

**ความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต  
บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร  
Organization Commitment of Insurance Agents in  
American International Assurance Co., Ltd. in Bangkok**

พนิดา กิตติอร่ามพงศ์<sup>1</sup> ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์<sup>2</sup> และณัฐวุฒิ โรจนันรุตติกุล<sup>3</sup>  
Panida Kittiaramongk<sup>1</sup>, Chaiyasit Thongborisut<sup>2</sup> and Nuttawut Rojniruttikul<sup>3</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาตรี บธ.ม. (สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

<sup>2</sup>อาจารย์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ คณะเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม

<sup>3</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาบริการธุรกิจและการจัดการ

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

jujee\_jung@hotmail.com, ktchaiyas@kmitl.ac.th, and kruttaw@kmitl.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนประกันชีวิต ในบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 401 คน เครื่องมือวัดในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.95

2) ปัจจัยที่มีผลพบว่า การออกแบบงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ และรางวัลและค่าตอบแทน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 75.3

**คำสำคัญ:** ความผูกพันต่อองค์กร ตัวแทนประกันชีวิต การออกแบบงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ

### Abstract

There were 2 objectives of this research; 1) to study the level of Organization Commitment of Insurance Agents in American International Assurance Co., Ltd. in Bangkok and 2) to study the factor affecting Employee Engagement 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, standard deviation, Multiple linear regression analysis was used to test the hypothesis. The results were as follows:

1) Organization Commitment of Insurance Agents in American International Assurance Co., Ltd. in Bangkok was at high level which is equal to 3.95.

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

**Keywords :** Organization Commitment, Insurance Agents, Job design, Job Security, Career Advancement

## 1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญอย่างยิ่งขององค์กร เพราะมนุษย์เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ อันจะเป็นตัวผลักดันที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรจะต้องค้นหาวิธีการว่าทำอย่างไรจึงจะทำการสรรหา และคัดเลือกพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อค้นหาคนดีมีความรู้ความสามารถตรงกับงานเข้ามาร่วมงานด้วย และเมื่อได้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานแล้ว ทำอย่างไรองค์กรจึงจะพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพได้ เพราะการพัฒนา คือการนำพาวงค์การก้าวไปข้างหน้า หากขาดการพัฒนา ก็หมายถึงหยุดการเติบโตของบุคลากร และไม่สามารถนำพาวงค์การให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงได้

ดังนั้น สิ่งที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญคือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) มีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) การจะได้มาซึ่งสิ่งนี้จะต้องผ่านกระบวนการสร้างแรงจูงใจ (Motivating) เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจ มีความสุขในการทำงาน และทำให้เขาพร้อมที่จะทุ่มเทในงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งการจูงใจพนักงานนี้มีปัจจัยหลายด้านเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น เงินเดือนและสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล การฝึกอบรมและพัฒนา แผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ การยกย่องชมเชย เป็นต้น

หากกล่าวถึงอาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้น ไม่ได้เป็นเพียงอาชีพรับจ้างธรรมดา ความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต้องมีปัจจัยอื่นๆ มาประกอบด้วยทั้งทางด้านสังคม ด้านประสบการณ์ ด้านการศึกษา เพราะตัวแทนประกันชีวิต จะได้ยินคำว่า “ไม่” มากกว่าคำว่า “ใช่” ซึ่งถือเป็นเรื่องธรรมชาติ และเป็นรากฐานแห่งความสำเร็จของอุตสาหกรรมการเงินการประกันภัยในประเทศไทย โดยในบริษัทเอกชนทั่วไป จะกำหนดตำแหน่งงานตามวุฒิการศึกษาของผู้สมัครเป็นตัวแทนประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตทั้งหลายก็มองเรื่องการศึกษามาก่อนกันแต่ไม่ได้มองเป็นเรื่องหลัก เพราะบริษัทประกันชีวิตทั้งหลายมีหลักสูตรการฝึกอบรมภายในบริษัทเกี่ยวกับแบบประกัน วิธีการนำเสนอ เทคนิคต่างๆ และถูกสอนโดยผู้มีประสบการณ์จริงเท่านั้น

จากข้อมูลของ ฝ่ายวิเคราะห์ธุรกิจและสถิติ สำนักงาน คปภ. ข้อมูล ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2555 ได้ระบุว่า บริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย มีทั้งหมด 24 บริษัท โดยบริษัทที่มีส่วนแบ่งการตลาด 10 อันดับแรกส่วนมากจะรักษาตำแหน่งเดิมเอาไว้ได้ โดยอันดับที่ 1 คือ บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ 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 [1]

เนื่องด้วย ความพิเศษขององค์กร อาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่ต้องเกี่ยวข้องกับทักษะทางด้านสังคม ประสบการณ์ การศึกษา และสถานการณ์ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ทั้งในส่วนของความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะจะเป็นสมาชิกขององค์กร และความยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในองค์การต่อการพัฒนาบุคลากรต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 3. สมมติฐานการวิจัย

รางวัลและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการออกแบบงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

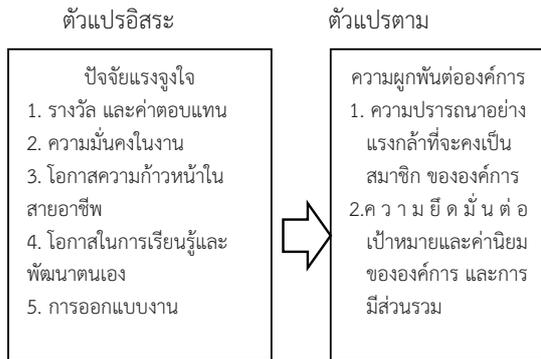
## 4. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงปัจจัย และพิจารณาเห็นว่าปัจจัยดังกล่าว ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ รางวัลและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน โอกาส

ความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการออกแบบงาน

ซึ่งความผูกพันต่อองค์กร มีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร
2. ยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการมีส่วนร่วม



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 5. ขอบเขตการวิจัย

### 5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิต ในบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด จำนวน 24,567 คน ในเขตกรุงเทพมหานคร (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ณ เดือนสิงหาคม 2555) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ว่าเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนประชากรได้นั้น ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% โดยกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 401 คน

### 5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมาย ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ รางวัลและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการออกแบบงาน
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร และความยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการมีส่วนร่วม

### 5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยมีช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2555 ถึง เดือนธันวาคม 2555

## 6. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ให้กลุ่มตัวอย่างทำ โดยคำถามจะมีทั้งคำถามแบบปลายปิดที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบและคำถามแบบปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระโดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพการทำงาน และประเภทใบอนุญาต โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ พร้อมกับนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแบบวัดที่กำหนดมาตามมาตรวัดตามแบบของ Likert Scale และมีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นแบบวัดที่กำหนดมาตามมาตรวัดตามแบบของ Likert Scale และมีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ มาตรวจให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

## 7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยทางไปรษณีย์ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 401 ฉบับ

## 8. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

การวัดระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดมาตรวัดตามแบบของ Likert Scale โดยผู้วิจัยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับดังนี้

การวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต ผู้วิจัยได้กำหนดมาตรวัดตามแบบของ Likert Scale โดยผู้วิจัยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความผูกพัน
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

### 9. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	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	7.0
อนุปริญญา/ปวช.	20	5.0
ปริญญาตรี	274	68.3
สูงกว่าปริญญาตรี	64	16.0
รวม	401	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	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	36.6
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

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของระดับความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนล แอสซิวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร	3.99	0.754	มาก	1
2	ความยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการมีส่วนร่วม	3.91	0.696	มาก	2
รวม		3.95	0.68	มาก	

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนล แอสซิวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	รางวัลและค่าตอบแทน	3.56	0.751	มาก	5
2	ความมั่นคงในงาน	4.01	0.651	มาก	2
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	

**ตารางที่ 4** การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	bj	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<sup>2</sup> = 0.753 ; SEE = 0.340 ; F = 240.884 ; p-value = 0.000\*\*

หมายเหตุ: \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .0

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## 10. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร” จำนวน 401 คน โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามได้ถูกนำมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

### 10.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามจากตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 401 คน ผลการวิจัยดังนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 25-45 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท เป็นพนักงานประจำ และมีใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิตอย่างน้อย 1 ใบ

### 10.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร และความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ 3.91 ตามลำดับ

### 10.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกัน อินเตอร์แนชชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยทางด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความมั่นคงในงาน การออกแบบงาน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และรางวัลและค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, 4.01, 3.68, 3.65 และ 3.56 ตามลำดับ

### 10.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 75.3 โดยที่การออกแบบงาน มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต โดยรวมในเชิงเส้นตรงมากที่สุด (b5=0.456) รองลงมาคือความมั่นคงในงาน (b2=0.289) โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ (b3=0.116) และรางวัลและค่าตอบแทน (b1=0.069) ตามลำดับ ส่วนโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต

## 11. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าการออกแบบงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ และรางวัลและค่าตอบแทน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต ส่วนโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต โดยผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

11.1 การออกแบบงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการให้อิสระในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำงาน การที่องค์กรให้สิทธิกับตัวแทนในการออกแบบงาน เช่น วิเคราะห์และควบคุม สิ่งต่างๆ เกี่ยวกับงาน โดยเริ่ม

ตั้งแต่การวางแผน การบริหารงาน การจัดตารางการทำงาน การตัดสินใจต่างๆ ที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั้น จะช่วยให้ตัวแทนเกิดความพึงพอใจในการทำงานและเห็นคุณค่าในตนเอง รู้สึกว่าตนได้รับความไว้วางใจจากองค์การให้ตัดสินใจในงานได้อย่างอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสรัยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. [2] ที่กล่าวว่า การออกแบบงาน นโยบายของบริษัท และผลประโยชน์ตอบแทนต่าง ๆ ซึ่งล้วนเป็นสิ่งเร้า กระตุ้นต่อองค์ประกอบด้านที่เกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก ที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ

11.2 ความมั่นคงในงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่รู้สึกมั่นคงและน่าเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกมั่นใจ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และทำให้รู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากขึ้น เพราะบุคลากรจะรู้สึกว่าสามารถพึ่งพาองค์การได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร กิตตินันท์ศิลป์ [3] ที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ที่กล่าวว่าปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

11.3 โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้บริหารเสริมสร้างให้พนักงานมีความคาดหวังโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่งหมายถึง โอกาสที่จะดำรงตำแหน่งที่มีความสำคัญมากขึ้นในองค์การ รวมทั้งโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ วันชนไทยนันท์ [4] ที่วิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัทซีไอเอส อินทิเกร (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีไอเอส อินทิเกร (ประเทศไทย) จำกัด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และยังคงสอดคล้องกับ ชลดา สิทธิธรรม [5] ที่พบว่า ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาองค์การเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

11.4 รางวัลและค่าตอบแทน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่ง

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพอิสระที่ต้องอาศัยการแข่งขันกับตัวเอง หากตัวแทนที่ปฏิบัติงานอย่างหนักก็จะได้รับผลตอบแทนที่สูง จากผลการวิจัยตัวแทนส่วนใหญ่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท นับว่าเป็นรายได้ที่ค่อนข้างสูง ดังนั้นตัวแทนจึงมีความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ วรพันธ์ เศรษฐแสง [6] ที่พบว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนสูง โดยได้รับเงินเดือนในอัตราเงินเดือนสูงตามจำนวนปีที่เพิ่มขึ้น พนักงานพอใจที่ได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เหมาะสมมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า นับว่าเงินเดือนเป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญทำให้พนักงานทุ่มเท การทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ และพอใจที่ได้ใช้ชีวิตการทำงานให้กับองค์กร และยังสอดคล้องกับ สุรชัย ชาสุรีย์ [7] ความคาดหวังการตอบสนองของสถาบัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบัน โดยเป็นตัวพยากรณ์ที่เข้าสู่สมการในขั้นที่ 2 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานสถาบันเห็นว่าการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีโอกาสดำเนินงานในตำแหน่งหน้าที่สถาบันจะให้การสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร มีการจัดสวัสดิการ และค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

11.5 โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ชัยยุทธ เลิศพาชิน [8] ที่กล่าวว่า พนักงานให้ความสำคัญกับการมุ่งมั่นฝึกฝนตนเองเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง หาความรู้ใหม่ ๆ และตระหนักว่าการฝึกอบรมเป็นการลงทุนเพื่อพัฒนาตนเองโดยให้ความสำคัญกับการเรียนรู้เป็นทีมเพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ จากการเสวนาร่วมกัน และยังมีบททบทวนจากประสบการณ์ และนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งบริษัทฯ ส่งเสริมและสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และเปิดโอกาสให้พนักงานมีการเรียนรู้ร่วมกันอยู่ในระดับมาก

## 12. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

### 12.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต จะเห็นว่าตัวแทนมีความคิดเห็นต่อความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ และความยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ค่อนข้างอิสระสามารถออกแบบการทำงานของตนเองได้ หาก

ปฏิบัติงานหนักก็จะได้รับผลตอบแทนที่สูง ดังนั้นความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร หรือการยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมต่างๆจึงขึ้นอยู่กับความคิดเห็นส่วนบุคคลมากกว่าขององค์กร

2. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต จะเห็นว่าการออกแบบงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ และรางวัลและค่าตอบแทน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต แต่โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งผู้วิจัยเสนอแนะว่า องค์กรควรมีการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานของตัวแทน และควรเปิดโอกาสให้ตัวแทนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน และการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

#### 12.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยอื่น ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น ปัจจัยของระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านพิจารณาความสามารถสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง

2. ควรศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด ในเขตภูมิภาคว่ามีรูปแบบที่แตกต่างกันหรือไม่ และมีลักษณะเดียวกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำไปสู่ประโยชน์ในการสร้างระบบการจัดการที่เหมาะสมแก่องค์กรต่อไป

#### เอกสารอ้างอิง

- [1] ส่วนแบ่งทางการตลาดประกันชีวิต ปี 2554 [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [http://www.insurefordream.com/market\\_share\\_2011.html](http://www.insurefordream.com/market_share_2011.html). 2554. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2556)
- [2] สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ. 2541. พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์ กรุงเทพมหานคร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [3] สุภาพร กิตตินันท์เศิลปี. 2554. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- [4] กนกวรรณ วันธน์ไทยนนท์. 2552. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท ซีโอดี อินทิเกร (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์การจัดการ มหาบัณฑิต กลุ่มวิชาพลวัตและการจัดการ องค์กร มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- [5] ชลดา สิทธิวรรณ. 2539. ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาสาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [6] วรพันธ์ เศรษฐแสง. 2548. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏราช นครินทร์.
- [7] สุรัชย์ ชาสุรีย์. 2550. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วารสารเศรษฐศาสตร์ อุตสาหกรรม, 15(3), น.28-35.
- [8] ชัยยุทธ เลิศพาชิน. 2550. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายวิชาการ และพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไปมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.