ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต เครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด
Organizational Commitment of Agent Numthong Group. AIA Company Limited.

นายสุวัจชัย เกษมธนะศักดิ์ [1]
ผู้ช่วยศาสตร์ตราจารย์ ดร.นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา อาจารย์ทีปรึกษา [2]
nipon.sa@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษา "ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต เครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด" ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การ ในงานแต่ละกลุ่มปัจจัยกับระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรจำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงแบบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเส้นตรง (Linear Regression)

จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับรายได้ พบว่าความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต เครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด ในภาพรวมและในทุกองค์ประกอบของความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก มีค่าเฉลี่ย 3.41 ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน มีค่าเฉลี่ย 3.22 และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.07 นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับรายได้ ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในภาพรวม และทุกองค์ประกอบของความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ทางสถิติ

คำสำคัญ

ความผูกพันต่อองค์การ

Abstract

This independent study aims to studying Organizational Commitment of agent Numthong group. AIA insurance Company Limited. The population of the study comprise of 368 employees. The data was collected from self-administrative questionnaire and then was analyzed using descriptive statistics i.e. frequency, percentage, means, T-test, Analysis of Variance (ANOVA), and Linear Regression.

The results of study shown that the Organizational Commitment of agent Numthong group. AIA insurance Company Limited. could predict the level of overall Organizational

Commitment, at 0.05 level of significant. Affective Commitment average 3.41, Continuance Commitment average 3.22 and Normative Commitment average 3.07. The individual factors were sex, age, status, education, work period and Income Level did not correlate significantly with overall Organizational Commitment and every dimensions of Organizational Commitment at 0.05 level of significant.

Keyword

Organizational Commitment

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์นับว่าเป็นทรัพยากรที่มีทรงคุณค่า และสำคัญอย่างยิ่งขององค์การ เพราะมนุษย์เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีจินตนาการ และความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาสิ่งต่างๆ อันจะเป็นแรงผลักดันที่สำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งจะทำให้องค์การไปสู่เป้าหมาย ที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์การจะต้องค้นหาวิธีการว่าทำอย่างไร จึงจะทำกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้ การค้นหาคนที่ดีมีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถตรงกับงานเพื่อเข้ามาร่วมงานด้วย และเมื่อได้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานแล้ว ทำอย่างไรองค์การจึงจะพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพได้ เพราะการพัฒนา คือการนำพาองค์การก้าวไปข้างหน้า หากขาดการพัฒนาก็หมายถึงหยุดการเติบโตของบุคลากร และไม่สามารถนำพาองค์การให้เจริญก้าวหน้าต่อไปได้

ดังนั้น สิ่งที่องค์การจะต้องให้ความสำคัญคือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างให้พนักงานมีความความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) มีความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) การจะได้มาซึ่งสิ่งนี้จะต้องผ่านกระบวนการสร้างแรงจูงใจ (Motivating) เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจ มีความสุขในการทำงาน และทำให้เขาพร้อมที่จะทุ่มเทในงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งการจูงใจพนักงานนี้มีปัจจัยหลายด้านเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น เงินเดือนและสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล การฝึกอบรมและพัฒนาแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ การยกย่องชมเชย เป็นต้น

หากกล่าวถึงอาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้น มิใช่เพียงแต่อาชีพรับจ้างธรรมดา ความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันต้องมีปัจจัยอื่นๆ มาประกอบด้วยทั้งหลายๆด้าน เช่นทางด้านสังคม ด้านประสบการณ์ ด้านการศึกษา เพราะตัวแทนประกันชีวิต จะได้ยินคำว่า "ปฏิเสธ" มากว่าคำว่า "ตกลง" ซึ่งถือเป็นเรื่องธรรมชาติและเป็นรากฐานแห่งความสำเร็จของอุตสาหกรรมการเงิน-การประกันภัยในประเทศไทย โดยในบริษัทเอกชนทั่วๆ ไป จะกำหนดต่ำแหน่งงานตามวุฒิการศึกษาของผู้สมัครส่วนการเป็นตัวแทนประกันชีวิตบริษัทประกันชีวิตทั้งหลายก็มองเรื่อง การศึกษาเหมือนกัน แต่ไม่ได้มองเป็นเรื่องหลัก เพราะบริษัทประกันชีวิตทั้งหลายมีหลักสูตร การฝึกอบรมภายในบริษัทเกี่ยวกับแบบประกัน วิธีการนำเสนอ เทคนิคต่างๆ ถูกสอนและถ่ายทอดโดยผู้มีประสบการณ์จริงและทีมงานมืออาชีพ

ด้วย ความพิเศษขององค์การ อาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่ต้องเกี่ยวข้องกับทักษะทางด้านสังคม ประสบการณ์ การศึกษา และสถานการณ์ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตเครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด คติ ความคิดเห็นของทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวแทนประกันชีวิต ในปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ทั้งในส่วนความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การ และความยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมของ เพื่อเป็นประโยชน์ในองค์การ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต เครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของตัวแทนประกันชีวิต เครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ตัวแทนประกันชีวิตเครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด จำนวน 4,567 คน ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 ราย โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1970 อ้างถึงใน ประคอง กรรณสูต, 2542) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้มีความผิดพลาดได้ไม่เกินร้อยละ 5

2. ขอบเขตตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมาย ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

(1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, อายุงาน และระดับรายได้

(2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากจากอารมณ์ความรู้สึก (Affective Commitment) ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Continuance Commitment) ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Normative Commitment)

การวิจัยมีช่วงระยะเวลา ในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2558 ถึง มีนาคม 2559

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีการวิจัย

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมจากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามจากตัวแทนประกันชีวิตเครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด จำนวนไม่น้อยกว่า 368 คน

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสาร ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร รายงานประจำปี สิ่งพิมพ์ เอกสาร อื่น ๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเตอร์เน็ต

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต่อองค์การ ของตัวแทนประกันชีวิตเครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับรายได้

ส่วนที่ 2 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ โดยการใช้แบบวัดความผูกพันต่อองค์การดัดแปลงจากแบบวัดของ Allen and Meyer (1990) ซึ่งใช้วัดองค์ประกอบของ ความผูกพันทั้งสามด้าน รวม 17 ข้อ โดยแบ่งออกเป็นองค์ประกอบของความผูกพันองค์กร 3 องค์ประกอบ

3. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับรายได้

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายระดับความผูกพันที่มีต่อองค์การทั้งสามด้าน

3. สถิติทดสอบค่าที (Independent Sample T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance: ANOVA) ใช้อธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลความผูกพันต่อองค์การทั้งสามของตัวแทนประกันชีวิต เครือนำทอง บริษัทเอไอเอ จำกัด

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความผูกพันองค์การของตัวแทนประกันชีวิต เครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ การศึกษาระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันองค์การ อันได้แก่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก (Affective Commitment) ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Continuance Commitment) และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Normative Commitment)

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากตัวแทนประกันชีวิต เครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด จำนวน 368 คน จากประชากรทั้งหมด 4,567 คน ใช้วิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าแจกแจงแบบที (Independent Sample T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สมการถดถอย (Linear Regression) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับรายได้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นตัวแทนประกันชีวิต เครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด จำนวน 368 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.97 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.97 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.90 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.42 โดยมีอายุการทำงานระหว่าง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.17 และมีระดับรายได้มากกว่า 60,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54.62

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต

ตอนที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นของความผูกพันในภาพรวมและความคิดเห็นในแต่ละองค์ประกอบของความผูกพัน

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของความผูกพันในภาพรวมและความคิดเห็นในแต่ละองค์ประกอบของความผูกพันทั้ง 3 องค์ประกอบ มีรายละเอียดดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.23) โดยมีระดับความผูกพันต่อองค์การในข้อย่อยอยู่ในระดับสูง 4 ข้อ ได้แก่ โดยทั่วไปพูดได้ว่าท่านชอบงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ (ค่าเฉลี่ย = 3.72) ในระดับความผูกพันสูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือโดยรวมแล้วท่านรู้สึกพึงพอใจกับงานที่ท่านรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย = 3.66) โดยทั่วไปแล้วพูดได้ว่าท่านชอบทำงานที่นี่ (ค่าเฉลี่ย = 3.61) และองค์การที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบันนี้มีความหมายสำหรับท่านอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.53) ตามลำดับ ส่วนข้อย่อยที่เหลือ ผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นด้านความความผูกพันต่อองค์การ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ รองลงมาคือ การทำงานอยู่กับองค์การนี้มีความสำคัญกับท่านอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.39) ท่านมีความสุขมากหากท่านจะได้ทำงานกับองค์การนี้ตลอดไปจนท่านเกษียณ (ค่าเฉลี่ย = 3.37) ท่านรู้สึกสนุกในการพูดคุยกับคนภายนอกถึงองค์การที่ท่านทำงานอยู่ด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.30) เป็นการยากมากที่ท่านจะลาออกจากองค์การนี้ถึงแม้ว่าท่านจะอยากจะทำก็ตาม (ค่าเฉลี่ย = 3.29) ท่านรู้สึกว่ามีสาเหตุน้อยมากที่จะทำให้ท่านลาออกจากองค์การนี้ (ค่าเฉลี่ย = 3.27) ท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์การคือปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย = 3.24) ท่านทำงานอยู่กับองค์การนี้เพราะท่านไม่มีทางเลือกอื่น (ค่าเฉลี่ย = 3.20) ท่านรู้สึกผิดหวังในชีวิตเป็นอย่างมาก หากท่านตัดสินใจลาออกจากองค์การนี้ขณะนี้ (ค่าเฉลี่ย = 3.11) เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านทำงานกับองค์การนี้ต่อไปคือองค์การอื่นอาจจะให้ผลประโยชน์หรือผลตอบแทนโดยรวมได้ไม่ดีเท่าองค์การปัจจุบันที่ท่านทำงานอยู่นี้ (ค่าเฉลี่ย = 3.08) ท่านคิดที่จะลาออกจากงานนี้บ่อยๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.05) หากเป็นไปได้ ท่านอยากจะเปลี่ยนไปทำงานอื่น (ค่าเฉลี่ย = 3.00) ท่านเชื่อว่าท่านสามารถหางานใหม่ได้ภายใน 1 ปี หากท่านลาออกจากองค์การนี้ (ค่าเฉลี่ย = 2.56) และท่านคิดว่าองค์การอื่นยินดีที่จะรับท่านเท่าๆ กับที่องค์การปัจจุบันที่ท่านทำงานอยู่นี้ยินดีรับท่านเข้าร่วมทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.46) ตามลำดับ

2. องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก (Affective Commitment) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.14) โดยมีระดับความผูกพันย่อยอยู่ในระดับสูง 2 ปัจจัยคือ โดยทั่วไปแล้วพูดได้ว่าตัวแทนชอบทำงานที่นี่ (ค่าเฉลี่ย = 3.61) และองค์การที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันนี้มีความหมายอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.53) ส่วนปัจจัยที่เหลือผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพัน อยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ตัวแทนมีความสุขมากหากได้ทำงานกับองค์การนี้ตลอดไปจนเกษียณ (ค่าเฉลี่ย = 3.37) ตัวแทนรู้สึกสนุกในการพูดคุยกับคนภายนอกถึงองค์การที่ทำงานอยู่ด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.30) และตัวแทนรู้สึกว่าปัญหาขององค์การคือปัญหาของตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 3.24) ตามลำดับ

3. องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การอันเนื่องมาจากการลงทุน (Continuance Commitment) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.22) โดยมีระดับความผูกพันย่อยอยู่ในระดับปานกลางในทุกปัจจัย ได้แก่ การทำงานอยู่กับองค์การนี้มีความสำคัญกับตัวแทนอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.39) เป็นการยากมากที่จะลาออกจากองค์การนี้ ถึงแม้ว่าอยากจะทำก็ตาม (ค่าเฉลี่ย = 3.29) ตัวแทนรู้สึกว่ามีสาเหตุน้อยมากที่จะทำให้ลาออกจากองค์การนี้ (ค่าเฉลี่ย = 3.27) ตัวแทนทำงานอยู่กับองค์การนี้เพราะไม่มีทางเลือกอื่น (ค่าเฉลี่ย = 3.20) ตัวแทนจะรู้สึกผิดหวังในชีวิตเป็นอย่างมาก หากตัดสินใจลาออกจากองค์การนี้ขณะนี้ (ค่าเฉลี่ย = 3.11) และเหตุผลสำคัญที่ทำให้ตัวแทนทำงานกับองค์การนี้ต่อไป คือ องค์การอื่นอาจจะให้ผลประโยชน์หรือผลตอบแทนโดยรวมได้ไม่ดีเท่าองค์การปัจจุบันที่ทำงานอยู่นี้ (ค่าเฉลี่ย = 3.08) ตามลำดับ

4. องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Normative Commitment) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.07) โดยมีระดับความผูกพันย่อยอยู่ในระดับสูง 2 ปัจจัย คือ โดยทั่วไปพูดได้ว่าตัวแทนชอบงานที่รับผิดชอบอยู่ (ค่าเฉลี่ย = 3.72) และโดยรวมแล้วตัวแทนรู้สึกพึงพอใจกับงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย = 3.66) ส่วนปัจจัยที่เหลือผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ตัวแทนคิดที่จะลาออกจากงานนี้บ่อยๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.05) หากเป็นไปได้ตัวแทนอยากจะเปลี่ยนไปทำงานอื่น (ค่าเฉลี่ย = 3.00) เชื่อว่าสามารถหางานใหม่ได้ภายใน 1 ปี หากลาออกจากองค์การนี้ (ค่าเฉลี่ย = 2.54) และคิดว่าองค์การอื่นยินดีที่จะรับตนเองเข้าทำงานเท่าๆ กับที่องค์การปัจจุบันที่ทำงานอยู่นี้ยินดีรับตนเองเข้าร่วมทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.46) ตามลำดับ

ตอนที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิต

ผลการเปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านปัจจัยส่วนบุคคลของ ผู้ตอบแบบสอบถาม กับตัวแปรตามคือ ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมและองค์ประกอบของความผูกพันทั้ง 3 องค์ประกอบ เพื่อต้องการทราบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมและแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกันหรือไม่ ได้ผลการศึกษาดังนี้

1. ตัวแทนเพศชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อความผูกพันในภาพรวม และองค์ประกอบของความผูกพันองค์กร อันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึกเนื่องมาจากการลงทุน และเนื่องมาจากหน้าที่ ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อต่อความผูกพันในภาพรวมและองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ตัวแทนแต่ละกลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อความผูกพันในภาพรวมและองค์ประกอบของความผูกพันองค์กรอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก เนื่องมาจากการลงทุน และเนื่องมาจากหน้าที่ ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นปัจจัยด้านอายุไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อต่อความผูกพันในภาพรวมและองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ตัวแทนแต่ละกลุ่มสถานภาพการสมรส มีความคิดเห็นต่อความผูกพันในภาพรวมและองค์ประกอบของความผูกพันองค์กรอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก เนื่องมาจากการลงทุน และเนื่องมาจากหน้าที่ ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นปัจจัยด้านสถานภาพการสมรส ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในภาพรวมและองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนผู้ตอบแบบสอบถาม

4. ตัวแทนแต่ละกลุ่มระดับการศึกษามีความคิดเห็นต่อความผูกพันในภาพรวมและองค์ประกอบของความผูกพันองค์กรอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก เนื่องมาจากการลงทุน และเนื่องมาจากหน้าที่ ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในภาพรวมและองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนผู้ตอบแบบสอบถาม

5. ตัวแทนแต่ละกลุ่มอายุการทำงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันในภาพรวมและองค์ประกอบของความผูกพันองค์กรอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก เนื่องมาจากการลงทุนและเนื่องมาจากหน้าที่ ไม่แตกต่าง

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นปัจจัยด้านอายุการทำงานไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็น ต่อความผูกพันในภาพรวมและองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนผู้ตอบแบบสอบถาม

6. ตัวแทนแต่กลุ่มระดับของรายได้มีความคิดเห็นต่อความผูกพันในภาพรวมและองค์ประกอบของความผูกพันองค์กรอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก เนื่องมาจากการลงทุน และเนื่องมาจากหน้าที่ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นปัจจัยด้านระดับของรายได้ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในภาพรวมและองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนผู้ตอบแบบสอบถาม

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา ความผูกพันต่อองค์การของตัวแทนประกันชีวิตเครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด พบว่าองค์ประกอบของความผูกพัน ซึ่งได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก (Affective Commitment) ความผูกพันต่อองค์การอันเนื่องมาจากการลงทุน (Continuance Commitment) และความผูกพันต่อองค์การอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Normative Commitment) ได้ผลการศึกษาดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก (Affective Commitment) ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การที่ได้ทำงานกับองค์การนี้ตลอดไปจนเกษียณทำให้มีความสุขมาก ตัวแทนรู้สึกสนุกในการพูดคุยกับคนภายนอกถึงองค์การที่ทำงานอยู่ด้วย และรู้สึกว่าปัญหาขององค์การคือปัญหาของตนเอง ยังอยู่ในระดับปานกลางอาจเนื่องจากว่าตัวแทนส่วนใหญ่ในองค์กรมีอายุการทำงานเฉลี่ยค่อนข้างน้อย ซึ่งส่งผลให้ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรไม่มากนัก แต่ในบางรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึกอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ตัวแทนชอบทำงานที่นี่และมีความคิดเห็นว่าองค์การที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันนี้มีความหมายต่อตนเองอย่างมาก แสดงให้เห็นว่าตัวแทนมีความตั้งใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และมุ่งมั่นที่จะทำงานอยู่ในองค์การต่อไปตัวแทนมีความยึดติดทางด้านจิตใจต่อองค์การ รู้สึกเกี่ยวข้องและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์การและจะอยู่ในองค์การนั้นต่อไปเพราะว่าเขาต้องการที่จะอยู่

2. ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน(Continuance Commitment) ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทำงานอยู่กับองค์การนี้มีความสำคัญกับตัวแทนอย่างมากและเป็นการยากมากที่จะลาออกจากองค์การนี้ ถึงแม้ว่าอยากจะทำก็ตามตัวแทนรู้สึกว่ามีสาเหตุน้อยมากที่จะทำให้ลาออกจากองค์การนี้ ตัวแทนทำงานอยู่กับองค์การนี้เพราะไม่มีทางเลือกอื่น ตัวแทนจะรู้สึกผิดหวังในชีวิตเป็นอย่างมาก หากตัดสินใจลาออกจากองค์การนี้ขณะนี้ และเหตุผลสำคัญที่ทำให้ตัวแทนทำงานกับองค์การนี้ต่อไปคือองค์การอื่นอาจจะให้ผลประโยชน์หรือผลตอบแทนโดยรวมได้ไม่ดีเท่าองค์การปัจจุบันที่ทำงานอยู่ ซึ่งในทุกรายข้อย่อยยังอยู่ในระดับปานกลางอาจเนื่องจากว่าตัวแทนส่วนใหญ่ในองค์กรมีอายุการทำงานน้อย ที่ผ่านมายังขาดการส่วนร่วมในองค์กร ความผูกพันที่เกิดจากการร่วมงานกับองค์การยังมีน้อย ซึ่ง

เป็นไปตามที่ Beeker (1964) กล่าวว่า การลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไป ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้น ทำให้เขาได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ เช่น ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ การเลื่อนตำแหน่ง การลาออกงานจะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์นั่นเอง

3. ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Normative Commitment) ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ตัวแทนคิดที่จะลาออกจากงานนี้บ่อยๆ และหากเป็นไปได้ตัวแทนอยากจะเปลี่ยนไปทำงานอื่น ตัวแทนเชื่อว่าสามารถหางานใหม่ได้ภายใน 1ปี หากลาออกจากองค์การนี้และคิดว่าองค์การอื่นยินดีที่จะรับตนเองเข้าทำงานเท่าๆ กับที่องค์การปัจจุบันที่ทำงานอยู่นี้ยินดีรับตนเองเข้าร่วมทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และในบางรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึกอยู่ในระดับสูง ได้แก่ โดยทั่วไปพูดได้ว่าตัวแทนชอบงานที่รับผิดชอบอยู่และโดยรวมแล้วตัวแทนรู้สึกพึงพอใจกับงานที่รับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่า ตัวแทนมีความผูกพันด้านความรู้สึกถึงภาระหน้าที่ที่ควรอยู่ทำงานต่อไปในองค์การ ซึ่งเป็นไปตามที่ Allen and Meyer (1991) กล่าวไว้ว่าความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่อาจเป็นผลเนื่องมาจากการหล่อหลอมทางสังคม เช่น วัฒนธรรมขององค์การเพื่อสร้างคุณค่าและความจงรักภักดี หรือผลที่เกิดจากการแลกเปลี่ยน เช่น การได้รับรางวัล การได้รับการฝึกอบรม การได้ทุน ทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันเพื่อตอบแทนองค์การ เป็นความรู้สึกว่าควรอยู่

4. ความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปต่อระดับความคิดเห็น ต่อองค์ประกอบของความผูกพันองค์การของตัวแทนประกันชีวิต เครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลของ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับรายได้ พบว่า ทุกๆ ปัจจัยไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันองค์การ ซึ่งไม่เป็นไปตามที่ Steer (1997) กล่าวไว้ว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ทั้งนี้ยังพบว่าไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสุรารักษ์ ศักดิ์ธรรมเจริญ (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ที่พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความผูกพนต่อองค์การแตกต่างกัน ซึ่งเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผลการศึกษา ไม่สอดคล้องกันน่าจะเกิดจาก ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละองค์การมีความแตกต่างกัน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน การแบ่งกลุ่มปัจจัยแตกต่างกัน รวมถึงลักษณะการประกอบกิจการขององค์การแตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้การศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการศึกษาระดับความผูกพันในภาพรวมต่อองค์การตัวแทนประกันชีวิต เครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด พบว่าภาพรวมของตัวแทนประกันชีวิต เครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด มีความผูกพันต่อองค์การระดับปานกลาง โดยพบว่าตัวแทนที่มีกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวแทนที่มีสถานภาพอย่าร้าง กลุ่มตัวแทนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กลุ่มตัวแทนที่อายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป และกลุ่มตัวแทนที่มี

ระดับรายได้ตั้งแต่ 20,001 – 40,000 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์การต่ำกว่ากลุ่มอื่น โดยอาจส่งผลให้ตัวแทนในกลุ่มดังกล่าว มีพฤติกรรม การแสดงออก ความเต็มใจในการทำงาน มีส่วนร่วมในองค์การลดลง ซึ่งอาจส่งผลเสียโดยตรงต่อองค์การ โดยเฉพาะหากองค์การไม่สามารถรักษาบุคลากรที่มีอายุการทำงานมากไว้ได้ จะทำให้ขัดแย้งกับแนวคิดของ Steers (1977) ว่าตัวแทนยิ่งมีประสบการณ์มากควรจะมีความผูกพันต่อองค์การมาก ดังนั้นองค์การควรเพิ่มความสำคัญให้กับตัวแทนเพื่อการรักษาและปรับเปลี่ยนความรู้สึก ให้ตัวแทนมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น องค์การจะต้องมีการวางแผนปรับปรุงปัจจัยที่มีผล ต่อความผูกพันให้เหมาะสมกับตัวแทนในแต่ละกลุ่ม โดยองค์การอาจจะต้องทำการศึกษาถึงพฤติกรรมและทำความเข้าใจในตัวแทนในกลุ่มนี้มากเป็นพิเศษ หากองค์การสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ถูกวิธี ก็จะเป็นการช่วยปรับเปลี่ยนความรู้สึกของตัวแทนให้มีทัศนคติต่อองค์การดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

2. ผลการศึกษาในส่วนของความคิดเห็นของตัวแทนประกันชีวิต เครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด ต่อองค์ประกอบของความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก (Affective Commitment) โดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยย่อยด้านตัวแทนรู้สึกว่าปัญหาขององค์การคือปัญหาของตนเอง และตัวแทนรู้สึกสนุกในการพูดคุยกับคนภายนอกถึงองค์การที่ทำงานอยู่ด้วย เป็นสองปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในสองอันดับสุดท้าย แสดงว่าตัวแทนบางส่วนยังไม่มั่นใจและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความตั้งใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและมุ่งมั่นที่จะทำงานอยู่ในองค์การต่อไปมีน้อย ดังนั้นผู้บริหารควรสร้างความมั่นใจและส่งเสริมให้ค่านิยมส่วนบุคคลสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร ส่งเสริมให้ตัวแทนมีใจรักองค์การ ยอมรับและยึดมั่นในเป้าหมายขององค์การ จัดสภาพงานที่พึงพอใจและโอกาสในการได้พัฒนาทักษะในงาน การได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับงาน การสนับสนุนทางสังคม เช่นคู่สมรส พ่อแม่ และเพื่อนภายนอกองค์การ เพื่อให้ตัวแทนรู้สึกมีความสุข เมื่อพูดถึงองค์การที่ทำงานอยู่และรู้สึกว่าปัญหาขององค์การคือปัญหาของตนเอง

3. ผลการศึกษาในส่วนของความคิดเห็นของตัวแทนประกันชีวิต เครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด ต่อองค์ประกอบของความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Continuance Commitment) โดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยย่อยด้านเหตุผลสำคัญที่ทำให้ ตัวแทนทำงานกับองค์การนี้ต่อไปคือ องค์การอื่นอาจจะให้ผลประโยชน์ หรือผลตอบแทนโดยรวมได้ไม่ดีเท่าองค์การปัจจุบันที่ทำงานอยู่นี้ และตัวแทนจะรู้สึกผิดหวังในชีวิตเป็นอย่างมาก หากตัดสินใจลาออกจากองค์การนี้ขณะนี้ เป็นสองปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในสองอันดับสุดท้าย แสดงว่ามีตัวแทนส่วนหนึ่งเล็งเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของการทำงานร่วมกับองค์การนี้โดยคิดว่าสิ่งที่ได้สะสมมาและลงทุนไปนั้น อาจจะสูญไปทันทีเมื่อเขาออกจากองค์การนี้ไป แต่ตัวแทนบางส่วนยังไม่เล็งเห็นถึง ความสำคัญของสิ่งที่ได้สะสมมาและลงทุนไปขณะทำงานร่วมกับองค์การนี้ ซึ่งจะสูญไปทันทีเมื่อออกจากองค์การนี้ ดังนั้นผู้บริหารควรดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของตัวแทนในทุกด้านโดยเฉพาะ ด้านการจัดระบบจ่ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสม ตลอดจนด้านอื่นๆ เช่น สวัสดิการ การเลื่อนขั้น การดูงาน หรือผลประโยชน์ด้านอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงิน

เป็นต้น ซึ่งจะส่งเสริมให้ตัวแทนมีความตั้งใจในการทำงาน รู้สึกว่าได้รับประโยชน์จากการร่วมอยู่ในองค์การนี้ และไม่คิดที่จะลาออกจากงาน

4. ผลการศึกษาในส่วนของความคิดเห็นของตัวแทนประกันชีวิต เครือนำทอง บริษัท เอไอเอ จำกัด ต่อองค์ประกอบของความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Normative Commitment) โดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อย พบว่าปัจจัยย่อยด้านตัวแทนคิดว่าองค์การอื่นยินดีที่จะรับตนเองเข้าทำงานเท่าๆ กับองค์การนี้รับตนเข้าร่วมทำงาน และตัวแทนเชื่อว่าจะสามารถหางานใหม่ได้ภายใน 1 ปี หากลาออกจากองค์การนี้เป็นสองปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในสองอันดับสุดท้าย แสดงว่าตัวแทนบางส่วนยังขาดความรู้สึกถึงภาระหน้าที่ที่ตนเองควรจะอยู่ทำงาน เพื่อตอบแทนองค์การต่อไป ซึ่งผู้บริหารควรมีการส่งเสริมให้ตัวแทนรับรู้ว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความมั่นคง และมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ ตลอดจนการส่งเสริมให้ตัวแทนมีความจงรักภักดีต่อองค์การและรู้สึกว่าเป็นพันธะหน้าที่ที่จะต้องทำงานกับองค์การต่อไป เช่น การให้ทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นการส่งไปฝึกฝนอบรมพัฒนาทักษะในการทำงาน เป็นต้น

5. ในการปรับปรุงพัฒนาระดับความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ ควรเน้นการปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และหากต้องการพัฒนาระดับความความผูกพันต่อองค์การในระดับที่สูงขึ้นคือความผูกพันอันเนื่องมากจากอารมณ์ความรู้สึก และความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุนองค์การต้องเน้นปรับปรุงพัฒนา ในเรื่องสภาพแวดล้อมการทำงานและภาวะผู้นำในองค์การ

6. บริษัทฯหรือฝ่ายฝึกอบรมตัวแทนของบริษัทฯ ควรจัดทำนโยบาย แผนงานโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างให้ตัวแทนมีทัศนคติ เจตคติที่ดีต่อบริษัทฯ เพื่อให้เกิดความผูกพันมากขึ้น โดยเริ่มแรกอาจทำเป็นแผนระยะสั้น เพื่อพิจารณาผลที่ได้รับ หากประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจจึงค่อยปรับเป็นแผนระยะยาวต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กุลธนิดา ผลเวช. (2556). **ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบันไทย-เยอรมัน.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.ขนิษฐา เพิ่มชัย. (2550). **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทย เคเค อุตสาหกรรม จำกัด.** ปัญหา พิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทิพวรรณ ศิริคูณ. (2542). **ระดับคุณภาพชีวิตในการทางานและความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีบรรษัท บริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

น้ำฝน วิภูสันติ. (2551). **ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด.**การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เบญจวรรณ พัชรพงศ์พรรณ. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเม้นต์ จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประคอง กรรณสูต. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ จุฬาลง มหาวิทยาลัย.

พรพิกุล นุชปาน. (2551). **ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานรายวัน บริษัท ซีเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์. (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)**. การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสาตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อัมพวัน สุวรรณพรหม. (2549)**. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท ซี.พี.ดีซีทบอร์ด จำกัด**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Alf, Bassem. (2003). **Job satisfaction and employee performance of Lebanese banking staff.** Journal of Managerial Psychology, 18: 368-376.

Jeryl, Shepherd, Brian. (2000). **Employee commitment: academic vs practitioner perspective.** Employee Relation, 22: 555-575.

Karin, Birgit. (2007). **Work satisfaction, organizational commitment and withdrawal behaviors.** Management Research News, 30: 708-723.