

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มาใช้ในการศึกษา โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self Efficacy) ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า (Customer Orientation) และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ (Service Climate) ซึ่งเชื่อมโยงไปถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านภาพรวม

ระเบียบวิธีการศึกษา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความ รายงานประจำปี หนังสือ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต และอินทราเน็ต และข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม แบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 165 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : Anova) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดย Linear Regression และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.5 for Windows ในการวิเคราะห์

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.9 มีอายุระหว่าง 25 - 31 ปี ร้อยละ 57.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 78.8 มีอายุการทำงาน 1 - 5 ปี ร้อยละ 69.7 และมีอัตราเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 37.0

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โดยใช้คำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันใน 3 ปัจจัย คือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า และด้านวัฒนธรรมการให้บริการโดยเมื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 3 ด้าน โดยใช้วิธีการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการบริการที่เน้นลูกค้ามีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.9182 รองลงมาได้แก่ ด้านการวัฒนธรรมการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่น 0.8616 และด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ค่าความเชื่อมั่น 0.7845 แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

### ตอนที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ผลรวมค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของ พนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า และด้านวัฒนธรรมการให้บริการในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 5.57

### ตอนที่ 2.2 ระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การทั้ง 3 ด้านได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ ในด้านการบริการที่เน้นลูกค้าอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย และด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 2.2.1 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่น ในความสามารถของตน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.04 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน โดยพบว่าพนักงานรับรู้ความสามารถในงานของตนในระดับสูง และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี
2. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มที่
3. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถ
4. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน
5. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในบริษัท
6. หากกล่าวอย่างมืออาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง
7. ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน
8. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน
9. ฉันรู้สึกว่า ฉันมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน

### 2.2.2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในปัจจัยด้านการบริการที่เน้นลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการบริการที่เน้นลูกค้าทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งค่าเฉลี่ย 6.19 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านการบริการที่เน้นลูกค้า โดยพบว่า ลูกค้ามีความสำคัญต่อการทำงาน ทำให้พนักงานให้ความสำคัญในด้านการบริการ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน
2. ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข
3. การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

4. ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง
5. ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า
6. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน
7. ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า
8. ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
9. ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ
10. ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันที่

### 2.2.3. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านวัฒนธรรมการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยค่าเฉลี่ย 5.49 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านวัฒนธรรมการให้บริการ โดยพนักงานรับรู้ว่าองค์กรมีการบริหารจัดการลูกค้า มีการสนับสนุน รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะความรู้ในการทำงาน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล
2. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของบริษัทของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม
4. บริษัทมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
5. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี
6. บริษัทมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ
7. พนักงานในบริษัทมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

### ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าและด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับรายได้ กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าและด้านวัฒนธรรมการให้บริการ เพื่อต้องการทราบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เพศของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า การศึกษาของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า การศึกษาของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุทำงาน 1-5 ปี และอายุการทำงานมากกว่า 20 ปีมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 20 ปี แสดงว่า อายุการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท และระดับรายได้ระหว่าง 40,001 -60,000 บาท มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน โดยพนักงานที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนมากกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ระหว่าง 40,001 -60,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท และระดับรายได้ 60,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่น



ในความสามารถของตนแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท และระดับรายได้ระหว่าง 40,001 - 60,000 บาท มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับรายได้ระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนแตกต่างกันมากกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ระหว่าง 40,001 - 60,000 บาท แสดงว่า ระดับรายได้ของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน โดยใช้คำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale เมื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาด้านความผูกพันต่องานของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน

สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น 0.8646 ซึ่งมีปัจจัยย่อย ได้แก่

1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
  2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน
  3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน
  4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน
  5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี
  6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม
- ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ค่าความเชื่อมั่น 0.8632 ซึ่งมีปัจจัยย่อย ได้แก่

1. ฉันพบว่างานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
2. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
3. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน
4. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
5. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

ด้านการให้เวลากับงาน มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.8420 ซึ่งมีปัจจัยย่อย ได้แก่

1. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
2. เมื่อนั้นทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
3. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อนั้นทำงานอย่างตั้งใจ
4. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน
5. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อนั้นทำงาน
6. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

**ตอนที่ 3.1 ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ในแต่ละองค์ประกอบของความผูกพันต่องาน**  
การวัดระดับความผูกพันต่องาน วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบของความผูกพันต่องาน  
ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานในด้าน  
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.60 แสดงว่า  
พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านความผูกพันต่องาน ปัจจัยย่อยด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทใน  
การทำงาน โดยพบว่าพนักงานรับรู้ว่าคุณมีความมุ่งมั่นทุ่มเทต่องานในระดับสูง มีพลังและ  
มีความรู้สึกที่ดีต่อการมาปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตาม  
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
  - 1) ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม
  - 2) ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี
  - 3) ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน
  - 4) เมื่อนั้นตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน
  - 5) ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
  - 6) ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน
2. การอุทิศตนในการทำงาน(Dedication) วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานในด้าน  
การอุทิศตนในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 6.08 แสดงว่าพนักงานมี  
ทัศนคติเชิงบวกในด้านความผูกพันต่องาน ปัจจัยย่อยด้านการอุทิศตนในการทำงานโดย  
พบว่าพนักงานรับรู้ว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของงานและไม่สามารถแยกออกจากกันได้ มีความ  
กระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมาก  
ไปหาน้อยได้ดังนี้
  - 1) ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

- 2) ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
  - 3) ฉันพบว่างานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
  - 4) งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน
  - 5) ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
3. การให้เวลากับงาน(Absorption) วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานในด้านการให้เวลากับงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.75 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านความผูกพันต่องาน ปัจจัยย่อยด้านการให้เวลากับงาน โดยพบว่าพนักงานรับรู้ว่าคุณให้เวลากับงานสูง และคิดว่างานทำให้ตนเองมีความสุข เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
- 1) ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
  - 2) ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ
  - 3) ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน
  - 4) ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน
  - 5) การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก
  - 6) เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่องานของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ในองค์ประกอบของความผูกพันต่องาน พบว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.81 โดยองค์ประกอบของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยเช่นกัน โดยค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.75 รองลงมาด้านการให้เวลากับงาน มีค่าเฉลี่ย 5.60 และด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 5.49 ตามลำดับ ดังนั้นจึงสามารถบอกได้ว่าพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด มีความผูกพันต่อองค์การ

**ตอนที่ 3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าและด้านวัฒนธรรมการให้บริการกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในภาพรวม**

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์การใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าและ



ด้านวัฒนธรรมการให้บริการที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมของพนักงาน โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้ ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าและด้านวัฒนธรรมการให้บริการและตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.776 โดยระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมจะผันแปรตามปัจจัยทั้ง 3 ด้านคิดเป็นร้อยละ 60.30 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 39.70 เป็นผลมาจากปัจจัยในเรื่องอื่น ๆ

**ส่วนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการและองค์ประกอบความผูกพันต่อการทำงานที่ทำของพนักงานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงาน และการให้เวลากับงาน**

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า องค์ประกอบความผูกพันต่อการทำงานที่ทำทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อการทำงานที่ทำในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงาน และการให้เวลากับงาน รายละเอียด ดังนี้

#### 1. ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อการทำงานที่ทำทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า และด้านวัฒนธรรมการให้บริการและตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อการทำงานที่ทำในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.768 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 58.90 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรอีกร้อยละ 40.10 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ แสดงว่าค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรงจะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันในภาพรวมจริง ๆ ของพนักงานได้ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 พบว่า ปัจจัยความผูกพันทุกด้านขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อการทำงานที่ทำอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด (Beta = 0.444) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Beta = 0.422) และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ (Beta = 0.182) ตามลำดับ จึงสามารถบอกได้ว่าปัจจัยด้านการบริการที่เน้นลูกค้าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด มากที่สุด

## 2. การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานที่ทำทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานที่ทำในการอุทิศตนในการทำงานของงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.707 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 50.00 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรอีกร้อยละ 50.00 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ แสดงว่าค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรงจะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันในภาพรวมจริง ๆ ของพนักงานได้ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ปัจจัยความผูกพันทุกด้านขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานที่ทำอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่า ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า สามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด (Beta = 0.674) รองลงมาด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Beta = 0.217) และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ (Beta = 0.070) ตามลำดับ จึงสามารถบอกได้ว่าปัจจัยด้านการบริการที่เน้นลูกค้า นั้นเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด มากที่สุด

## 3. การให้เวลากับงาน (Absorption)

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานที่ทำทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานที่ทำในด้านการให้เวลากับงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.685 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 47.00 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรอีกร้อยละ 53.00 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ แสดงว่าค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรงจะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันในภาพรวมจริง ๆ ของพนักงานได้ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ปัจจัยความผูกพันทุกด้านขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานที่ทำอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่า ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า สามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด (Beta = 0.590) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Beta = 0.223) และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ (Beta = 0.080) ตามลำดับ จึงสามารถบอกได้ว่าปัจจัยด้านการบริการที่เน้นลูกค้า นั้นเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ

ผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด มากที่สุด

### ตอนที่ 3.4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อ งานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่องานระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับรายได้กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน มีผลการศึกษาดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงโดยรวมมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เพศของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

2. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า อายุของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

3. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาโดยรวมมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ระดับการศึกษาของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่องานของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

4. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุการทำงานโดยรวมมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า อายุการทำงานของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่องานของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

5. ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานแตกต่างกัน แสดงว่า ระดับรายได้ของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่องานของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

## 5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด พบว่ามีประเด็นที่สำคัญหลายประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

### 5.2.1. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาภาพรวมความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ได้แก่ การให้เวลากับงาน การอุทิศตนให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับ Bagja Basikin (2550) ได้ศึกษาเรื่องระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของครูสอนภาษาอังกฤษระดับมัธยมต้นในประเทศอินโดนีเซีย ในเรื่องความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงาน และการให้เวลากับงาน ผลการศึกษาพบว่า ครูสอนภาษาอังกฤษมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง โดยมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน อยู่ในระดับสูงทุกด้าน

### 5.2.2. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

#### 1. ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่าความเชื่อมั่นในความสามารถของตน  $\beta=0.325$  โดยสามารถบ่งบอกถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในเชิงบวก ซึ่งความมั่นใจในการทำงานของพนักงานเป็นผลมาจากความรู้สึกลับใจว่าการทำงานของตนอยู่ในระดับดีภายใต้ขอบเขตความสามารถ ประสบการณ์ทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาได้เพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับ Mustafa Kokuncu, Ronald J.Burke and Lisa Fiksenbaum (2549) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้หญิงในธนาคารประเทศตุรกี โดยทำการสำรวจปัจจัยที่ส่งผลและผลที่ตามมาของความผูกพันที่มีต่อองค์กรด้านงาน จากการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานด้านภาระงาน นั้นหมายถึงปริมาณงานที่มากเกินไปกว่าพนักงานจะสามารถทำได้ในแต่ละวัน ซึ่งพนักงานสามารถทำให้สำเร็จได้ นั้นมีผลต่อความ

ผูกพันต่อองค์กร และการควบคุมที่บ่งบอกถึง การที่พนักงานรู้สึกรับผิดชอบในงานที่ตนได้รับ มอบหมายเปรียบเสมือนเป็นนายตนเอง มีความมั่นใจในความสามารถของตนเองว่าสามารถทำงาน นั้นได้ด้วยตัวเอง รวมทั้งผลของการปฏิบัติงานในเรื่องของความท้าทายในการปฏิบัติงาน มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน โดยหากมีประสบการณ์การในชีวิตการทำงานในองค์กรสูงมาก จะยิ่ง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับ รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์ (2545) ที่ได้ ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่” ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจใน งานด้านคุณค่าของงาน หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสรับรู้ถึงผลงานของตนเองว่ามีมาตรฐานอยู่ ในระดับใด และสามารถเปรียบเทียบมาตรฐานการทำงานของตนเองกับเพื่อนร่วมงานได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

## 2. ปัจจัยด้านการบริการลูกค้าที่เน้นลูกค้า

ปัจจัยด้านการบริการลูกค้าที่เน้นลูกค้าส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านการบริการ ลูกค้าที่เน้นลูกค้า  $\beta=0.566$  โดยสามารถบ่งบอกถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการลูกค้าที่เน้นลูกค้ากับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานในเชิงบวก ซึ่งพนักงานมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้าเนื่องจากพนักงานพึงพอใจที่ทำให้ ลูกค้ามีความสุข และพนักงานคิดว่าการบรรลุวัตถุประสงค์คือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ สอดคล้อง กับ วันดี ทับทิม (2546) ที่ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานและประสิทธิผลของหน่วยงานใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1” พบว่า เรื่อง การบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพัน ซึ่ง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรส่งผลให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทุ่มเท แรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานจนเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และทำให้พนักงานเต็ม ใจที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า และปฏิบัติงานสนับสนุนให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย

## 3. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการส่งผล ต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบ คะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ $\beta=0.142$ โดยสามารถบ่งบอกถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กรได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยวัฒนธรรมในการให้บริการกับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในเชิงบวก ซึ่งเมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยม จะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล โดยพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการ ให้บริการ และองค์กรมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการ อีกทั้งผู้บริหารยังแสดงความห่วงใย



อย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตนเอง สอดคล้องกับ รัชนิดา ตุงค สวัสดิ์ (2545) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่” ซึ่งพบว่า ด้านสัมพันธภาพในงาน ซึ่งบ่งบอกถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ได้รับความร่วมมือ การได้รับการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ได้รับการยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานดี ก็มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเช่นกัน เช่นเดียวกับ นิธิ บุญยฤทธิฐานนท์ (2547) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน พบว่า บรรยากาศองค์การในด้านการสนับสนุนซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ซึ่งหากพนักงานรับรู้ว่าการให้การยอมรับ และสนับสนุนให้ตัวพนักงานมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก็จะผูกพันกับองค์กรได้ในที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Mustafa Kokuncu and Ronald J.Burke and Lisa Fiksenbaum (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้หญิงในธนาคารประเทศตุรกี” ผลการศึกษาในเรื่องประสพการณ์ในการทำงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ภาระงาน การควบคุม รางวัลและการจดจำ ความรับผิดชอบต่อสังคม ลูกค้าและพนักงาน ความยุติธรรม พบว่า ด้านการสร้างคุณค่า ในด้านรางวัลและการจดจำ ในการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม และให้ความเสมอภาคกับพนักงาน เป็นด้านที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

#### 4. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทย ประกันชีวิต จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับรายได้ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ได้แก่ อายุการทำงานและระดับรายได้ ส่วนเพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีผล และลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน คือ ปัจจัยด้านระดับรายได้ ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของเบญจมาภรณ์ นวลิมปี (2546) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมุทรสาคร พบว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน แต่สอดคล้องกันในปีปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน ซึ่งการศึกษานี้พบว่าอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันและไม่สอดคล้องกับการศึกษา B. Basikin (2550) ได้ศึกษาเรื่องของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านงานจากองค์ประกอบ ในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน ของครู

สอนภาษาอังกฤษระดับมัธยมต้นในประเทศอินโดนีเซีย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ประเภทของโรงเรียนที่สอน และสถานที่ของโรงเรียนที่สอน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับ Mustafa Kokuncu and Ronald J. Burke and Lisa Fiksenbaum (2549) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้หญิงในธนาคารประเทศตุรกี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้านที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรเช่นเดียวกัน

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ผู้ศึกษาได้ค้นพบประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานสูงจะมีผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุการทำงานที่ต่ำกว่า และปัจจัยด้านระดับรายได้ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีระดับรายได้สูงจะมีผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับรายได้ต่ำ ส่วนปัจจัยอื่นๆไม่มีผลต่อความผูกพัน

2. ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ในส่วนของระดับความคิดเห็นโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยซึ่งอยู่ในระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอยู่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นแยกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยด้านอายุการทำงานและระดับรายได้มีผลต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ในส่วนของระดับความคิดเห็นโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งอยู่ในระดับความคิดเห็นสูงที่สุด เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงทีและความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลทุกด้านไม่มีผลต่อปัจจัยด้านการบริการที่เน้นลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ด้านวัฒนธรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ในส่วนของระดับความคิดเห็นโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยซึ่งอยู่ในระดับความคิดเห็นเป็นอันดับสอง เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อย พบว่า พนักงานในบริษัทมีความรู้ในงานและมีทักษะในการทำงานและให้บริการ ได้อย่างมีคุณภาพและบริษัทมีการจัดเตรียมเครื่องมือเทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการเป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย พบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลทุกด้าน ไม่มีผลต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าและด้านวัฒนธรรมการให้บริการ สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ในภาพรวมได้ โดยความคิดเห็นต่อด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าและด้านวัฒนธรรมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในภาพรวมต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 โดยปัจจัยด้านการบริการที่เน้นลูกค้า ( $B = 0.596$ ) สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมได้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ( $B = 0.292$ ) และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ ( $B = 0.113$ ) ตามลำดับ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในแต่ละประเด็นดังนี้

1) จากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล องค์กรควรให้ความสำคัญโดยการศึกษาพฤติกรรมเพื่อทำความเข้าใจต่อกลุ่มพนักงานที่มีอายุน้อยและมีระดับรายได้ต่ำให้มากยิ่งขึ้น โดยองค์กรควรวางแผนปรับปรุงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ปัจจัยให้เหมาะสมกับพนักงานกลุ่มดังกล่าว เพื่อรักษาและปรับเปลี่ยนความรู้สึกให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

2) จากด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อด้านความมั่นใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยเห็นว่า ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน และฉันรู้สึกว่าฉันมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับใน

ปัจจุบัน มีความคิดเห็นระดับเฉยๆ ในอันดับท้ายสุดท้าย แสดงว่า พนักงานยังไม่มีโอกาสได้ใช้ความรู้และแสดงความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ ดังนั้นผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ โดยการมอบงานที่ใช้ความสามารถและมีความท้าทายมากขึ้น เพื่อที่พนักงานจะได้พัฒนาความสามารถของตนเองและรู้สึว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ทั้งนี้้องค์การควรมีการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยวัดจากความสามารถของพนักงานเป็นหลักและทำให้ทราบถึงข้อบกพร่องต่างๆของตนเองเพื่อที่จะได้นำไปแก้ไขและพัฒนาต่อไป

3) จากด้านการบริการที่เน้นลูกค้าผลการศึกษพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อด้านการบริการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีทัศนคติเกี่ยวกับการบริการลูกค้าที่ดี อย่างไรก็ตาม บริษัทควรสนับสนุนให้พนักงานมีทัศนคติเช่นนี้ต่อไป อาจทำได้โดยการรักษาและพัฒนาทัศนคติของพนักงานขายให้ดีขึ้น โดยสร้างโอกาสให้พนักงานได้มีกิจกรรมในหลายๆด้านร่วมกับลูกค้าให้มากขึ้น

4) จากด้านวัฒนธรรมการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อด้านวัฒนธรรมในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยเห็นว่า ปัจจัยย่อยด้านพนักงานในบริษัทมีความรู้ในงานและมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และบริษัทมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ มีความคิดเห็นระดับค่อนข้างเห็นด้วย แสดงว่า องค์กรมีเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลือต่างๆ ที่ยังไม่เพียงพอ ดังนั้น องค์กรควรให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุน โดยจัดให้มีอุปกรณ์ที่รองรับกับเทคโนโลยีต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต และจัดให้มากเพียงพอ เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในการทำงานที่สะดวกและคล่องแคล่วมากกว่าเดิมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

## 5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากคำถามปลายเปิดที่ให้โอกาสพนักงานได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัดซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้น ผู้ศึกษาสามารถรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ โดยใคร่ขอนำเสนอมาเพื่อพิจารณาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดผลที่มากขึ้น ดังต่อไปนี้

1. สถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน พนักงานมีความเห็นว่า ควรมีการจัดสถานอำนวยความสะดวกในการจอดรถให้มากขึ้น เนื่องจากมีพนักงานจำนวนมากที่ต้องใช้สำนักงานเป็นที่ติดต่อประสานงานกับทางบริษัทและลูกค้า

2. ความล่าช้าในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานมีความเห็นว่าฝ่ายเคลมประกันไม่สามารถทำงานได้ทันต่อความต้องการของฝ่ายขายได้ ทำให้การทำงานของฝ่ายขายเป็นไปด้วยความล่าช้าเนื่องจากไม่สามารถประสานงานให้ลูกค้าได้ทันและก่อให้เกิดความไม่พอใจในบริการ ดังนั้นจึงควรเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการเคลมและจำนวนเจ้าหน้าที่เคลมประกันให้เพียงพอ

3. การสื่อสารภายในองค์กร พนักงานมีความเห็นว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานทั้งภายในจังหวัดเดียวกันและระหว่างจังหวัดนั้นไม่สะดวก บริษัทควรสนับสนุนเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงานและระหว่างสำนักงานให้มากขึ้น