

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานทางองค์การธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมาก หากองค์กร ได้กำหนดภารกิจไว้อย่างชัดเจน กำหนดแนวทางการดำเนินงานที่ดี ผนวกกับพนักงานขององค์กรนั้น ได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ในการทำตามวัตถุประสงค์ขององค์กร พนักงานเหล่านั้นก็จะสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้ สามารถเติบโตได้อย่างมั่นคง การสามารถสร้างให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและองค์กร จะช่วยให้พนักงานเอาใจใส่ดูแลลูกค้าดี มีความพยายามในการแก้ปัญหา มีแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อมุ่งให้องค์กรประสบความสำเร็จ อีกทั้งสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน

บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เปิดดำเนินกิจการด้านการประกันชีวิตอย่างเป็นทางการ ในวันที่ 6 เมษายน 2494 จากการดำเนินงานที่มีคุณภาพจึงทำให้สามารถเป็นบริษัทประกันชีวิต อันดับหนึ่งของประเทศไทยและเป็นแห่งแรกที่ได้รับใบรับรองมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ในปี 2541 อีกทั้งบริษัทยังได้รับเครื่องยืนยันถึงการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยรางวัลบริษัท ประกันชีวิตที่มีการบริหารงานดีเด่นอันดับที่ 3 ประจำปี 2546 อันดับที่ 2 ประจำปี 2547 และปี 2548 จากกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ รางวัลเครื่องหมายรับรองตราสัญลักษณ์ Q-Mark ภาค การค้าและการบริการ จากคณะกรรมการร่วมสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับรางวัลในระดับนานาชาติ คือ รางวัล Superbrands จาก Superbrands International จากประเทศอังกฤษที่มีเครือข่าย 43 ประเทศทั่วโลก ในวันที่ 11 มีนาคม 2547 บริษัทได้ร่วมลงนามความร่วมมือทางธุรกิจเพื่อผนึกความแข็งแกร่ง ของบริษัทฯ กับพันธมิตรทางธุรกิจจากประเทศเบลเยียมอย่าง บริษัท ฟอร์ดิสประกันชีวิตอินเตอร์ เนชั่นแนลเอเชีย จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทระดับโลกที่เชี่ยวชาญอย่างมากในบริการด้านธุรกิจธนาคาร และประกันภัย โดยบริษัท ฟอร์ดิสประกันชีวิตอินเตอร์เนชั่นแนลเอเชีย จำกัด เข้ามาดูแลการ ดำเนินงานด้านธุรกิจธนาคารและประกันภัย จนกระทั่งทำให้อัตราการเติบโตของฐานะทางการเงิน เพิ่มสูงขึ้นทุกปี ปัจจุบันบริษัทฯ ได้ขยายสาขาและสำนักงานตัวแทนไปทั่วประเทศกว่า 100 สาขา โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ถนนรัชดาภิเษก ห้วยขวาง กรุงเทพฯ และสาขาใหญ่ประจำภูมิภาคอีก 3 สาขา คือ สำนักงานภูมิภาคเชียงใหม่ หาดใหญ่ อุบลราชธานี (บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด, 2551)

จากวิสัยทัศน์ของบริษัทที่ว่า “ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์ ให้บริการเป็นสากล บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จึงตระหนักถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในทุกหน่วยงาน รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับระบบการบริการที่ทันสมัย เป็นสำคัญเสมอมา ” (บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด, 2551) บริษัทจึงมีพนักงานที่มีความสามารถเป็นจำนวนมาก พนักงานเหล่านี้ได้พัฒนาจากพนักงานขายไปเป็นระดับผู้จัดการในจำนวนเพิ่มมากขึ้นในทุกๆปี โดยเฉพาะฝ่ายขายสะสมเงินเดือน7 ซึ่งเป็นฝ่ายขายที่มีผลงานดีเด่นในเขตภาคเหนือ และบริษัทยังได้ให้ความสำคัญแก่พนักงานเป็นอย่างมากด้วยการสนับสนุนการทำงานของพนักงานทั้งด้านการปฏิบัติงานและด้านจิตใจ โดยการสร้างแรงจูงใจด้วยการให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลงานดีเด่นและให้พนักงานรับรู้ถึงการเติบโตในด้านการเงินและหน้าที่การงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานสามารถสร้างผลงาน ได้ดียิ่งขึ้น แต่เนื่องจากลักษณะงานของบริษัทประกันชีวิตมักจะมีความกดดันในระดับสูง พนักงานถูกแรงกระตุ้นทั้งภายในและภายนอกองค์การให้ต้องสร้างยอดขายเพิ่มขึ้นอยู่ตลอด ขวัญกำลังใจของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่บริษัทพยายามรักษาไว้ เพื่อให้พนักงานที่ยังไม่สามารถสร้างผลงานที่ดีเด่นได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง โดยพนักงานจะได้รับการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญด้านงานขายที่มีประสบการณ์ เพื่อแนะนำวิธีการที่จะประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น และหากพนักงานยอมรับในหลักปฏิบัติและสามารถรักษาผลงานที่ดีได้อย่างต่อเนื่อง พนักงานจะได้รับการยอมรับและสามารถเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์การได้ต่อไป (สราวุธ อินเสาร, 2551: สัมภาษณ์)

ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นสาเหตุให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ฝ่ายขายสะสมเงินเดือน7 โดยผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการวางแผนการรักษาและพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์การอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ฝ่ายขายสะสมเงินเดือน7

2. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร ในการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

1.4 นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกรักด้านบวก การเติมเต็ม และภาวะของจิตใจที่สัมพันธ์กับงาน ซึ่งประกอบด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption) ความผูกพันนั้นไม่ใช่ภาวะเพียงชั่วคราวหรือสภาวะที่เฉพาะเจาะจง แต่มันเป็นภาวะการรับรู้ทางอารมณ์ที่มีความมุ่งมั่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่ได้เน้นเฉพาะเพียง วัตถุประสงค์ เหตุการณ์ ตัวบุคคล หรือพฤติกรรม อย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น

พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับผู้จัดการฝ่ายขาย ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ฝ่ายขายสะสมเงินเดือน7

องค์กร หมายถึง หมายถึงสำนักงานของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัดจำนวน 3 สาขา คือ สาขาเชียงใหม่1 สาขาเชียงใหม่2 และสาขาลำพูน