

**แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร**

**Work Incentives that Affect Organization Engagement of Operational Employees at
Insurance Companies in Bangkok**

ณัฐธิดา พิมพวัลย์¹ และประพันธ์ วงศ์บางโพ²

Nattida Phimwan¹ and Praphan Wongbangpo²

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต¹, อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ²

มหาวิทยาลัยรามคำแหง^{1,2}

6514992003@ru.ac.th¹, coolfin9@gmail.com²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอไอเอ จำกัด จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม และ QR Code เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างการทดสอบแบบ T-test การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance ANOVA) และสมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันตามอัตราเงินเดือน 3) แรงจูงใจในการทำงานด้านแรงจูงใจในเรื่องอำนาจมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่แรงจูงใจในความสัมพันธ์ส่งผลทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร

ABSTRACT

This research aims to 1) study the work motivation and organizational commitment 2) to compare different organizational commitments according to individual factors 3) to study the influence of work motivation and organizational commitment of operational employees at a life insurance company in Bangkok. The sample group used in the research was 400 personnel at operational employees of AIA Company Limited using questionnaires and QR Codes as a tool for data collection. The statistics used in the descriptive analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. And statistics used in inferential analysis to test hypotheses compare differences T-test, hypothesis tested with One-way Analysis of Variance ANOVA, and multiple regressions. The results of the study found that 1) the work motivation and organizational commitment of operating level employees of a life insurance company in Bangkok were overall at a high level. 2) the organizational commitment of operational level employees of a life insurance company in Bangkok was at a high level. Bangkok is different according to salary rates. 3) Work motivation in terms of power motivation has a positive influence on organizational commitment of operational employees at a life insurance company in Bangkok. Meanwhile, relationship motivation has a negative effect on organizational commitment.

Keywords: Work motivation, Commitment to the organization

บทนำ

หลังจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการใช้ชีวิตของคนทั่วโลก ทำให้ผู้คนเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้ชีวิตประจำวัน และทุกๆ ด้าน บริษัท เอไอเอ จำกัด ปฏิเสธไม่ได้ว่าพนักงานเป็นกำลังขับเคลื่อนที่สำคัญที่ช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ จากการสังเกตพบว่าบริษัทเอไอเอ จำกัด กำลังประสบปัญหาด้านความผูกพันของคนในองค์กรลดน้อยลง โดยมีปัจจัยส่วนใหญ่เกิดจากการโดนหัวหน้างานตำหนิเรื่องการทำงานซึ่งปัญหาของงานไม่ได้มาจากตัวเองโดยตรง มีปัญหากับเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน และรู้สึกว่าภายในองค์กรมีระบบเอื้ออำนวยผลประโยชน์ต่อญาติหรือคนที่สนิทในเรื่องต่างๆ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าไม่มีความยุติธรรมภายในองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความท้อแท้เบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน ไม่สนใจมาทำงาน มาทำงานสายเริ่มลากิจบ่อยขึ้น อีกทั้งธุรกิจประกันชีวิตที่บริหารจัดการในด้านการให้บริการ พนักงานขายประกันชีวิตนอกจากจะมีเงินเดือน

ค่าคอมมิชชั่น และค่าสวัสดิการต่างๆที่ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานขายประกันแล้ว ทำให้ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้เกิดการลาออกจากองค์กร เมื่อพนักงานลาออกจากองค์กร บ่อยๆย่อมส่งผลเสียต่อองค์กร

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขายประกันชีวิตบริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงและวางแผนที่จะนำไปพัฒนาแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทুমุ่การทำงานไปพร้อมกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร เพื่อที่จะให้องค์กรได้รับผลประโยชน์จากบุคลากรในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน และสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีของ McClelland ได้อธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์มักจะมีแรงขับเคลื่อนภายในให้ดำเนินกิจกรรมไปจนประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ จึงอธิบายแรงจูงใจ 3 ด้าน คือ แรงจูงใจในความประสบความสำเร็จ แรงจูงใจในความสำพันธ์ และแรงจูงใจในเรื่องอำนาจ

ซึ่งมีนักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Motivation) ได้ให้ความหมายและแนวคิดของแรงจูงใจไว้มากมาย ดังนี้

รุ่งระวี พันธานนท์ (2563) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความตั้งใจในการทำงาน ให้ประสบความสำเร็จ รวมทั้งสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ณัฐชนันท์พร ทิพย์รักษา (2556) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน คือ สิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นให้บุคคลหนึ่ง ๆ สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้โดยมีแรงขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดความต้องการในการทำงานมากขึ้น

อุษา เฟื่องประยูร (2558) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง พนักงานที่ปรารถนาหรือมีความต้องการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยเกิดจากความพึงพอใจจากภายใน มีความตั้งใจทำงาน เต็มใจ ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย ทำให้เกิดการรักงานที่ตนเองทำ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีของ Richard M. Steers (1977) มีความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง 3 ลักษณะ ดังนี้ ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านการเต็มใจทุ่มเทเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร และด้านความต้องการเป็นสมาชิกตลอดไปขององค์กร

โดยมีนักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้ให้ความหมายและแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กร ไว้มากมาย ดังนี้

Sheldon (1971) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กร เป็นการประเมิณองค์กรในด้านบวก และมีการใช้ความพยายามอย่างทุ่มเท อย่างสุดความสามารถในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

Mowday et al (1979) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีปกติ เพราะความผูกพันจะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าขึ้น ดังนั้นอาจจะกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ดีที่จะทำให้บุคคลแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ โดยที่บุคคลที่มีความผูกพันจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรเสมอ

Backer (1960) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสภาพของบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ โดยมีการลงทุนกับสิ่งนั้นๆ และสิ่งที่ลงทุนเหล่านั้น ได้แก่ การศึกษา อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน เป็นต้น ซึ่งในท้ายที่สุดแล้ว บุคคลก็ต้องหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร ดังนั้นความผูกพันจะอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป

กรอบแนวความคิด

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ปัจจัยส่วนบุคคล
1. เพศ
2. สถานภาพ
3. อายุ
4. ระดับการศึกษา
5. อายุการทำงาน
6. อัตราเงินเดือน

แรงจูงใจ
1. แรงจูงใจในการประสบความสำเร็จ (Achievement Motive)
2. แรงจูงใจในความสัมพันธ์ (Affiliation Motive)
3. แรงจูงใจในเรื่องอำนาจ (Power Motive)
(McClelland, 1917-1998)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความผูกพันต่อองค์กร
1. ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร
2. ด้านการเต็มใจทุ่มเทเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร
3. ด้านความต้องการเป็นสมาชิกตลอดไปขององค์กร
(Richard M. Steers, 1996)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่บริษัทอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ โดยใช้สูตร W.G Cochran (1953) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน 0.05 แต่เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลและการวิเคราะห์จึงขอเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 15 คน รวมเป็น 400 คน แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างเป็นขั้นตอน ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่บริษัท เอไอเอ จำกัด (สำนักงานใหญ่) เพื่อทำการแจกแบบสอบถามโดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานของบริษัท พร้อมกับใช้ QR Code ช่วยในการกระจายแบบสอบถาม โดยส่ง QR Code ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีเวลากรอกแบบสอบถาม ณ ตอนนั้น จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (McClelland, 1917-1998) ปัจจัยแรงจูงใจ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Richard M. Steers, 1996) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร โดยการวัดแบบ (Rating scale) ของ Likert แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ โดยร่างแบบสอบถามในแต่ละด้าน ให้ครอบคลุมค่านิยมตัวแปรทุกตัว นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ (1) อาจารย์ ศรัญญา เนียมฉาย (2) คุณวาสนา นามจันทร์ ผู้จัดการหน่วย Prime a-z (3) คุณมาลินี นิติสวน ฝ่ายปฏิบัติการ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยมีค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) เท่ากับ 0.97 ซึ่งแสดงว่า ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item total correlation) มีค่า 0.879 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ Cronbach (1984) ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ (1) เพศ (2) สถานภาพ (3) อายุ (4) ระดับการศึกษา (5) ตำแหน่งงาน (6) อายุการทำงาน (7) อัตราเงินเดือน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ได้แก่ (1) แรงจูงใจในการประสบความสำเร็จ (2) แรงจูงใจในความสัมพันธ์ (3) แรงจูงใจในเรื่องอำนาจ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ได้แก่ (1) ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร (2) ด้านการเต็มใจทุ่มเทเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร (3) ด้านความต้องการเป็นสมาชิกตลอดไปขององค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน และทดสอบทางสถิติ

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน กรณีพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ T-test สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน คือ เพศ และ สถานภาพ และใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และอัตราเงินเดือน เมื่อทดสอบแล้วพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different)

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับค่าที่สำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด อายุระหว่าง 36-45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 2-5 ปี และมีอัตราเงินเดือนระหว่าง 25,000-30,000 บาท เป็นกลุ่มพนักงานที่ทำงานได้ระยะหนึ่งแล้วมีเวลาทุ่มเทการทำงานได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบต่องานของตนเองและองค์กร มองหาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิตาภรณ์ ทูทุมมา (2563) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด อายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 15,001-25,000 บาท

ด้านแรงจูงใจ พบว่า แรงจูงใจในด้านอำนาจ มีค่ามากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า พนักงานมีการพัฒนาความรู้และทักษะอยู่เสมอ ฝึกฝนซ้ำ ๆ สะสมจนเกิดความชำนาญ เพิ่มความรู้ความสามารถในตนเอง เพื่อต้องการเติบโตในตำแหน่งงาน เมื่อมีการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น อัตราเงินเดือนก็จะสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัศร อรภักดี (2561) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ในส่วนของงานที่มีค่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยค้ำจุน ในส่วนของความมั่นคงในงาน มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร

ด้านความผูกพัน พบว่า ด้านการทุ่มเทเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร มีค่ามากที่สุด เป็นเพราะพนักงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กร และใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่ต้องการให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด เช่น กรณีลูกค้าขาดส่งเงินในผลิตภัณฑ์ที่ซื้อไว้ พนักงานได้ติดต่อพบลูกค้าพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า พนักงานได้พูดโน้มน้าวให้ลูกค้าเปลี่ยนใจกลับมาจ่ายค่าผลิตภัณฑ์ตามเดิม สอดคล้องกับการศึกษาของ จินห์จู่ทาจ นีมนวน (2561) พบว่า ด้านความเต็มใจทุ่มเทและพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร

การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และอัตราเงินเดือน สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน องค์กรให้ความสำคัญกับเพศหญิงและเพศชายเท่าเทียมกัน โดยลักษณะการทำงานได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรเดียวกัน การปฏิบัติต่อองค์กรและการปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นไปตามที่องค์กรกำหนด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินห์จู่ทาจ นีมนวน (2561) พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดความผูกพันแตกต่างกัน คาดว่า เพศหญิงมีแนวโน้มในการคำนึงถึงครอบครัวมากกว่างาน ในขณะที่เพศชายมุ่งเน้นความสำเร็จให้ความสำคัญกับงานสูง เนื่องจากการมีบทบาทความเป็นผู้นำ งานต้องมาเป็นอันดับแรก

พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน เนื่องจากไม่ว่าพนักงานจะอยู่ในสถานภาพโสดและสมรสก็ไม่ใช่ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกันกับงานวิจัยของ จินห์จู่ทาจ นีมนวน (2561) ที่อธิบายว่า สถานภาพของคนที่มีครอบครัวแล้ว จะให้ความสำคัญกับบุตรและครอบครัวเป็นอันดับต้น ในขณะที่คนโสดสามารถทุ่มเทความสนใจให้กับการทำงานได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า

พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุน้อยจะมีประสบการณ์ในการทำงานและมีวุฒิภาวะที่มั่นคงสามารถตัดสินใจได้รวดเร็ว ในขณะที่พนักงานที่มีอายุน้อยจะมีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ตั้งใจเรียนรู้ในขั้นตอนการทำงานได้รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกันกับ สุดารัตน์ มากะเรือน (2564) พบว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่าจะมีความชำนาญในด้านการตัดสินใจจาก

ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ในขณะที่พนักงานที่มีอายุน้อยจะมีความรวดเร็วและมีความคิดสร้างสรรค์ในการนำสิ่งใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ในแต่ละช่วงอายุจึงไม่แตกต่างกัน

พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน เนื่องจากลักษณะงานบางอย่างต้องใช้ความรู้และทักษะบางประการที่ไม่ได้ใช้ความรู้จากการศึกษาที่มาจากสถาบันการศึกษาโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินห์จุฑา นิ่มนวน (2561) ที่ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดความผูกพันไม่แตกต่างกัน

พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน เนื่องจากนโยบายภายในองค์กรได้กำหนดกฎระเบียบเป็นมาตรฐานให้พนักงานได้ปฏิบัติตาม ซึ่งไม่สอดคล้องกันกับงานวิจัยของ มณีรัตน์ ทองโอน (2564) พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมต่างกัน สะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างด้านความคิดและพฤติกรรมในการใช้ชีวิต แสดงว่าระยะเวลาในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 35,001-40,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนในระดับนี้ มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรนี้นาน มีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบสูง ต้องทำงานด้วยความระมัดระวัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินห์จุฑา นิ่มนวน (2561) พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันส่งผลให้เกิดความผูกพันแตกต่างกัน เมื่อพนักงานได้รับรายได้มากขึ้น พนักงานจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ตนเองมีสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

แรงจูงใจในการทำงานด้านแรงจูงใจในเรื่องอำนาจ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จะมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด เนื่องจากพนักงานมีการพัฒนาความรู้และทักษะอยู่เสมอ ฝึกฝนซ้ำ ๆ จนเกิดความชำนาญ ลองผิดลองถูกจนมีประสบการณ์ใช้ในการถ่ายทอดความรู้และนำมาประยุกต์ดัดแปลงให้ดีขึ้น มีศักยภาพในการทำงานถ่ายทอดความรู้ความสามารถ Coaching ให้กับ

พนักงานคนอื่นได้ แต่อย่างไรก็ตามพนักงานต้องมีการตระหนักรู้ตลอดเวลาว่าควรใช้อำนาจตัดสินใจทุกอย่างบนความถูกต้องใช้เหตุและผล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะให้บริษัทประกันโดยการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงานระดับระดับปฏิบัติการหรือปรับฐานเงินเดือนเพิ่มขึ้น มีการกำหนดให้ค่า Commission ที่เหมาะสม โดยกำหนดเป้าหมายยอดขายให้มี 3 ระดับ เช่น ระดับที่ 1 ได้ค่าคอมมิชชั่นตามที่องค์กรกำหนด ระดับที่ 2 ได้ท่องเที่ยวภายในประเทศ และระดับที่ 3 ได้ท่องเที่ยวในต่างประเทศ อีกทั้งองค์กรได้สนับสนุนให้มีการมอบโล่เกียรติคุณดีเด่นให้กับพนักงานที่ทำบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จสูงสุด สิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานเป็นอย่างดี พนักงานได้มีเป้าหมายในการทำงานและเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

2. จากการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการน้อยที่สุด คือ ด้านแรงจูงใจในความสัมพันธ์มีค่าน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะให้บริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครควรให้การสนับสนุนพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้มีการจัดกิจกรรมสังสรรค์ภายในองค์กร Workshop แลกเปลี่ยนความรู้ได้พัฒนาตนเองและพัฒนางานอีกด้วย สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในความรู้ที่ตนเองมีเพิ่มขึ้น ได้นำความรู้ที่ได้เรียนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ มีผลงานที่โดดเด่น ส่งผลให้พนักงานรู้สึกมีความต้องการอยากทำงานที่องค์กรไปนานๆ และมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานใหญ่เท่านั้น ไม่มีข้อมูลที่แตกต่างเพื่อมาเปรียบเทียบเพียงพอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและครอบคลุมยิ่งขึ้นควรรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่สาขาย่อย ๆ เพิ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง
2. ควรมีการวิจัยในกลุ่มบริษัทประกันอื่นๆ เช่น บริษัทประกันรถยนต์ บริษัทประกันภัย เพื่อทำให้ทราบถึงความแตกต่างในด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกับบริษัทประกันชีวิตในเรื่องในบ้าง
3. ควรมีการวิจัยกลุ่มตัวอย่างทุกระดับงาน เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปออกมาในภาพรวมเดียวของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความผูกพันต่อองค์กร จึงอยากให้มีการวิจัยกลุ่มตัวอย่างพนักงานทุกระดับขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่ชัดเจนและได้ข้อมูลที่ครบถ้วน สามารถนำมาเปรียบเทียบได้ว่าพนักงานระดับใดมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าและด้วยสาเหตุใด

บรรณานุกรม

Backer. (1960). *Notes on the Commitment*. American Journal of Sociology

McClelland. (1917-1998). *Theory of Motivation*

Mowday et al. (1979). *The measure of Organizational Commitment*. Journal of Vocational Behavior

Richard M. Steers. (1977). Antecedents and Outcome of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly

Sheldon. (1971). *Investments and Involvements as Mechanism Producing Commitment to the Organization*. Administrative Science Quarterly

จินห์จุฑา นิ่มนวล. (2561). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดตรัง*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จิตาภัทร์ ทุทุมมา. (2563). *แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบิวตี้ แอนด์เซลส์ (Beauty & Sales) กรณีศึกษา บริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด*. สารนิพนธ์ การจัดการ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล

- ณัฐชนนัทพร ทิพย์รักษา. (2556). *แรงจูงใจในการทำงาน ความขี้งาน และความสุขในการทำงาน*.
 วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ). สถาบัน
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปัทสสร อรรถกิติ. (2560). *แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
 บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต.
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม*
- มณีนรัตน์ ทองโอน. (2562). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง*
- รุ่งระวี พันธานนท์. (2563 04 กุมภาพันธ์). *ความหมายแรงจูงใจในการทำงาน*. สืบค้นจาก
<https://www.callcentermaster.com/Editors-Pick/What-is-my-working-inspiration.html>
- สุดารัตน์ มากะเรือน. (2564). *แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรการที่มี
 ความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
 สำนักงานใหญ่. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*
- อุษา เฟื่องประบูร. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครอง
 ส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
 มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี*