

## ความผูกพันต่อองค์การที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด

### Organizational Commitment Affecting the Intention to Stay of Agent Taveesup Group, AIA Insurance Company Limited Personnel

รุจิษฐ์ อนุชวลิตวงศ์<sup>1\*</sup>, เกวลิน เศรษฐกร<sup>2</sup>

Rujit Anuchavalitwong<sup>1</sup>, Kevalin Setthakorn<sup>2</sup>

\*Corresponding author, e-mail: tangmoaia@gmail.com

Received 16/05/2022

Revised 12/06/2022

Accepted 14/06/2022

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และเพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด จำนวน 186 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์จากตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า ตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน (ระยะเวลาปฏิบัติงาน) แตกต่างกัน มีความตั้งใจอยู่ในงานไม่แตกต่างกัน แต่สถานภาพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจอยู่ในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจอยู่ในงาน และด้านจิตใจมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การซึ่งตัวแทนประกันชีวิตถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของบริษัท ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์การให้กับตัวแทนประกันชีวิตเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การและขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายต่อไป

**คำสำคัญ:** ความผูกพันต่อองค์การ, ความตั้งใจอยู่ในงาน, ตัวแทนประกันชีวิต

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Master's degree student, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Assistant Professor Dr., Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

### Abstract

The aim of this quantitative research was to study the influence of two key variables: demographic factors and organizational commitment, on AIA representatives' intention to stay in Taveesup Team, one of AIA units. The online questionnaire had been developed to be used as the instrument for collecting data from 186 from life insurance agents Taveesup group, AIA insurance company limited personnel. The obtained data was measured and analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA (F-test), and multiple regression analysis, were also implemented for testing hypothesis.

The data presented that there was no difference in terms of major demographic factors: gender, age, education level and working period on the intention to stay, the finding showed that marital status and average monthly income had significantly influence on the intention to stay as the statistically significance level of 0.05. Regarding the organizational commitment in terms of continuance commitment had positive effects on the intention to stay and affective commitment had negative effects on AIA representatives' intention to stay in Taveesup Team, one of AIA units.

Our findings emphasized the essential of organizational commitment as the key factor for the insurance representatives' intention to stay in the company. Hence, the board of directors and managerial executives should place importance on building organizational commitment among the employees and partners, which can drive the operations towards achieving organization's missions.

**Keywords:** *Organizational Commitment, Intention to Stay, Insurance Agent*

### บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นหลักสำคัญของการดำเนินงานภายในองค์กร เพราะเป็นแรงผลักดัน และกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถที่จะดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ตลอดจนบรรลุตามกรอบเป้าหมายที่กำหนดไว้ (มีเดซ นาคะภากร, 2560) ดังนั้นถือเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรควรให้ความสำคัญและตระหนักถึงการรักษาบุคลากรภายในองค์กร เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการสร้างคุณค่าให้เกิดประโยชน์อย่างสูงที่สุดต่อองค์กร การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ท่ามกลางยุคปัจจุบัน องค์กรต้องลงทุนในการเสริมสร้างความรู้ พัฒนาทักษะ และศักยภาพในบุคลากร เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ ควบคู่ไปกับการรักษาบุคลากรให้มีความซื่อสัตย์ ภักดี และให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรจะต้องมีการกระตุ้น สร้างแรงจูงใจ และคอยผลักดันเพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความทุ่มเทในการสร้างสรรค์ผลงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะตระหนักถึงความสำคัญและการมีแรงบันดาลใจต่อบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนที่มีต่องานอย่างสุดกำลัง ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีความตั้งใจอยู่ในงานกับองค์กรต่อไป (พิมพ์ภมร จักรานุกูล, 2559) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กรด้วยการตั้งใจอยู่ในงาน และ

การแสดงพฤติกรรมอันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รวมถึงการอุทิศกำลังกาย และกำลังใจในการทำงาน (สุชาติ อดุลย์บุตร, 2561)

ความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ (John Meyer and Natalie Allen, 1990) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ทัศนคติและความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ จากการได้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การหรือการเป็นสมาชิกภายในองค์การโดยมีเป้าหมายของการทำงานส่วนบุคคลที่สอดคล้องกันกับเป้าหมายขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจเกิดจากการที่บุคลากรได้รับประสบการณ์ การทำกิจกรรมต่าง ๆ ในการทำงาน ที่ตรงกับความคาดหวัง ทำให้บุคลากรมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การต่อไป (พิมพ์กมล จักรานุกุล, 2559) นอกจากนี้ (Mahal, 2012) ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันด้านจิตใจเกิดขึ้นจากทัศนคติของบุคลากร รวมถึงค่านิยมส่วนบุคคลที่มีต่อองค์การ ดังนั้น ความผูกพันด้านจิตใจจะเป็นทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ (Singh & Gupta, 2015) ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง ความต้องการของบุคลากรที่จะอยู่กับองค์การอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกิดจากการประเมินและเปรียบเทียบถึงผลประโยชน์ที่เขาจะได้รับ จากการทำงานอยู่ในองค์การเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่สูญเสียหากลาออกจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่นั้นเกิดจากการได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าจากการคงอยู่กับองค์การ หรือการรับรู้ว่าคุณค่าการไม่มีทางเลือกที่จะไปอยู่กับองค์การอื่น รวมไปถึงการรับรู้ถึงความยากลำบากในการหางานใหม่ ทำให้บุคลากรจำเป็นต้องอยู่กับองค์การต่อไป (ชญานา เจนวนิชย์วิบูลย์, 2554) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกที่มาจากค่านิยมและบรรทัดฐานของสังคม และเห็นว่าการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม บุคลากรจึงควรตั้งใจอุทิศตนให้กับองค์การและมีความจงรักภักดีขององค์การ ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งสำคัญที่กิจการควรให้ความตระหนักและส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การเพื่อนำไปสู่การคงอยู่ในงานต่อไป

การคงอยู่ถือเป็นเรื่องสำคัญยิ่งสำหรับองค์การ เนื่องด้วยการที่องค์การสามารถเลือกคนดี มีความรู้ความสามารถ และพร้อมพัฒนาตลอดเวลา ให้เข้ามาทำงานร่วมกันกับในองค์การได้ถือเป็นการประสบความสำเร็จในเบื้องต้น องค์การจึงต้องมีการรักษาและพัฒนาให้บุคลากรเหล่านั้น ให้ปฏิบัติงานอยู่กับองค์การ รวมถึงการมีกำลังกาย กำลังใจที่จะปฏิบัติงาน และพัฒนาความสามารถในการทำงาน เพื่อรักษาบุคลากรเหล่านั้นให้คงอยู่ได้นานที่สุด (Mathis & Jackson, 2004) ความตั้งใจอยู่ในงานเป็นการที่บุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันกับองค์การ ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ และมีความต้องการในการปฏิบัติงานร่วมกับองค์การอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนานโดยสมัครใจ (คณากร สุขคันธรักษ์ และชวนชื่น อัคระวงษ์ชชา, 2561) ความตั้งใจอยู่ในงานเกิดจากรูปแบบการตอบสนองในการปฏิบัติงาน 2 ประการ ได้แก่ การตอบสนองทางความคิด และการตอบสนองทางอารมณ์ (สิริพิมพ์ ชูปาน, อารีรัตน์ ขำอยู่, ศิริวิมล วัฒนสินธุ์ และดวงใจ วัฒนสินธุ์, 2560) ความตั้งใจอยู่ในงานจำเป็นต้องรักษาบุคลากรในองค์การที่มีความรู้ความสามารถ ให้อยู่ร่วมกับองค์การได้อย่างยาวนาน องค์การจำเป็นต้องสร้างความผูกพันต่อองค์การในเรื่องค่านิยม วัฒนธรรม ความก้าวหน้าในอาชีพ และสวัสดิการเพื่อให้บุคลากรรู้สึกผูกพันและอยากทำงานกับองค์การให้นานที่สุด

จากความสำคัญดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีแนวคิดที่จะศึกษาในเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในงาน โดยศึกษากับกลุ่มตัวแทนประกันชีวิต เครือทวีทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญและน่าสนใจเนื่องจากผู้ที่ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ใน

งานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด มีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้นผู้วิจัยมีแนวคิดที่จะศึกษาความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปสู่การกำหนดแนวทางการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สำหรับตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรเหล่านี้คงอยู่ในงานต่อไปให้นานที่สุดและพร้อมที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิตเครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิตเครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด

### สมมติฐานการวิจัย

- H<sub>1</sub>: ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความตั้งใจอยู่ในงานแตกต่างกัน  
 H<sub>2</sub>: ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจอยู่ในงาน

### การทบทวนวรรณกรรม

#### ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรในองค์กรต่อองค์กรยินดีจะปฏิบัติในงานในหน้าที่ของตนและส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์กรได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีความรู้สึกว่าได้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อุทิศกำลังกายและกำลังใจเต็มทีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้้องค์กรประสบความสำเร็จ บรรลุถึงเป้าหมาย ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกองค์กร เพราะบุคลากรมีความตั้งใจในการทำงานและปรารถนาให้องค์กรมีความสำเร็จ และมีชื่อเสียง และทำให้เกิดความรัก ความทุ่มเท เสียสละในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างเต็มกำลังสติปัญญา รวมทั้งผลงานของแต่ละบุคคล (ทวิพันธ์ พัวสรรเสริญ, 2557) ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ (Allen & Meyer, 1990) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากองค์ประกอบที่ต้องเกี่ยวพันกันระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งความผูกพันจะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากทัศนคติที่พนักงานมีต่อองค์กรในเชิงบวก เกิดเป็นความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งของแต่ละบุคคล โดยบุคคลมีความเชื่อมั่นและความมุ่งมั่นอย่างสูงต่อการทำงานร่วมกับองค์กร มีความรักและความทุ่มเทกับองค์กร และกำหนดว่าความผูกพันต่อองค์กรจะต้องประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ลักษณะที่เป็นปัจจัยสร้างความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ การแสดงถึงความยึดติดทางด้านจิตใจของบุคคลต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความรู้สึกกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและสามารถให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นอันแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมต่อองค์กร การที่เป้าหมายขององค์กรและของบุคลากรสามารถรวมไปในทิศทางเดียวกันได้ บุคลากรจะประเมินองค์การและรู้สึกต่อองค์การในทางที่ดี และรู้สึกภูมิใจกับความเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเชื่อว่าองค์การจะนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้้องค์การ

บรรลุปเป้าหมาย เพื่อทำงานให้บรรลุปเป้าหมายขององค์การ ซึ่งไม่คิดจะลาออก ไม่ว่าจะองค์การจะอยู่ในสภาวะใดก็ตาม (Mahal, 2012) กล่าวว่า ความผูกพันด้านจิตใจเกิดจากทัศนคติของพนักงานที่มีกับค่านิยมส่วนบุคคลที่มีต่อกองทัพ ความผูกพันด้านจิตใจเป็นทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร (Singh & Gupta, 2015) นอกจากนี้ (ธัญธิภา แก้วแสง และประสพชัย พสุนนท์, 2559) กล่าวว่า ความผูกพันด้านจิตใจเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่เกิดจากความรู้สึกภายในที่มีต่อองค์กรในทางที่ดีและตั้งใจที่จะอยู่ในสายงานที่ทำกับองค์กรให้ยาวนานที่สุด โดยไม่คิดจะลาออกจากองค์กร

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) คือ การที่บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันในด้านการคงอยู่ เนื่องจากพวกเขาจำเป็นต้องอยู่ในองค์การ ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การ และการคิดคำนวณของบุคคลที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์การ โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไป หรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์การอย่างต่อเนื่องนั้นมองว่าเป็นความผูกพันในรูปของพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติต่อองค์การมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ไม่เปลี่ยนแปลงโยกย้ายที่ทำงาน เกิดจากการที่บุคคลนั้นพิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลดีผลเสียของการละทิ้งองค์การ การที่บุคลากรเป็นสมาชิกขององค์การนานเท่าใดเท่ากับบุคคลนั้นได้ลงทุนกับองค์การมากขึ้น ความยึดมั่นผูกพันจะเพิ่ม ขึ้นตามระยะเวลาในการลงทุนกับองค์การ ความผูกพันองค์การเป็นความเต็มใจของบุคลากรที่จะแสดงออกโดยการทุ่มเทความพยายามในการทำงานและมีความภักดีให้กับองค์การ เป็นการประเมินความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์การในด้านบวกและมีความตั้งใจทำงานเพื่อที่จะบรรลุปเป้าหมายขององค์การ (กิ่งกาญจน์ มั่งมีศรี, 2559) กล่าวว่า ความผูกพันด้านการคงอยู่ในงานนั้นเป็นความต้องการและความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละโดยไม่ต้องการย้ายสถานที่ทำงานในอนาคต

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ การที่บุคลากรมีความรู้สึกที่ผูกพันในด้านการบรรทัดฐาน เนื่องจากพวกเขาควรอยู่ในองค์การ ลักษณะทั้ง 3 ประการ เป็นมุมมองความผูกพันอย่างเชื่อมโยง และประเมินระดับความรู้สึกผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การตามสภาพจิตใจของแต่ละบุคคล เช่น บุคลากรบางคนอาจรู้สึกว่าเป็นและควรอยู่ในองค์การทั้ง ๆ ที่ไม่ปรารถนาที่จะอยู่ ทั้งนี้เนื่องจากเขามีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การในด้านการคงอยู่ เป็นบรรทัดฐานภายในจิตใจของบุคคลที่ต้องการทำให้องค์การบรรลุปเป้าหมาย ความผูกพันด้านบรรทัดฐานเกิดจากปัจจัยด้านประสบการณ์ของบุคคลทั้งก่อนและหลังเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การ ได้แก่ การได้รับการอบรมสั่งสอนจากครอบครัว กระบวนการกลุ่มเกลาทางสังคม และกระบวนการกลุ่มเกลาทางองค์การ งานวิจัยของ (หลุทัย อาจปฐุ, สีนินาฏ ลิ้มนิมธรรม และปิยะวัฒน์ วงษ์วานิช, 2563) กล่าวว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐานซึ่งเกิดจากคนรอบข้างให้ภูมิใจในการทำหน้าที่ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจและความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ

#### **ความตั้งใจอยู่ในงาน (Intention to Stay)**

ความตั้งใจอยู่ในงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรต่างให้ความสำคัญเพื่อรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์มีการเคลื่อนย้ายองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อแสวงหาโอกาส สวัสดิการที่ดีกว่า และความก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรจำเป็นต้องสร้างความผูกพันเพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตมีความตั้งใจอยู่ในงาน อีกทั้งการที่ตัวแทนประกันชีวิตมีการเคลื่อนย้ายองค์กรบ่อยจะทำให้องค์กรสูญเสียต้นทุนและทรัพยากรในการรับสมัครงาน และฝึกอบรมเพิ่มขึ้น ตัวแทนประกันชีวิตที่มีความผูกพันต่อองค์การจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์การด้วยความพอใจและเต็มใจจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้นนานที่สุดและไม่คิดจะลาออก สอดคล้องกับ (ชลธิชา บรรจงธรรม, 2557) ความตั้งใจอยู่ในงานเป็นความตั้งใจของบุคคล

ที่ต้องการทำงานอยู่ในองค์กรต่อไปเป็นระยะเวลาสั้น โดยไม่ต้องการย้ายไปทำงานในองค์กรอื่น ซึ่งเป็นความต้องการที่เกิดจากความสมัครใจของบุคคลเอง ความตั้งใจอยู่ในงานเป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นถึงความสามารถขององค์กรในการดำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร และมีความประสงค์จะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปอย่างยาวนานที่สุด สอดคล้องกับ (นงนุช วงษ์สุวรรณ, 2550) กล่าวถึง การที่องค์กรดำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงานให้ปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ และตัวบุคคลมีความรู้สึกรักผูกพัน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรให้เกิดประสิทธิผลและยาวนานที่สุด เช่นเดียวกับ (กชกร ณัฐสุข, 2556) ที่ได้กล่าวว่า ความตั้งใจอยู่ในองค์กร คือ การที่บุคลากร พึงพอใจในการทำงานด้วยการสร้างบรรยากาศในการทำงาน สร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยองค์กรจะต้องจัดสรรสิ่งตอบแทนต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้รับสิ่งจูงใจในการทำงานอย่างเต็มที่

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษากิจการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด จำนวน 186 คน ที่ปฏิบัติหน้าที่ในปี 2564 ตัวแทนประกันชีวิตถือได้ว่าต้องปฏิบัติงานภายใต้แรงกดดันจากการทำงานโดยเฉพาะช่วงสถานการณ์โควิดไม่สามารถเข้าพบลูกค้าได้ปกติ ซึ่งมีความเหมาะสมในการศึกษาครั้งนี้ นอกจากนี้ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีอยู่จำกัดผู้วิจัยจึงได้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างและใช้ความระมัดระวังในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

#### 2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด โดยผู้วิจัยได้ติดต่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากกรรมการผู้จัดการ เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบตามจำนวนที่ต้องการ และนำแบบสอบถามดังกล่าวไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

#### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยเป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended Question) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content) และปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของการวิจัย เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญพบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งค่าที่เหมาะสมควรมีค่ามากกว่า 0.5 ดังนั้น แสดงว่าข้อคำถามสามารถวัดได้ตรงกับจุดมุ่งหมายการวิจัย (นลินี ณ นคร, 2555) หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บจากตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นของตัว

แปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.722 – 0.864 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่ายอมรับได้ (Hair, Black, Babin, B.J., & Anderson, 2014)

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น เป็นช่วงคะแนน (Rating Scale) ซึ่งจัดอยู่ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีการแปรค่าระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.21 - 5.00	ระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับมาก
2.61 - 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับน้อย
1.00 - 1.80	ระดับน้อยที่สุด

สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ t-test, F-test (ANOVA) และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ในการทดสอบความผูกพันต่อองค์การที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด โดยเขียนตัวแบบสมการถดถอยเชิงพหุคูณได้ดังนี้

$$\hat{Y} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

เมื่อ

$$X_1 = \text{ด้านจิตใจ}$$

$$X_2 = \text{ด้านการคงอยู่}$$

$$X_3 = \text{ด้านบรรทัดฐาน}$$

$$\hat{Y} = \text{ความตั้งใจอยู่ในงาน}$$

$$\beta_0 = \text{ค่าคงที่}$$

$$\beta_1, \beta_2, \beta_3 = \text{ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย}$$

#### ผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด จำนวน 186 ฉบับ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด

เพศ	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	ชาย	72	38.7
	หญิง	114	61.3
รวม		186	100

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	38	20.4
30 – 40 ปี	60	32.3
41 – 50 ปี	48	25.8
51 – 60 ปี	24	12.9
มากกว่า 60 ปี	16	8.6
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100</b>
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	83	44.6
สมรส	101	54.3
หม้าย	2	1.1
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	-	-
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	4.8
ปริญญาตรี	135	72.6
ปริญญาโท	40	21.5
สูงกว่าปริญญาโท	2	1.1
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100</b>
<b>อายุงาน (ระยะเวลาปฏิบัติงาน)</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	40	21.5
5 - 10 ปี	75	40.3
11 - 15 ปี	41	22.0
16 ปี ขึ้นไป	30	16.1
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100</b>
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 30,000 บาท	33	17.7
30,000 - 80,000 บาท	54	29.0
80,001 - 130,000 บาท	33	17.7
130,001 - 180,000 บาท	37	19.9
มากกว่า 180,000 บาท	29	15.6
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 อายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 สถานภาพสมรส จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 आयงาน (ระยะเวลาปฏิบัติงาน) ระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 – 80,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0

**ตารางที่ 2** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวีทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด

ความผูกพันต่อองค์กร	จำนวนข้อ คำถาม	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านจิตใจ	7	4.40	0.281	มากที่สุด
ด้านการคงอยู่	7	4.38	0.329	มากที่สุด
ด้านบรรทัดฐาน	6	4.42	0.281	มากที่สุด
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม		4.40	0.259	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิตเครือทวีทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรเรียงจากมากที่สุด พบว่า ด้านบรรทัดฐานมากอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) และน้อยที่สุด ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวีทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด

ความตั้งใจในงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ต่อไปให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้	4.54	0.500	มากที่สุด
2. ท่านตั้งใจจะอยู่กับองค์กรนี้ตลอดไปไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นในองค์กรแห่งนี้	4.49	0.668	มากที่สุด
3. แผนการของช่วงชีวิตที่เหลือคือการทำงานที่องค์กรนี้ต่อไป ตราบเท่าที่ท่านทำได้	4.40	0.592	มากที่สุด
4. แม้ว่าองค์กรอื่นให้ข้อเสนอในการทำงานที่ดีกว่าแก่ท่านท่านก็ไม่คิดที่จะลาออก	4.35	0.521	มากที่สุด
5. ท่านรู้สึกซาบซึ้งต่อการดูแลของหน่วยงาน	4.39	0.590	มากที่สุด
6. หน่วยงานให้ความช่วยเหลือสนับสนุนการทำงานของท่านอย่างต่อเนื่อง	4.50	0.600	มากที่สุด
ความตั้งใจในงานโดยรวม	4.45	0.346	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิตเครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ต่อไปให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้มากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) รองลงมา หน่วยงานให้ความช่วยเหลือสนับสนุนการทำงานอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) และน้อยที่สุด แม้ว่าองค์กรอื่นให้ข้อเสนอในการทำงานที่ดีกว่า ก็ไม่คิดที่จะลาออก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ )

**ตารางที่ 4** ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F-test	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	-0.635	0.526	ไม่แตกต่าง
อายุ	1.412	0.232	ไม่แตกต่าง
สถานภาพ	4.646	0.011*	แตกต่าง
ระดับการศึกษา	2.562	0.056	ไม่แตกต่าง
อายุงาน (ระยะเวลาปฏิบัติงาน)	1.840	0.141	ไม่แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	3.234	0.014*	แตกต่าง

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน (ระยะเวลาปฏิบัติงาน) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด ไม่แตกต่างกัน สำหรับสถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด แตกต่างกัน

**ตารางที่ 5** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด

ตัวแปรพยากรณ์	b	S.E.	$\beta$	t	Sig
(Constant)	0.948	0.215		4.404	0.000*
ด้านการคงอยู่ ( $X_2$ )	1.097	0.081	1.042	13.472	0.000*
ด้านจิตใจ ( $X_1$ )	-0.298	0.095	-0.242	-3.133	0.002*

$R = 0.843, R^2 = 0.711, R^2_{adj} = 0.708, S.E._{est} = 0.18704, F = 222.576$

จากตารางที่ 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ ความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ ( $X_2$ ) มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด ( $\beta = 1.042, p = 0.000$ ) และด้านจิตใจ ( $X_1$ ) มีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด ( $\beta = -0.242, p = 0.002$ ) และสามารถสร้างสมการพยากรณ์รูปแบบคะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.948 + 1.097X_2 - 0.298X_1$$

สมการพยากรณ์รูปแบบคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\bar{Z} = 1.042Z_2 - 0.242Z_1$$

### อภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด สามารถสรุปและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า ตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน (ระยะเวลาปฏิบัติงาน) แตกต่างกัน มีความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด ไม่แตกต่างกัน กล่าวได้ว่า ตัวแทนประกันชีวิตต่างมุ่งมั่นทุ่มเทอุทิศแรงกายแรงใจทำงานเพื่อสร้างความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่องจึงมีความตั้งใจอยู่ในงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ (พรนภา พงษ์ศักดิ์, 2563) กล่าวว่า พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อความตั้งใจอยู่ในงานของบุคลากรไม่แตกต่างกันเนื่องจากการปฏิบัติงานในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง) มีความมั่นคงและสวัสดิการที่ดีทำให้พนักงานมีความผูกพันและตั้งใจคงอยู่ในงานจนเกษียณ

ตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด ที่มีสถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความตั้งใจอยู่ในงานของตัวแทนประกันชีวิต เครือทวิทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด แตกต่างกันอย่างกล่าวได้ว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพต่างกันแสดงถึงความอิสระในการดำเนินชีวิตที่ไม่เหมือนกัน ความรับผิดชอบด้านครอบครัวไม่เท่ากันซึ่งอาจส่งผลต่อความตั้งใจอยู่ในงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นเครื่องบ่งชี้สำคัญต่อความตั้งใจอยู่ในงาน เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้สูงมักต้องการทำงานต่อโดยไม่คิดที่จะออกจากงานต่างจากคนที่มีรายได้ได้น้อยอาจต้องแสวงหาความมั่นคงในหน้าที่การงาน สอดคล้องกับ (พัชรหทัย จารุทวีผลบุญกุล, ธัญวฤณ วัฑโฒ และวิลาสิณี สุดประเสริฐ, 2563) พบว่า สถานภาพโสดมีภาระไม่มากนักเนื่องจากยังไม่มีครอบครัวเพราะอยู่ตัวคนเดียวยังคงไม่คิดที่จะสร้างอนาคตต่างจากคนที่มีครอบครัวหรือสมรสที่มีภาระหน้าที่มากกว่าทำให้ความผูกพันต่อองค์การไม่เหมือนกัน ทำให้ความตั้งใจอยู่ในงานแตกต่างกัน อีกทั้ง รายได้ต่อเดือนที่น้อยกว่า อาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความมั่นคงทางการเงินซึ่งนำไปสู่การหมุนเวียนงานง่ายกว่าคนที่มีรายได้ต่อเดือนสูง

ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจอยู่ในงาน อาจเนื่องจากลักษณะการทำงานของตัวแทนจะได้รับความกดดันจากการขายประกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของตัวแทนอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิดทำให้การขายประกันชีวิตเป็นเรื่องที่ยากในการเข้าถึงลูกค้า อีกทั้งการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการขายประกันชีวิตมากยิ่งขึ้นทำให้พนักงานรุ่นเก่าที่ไม่ปรับตัวเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีเกิดแรงกดดันในการทำงานส่งผลให้ความตั้งใจอยู่ในงานลดน้อยลงหรืออยากเปลี่ยนงาน สอดคล้องกับ (ประสิทธิ์ รุ่งเรือง ฌภัสร์วัลย์ ยินเจริญ และต้นน้ำ จันทวงศ์, 2564) พบว่า การปฏิบัติงานที่ต้องอยู่ในกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด อีกทั้งการปฏิบัติงานที่หนักกว่าปกติ และเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานเข้มงวด จะนำไปสู่ความรู้สึกอึดอัดในการทำงาน ไม่อยากที่จะทำงานต่อไปเนื่องจากไม่มีอิสระในการทำงานส่งผลให้ความตั้งใจอยู่ในงานลดลง อย่างไรก็ตาม ความผูกพันด้านจิตใจเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแทนประกันชีวิตที่เกิดจากความรู้สึกภายในที่มีต่อองค์การในทางที่ดีและตั้งใจที่จะอยู่ในสายงานที่กำกับองค์การให้ยาวนานที่สุด (ธัญธิภา แก้วแสง และประสพชัย พสุนนท์, 2559)

ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจอยู่ในงาน แสดงให้เห็นว่า องค์การให้ความสำคัญต่อการจัดสรรสวัสดิการที่เพียงพอให้ตัวแทนประกันชีวิตในองค์การ ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่ได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับองค์การอื่น ส่งผลให้ตัวแทนประกันชีวิตอดทนกายแรงใจในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่วางไว้นอกจากนี้ ตัวแทนประกันชีวิตมีความตั้งใจอยู่ในงานโดยไม่คิดที่จะย้ายหรือเปลี่ยนสถานที่ทำงานกับองค์การอื่น สอดคล้องกับ (Redditt, Gregory & Ro, 2017) พบว่า ความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจอยู่ในงาน เนื่องจากพนักงานในองค์การมีการคาดหวังผลลัพธ์ในการทำงานเพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิต ดังนั้น หากองค์การมีการจัดการสวัสดิการให้พนักงานในแต่ละระดับอย่างเหมาะสมจะส่งผลให้พนักงานรักองค์การและมีความตั้งใจอยู่ในงานต่อไป ความผูกพันด้านการคงอยู่ในงานนั้นเป็นความต้องการและความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยการเสียสละโดยไม่คิดที่จะย้ายสถานที่ทำงานในอนาคต (กิ่งกาญจน์ มั่งมีศรี, 2559) ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญที่องค์การควรให้ความสำคัญและการตอบแทนด้วยสวัสดิการที่หลากหลายให้เหมาะสมเพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าไว้ซึ่งบุคลากรเหล่านี้จะนำพาองค์การไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การต่อไป

ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในงาน อาจเนื่องจากลักษณะการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตไม่ได้รับการยกย่องจากสังคมเหมือนการประกอบอาชีพอื่น เช่น หมอ พยาบาล ครู เป็นต้น จึงทำให้ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในงาน อย่างไรก็ตามความผูกพันด้านบรรทัดฐานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคมที่ให้การยอมรับต่อการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ สอดคล้องกับ (จุไรวรรณ บินดุหลีม, 2562) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานเกิดจากค่านิยมที่สำคัญของสังคมหรือเกิดจากตัวพนักงานเองที่แสดงออกด้วยความกตัญญูรู้คุณหรือการทดแทนบุญคุณต่อองค์กรที่ได้รับโอกาสจากการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่าจะเมื่อได้เข้ามาอยู่ในองค์การแล้วจะต้องปฏิบัติงานเพื่อตอบแทนองค์การอย่างสุดความสามารถ

### ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การโดยควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถและมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตได้ทำงานเต็มศักยภาพและเกิดความพึงพอใจทุ่มเทในการทำงานอันจะส่งผลดีต่อความผูกพันต่อองค์การต่อไป
2. ผู้บริหารต้องกำหนดปัจจัยที่สามารถจูงใจพนักงานให้อยากทำงาน คือ ปัจจัยพื้นฐานที่เป็นสิ่งสำคัญที่จะขาดไม่ได้ คือ ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และปัจจัยด้านการบังคับบัญชาที่ต้องนำมาบริหารจัดการเชื่อมโยงให้เข้ากับการจูงใจและสร้างแรงจูงใจต่อการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด
3. ควรมีการศึกษา ปัญหาและอุปสรรค ความผูกพันต่อองค์การในด้านต่างๆ เพื่อให้้องค์การสามารถนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงและพัฒนาพนักงานต่อไป
4. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามเพียงด้านเดียว อาจได้ข้อมูลไม่ครอบคลุม ผู้วิจัยจึงเห็นว่าครั้งต่อไปควรเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพในลักษณะการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม ซึ่งจะช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- Adulbutr, S. (2018). Organizational Commitment of Employees and Employees of the War Veterans Organization. *Kasem Bundit Journal*, 1(19), 201-212.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*. 63, 1-18.
- Banjongtham, C. (2014). Factors related to intention to quit and stay in nurse's job. professional nurse case study One of the state university hospitals. *Master of Arts thesis, Thammasat University*.
- Bindulem, C. (2019). Factors related to the intention to remain in the work of government officials and employees, Songkhla Provincial Administrative Organization. *Master of Public Administration, Prince of Songkla University*.
- Chakranukul, P. (2016). The influence of organizational commitment and quality of work life on Maintenance of staff at a 5-star hotel in Bangkok. *independent study Master of Arts, Bangkok University*
- Chupan, S., Khamyu, A., attanasin, S., & Wattanasin, D. (2017). Factors influencing The intention remains in the work of professional nurses. *Faculty of Nursing Journal Burapha University*, 25(4), 1-10.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B.J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis (7<sup>th</sup> ed.)*. Prentice Hall: Upper Saddle River, New Jersey.
- Jaruthaveephonnukul, P., Watlo, T., & Sudprasert, W. (2020). *Factors Affecting Relationship To the organization of employees of SSK Logistics Co., Ltd. Journal of Social Sciences*, Prachachuen Research Network, 2(3), 27-39.
- Jenwanichwiboon, C. (2011). Relationship between possessive mind. commitment to the organization and persistence in the work of contract workers: a case study of survey and production companies one petroleum *Master of Business Administration Thesis*, Thammasat University.
- Kaewsang, T., & Phasunon, P. (2016). The relationship between organizational commitment and Loyalty to the organization of personnel of Nong Pho Ratchaburi Dairy Cooperative Limited (under the Royal Patronage of His Majesty the King). *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 9(3), 1260-1274.
- Mungmeesri, K. (2016). The relationship between identity and organizational culture interpretation affecting persistence in the work of engineers working in a government organization with perceptions of quality of life. *To work as a media variable. Master of Arts thesis, Thammasat University*.
- Mahal, P.K. (2012). *HR practices as determinants of organizational commitment and employee retention*. *IUP J. Manag. Res.*, 37-53.

- Mathis, R.L. & Jackson, J.H. (2004). *Human resource management*. (10<sup>th</sup> ed). Ohio: South Western.
- Natsuk, K. (2013). Factors related to intention to stay in the organization: a case study of manufacturing companies. *Safety glass in Songkhla province. Master of Business Administration Thesis, Prince of Songkla University*.
- Nakaphakorn, M. (2017). A Study of Factors Affecting Organizational Engagement of Sub-District Employees in Saklek District. Phichit Province. Continuing reports of academic seminars (Proceedings) national *research presentations Graduate Network Northern Rajabhat University*, 17, 1304-1314
- Na Nakorn, N. (2012). Research tools. In the self-learning document, Unit 6. Nonthaburi: *Research and Development Institute Sukhothai Thammathirat Open University*.
- Pongsak, P. (2020). Factors Affecting Persistence of Personnel in the Office of the Auditor General of Thailand (Central). *Independent Study of Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University*.
- Puassanern, T. (2014). Organizational commitment of government university professors in Bangkok. *Eastern Asia University Academic Journal*, 4(1), 79-87.
- Redditt, J., Gregory, A., & Ro, H. (2017). An examination of organizational commitment and intention to stay in the timeshare industry: Variations across generations in the workplace. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 20(2), 206-225.
- Rungrueng, P., incharoen, N., & Chanthawong, T. (2021). The influence of their commitment to The organization towards the intention is in the work of the soldiers stationed in the 5th Artillery Battalion, King Prajadhipok's camp. Songkhla Province. National and International *Conference on Humanities and Social Sciences. Thaksin University*. 2, 337-345.
- Singh, A., & Gupta, B. (2015). Job involvement, organizational commitment, professional commitment, and team commitment, *Benchmarking. An International Journal*, 22(6), 1192-1211.
- Sukkantharak, K., & Akkawanitcha, C. (2018). Influence of employee-organizational relationship on willingness to stay with the organization through employee engagement. *Veridian E-Journal in Humanities, Social Sciences and Arts*, 11(2), 1564-1581.
- Wongsuwan, N. (2007). *Human resource management*. Bangkok: Chamchuri Products.