจจัยหลายด้านเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น เงินเดือนและสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล การฝึกอบรมและพัฒนา แผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ การยกย่องชมเชย เป็นต้น

อาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้น ไม่ได้เป็นเพียงอาชีพรับจ้างธรรมดา ความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันต้องมีปัจจัยอื่นๆ มาประกอบด้วยทั้งทางด้านสังคม ด้านประสบการณ์ ด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษา เพราะตัวแทนประกันชีวิต จะได้ยินคำว่า ไม่ มากว่าคำว่า ใช่ ซึ่งถือเป็นเรื่องธรรมชาติ และเป็นรากฐานแห่งความสำเร็จของอุตสาหกรรมการเงิน-การประกันภัยในประเทศไทย โดยในบริษัทเอกชนทั่วๆ ไป จะกำหนดตำแหน่งงานตามวุฒิการศึกษาของผู้สมัครเป็นตัวแทนประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตทั้งหลายก็มองเรื่องการศึกษาเหมือนกันแต่ไม่ได้มองเป็นเรื่องหลัก เพราะบริษัทประกันชีวิตทั้งหลายมีหลักสูตรการฝึกอบรมภายในบริษัทเกี่ยวกับแบบประกัน วิธีการนำเสนอ เทคนิคต่างๆ และถูกสอนโดยผู้มีประสบการณ์จริงเท่านั้น ฟังดูแล้วอาจจะเป็นการง่าย ที่จะได้ร่วมงานกับบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียง อุปสรรคแรกที่ผู้สนใจเป็นตัวแทนประกันชีวิตนั้น ไม่ใช่ความรู้เรื่องแบบประกัน หรือ ขั้นตอนการขายแต่คือ ใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต เพราะต้องผ่านขั้นตอนการสอบและการอบรม เพื่อขอใบอนุญาตตัวแทนที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นผู้ออกให้

จากข้อมูลของ ฝ่ายวิเคราะห์ธุรกิจและสถิติ สำนักงาน คปภ. ข้อมูล ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2555 ได้ระบุว่า บริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย มีทั้งหมด 24 บริษัท โดยบริษัทที่มีส่วนแบ่งการตลาด 10 อันดับแรกส่วนมากจะรักษาตำแหน่งเดิมเอาไว้ได้ โดยอันดับที่ 1 คือ บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด (เอ.ไอ.เอ) ด้วยเบี้ยประกัน 84,705,142,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.29 อันดับที่ 2 คือ บริษัท ไทยประกันชีวิต ด้วยเบี้ยประกัน 36,100,680,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.91 อันดับที่ 3 คือ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต ด้วยเบี้ยประกัน 32,944,241,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.78



ภาพที่ 1.1 การตลาดเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันชีวิต ประจำเดือน มกราคม – เดือนธันวาคม ปี 2554 (หน่วย: 1,000 บาท)

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1.1 การตลาดเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันชีวิต ประจำเดือน มกราคม - เดือน ธันวาคม ปี 2554 (หน่วย: 1,000 บาท)

อันดับที่	ส่วนแบ่งบริษัท	เบี้ยประกันรับโดยตรง
1	เอ.ไอ.เอ.	84,705,142
2	ไทยประกันชีวิต	36,100,680
3	เมืองไทยประกันชีวิต	32,944,241
4	กรุงเทพประกันชีวิต	29,269,017
5	ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต	24,977,798
6	กรุงไทย-แอกซ่า	18,710,684
7	อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี.	18,110,648
8	ไอเอ็นจี ประกันชีวิต	9,847,238
9	ไทยสมุทรประกันชีวิต	5,566,893
10	ธนชาติประกันชีวิต	4,275,187

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

เนื่องด้วย ความพิเศษขององค์การ อาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่ต้องเกี่ยวข้องกับทักษะทางด้านสังคม ประสบการณ์ การศึกษา และสถานการณ์แห่งการแข่งขันของบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยทั้งจากบริษัทสัญชาติไทย และบริษัทข้ามชาติ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาทัศนะคติ ความคิดเห็นของทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวแทนประกันชีวิต ในปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ มีผลต่อองค์การทั้งในส่วนความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ ความไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์การ และความยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนรวมต่อองค์การเพื่อศึกษาวิเคราะห์การปรับปรุงพัฒนาความรู้สึกมีส่วนร่วมขององค์การ กลุ่มเป้าหมาย และเพื่อประโยชน์ในองค์การต่อการพัฒนาบุคคลากรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 รางวัลและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการออกแบบงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ

สมมติฐานที่ 2 รางวัลและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการออกแบบงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนรวม

สมมติฐานที่ 3 รางวัลและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการออกแบบงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงปัจจัย และพิจารณาเห็นว่าปัจจัยดังกล่าว ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่

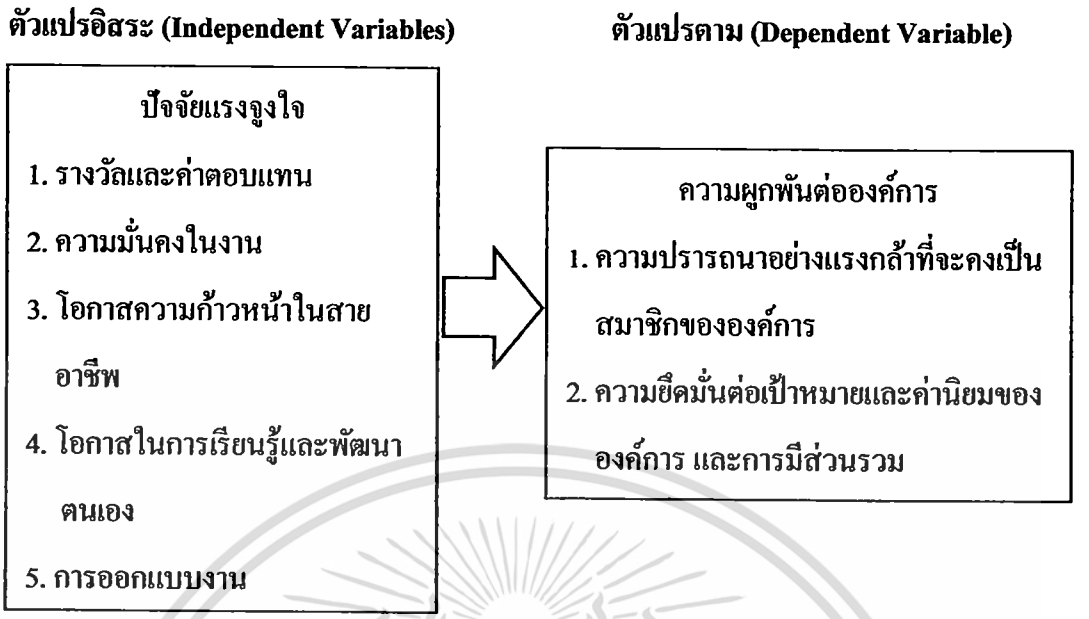
1. รางวัลและค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงในงาน
3. โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ
4. โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง
5. การออกแบบงาน

โดย Porter (1974), Buchanan (1974), Steers (1977) และภรณี กีรติบุตร (2539) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การ โดยได้ให้ความหมายที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายในการศึกษา ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ
2. ยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนรวม

จากการศึกษาองค์ประกอบและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การ และลักษณะของความผูกพันต่อองค์การด้านต่างๆ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบความคิดในการวิจัย โดยจำแนกตัวแปรอิสระ ทั้งส่วนข้อมูลทั่วไปของบุคคล และปัจจัยแรงจูงใจสภาพแวดล้อมขององค์การ และลักษณะของความผูกพันต่อองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

โดยการศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) โดยมีรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเรียกว่าตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เขียนได้เป็น

$$Y_i = \beta_0+\beta_1X_{1i}+\beta_2X_{2i}+\ldots\ldots\ldots+\beta_5 X_{5i}+\varepsilon_i$$

เมื่อ Y_i = ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรตาม เมื่อ i = 1, 2, 3 ซึ่งเป็นความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ ในเขตกรุงเทพมหานครประกอบด้วย ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติให้องค์การ และมีความเชื่อมั่นอย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

X_{ji} แทน ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรอิสระที่ j เมื่อ j = 1, 2, 3, 4, 5 ได้แก่ ความภาคภูมิใจในองค์การ หัวหน้างานที่น่านับถือ ระบบบริหารค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การเข้ากับผู้อื่นได้ และงานที่มีความหมายและมีคุณค่า

β_0 แทน ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง เมื่อ X_i ทุกค่าเป็น 0

β_j แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระที่ j เมื่อ j = 1, 2, 3, 4, 5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ε_i แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ i

k แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

n แทน ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ค่าประมาณค่า Y_i ที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการเรียกว่า สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยมีสมการดังนี้

$$\hat{Y}_i = b_0 + b_1X_{1i} + b_2X_{2i} + \ldots\ldots + b_7X_{7i}$$

เมื่อ $\hat{Y}_i$ แทน ค่าประมาณค่าของ Y_i

b_0 แทน ตัวประมาณของ β_0

b_j แทน ตัวประมาณของ β_j

X_{1i} แทน ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรรางวัลและค่าตอบแทน

X_2 แทน ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรความมั่นคงในงาน

X_3 แทน ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ

X_4 แทน ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

X_5 แทน ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรการออกแบบงาน

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแทนขายประกันชีวิต ในบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด จำนวน 24,567 คน ในเขตกรุงเทพมหานคร (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ณ เดือนสิงหาคม 2555)

1.5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมาย ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1. รางวัลและค่าตอบแทน

2. ความมั่นคงในงาน

3. โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ

4. โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

5. การออกแบบงาน

1.5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ

2. ความยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนรวม

1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยมีช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2555 ถึง เดือนธันวาคม 2555

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจความหมายของคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ให้ตรงกัน ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. ตัวแทนขายประกันชีวิต หมายถึง คนที่ใกล้ชิดผู้ถือกรมธรรม์ที่สุด เป็นทั้งตัวแทนของบริษัทและเป็นตัวแทนของผู้ถือกรมธรรม์

2. การประกันชีวิต หมายถึง เป็นวิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมกันเฉลี่ยภัยอันเนื่องมาจากการตาย การสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ และการสูญเสียรายได้ในยามชรา โดยที่เมื่อบุคคลใดต้องประสบกับภัยเหล่านั้น ก็ได้รับเงินเฉลี่ยช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัว โดยบริษัทประกันชีวิตจะทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการนำเงินก้อนดังกล่าวไปจ่าย ให้แก่ผู้ได้รับภัย

3. ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกันของสมาชิกกับองค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวพันกันอย่างแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์การ ซึ่งแสดงออกมาในรูปของ

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป

2. ความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์การ ถึงแม้จะได้รับข้อเสนอจากองค์การอื่นๆ ซึ่งสูงกว่าที่เป็นอยู่

3. ยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีส่วนร่วมต่อบทบาทในทางสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเป้าหมาย และคุณค่าขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การออกแบบงาน หมายถึง การเลือกโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถดำเนินภารกิจตามกลยุทธ์และเป้าหมายภายใต้สภาวะแวดล้อมขององค์การ

5. รางวัลและค่าตอบแทน หมายถึง ค่าจ้างหรือเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ซึ่งบริษัทกำหนดให้ เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน โดยที่พนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้วิชาความรู้ ทักษะ ความชำนาญตามตำแหน่งของงาน ซึ่งตนได้รับไว้ตามสัญญาจ้างแรงงาน

6. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงานความมั่นคงในองค์การ

7. โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ หมายถึง การพัฒนาอาชีพของพนักงานในองค์การ โดยการวิเคราะห์สมรรถนะของพนักงาน (Competency Analysis) และการสำรวจความสนใจในการพัฒนาอาชีพของพนักงาน (Career Inventory) แล้วนำมาจัดทำแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อเตรียมพัฒนาพนักงานขึ้น รองรับตำแหน่งระดับสูงที่จะต้องขยับตามกันขึ้นไป พร้อมๆ กับการวางผังทดแทน (Succession Planning) เพื่อเตรียมคนขึ้นดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นไปกิจกรรมการพัฒนาอาชีพของพนักงานมีหลายกิจกรรมย่อย

8. โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตัวเองให้เหมาะสม เพื่อสนองความต้องการและเป้าหมายของตนเอง หรือเพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งที่สังคมคาดหวัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกผันต่อองค์การเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจอย่างสูงจากนักวิชาการและนักบริหาร เพราะเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน มีอิทธิพลต่อการบริหาร เนื่องจากเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกมา เช่น ความตั้งใจในการทำงาน ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างผลงานให้องค์การซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การ ขณะเดียวกันก็บรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเนื้อหาของทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ โดยศึกษาจากตำรา เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดที่จะใช้เป็นแนวในการศึกษาให้ครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญตามลำดับ ดังนี้

2.1 ความหมาย องค์ประกอบ แนวคิด ทฤษฎี และความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

2.3 ประวัติที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมาย องค์ประกอบ แนวคิด ทฤษฎี และความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

2.1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

การให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การ ได้มีนักวิชาการหลายท่าน สรุปไว้ดังนี้

Grusky (1966) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ธรรมชาติของความ สัมพันธ์ของสมาชิกต่อระบบทั้งหมด และมีปัจจัย 2 อย่างที่ทำให้บุคคลยึดติดกับองค์การ คือ รางวัลที่เขาได้รับจากองค์การ และประสบการณ์ที่เขาได้รับจากองค์การ

Sheldon (1971) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การเป็นการประเมินองค์การในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์การและเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Hrebiniak and Alutto (1972) ได้พิจารณาว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นปรากฏการณ์อันเป็นผลจากความสัมพันธ์หรือปฏิกิริยา ระหว่างบุคคลกับองค์การ ในรูปของการลงทุนทางกาย และกำลังสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์การ ถึงแม้จะได้รับข้อเสนอจากองค์การอื่น ๆ ในรูปของค่าจ้าง สถานภาพ และมิตรภาพ ซึ่งสูงกว่าที่เป็นอยู่ก็ตาม

Buchanan (1974) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง พันธะของผู้บริหารที่มีต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ เป็นทัศนคติที่ค่อนข้างจะซับซ้อน มีองค์ประกอบทางจิตวิทยามาเกี่ยวข้องด้วย สำหรับนิยามความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความเป็นพวกเดียวกัน ยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมีส่วนร่วมต่อบทบาทในทางสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเป้าหมาย และคุณค่าขององค์การ และรวมไปถึงชื่อเสียงขององค์การโดยรวมตลอดจนความภักดีต่อองค์การ

Porter, Lyman and Steers, Richard (1974) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ มีความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ และมีความเชื่อ รวมทั้งยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ

Franklin (1975) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์การ และเต็มใจที่จะอยู่ในองค์การ

Steer (1977) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์การ โดยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ ความเชื่อมั่นการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ความต้องการที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ความผูกพันยังแสดงออกมาทางความจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำต่องาน

Mowday, Steers and Porter (1982) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การว่า ความผูกพันต่อองค์การหมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์การอย่างเหนียวแน่น โดยความรู้สึกที่ดีเป็น เจตคติที่แสดงออกมาใน 3 ลักษณะ คือ การยอมรับในเป้าหมาย ความเต็มใจในการพยายามปฏิบัติงานให้แก่องค์การ และความจงรักภักดีต่อองค์การ

Allen and Meyer (1990) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึงลักษณะความสัมพันธ์ของพนักงานกับองค์การ และมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของสมาชิกในองค์การ โดยแบ่งความผูกพันออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ความผูกพันด้านจิตใจ กล่าวถึง การรับรู้ของพนักงานด้านจิตใจที่ผูกพันต่อองค์การ

2. ความผูกพันต่อเนื่อง กล่าวถึง การรับรู้ของพนักงานด้านค่าตอบแทน กับการลาออกจากองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ความผูกพันตั้งใจที่จะอยู่ต่อการรับรู้ของพนักงานด้านระเบียบข้อบังคับขององค์การ

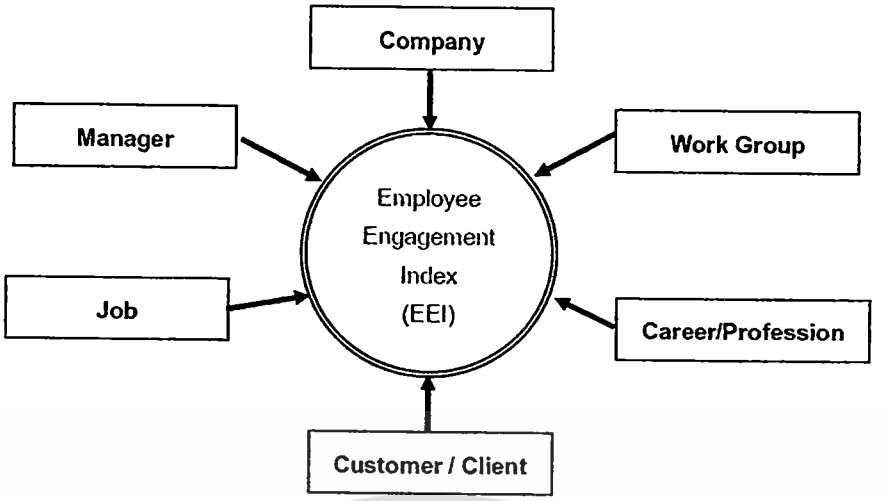
Corporate Leadership Council (2004) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า ผลรวมที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานผูกพันต่อบางสิ่งบางอย่าง หรือบางคนในองค์การของเขาเหล่านั้น ซึ่งผลของการแสดงออกว่ามีความผูกพันหรือตั้งใจกับองค์การเพียงใด คือ การที่พนักงานทำงานหนักและอยู่กับองค์การยาวนาน

Melbourne (2007) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์การไว้อย่างง่าย ๆ ว่า คือ สิ่งที่บ่งบอกว่าพนักงานทำอะไรในขณะทำงาน โดย Melbourne ได้อธิบายโดยใช้ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) ว่า พนักงานแต่ละคนล้วนมีบทบาทต่องานที่ตนรับผิดชอบในแง่มุมที่แตกต่าง บางคนต้องรับผิดชอบต่องานนั้นๆ โดยตรง บางคนมีบทบาทรับผิดชอบงานในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน บางคนรับผิดชอบในฐานะเจ้าของธุรกิจ หรืออีกหลาย ๆ คนต้องเรียนรู้และพัฒนาเพราะเป็นสายงานอาชีพตนเอง ขณะที่อีกหลายคนต้องรับผิดชอบงานเพราะเป็นสมาชิกในองค์การ ทั้ง 5 บทบาทดังกล่าวเป็นเงื่อนไขที่อธิบายถึงเหตุผลว่าทำไมคนบางคนจึงยังรักและอยากที่จะอยู่กับองค์การต่อไป ขณะที่บางคนต้องกลั้นกลืนฝืนทนน้ำตาเช็ดหัวเข่าทุกวันแล้วท่องแต่คำว่า "อดทนไว้ๆ" ซ้ำกันหลายๆ หน ส่วนบางคนก็ลาออกเสียดื้อๆ แบบไม่ทันให้เพื่อนได้ตั้งตัว

Bernethal (2007) ให้คำนิยามของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การว่า พนักงานมีความรู้สึกผูกพันเมื่อพวกเขาค้นพบว่าตนเองมีความหมายและมีแรงจูงใจจากงานของตนเอง เมื่อได้รับการสนับสนุนจากการปฏิสัมพันธ์ร่วมกับคนอื่นในเชิงบวก และได้ทำงานในสิ่งแวดล้อมของงานที่มีประสิทธิภาพ

Burke (2008) เป็นบริษัทที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และได้ทำการวิจัยในเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ โดยจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันจะต้องการทำงานอยู่กับองค์การนั้นๆ และเสียสละเพื่อองค์การ สร้างผลผลิตและให้บริการแก่ลูกค้าและช่วยเหลือองค์การให้ประสบความสำเร็จ โดยความผูกพันของพนักงานนี้จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) และก่อให้เกิดผลประโยชน์ (Profitability) ต่อองค์การ โดยในการพิจารณาได้มีการกล่าวถึงส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน (Engagement Components) โดยเรียกว่า Employee Engagement Index (EEI) TM ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ 6 ปัจจัย ได้แก่ องค์การ (Company) กลุ่มงาน (Work Group) สายอาชีพ (Career / Profession) ลูกค้า (Customer) งานที่ทำ และผู้จัดการ (Management) ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.1 Employee Engagement Index (EEI)

ที่มา: Burke (2008)

ภรณี กีรติบุตร (2529) ให้ความเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสามารถแยกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความยึดมั่นผูกพันเป็นทางการ (Formal Attachment) ต่อองค์การ ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด

2. ความยึดมั่นผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงใจต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์การจะได้บรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

ธีระ วีรธรรมสาธิต (2532) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นการเน้นพฤติกรรมที่แสดงออกมาของสมาชิกขององค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อสมาชิกในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การจะแสดงพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายงานไปไหน ก็อาจเนื่องมาจากเปรียบเทียบผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้น หากละทิ้งสมาชิกภาพหรือลาออกจากองค์การไป จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานในองค์การ โดยแสดงออกในด้านความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การรับรู้ ความเต็มใจในการพยายามปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การความจงรักภักดีต่อองค์การ และมีความปรารถนาที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

กานดา จันทร์แย้ม (2538) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การแสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์การ ถ้าพนักงานมีความผูกพันมาก แนวโน้มที่จะลาออกก็จะลดน้อยลง แนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การอาจมองได้ 3 แนวทาง คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. มองว่าพนักงานทำงานกับองค์การโดยไม่ลาออกไปไหน เพราะเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ

2. มองว่าพนักงานต้องการอยู่กับองค์การเพราะจำเป็นต้องอยู่ ไม่เช่นนั้นเขาอาจสูญเสียผลประโยชน์หลายอย่างที่ควรจะได้จากการลงทุนของเขา

3. มองว่าพนักงานผูกพันต่อองค์การเพราะเขาคิดว่าเขาควรจะอยู่ หรือทำในสิ่งที่ควรจะทำ

จารุณี ธรนิตยกุล (2541) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์การ เป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทำงาน และมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

Charlie Watts, Head of Towers Perrin (สมชื่น นาคพลั้ง. 2547) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันของพนักงานคือ ความมุ่งมั่น และความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์การหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นระดับความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบ อุทิศเวลา สติปัญญา และแรงงานของพนักงานที่ใส่ไปในงาน นอกจากนี้ สิ่งจำเป็นที่พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันคือ

1. ความตั้งใจ (The will) ประกอบด้วยความรู้ถึงเป้าหมาย หวงแหนและภูมิใจ ซึ่งทำให้พยายามอย่างสุดความสามารถในการทำงน

2. วิธีการ (The way) คือ แหล่งทรัพยากร การสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์จากองค์การเพื่อนำไปใช้สร้างความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ชัยทวี เสนาะวงศ์ (2550) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ว่าเป็นกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้บริหาร และพนักงานในการที่จะพัฒนา หรือสร้างให้พนักงานมีทัศนะเชิงบวกต่อองค์การ และได้อธิบายเพิ่มเติมว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ พวกเขาจะตระหนักถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในกระบวนการปฏิบัติงานขององค์การอยู่ตลอดเวลา พนักงานเหล่านี้พร้อมจะทุ่มเท ร่วมมือในการปรับปรุงงานเพื่อให้ องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.1.2 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การไว้ดังนี้

Steer (1982 อ้างถึงใน เนติมา โพธิ์ประสระ. 2541) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การมีลักษณะ ดังนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นความผูกพันทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกในทางบวก บุคคลจะรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เต็มใจที่จะทุ่มเทอุทิศตนให้กับองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ความผูกพันในลักษณะนี้เกิดขึ้นได้จากลักษณะงานที่รับผิดชอบ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ระบบที่รวมกันนี้ก็จะสามารถดำรงอยู่ต่อไป สมาชิกจะยึดมั่นผูกพันซึ่งกันและกัน การจะทำงานกับองค์การ ไม่ลาออกไปไหน และเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การต่อไป

2. ความผูกพันด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) บุคคลจะเกิดความผูกพันกับองค์การ เมื่อเขาได้คำนวณเปรียบเทียบถึงสิ่งที่ได้ลงทุนไปให้กับองค์การ และสิ่งที่เขาต้องสูญเสียไปถ้าเขาต้องลาออกจากองค์การ อาจเรียกว่า คือความเต็มใจของบุคคลที่จะคงอยู่กับองค์การนั้น ๆ หรือทางเลือกของบุคคล และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การ เช่น รางวัล ผลตอบแทนด้านการเงิน ความผูกพันนี้ จะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม ไม่โยกย้ายที่ทำงาน ดังนั้นอาจมองว่าเป็นความผูกพันเพราะจำเป็นต้องอยู่ มิฉะนั้นจะสูญเสียผลประโยชน์ที่ควรได้รับ

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) หรือเรียกว่า ความผูกพันด้านจริยธรรม เป็นความผูกพันในการยอมรับของบุคคลต่อค่านิยม เป้าหมายขององค์การ เคารพอำนาจของกลุ่ม เห็นชอบกับศีลธรรม จริยธรรม ความสมเหตุสมผล ค่านิยมของบุคคล และของกลุ่ม จากนั้นก็จะเกิดการยอมรับเชื่อฟังต่อบรรทัดฐานจนเกิดเป็นความผูกพัน ความผูกพันในลักษณะนี้จะมีปริมาณเพิ่มขึ้น เมื่อบุคคลรู้สึกถึงความมีคุณค่าในตนเอง และสอดคล้องกับเป้าหมายองค์การ บุคคลจะตอบแทนในสิ่งที่เขาได้รับจากองค์การในรูปของความจงรักภักดี

Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน เนติมา โพธิประสระ. 2541) ได้สรุปองค์ประกอบของความผูกพันว่าสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. แนวคิดทางด้านทัศนคติ แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และเป็นผู้นำในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดนี้ คือ ศาสตราจารย์ Lyman W. Porter แห่งมหาวิทยาลัย California ได้ให้ความผูกพันต่อองค์การไว้ว่าหมายถึง

1.1 ความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

1.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์การ

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การในรูปความสม่ำเสมอของพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การก็จะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่อง คงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่คิดที่จะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ซึ่งการที่คนมีความผูกพันต่อองค์การและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่คิดที่จะโยกย้ายไปไหนก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิก หรือลาออกจากองค์การไป อย่างถี่ถ้วนแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่เกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไปทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและอาจจัดได้ว่าเป็นพื้นฐานของแนวความคิดนี้ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทฤษฎีที่เรียกว่า Side-Bet Theory ซึ่ง Howard s. Becker ได้สรุปสาระสำคัญของทฤษฎีนี้คือ การพิจารณาความผูกพันต่อองค์การ ว่าเป็นผลมาจากที่คนเปรียบเทียบประโยชน์ที่เขาจะได้รับหรือต้องสูญเสียไป หากเขาลาออกจากองค์การไป ซึ่งการที่คน ๆ หนึ่งเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์การหรือหน่วยงานหนึ่งอยู่ในช่วงระยะหนึ่ง เขาได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังปัญญา กำลังใจ ลงไปในช่วงเวลานั้นให้กับองค์การด้วยและยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสจะไปทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์การอื่น เป็นต้น และบุคคลผู้นั้นย่อมหวังประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์การในระยะยาว อาทิเช่น บำเหน็จ บำนาญ ซึ่งนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนที่จะครบกำหนดที่จะได้รับการพิจารณาบำเหน็จบำนาญ หรือผลตอบแทนอื่นซึ่งต้องมีกำหนดเวลาที่จะได้รับก็เท่ากับเขาลงทุนแรงกาย สติปัญญาลงไปโดยได้รับผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า

ดังนั้น การที่คน ๆ หนึ่งเขามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์การ ยิ่งนานเท่าไรก็เหมือนกับเขาลงทุนอยู่ในกิจการหรือองค์การนั้นมากขึ้นเท่านั้น ความผูกพันก็จะทวีตามระยะเวลาและยากต่อการที่จะละทิ้งจากองค์การไปอย่างง่ายดาย เพราะนั้น หมายถึงประโยชน์ที่จะเสียไปมากขึ้น

3. แนวคิดที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมแนวคิดนี้มองความผูกพันเป็นความจงรักภักดี และเต็มในอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความรู้สึกว่าเมื่อเขาเป็นสมาชิกขององค์การก็ย่อมมีความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การนั้นถือเป็นหน้าที่ หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

Miner (1992) ได้รวบรวมแนวคิดของ Porter, Mowday และ Steer โดยแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์การในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องคงเส้นคงวา เมื่อเกิดความผูกพันต่อองค์การก็จะแสดงพฤติกรรมดังกล่าวออกมา โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพเนื่องได้เปรียบเทียบผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์การ

2. ความผูกพันด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันเชิงทัศนะในรูปของความเชื่อมั่น เพื่อทำงานกับองค์การ และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์การไว้

ภรณี กีรติบุตร (2529) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ความผูกพันเป็นทางการต่อองค์การ ซึ่งแสดงออกโดยการปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก หมายถึง การที่พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้

สรุปได้ว่า ความผูกพันมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ด้าน คือ ความผูกพันด้านทัศนคติเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การความผูกพันเชิงทัศนะในรูปของความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความผูกพันด้านพฤติกรรม เป็นความผูกพันต่อองค์การในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องคงเส้นคงวา โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการที่บุคคลเป็นสมาชิกขององค์การ กับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ที่บุคคลรู้สึกรักและผูกพันกับองค์การเต็มใจที่จะทำงานอยู่กับองค์การต่อไป ความผูกพันด้านการทำงานต่อเนื่อง เป็นความผูกพันที่เปรียบเทียบถึงสิ่งที่ได้ลงทุนไปให้กับองค์การ และสิ่งที่เขาต้องสูญเสียไปถ้าเขาต้องลาออกจากองค์การ กล่าวคือ เป็นทางเลือกของบุคคล ที่มีต่อผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับที่มีผลต่อการตัดสินใจของพนักงาน และความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคมในการยอมรับของบุคคลต่อค่านิยม เป้าหมายขององค์การ เคารพอำนาจของกลุ่ม เห็นชอบกับศีลธรรม จริยธรรมความสมเหตุสมผล จนเกิดการยอมรับเชื่อฟังต่อบรรทัดฐาน บุคคลจะตอบแทนในสิ่งที่เขาได้รับจากองค์การในรูปของความจงรักภักดี

2.1.3 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

2.1.3.1 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964) นำมาใช้กระตุ้น หรือจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทฤษฎีนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับแนวทางการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเพื่อให้พนักงานทำงานได้ตรงเป้าหมาย การจ่ายตามผลงานมีความเกี่ยวโยงกับพื้นฐานการกระตุ้นให้เกิดผลงานด้วย องค์ประกอบสำคัญของทฤษฎีนี้ คือ

1. ความคาดหวัง (Expectancy) คือการที่บุคคลรับรู้ถึงความเป็นไปได้ว่าถ้าตนมีความพยายามมากขึ้น ผลแห่งความพยายามจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น หรือความพยายามจะนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

2. การรับรู้ความเป็นไปได้ของผลการปฏิบัติงานที่กระทำลงไป (Instrumentality) การที่บุคคลรับรู้ว่าความเป็นไปได้ของผลงานที่เกิดขึ้นจากความพยายามที่เพิ่มมากขึ้นย่อมนำไปสู่รางวัลที่ต้องการ

3. การให้คุณค่าแก่สิ่งที่ได้รับ (Valence) คือการที่บุคคลให้คุณค่าแก่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งที่ตนต้องการเพียงใด การให้คุณค่าต่อผลลัพธ์ขึ้นอยู่กับปัจจัยของแต่ละคน ดังนั้นสิ่งที่ได้รับก็คือ รางวัลหรือผลลัพธ์ที่เป็นความชอบและความพอใจของบุคคลนั้นเองระดับผลผลิตของบุคคลขึ้นอยู่กับแรงผลัก 3 ประการ คือ เป้าหมายของบุคคล เช่น ความมั่นคงในงาน การยอมรับด้านสังคมและการยอมรับนับถือจากผู้อื่นการรับรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและประสบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลสำเร็จของเป้าหมายการรับรู้ความสามารถที่มีอิทธิพลต่อระดับผลผลิต ทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์การ

สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน ถือเป็นเครื่องมือที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อพนักงานปฏิบัติงานดีย่อมได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลตามที่คาดหวังนำไปสู่ ความพึงพอใจและผูกพันต่อองค์การ โดยสรุป ทฤษฎีนี้โดยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

M คือ $E \times I \times V$

M คือ การจูงใจ (Motivation)

E คือ ความคาดหวัง (Expectancy)

I คือ การรับรู้ความเป็นไปได้ (Instrumentality)

V คือ การให้คุณค่าแก่สิ่งที่ได้รับ (Valence)

2.1.3.2 ทฤษฎีความเสมอภาค

Adams เป็นผู้คิดทฤษฎีนี้ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญแก่การรับรู้ถึงความเสมอภาค ว่าจะมีส่วนทำให้เกิดแรงจูงใจ ถ้าความไม่เสมอภาคเกิดขึ้นเมื่อใด การจูงใจก็จะใช้ไม่ได้ผล พนักงานจะรู้สึกว่าไม่ความเสมอภาคเกิดขึ้น ถ้าผลลัพธ์ที่ออกจากงานและสิ่งที่ตนลงทุนไปไม่มีความสมดุลกัน ดังนั้น ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ

$$\frac{\text{ผลตอบแทนของบุคคล}}{\text{การลงทุนลงแรงของบุคคล}} = \frac{\text{ผลตอบแทนของบุคคลอื่น}}{\text{การลงทุนลงแรงของบุคคลอื่น}}$$

วิธีการลดความไม่เสมอภาคของบุคคลที่พบบ่อย คือ การเปลี่ยนแปลงผลตอบแทนที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ตนเองใช้เพื่อเปรียบเทียบ ได้แก่ การเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานซึ่งมีทั้งด้านดีและไม่ดี การหนีงาน การรู้สึกเสมอภาคจึงควรเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทุกเรื่องของชีวิตการทำงานบุคคลจะมีความพอใจในการทำงานและอาชีพของเขา และมีความผูกพันต่อองค์การก็ต่อเมื่อพวกเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ซึ่งอาศัยการเปรียบเทียบระหว่างตัวเรากับบุคคลอื่น

กล่าวคือ เมื่อมีแรงป้อน (Input) เข้าไปในตัวพนักงาน เช่น รางวัล โบนัส ผลผลิต (Outcome) ที่ออกมา คือผลการปฏิบัติงาน และผลประโยชน์ที่พวกเขาจะได้นับจากองค์การ แต่ทั้งนี้อัตราส่วนระหว่างแรงป้อนกับผลผลิตที่ออกมาต้องมีความสมดุลกัน

อาจสรุปได้ว่า ทั้ง 2 ทฤษฎีที่กล่าวข้างต้นจะนำมากระตุ้นเพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง ก็จะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงเช่นกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
129865

2.1.3.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1986) ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Hertzberg's Two Factor Theory) ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองต่อความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ปัจจัยค้ำจุนหรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม ที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทางาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.2.1.4 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor (1960) ศาสตราจารย์ทางการบริหารที่มีชื่อเสียงของ M.I.T. Douglas ชื่อ McGregor ได้สรุปข้อสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนในหนังสือ ชื่อ "The Human Side of Enterprise" ข้อสมมติฐานทั้งสองคือ Theory X และ Theory Y ซึ่งแสดงเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทรรศนะที่แตกต่างกันดังนี้

ทฤษฎี X McGregor ได้ตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนว่าจะมีลักษณะดังนี้ คือ ลักษณะของคนโดยทั่วไปจะไม่ชอบการทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือบิดพลิ้วเมื่อมีโอกาส ด้วยเหตุที่คนไม่ชอบงานดังกล่าว ดังนั้น เพื่อที่จะให้คนปฏิบัติงานให้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ จึงต้องใช้วิธีการบังคับ (Coerced) ควบคุม (Controlled) กำกับ (Directed) หรือ ข่มขู่ (Threatened) ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ คนทั่วไปมักจะชอบวิธีการดังกล่าว และอยากที่จะให้มีการบังคับสั่งการโดยตัวผู้บริหารเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้หลีกเลี่ยงการรับผิดชอบต่างๆ คนทั่วไปจะไม่มีความกระตือรือร้นหรือใฝ่สูง และมีความต้องการในเรื่องความมั่นคงเป็นสำคัญเท่านั้น ทฤษฎี Y ภายหลังจากที่วิชาการความรู้ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ได้รับการศึกษาและค้นคว้าอย่างกว้างขวาง มีผลให้เกิดข้อสมมติฐานที่เกี่ยวกับคนขึ้นมาใหม่ McGregor ได้สรุปไว้ว่า ในขณะที่คนกาลังปฏิบัติงานโดยใช้แรงกำลังความคิดในหน้าที่ต่างๆนั้น คนงานอาจถือว่างานเป็นเรื่องที่สนุกสนานและเป็นสิ่งที่ให้ความเพลิดเพลินได้ด้วย แต่งานต่างๆ จะดีหรือไม่ดีสำหรับคนงานหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพของความควบคุม ถ้าหากงานนั้นได้รับการจัดอย่างเหมาะสม ก็อาจเป็นสิ่งหนึ่งที่ตอบสนองสิ่งจูงใจของคนงานได้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากงานนั้นเป็นไปลักษณะบังคับจะทำให้คนไม่ชอบที่จะทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้น การควบคุมและข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ จึงไม่ใช่วิธีที่จะช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ได้ แต่ที่ถูกต้องควรจะเปิดโอกาสให้คนมีโอกาสใช้ดุลพินิจของตนเอง (Self-Direction) และสามารถรับผิดชอบควบคุมตนเอง (Self-Control) ในขณะที่กำลังปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

2.1.4 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ (Employee Engagement) นับเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอย่างหนึ่งของสมาชิกองค์การ เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยนำพาให้องค์การมีประสิทธิผลและอยู่รอดต่อไป นอกจากองค์การต้องสามารถสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาเป็นสมาชิกองค์การแล้วการรักษาให้บุคลากรเหล่านั้นคงอยู่กับองค์การอย่างมีคุณค่า ด้วยการพยายามสร้างทัศนคติของความผูกพันที่ดีกับองค์การให้เกิดขึ้นกับสมาชิกแต่ละคนในองค์การ นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ด้วยเหตุผลว่าความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นทัศนคติที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานกับองค์การ เพื่อนำพาองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

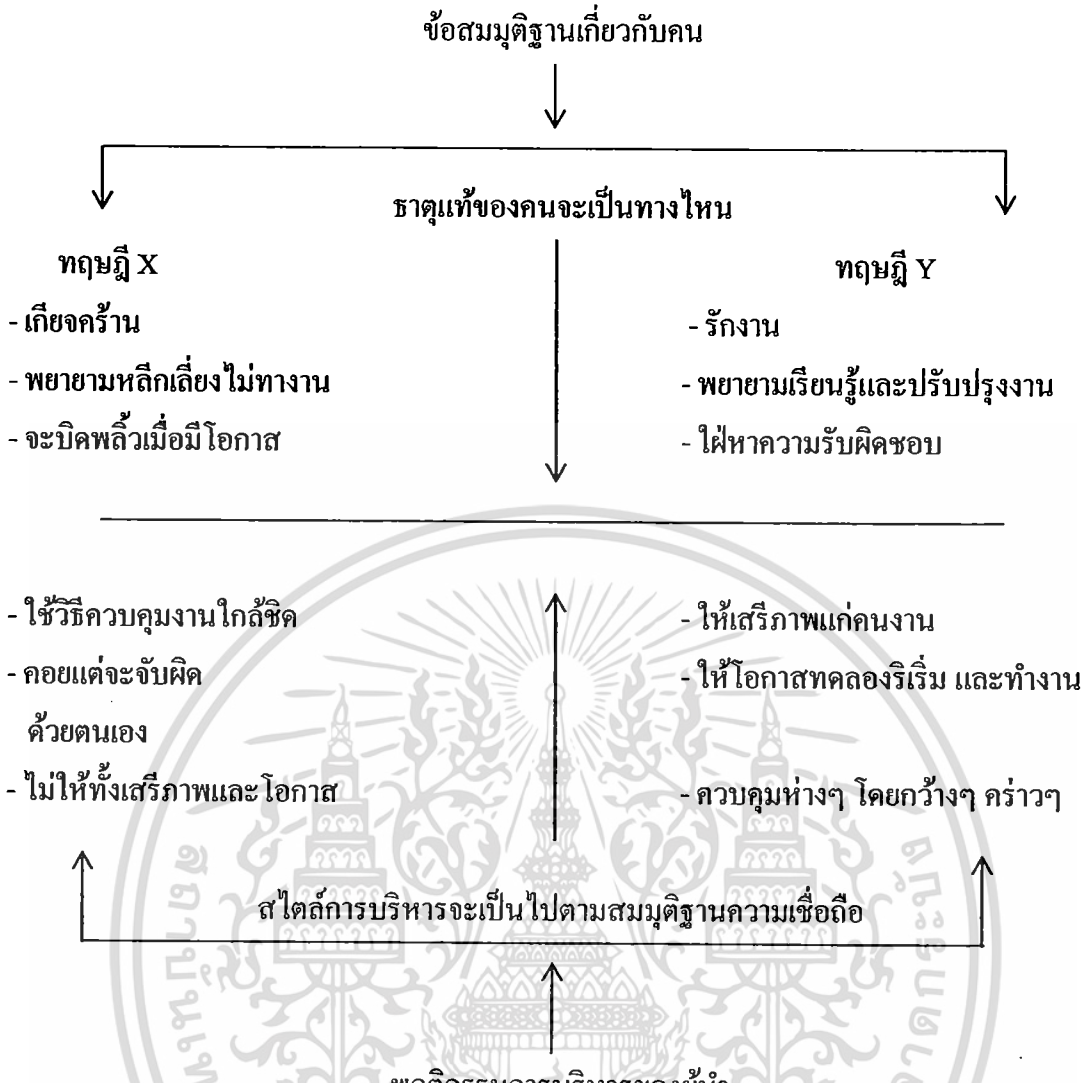
ธนนันท์ ทะสุใจ (2547) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญอย่างมาก เพราะทำให้องค์การได้มาซึ่งพนักงานที่ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การ ทำให้องค์การได้รับประโยชน์มากมาย ทั้งด้านอัตราการขาดงาน อัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงานและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

Fazzil (1994) ให้ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อการบริหารงานสมัยใหม่โดยเห็นว่าความผูกพันต่อองค์การนั้นสามารถที่จะนำไปสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์การและเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีต่อพนักงานเพื่อลดการสูญเสียบุคลากรที่มีค่าแก่องค์การไป

หากองค์การใดที่สามารถแรงจูงใจจนทำบุคคลากรภายในองค์การเกิดความผูกพันต่อองค์การ จะส่งต่อองค์การในด้านต่างๆ ดังนี้

1. อัตราการขาดงาน (Absenteeism) จากทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์มีความเชื่อว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะมีแรงจูงใจในการมาทำงานมากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีอัตราการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Mowday และคณะ 1979, Steers. 1977) และพนักงานที่มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์การ และจากการศึกษาตัวแบบของ Rhodes และ Steers (1990) ที่เกี่ยวกับการขาดงานของพนักงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นแรงกดดันอย่างหนึ่ง ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการขาดงาน จึงถือได้ว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวทำนายแรงจูงใจในการขาดงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



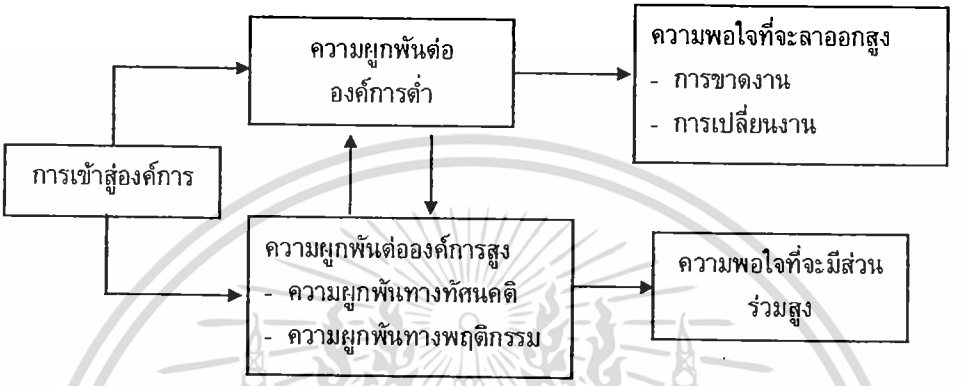
ภาพที่ 2.2 ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับคน

ที่มา: Douglas McGregor (1960)

2. อัตราการออกหรือการเปลี่ยนแปลง (Turnover) นักวิชาการเชื่อกันว่า ความผูกพันต่อองค์การจะมีความสัมพันธ์สูงสุดหรือส่งผลมากที่สุดต่อการเปลี่ยนงานของพนักงาน ถือเป็นตัวทำนายการลาออกที่ดีซึ่งสอดคล้องตามความหมายของความผูกพันต่อองค์การ หมายถึงความปรารถนาหรือความต้องการของพนักงานที่จะทำงานกับองค์การให้บรรลุเป้าหมาย และพนักงานจะไม่มีความต้องการจะโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์การอื่น (Steers and Porter. 1983) ความผูกพันต่อองค์การนั้น มีอิทธิพลต่อความคงอยู่ในองค์การ เพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกองค์การ ได้ดีกว่าการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมเพราะสามารถสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การ ซึ่งมีลักษณะที่ยาวนานกว่าความพึงพอใจ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การในภาครวม ยังรวมถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์การด้วย ส่วนความพึงพอใจเน้นเฉพาะในด้านของงาน นอกจากนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Steer และ Porter (สุกานดา ศุภคติสันต์. 2540) ได้แสดงลักษณะและผลของความผูกพันต่อองค์การ โดยพบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงผูกผันกับความต้องการลาออกของบุคลากรในองค์การ กล่าวคือ หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การสูง ความต้องการลาออกก็จะอยู่ในระดับต่ำ ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ก็จะมีความต้องการลาออกมากขึ้น แสดงได้ดังนี้



ภาพที่ 2.3 ผลของความผูกพัน

ที่มา: Steers, R.M. และ L.W. Porter (1979)

อาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อความคงอยู่ในองค์การ เพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกได้

3. ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) จากคำนิยามของ ความผูกพันต่อองค์การของนักวิชาการต่างๆ สะท้อนให้เห็นว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีความเต็มใจและความพยายามทำงานเพื่อองค์การ และจากการวิจัยขององค์การที่ปรึกษาต่างๆ พบว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานขององค์การนั้นๆ กล่าวคือ องค์การใดที่พนักงานมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับที่สูง ย่อมมีแนวโน้มของผลการปฏิบัติงานที่สูงตาม (The Gallup organization 2004, ISR 2004, Hewitt 2004, DDI 2004) ดังนั้นความผูกพันต่อองค์การจึงได้กลายเป็นกลยุทธ์สำคัญในการแข่งขันในโลกธุรกิจในปัจจุบันนี้

4. การบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Organizational Goal Attainment) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ จะมีความต่อเนื่องในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ และมีความเชื่อในวัตถุประสงค์ขององค์การ และมีความพยายามในการทำงานเพื่อต้องการทำให้องค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การนั้นจะมีความผูกพันต่องานด้วยเช่นกัน (Steer 1977b, Steers 1981 อ้างถึงในสุกานดา ศุภคติสันต์. 2540) เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันกับงาน ย่อมทุ่มเทแรงกาย แรงใจ ให้กับงาน และกิจกรรมต่างๆ ขององค์การส่งผลให้องค์การสามารถที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. สุขภาพของพนักงาน (Employee Health) จากการศึกษาของ The Galluporganization ในการสอบถามพนักงานในอเมริกา เรื่องผลกระทบของงานในด้านสุขภาพ โดยถามถึงงานในปัจจุบันว่ามีผลกระทบต่อสุขภาพทางด้านร่างกายและสุขภาพจิตอย่างไร ผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 43 ของพนักงานรู้สึกว่างานที่ทำอยู่นั้น มีผลต่อสุขภาพในด้านบวกร้อยละ 29 ตอบว่ามีผลในด้านลบ และอีกร้อยละ 27 บอกว่างานที่ทำไม่มีผลกระทบต่อสุขภาพ ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่าง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ (Engaged) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ (Actively Disengaged) พนักงานที่ไม่ยึดติดกับผูกพันต่อองค์การ (Not-Engaged) โดยพบว่า 62% ของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ รู้สึกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ (Actively Disengaged) รู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีผลกระทบทางด้านสุขภาพกาย สะท้อนให้เห็นว่างานมีผลกระทบทางด้านสุขภาพกายของพนักงาน โดยที่พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ จะมีแนวโน้มของการมีสุขภาพทางกายที่ดี มากกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การในด้านสุขภาพจิต ผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 78 ของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีผลกระทบทางด้านสุขภาพจิตร้อย 48 ของพนักงานที่ไม่ยึดติดกับผูกพันต่อองค์การ (Not Engaged) และร้อยละ 15 พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ (Actively Disengaged) รู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีผลกระทบทางด้านสุขภาพจิต จากผลการศึกษาพบว่างานที่ทำอยู่นั้นมีผลกระทบทางด้านสุขภาพร่างกาย และสุขภาพใจ และความแตกต่างระหว่างพนักงานที่มีความผูกพันและไม่มีความผูกพัน โดยพนักงานที่มีความผูกพันจะมีแนวโน้มที่จะมีสุขภาพที่ดีกว่า เพราะมีความผูกพันในงานที่ทำ และได้ทำในงานที่ตนเองนั้นพึงพอใจ ตรงกันข้ามกับพนักงานที่ไม่มีความผูกพัน ที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้สุขภาพจิตเสียไม่อยากทำงานหรือทำงานผิดพลาด เกิดอุบัติเหตุยังผลให้สุขภาพกายเสียได้

2.1.5 สรุปตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์การ

ตารางที่ 2.1 สรุปตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการ	ตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์การ					
	1	2	3	4	5	6
Buchanan		✓				
Steers	✓	✓	✓			
Hrebiniak and Alutto				✓		
Porter	✓					
ภรณี กีรติบุตร					✓	✓

หมายเหตุ หมายเลข 1 หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ

หมายเลข 2 หมายถึง ความยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมายเลข 3 หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่

หมายเลข 4 หมายถึง ความไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์การ

หมายเลข 5 หมายถึง ความยึดมั่นผูกพันเป็นทางการ

หมายเลข 6 หมายถึง ความยึดมั่นผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

2.2.1 รางวัลและค่าตอบแทน

ทฤษฎีค่าจ้างนอกจากจะถูกกำหนดโดยนักเศรษฐศาสตร์แล้ว ในแง่ของพฤติกรรมศาสตร์และจิตวิทยา ยังมีหลายทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับค่าตอบแทน โดยอาศัยหลักทางจิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์เช่น ใช้ทฤษฎีการจูงใจ (Motivation Theory) มาเชื่อมโยงการจ่ายค่าตอบแทน Michael Armstrong (1993) ได้อธิบายชนิดของการจูงใจในหนังสือ Managing Reword System ว่า การจูงใจมี 2 ชนิดคือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ซึ่งเกิดขึ้นเองภายในตัวบุคคลที่จะผลักดันคนๆนั้นให้ประพฤติไปยังทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจภายในนี้เช่น ความรับผิดชอบ ความปรารถนาในความก้าวหน้า และความท้าทายของงาน ในขณะที่มีแรงจูงใจอีกจำพวกหนึ่งคือ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายนอกเพื่อที่จะจูงใจบุคคลให้กระทำ หรือประพฤติ ซึ่งได้แก่ค่าจ้าง ค่าตอบแทน รางวัลการลงโทษ การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

ผลตอบแทนจากการทำงาน หมายถึง ผลตอบแทนด้านการเงิน บริการ และผลประโยชน์เกื้อกูลทุกรูปแบบที่บุคคลได้รับจากการจ้างงาน โดยผลตอบแทนจากการทำงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ผลตอบแทนเชิงธุรกรรมและผลตอบแทนเชิงความสัมพันธ์

1. ผลตอบแทนเชิงธุรกรรม (Transactional Returns) หรือค่าตอบแทนรวม (Total Compensation) เป็นผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินซึ่งจ่ายให้แก่บุคลากรทั้งทางตรงและทางอ้อม ประกอบด้วยค่าตอบแทนประเภทต่างๆ ดังนี้

1.1 ค่าตอบแทนพื้นฐาน (Base Pay) เป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่นายจ้างจ่ายสำหรับงานที่ทำ สะท้อนถึงค่าของงานหรือทักษะ ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง

1.2 ค่าตอบแทนเฉพาะกรณี (Contingent Pay) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (Pay for Performance) หรือจ่ายตามความสามารถ (Pay for Competence)

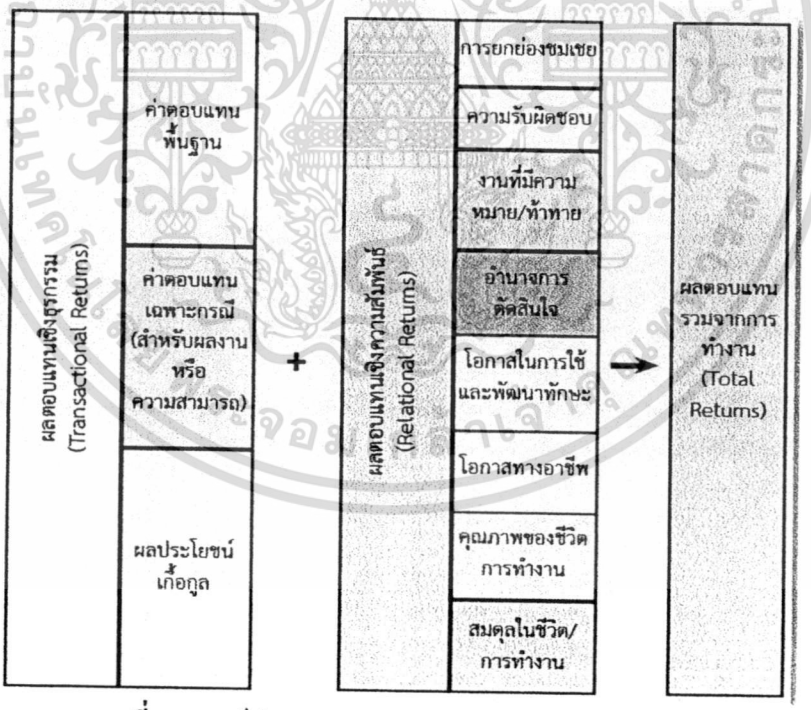
1.2.1 การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน อาจจ่ายในรูปแบบของการขึ้นเงินเดือน (Merit Pay) หรือจ่ายเป็นค่าตอบแทนแบบจูงใจรูปแบบอื่น เช่น เงินโบนัส หรือเงินรางวัลต่างๆ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2.2 การจ่ายค่าตอบแทนตามความสามารถ เป็นการจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มให้สำหรับความรู้ ทักษะ หรือสมรรถนะ เช่น เงินประจำตำแหน่งต่างๆ เป็นต้น

1.3 ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) เป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อมที่องค์การจ่ายเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของค่าตอบแทนแก่บุคลากร ผลประโยชน์เกื้อกูลบางอย่างเป็นข้อบังคับที่กฎหมายกำหนดให้นายจ้างต้องจัดหาให้แก่บุคลากร เช่น ประกันอุบัติเหตุ ประกันสังคม เป็นต้น ในขณะที่ผลประโยชน์เกื้อกูลบางอย่างเป็นสิ่งที่นายจ้างจ่ายเพิ่มเติมให้แก่บุคลากรเอง เช่น ประกันชีวิต การรักษาพยาบาล วันหยุดพักผ่อน ค่าเช่าบ้าน ค่าเดินทาง เป็นต้น

2. ผลตอบแทนเชิงความสัมพันธ์ (Relational Returns) เป็นผลตอบแทนจากการทำงานที่ไม่ใช่ตัวเงินที่มีผลกระทบอย่างมากต่อพฤติกรรมของบุคลากร ผลตอบแทนนี้มาจากงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ได้กำหนดไว้ชัดเจนในสัญญาจ้างงานเหมือนค่าตอบแทนรวม แต่เป็นพันธะผูกพันภายในระหว่างนายจ้างและบุคลากรที่เห็นได้จากนโยบายและแนวทางปฏิบัติขององค์การ ตัวอย่างของผลตอบแทนด้านนี้ ได้แก่ การยกย่องชมเชย ความมั่นคงในการงาน ความท้าทายในงาน โอกาสในการเรียนรู้ ความพึงพอใจส่วนตัวต่อความสำเร็จในงานที่ท้าทาย การทำงานกับทีมงานที่เก่ง เป็นต้น โดยผลตอบแทนจากการทำงานสามารถสรุปให้เห็นชัดเจนขึ้นในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 องค์ประกอบของผลตอบแทนจากการทำงาน

ที่มา: สำนักงานสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การพิจารณาผลตอบแทนแบบขยายความกว้าง ครอบคลุมทั้งผลตอบแทนเชิงธุรกรรม และผลตอบแทนเชิงความสัมพันธ์เป็นเรื่องที่มีประโยชน์ ช่วยให้การออกแบบค่าตอบแทนมีความหลากหลายและยืดหยุ่นยิ่งขึ้น ในหัวข้อต่อไปจะขยายความเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบส่วนที่สองของค่าตอบแทนรวมและเป็นประเด็นหลักของแนวความคิดพื้นฐานในการจัดสรรสิ่งจูงใจ

แนวความคิดและทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบในการพิจารณาเกี่ยวกับการจัดสรรเงินรางวัลให้แก่บุคลากรแบ่งเป็น 3 ประเด็นหลัก คือ

1. ทฤษฎีในการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน

ทฤษฎีจิตวิทยาหลายทฤษฎีได้ชี้ให้เห็นว่าการเชื่อมโยงการจ่ายค่าตอบแทนเข้ากับผลงานควรนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้น ผลงานของบุคลากรสูงขึ้นก็เพราะแรงจูงใจของพวกเขาสูงขึ้นอันเนื่องมาจากมีการเชื่อมต่อกันของค่าตอบแทนและผลงาน แรงจูงใจและความสามารถเป็นปัจจัยหลักที่ใช้กันทั่วไปในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในที่นี้จะพูดถึงทฤษฎีจิตวิทยาที่สำคัญทฤษฎีหนึ่งที่นำมาใช้ในการอธิบายว่าทำไมการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจึงจะสามารถจูงใจบุคลากรได้ นั่นคือ ทฤษฎีความคาดหมาย

ทฤษฎีนี้นำเสนอเริ่มแรกโดย Vroom (1964) และได้รับการพัฒนาจากนักวิชาการหลายคนรวมทั้ง Porter และ Lawler (1986) ตามทฤษฎีนี้แรงจูงใจหรือแรงผลักดันการกระทำเป็นผลมาจากกระบวนการตัดสินใจอย่างรอบคอบของคนๆ หนึ่ง การตัดสินใจที่จะกระทำการใดๆ ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของคนนั้นๆ ใน 3 เรื่อง คือ ความคาดหมาย (Expectancy) ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) และการประมาณค่าผลลัพธ์ (Valence)

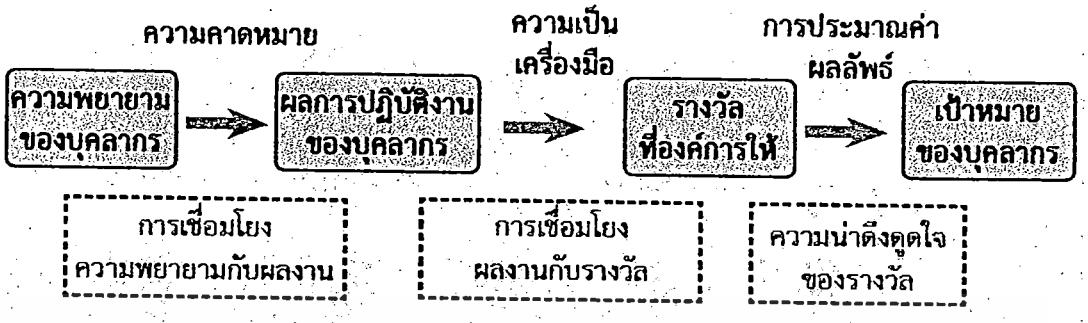
ในที่นี้ ความคาดหมาย (Expectancy) หมายถึง มุมมองของบุคลากรแต่ละคนถึงระดับความพยายามที่จำเป็นต้องใช้ในการบรรลุผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง

ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง ความเชื่อที่ว่าผลงานต่างระดับใดระดับจะส่งผลถึงผลลัพธ์ที่ต่างกัน

การประมาณค่าผลลัพธ์ (Valence) หมายถึง ความสำคัญหรือความน่าดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่ได้ต่อบุคลากร

ปัจจัยทั้งสามนี้จะสัมพันธ์กันในลักษณะทวีคูณ นั่นคือ ถ้าความคาดหมาย ความเป็นเครื่องมือ หรือการประมาณค่าผลลัพธ์ ตัวใดตัวหนึ่งมีค่าเท่ากับศูนย์ จะส่งผลให้แรงจูงใจมีค่าเท่ากับศูนย์เช่นกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.5 ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ตามทฤษฎีความคาดหมาย
ที่มา: สำนักงานสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551)

โดยสรุปแล้ว ทฤษฎีความคาดหมายเสนอว่า การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจะจูงใจให้เกิดผลงานที่สูงขึ้นเพราะการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือในการที่จะได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจะจูงใจให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นได้ ก็ในสถานการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานต้องได้รับการวัดอย่างถูกต้อง การจ่ายค่าตอบแทนเป็นผลจากผลงาน ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นต้องเป็นผลลัพธ์ที่มีคุณค่า และบุคลากรต้องมีโอกาสในการพัฒนาผลงาน

ยิ่งไปกว่านั้นนัยของทฤษฎีนี้ ยังสะท้อนถึงสาระสำคัญดังนี้ (1) การจ่ายเงินจูงใจจำนวนมากกว่าดีกว่าการจ่ายในจำนวนที่น้อยกว่า (2) การมองเห็นว่าผลงานของตนเองสามารถสร้างความแตกต่างต่อผลงานรวมเป็นสิ่งสำคัญ บุคลากรต้องเชื่อว่าพวกเขามีอิทธิพลต่อเป้าหมายผลงานของทีมงานหรือองค์การ และ (3) การประเมินความสามารถของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญ องค์การต้องให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรม และทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. ทฤษฎีในการกำหนดโครงสร้างการจ่ายรางวัล

มีทฤษฎีไม่มากนักที่อธิบายถึงโครงสร้างการจ่ายรางวัลในแต่ละระดับ ในที่นี้จะขอสรุปทฤษฎีที่เด่นชัดสำคัญๆ 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) และ ทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory)

2.1 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ตามทฤษฎีนี้บุคลากรตัดสินความยุติธรรมของการจ่ายค่าตอบแทนโดยการเปรียบเทียบงาน คุณสมบัติ และค่าตอบแทนที่ให้แก่งานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับของตนเอง อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยไม่มากนักที่ตอบคำถามเกี่ยวกับโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนโดยตรง ส่วนใหญ่แล้วก็มุ่งไปที่จำนวนของค่าตอบแทน ทฤษฎีความเสมอภาคเห็นว่าการจัดสรรค่าตอบแทนแก่ผลงานที่แตกต่างกันสามารถทำได้ทั้งในลักษณะการจัดสรรตามโครงสร้างแบบเท่าเทียมกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Egalitarian Structure) นั่นคือ การจัดสรรค่าตอบแทนที่ไม่แตกต่างกันมาก และในลักษณะการจัดสรรตามโครงสร้างแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure) ที่จัดสรรให้ค่าตอบแทนแตกต่างกันมากตามระดับของผลงาน

2.2 ทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นการศึกษาของนักเศรษฐศาสตร์ที่เน้นไปที่ผลกระทบโดยตรงมากกว่าผลกระทบเชิงจิตวิทยาของการจ่ายค่าตอบแทน การจัดสรรเงินรางวัลจะมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยทฤษฎีการแข่งขันสนับสนุนการจัดสรรตามโครงสร้างแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure) ที่เห็นว่าความแตกต่างของค่าตอบแทนระหว่างชั้นรางวัลยิ่งสูง ก็จะยิ่งทำให้บุคลากรเพิ่มความพยายามในการที่จะบรรลุผลงานเพื่อให้ได้รางวัลที่ระดับสูงๆ อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่สนับสนุนการจ่ายค่าตอบแทนที่แตกต่างกันมากและทฤษฎีการแข่งขันต่างศึกษาบนพื้นฐานของสถานการณ์ที่ผลงานของแต่ละคนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของผลงานขององค์การ หรือในสถานการณ์ที่ความต้องการการร่วมมือกันในการทำงานมีน้อย

กล่าวโดยสรุป การกำหนดโครงสร้างการจ่ายเงินรางวัลจะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของการจ่ายแต่ละระดับผลงานว่าควรจะแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เช่น หากอิงการจัดสรรตามโครงสร้างแบบเท่าเทียมกัน (Egalitarian Structure) ก็จะกำหนดให้อัตราการจ่ายรางวัลของแต่ละระดับผลงานรวมทั้งระดับผลงานต่ำสุดจนถึงสูงสุดไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งการกำหนดเช่นนี้จะเหมาะกับวัฒนธรรมการทำงานที่ต้องร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดและแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน หรือการทำงานที่เน้นทีมงานนั่นเอง แต่หากอิงการจัดสรรตามโครงสร้างแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure) การกำหนดอัตราการจ่ายของแต่ละระดับผลงานรวมทั้งระดับผลงานต่ำสุดจนถึงสูงสุดจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งการกำหนดเช่นนี้จะเหมาะกับวัฒนธรรมการทำงานที่อิงกับผลงานของแต่ละคนอย่างเด่นชัดและการทำงานอาศัยความร่วมมือกันน้อย ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) สนับสนุนการจัดสรรทั้งสองแบบ ในขณะที่ทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory) สนับสนุนการจัดสรรแบบลำดับชั้น (Milkovich & Newman. 2008)

2.3 ลักษณะของระบบแรงจูงใจที่ดี

นอกจากการออกแบบระบบสิ่งจูงใจได้อย่างเหมาะสมแล้ว การนำระบบไปดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลตามความมุ่งหวังก็เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากเช่นกัน Milkovich และ Newman (2008) ได้รวบรวมลักษณะของระบบแรงจูงใจที่ดีที่จะสามารถกระตุ้นบุคลากรให้ทำงานจนประสบความสำเร็จและสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับประเมินการดำเนินการจัดสรรสิ่งจูงใจได้ ดังต่อไปนี้

1. การจัดสรรค่าตอบแทนต้องเชื่อมโยงอย่างชัดเจนกับผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ องค์การต้องมีตัวชี้วัดและเกณฑ์ที่สอดรับกับเป้าหมายในระดับต่างๆ ไม่ว่าระดับบุคคล/หน่วยงาน ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การโดยรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เป้าหมายหรือเกณฑ์ต้องอยู่ในระดับที่สามารถบรรลุได้ เมื่อใช้ความพยายามพอสมควร ทั้งนี้เกณฑ์ต่างๆ ควรต้องคำนึงถึงสภาพปัจจุบันขององค์การ นอกจากนั้นควรมีเป้าหมายในระยะกลางและระยะยาวที่จะให้องค์การมีระดับของผลการดำเนินงานที่เป็นสากลเพื่อให้องค์การได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ค่าตอบแทนที่ได้รับจากระบบแรงจูงใจต้องมีปริมาณมากพอ ข้อนี้อาจเป็นคำถามที่ยากที่สุดที่ต้องหาคำตอบที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมว่า การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานควรเพิ่มขึ้นมากเพียงใดจึงจะสามารถจูงใจบุคลากรได้

4. ค่าตอบแทนในระบบแรงจูงใจต้องคำนึงถึงความสามารถในการจ่ายขององค์การเป็นสำคัญ โดยการกำหนดค่าตอบแทนจะต้องคุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่องค์การจะได้รับกลับมา และจะต้องสร้างความตระหนักให้บุคลากรโดยการมีส่วนได้ส่วนเสียกับผลการดำเนินงานขององค์การ

5. ระบบแรงจูงใจต้องไม่ซับซ้อนหรือยากต่อการทำความเข้าใจ เพราะจะทำให้บุคลากรไม่เกิดแรงจูงใจที่จะกำหนด หรือปรับผลงานให้บรรลุเป้าหมายในส่วนความรับผิดชอบของตนเอง

6. ระบบแรงจูงใจต้องโปร่งใสและเป็นที่ยอมรับของบุคลากร จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ระบบแรงจูงใจเพื่อสร้างความเข้าใจและควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่างๆ มีส่วนร่วมในการคัดเลือกดัชนีชี้วัดและเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างการยอมรับและโปร่งใสในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

7. การจ่ายสิ่งจูงใจต้องทันการณ์ คือใกล้เคียงกับเวลาที่บุคลากรได้สร้างผลงานให้กับองค์การ/หน่วยงานต้นสังกัด

2.2.2 ความมั่นคงในงาน

Kerce และ Booth-Kewley (1993) ได้เสนอว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานควรประกอบด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความผูกพันต่อองค์การซึ่งประกอบด้วย ความเกี่ยวข้องด้วยและความรู้สึกที่มีต่อหน้าที่การทำงาน แนวโน้มในการหลีกเลี่ยงงาน และความรู้สึกผิดที่ทำงานไม่เสร็จทันเวลา มีความผูกพันสูงกับงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Preuss และ Lautsch (2002) ที่ศึกษาพบว่าความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทาง บวกกับการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร กล่าวคือความรู้สึกมั่นคงในงานทำให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานดีขึ้นและยังพบว่า ความรู้สึกไม่มั่นคงในงานทำให้ความพึงพอใจและความรู้สึกผูกพันกับองค์การของบุคลากรลดลง Chalofsky (2003) Ghiselli Brown (1965) และ Lewin (1981) ที่ได้เสนอว่าการได้รับการยอมรับรวมทั้งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดความพึงพอใจซึ่งก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การได้ และย่อมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้วย นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัจฉราพรรณ ลวดลาย (2547) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 109 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

1.ทฤษฎีการจูงใจและธำรงรักษา ของ Herzberg

Herzberg ศึกษาถึงเรื่องของการจูงใจ โดยเสนอว่า มีปัจจัย 2 อย่างที่มีผลต่อการจูงใจพนักงานให้ทำงานคือ (ประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร. 2553)

1. Hygiene Factors หรือเรียกว่าปัจจัยอนามัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ต้องมีในการทำงานถ้าขาดส่วนนี้ไปจะมีปัญหากับพนักงาน แต่ปัจจัยอนามัยนี้ไม่ได้เป็นปัจจัยที่จูงใจให้พนักงานอยากทำงานโดยตรง ประกอบด้วย

1.1 เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and Benefits)

1.2 การบังคับบัญชา (Supervision)

1.3 สภาพการทำงาน (Work Condition)

1.4 สถานภาพในการทำงาน (Status)

1.5 ความมั่นคงในการทำงาน (Security)

1.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations)

1.7 นโยบายต่างๆ ในการทำงาน (Policy)

จะเห็นว่ามีเงินเดือน รวมอยู่ในปัจจัยอนามัยนี้ด้วย Herzberg มองว่าเงินเดือนเป็นปัจจัยที่ต้องมี และต้องจ่ายเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานของพนักงาน แต่การใช้เงินเดือนเป็นตัวจูงใจโดยตรง จะไม่ได้ผลในการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์การ

2. Motivator Factors เป็นปัจจัยที่สามารถจูงใจพนักงานให้อยากทำงานได้ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ประกอบไปด้วย

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)

2.2 การได้รับความสำคัญ (Recognition)

2.3 ความรับผิดชอบในงานที่ท้าทาย (Responsibility)

2.4 ความน่าสนใจในของงาน (Task Interest)

2.5 การเจริญเติบโตในการทำงาน (Growth)

ปัจจัยจูงใจดังกล่าวข้างต้น เป็นปัจจัยที่ Herzberg มองว่าสามารถจูงใจพนักงานให้อยากทำงาน ดังนั้น การใช้เงินเพื่อจูงใจพนักงาน จะต้องมีวิธีการหรือเหตุผลในการจูงใจ เช่น ในการบริหารค่าจ้างเงินเดือนเพื่อจูงใจพนักงาน นักบริหารค่าจ้างจะต้องเชื่อมโยงทฤษฎีปัจจัยจูงใจนี้กับการบริหารเงินเดือนให้ได้ กล่าวคือในปัจจัยด้านความสำเร็จ และความตระหนักในความสำคัญของพนักงานนั้นเราสามารถใช้การขึ้น เงินเดือนประจำปีตามผลงาน และการขึ้นเงินเดือนกรณีเลื่อนตำแหน่งเป็นตัวบอกพนักงานได้ว่าเขากำลังประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งหมายถึงบริษัทได้เห็นความสามารถและขึ้น เงินเดือนให้พนักงานที่มีผลงานดีเด่นสูงกว่าพนักงานที่ทำผลงานด้อยกว่า และแจ้งพนักงานให้ทราบถึงเหตุผลในการขึ้นเงินเดือนให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในผลงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของตนเอง ส่วนปัจจัยเรื่องความรับผิดชอบ ก็สามารถใช้การเลื่อนตำแหน่งเป็นตัวบอกให้พนักงานทราบว่าเขาต้องมีความรับผิดชอบที่สูงขึ้น มีงานที่ท้าทายมากขึ้นซึ่งในส่วนนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับเงินโดยตรง ส่วนปัจจัยด้านการเจริญเติบโตในบริษัท บริษัทต้องทำการออกแบบ Career path ซึ่งเป็นเส้นทางสายอาชีพของพนักงานที่เข้ามาทำงานในบริษัทให้พนักงานทราบว่าเขามีโอกาสเติบโตเจริญเติบโตในงานได้มากน้อยแค่ไหน และในการเลื่อนระดับแต่ละครั้ง ก็ควรจะมีการปรับเงินเดือนให้ตามความรับผิดชอบที่สูงขึ้น ตามความเหมาะสมจะเห็นได้ว่าเราสามารถใช้ตัวเงินมาเชื่อมโยงกับปัจจัยจูงใจของ Herzberg ได้ และสามารถที่จะใช้ในการจูงใจพนักงานให้อยากทำงานกับบริษัทได้ด้วย แต่ปัจจัยด้านตัวเงินนี้ไม่ใช่สิ่งที่รับประกันว่า พนักงานจะไม่ลาออกไปไหน ยังมีอีกหลายปัจจัยที่ทำให้พนักงานไม่อยากทำงาน สาเหตุที่พบบ่อยที่สุดจากผู้มีประสบการณ์ทางการบริหารงานบุคคลคือ สาเหตุจากหัวหน้างาน บางบริษัทมีระบบเงินเดือนและระบบการจูงใจที่ดีมาก แต่มีอัตราการลาออกของพนักงานสูงมาก ซึ่งเมื่อทำการศึกษาลึกๆ แล้วพบว่ามีสาเหตุมาจากหัวหน้างาน เช่น หัวหน้างานไม่ให้โอกาสในการคิดหรือแสดงความคิดเห็น แย่งชิงผลงาน หรือโยนความผิดพลาดให้ลูกน้องไม่สามารถให้คำปรึกษาแก่ลูกน้องได้ เป็นต้น

2.2.3 โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ

เป็นเรื่องปกติอยู่แล้วที่เราทุกคนเมื่อก้าวเข้าสู่อาชีพ ต่างก็มุ่งหวังการเจริญเติบโตก้าวหน้าไปตามหนทางสายอาชีพของตนเอง คนมาจากสายบัญชี การเงิน ก็เล็งเป้าหมายที่จะมีตำแหน่งที่สูงขึ้นเช่น ตำแหน่ง ผู้บริหารสูงสุดทางด้านการเงินของบริษัท (Chief Financial Officer: CFO) เช่นเดียวกับวิศวกรที่มุ่งหวังจะเป็นผู้จัดการโรงงาน (Plant Manager) เป็นต้น

โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ หมายถึง การพัฒนาอาชีพของพนักงานในองค์การโดยการวิเคราะห์สมรรถนะของพนักงาน (Competency Analysis) และการสำรวจความสนใจในการพัฒนาอาชีพของพนักงาน (Career Inventory) แล้วนำมาจัดทำแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อเตรียมพัฒนาพนักงานขึ้น รองรับตำแหน่งระดับสูงที่จะต้องขยับตามกันขึ้น ไป พร้อมๆ กับการวางผังทดแทน (Succession Planning) เพื่อเตรียมคนขึ้น ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นไปกิจกรรมการพัฒนาอาชีพของพนักงานมีหลายกิจกรรมย่อย เช่น การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (On-The-Job Training) การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) การบริหารผลงาน (Performance Management) เป็นต้น

Moving Across คือการเปลี่ยนตำแหน่งในองค์การแต่ไม่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงสถานะหรือระดับตำแหน่งรวมถึงค่าตอบแทนยังอยู่ในระดับเดิม ผลที่เกิดขึ้นจากย้ายตำแหน่งด้านข้างแบบนี้ทำให้เราได้เรียนรู้หน้าที่ในตำแหน่งใหม่ที่ ทำให้เกิดความรู้กว้างขึ้น มีมุมมองที่ใหญ่ขึ้น และบางทีอาจจะเป็นประโยชน์ต่อเราในอนาคตก็เป็นได้ และเป็นโอกาสดีสำหรับผู้ที่ต้องการเพิ่มพูนประสบการณ์ ต้องการความท้าทายได้เรียนรู้ทักษะใหม่ พบเพื่อนร่วมงานใหม่ ไม่ต้องการภาระรับผิดชอบเพิ่มเติม รวมถึงอาจจะข้ามสายงานไปยังสายที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วก็เป็นได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Growing in the place คือการขยายความรับผิดชอบจากความรับผิดชอบเดิมที่มีอยู่เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์โดยเพิ่มทักษะ การเติบโตแบบนี้น่าจะเป็นทางเลือกเสริมเข้าไปกับงานที่รับผิดชอบอยู่ ซึ่งจะทำให้แสดงความสามารถได้เพิ่มขึ้นนั่นเอง

Moving Up คือการปรับระดับ เลื่อนตำแหน่ง คนส่วนใหญ่จะรู้จักการเติบโตประเภทนี้มากที่สุด การเติบโตแบบนี้คือการปรับตำแหน่งขึ้น 1-2 ระดับจากตำแหน่งเดิมซึ่งที่มาโดยส่วนใหญ่คือการตอบแทนผลการทำงานที่ดีมาก มีผลงานเด่นชัดและแสดงออกให้ผู้บริหารเห็นศักยภาพที่จะสามารถทำงานหรือรับผิดชอบได้มากขึ้น และตรงกับความต้องการของหน่วยงานที่ต้องการตำแหน่งนั้นๆ

Looking Around ลักษณะการเติบโตแบบนี้มาจากคำถามพื้นฐาน 2-3 คือ เราจะทำอะไรให้องค์การได้อีก เราจะไปยืนที่ใดในองค์การ เป็นต้น เพื่อหาที่ว่างที่ตนเองคิดว่าจะทำประโยชน์ได้มากที่สุดเพื่อให้เกิดคุณค่าทั้งแก่ตัวเองและองค์การ

Moving Down การปรับเปลี่ยนหน้าที่แบบถ้าจะพออธิบายได้เช่น ผู้เชี่ยวชาญคนหนึ่งถูกปรับให้ทำหน้าที่สายบริหารแต่อาจไม่ถนัดทำให้ต้องปรับกลับไปอยู่ตำแหน่งเดิม ซึ่งในประเทศไทยมีตำแหน่งทางด้านสายผู้เชี่ยวชาญน้อยมักไม่ค่อยได้พบเห็นเท่าใดนักเนื่องจากประเทศเราไม่ได้เป็นเจ้าของเทคโนโลยี เคยได้ยินเรื่องเหล่านี้ก็อาจจะพอนึกภาพได้ เช่น วิศวกรที่ทำหน้าที่เดิมจนเป็นวิศวกรอาวุโส ไม่ได้เติบโตเป็นผู้จัดการเสียที ก็จะถูกเพื่อนร่วมรุ่นมองด้วยสายตาแปลกๆ เนื่องจากค่านิยมในประเทศเรา หากทำงานไปได้ซักพักไม่ได้เป็นผู้จัดการแสดงว่าคนนั้นไม่มีความสามารถซึ่ง เป็นเรื่องที่ไม่จริงเสมอไป วิศวกรที่เก่งอาจไม่ใช่ผู้จัดการที่ดีก็เป็นได้ ดังนั้น การปรับย้ายในลักษณะแบบนี้จึงอาจพบได้ในสภาวะที่องค์การต้องการปรับเปลี่ยนใหญ่ และไม่ได้แปลว่าการลดลงของตำแหน่งนั้นเป็นเรื่องเลวร้ายเสมอไป จำไว้ว่าถอยหนึ่งก้าวเพื่อก้าวที่ยาวกว่าสามก้าว

Moving Out คือการปรับเปลี่ยนโยกย้ายไประหว่างฝ่าย ระหว่างแผนก หรือย้ายข้ามองค์การไปยังเครือข่ายอื่นๆ ขององค์การ ส่วนใหญ่จะพบว่าเป็นไปได้ที่ตำแหน่งงานนั้นไม่จำเป็นอีกต่อไปหรือสมรรถนะของผู้นั้นอาจไม่เหมาะกับตำแหน่ง เช่นย้ายจากสาขา ไปสู่สำนักงานภาค ย้ายจากสำนักงานภูมิภาคไปดำรงตำแหน่งประจำสาขาเป็นต้น

2.2.4 โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การจัดประสบการณ์การเรียนรู้อย่างเป็นระบบในช่วงเวลาที่กำหนด เพื่อเพิ่มโอกาสให้บุคลากรในองค์การมีสมรรถนะสูงขึ้น สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เป็นผลดี อันเป็นผลต่อการเจริญเติบโตก้าวหน้าของบุคลากรและองค์การซึ่ง Taracco, Robinson and Stern, Stewart, Bassi และ Fitz-enz (อ้างอิงถึง Ramlall. 2004) ได้ศึกษาพบว่าบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถนับว่าเป็นบุคคลที่สำคัญขององค์การในการช่วยทำให้องค์การมีผลผลิตที่ดีและนำมาซึ่งรายได้ขององค์การ แต่การที่บุคลากรเหล่านั้นจะยังคงอยู่กับองค์การต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือไม่ ขึ้นอยู่กับการที่องค์การจะได้ให้การสนับสนุนในการพัฒนาความรู้ ความสามารถหรือไม่ ถ้าองค์การได้เปิดโอกาสให้ได้พัฒนา สนับสนุนที่จะให้บุคลากร ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ นับว่าเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นยังคงอยู่ในองค์การนั้นต่อไป หรืออาจจะถูกแย่งตัวจากองค์การอื่น ๆ ได้ง่าย

ในความหมายของ การพัฒนาบุคลากรจะแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ เช่นในประเทศฝรั่งเศส คำว่า "การพัฒนาสังคม" (Social Development) มักใช้แทนคำว่า Human Resource Development - HRD ในประเทศเยอรมนีสาขาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรหรือ HRD จะเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมในภาคอุตสาหกรรม ผู้ชำนาญด้านการให้คำปรึกษาและผู้ชำนาญเรื่องการบริหารงานบุคคล ในเนเธอร์แลนด์การพัฒนาบุคลากรจะเกี่ยวข้องกับมาตรการทั้งหลายในเรื่องการฝึกอบรมและพัฒนาที่มีจัดขึ้นเพื่อสร้างและยกระดับความเชี่ยวชาญของบุคลากรในองค์การ ในประเทศรัสเซีย การพัฒนาบุคลากรสัมพันธ์กับการได้มาซึ่งบุคลากร การคัดเลือกและฝึกอบรม โดยมีจุดเน้นที่จะบริหารกำลังคนหรือภาพรวมของบุคลากรมากกว่าการช่วยพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล ในสหราชอาณาจักร การพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วยขั้นตอนและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการเรียนรู้ขององค์การและบุคลากร การพัฒนาบุคลากรยังมีความสำคัญในเชิงปัจจัยที่เป็นเหตุและผลให้เกิดการพัฒนาเปลี่ยนแปลงในองค์การต่าง ๆ ซึ่ง ศุภชัย ยาวะประภา (2548) สรุปได้ดังนี้

1. ทำให้มีนวัตกรรม (Innovation) ต่าง ๆ เข้ามาใช้ในองค์การอันจะเป็นตัวกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในองค์การ เพื่อให้สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการปรับเปลี่ยนรวดเร็วและรุนแรงเพิ่มมากขึ้นทุกขณะ เช่น มีการนำระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากลระบบต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการ

2. ก่อให้เกิดการเผยแพร่นวัตกรรมนั้น ๆ ให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับไม่ปฏิบัติในวงกว้างขององค์การ

3. กระตุ้นบุคลากรให้เกิดความพร้อมด้านสมรรถนะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การทั้งในระดับนโยบาย กลยุทธ์ในการดำเนินงาน โครงสร้างการจัดองค์การและระบบการทำงาน

การสร้างนวัตกรรม การเผยแพร่นวัตกรรมและการสร้างความพร้อมในการใช้นวัตกรรมเป็นกุญแจสำคัญของการเพิ่มคุณค่าให้แก่บุคลากรในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคแห่งสังคมฐานความรู้ (Knowledge Based Society) ยุคที่องค์การต้องบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) การเพิ่มคุณค่าและใช้คุณค่าที่มีอยู่ และเพิ่มขึ้นของบุคลากรให้เป็นประโยชน์ต่อการเติบโตขององค์การเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งยวดต่อความสำเร็จขององค์การ การพัฒนาบุคลากรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อปัจจุบัน และอนาคตขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Mondy and Noe (2005) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

1. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Top Management Support)

2. การอุทิศตนจากผู้ชำนาญการเฉพาะด้านและบุคลากรโดยทั่วไป (Commitment From Specialists and Generalists)

3. ความทันสมัยของเทคโนโลยี (Technological Advances) ต้องมีเทคโนโลยีที่ดี เพราะเทคโนโลยีจะมีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การเป็นอย่างมากในปัจจุบัน

4. ความซับซ้อนขององค์การ องค์การในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในเรื่องเทคโนโลยี ผลผลิต ระบบการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ซับซ้อนมากขึ้นทั้งสิ้น บุคลากรต้องพัฒนาทักษะและทัศนคติในการทำงาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้งบริการ และผลผลิตใหม่ ๆ ทำให้ต้องมีการพัฒนาบุคลากร

5. รูปแบบของการเรียนรู้ (Learning Styles) การเรียนรู้ได้เปลี่ยนจากการเรียนการสอนแบบดั้งเดิมที่มีผู้สอนและผู้เรียน แต่ปัจจุบันรูปแบบของการเรียนรู้เป็นการเรียนรู้โดยการฝึกกระทำเพื่อให้ผู้เรียนได้ทราบถึงผลของการปฏิบัติ การสังเกตด้วยตนเอง

เนื่องจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การ Walton (1975) กล่าวว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่องค์การมีนโยบายและแผนงานเพื่อการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในระยะยาว และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและยังส่งผลต่อโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากร ซึ่ง เครือวัลย์ ลิ่มอภิชาติ (2531) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม และการพัฒนาก็เพื่อ การปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น การเพิ่มทักษะให้กับบุคลากร และสุดท้ายคือ การจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติในหน้าที่ให้ดีขึ้นเพราะหากบุคคลมีความรู้และทักษะในการทำงานแต่ขาดการจูงใจในการทำงานก็จะไม่นำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมจะช่วยให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

Pugh (1994) กล่าวว่า ทุกวันนี้บุคลากรที่มีความสามารถมักจะมีการเปลี่ยนงานอยู่เป็นประจำ โดยพิจารณาถึงความก้าวหน้าที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง ทั้งนี้ จะพิจารณาจากข้อเสนอที่องค์การต่าง ๆ เสนอให้ว่ามีผลคุ้มค่ามากน้อยเพียงใดในการที่จะเข้าร่วมงานด้วย ทั้งนี้ข้อเสนอที่จะได้รับการพิจารณามีดังนี้

1. การเปิดเผยและความยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกัน

2. ผลตอบแทนที่คุ้มค่า

3. ความก้าวหน้าและการพัฒนาบุคลากร

4. การฝึกอบรม

5. การให้คำปรึกษาในงานที่ปฏิบัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนี้ เมื่อบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกับองค์การแล้ว ผู้บังคับบัญชาควรมีการจัดโปรแกรมพัฒนาและจัดหาความก้าวหน้าให้กับบุคลากรอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานต่อไปในอนาคต รวมถึงการให้บุคลากรทุกๆ คนร่วมกันทำงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าไปพร้อมๆ กัน

ธงชัย สันติวงษ์ (2546) ให้ความหมายของการเลื่อนตำแหน่งงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งในทางสูงขึ้นซึ่งโดยปกติมักจะมีความรับผิดชอบมากขึ้น และมีหน้าที่งานที่แตกต่างไปจากเดิม โดยเฉพาะแตกต่างไปจากตำแหน่งงานในปัจจุบัน หากจะพูดถึงเกณฑ์พิจารณาที่ใช้ประกอบในการเลื่อนขั้น ก็อาจจะมีแตกต่างกันไป และส่วนมากก็มักจะมีเกณฑ์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ การเลื่อนขั้น โดยยึดถือตามหลักความ สามารถ หรือผลงาน (Merit) และการเลื่อนขั้นโดยยึดถือหลักอาวุโส (Seniority) ในทัศนะของผู้บริหาร ส่วนมากมักจะนิยมวิธีการพิจารณาจากผลงานและความสามารถ เนื่องจากระบบการเลื่อนขั้นตำแหน่งโดยยึดถือตามอาวุโสอาจก่อให้เกิดปัญหาได้ บุคคลที่ไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง โดยเฉพาะกับตำแหน่งที่มีความสำคัญ ซึ่งถ้าหากยึดระบบอาวุโสเพียงอย่างเดียว จะเป็นการบั่นทอนประสิทธิภาพขององค์การ นอกจากนี้ การยึดหลักอาวุโส ยังเป็นการทำลายความกระตือรือร้นของผู้ที่มีความ สามารถที่จะหมดกำลังใจ ดังนั้นเพื่อความเหมะสมในการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งจึงเป็นเรื่องจะต้องพิจารณาประกอบกันทั้งสองทางให้สมดุลและดีที่สุด กล่าวคือจะต้องพิจารณาถึงความ สามารถหรือผลงานควบคู่กับอายุงาน หรืออาวุโสในการพิจารณาตัดสินเกี่ยวกับการเลื่อนรับตำแหน่ง

2.2.5 การออกแบบงาน

โดยทั่วไปผู้บริหารขององค์การจะให้ความตระหนักและยอมรับว่ามีความจำเป็นจะต้องใช้โครงสร้างองค์การมาเป็นเครื่องมือในการจัดการ เพื่อรองรับการดำเนินงานและการเชื่อมโยงการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เป็น ไปตามวัตถุประสงค์ แผนเชิงกลยุทธ์ และนโยบายองค์การจึงจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดีกว่า นอกจากนี้การจัดลำดับความสำคัญของอำนาจเพื่อการควบคุมให้การดำเนินงานเกิดความราบรื่น บุคลากรจะต้องมีความรับผิดชอบมีวินัยในการทำงานสูงเพื่อการบรรลุเป้าหมาย โดยบุคลากรต้องรายงานผลการดำเนินงานให้กับหัวหน้าไม่เกิน 1 คนในการรักษาความเป็นเอกภาพทางการจัดการ เกิดความใกล้ชิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

ดังนั้นผู้บริหารควรสนับสนุนการปฏิบัติของบุคลากรอย่างเต็มที่โดยการมอบอำนาจและหน้าที่ในงานประจำ รวมทั้งมีการกระจายข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพด้วยนักทฤษฎีในปัจจุบันมีความเห็นตรงกันว่า ลักษณะสำคัญของทฤษฎีองค์การที่มีการพัฒนาด้านแนวความคิดในการออกแบบองค์การสมัยปัจจุบัน ดังนี้

1. องค์การเป็นระบบๆ หนึ่งที่ประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐาน 5 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ข้อมูลย้อนกลับและสภาวะแวดล้อม ซึ่งในปัจจุบันจะเป็นองค์การระบบเปิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. องค์การเปลี่ยนแปลงได้ โครงสร้างองค์การหรือกระบวนการของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์การสามารถเปลี่ยนแปลงได้เพื่อประสิทธิภาพขององค์การ

3. องค์การมีหลายระดับและหลายด้าน นั่นคือ พิจารณาว่าองค์การทุกๆ ระดับ ธุรกิจหนึ่งๆอาจถูกพิจารณาทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค ในด้านมหภาคองค์การจะเป็นส่วนย่อยๆ ส่วนหนึ่งในระบบ

4. องค์การต้องใช้แรงจูงใจหลายๆ ด้านเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมาย ซึ่งทฤษฎีปัจจุบันเชื่อว่าสมาชิกขององค์การคาดหมายที่จะตอบสนองวัตถุประสงค์ของตนเองด้วย

5. ทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบันมีลักษณะเป็นการพรรณนา คือ เป็นการอธิบายคุณลักษณะขององค์การและการบริหาร ไม่ได้กำหนดสิ่งต่างๆ ไว้แน่นอน แต่จะเปิดโอกาสให้เลือกวัตถุประสงค์ และวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม

6. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์การ จะมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ หลายปัจจัย ปัจจัยเหล่านี้โดยตัวของมันเองจะมีความสัมพันธ์กันและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น อาจจะย้อนกลับไปกระทบปัจจัยที่เป็นสาเหตุก็ได้

7. องค์การเป็นระบบที่ปรับตัวได้ ลักษณะข้อนี้เป็นลักษณะที่สำคัญที่สุด หากองค์การต้องการคงอยู่ในสภาวะแวดล้อมตลอดไป องค์การจะต้องปรับตัวให้เกิดความสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอได้

8. การบริหารองค์การไม่มีความแน่นอนว่าจะต้องบรรลุผลสำเร็จเสมอไป เนื่องจากมีปัจจัยต่างๆมากมายและสภาวะแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

9. ทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบันเป็นทฤษฎีผสม คือ การนำแนวความคิดของทฤษฎีในสาขาวิชาต่างๆ หลายสาขาผสมผสานกัน ได้แก่ จิตวิทยา สังคมวิทยา เศรษฐศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์ เป็นต้น

ศิริพร พงศ์ศรี โรจน์ (2540) กล่าวว่า องค์การที่จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุดได้ จะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การจัดหาและคัดเลือกคนงาน ในการจัดหา และคัดเลือกคนงาน โดยพิจารณาจากความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ เป็นสำคัญการฝึกหัดเพื่อพัฒนาคนงานให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง จะเป็นกิจกรรมและบทบาทที่มีความสำคัญที่องค์การต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติ และการจูงใจให้คนงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานที่สูงขึ้นเพื่อให้องค์การเกิดความยืดหยุ่นในการดำเนินงานและสามารถปรับตัวได้ตามสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นการออกแบบองค์การในปัจจุบันจึงมุ่งเน้นที่โครงสร้างขององค์การที่ต้องมีการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการให้ข้อมูลข่าวสารสามารถลงไปสู่บุคลากรขององค์การได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง นอกจากนี้บุคลากรต้องทราบเป้าหมายหลักหลักขององค์การเนื่องจากเป้าหมายหลักขององค์การที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อการออกแบบองค์การที่แตกต่างกันไปด้วยทั้งในด้านวิธีการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสานงาน การควบคุมบุคลากรขององค์การ รูปแบบการรวมหรือกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปด้วย เป็นต้น

การออกแบบงานเป็นกระบวนการในการกำหนดงานให้ผู้ปฏิบัติ เช่น งานเฉพาะที่จะต้องทำวิธีการที่ใช้ในการทำงาน รวมทั้งเป็นกระบวนการของการกำหนดงานตามลักษณะโครงสร้างองค์การเป็นต้น วัตถุประสงค์เพื่อให้การกำหนดงานเกิดความสอดคล้องกับลักษณะและความสามารถของบุคลากร ดังนั้นการออกแบบงานจึงเป็นกระบวนการกำหนดโครงสร้างของงานและการกำหนดกิจกรรมที่เกี่ยวกับงานให้แก่บุคลากรแต่ละคนหรือกลุ่ม เช่น การตัดสินใจว่าใครจะเป็นผู้รับผิดชอบปฏิบัติอะไร ปฏิบัติอย่างไร เป็นต้น นอกจากนี้การออกแบบงานจะต้องมีการเชื่อมโยงกับการวิเคราะห์งานซึ่งในทางปฏิบัติการวิเคราะห์งานมักจะดำเนินการกับงานที่มีอยู่แล้ว แต่ถ้าเป็นการออกแบบงานใหม่จะต้องดำเนินการวิเคราะห์งานหลังจากดำเนินการออกแบบงานแล้ว อย่างไรก็ดีเมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาเกี่ยวกับพัฒนาการของแนวความคิดในการออกแบบองค์การจะพบความจริงที่ว่ากระบวนการของการออกแบบองค์การ โดยปกติจะเป็นกระบวนการของการลองผิดลองถูก นอกจากนี้ทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบันจะมุ่งเน้นถึงระบบและผลผลิตที่มีคุณค่าขององค์การที่เป็นการบริหารตามวัตถุประสงค์เป็นสำคัญ เนื่องจากระบบและผลผลิตจะเป็นสิ่งที่ทำให้องค์การคงอยู่ตลอดไป ส่วนทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมนั้นจะมุ่งเน้นที่โครงสร้างเพื่อการบริหารเป็นสำคัญ

โดยทั่วไปกิจกรรมในการออกแบบองค์การที่ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบและดำเนินการได้แก่ ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับข้อมูลที่เพียงพอในการตัดสินใจและองค์ประกอบของของกิจกรรมต่างๆในองค์การจะต้องมุ่งไปสู่การกำหนดเป้าหมายร่วมกัน สิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญคือผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงการออกแบบองค์การว่าเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งของการแก้ไขปัญหารวมทั้งทำให้วัตถุประสงค์ขององค์การบรรลุผลสำเร็จ นั่นคือ โครงสร้างองค์การจะต้องมีความเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อองค์การทุกๆ ด้าน สำหรับความหมายของ การออกแบบองค์การ มีดังนี้

Curtis Cook และ Phillip L Hunsaker (2001) กล่าวว่า การออกแบบองค์การเป็นกระบวนการในการคิดสร้างสรรค์และนำไปสู่การกำหนดโครงสร้างองค์การของผู้บริหาร ที่มีการตัดสินใจในการกำหนดเครือข่ายการสื่อสารและระบบการปกครองดูแล โดยที่การออกแบบองค์การจะต้องมีกิจกรรม เช่น การจัดแบ่งแผนกงาน การจัดการด้านการสื่อสาร การกำหนดศูนย์กลางในโครงสร้างที่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ กระบวนการในการประสานงาน ควบคุมและการลดความขัดแย้งใช้เป็นเครื่องมือในการประสานงานระหว่างแผนกงานภายในองค์การและองค์การภายนอก เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Cher Mahon (2002) กล่าวว่า การออกแบบองค์การเป็นกระบวนการในการตัดสินใจเลือกและดำเนินการด้านโครงสร้างองค์การที่ดีที่สุดและมีความเหมาะสมที่สุด โดยมีการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรในการตอบสนองต่อภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ

เสนาะ ติเยาว์ (2543) กล่าวว่า การออกแบบองค์การ คือ กระบวนการในการเลือกและนำโครงสร้างองค์การมาใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานในองค์การ โดยมีวัตถุประสงค์ว่า การออกแบบขององค์การจะต้องเอื้ออำนวยให้งานขององค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์การได้ ส่วนความหมายของ การออกแบบงาน มีดังนี้

เสนาะ ติเยาว์ (2544) กล่าวว่า การออกแบบงาน หมายถึง กระบวนการสร้างงาน โดยการจัดสรรงานแต่ละงานไปให้คนแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มทำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างความพอใจในการทำงานและให้ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น การออกแบบงานมีเหตุผล 2 ประการ คือ เพื่อรวมกิจกรรมต่างๆ เข้าเป็นกลุ่มอย่างเป็นระเบียบ และเพื่อให้งานนั้นจูงใจให้คนทำงานให้ดีขึ้น

สุโขทัยธรรมาธิราช (2547) กล่าวว่า การออกแบบงาน (Job Design) หมายถึงการมอบหมายงานและความรับผิดชอบขององค์การไปยังงานของแต่ละคนจากการที่มีผู้ให้ความหมายดังกล่าวข้างต้นผู้เขียนมีความเห็นว่า การออกแบบองค์การ (Organizational Design) หมายถึงกระบวนการในการตัดสินใจเลือกโครงสร้างขององค์การที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถดำเนินภารกิจและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ส่วนการออกแบบงาน (Job Design) หมายถึงการตัดสินใจเลือกและนำโครงสร้างองค์การมาใช้ประโยชน์ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การที่สามารถเอื้ออำนวยให้งานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์การได้

2.3 ประวัติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด

2.3.1 ประวัติของบริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด

เอไอเอ ประเทศไทย ดำเนินธุรกิจประกันชีวิตมานานกว่า 70 ปีตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2481 และเป็นหนึ่งในสมาชิกของกลุ่มบริษัท เอไอเอ โดยให้ความคุ้มครองคนไทยมากกว่า 5 ล้านคนในด้านการประกันชีวิต การวางแผนออมเงินเพื่อวัยเกษียณ การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ และการประกันชีวิตแบบควบการลงทุน นอกจากนี้ ยังให้บริการแก่ลูกค้าองค์การในด้านการประกันภัยกลุ่ม ประกันสินเชื่อ และเป็นผู้จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

กลุ่มบริษัทเอไอเอ จำกัด รวมทั้งสำนักงานสาขา บริษัทย่อย และบริษัทในเครือ เป็นกลุ่มบริษัทประกันชีวิตที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ มีการบริหารจัดการอย่างอิสระ และมีเครือข่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ครอบคลุมทั่วเอเชีย ที่ใหญ่ที่สุดในโลก โดยเป็นบริษัทประกันชีวิตชั้นนำในภูมิภาคเอเชียที่มีรากฐานอยู่ใน 14 ประเทศในเอเชียแปซิฟิก ทั้งในประเทศฮ่องกง ไทย สิงคโปร์ จีน มาเลเซีย เกาหลีใต้ ฟิลิปปินส์ ออสเตรเลีย อินโดนีเซีย ไต้หวัน เวียดนาม นิวซีแลนด์ มาเก๊า และบรูไน และเป็นผู้ถือหุ้นร่วมทุน 26% ในประเทศอินเดีย

กลุ่มบริษัทเอไอเอมีรากฐานในเอเชียมานานกว่า 90 ปี และเป็นผู้นำตลาดในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (ยกเว้นประเทศญี่ปุ่น) โดยมีเบี้ยประกันภัยรับจากธุรกิจประกันชีวิตและเป็นผู้นำในตลาดโดยส่วนใหญ่ในภูมิภาคนี้ โดยมีสินทรัพย์รวมประมาณ 115,782 ล้านเหรียญสหรัฐฯ (ณ 31 พฤษภาคม 2554)

กลุ่มบริษัทเอไอเอนำเสนอความคุ้มครองชีวิตและการออมเงินแก่ลูกค้าบุคคลผ่านผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ทั้งการประกันชีวิต การวางแผนทางการเงินในวัยเกษียณ การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ นอกจากนี้แล้ว เอไอเอยังให้บริการลูกค้าองค์การผ่านผลิตภัณฑ์สวัสดิการพนักงาน ประกันสินเชื่อ และให้บริการเป็นผู้จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ผ่านเครือข่ายตัวแทนในวงกว้างกว่า 230,000 คนและพนักงานมากกว่า 20,000 คนทั่วภูมิภาคเอเชีย โดยให้บริการลูกค้าที่ถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิตรายบุคคลที่มีผลบังคับมากกว่า 23 ล้านคน และสมาชิกกรมธรรม์ประกันกลุ่มมากกว่า 10 ล้านคนทั่วภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

เอไอเอจดทะเบียนในกระดานหุ้นหลักของตลาดหลักทรัพย์ฮ่องกง ภายใต้รหัสหลักทรัพย์ 1299 สำหรับ American Depositary Receipts มีการซื้อขายหลักทรัพย์นอกตลาดหลักทรัพย์ (Over-the-Counter) ภายใต้สัญลักษณ์ AAGIY

ปี 2481 เอไอเอได้มาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย

ปี 2484 ได้เกิดสงครามมหาเอเชียบูรพาขึ้นรัฐบาลที่ญี่ปุ่นเข้ามายึดอำนาจทางการเมืองและทหารของประเทศไทย ได้บังคับให้รัฐบาลในขณะนั้นออกกฎหมายห้ามบริษัทของชาติที่เป็นฝ่ายตรงข้ามญี่ปุ่น เช่นกิจการที่จะจดทะเบียนในประเทศไทย สหรัฐอเมริกา อังกฤษ และจีนประกอบธุรกิจในประเทศไทย ส่งผลให้เอไอเอ ต้องหยุดกิจการ

ปี 2492 เอไอเอ ประเทศไทยได้กลับเข้ามาดำเนินกิจการอีกครั้งในปี พ.ศ.2492 พร้อมกับความรับผิดชอบในการมอบความคุ้มครองให้ผู้ถือกรมธรรม์ที่ได้ทำประกันชีวิตไว้กับบริษัทเมื่อครั้งเกิดสงครามให้เป็นไปตามเงื่อนไขทุกประการ ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายเงินเมื่อครบกำหนดสัญญา การจ่ายเงินตามเงื่อนไขสัญญาทั้งกรณีเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ รวมทั้งให้บริการแก้ผู้เอาประกันรายเดิมที่ต้องการต่ออายุกรมธรรม์ที่ขาดหายไปในช่วงสงคราม

ปี 2495 เอไอเอยกฐานะขึ้นเป็น เอไอเอสาขาประเทศไทย เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.2495 การดำเนินกิจการของเอไอเอ เติบโตขึ้นเป็นลำดับ ทำให้ต้องเปลี่ยนสถานที่ตั้งสำนักงานใหม่เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปี 2507 เอไอเอได้ก่อตั้งอาคารสำนักงานของตนเองขึ้นเป็นครั้งแรก คือ อาคาร อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลบิลดิ้ง หรือ อาคาร เอไอบี ซึ่งเป็นอาคารสูง 11 ชั้น ตั้งอยู่บนถนนสุรวงศ์ตัดกับถนนเดโชบนเนื้อที่ 1 ไร่ มูลค่ากว่า 30 ล้านบาท เป็นอาคารที่สูงที่สุดในประเทศไทยในยุคนั้น

ปี 2509 เอไอเอได้จัดตั้งฝ่ายฝึกอบรมตัวแทน ทำให้ที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับแบบประกัน รวมถึงเตรียมความพร้อมให้ตัวแทนเพื่อสอบขอรับใบอนุญาตปี 2529 เอไอเอได้เปิดอาคารสำนักงานขึ้นอีกอาคาร ชื่อว่า อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสชัวรันส์ ทาวเวอร์ หรืออาคาร เอไอที ซึ่งเป็นอาคารสูง 20 ชั้น บนเนื้อที่ 5 ไร่มีมูลค่ากว่า 400 ล้านบาท

ปี 2535 เอไอเอ มีกรมธรรม์รายบุคคลที่มีผลบังคับครบ 1 ล้านฉบับถือได้ว่า เอไอเอ เป็นบริษัทบุกเบิกการประกันชีวิตในประเทศไทยไทยอย่างแท้จริง

ปี 2541 จากจุดเริ่มต้นในปีพ.ศ.2481 เอไอเอดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในปรัชญามอบบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ถือกรมธรรม์อย่างซื่อสัตย์และยุติธรรมมาโดยตลอด พร้อมทั้งยังได้พัฒนากรมธรรม์และบริการให้มีความหลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า จนเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2541 เอไอเอสามารถขยายฐานลูกค้าจนมีกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีผลบังคับครบ 2 ล้านฉบับ

ปี 2545 ได้เปิดศูนย์อบรมเพื่อเป็นการพัฒนาตัวแทนสู่ความเป็นมืออาชีพยิ่งขึ้นที่อาคารสาธรซิตี้บนพื้นที่ 3,400 ตร.ม. โดยใช้งบก่อสร้างและตกแต่งประมาณ 130 ล้านบาท และยังได้รับรางวัล ASO Thailand Award จากกระทรวงสาธารณสุข ในฐานะสถาน ประกอบการดีเด่นที่ดำเนินการเผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องเอดส์แก่ พนักงาน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือสังคมในการลดปัญหาการระบาดของโรคเอดส์

ปี 2546 เอไอเอ มีกรมธรรม์ฉบับที่ 3 ล้าน ได้คลองส่วนแบ่งการตลาดสูงสุดคือ มากกว่า 45% ติดต่อกันมากกว่า 18 ปี ในปีนี้เอไอเอยังได้รับเลือกให้เป็น Thailand's Most Admired Brand หรือตราสินค้าที่ประชาชน เชื่อถือมากที่สุดในหมวดธุรกิจประกันชีวิต จากการสำรวจของนิตยสารแบรนด์เอจ รับรางวัล "หน้าบ้านน่ามอง" ในฐานะสถานประกอบการที่ร่วมรับผิดชอบต่อสังคมโดยการปลูกต้นไม้ใหญ่เพื่อลดมลพิษทางอากาศ การปลูกสวนหย่อมทั้งด้านหน้า และภายในอาคารอย่างสวยงาม ได้รับรางวัลแบรนด์ชั้นนำของธุรกิจประกันชีวิต (Super Brand Award) ที่ซูเปอร์แบรนด์ อินเตอร์แนชชั่นแนล ซึ่งเป็นองค์การ ที่มีเครือข่ายใน 27 ประเทศทั่วโลก และบริษัทซินโนเวต ซึ่งเป็นบริษัทวิจัยการ ตลาดชั้นนำของโลก และรางวัลบริษัทประกันภัยดีเด่นอันดับ 2 ที่จัดโดยกรมการ ประกันภัย กระทรวงพาณิชย์

ปี 2547 เอไอเอ ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการหรือ กบข. ให้นำเสนอแบบประกันในโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุข พร้อมกันนี้ เอไอเอ ได้รับรางวัล Reader's Digest Trusted Brand โดยพิจารณาจากคุณภาพ ความน่าเชื่อถือ เข้าใจในความต้องการของลูกค้าโดยได้รับรางวัลต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปี 2549 เอไอเอ ริเริ่มโครงการ AIA Smile Volunteers ซึ่งเป็นโครงการอาสาสมัครกิจกรรมเพื่อสังคมและกิจกรรมแรกคือการสร้างบ้าน 110 เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยสึนามิ ในปีนี้เป็นปีที่ เอไอเอ ฉลองการดำเนินธุรกิจครบ 75 ปีในภูมิภาคเอเชีย

ปี 2550 ตัวแทนของเอไอเอ 1,731 คนได้รับรางวัลตัวแทนคุณภาพดีเด่นแห่งชาติประจำปี 2550 หรือ TNQA ที่สมาคมประกันชีวิตไทยจัดขึ้น เพื่อยกย่องตัวแทนที่มีผลงานขายและการให้บริการที่ยอดเยี่ยมทั้งนี้ตัวแทนที่ได้รับรางวัลทั้งหมด 2,655 คน เป็นตัวแทนของเอไอเอถึง 65% และในปีนี้เอไอยังได้เปิดศูนย์การอบรมแห่งที่ 2 ขึ้นที่จังหวัดขอนแก่น บนพื้นที่ 5 ไร่งบประมาณ 200 ล้านบาท แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจจริงในการพัฒนาตัวแทนคุณภาพให้มากยิ่งขึ้น

ปี 2551-ปัจจุบัน เอไอเอมีอายุครบ 70 ปี บริษัทยังคงมุ่งมั่นยึดปรัชญาเดิมที่มีมาตลอดนับตั้งแต่จุดเริ่มต้นปี 2481 เพื่อให้ลูกค้ารับสิ่งที่ดีที่สุด เอไอเอได้สานฝันของเด็กไทย 11 คนเดินจูงมือนักเตะทีมแมนยูเดินลงสนาม Old Trafford เมื่อเดือนมีนาคม 2551 และเป็นครั้งแรกที่มีอักษรไทยปรากฏอยู่บนสนาม Old Trafford เมื่อต้นที 2551 บริษัทได้ซื้อที่ดินขนาด 4 ไร่ บริเวณหัวมุมถนนสาทรและถนนเซ็นหลุยส์ใกล้สถานีรถไฟฟ้าช่องนนทรีกับสถานีสุรศักดิ์มูลค่าที่ดินกว่า 1.4 พันล้านบาท โดยวางแผนจะสร้างอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ให้เช่าความสูงประมาณ 40-50 ชั้น คาดว่าก่อสร้างนาน 4-5 ปี เอไอเอยังได้รับเลือกเป็น Thailand's Most Admired Brand หรือตราสินค้าที่ประชาชน เชื่อถือมากที่สุดในหมวดธุรกิจประกันชีวิต จากการสำรวจของนิตยสารแบรนด์เอจ ติดต่อกันเป็นปีที่ 10 รวมถึงเป็นอันดับ 1 ของ Brand Thailand 2011 – 2012 ในหมวดธุรกิจประกันชีวิต จากการสำรวจของนิตยสารมาร์เก็ตเธียร์ และบริษัทวีดีโอ รีเสิร์ช โดยพิจารณาจากทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคในทุกภูมิภาค และได้รับรางวัล Reader's Digest Trusted Brand ของธุรกิจ ประกันชีวิต ติดต่อกันเป็นปีที่ 9

2.3.2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด

2.3.2.1 ความมั่นคงทางการเงิน

เนื่องจากเอไอเอตระหนักดีว่า วัตถุประสงค์หลักของการประกันชีวิต คือ การสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับผู้ถือกรมธรรม์ เอไอเอ ประเทศไทยจึงมุ่งดำเนินธุรกิจ โดยยึดมั่นในระบบการพิจารณาประกันภัย การบริหารจัดการและบริหารการลงทุนที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการบริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุมและคำนึงถึงสภาวะเศรษฐกิจโดยรวมเพื่อให้สินทรัพย์ลงทุนมีความเสี่ยงต่ำ เป็นที่เชื่อมั่นในหมู่ผู้ถือกรมธรรม์ โดยเมื่อเร็ว ๆ นี้ ฟิทช์ เรทติ้งส์ ได้ประกาศจัดอันดับความแข็งแกร่งทางการเงินภายในประเทศ (National IFS) แก่เอไอเอ ประเทศไทยที่ AAA (That) แนวโน้มมีเสถียรภาพ (ประกาศเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2553)

2.3.2.2 ผู้นำตลาดในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย

เอไอเอ ประเทศไทย นับเป็นบริษัทที่ให้บริการประกันชีวิต และการบริการทางการเงินที่ครบวงจร ทั้งยังเป็นผู้นำในด้านการพัฒนาแบบกรมธรรม์ที่หลากหลาย ตอบสนอง ความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องการของผู้ถือกรมธรรม์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการวิเคราะห์ และวิจัยความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงแนวโน้มตลาด และสภาวะเศรษฐกิจ โดยรวมอย่างเป็นระบบ ยิ่งไปกว่านั้น เอไอเอยังมีบทบาทสำคัญในการสร้าง มาตรฐานใหม่ให้กับวงการประกันชีวิตไทย เช่น การขยายออกสู่ตลาดชนบท เพื่อส่งเสริมให้คนไทยในทุกภูมิภาคถือกรมธรรม์อย่างน้อยหนึ่งกรมธรรม์ต่อหนึ่งครอบครัว เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินให้ทุกครัวเรือน รวมถึงการตรวจสุขภาพทางการเงิน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ตัวแทนประกันชีวิตของเอไอเอ สามารถวิเคราะห์ความต้องการทางเงินที่แท้จริงของลูกค้า และนำเสนอการวางแผนทางการเงินที่สอดคล้องกับเป้าหมายในอนาคตของลูกค้า เพื่อยกระดับ ธุรกิจประกันชีวิตให้ได้มาตรฐานและมีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น

2.3.2.3 ตัวแทนฯและพนักงานคุณภาพ

เอไอเอ ประเทศไทยมุ่งพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตและพนักงานให้มีคุณภาพ มีทักษะความ ชำนาญด้านต่าง ๆ มาโดยตลอด โดยในปี พ.ศ. 2546 เอไอเอได้สร้างศูนย์ฝึกอบรมแห่งแรกที่อาคารสาทร ซิตี้ ทาวเวอร์ นับเป็นศูนย์ฝึกอบรมของเอไอเอ ที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งเพียบพร้อมด้วยอุปกรณ์ และสื่อการ เรียนการสอนที่ทันสมัยครบวงจร และเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2550 เอไอเอได้ เปิดศูนย์ฝึกอบรมที่ จ. ขอนแก่น ซึ่งเป็นศูนย์ฝึกอบรมแห่งแรกในต่างจังหวัด นอกจากนี้ บริษัทยังจัดหลักสูตรฝึกอบรมตัวแทนฯ ที่ได้มาตรฐานทัดเทียมกับ หลักสูตรการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย เพื่อเตรียมความพร้อมให้ตัวแทนฯ มีความเป็นมืออาชีพ สามารถให้คำปรึกษาแนะนำลูกค้าในด้านการประกันชีวิต และการวางแผนการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ จนเป็นที่ยอมรับว่าตัวแทนประกันชีวิต เอไอเอมีคุณภาพ มีมาตรฐานการทำงานอย่างมีระบบ เรทติ้งนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการจัดอันดับเครดิตของฟิทช์เรทติ้งส์ (ประเทศไทย) จำกัด

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยขอนำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพอสังเขปได้ดังนี้

ณัฏฐ์ชุดา หรั่งเพชร (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สวัสดิการที่ได้รับกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ การศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 255 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้อยู่ในช่วงอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์การ สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานอยู่ในช่วงอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. การรับรู้สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ และสวัสดิการด้านความสะดวกสบายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. การรับรู้สวัสดิการด้านความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการด้านการศึกษา และสวัสดิการด้านนันทนาการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10. พนักงานมีการรับรู้สวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับสูง และพนักงานมีการรับรู้สวัสดิการด้านความมั่นคงในงาน สวัสดิการเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านนันทนาการ และสวัสดิการด้านความสะดวกสบายอยู่ในระดับปานกลาง

11. พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง

วรรณสร ทัศกระแสร์ (2549: บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การ กรณีศึกษาบริษัท เอ็นอีซี อินฟรอนเทีย ไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและระดับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การที่มีผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์การ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท เอ็นอีซี อินฟรอนเทีย ไทย จำกัด จำนวน 300 คนโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ t- test สำหรับตัวแปรสองกลุ่ม และใช้สถิติ One-Way ANOVA (F-test) ในการทดสอบสมมติฐาน สำหรับตัวแปรมากว่าสองกลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กรณีที่ผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเปรียบเทียบด้วยสถิติ LSD

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 69 มีอายุมากกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.3 มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 51 ระดับการศึกษาอยู่ที่มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 38.7 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติงานร้อยละ 60.3 มีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 8,000-12,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปี ขึ้นไป หน่วยงานที่สังกัดพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในส่วนโรงงาน คิดเป็นร้อยละ 74.3 ส่วนปัจจัยที่มีผลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และแยกพิจารณาแต่ละด้านตามอันดับดังนี้ นโยบายและการบริหารงานด้านลักษณะงาน การยอมรับนับถือ สภาพการทำงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา การปกครองบังคับบัญชาหรือการดูแล เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้า เติบโตในหน้าที่การงาน การทดสอบสมมติฐานระหว่างข้อมูลส่วนตัวกับความจงรักภักดีต่อองค์การ พบว่าระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทุกๆ ด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์มากที่สุด (0.582) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับด้านความรับผิดชอบ (0.563) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (0.497) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับด้านความก้าวหน้าเติบโตในหน้าที่การงาน (0.459) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับ ด้านการยอมรับนับถือ (0.447) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับด้านความสำเร็จของงาน (0.543) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับสภาพการทำงาน (0.442) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับด้านการปกครองบังคับบัญชาหรือการดูแล (0.396) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (0.393) รองลงมาเป็นด้านนโยบายและการบริหารงาน (0.379) และความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (0.344) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ กับความจงรักภักดีต่อองค์การ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับความจงรักภักดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์กัน ในทุกๆ ด้าน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01โดยความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด (0.615) รองลงมาเป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ (0.606) และความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในองค์การน้อยที่สุด (0.590)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ณัฐมน ตั้งพานทอง (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สวัสดิการกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท เอเชียไฟเบอร์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท เอเชียไฟเบอร์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีการรับรู้สวัสดิการในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านอายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การของพนักงาน การรับรู้สวัสดิการในทุกด้านของพนักงาน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านสังคมสงเคราะห์ ด้านนันทนาการ ด้านการสร้างความมั่นคง และด้านสุขภาพอนามัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และองค์ประกอบของการรับรู้สวัสดิการด้านสุขอนามัย และด้านสังคมสงเคราะห์สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 11.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นพคุณ กสานติกุล (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีทั้ง 2 กลุ่ม มีความคาดหวังต่อมหาวิทยาลัยก่อนเข้ามาปฏิบัติงานในภาพรวมค่อนข้างสูง โดยเฉพาะความคาดหวังต่ออธิการบดีมากเป็นอันดับ 1 ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ ปัจจุบันมีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีด้านความเต็มใจทุ่มเทใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และจากการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาและระดับรายได้ต่างกันมีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีด้านความเต็มใจทุ่มเทใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ ปัจจัยองค์การทุกด้าน คือ โครงสร้างองค์การและสายบังคับบัญชา ความอบอุ่นและสนับสนุน ความสามารถในความอดทนต่อความขัดแย้ง ความเป็นอิสระในการทำงาน ความมั่นคงและความเสี่ยง การส่งเสริมให้มีโอกาสอบรมและพัฒนา รางวัลและผลตอบแทน และการรับรู้ในผลงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีของบุคลากร ทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคลากรลาออกจากงาน คือ ความจำเป็นเกี่ยวกับครอบครัว

พนิดา จงดำเกิง (2551: บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นแก่บุคลากร เพื่อลดปัญหาการลาออก ของโรงแรม ABC โดยทำการศึกษาจากเอกสาร การสัมภาษณ์ และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงาน และข้อเสนอแนะให้แก่องค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ บุคลากรของโรงแรม ABC อายุระหว่าง 20-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

35 ปี ทั้งเพศหญิงและเพศชาย จำนวน 50 คน ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามปลายปิดเป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์การ โดยมีคำตอบให้เลือก 3 ระดับ คือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่แน่ใจ แบบสอบถามคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น แล้วนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ บทสัมภาษณ์ สำหรับพนักงานที่ลาออกแล้ว เป็นการสอบถามถึงสาเหตุที่ลาออก เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของการลาออก

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการลาออกของบุคลากรคือ ปัญหางานล้นมือ และเงินเดือนน้อย ความคิดเห็นของบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุง ในด้านค่าตอบแทนเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ด้านความก้าวหน้า ด้านสิ่งจูงใจ ตามลำดับ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การให้แก่บุคลากร

ประจวบ คงอินทร์ (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท พีรพัฒน์เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิผลต่อความผูกพันของพนักงาน และปัจจัยด้านลักษณะบุคคลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นพนักงานของบริษัท พีรพัฒน์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) จำนวน 145 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมทางคณิตศาสตร์ในการวิเคราะห์ทางสถิติ

จากผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะจากผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานเพศชายมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าเพศหญิง ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานทั้ง 7 ด้าน อันได้แก่ ภาวะผู้นำ (Leadership) วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์การ (Culture/Purpose) ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation) ความสัมพันธ์ (Relationship) ลักษณะงาน (Work activity) คุณภาพชีวิต (Quality of Life) และโอกาสที่ได้รับ (Opportunity) มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในระดับมาก ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทมหาชน พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมดีมาก อันมีปัจจัย จาก 3 ด้าน ได้แก่ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์การ (Identification) การมีส่วนร่วมในองค์การ (Involvement) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแทนขายประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด จำนวน 24,567 คน ในเขตกรุงเทพมหานคร (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ณ เดือนสิงหาคม 2555)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ว่าเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนประชากรได้นั้น ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (ยุทธ ไกยวรรณ. 2546) กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5%

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)} \qquad (3.1)$$

เมื่อ n แทน จำนวนตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากรในการวิจัยมีทั้งสิ้น 24,567 คน

e แทน ค่าคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง
การวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ร้อยละ 5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้น สามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{24,567}{1+24,567(0.05)^2}$$

$$= 393.6$$

กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 394 คน

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยขอความร่วมมือจากหัวหน้าหน่วยตัวแทน ฝ่ายขายในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นผู้แจกแบบสอบถามให้แก่ตัวแทนขายประกันชีวิต

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพการทำงาน และประเภทใบอนุญาต รวมทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของตัวแทนขายประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. รางวัลและค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงในงาน
3. โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ
4. โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง
5. การออกแบบงาน

ลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert's rating scale จำนวน 5 ค่า ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป

2. ยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีส่วนร่วมต่อบทบาทในทางสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเป้าหมาย และคุณค่าขององค์การ

ลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่าของ Likert's rating scale จำนวน 5 ค่า ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. กำหนดประเด็นและขอบข่ายของคำถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

4. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อขอความคิดเห็นในการพิจารณาด้านความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้

5. วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องของภาษาที่ใช้จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 รายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1. ดร.พยัต วุฒิรงค์	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด	บริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด
2. ดร.ลักษณา ศิริวรรณ	อาจารย์ประจำ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
3. คุณไพโรจน์ วงศ์สุรเกียรติ	ผู้จัดการภาคอวุโส	บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด จำนวน 30 คน

7. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบโดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยจะใช้วิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่หาโดยวิธีนี้เรียกว่า "สัมประสิทธิ์แอลฟ่า" (α) มีสูตรในการหาความเชื่อมั่นวิธีนี้คือ

$$(\alpha) = \frac{k}{(k-1)}\left\{1-\frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right\} \qquad (3.3)$$

(α) แทน ค่าความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach' Alpha Coefficient ที่คำนวณได้ แสดงค่าที่ได้ดังตารางที่ 3.2 – ตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยความผูกพัน

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ	ค่าความเชื่อมั่น Cronbach' Alpha Coefficient
1. รางวัลและค่าตอบแทน	0.856
2. ความมั่นคงในงาน	0.830
3. โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ	0.885
4. โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	0.868
5. การออกแบบงาน	0.800
รวม	0.901

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ	ค่าความเชื่อมั่น Cronbach' Alpha Coefficient
1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ	0.893
2. ยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนรวม	0.896
รวม	0.817

สำหรับค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทางวิชาการอยู่ในเกณฑ์ค่าเชื่อมั่นยอมรับได้ คือ ค่าแอลฟา (α – Coefficient) ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อมูลเชิงคุณลักษณะ ต้องได้ค่าแอลฟา (α) ไม่ต่ำกว่า 0.07

8. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง ขั้นสุดท้ายจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นหาข้อมูล ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปแจกให้แก่ตัวแทนขประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยขอความร่วมมือจากหัวหน้าหน่วยตัวแทน ฝ่ายขายในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นผู้แจกแบบสอบถามให้แก่ตัวแทนขายประกันชีวิตจำนวน 394 ชุด

2. หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนที่จะนำวิเคราะห์

3. นำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า รวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้ง ของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบเนื้อหา และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รวบรวมจากแบบสอบถามมาจัดเป็นหมวดหมู่โดยแยกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพการทำงาน และประเภทใบอนุญาต จากนั้นทำการวิเคราะห์ โดยนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ พร้อมกับนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแบบวัดที่กำหนดมาตรวัดตามแบบของ Likert Scale และมีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ มาตรวจให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน เห็นด้วยมาก 4 คะแนน เห็นด้วยมาก 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน และเห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน

ทั้งนี้สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนที่วัดได้ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต สามารถแบ่งได้ตามแนวคิดของ Best (1981) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับของปัจจัย
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

3. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแบบวัดที่กำหนดมาตรวัดตามแบบของ Likert Scale และมีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ มาตรวจให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน เห็นด้วยมาก 4 คะแนน เห็นด้วยมาก 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน และเห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน

ทั้งนี้สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนที่วัดได้ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การ สามารถแบ่งได้ตามแนวคิดของ Best (1981) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความผูกพันต่อองค์การ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.000 ถึง 0.999 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันมาก

4. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

5. การทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 3.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.4 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 รางวัลและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการออกแบบงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 2 รางวัลและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการออกแบบงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนรวม	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 3 รางวัลและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการออกแบบงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	Multiple Linear Regression

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูล ที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวอย่างเช่น จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพการทำงาน และประเภทใบอนุญาต ใช้วิเคราะห์ในส่วนของแบบทดสอบส่วนที่ 1 ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลของแต่ละข้อ X 100}}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \qquad (3.4)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนที่ 2 และแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group data) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543)

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{n} \tag{3.5}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนของแต่ละคน

n แทน จำนวนคนทั้งหมด

3.5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้ง ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543)

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \tag{3.6}$$

เมื่อ S แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนของแต่ละคน

n แทน จำนวนคนทั้งหมด

3.5.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมถึงการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานโดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ. 2552) เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลตัวแปรอิสระ (Independent Variable) หลายตัวรวมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) อย่างไรบ้าง ซึ่งตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เรียกว่า ตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เขียนได้เป็น

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{ji} + \beta_2 X_{2i} + \ldots + \beta_k X_{ki} + \varepsilon_i \tag{3.7}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ Y_i แทน ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรตามของประชากร เมื่อ I = 1,2,…,n

X_{ji} แทน ค่าที่สังเกตที่ i ของตัวแปรอิสระที่ j เมื่อ j = 1,2,…,k

β_0 แทน ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง (เมื่อ X_i ทุกค่าเป็น 0)

β_j แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial Regression Coefficient)

ε_i แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ i

n แทน ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

ข้อสมมติ (Assumptions) ของความคลาดเคลื่อน

1. ε_i มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) โดยมีค่าคาดหมาย (Expected Value) เป็นศูนย์และมีความแปรปรวนคงที่

2. ε_i และ ε_j สำหรับ $i \neq j$ เป็นอิสระต่อกัน

3. X_{ji} แต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน

สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ค่าประมาณค่า Y_i ที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการเรียกว่า สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยสมการเป็นดังนี้

$$\hat{Y}_i = b_0 + b_1X_{1i} + b_2X_{2i} + \ldots + b_kX_{ki} \qquad (3.8)$$

โดยที่ $\hat{Y}_i$ เป็นค่าประมาณของ Y_i และ $b_0, b_1, b_2, \ldots b_k$ เป็นค่าประมาณ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \ldots \beta_k$ ตามลำดับ ในการหาตัวประมาณ $b_0, b_1, b_2, \ldots b_k$ ของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \ldots \beta_k$ จะหาได้โดยใช้วิธี Least Squares Method

ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือ โดยมีสูตรในการประมาณค่าดังนี้

$$b = (X'X)^{-1}X'Y \qquad (3.9)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อกำหนดให้

$$Y = \begin{pmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ . \\ . \\ Y_n \end{pmatrix} \quad X = \begin{pmatrix} 1 & X_{11} & X_{21} & \cdots & X_{k1} \\ 1 & X_{12} & X_{22} & \cdots & X_{k2} \\ . & . & . & \cdots & . \\ . & . & . & \cdots & . \\ . & . & . & \cdots & . \\ 1 & X_{1n} & X_{2n} & \cdots & X_{kn} \end{pmatrix}, b = \begin{pmatrix} b_0 \\ b_1 \\ . \\ . \\ . \\ b_k \end{pmatrix}$$

การทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ในการทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณเพื่อทดสอบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบคือ

$H_0 : \beta_1=\beta_2=...=\beta_k= 0$

H_1 : อย่างน้อย β_j อย่างน้อย *1 ค่า* $\neq 0$ เมื่อ $j = 1,2,...,k$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{(b'X'Y - n\bar{Y}^2)/k}{(Y'Y - b'X'Y)/(n-k-1)} \qquad (3.10)$$

เมื่อ k แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

n แทน ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

$\bar{Y}$ แทน ค่าเฉลี่ย

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ df = k, (n-k-1) หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่ามากว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญ α

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ df = k, (n-k-1) หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

หากผลการทดสอบ พบว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial Regression Coefficient) แต่ละค่า โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบคือ

$$H_0 : \beta_i = 0$$
$$H_1 : \beta_j \neq 0$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$t = \frac{b_j - \beta_j}{S_{b_j}} \tag{3.11}$$

เมื่อ S_{b_j} หาได้จากการถอดรากกำลังที่สองของ $Var(b_j)$ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$Var\,(b) = \sigma^2 (X'X)^{-1} \tag{3.12}$$

เมื่อ σ^2 คือ ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน ซึ่งประมาณได้จากสูตร

$$\sigma^2 = \frac{Y'Y - b'X'Y}{n-k-1} \tag{3.13}$$

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า $t_{\alpha/2}$ จากตารางที่ df = n-k-1 หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 แสดงว่า อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j มีค่าเป็นศูนย์ ($\beta_j = 0$)

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า $t_{\alpha/2}$(กรณีไม่มีทิศทาง) หรือ t_{α} (กรณีมีทิศทาง) จากตารางที่ df = n-k-1 หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่า อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j ไม่มีค่าเป็นศูนย์ ($\beta_j \neq 0$)

การแปลความหมาย

เมื่อผลการทดสอบ พบว่า b_j มีนัยสำคัญ (ปฏิเสธ H_0) หมายความว่า เมื่อ X_j เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย Y' จะเปลี่ยนแปลงไป b_j หน่วย เมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่น ๆ คงที่

Coefficient of determination, R^2

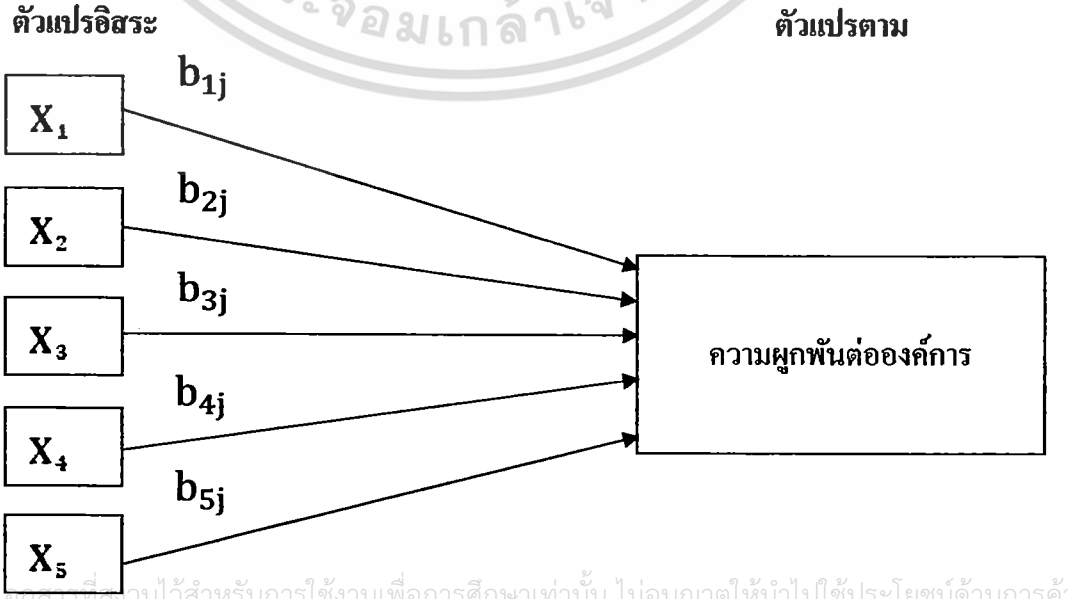
ในการใช้สมการไปพยากรณ์ค่า Y ค่า R^2 บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ โดยบอกให้ทราบถึงสัดส่วนหรือร้อยละความแปรปรวนของ Y ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ คำนวณจากสูตร

$$R^2 = \frac{b'X'Y - n\bar{Y}^2}{Y'Y - n\bar{Y}^2} \times 100 \, , \, 0 \leq R^2 \leq 1 \qquad (3.14)$$

โดยการศึกษาครั้งนี้มีการกำหนดตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

k	แทน จำนวนตัวแปรอิสระ คือ 5
Y	แทน ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์การ
X_1	แทน รางวัลและค่าตอบแทน
X_2	แทน ความมั่นคงในงาน
X_3	แทน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ
X_4	แทน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง
X_5	แทน การออกแบบงาน

วิธีการนี้ใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 1-3



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 3.1 สมการถดถอยเชิงเส้น

สมการที่ 1: $\hat{OROC}_1 = b_0 + b_{11}x_1 + b_{21}x_2 + b_{31}x_3 + b_{41}x_4 + b_{51}x_5$

สมการที่ 2: $\hat{OROC}_2 = b_0 + b_{12}x_1 + b_{22}x_2 + b_{32}x_3 + b_{42}x_4 + b_{52}x_5$

สมการที่ 3: $\hat{OROC}_3 = b_0 + b_{13}x_1 + b_{23}x_2 + b_{33}x_3 + b_{43}x_4 + b_{53}x_5$

$\hat{OROC}_1$ = ความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ

$\hat{OROC}_2$ = ความผูกพันต่อองค์การด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนรวม

$\hat{OROC}_3$ = ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

$b_1 \ldots b_5$ = สัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงเส้น

b_0 = ค่าคงที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 600 ฉบับ ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 401 ฉบับ ซึ่งมีขนาดมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จึงใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด การวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.3 ระดับความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.5 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพการทำงาน และประเภทใบอนุญาต ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	148	36.9
หญิง	253	63.1
รวม	401	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	19	4.7
มากกว่า 25-35 ปี	148	36.9
มากกว่า 35-45 ปี	147	36.7
มากกว่า 45-55 ปี	69	17.2
มากกว่า 55 ปี	18	4.5
รวม	401	100.0
3. สถานภาพการสมรส		
โสด	198	49.4
สมรส-ไม่มีบุตร	47	11.7
สมรส-มีบุตร	140	34.9
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	16	4.0
รวม	401	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	15	3.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	18	5.0
อนุปริญญา	20	7.0
ปริญญาตรี	274	68.3
สูงกว่าปริญญาตรี	64	16.0
รวม	401	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	18	4.5
มากกว่า 10,000-20,000 บาท	76	19.0
มากกว่า 20,000-30,000 บาท	76	19.0
มากกว่า 30,000-40,000 บาท	49	12.2
มากกว่า 40,000-50,000 บาท	35	8.7
มากกว่า 50,000 บาท	147	36.7
รวม	401	100.0
6. สถานภาพการทำงาน		
พนักงานชั่วคราว	62	15.5
พนักงานประจำ	339	84.5
รวม	401	100.0
7. จำนวนใบอนุญาต		
1 ใบ	274	68.3
2 ใบ	81	20.2
3 ใบ	46	11.5
รวม	401	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อมูลส่วนบุคคลดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุมากกว่า 25-45 ปี จำนวน 295 คนคิดเป็นร้อยละ 73.6 รองลงมา คือ อายุมากกว่า 435-55 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 กลุ่มอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และอายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมาคือ มีสถานภาพสมรส และมีบุตร จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 ส่วนกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสแต่ไม่มีบุตร มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และกลุ่มที่มีสถานภาพหย่าร้าง แยกกันอยู่ หรือหม้าย มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และระดับอนุปริญญา มัธมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวน 20, 18 และ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7, 5 และ 3.7 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10,000-20,000 บาท และมากกว่า 20,000-30,000 บาท จำนวน 76 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 38.0 ส่วนรายได้เฉลี่ยนต่อเดือนมากกว่า 30,000-40,000 บาท มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ต่อมามีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 40,000-50,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 สุดท้ายคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

สถานภาพการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงาน จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 และเป็นพนักงานชั่วคราวจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ตามลำดับ

จำนวนใบอนุญาต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนใบอนุญาต 1 ใบ จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมามีใบอนุญาต 2 ใบ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และมีใบอนุญาต 3 ใบ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 4.2-4.7

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้าน	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ	n = 401		ระดับ	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	รางวัลและค่าตอบแทน	3.56	0.751	มาก	5
2	ความมั่นคงในงาน	4.01	0.651	มาก	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ด้าน	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ	n = 401		ระดับ	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
3	โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ	4.03	0.662	มาก	1
4	โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	3.65	0.716	มาก	4
5	การออกแบบงาน	3.68	0.748	มาก	3
รวม		3.78	0.595	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และมีระดับของปัจจัยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.595 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ พบว่าปัจจัยด้านนี้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.03 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.662

ลำดับที่ 2 ความมั่นคงในงาน พบว่าปัจจัยด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.01 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.651

ลำดับที่ 3 การออกแบบงาน พบว่าปัจจัยด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.68 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.748

ลำดับที่ 4 โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง พบว่าปัจจัยด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.716

ลำดับที่ 5 รางวัลและค่าตอบแทน พบว่าปัจจัยด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.68 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.748

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ ของปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านรางวัลและค่าตอบแทน

ข้อที่	ปัจจัยด้านรางวัลและค่าตอบแทน	n = 401		ระดับ	ลำดับที่
		$\overline{X}$	S.D.		
1	รางวัลและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเป็นธรรมและเหมาะสม	3.82	0.742	มาก	1
2	รางวัลและค่าตอบแทนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน	3.50	0.936	มาก	4
3	บริษัทมีสวัสดิการที่เหมาะสมและ เพียงพอ	3.29	0.917	ปานกลาง	5
4	ท่านมีความพึงพอใจกับรางวัลและค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น	3.54	0.995	มาก	3
5	รางวัลและค่าตอบแทนจูงใจให้ท่านตัดสินใจอยู่กับบริษัทนี้ต่อไป	3.64	0.925	มาก	2
	รวม	3.56	0.751	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าระดับของปัจจัยด้านรางวัลและค่าตอบแทน อยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.56 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.751 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 รางวัลและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเป็นธรรมและเหมาะสม พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.82 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.742

ลำดับที่ 2 รางวัลและค่าตอบแทนจูงใจให้ท่านตัดสินใจอยู่กับบริษัทนี้ต่อไป พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.82 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.925

ลำดับที่ 3 ท่านมีความพึงพอใจกับรางวัลและพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.54 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.995

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 4 รางวัลและค่าตอบแทนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.50 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.936

ลำดับที่ 5 บริษัทมีสวัสดิการที่เหมาะสมและ เพียงพอ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.29 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.917

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ ของปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นคงในงาน

ข้อที่	ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน	n = 401		ระดับ	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	ในระยะยาวบริษัทของท่านมีความมั่นคง	4.09	0.827	มาก	1
2	งานที่ทำอยู่ ช่วยให้ท่านและครอบครัวมีความมั่นคง	3.83	0.903	มาก	5
3	ท่านมองไม่เห็นความก้าวหน้า หากทำงานกับบริษัทนี้	4.06	0.927	มาก	3
4	บริษัทของท่านเป็นบริษัทที่น่าสนใจที่จะเข้ามาทำงานเนื่องจากมีความมั่นคง	4.02	0.790	มาก	4
5	ผลประกอบการของบริษัทเป็นที่น่าพอใจ	4.07	0.743	มาก	2
	รวม	4.01	0.651	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับของปัจจัยด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.01 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.651 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ในระยะยาวบริษัทของท่านมีความมั่นคง พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.09 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.827

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 2 ผลประกอบการของบริษัทเป็นที่น่าพอใจ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.06 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.743

ลำดับที่ 3 ท่านมองไม่เห็นความก้าวหน้า หากทำงานกับบริษัทนี้ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.54 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.927

ลำดับที่ 4 บริษัทของท่านเป็นบริษัทที่น่าสนใจที่จะเข้ามาทำงานเนื่องจากมีความมั่นคง พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.02 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.790

ลำดับที่ 5 งานที่ทำอยู่ ช่วยให้ท่านและครอบครัวมีความมั่นคง พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.83 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.903

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ ของปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ข้อที่	ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ	n = 401		ระดับ	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน	4.07	0.819	มาก	2
2	ท่านได้รับการส่งเสริมให้เข้าร่วมอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	3.96	0.827	มาก	3
3	ความก้าวหน้าในบริษัทของท่านขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถของท่าน	4.19	0.715	มาก	1
4	ท่านได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้และทักษะเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่ง	3.94	0.739	มาก	4
รวม		4.03	0.662	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับของปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.03 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.662 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความก้าวหน้าในบริษัทของท่านขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถของท่าน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.19 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.715

ลำดับที่ 2 บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.07 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.819

ลำดับที่ 3 ท่านได้รับการส่งเสริมให้เข้าร่วมอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.96 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.827

ลำดับที่ 4 ท่านได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้และทักษะเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่ง พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.94 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.739

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ ของปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตในบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

ข้อที่	ปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	n = 401		ระดับ	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางการทำงานได้ดี	3.87	0.827	มาก	2
2	บริษัทของท่านมีการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.92	0.804	มาก	1
3	ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการนำเสนอแนวความคิดในด้านต่างๆ อยู่เสมอ	3.71	0.840	มาก	3
4	บริษัทของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาหาความรู้จากภายนอกบริษัท	3.61	0.911	มาก	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	n = 401		ระดับ	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
5	บริษัทของท่านให้การสนับสนุนพนักงานเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การกู้ยืม การลางาน	3.16	1.065	ปานกลาง	5
รวม		3.65	0.716	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับของปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.716 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทของท่านมีการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.92 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.804

ลำดับที่ 2 ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางการทำงานได้ดี พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.87 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.827

ลำดับที่ 3 ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการนำเสนอแนวความคิดในด้านต่างๆ อยู่เสมอ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.71 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.840

ลำดับที่ 4 บริษัทของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาหาความรู้จากภายนอกบริษัท พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.61 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.911

ลำดับที่ 5 บริษัทของท่านให้การสนับสนุนพนักงานเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การกู้ยืม การลางาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.16 และมีระดับแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.065

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ ของปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการออกแบบงาน

ข้อที่	ปัจจัยด้านการออกแบบงาน	n = 401		ระดับ	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.49	0.970	ปานกลาง	4
2	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่น่าสนใจ และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.65	0.888	มาก	3
3	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่มีความสำคัญต่อบริษัทเป็นอย่างมาก	3.89	0.841	มาก	1
4	บริษัทของท่านมีการออกแบบงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน	3.69	0.802	มาก	2
	รวม	3.68	0.748	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับของปัจจัยด้านการออกแบบงานอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.68 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.748 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้

ลำดับที่ 1 งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่มีความสำคัญต่อบริษัทเป็นอย่างมาก พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.89 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งค่าเท่ากับ 0.841

ลำดับที่ 2 บริษัทของท่านมีการออกแบบงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.69 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งค่าเท่ากับ 0.802

ลำดับที่ 3 งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่น่าสนใจ และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งค่าเท่ากับ 0.888

ลำดับที่ 4 งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่านพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.49 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งค่าเท่ากับ 0.970

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 4.8-4.10

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้าน	ความผูกพันต่อองค์การ	n = 401		ระดับ	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ	3.99	0.754	มาก	1
2	ความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วม	3.91	0.696	มาก	2
รวม		3.95	0.680	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.95 และตัวแทนประกันชีวิตแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.680 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.99 และตัวแทนประกันชีวิตแต่ละคนมีระดับความผูกพันในด้านนี้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.754

ลำดับที่ 2 ความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วม พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เท่ากับ 3.91 และตัวแทนประกันชีวิตแต่ละคนมีระดับความผูกพันในด้านนี้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.696

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*) ระดับ และลำดับที่ของความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ	n = 401		ระดับ	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	ท่านมีความพึงพอใจที่จะเป็นสมาชิกของบริษัทนี้ต่อไป	4.05	0.752	มาก	2
2	ท่านจะอยู่กับบริษัทนี้ต่อไปจนเกษียณอายุ	3.84	1.018	มาก	4
3	ท่านยังคงจะทำงานกับบริษัทต่อไปตราบเท่าที่บริษัทยังคงอยู่	3.95	0.919	มาก	3
4	การตัดสินใจทำงานกับบริษัทนี้ เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด	4.26	0.967	มาก	1
5	ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่ที่บริษัทนี้ตลอดไป	3.82	0.822	มาก	5
โดยรวม		3.99	0.754	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.99 และตัวแทนประกันชีวิตแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.754 และเมื่อพิจารณาเป็นข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 การตัดสินใจทำงานกับบริษัทนี้ เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.26 และตัวแทนประกันชีวิตแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.967

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 2 ท่านมีความพึงพอใจที่จะเป็นสมาชิกของบริษัทนี้ต่อไป พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.05 และตัวแทนประกันชีวิตแต่ละคนมีความความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.752

ลำดับที่ 3 ท่านยังคงจะทำงานกับบริษัทต่อไปตราบเท่าที่บริษัทยังคงอยู่ พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.95 และตัวแทนประกันชีวิตแต่ละคนมีความความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.919

ลำดับที่ 4 ท่านจะอยู่กับบริษัทนี้ต่อไปจนเกษียณอายุ พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.84 และตัวแทนประกันชีวิตแต่ละคนมีความความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.018

ลำดับที่ 5 ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่ที่บริษัทนี้ตลอดไป พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.82 และตัวแทนประกันชีวิตแต่ละคนมีความความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.822

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*) ระดับและลำดับที่ของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วมของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์การด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วม	n = 401		ระดับ	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	ท่านรู้สึกยินดีกับความสำเร็จที่ผ่านมาของบริษัท	3.98	0.790	มาก	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์การด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วม	n = 401		ระดับ	ลำดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
2	ท่านมีส่วนสำคัญที่ทำให้บริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.71	0.896	มาก	4
3	ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างชื่อเสียงให้แก่บริษัท	3.66	0.947	มาก	5
4	ท่านต้องการเห็นบริษัทมีการพัฒนาและมั่นคง	4.22	0.713	มาก	1
5	ท่านรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บริษัทของท่านบรรลุเป้าหมาย	3.97	0.829	มาก	3
รวม		3.91	0.696	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วมของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.91 และตัวแทนประกันชีวิตแต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.696 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านต้องการเห็นบริษัทมีการพัฒนาและมั่นคง พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.22 และตัวแทนประกันชีวิตแต่ละคนมีความระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.713

ลำดับที่ 2 ท่านรู้สึกยินดีกับความสำเร็จที่ผ่านมาของบริษัท พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.98 และตัวแทนประกันชีวิตแต่ละคนมีความระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.790

ลำดับที่ 3 ท่านรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บริษัทของท่านบรรลุเป้าหมาย พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เท่ากับ 3.97 และตัวแทนประกันชีวิตแต่ละคนมีความระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.829

ลำดับที่ 4 ท่านมีส่วนสำคัญที่ทำให้บริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.71 และตัวแทนประกันชีวิตแต่ละคนมีความระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.896

ลำดับที่ 5 ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างชื่อเสียงให้แก่บริษัท พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.66 และตัวแทนประกันชีวิตแต่ละคนมีความระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.947

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านรางวัลและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการออกแบบงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆดังนี้

k	แทน จำนวนตัวแปรอิสระ คือ 5
b_{ij}	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยบางส่วนของตัวแปรอิสระ
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t
Sig.	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนาย
R	แทน ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่นำเข้าสมการกับตัวแปรตาม
R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแสดงประสิทธิภาพในการทำนาย
F	แทน อัตราส่วนวิกฤติ
Sig.F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
SEE	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าตัวแปร
Y	แทน ความผูกพันต่อองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

X_1 แทน รางวัลและค่าตอบแทน

X_2 แทน ความมั่นคงในงาน

X_3 แทน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ

X_4 แทน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

X_5 แทน การออกแบบงาน

$\hat{OROC}_1$ แทน ความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ

$\hat{OROC}_2$ แทน ความผูกพันต่อองค์การด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วม

$\hat{OROC}_3$ แทน ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

สมมติฐานที่ 1 : รางวัลและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการออกแบบงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ

ตัวแปรอิสระ	b_{ij}	t	p-value
ค่าคงที่	0.284	1.963	0.050
รางวัลและค่าตอบแทน	0.096	2.392	0.017*
ความมั่นคงในงาน	0.249	4.027	0.000**
โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ	0.184	3.255	0.001**
โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	-0.072	-1.551	0.122
การออกแบบงาน	0.512	10.807	0.000**
$R = 0.822$; $R^2 = 0.675$; SEE =0.432; F = 164.388; p-value = 0.000**			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่า R^2 เท่ากับ 0.675 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การได้ร้อยละ 67.5 โดยการออกแบบงานมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ($X_5 = 0.512$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือความมั่นคงในงานมีผลทางบวกต่อต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การในเชิงเส้นตรง ($X_2 = 0.249$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ลำดับต่อมาคือโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การในเชิงเส้นตรง ($X_3 = 0.184$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ลำดับสุดท้าย คือ รางวัลและค่าตอบแทนมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การในเชิงเส้นตรง ($X_1 = 0.096$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในส่วนโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้ดังสมการ

$$\hat{OROC}_1 = 0.284 + 0.096^{*} X_1 + 0.249^{**} X_2 + 0.184^{**} X_3 - 0.072 X_4 + 0.512^{**} X_5$$

สมมติฐานที่ 2 : รางวัลและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการออกแบบงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วม

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วม

ตัวแปรอิสระ	b_{ij}	t	p-value
ค่าคงที่	0.494	3.578	0.000**
รางวัลและค่าตอบแทน	0.043	1.116	0.265
ความมั่นคงในงาน	0.330	5.596	0.000**
โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ	0.049	0.901	0.368

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	b_{ij}	t	p-value
โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	0.073	1.644	0.101
การออกแบบงาน	0.401	8.863	0.000**
$R = 0.809$; $R^2 = 0.654$; SEE =0.412; F = 149.274; p-value = 0.000**			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่า R^2 เท่ากับ 0.654 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ในด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วมได้ร้อยละ 65.4 โดยการออกแบบงานมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ในด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วมในเชิงเส้นตรงมากที่สุด (X_5= 0.401) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือความมั่นคงในงาน มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ในด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การในเชิงเส้นตรง (X_2= 0.330) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในส่วนรางวัลและค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ และโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ในด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วม ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้ดังสมการ

$$\hat{OROC}_2 = 0.494^{**} + 0.043X_1 + 0.330^{**} X_2 + 0.049 X_3 + 0.073 X_4 + 0.401^{**} X_5$$

สมมติฐานที่ 3 : รางวัลและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการออกแบบงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

ตัวแปรอิสระ	b_{ij}	t	p-value
ค่าคงที่	0.389	3.416	0.000**
รางวัลและค่าตอบแทน	0.069	2.196	0.029*
ความมั่นคงในงาน	0.289	5.951	0.000**
โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ	0.116	2.614	0.009**
โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	0.000	0.011	0.991
การออกแบบงาน	0.456	12.239	0.000**
$R = 0.868$; $R^2 = 0.753$; SEE = 0.340 ; $F = 240.884$; p-value = 0.000**			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่า R^2 เท่ากับ 0.753 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมได้ร้อยละ 75.3 โดยการออกแบบงานมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต โดยรวมในเชิงเส้นตรงมากที่สุด (X_5 = 0.456) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือความมั่นคงในงาน มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันโดยรวมในเชิงเส้นตรง (X_2 = 0.289) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในส่วนของโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันโดยรวมในเชิงเส้นตรง (X_3 = 0.116) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนรางวัลและค่าตอบแทน มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันโดยรวมในเชิงเส้นตรง (X_1 = 0.069) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตโดยรวม ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้ดังสมการ

$$\hat{OROC}_3 = 0.389^{**} + 0.069^{*} X_1 + 0.289^{**} X_2 + 0.116^{**} X_3 + 0.000 X_4 + 0.456^{**} X_5$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยเป็นคำถามปลายเปิด ที่สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแทนที่แสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.16 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต

1. บริษัทควรมีกิจกรรมหรือวิธีการบริหารอย่างไร จึงจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

- ควรมีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นการทำงาน

- ควรมีการจัดกีฬากระชับมิตร และการจัดสัมมนานอกสถานที่แก่หน่วยงานต่างๆภายในองค์การ ระหว่างตัวแทน เลขา และผู้บริหาร รวมถึงลูกค้า เพื่อเป็นการสร้างความสามัคคี และเป็นการพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น

2. บริษัทควรดำเนินการพัฒนาหรือปรับปรุงเรื่องใดบ้าง เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

- ควรมีการสนับสนุนเงินทุนการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการนำความรู้มาต่อยอดและพัฒนาการทำงาน

- เนื่องจากตัวแทนประกัน และผู้บริหารหน่วย เป็นกลุ่มคนที่มีความสำคัญต่อองค์การเพื่อให้เกิดผลผลิตในกลุ่มธุรกิจประกันชีวิต ดังนั้น ควรมีการเพิ่มรายได้หรือรางวัลที่พิเศษกว่าอาชีพอื่น

- ควรจะมีการจัดสรรสวัสดิการให้แก่ครอบครัวของตัวแทนเพิ่มมากขึ้น

- ควรมีการแสดงให้เห็นถึงความมั่นคงขององค์การ เพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจต่อองค์การ

- ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ตัวแทนได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในสิ่งที่ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ตัวแทนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาองค์การ

- ควรมีการพัฒนา และเพิ่มผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลาย เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้บริโภค

- ควรปรับปรุงด้านการสื่อสารภายในองค์การให้มีความชัดเจน เพื่อลดความผิดพลาดที่จะไปสู่ผู้บริโภค และการพลาดโอกาสของตัวแทน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปผล การอภิปราย และข้อเสนอแนะการวิจัย เรื่อง "ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยการศึกษาทำการศึกษาในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2555 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2555 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ตัวแทนขายประกันชีวิต ใน ใน ใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด จำนวน 401 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาผู้วิจัย ได้อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยโดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยโดยแยกออกเป็นตอนๆ โดยผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 401 คน โดยมีข้อมูลทั่วไปดังนี้

1. ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเพศหญิงจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 และเป็นเพศชายจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9

2. ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 25-45 ปี จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รองลงมาคือ อายุมากกว่า 45-55 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ส่วนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี และมากกว่า 55 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

3. ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส-มีบุตร จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 สถานภาพสมรส-ไม่มีบุตรจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

4. ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมาคือมีระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ระดับอนุปริญญา/ปวช. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

5. ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมาคือมีรายได้มากกว่า 10,000-20,000 บาท และมากกว่า 20,000-30,000 บาท มีจำนวนเท่ากันคือ 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 รายได้มากกว่า 30,000-40,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ12.2 รายได้มากกว่า 40,000-50,000 บาทจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 และรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

6. ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานประจำ จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 และมีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานชั่วคราว จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ตามลำดับ

7. ตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีใบอนุญาตจำนวน 1 ใบ จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมาคือมีใบอนุญาตจำนวน 2 ใบ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และมีใบอนุญาตจำนวน 3 ใบ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการออกแบบงาน ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และด้านรางวัลและค่าตอบแทน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, 4.01, 3.68, 3.65 และ 3.56 ตามลำดับ

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นว่าตัวแทนประกันชีวิตใน ใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ และความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ 3.91 ตามลำดับ

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน ใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปตามสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1: รางวัลและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการออกแบบงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การออกแบบงานมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือความมั่นคงในงาน มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ต่อมาคือโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ลำดับสุดท้าย คือ รางวัลและค่าตอบแทนมีผลทางบวกต่อต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมาชิกขององค์การ โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การได้ร้อยละ 67.5

สมมติฐานที่ 2: รางวัลและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการออกแบบงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนรวม

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การออกแบบงานมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ในด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนรวมในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือความมั่นคงในงาน มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ในด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนรวมในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในส่วนรางวัลและค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ และโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ในด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนรวม โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต ในด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนรวมได้ร้อยละ 65.4

สมมติฐานที่ 3: รางวัลและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการออกแบบงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การออกแบบงานมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต โดยรวมในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือความมั่นคงในงาน มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันโดยรวมในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในส่วนของโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันโดยรวมในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนรางวัลและค่าตอบแทน มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันโดยรวมในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตโดยรวม โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมได้ร้อยละ 75.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง "ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร" สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ และความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ 3.91 ตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยขอสรุปและอภิปรายผลของความผูกพันต่อองค์การในแต่ละด้านดังนี้

5.2.1.1 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่าตัวแทนมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่สมาชิกในองค์การจะเกิดความผูกพันต่อองค์การนั้นต้องเกิดจากความผูกพันทางด้านรู้สึกก่อน ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงาน และความสำเร็จในด้านต่างๆที่สมาชิกในองค์การต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Nelson and Quick (2006) ที่กล่าวว่า ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นประเภทของความผูกพันที่มีพื้นฐานจากความปรารถนาของแต่ละบุคคลในการดำรงอยู่กับองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วย ความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจโดยใช้ความพยายามอย่างมากในฐานะเป็นตัวแทนขององค์การ และความปรารถนาที่จะยังคงดำรงเป็นสมาชิกขององค์การ

5.2.1.2 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วม พบว่าตัวแทนมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ พร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อหน่วยงานอย่างเต็มที่ สร้างสรรค์ผลงานออกมาดี แสดงถึงความมีประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา ลี้รุ่งเรืองพร (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท มิตซุย โอ.เอส.เค. ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงาน ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

5.2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตในบริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัย พบว่า R^2 เท่ากับ 0.753 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมได้ร้อยละ 75.3 โดยการออกแบบงานมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต โดยรวมในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ รางวัลและค่าตอบแทนตามลำดับ ส่วนโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตโดยรวม ซึ่งผู้วิจัยขอสรุปและอภิปรายผลปัจจัยในแต่ละด้านดังนี้

การออกแบบงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด โดยมีผลทั้งทางด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ และด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ขั้นตอนการปฏิบัติของตัวแทนที่สะดวกและรวดเร็วจะสามารถกระตุ้นให้ตัวแทนอยากปฏิบัติงาน และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ โดยเริ่มต้นจากขั้นตอนการเสนอผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า ในขั้นตอนนี้องค์การจะมีโปรแกรมที่ตัวแทนสามารถออกแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะและตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ เช่น จำนวนเงินเบี้ยประกันต่อปี วงเงินประกัน และจำนวนปีที่ส่งเบี้ยประกัน หลังจากนั้นตัวแทนก็จะทำหน้าที่ตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า หากลูกค้าตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์แล้วแต่ทางองค์การต้องการตัวสุขภาพของลูกค้าซึ่งอาจเกิดจาก วงเงินเบี้ยประกันที่สูง อายุของลูกค้ามากจึงมีความเสี่ยงสูง หรือลูกค้าที่มีโรคประจำตัวจึงต้องมีขั้นตอนนี้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่องค์การและลูกค้า โดยทางองค์การมีศูนย์ตรวจสุขภาพ และมีการแต่งตั้งแพทย์ประจำโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ตัวแทนในการปิดการขาย และเมื่อตัวแทนปิดการขายได้ตัวแทนก็จะต้องทำหน้าที่บริการหลังการขายเพื่อให้ลูกค้าความประทับใจและเกิดการบอกต่อ แต่หากตัวแทนไม่สามารถปิดการขายได้ ทางผู้บังคับบัญชาก็จะเข้าไปช่วยตัวแทนชี้แจ้ง และแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า หรือในส่วนของประกันกลุ่มทางองค์การจะมีการจัดตั้งทีมงานเข้าไปชี้แจ้งรายละเอียดให้แก่ลูกค้า ซึ่งในความช่วยเหลือเหล่านี้ทำให้ตัวแทนเกิดความรู้สึกว่าองค์การให้ความสำคัญแก่ตัวแทน โดยการให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ตัวแทนจึงเกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ Institute for Employment Studies [IES] (2004) อธิบายว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทของพนักงาน คือ การสร้างความรู้สึกว่ามีคุณค่า และการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อการเกิดความทุ่มเทของพนักงาน โดยบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้สึกว่ามีคุณค่า และการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง (Felling Valued and Involved) ประกอบด้วย 7 บทบาท ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจกระทำ

2. นายจ้างแสดงให้เห็นว่ามีความเป็นห่วงเอาใจใส่ต่อสุขภาพและการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีแก่พนักงาน

3. บรรดาผู้บริหารระดับสูงแสดงให้พนักงานเห็นว่า พนักงานนั้นมีคุณค่าสำหรับเขา

4. พนักงานมีความรู้สึกว่าสามารถออกเสียงแสดงความคิดเห็นได้

5. การได้รับคำแนะนำอย่างสร้างสรรค์

6. พนักงานมีโอกาสความก้าวหน้าพร้อมทั้งได้รับการพัฒนาในงานของตนเอง

7. บรรดาหัวหน้ารับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

ความมั่นคงในงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีผลทั้งทางด้านความปราถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ และด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่องค์การแสดงให้พนังงานเห็นถึงความมั่นคงขององค์การในระยะยาว และการที่องค์การมีผลประกอบการเป็นที่น่าพอใจก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ เพราะความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์การเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นใจ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยข้อมูลของฝ่ายวิเคราะห์ธุรกิจและสถิติ สำนักงาน คปภ. ข้อมูล ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2555 ได้ระบุว่า บริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย มีทั้งหมด 24 บริษัท โดยบริษัทที่มีส่วนแบ่งการตลาด 10 อันดับแรกส่วนมากจะรักษาตำแหน่งเดิมเอาไว้ได้ โดยอันดับที่ 1 คือ บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด (เอ.ไอ.เอ) ด้วยเบี้ยประกัน 84,705,142,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.29 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิภาภรณ์ วีระสกุลทอง (2547: บทคัดย่อ) และอารยา วลัญไชย (2546: บทคัดย่อ) สามารถกล่าว ได้ว่าคนในปัจจุบันต้องการทำงานในบริษัทที่มีชื่อเสียงและมีความมั่นคงสูง เนื่องจากทำให้พนักงานรู้สึกมั่นใจว่าไม่ว่าสภาพธุรกิจจะเป็นเช่นไร บริษัทจะสามารถดูแลพนักงานได้เป็นอย่างดี

โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีผลในด้านความปราถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ และด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าตัวแทนทุกคนมีโอกาสในความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เท่าเทียมกัน เนื่องจากการเลื่อนตำแหน่งเกิดจากการแสดงผลงานของตัวแทนขาย ซึ่งหากมีผลงานที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดีก็จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากตัวแทน เป็นผู้จัดการหน่วย ผู้จัดการภาค ผู้จัดการภาคอาวุโส ผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการภาค และผู้อำนวยการภาคอาวุโส โดยที่ในแต่ละตำแหน่งไม่มีการกำหนดจำนวนคนในการดำรงตำแหน่ง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงโอกาสที่เท่าเทียมกัน โดยในการดำรงตำแหน่งแต่ละตำแหน่งก็จะได้รับค่าดำรงตำแหน่งที่แตกต่างกัน และนอกเหนือไปจากค่าดำรงตำแหน่งแล้ว ตัวแทนทุกคนยังมีโอกาสในการได้รับรางวัลพิเศษจากองค์การ เช่น โอกาสในการเดินทางไปต่างประเทศ เพื่อการท่องเที่ยว และการฝึกอบรม รวมถึงรางวัลพิเศษอื่นๆที่องค์การมีการจัดตั้งขึ้นในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าตัวแทนทุกคนมีสิทธิที่เท่าเทียมกันที่จะได้รับโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ ดังนั้นจึงทำให้ตัวแทนเหล่านี้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ วันธนไทยนันท์ (2552: บทคัดย่อ) ที่วิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท ชิโยดะ อินทิเกร (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการการทำงานของพนักงาน บริษัทชิโยดะ อินทิเกร (ประเทศไทย) จำกัด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลดา สิทธิวรรณ (2539: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาองค์การเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

รางวัลและค่าตอบแทน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีผลทั้งทางด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ และด้านความยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ตัวแทนส่วนใหญ่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท นับว่าเป็นรายได้ที่ค่อนข้างสูง และมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน จึงส่งผลให้ตัวแทนตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์การนี้ต่อไป และยอมรับที่จะปฏิบัติตามเป้าหมาย หรือกฎระเบียบต่างๆ ที่องค์กำหนดขึ้น นอกจากนี้ยังมีรางวัล และผลตอบแทนที่นอกเหนือจากรายได้ต่อเดือน คือ เบี้ยขยัน โบนัส ค่าตอบแทนสมทบ การแข่งขันท่องเที่ยวต่างประเทศ สัมมนา วิชาการต่างๆ และสวัสดิการทางด้านสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพันธ์ เศรษฐแสง (2548: บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนสูง โดยได้รับเงินเดือนในอัตราเงินเดือนสูงตามจำนวนปีที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้พนักงานเกิดความพอใจมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า นับว่าเงินเดือนเป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญทำให้พนักงานทุ่มเท การทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ และพอใจที่ได้ใช้ชีวิตการทำงานให้กับองค์กร และยัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษร หวลอาลัย (2554: บทคัดย่อ) ที่ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวรชายแดนที่ 31 จังหวัดพิษณุโลก พบว่าผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยประเภทอัตราเงินเดือน กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวรชายแดนที่ 31 ที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีเงินเดือนตั้งแต่ 10,001 ถึงสูงกว่า 20,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์การในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์การในระดับกลาง แสดงว่าเงินเดือนมีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันขององค์การ และยังสอดคล้องกับMichael Armstrong (1993) ที่ได้กล่าวถึงผลตอบแทนจากการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งผลตอบแทนเหล่านั้นหมายถึง ผลตอบแทนด้านการเงิน บริการ และผลประโยชน์เกื้อกูลทุกรูปแบบที่บุคคลได้รับจากการจ้างงาน โดยผลตอบแทนจากการทำงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ผลตอบแทนเชิงธุรกรรมและผลตอบแทนเชิงความสัมพันธ์

1. ผลตอบแทนเชิงธุรกรรม (Transactional Returns) หรือค่าตอบแทนรวม (Total Compensation) เป็นผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินซึ่งจ่ายให้แก่บุคลากรทั้งทางตรงและทางอ้อม ประกอบด้วยค่าตอบแทนประเภทต่างๆ

2. ผลตอบแทนเชิงความสัมพันธ์ (Relational Returns) เป็นผลตอบแทนจากการทำงานที่ไม่ใช่ตัวเงินที่มีผลกระทบอย่างมากต่อพฤติกรรมของบุคลากร ผลตอบแทนนี้มาจากงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ได้กำหนดไว้ชัดเจนในสัญญาจ้างงานเหมือนค่าตอบแทนรวม แต่เป็นพันธะผูกพันภายในระหว่างนายจ้างและบุคลากรที่เห็นได้จากนโยบายและแนวทางปฏิบัติขององค์การ ตัวอย่างของผลตอบแทนด้านนี้ ได้แก่ การยกย่องชมเชย ความมั่นคงในการงาน ความท้าทายในงาน โอกาสในการเรียนรู้ ความพึงพอใจส่วนตัวต่อความสำเร็จในงานที่ท้าทาย การทำงานกับทีมงานที่เก่ง เป็นต้น

โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตในบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ชัยยุทธ เลิศพาชิน (2550: บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า พนักงานให้ความสำคัญกับการมุ่งมั่นฝึกฝนตนเอง เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง หาความรู้ใหม่ ๆ และตระหนักว่าการฝึกอบรมเป็นการลงทุนเพื่อพัฒนาตนเองโดยให้ความสำคัญกับการเรียนรู้เป็นทีมเพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ จากการเสวนาร่วมกัน และยังมีการทบทวนจากประสบการณ์ และนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัทฯ ส่งเสริมและสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และเปิดโอกาสให้พนักงานมีการเรียนรู้ร่วมกัน อยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากองค์การนี้เป็นองค์การที่ใหญ่ และเป็นองค์การที่เปิดกว้าง ซึ่งพนักงานที่เข้ามาเป็นตัวแทนในองค์การก็มีความหลากหลายทั้งทางด้าน คุณวุฒิ วัยวุฒิ และการศึกษา ซึ่งอาจจะทำให้บุคคลเหล่านี้มีความคิดเห็น และพฤติกรรมด้านการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน บากลุ่มอาจให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ใหม่ๆ ในขณะที่บางกลุ่มอาจให้ความสำคัญในด้านอื่นมากกว่า ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการวิจัย โดยตัวแทนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งยังได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจเป็นหนึ่งเหตุผลที่ตัวแทนรู้ว่าได้รับความรู้อยู่ตลอดเวลาจากบุคคลรอบข้าง จึงทำให้ไม่รู้สึกว่าอยากเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านการออกแบบงาน ควรมีการประเมินตัวแทนเพื่อให้ทราบว่าตัวแทนแต่ละคนมีความเหมาะสมกันแบบประกันแบบใด เพื่อที่นำมาใช้ในการสนับสนุนตัวแทน หรือนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตัวแทนให้มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ อีกทั้งควรมีการประกาศหรือให้รางวัลเพื่อให้ตัวแทนรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ

2. ด้านความมั่นคงในงาน องค์การควรมีการจัดสรรสวัสดิการให้ครอบคลุมถึงครอบครัวของตัวแทน เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่บุตรหลานของตัวแทน การให้สวัสดิการในส่วนของการประกันชีวิตแก่ตัวแทนและครอบครัวของตัวแทน อีกทั้งองค์การควรมีการนำเสนอให้ตัวแทนได้เห็นถึงความมั่นคงขององค์การ ซึ่งจะทำให้ตัวแทนเกิดความรู้สึกมั่นคง และมีความก้าวหน้าหากปฏิบัติงานอยู่กับองค์การนี้

3. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ องค์การควรมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้กับตัวแทนในระยะยาว เช่น ให้การส่งเสริมสนับสนุนการเข้าร่วมอบรม และการสัมมนาเชิงวิชาการแก่ตัวแทนอย่างต่อเนื่อง โดยที่ตัวแทนทุกคนควรได้รับโอกาสต่างๆเหล่านี้อย่างเท่าเทียมกัน และเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่งจะช่วยสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์การได้อีกทางหนึ่ง และยังเป็นการเพิ่มปรสิทธาพในการทำงาน ทำให้ตัวแทนเกิดแรงจูงใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทำงาน และจะทำให้ตัวแทนทราบแนวทางความก้าวหน้าของตนเองได้ รวมทั้งอาจนำมาซึ่งการกำหนดค่าตอบแทนตามผลงานหรือตามความสามารถของตัวแทนได้อีกทางหนึ่ง

4. ด้านรางวัล และผลตอบแทน ควรมีการเชื่อมโยงรางวัลและผลตอบแทนกับผลงาน ตัวแทนต้องทราบชัดเจนว่า รางวัลและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์การทำงานอย่างสม่ำเสมอและเป็นธรรม โดยที่ตัวแทนที่สามารถปฏิบัติตนเหมาะสม และมีผลงานดีต้องได้รับรางวัล และค่าตอบแทนอย่างเหมาะกับปริมาณและคุณภาพของผลงาน ในขณะเดียวกันก็ต้องมีความแตกต่างกับตัวแทนที่มีผลงานไม่ดีด้วยเช่นกัน เช่น การให้โบนัส การประกันสุขภาพ การให้รางวัลตัวแทนที่มีอายุงานยาวนาน เป็นต้น รวมทั้งการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาและประเมินผลการปฏิบัติงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1.ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยอื่น ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ เช่น ปัจจัยของระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านพิจารณาความสามารถสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง

2.ควรศึกษาความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนขายประกันชีวิต ใน ใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตภูมิภาคว่ามีรูปแบบที่แตกต่างกันหรือไม่ และมีลักษณะเดียวกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำไปสู่ประโยชน์ในการสร้างระบบการจัดการที่เหมาะสมแก่องค์การต่อไป

3. การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารงานจัดการของ ใน ใน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของบริษัทฯ ให้มีศักยภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์การ

4. ควรศึกษาเฉพาะกรณีที่ตัวแทนไม่มีความผูกพันต่อองค์การ การศึกษาดังกล่าวจะช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงว่า เพราะเหตุใดตัวแทนถึงไม่มีความผูกพันต่อองค์การ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการองค์การต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กนกวรรณ วันธนไทยนันท์. 2552. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท ชิโยดะ อินทิเกร (ประเทศไทย) จำกัด." วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาพลวัตรและการจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

กฤศวรรณ นวกุล และนิภาภรณ์ วีระสกุลทอง. 2547. "ความผูกพันของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด." ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์บัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. **การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชั่น 7-10.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. **การวิเคราะห์สถิติ.** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกษร หวลอาลัย. 2554. **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวรชายแดนที่ 31 จังหวัดพิษณุโลก.** รป.ม. นโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

เครือวัลย์ ลิ่มอภิชาต. 2531. **หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนา: แนวทางการวางแผน การเขียนโครงการและการบริหารโครงการ.** กรุงเทพฯ:สยามศิลป์การพิมพ์.

จันทนา ลี้รุ่งเรืองพร. 2552. "การศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัทมิตซุย โอ.เอส.เค.ไลน์ ประเทศไทย จำกัด แผนกโลจิสติกส์." วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จารุณี ธรนิตยกุล. 2541. "ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของหัวหน้ากับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชลดา สิทธิวรรณ. 2539. "ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชัยทวี เสนาะวงศ์. 2547. **การบริหารผลการปฏิบัติงาน.** Human Resource. Productivity World. 9 (มกราคม-กุมภาพันธ์).

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชัยยุทธ เลิศพาชิน. 2550. “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายวิชาการ และพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไปมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

ชาญวุฒิ บุญชม. 2553 “ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน”. ภาคนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ณัฏฐ์ชุดา หรั่งเพชร. 2548. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับจากการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ธงชัย สันติวงษ์. 2546. **องค์กรและการบริหารในเขตกรุงเทพฯ**: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธนนันท์ ทะสุใจ. 2547. “ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 5.” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธีระ วีรธรรมสาธิต. 2532. “ความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทย.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นพคุณ กสานติกุล. 2549. “ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

นิภาภรณ์ วีระสกุลทอง. 2547.” ความผูกพันของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทมิตซูบิชิมอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด.” ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

นุชฤดี รุ่ยใหม่. 2549. “การรับรู้คุณภาพชีวิตงานและความผูกพันองค์การ: กรณีพนักงานอัตราจ้าง.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร. 2553. **องค์กรที่น่าทำงานด้วยมากที่สุด**. ค้นเมื่อ 26 กรกฎาคม 2553, จาก http://prakal.wordpress.com/2010/03/11.

พนิดา จงดำเกิง. 2551. “การสร้างความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงแรม ABCW. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภรณี มหานนท์. 2529. **การประเมินประสิทธิผลขององค์กร.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

มนัส ไพฑูลย์เจริญลาภ. 2552. **เอกสารประกอบการสอนวิชาสถิติและการวิจัย.** สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วรพันธ์ เศรษฐแสง. 2548. **"ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา."** วิทยานิพนธ์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

วรรณสร ทัศกระแสร์. 2549. **"ปัจจัยที่มีผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การ: กรณีศึกษาบริษัท เอ็นอีซี อินฟรอนเทีย ไทย จำกัด."** ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. 2540. **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร : สำนักวิชาการ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. หน้า 195-232.

ศิลปะชัย ธนาภากร, จินตขนิษฐ์ บำรุงชีพ และศศิศ สุขสว่าง. 2547. **"ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเครือซีเมนต์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร."** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศุภชัย ยาวประภาษ. 2546. **การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย.** กรุงเทพฯ: จุดทอง.

สมชื่น นาคพลั้ง และวิรดี โกมุทีวงษ์. 2547. **"ความมุ่งมั่น ผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีบริษัทฮิวเวลต์ แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด."** ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. **"ส่วนแบ่งการตลาดเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันชีวิต ประจำเดือน มกราคม - เดือนธันวาคม ปี 2554"** [Online]. เข้าถึงได้จาก: http://www.insurefordream.com/market_share_2011.html. 2554.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **"หลักเกณฑ์วิธีการ และรูปแบบการจัดสรรสิ่งจูงใจ"** [Online]. เข้าถึงได้จาก: http://www.opdc.go.th/index.php. 2551.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุกานดา ศุภคติสันติ์. 2540. "ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร." ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เสนาะ ติเยาว์. 2543. **หลักการบริหาร.** กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อารยา วลัญไชย. 2547. "ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่." ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Allen, N.J. and Meyer, J.P. 1990. "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization". **Journal of Occupational Psychology**, (63), 1-18.

Buchanan and Bruce. 1974. "Building Organization Commitment-The Socialization of Managers in Work Organization." **Administrative Science Quarterly.**

Burk. 2008. **Employee Engagement & Retention Management.** Retrieved October 16,2011, from http://www.Burk.com/EOS /prac Employee Engagement.htm

Cook, Curtis W., & Hunsaker, Philip L. 2001. **Management and Organization Behavior.** 3rd ed. New Jersey: McGraw-Hill.

Fazzi, Robert A. 1994. **Management Plus : Maximizing Productivity through Motivations, Performance, and Commitment.** New york : Irwin Profressional.

Gilmer, B. Von, Haller. 1966. **Industrial Psychology.** 2nd ed. Book Company. New York: McGraw-Hill.

Grusky, O. 1966. "Career Mobility and Organization Commitment." **Administrative Science Quarterly.** 11: 488-503.

Herzberg F, Mausner B, Snyderman BB. 1959. **The motivation to work.** New York: John Wiley & Sons.

Hrebiniak. L. and J. Alutto. 1972. "Personal and Role-Related Factors in the Development of Organization Commitment." **Administrative Science Quarterly.**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Institute for Employment Studies [IES]. 2004. **The Drivers of Employee Engagement.** Report 408, Institute for Employment Studies.

Kerce, Elyse W. and Stephanie Booth Kewley. 1993. **"Quality of Work Life Surveys in Organizations Methods and Benefits." In Improving Organization Surveys: New Directions, Methods and Applications.** Newbury Park: SAGE Publications.

Maslow, Abraham H. 1954. **Motivation and Personality.** New York: Harper & Row Publishers.

McGregor, Douglas M. 1967. **"The Human Side of Enterprise," in William B. Eddys.** Behaviorial Science and Manager's Role. Washington, D.C.: AIAA.

Milkovich, G.T. and Newman, J.M. 2008. **Compensation.** 9th ed. New York: McGraw-Hill/ Irwin.

Mowday, R.T., Porter, L.W. and Steers, R.M. 1982. **Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover.** New York: Academic Press Inc.

Natalie J. Allen and Meyer John. 1984. "Testing the Singe-bet theory of Organization Commitment : Some Methodological Consideration." **Applied Psychology.**

Nelson, D. L., & Quick, J. C. 2006. **Organizational behavior: Foundations, realities and challenges.** 5th ed. Mason, OH: South-Western/Thomson.

Porter, Lyman W. and Steer, Richard M. 1977. **Organizational Work.** Personal Factor in Employee and Absenteeism. "Psychological Bulletin 80 No.2."

Sheldon. M. 1971. "Investments and Involvements as Mechanism production Commitment to Organization." **Administrative Science Quarterly.**

Steers, R.M. and L.W. Porter. 1979. **Motivation and Work Behavior.** New York : McGraw-Hill Book.

Steers. 1991. **Introduction to Organization Behavior.** 4th ed. New York: Harper Collins.

Vroom, Victor H. 1964. **Work and Motivation.** New York: John Wily and Sons Inc.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

เอกสารวิทยาลัยการบริการและจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือรับรองผลการพิจารณา
หนังสือประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประกาศวิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ที่ ๑๑๙/๒๕๕๕(๔)
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

.....

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ ให้ดำเนินการดังนี้

นางสาวพนิดา กิตติอร่ามพงศ์ รหัสประจำตัว ๕๔๖๗๑๔๓๒ ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร EMPLOYEE ENGAGEMENT OF INSURANCE AGENTS IN AMERICAN INTERNATIONAL ASSURANCE CO.,LTD. IN BANGKOK)"

โดยมี ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๕

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)
คณบดี วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือรับรองการพิจารณาบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสาร ครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประกาศวิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ที่ ๑๑๙ / ๒๕๕๕(๔)
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

.....

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ ให้ดำเนินการดังนี้

นางสาวพนิดา กิตติอร่ามพงศ์ รหัสประจำตัว ๕๔๖๗๑๔๓๒ ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร EMPLOYEE ENGAGEMENT OF INSURANCE AGENTS IN AMERICAN INTERNATIONAL ASSURANCE CO.,LTD. IN BANGKOK)"

โดยมี ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๕

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)
คณบดี วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต
บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นางสาว พนิดา กิตติอร่ามพงศ์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ
   ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล
   ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ
   ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
   ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
2. แบบสอบถามชุดนี้ไม่มีคำตอบข้อใดถูกหรือผิด ท่านสามารถตอบได้ทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริง และตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านให้มากที่สุด
3. กรุณาตอบข้อความที่สอบถามทุกข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากที่สุด คำตอบหรือข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความ

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ☐ มากกว่า 25- 35 ปี

☐ มากกว่า 35 – 45 ปี ☐ มากกว่า 45-55 ปี

☐ มากกว่า 55 ปี

3. สถานภาพการสมรส

☐ โสด ☐ สมรส- ไม่มีบุตร

☐ สมรส – มีบุตร ☐ หย่าร้าง/แยกกันอยู่/ หม้าย

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

☐ อนุปริญญา หรือ ปวส. ☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

☐ ไม่เกิน 10,000 บาท ☐ มากกว่า 10,000-20,000 บาท

☐ มากกว่า 20,000-30,000 บาท ☐ มากกว่า 30,000-40,000 บาท

☐ มากกว่า 40,000-50,000 บาท ☐ มากกว่า 50,000 บาท

6. สถานภาพการทำงาน

☐ พนักงานชั่วคราว ☐ พนักงานประจำ

7. ประเภทใบอนุญาต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต

☐ ใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย

☐ ใบอนุญาตผู้ติดต่อกับผู้ลงทุน (Single License)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (ข้อละ 1 คำตอบ)

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
รางวัลและค่าตอบแทน						
1	รางวัลและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเป็นธรรมและเหมาะสม					
2	รางวัลและค่าตอบแทนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน					
3	บริษัทมีสวัสดิการที่เหมาะสมและเพียงพอ					
4	ท่านมีความพึงพอใจกับรางวัลและค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น					
5	รางวัลและค่าตอบแทนจูงใจให้ท่านตัดสินใจอยู่กับบริษัทนี้ต่อไป					
ความมั่นคงในงาน						
6	ในระยะยาวบริษัทของท่านมีความมั่นคง					
7	งานที่ทำอยู่ ช่วยให้ท่านและครอบครัวมีความมั่นคง					
8	ท่านมองไม่เห็นความก้าวหน้า หากทำงานกับบริษัทนี้					
9	บริษัทของท่านเป็นบริษัทที่น่าสนใจที่จะเข้ามาทำงานเนื่องจากมีความมั่นคง					
10	ผลประกอบการของบริษัทเป็นที่น่าพอใจ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ						
11	บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน					
12	ท่านได้รับการส่งเสริมให้เข้าร่วมอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
13	ความก้าวหน้าในบริษัทของท่านขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถของท่าน					
14	ท่านได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้และทักษะเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่ง					
โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง						
15	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางการทำงานได้ดี					
16	บริษัทของท่านมีการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
17	ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการนำเสนอแนวความคิดในด้านต่างๆ อยู่เสมอ					
18	บริษัทของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาหาความรู้จากภายนอกบริษัท					
19	บริษัทของท่านให้การสนับสนุนพนักงานเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การกู้ยืมการลางาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การออกแบบงาน						
20	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
21	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่น่าสนใจและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
22	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่มีความสำคัญต่อบริษัทเป็นอย่างมาก					
23	บริษัทของท่านมีการออกแบบงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อละ 1 คำตอบ

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ						
1	ท่านมีความพึงพอใจที่จะเป็นสมาชิกของบริษัทนี้ต่อไป					
2	ท่านจะอยู่กับบริษัทนี้ต่อไปจนเกษียณอายุ					
3	ท่านยังคงจะทำงานกับบริษัทต่อไปตราบเท่าที่บริษัทยังคงอยู่					
4	การตัดสินใจทำงานกับบริษัทนี้ เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด					
5	ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่ที่บริษัทนี้ตลอดไป					
ความยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนรวม						
6	ท่านรู้สึกยินดีกับความสำเร็จที่ผ่านมาของบริษัท					
7	ท่านมีส่วนสำคัญที่ทำให้บริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้					
8	ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างชื่อเสียงให้แก่บริษัท					
9	ท่านต้องการเห็นบริษัทมีการพัฒนาและมั่นคง					
10	ท่านรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บริษัทของท่านบรรลุเป้าหมาย					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่าบริษัทควรมีกิจกรรมหรือวิธีการบริหารอย่างไร จึงจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าบริษัทควรดำเนินการพัฒนาหรือปรับปรุงเรื่องใดบ้าง เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน *****

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวพนิดา กิตติอร่ามพงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	3 ธันวาคม 2528
ที่อยู่	77 ซอยแจล้ม 5 แขวงบางโคล่ เขตบางคอแหลม จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10120
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2551 วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยีการอาหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ.2553 – พ.ศ.2555 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด บริษัท พี.เอฟ.พี. เทรดดิ้ง จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2555 – ปัจจุบัน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย บริษัท พรีซิชั่นทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้