

อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีต่อ ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สุวเพ็ญ เลิศวณิชโรจน์¹
ถวัลย์ เนียมทรัพย์²

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 09-1796-9290 อีเมล : suwapen.l@Ku.th

รับเมื่อ 31 มีนาคม 2566 วันที่แก้ไขบทความ 19 พฤษภาคม 2566 ตอรับเมื่อ 26 พฤษภาคม 2566 DOI 10.14416/j.faa.2023.19.009

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและความยึดมั่นผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง 2) อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 203 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง มีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบด้านการมีสติ อ่อนน้อม ด้านแสดงออกและด้านเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านหัวนไหวอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งมีสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง 3) พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งมีความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง 4) บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบด้านอ่อนน้อม สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานด้านความพึงพอใจ และด้านเวลาสามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 61.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ : บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Influence of the Five-Factor Model of Personality and Work-Life Balance on Employee Engagement of Operational Staff at an Insurance Company

Suwapen Loetwanitroth¹

Thawan Nieamsup²

¹ Corresponding Author, Tel. 09-1796-9290, E-mail : suwapen.l@ku.th

Received 31 March 2023; Revised 19 May 2023; Accepted 26 May 2023 DOI 10.14416/j.faa.2023.19.009

Abstract

The objectives of this research were to study: 1) the level of five-factor model of personality, work-life balance, and employee engagement of operational staff in an insurance company and 2) the influence of five-factor model of personality and work-life balance on employee engagement of operational staff in an insurance company. The sample of this study were 203 operational staff who work in the head office of an insurance company in Bangkok. Questionnaires were used to collect data. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis.

The results revealed that: 1) operational staff at an insurance company had high levels of conscientiousness, agreeableness, extraversion, and openness to experience personalities but neuroticism personality at moderate level, 2) operational staff at an insurance company had high level of overall work-life balance. 3) operational staff at an insurance company had high level of overall employee engagement, and 4) five-factor model of personality in agreeableness and work-life balance in satisfaction balance and time balance could jointly predict overall employee engagement of operational staff at an insurance company around 61.2 percent at the .001 level of significance.

Keywords : The five-factor model of personality, Work-life balance, Employee engagement

¹ Graduate Student, Master degree in Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

² Assistant Professor, Ph.D., Major Field : Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

1. บทนำ

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของนโยบายทางเศรษฐกิจอุตสาหกรรมประกันภัยในปัจจุบันประกอบกับสภาพเศรษฐกิจระดับประเทศที่มีแนวโน้มชะลอตัวเนื่องจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งกระทบต่อเศรษฐกิจภายในประเทศและส่งผลกระทบต่อธุรกิจหลายภาคส่วน รวมถึงอุตสาหกรรมประกันภัยที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ดังกล่าว และการรักษาพนักงานในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญและต้องให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินธุรกิจรอดพ้นจากวิกฤตดังกล่าวไปได้ พนักงานถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพสามารถแข่งขันได้ภายใต้วิสัยทัศน์และการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร พนักงานจะช่วยผลักดันให้องค์กรก้าวข้ามผ่านปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ พนักงานจึงเปรียบเสมือนกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ องค์กรจึงจำเป็นต้องดูแลและธำรงรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรในระยะยาวเพื่อขับเคลื่อนและพัฒนาโดยยลธิประโยชน์ต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการขององค์กรอย่างต่อเนื่อง รุ่งโรจน์ อรรถานิติ (2554) ได้กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) มีประโยชน์อย่างมากต่อองค์กรทั้งทางด้านการเพิ่มขึ้นของผลกำไร และลดอัตราการลาออกของพนักงาน หากพนักงานรักและหวงแหนองค์กร พนักงานจะเต็มใจทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อผลักดันนโยบายให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรให้สำเร็จ และหากองค์กรประสบวิกฤตปัญหา พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันจะไม่ละทิ้งองค์กร ยังคงอยู่ทำงานและช่วยเหลือ ฝ่าฟันปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ จนองค์กรสามารถฟื้นวิกฤตได้

ปัจจุบันองค์กรให้ความสำคัญในเรื่องของบุคลิกภาพของพนักงาน เนื่องจากบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ดีย่อมได้รับการยอมรับจากกลุ่มบุคคลและสังคม (วิภากร มาพบสุข, 2546) จะมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตได้เหนือกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพไม่ดี (พิมพ์พรรณ เชื้อบางแก้ว, 2557) ด้วยเหตุนี้ ในการศึกษาบุคลิกภาพมีองค์กรหลายแห่งได้นำแบบวัดบุคลิกภาพมาใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมและความแตกต่างของพนักงานแต่ละคน เพราะพฤติกรรมจะแสดงออกมาจากความรูสึกนึกคิดที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิต มีแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพเกิดขึ้นมากมาย หนึ่งในแนวคิดที่ได้รับความนิยมและมีการนำมาใช้วัดด้านบุคลิกภาพอย่างสากลคือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Five-Factor Model of Personality) ซึ่งสามารถทำนายพฤติกรรมของพนักงานได้ ทำให้บริษัทต่าง ๆ นิยมใช้แบบทดสอบเพื่อวัดองค์ประกอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบอย่างกว้างขวาง (Digman, 1990, McCrae and Costa, 1992 อ้างใน ชูชัย สมितिไกร, 2550) เพื่อให้สามารถคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสมกับลักษณะงาน หรือวัฒนธรรมบริษัทฯ มากที่สุด อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความยึดมั่นผูกพันของพนักงานสูงขึ้น ซึ่ง Howard and Howard (1995) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบนั้น เปรียบเสมือนถึงที่บรรจุกลุ่มคุณลักษณะประจำตัวของมนุษย์ที่มักเกิดขึ้นด้วยกัน การให้คำจำกัดความขององค์ประกอบทั้ง 5 สามารถอธิบายส่วนสำคัญร่วมกันของคุณลักษณะเหล่านี้ในแต่ละกลุ่ม โดย Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 1995) ได้แบ่งองค์ประกอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ไว้ดังนี้ 1) บุคลิกภาพด้านวันไหว 2) บุคลิกภาพด้านแสดงออก 3) บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ 4) บุคลิกภาพด้านอ่อนน้อม และ 5) บุคลิกภาพด้านการมีสติ

หากพิจารณาถึงอีกปัจจัยหนึ่ง คือ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) จากการศึกษาของ Stevens, Brown, and Lee (2004) ได้กล่าวว่า ร้อยละ 94 ของผู้จ้างงาน และร้อยละ 95 ของพนักงานเห็นด้วยกับแนวคิดที่ว่า พนักงานจะทำงานได้ดีที่สุดเมื่อพวกเขาสามารถสร้างสมดุลระหว่างชีวิตให้เกิดแก่นงานและชีวิตส่วนตัว เมื่อพนักงานเกิดสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานย่อมส่งผลให้สามารถทำงานอย่างมีความสุขทั้งกายและจิตใจ เกิดความผูกพันต่องานที่ทำและเกิดความผูกพันต่อองค์กร และหากพนักงานมีสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานจะช่วยให้บริษัทสามารถรักษาพนักงานไว้กับองค์กรได้ ซึ่งหากมีการลาออกของพนักงานก็จะทำให้บริษัทเกิดค่าใช้จ่ายในการสรรหาคัดเลือกใหม่ รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และการสูญเสียรายได้จากการที่องค์กรผู้ปฏิบัติการ (Boles, et al., 1996 cited in Hudson, 2005)

ดังนั้น จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ว่าทั้ง 2 ปัจจัยนี้จะมีอิทธิพลหรือสามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งได้หรือไม่ อย่างไร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมความยึดมั่นผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและความยึดมั่นผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

3. สมมติฐานการวิจัย

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

4. การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการวิจัย

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

จากการรวบรวมความหมายของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ผู้วิจัยสรุปความหมายของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานระดับปฏิบัติการแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม กริยาท่าทาง ความคิด ความรู้สึก อารมณ์เฉพาะตัวของบุคคลหนึ่ง ที่มีความคงที่ สามารถเกิดขึ้นได้จากภายในและปรากฏให้เห็นได้จากภายนอก ตามแนวความคิดของ Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 1995) แบ่งออกเป็น 5 ด้านได้แก่

1. บุคลิกภาพด้านหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่มีความวิตกกังวล ความโกรธ ความท้อแท้ ความรู้สึกประหม่า หุนหันพลันแล่น และมีอารมณ์แปรปรวน

2. บุคลิกภาพด้านแสดงออก (Extraversion) หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่มีความอบอุ่น ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น กล้าแสดงออก ชอบทำกิจกรรม แสวงหาความตื่นเต้น และมีอารมณ์ในด้านบวก

3. บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่มีจินตนาการ มีความสุนทรีย์ เปิดเผยความรู้สึก ชอบลงมือปฏิบัติ มีความคิด และมีค่านิยม

4. บุคลิกภาพด้านอ่อนน้อม (Agreeableness) หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นบุคคลที่ไว้วางใจผู้อื่น ตรงไปตรงมา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ยอมทำตามผู้อื่น ถ่อมตน และมีจิตใจอ่อนโยน

5. บุคลิกภาพด้านการมีสติ (Conscientiousness) หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถ มีระเบียบ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ต้องการผลสัมฤทธิ์ มีวินัยในตนเอง และมีความรอบคอบ

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถจัดสรร และประเมินความเหมาะสมในการดำเนินชีวิตของตนเอง ด้านการทำงาน ด้านครอบครัวและสังคม ได้อย่างลงตัว สามารถปฏิบัติตามสถานภาพและบทบาทที่ได้รับโดยผ่านการจัดการของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านของเวลา การมีส่วนร่วม และความพึงพอใจในบทบาทหน้าที่ที่ตนเองปฏิบัติต่อครอบครัวและการทำงาน มีความยึดมั่นใน

การทำงาน และเวลาสำหรับการทำกิจกรรมอื่นที่ไม่ใช่การทำงานได้ ก่อให้เกิดความขัดแย้งน้อยที่สุดระหว่างเรื่องครอบครัวและการทำงาน ตามแนวความคิดของ Greenhaus, Colins and Shaw (2003) สามารถแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ

1. สมดุลด้านเวลา หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถจัดสรรเวลาในบทบาทหน้าที่การทำงานและครอบครัวอย่างเท่าเทียม

2. สมดุลด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง ระดับของความรู้สึกยินดี เต็มใจ และร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ในด้านการทำงานและครอบครัว

3. สมดุลด้านความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความรู้สึกในทางบวกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อบทบาทหน้าที่ในด้านการทำงานและครอบครัวอย่างเท่าเทียมกัน โดยปราศจากความขัดแย้งกันในทั้งสองบทบาท หรือมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในทั้งสองบทบาทน้อยที่สุด

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อองค์กร โดยแสดงออกให้เห็นทางพฤติกรรมด้านการพูดถึงองค์กรในแง่บวกกับเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรและบุคคลภายนอกองค์กร มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งและเติบโตไปพร้อมกับองค์กร โดยไม่คิดย้ายไปทำงานที่อื่น ทุ่มเทแรงกายแรงใจ อุทิศตนปฏิบัติงาน รวมถึงกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการทำงาน พยายามทำหน้าที่ของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ได้วางไว้ให้ลุล่วงไปพร้อมกัน ตามแนวความคิดของ Aon Hewitt Ltd. (2015) สามารถแบ่งออกได้ 3 ด้านได้แก่

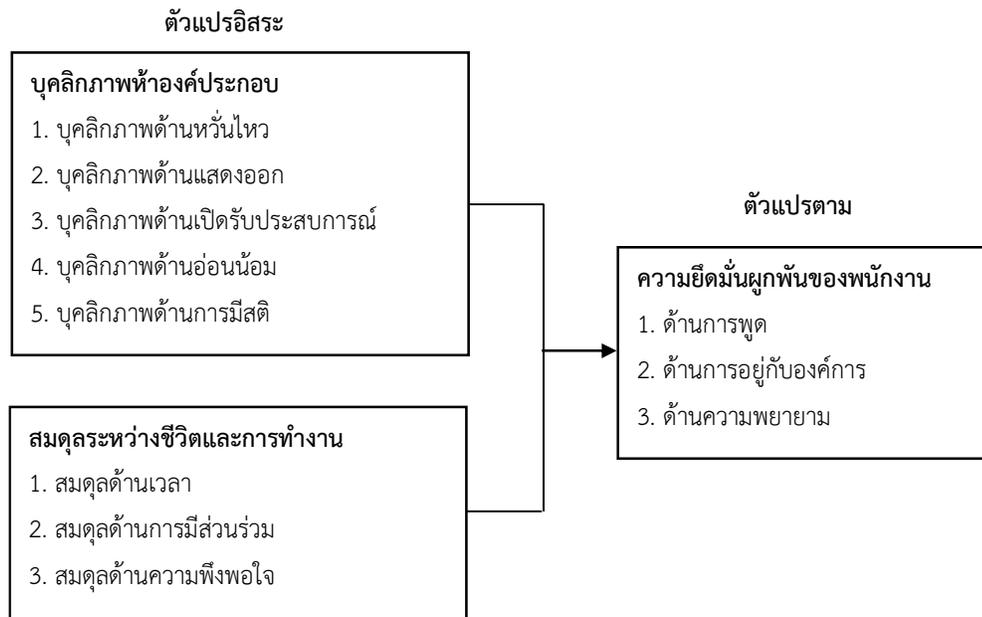
1. ด้านการพูด หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการกล่าวถึงองค์กรในแง่ดีเสมอ เมื่อพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานภายในองค์กร และบุคคลภายนอกองค์กร

2. ด้านการอยู่กับองค์กร หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกได้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และต้องการอยู่ร่วมกับองค์กรต่อไป

3. ด้านความพยายาม หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีแรงจูงใจในการทำงาน โดยปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่องานที่ตนเองรับผิดชอบในองค์กร และงานส่วนรวมขององค์กรประสบความสำเร็จ

4.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง มีกรอบแนวคิดในการวิจัยที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. วิธีกรวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในสำนักงานใหญ่ของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 427 คน ซึ่งได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงใน อภิญา หิรัญวงษ์, 2561) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้คือ .05 เนื่องจากจำนวนประชากรที่ทำการวิจัยทั้งหมดไม่ตรงกับตารางจึงใช้หลักการบัญญัติไตรยางศ์ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 203 คน จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยจำแนกพนักงานตามฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายรับประกันภัย ฝ่ายสินไหมทดแทน ฝ่ายวางแผนกลยุทธ์และบริหารความเสี่ยง ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และบริหารประสบการณ์ลูกค้า ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และฝ่ายกำกับปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมาย เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรซึ่งกระจายอยู่ในทุกฝ่ายงานของบริษัท จากนั้นผู้วิจัยได้ใช้คอมพิวเตอร์ทำการสุ่มรายชื่อพนักงานในแต่ละฝ่ายงานตามจำนวนที่คำนวณไว้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ฝ่ายงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ฝ่ายที่ 1 ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	54	26
ฝ่ายที่ 2 ฝ่ายรับประกันภัย	65	31
ฝ่ายที่ 3 ฝ่ายสินไหมทดแทน	72	34
ฝ่ายที่ 4 ฝ่ายวางแผนกลยุทธ์และบริหารความเสี่ยง	35	17

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ฝ่ายงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ฝ่ายที่ 5 ฝ่ายการเงินและบัญชี	66	31
ฝ่ายที่ 6 ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และบริหารประสบการณ์ลูกค้า	40	19
ฝ่ายที่ 7 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	55	26
ฝ่ายที่ 8 ฝ่ายกำกับกรปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมาย	40	19
รวม	427	203

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติงานในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ระดับการศึกษา อายุงาน ฝ่ายงานที่สังกัด และรายได้ต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) และแบบให้เติมข้อมูล จำนวน 8 ข้อ ดังตารางที่ 1

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 1995) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ บุคลิกภาพด้านหวั่นไหว บุคลิกภาพด้านแสดงออก บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพด้านอ่อนน้อม และบุคลิกภาพด้านการมีสติ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่ เป็นจริงที่สุด เป็นจริง ไม่แน่ใจ ไม่เป็นจริง และไม่เป็นจริงที่สุด มีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 57 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก 55 ข้อ และข้อคำถามทางลบ 2 ข้อ ได้นำเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Tryout) กับพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานใกล้เคียงกับประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 40 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่า Item-Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายข้อ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีค่า r ต่ำกว่า .312 (Mario, 2014) และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นตามองค์ประกอบของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Crobach's Alpha Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกมีค่าอยู่ระหว่าง .317 - .962 และค่าความเชื่อมั่นตามองค์ประกอบของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น	จำนวนข้อคำถาม
บุคลิกภาพด้านหวั่นไหว	.317 - .755	.884	11 ข้อ
บุคลิกภาพด้านแสดงออก	.607 - .846	.938	10 ข้อ
บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์	.601 - .873	.952	12 ข้อ
บุคลิกภาพด้านอ่อนน้อม	.510 - .962	.973	11 ข้อ
บุคลิกภาพด้านการมีสติ	.738 - .952	.975	12 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามสมดุระหว่างชีวิตและการทำงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Greenhaus, et al. (2003) ประกอบด้วย 3 ด้านคือ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานด้านเวลา สมดุลด้านการมีส่วนร่วมและสมดุลด้านความพึงพอใจ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่ เป็นจริงที่สุด เป็นจริง ไม่แน่ใจ ไม่เป็นจริง และไม่เป็นจริงที่สุด มีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 13 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 10 ข้อ และข้อคำถามทางลบจำนวน 3 ข้อ โดยผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกมีค่าอยู่ระหว่าง .458 - .903 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .934 แสดงในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถามสมดุระหว่างชีวิตและการทำงาน

สมดุระหว่างชีวิตและการทำงาน	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น	จำนวนข้อคำถาม
สมดุด้านเวลา	.775 - .901	.935	4 ข้อ
สมดุด้านการมีส่วนร่วม	.458 - .763	.813	5 ข้อ
สมดุด้านความพึงพอใจ	.832 - .903	.946	4 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Aon Hewitt Ltd. (2015) ประกอบด้วย 3 ด้านคือ ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานด้านการพูด ด้านการอยู่กับองค์กรและด้านความพยายาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่ เป็นจริงที่สุด เป็นจริง ไม่แน่ใจ ไม่เป็นจริง และไม่เป็นจริงที่สุด มีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด โดยผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .799 - .939 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .968 แสดงในตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน

ความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น	จำนวนข้อคำถาม
ด้านการพูด	.839 - .893	.947	4 ข้อ
ด้านการอยู่กับองค์กร	.801 - .857	.930	4 ข้อ
ด้านความพยายาม	.799 - .939	.958	4 ข้อ

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และบริหารประสบการณ์ลูกค้าในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย เมื่อได้รับอนุญาตผู้วิจัยส่งมอบแบบสอบถามผ่านทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และบริหารประสบการณ์ลูกค้าเพื่อกระจายแบบสอบถาม ซึ่งสามารถรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้จำนวน 220 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.65 จากนั้นผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า สามารถใช้ได้จำนวน 203 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.03 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับคืนมา

5.4 วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทำการหาค่าสถิติ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีแบบขั้นตอน (Stepwise)

6. ผลการวิจัย

6.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำนวน 203 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มากที่สุด มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 33 ปี 3 เดือน มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 ไม่มีบุตร จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001–30,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 และอยู่ในฝ่ายสินไหมทดแทนมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

6.2 ผลการวิเคราะห์ระดับของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งมีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบด้านการมีสติ บุคลิกภาพด้านอ่อนน้อม บุคลิกภาพด้านแสดงออก และบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93, 3.92, 3.83 และ 3.67 ตามลำดับ ส่วนบุคลิกภาพด้านหวั่นไหวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63

สำหรับผลการวิเคราะห์ระดับของสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งมีสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่า สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานด้านความพึงพอใจ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านเวลาอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94, 3.69 และ 3.60 ตามลำดับ

ในส่วนของผลการวิเคราะห์ระดับของความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งมีความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่า ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานด้านความพยายาม ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานด้านการอยู่กับองค์กร และความยึดมั่นผูกพันของพนักงานด้านการพูดอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.98, 3.65 และ 3.59 ตามลำดับ แสดงในตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและความยึดมั่นผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	\bar{x}	S.D.	การแปลความหมาย
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ			
บุคลิกภาพด้านหวั่นไหว	2.63	0.69	ระดับปานกลาง
บุคลิกภาพด้านแสดงออก	3.83	0.79	ระดับสูง
บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์	3.67	0.72	ระดับสูง
บุคลิกภาพด้านอ่อนน้อม	3.92	0.78	ระดับสูง
บุคลิกภาพด้านการมีสติ	3.93	0.87	ระดับสูง
สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน			
สมดุลด้านเวลา	3.60	1.03	ระดับสูง
สมดุลด้านการมีส่วนร่วม	3.69	0.80	ระดับสูง
สมดุลด้านความพึงพอใจ	3.94	0.91	ระดับสูง
สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานโดยรวม	3.74	0.74	ระดับสูง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ตัวแปร	\bar{x}	S.D.	การแปลความหมาย
ความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน			
ด้านการพูด	3.59	0.98	ระดับสูง
ด้านการอยู่กับองค์กร	3.65	0.95	ระดับสูง
ด้านความพยายาม	3.98	0.88	ระดับสูง
ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวม	3.74	0.85	ระดับสูง

เกณฑ์ในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำแนกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เป็นจริงที่สุด เป็นจริง ไม่แน่ใจ ไม่เป็นจริง และไม่เป็นจริงที่สุด การพิจารณาระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในแต่ละด้านผู้ศึกษาจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์คำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (อภิญา ทวีญวงษ์, 2561) จะได้ช่วงของคะแนน และสามารถแปลความหมาย 1.00-1.80 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำมาก 1.81-2.60 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ 2.61-3.40 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3.41-4.20 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และ 4.21-5.00 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก

6.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ก่อนทำการทดสอบสมมติฐานเพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเป็นอิสระต่อกันของตัวแปร เพื่อให้เกิด “Multicollinearity Problem” (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2555) โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมดุระหว่างชีวิตและการทำงาน พบว่าไม่มีตัวแปรอิสระตัวใดที่มีค่าความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 เพราะหากตัวแปรอิสระต่าง ๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งพบว่า สมดุระหว่างชีวิตและการทำงานด้านความพึงพอใจ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบด้านอ่อนน้อม และสมดุระหว่างชีวิตและการทำงานด้านเวลา สามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวมได้ร้อยละ 61.2 ($R^2_{Adj.} = .612$) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ตัวพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
สมดุระหว่างชีวิตและการทำงานด้านความพึงพอใจ	.463	.062	.493	7.504	.000
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบด้านอ่อนน้อม	.279	.066	.256	4.228	.000
สมดุระหว่างชีวิตและการทำงานด้านเวลา	.110	.049	.132	2.254	.025
ค่าคงที่	.428	.197		2.169	.031
R = .786 $R^2 = .618$ $R^2_{Adj.} = .612$ $F_{overall} = 107.172$ p = .000					

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท ประกันภัยแห่งหนึ่งเขียนเป็นสมการถดถอยพหุในรูปแบบคะแนนดังนี้

$$EE_ALL = .428 + .463(WLB_ST) + .279(BF_AGR) + .110(WLB_TI)$$

จากสมการความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการทำนายความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท ประกันภัยแห่งหนึ่ง (EE_ALL) ได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ ได้แก่ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานด้านความพึงพอใจ (WLB_ST) รองลงมาได้แก่ บุคลิกภาพห้วงอวกาศประกอบด้านอ่อนน้อม (BF_AGR) และสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานด้านเวลา (WLB_TI) ตามลำดับ

7. อภิปรายผล

สมมติฐาน บุคลิกภาพห้วงอวกาศประกอบและสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ผลการวิจัย พบว่า สมดุลระหว่างชีวิตและเวลาด้านความพึงพอใจ บุคลิกภาพห้วงอวกาศประกอบด้านอ่อนน้อม และสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานด้านเวลาสามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 61.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถ อภิปรายได้ดังนี้

การที่สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานด้านความพึงพอใจสามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งได้ อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกพึงพอใจที่สามารถ จัดสรรและบริหารบทบาทหน้าที่ในการทำงานและครอบครัวให้เกิดผลกระทบซึ่งกันและกันน้อยที่สุด ด้วยการสนับสนุนจาก บริษัทฯ และหัวหน้างานทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายและสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทฯ ได้กำหนดขึ้นมาจากมาตรฐานกระทรวง แรงงาน และจากความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ เพื่อเป็นการเสริมแรงให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และจัดฝึกอบรมให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่อาจ ส่งผลทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความมั่นใจ สามารถรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ในการทำงานได้ เกิดความรู้สึกทางบวก ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ลดข้อผิดพลาด และลดความเครียดที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานลง ซึ่งอาจช่วยลดผลกระทบที่จะส่งผล ไปยังความรับผิดชอบ หรือบทบาทหน้าที่ครอบครัว ดังนั้นสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานด้านความพึงพอใจจึงมีอิทธิพล ทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

การที่บุคลิกภาพห้วงอวกาศประกอบด้านอ่อนน้อมสามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวมของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งได้อาจเป็นเพราะ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพด้านอ่อนน้อมจะมีคุณลักษณะ เฉพาะบุคคลที่แสดงออกถึง ความไว้วางใจผู้อื่น มีความจริงใจ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีความอ่อนน้อม ถ่อมตน ประนีประนอม คล้อยตาม และมีจิตใจอ่อนโยน ส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีการปรับตัวให้เข้ากับบริษัทฯ และผู้อื่นได้ง่าย ปฏิบัติต่อผู้อื่น ด้วยความเคารพ มีใจบริการอย่างจริงใจ สุภาพ มีสัมมาคารวะรู้จักกาลเทศะ พร้อมเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นแม้ไม่ใช่บทบาทหน้าที่ ที่ตนเองได้รับมอบหมาย และมีจิตใจให้บริการด้วยเจตนาดี ให้ความสำคัญกับการประนีประนอม อาจเพราะงานด้านประกันภัย เป็นงานบริการ ที่จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารและประสานงานทั้งบุคคลภายในและภายนอกบริษัทฯ เพื่อให้บริการทั้งในรูปแบบ บุคคลและนิติบุคคล การมีบุคลิกภาพด้านอ่อนน้อมจะเอื้อต่อการทำงานด้านการบริการ จากเหตุผลดังกล่าว พนักงานระดับ ปฏิบัติการอาจรู้สึกว่าไม่อยากลาออกหรือย้ายงานไปไหน อาจเพราะบุคลิกด้านอ่อนน้อมสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม

บริษัทฯ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพ สุภาพ และพร้อมช่วยเหลือหากบริษัทฯ ประสบปัญหา ดังนั้นบุคลิกภาพ
ห้องค้ประกอบด้านอ่อนน้อมจึงมีอิทธิพลทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ซินดา วงษ์ประชุม (2560) ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบุคลิกภาพ
ห้องค้ประกอบและความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน
แห่งหนึ่ง พบว่า บุคลิกภาพห้องค้ประกอบมีความอิทธิพลเชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันโดยรวมของพยาบาลวิชาชีพ

สำหรับสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานด้านเวลาสามารถร่วมพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวมของ
พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งอาจเป็นเพราะ การที่พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถจัดสรรและบริหาร
ด้านเวลาในการทำงานและครอบครัวภายใต้บทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างลงตัว หรืออาจเกิดผลกระทบซึ่งกันและกัน
แต่อยู่ในระดับที่พนักงานระดับปฏิบัติการรับได้ เนื่องจากกรนโยบายของบริษัทฯ ที่สนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถ
เลือกเวลาเข้าปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองภายใต้จำนวนชั่วโมงการทำงานที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการ
สามารถบริหารเวลาและบทบาทหน้าที่ส่วนตัว ครอบครัว และการทำงานได้อย่างเหมาะสม มีความยืดหยุ่น พนักงานระดับ
ปฏิบัติการสามารถวางแผนการดำเนินชีวิตหรือบทบาทด้านอื่น ๆ ได้ เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการสามารถบริหารเวลาและ
บทบาทหน้าที่ได้อย่างมุ่งหวัง ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการอยากอยู่ร่วมกับบริษัทฯ ไม่คิดที่จะลาออกหรือย้ายงาน ดังนั้น
สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานด้านเวลาจึงมีอิทธิพลทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันของพนักงานโดยรวมของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีวรรณ อ่วมตานี (2557) ทำการศึกษาเรื่อง สมดุลระหว่าง
ชีวิตและการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันของพนักงานพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนภาคใต้ พบว่า
เมื่อพยาบาลวิชาชีพมีสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานจะเกิดความผูกพันกับงานและองค์การไม่คิดลาออกจากงาน

8. สรุปและข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

8.1.1 จากผลการวิจัย พบว่า บุคลิกภาพห้องค้ประกอบด้านอ่อนน้อมมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน
ดังนั้นบริษัทฯ ควรนำแบบวัดบุคลิกภาพห้องค้ประกอบที่มีคุณภาพมาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินบุคลิกภาพของผู้สมัครงาน
โดยนำบุคลิกภาพด้านอ่อนน้อมเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกพนักงานระดับปฏิบัติการเข้าทำงาน และเพื่อให้พนักงาน
ระดับปฏิบัติการได้พัฒนาบุคลิกภาพด้านอ่อนน้อมมากขึ้น บริษัทฯ ควรเริ่มจากการจัดฝึกอบรมในรูปแบบกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
ให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้มีโอกาสพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงเรียนรู้ สร้างความเข้าใจ
และความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการวัฒนธรรมบริษัทฯ ตลอดจนเกิดความสนิทสนมในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ
มากขึ้น ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และพร้อมช่วยเหลือเมื่อบริษัทประสบ
ปัญหา

8.1.2 จากผลการวิจัย พบว่า สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานด้านความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพัน
ของพนักงาน ดังนั้นบริษัทฯ อาจมอบหมายบทบาทหน้าที่หรือภาระงานให้สอดคล้องกับความรู้ ทักษะ ความสามารถและความ
ชำนาญของพนักงานระดับปฏิบัติการ หากภาระงานไม่ตรงกับความรู้ ทักษะและความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัทฯ ควรส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน
ส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจและมีความชำนาญจนเกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีความรู้ ทักษะและความสามารถจะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถวางแผนกระบวนการ
ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยไม่กระทบหรืออาจกระทบน้อยที่สุดต่อบทบาทหน้าที่ในครอบครัว ส่งผลให้
พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความรู้สึกรักในงานในบทบาทที่ได้รับมอบหมาย รู้สึกทางบวกกับบริษัทฯ ไม่ทอดทิ้งและพร้อม

ช่วยเหลือสนับสนุนเมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีปัญหา ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการพูดถึงบริษัทในแง่ดี ต้องการอยู่ร่วมกับบริษัท และพยายามฝ่าฟันปัญหาไปกับบริษัท เช่นเดียวกับที่บริษัท อยู่เคียงข้างพนักงานระดับปฏิบัติการโดยเสมอมา

8.1.3 จากผลการวิจัย พบว่า สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานด้านเวลาที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน ดังนั้นบริษัท อาจปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เป็นรูปแบบการทำงานแบบไฮบริด (Hybrid Working) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถบริหารและจัดการเวลาในการทำงาน ในการใช้ชีวิตส่วนตัวและครอบครัวได้อย่าง เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถจัดสรรและบริหารเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัวและเวลาครอบครัวได้ดียิ่งขึ้น และเมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการสามารถจัดสรรเวลาได้ดีขึ้น ก็อาจจะส่งผลดีต่อความรู้สึกที่มีต่อบริษัท อยากอยู่ร่วมกับบริษัท หรืออาจสื่อสารถึงบริษัท ในแง่ดีกับบุคคลอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกบริษัท และพร้อมที่จะฝ่าฟันอุปสรรคไปด้วยกัน

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจพิจารณาตัวแปรที่อาจมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งเพิ่มเติม เช่น เซวานอาร์มณ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็นต้น เพื่อให้การวิจัยมีความครอบคลุมปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน

8.2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง อาจขยายขอบเขตการศึกษา โดยทำการวิจัยกับพนักงานระดับปฏิบัติการในสำนักงานสาขาย่อยต่าง ๆ ที่อยู่ในเครือบริษัทประกันภัยแห่งนี้ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนทางการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน รวมถึงกำหนดนโยบายที่จะช่วยพัฒนา ปรับปรุงและส่งเสริมความยึดมั่นผูกพันของพนักงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

8.2.3 อาจมีการวิจัยโดยใช้แนวคิดหรือทฤษฎีอื่น ๆ ที่แตกต่างจากแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae (1992 Cited in Howard and Howard, 1995) แนวคิดสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของ Greenhaus et al. (2003) และแนวคิดความยึดมั่นผูกพันของพนักงานของ Aon Hewitt Ltd. (2015) เพื่อเป็นการเพิ่มองค์ความรู้ให้กว้างขวาง และทันสมัยมากยิ่งขึ้น

9. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- ชนิดา วงษ์ประทุม. (2560). *อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ชูชัย สมบัติไกร. (2550). *เรื่องลักษณะบุคลิกภาพที่พยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รุ่งโรจน์ อรรถานันท์. (2554). *Employee Engagement การสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : หจก. บ้านหนังสือโกสินทร์.
- พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว. (2557). *การพัฒนาบุคลิกภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). ปทุมธานี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิภาพร มาพบสุข. (2546). *จิตวิทยาการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2555). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.
- อภิญา หิรัญวงษ์. (2561). *เอกสารประกอบการสอนรายวิชา 01475511 (สถิติประยุกต์ทางจิตวิทยา)*. ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (อัดสำเนา).

อารีย์วรรณ อ่วมตานี. (2557). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมดุลชีวิตกับการทำงาน บรรยากาศความปลอดภัยในการทำงาน กับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนภาคใต้. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

ภาษาอังกฤษ

- Aon Hewitt Ltd. (2015). *2015 Trends in Global Employee Engagement*. Retrieved from <http://www.aon.com/attachments/human-capital-consulting/2015-Trends-in-Global-Employee-Engagement-Report>
- Greenhaus, J. H., Colins. K. M. and Shaw. J. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510-531.
- Digman, J. (1990). *Personality structure : Emergence of The Five – Factor Model*. Retrieved from <https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev.ps.41.020190.002221>
- Howard, P. J. & Howard. J. M. (1995). *The Big Five Quickstart: An Introduction to The-Five Factor Model of Personality for Human Resource Professionals*. Retrieved February 20, 2020, from <http://www.eric.ed.gov>
- Hudson, D. (2005). *The Case for Work/Life Balance: Closing the Gap Between Policy and Practice*. New York : Hudson Highland Group.
- Mario, F. T. (2014). *Pearson New International Edition Elementary Statistics*. (12th ed.). Harlow : Edinburgh Gate.
- Stevens, J., J. Brown & Lee. C. (2004). *Employment Relations Research Series No. 22 The Second Work-Life Balance Study : Results from the Employee’s Survey*. London : Department for Trade and Industry.