

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ฝายขายสะสมเงินเดือน7 ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสาร รายงานวิจัย รวมทั้งรวบรวมแนวความคิดและทฤษฎีต่าง ๆ มาแสดงไว้ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎี

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.1.1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้ถูกอธิบายในแง่ที่แตกต่างอย่างหลากหลาย บ่อยครั้ง ที่เหมือนว่าทั้งคำจำกัดความและวิธีการวัดความผูกพันจะมีคนรู้จักกันดีขึ้น และถูกมองว่าเป็นเหมือนการผูกมัดต่อองค์กร (Organizational Commitment) และเป็นพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) (Robinson et al., 2004) ทั้งนี้ความผูกพันของพนักงาน ได้ถูกจำกัดความมากที่สุดว่าเป็นเหมือนกับการผูกมัดทั้งทางด้านอารมณ์และด้านเหตุผลที่มีต่อองค์กร (Baumruk, 2004; Richman, 2006; Shaw, 2005) หรือเป็นความพยายามที่มีต่องานของพวกเขา (Frank et al, 2004)

William A. Kahn (1990) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การแสดงออกทางจิตวิทยา เมื่อดำรงอยู่ตำแหน่งและกำลังแสดงบทบาทขององค์กรอยู่ ความผูกพันของบุคคลเหมือนกับ “การควบคุมตนเองของสมาชิกในองค์กรต่อบทบาทการทำงานของพวกเขา ซึ่งในความผูกพันนั้น ผู้ที่ถูกจ้างจะแสดงออกทางกาย ความนึกคิดและทางอารมณ์ระหว่างการแสดงบทบาท” การไม่มีความผูกพันของบุคคลนั้นชี้ให้เห็นถึง การแยกตนเองออกจากบทบาทในการทำงาน ซึ่งหากไม่มีความผูกพัน ผู้คนจะถอนตัวออกและปกป้องตัวเองทางกาย ความรู้สึกนึกคิดหรือทางอารมณ์ระหว่างการแสดงบทบาท

Nancy P. Rothbard (2001) ให้คำจำกัดความความผูกพันต่อองค์กรว่าเหมือนกับการแสดงออกทางจิตวิทยา แต่มีความหมายกว้างไปกว่านั้น คือ มีองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วนเข้ามาเกี่ยวข้อง คือ ความตั้งใจทำงาน (Attention) และการให้เวลากับงาน (Absorption) ซึ่งความตั้งใจทำงาน (Attention) ชี้ให้เห็นถึง การรับรู้เกี่ยวกับงาน และจำนวนเวลาที่ใช้ในการคิดถึงเกี่ยวกับบทบาท ในขณะที่การให้เวลากับงาน (Absorption) คือ การทุ่มเทเวลาทั้งหมดไปในบทบาท และชี้ให้เห็นถึงการมุ่งมั่นในบทบาทของตัวเองอย่างแรงกล้า

Lyman W. Porter and F.J. Smith (1991) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคล ที่มี 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์การซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยมีความเชื่อว่าองค์การนี้ เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วย ภาควิชาใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์การ เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์การ และมีความหวังใจต่อความเป็นไปขององค์การ
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์การนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่า ตนเป็นสมาชิกขององค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์การให้ดียิ่งขึ้น

Burke Inc. (2003) บริษัท ที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันจะต้องการทำงานอยู่กับองค์การนั้น ๆ และจะเป็นผู้สนับสนุนองค์การรวมทั้งผลผลิตและบริการแก่ลูกค้า รวมถึงช่วยเหลือองค์การให้ประสบความสำเร็จ โดยความผูกพันของพนักงานนี้จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) และก่อให้เกิดผลประโยชน์ (Profitability) ต่อองค์การ

Edward L. Gubman (1998 อ้างถึงใน สมชิ่น นาคพลัง, 2547:7) ให้ความหมายว่าความผูกพันของพนักงานคือ การทุ่มเทพลังกายพลังใจอย่างเต็มที่ ให้กับงานที่ตนได้รับมอบหมาย ซึ่งพลังกาย พลังใจ จะแสดงออกมาในหลายรูปแบบ เช่น การทำงานสร้างสรรค์และมีคุณค่า เกินความหมายของลูกค้าและองค์การ

Robert H. Miles (2001) ได้อธิบายความผูกพันของพนักงานว่าเป็นการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างจริงจัง และยังเป็นเรื่องของความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่เกิดขึ้นเมื่อ ได้มีส่วนร่วมในงานอีกด้วย

Wilmar B. Schaufeli (2002) ให้คำจำกัดความความผูกพันว่า “เหมือนกับความรู้สึกด้านบวก การเติมเต็ม และภาวะของจิตใจที่สัมพันธ์กับงาน ซึ่งประกอบด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption)” และยังชี้แจงออกไปอีกว่าความผูกพันนั้นไม่ใช่ภาวะเพียงชั่วขณะหรือสภาวะที่เฉพาเจาะจง แต่เป็นภาวะการรับรู้ทางอารมณ์ที่มีความมุ่งมั่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่ได้เน้นเฉพาะเพียง วัตถุประสงค์ ตัวบุคคล หรือพฤติกรรม อย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น

ลักษณะที่สามารถบ่งบอกถึงความผูกพันต่องานของ (Wilmar B. Schaufeli, 2002) ได้แก่

1. ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) หมายถึง การมีพลังงานในการทำงานสูง มีความยืดหยุ่นของสภาพจิตใจในขณะที่ทำงาน และมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในงานของตน โดยมุ่งมั่นที่จะเผชิญต่อความยากลำบาก
2. ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) หมายถึง การคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของงาน ให้ความสำคัญแก่งาน มีความกระตือรือร้น ความภาคภูมิใจ และคิดว่างานเป็นเรื่องที่ท้าทาย
3. ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) การที่พนักงานให้ความตั้งใจกับการทำงานอย่างสูงและมีความสุขที่จะจดจ่ออยู่กับงาน จนทำให้รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วและคิดว่าเป็นเรื่องยากที่จะแยกตนเองออกมากจากงานที่ทำอยู่ได้

2.1.1.2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1) **ลักษณะของงาน (Job Characteristics)** Hackman J. Richard and Oldham G.R. (1980), William A. Kahn (1990, 1992), Christina Maslach, Wilmar B. Schaufelli and Michael Leiter (2001), Douglas R. May, Lauren R. Gilson and Lynn M. Harter (2004) ได้ระบุว่าลักษณะของงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

Hackman J. Richard and Oldham G.R. (1980) ได้สร้างแบบจำลองของลักษณะของงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน ที่ประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ 5 ลักษณะ ได้แก่

- 1.1) ความหลากหลายของความสามารถในการทำงาน (Skill Variety) เป็นตัวกำหนดขอบเขตความแตกต่างของสิ่งที่ต้องทำในการทำงาน ซึ่งต้องใช้ความเชี่ยวชาญและความสามารถที่หลากหลาย
- 1.2) การระบุลักษณะงาน (Task Identity) หมายถึง การที่สามารถบ่งบอกได้ถึงจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของงานที่เสร็จสมบูรณ์ได้อย่างชัดเจน

1.3) นัยสำคัญของงาน (Task Significance) คือ ระดับการส่งผลกระทบของผลลัพธ์ในการทำงานต่อชีวิตและความอยู่ดีมีสุขของผู้อื่น

1.4) อิสรภาพในการปกครองตนเอง (Autonomy) การที่หัวหน้างานหรือผู้ร่วมงานทำให้พนักงานทราบว่างานของตนเองนั้นดีหรือไม่ในขณะที่พนักงานกำลังปฏิบัติงานของตนเองอยู่

1.5) ผลย้อนกลับ (Feedback) เป็นการให้พนักงานได้รับทราบเกี่ยวกับประสิทธิภาพและคุณภาพในผลการทำงานของตนเอง

William A. Kahn (1990, 1992) กล่าวว่า ความรู้สึกได้รับผลตอบแทนจากการแสดงบทบาทของตนเองนั้นเต็มไปด้วยความหมายทางจิตวิทยา ซึ่งความเต็มไปด้วยความหมายทางจิตวิทยาดังกล่าวนั้นได้มาจาก ลักษณะของงานที่มีความท้าทาย (Challenging Work) ความหลากหลาย (Variety) การที่สามารถใช้ทักษะความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย (Allow the use of different skills) ความรอบคอบส่วนบุคคล (Personal Discretion) และ โอกาสในการสร้างผลงานที่มีความสำคัญ (Opportunity to make important contribution) หากพนักงานได้งานที่มีลักษณะดังกล่าวในระดับสูง จะส่งผลให้พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างแรงกล้า หรือมีความผูกพันผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

Richard M. Steers (1997) พบว่า ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง ซึ่งลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพัน ได้แก่ งานที่มีความชัดเจน งานที่มีความหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่มีการให้ข้อมูลป้อนกลับ งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น งานที่มีความอิสระ

Christina Maslach, Wilmar B. Schaufelli and Michael Leiter (2001) กล่าวว่า ลักษณะของงานในด้านภาระงาน (Workload) และ สถานะการควบคุม (Control Condition) นั้นมีความสำคัญต่อความผูกพันของพนักงาน นอกจากนี้ ลักษณะของงาน โดยเฉพาะในด้านผลย้อนกลับ (Feedback) และด้านอิสรภาพในการปกครองตนเอง (Autonomy) นั้นมีผลอย่างต่อเนื่องในการหมดพลังในการทำงาน

Douglas R. May, Lauren R. Gilson and Lynn M. Harter (2004) พบว่าการเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) นั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเต็มไปด้วยความหมาย และความเต็มไปด้วยความหมายนั้นเป็นตัวกลางความสัมพันธ์ระหว่างการเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) และความผูกพันของพนักงาน

2) การให้รางวัลและการยอมรับ (Reward and Recognition) William A. Kahn (1990), Christina Maslach, Wilmar B. Schaufelli and Michael Leiter (2001) ได้ระบุว่า การให้รางวัลและการยอมรับ มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

William A. Kahn (1990) รายงานว่า ผู้คนจะผันแปรความผูกพันของพวกเขาตามการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับจากการแสดงบทบาทในการทำงานของพวกเขา นอกจากนี้ ความรู้สึกได้รับผลตอบแทนอาจได้มาจากทั้งรางวัลทางภายนอก และการได้รับการยอมรับจากการทำงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร ดังนั้นอาจคาดได้ว่าพนักงานจะมีความผูกพันต่องานมากขึ้น หากพวกเขาได้รับรางวัลและการยอมรับที่ดีขึ้นจากการแสดงบทบาทของพวกเขา

Christina Maslach, Wilmar B. Schaufelli and Michael Leiter (2001) ได้กล่าวว่า การขาดแคลนการให้รางวัลและการยอมรับสามารถนำไปสู่การหมดพลังในการทำงาน ฉะนั้นการยอมรับและการให้รางวัลอย่างเหมาะสมจึงมีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร

3) การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและหัวหน้างาน (Perceived Organizational and Supervisor Support) Linda Rhoades and Robert Eisenberger (2002), Wilmar B. Schaufeli (2004), Steve Bates and others (2004) ได้ระบุว่า การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและหัวหน้างาน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

Linda Rhoades and Robert Eisenberger (2002) กล่าวว่า การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) จะก่อให้เกิดหน้าที่ในส่วน of พนักงานให้มีความใส่ใจต่อความเป็นอยู่ขององค์กร และช่วยองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรสูงจะมีความผูกพันต่องานและต่อองค์กร และเมื่อพนักงานมีความเชื่อใจในองค์กรใส่ใจในความเป็นอยู่ดีมีสุขของพนักงาน พนักงานก็จะมีการตอบสนองโดยการพยายามที่จะเติมเต็มในหน้าที่ที่มีต่อองค์กร โดยมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support) ก็สามารถเป็นตัวทำนายที่สำคัญของความผูกพันของพนักงาน หากขาดการสนับสนุนจากหัวหน้างาน พบว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ก่อให้เกิดการหมดพลังงานในการทำงาน

Wilmar B. Schaufeli (2004) พบว่า การวัดวิธีการทำงาน ซึ่งเมื่อรวมกับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานนั้น สามารถบ่งบอกความผูกพันของพนักงานได้

Steve Bates and others (2004) พบว่า หัวหน้างานระดับแรกถูกเชื่อว่ามีผลสำคัญต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน และสามารถเป็นรากฐานของความไม่ผูกพันของพนักงานอีกด้วย

4) ความเสมอภาคและกระบวนการยุติธรรมในการทำงาน (Distribution and Procedure Justice) Christina Maslach, Wilmar B. Schaufelli and Michael Leiter (2001) กล่าวว่า ความเข้าใจในความยุติธรรมนั้นส่งผลให้เกิดความผูกพันของพนักงาน เมื่อพนักงานได้รับความยุติธรรมจากองค์กร ก็จะรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองควรให้ความยุติธรรมในการแสดงบทบาทการทำงานของตนเองให้แก่องค์กรและผูกพันตนเองต่อองค์กรมากขึ้น ในทางกลับกัน การไม่ได้รับความยุติธรรมจะทำให้พนักงานถอนตัวและไม่ผูกพันกับบทบาทการทำงานของตนเอง ซึ่งหากขาดความเสมอภาคและความยุติธรรมจะทำให้พนักงานหมดพลังในการทำงาน และในขณะที่เกิดความเข้าใจในความเสมอภาคในเชิงบวกก็สามารถพัฒนาความผูกพันของพนักงานได้

5) ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน (Personal Characteristic) Richard M. Steers (1997) ได้กล่าวว่าลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่

5.1) อายุ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยบุคคลที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย เพราะอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิด มีความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่อายุน้อย และยังอายุมากขึ้นก็จะพบว่าสมาชิกขององค์กรจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะอยู่ในองค์กรด้วยเหตุผลหลายอย่าง เช่น ความหวังที่จะได้รับเงินเดือนตอบแทนพิเศษ เช่น เงินบำนาญ บำนาญ ถ้าทำงานจนเกษียณอายุราชการ และการได้รับตำแหน่งหน้าที่ที่ดีขึ้น

5.2) ระดับการศึกษา มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ เนื่องจากพนักงานที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่ได้รับสูง เนื่องจากมีข้อมูลต่างๆประกอบการตัดสินใจมากกว่า และเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสเปลี่ยนงานใหม่ได้ง่าย

5.3) เพศ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยเพศหญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงมีความผูกพันต่อกลุ่มมากกว่าเพศชาย และพบว่าเพศหญิงมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานน้อย เพศหญิงต้องพึ่งพาอุปสรรคในการเข้ามาเป็นสมาชิกองค์กรมากกว่าเพศชาย

5.4) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานจะผูกพันต่อองค์กรสูง เนื่องจากบุคคลนั้นได้อุทิศกำลังกาย กำลังสติปัญญา สะสมประสบการณ์ในการทำงาน

5.5) ความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่นานขึ้น ทำให้เพิ่มความพึงพอใจให้การปฏิบัติงาน และหวังที่จะได้รับผลตอบแทน หรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้นจึงมีความต้องการลาออกจากงานน้อย

5.6) ความต้องการประสบความสำเร็จและก้าวหน้า ซึ่งองค์การที่ทำให้พนักงานเห็นว่าเขาสามารถทำงานไปสู่จุดหมายได้นั้น จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้น แสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

5.7) สถานภาพสมรส มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยพนักงานที่มีภรรยาจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนโสด เนื่องจากภรรยาที่รับผิดชอบทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่า รวมถึงจะทำให้มีทัศนคติต่องานในแง่บวก สามารถปรับตัวให้เข้ากับงานได้ดีกว่า จึงทำให้อัตราการเปลี่ยนงานต่ำ และยังมีภาระต้องเลี้ยงดูบุตรเพิ่มขึ้น ก็ยิ่งพบว่าพนักงานจะมีความผูกพันสูงขึ้นตามไปด้วย

6) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) Richard M. Steers (1997) กล่าวว่า ประสบการณ์ในการทำงานเป็นลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ ซึ่งประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ต่อสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่เป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความสำคัญตนเองในองค์การ ผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับ ทัศนคติในกลุ่มบุคคลในองค์การ ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์การ

7) อัตราเงินเดือน (Salary) Lawrence G. Hrebiniak and Joseph A. Alutto (1973) พบว่า องค์การที่มีระบบสิ่งจูงใจที่ดีมากเท่าใด ผู้ปฏิบัติงานยังมีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์การมากขึ้นเท่านั้น โดยสิ่งจูงใจในองค์การ หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่างๆ รวมถึงความก้าวหน้าในการทำงานที่องค์การสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงาน

8) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self Efficacy) Frank Pajares (2006) พบว่า ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนสามารถช่วยตัดสินใจว่าคนเราจะต้องใช้ความพยายามทุ่มเทมากเท่าใดในกิจกรรมที่ทำ พวกเขาจะต้องใช้ความอดสาหะนานเท่าใดเพื่อจะเผชิญกับอุปสรรค ยิ่งมีความรู้สึกว่าตนมีประสิทธิภาพมากขึ้น ก็ยิ่งจะมุ่งมั่นทุ่มเทความพยายามมากขึ้นเช่นกัน คนที่มั่นใจว่าตนเองมีความสามารถจะมองงานที่ยากกว่าเป็นเรื่องที่ทำหายและต้องการที่จะมีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นมากกว่าจะมองว่าเป็นเรื่องที่เข้ามาคุกคามและควรหลีกเลี่ยง พวกเขาจะสนใจและหมกมุ่นในกิจกรรมที่ทำ และจะตั้งเป้าหมายของตนเองไว้อย่างท้าทายและสุดท้ายก็จะเกิดความผูกพันต่อพวกเขา ผลลัพธ์จากความเชื่อมั่นในความสามารถของตนนั้นสามารถมีอิทธิพลอย่างมากระดับการบรรลุผลสำเร็จ เมื่อผลลัพธ์นั้นเล็กน้อย บุคคลก็จะไม่สนใจที่จะประเมินความสามารถของตนเอง และจะผูกพันตนเองกับงานที่ใช้ความสามารถที่เหนือขึ้นไป

9) การบริการที่เน้นลูกค้า (Customer Orientation) Marie William and Juan I. Sanchez (1998) กล่าวว่า เมื่อพนักงานมีการให้บริการลูกค้าด้วยใจ มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ พอใจในการบริการของพนักงานแล้วยังอาจทำให้ลูกค้าพึงพอใจในตัวของบริษัทด้วย ซึ่งจะส่งผลให้ตัวพนักงานเองมีความภูมิใจในการให้บริการของตนเอง เกิดความประทับใจทั้งสองฝ่าย ทำให้พนักงานรู้สึกดีต่อบริษัทเกิดเป็นความผูกพันในที่สุด และยังมีการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญสูง ยิ่งส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงตามไปด้วย

10) วัฒนธรรมการให้บริการ (Service Climate) องค์กรที่ประกอบกิจการด้านการบริการจำเป็นต้องมีการสร้างสรรค์บรรยากาศการให้บริการเพื่อการแสดงถึงคุณภาพการบริการ ซึ่งหมายถึงการรักษาลูกค้าไว้ โดยองค์กรต้องมีการกำหนดพฤติกรรมที่ตระหนักถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ และคุณภาพของการบริการจะทำให้องค์กรแตกต่างจากองค์กรอื่น และจะส่งผลต่อพฤติกรรมบริการของพนักงานภายในองค์กร เมื่อพนักงานมีส่วนทำให้การบริการขององค์กรดีขึ้น ก็ยิ่งทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ ซึ่งส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร (เมธี ปิยะคุณ, 2546 : ออนไลน์)

2.1.2 ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self Efficacy)

Albert Bandura (1977, 1982, 1997) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน หมายถึง ระดับความมั่นใจของบุคคลที่จะใช้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ลุล่วง ซึ่งความคาดหวังในความสามารถของบุคคลนั้นมีส่งผลต่อพฤติกรรมเบื้องต้น และระดับของความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะความยากลำบากจนสามารถทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนนั้นมีอิทธิพลต่อทางเลือกที่บุคคลตัดสินใจกระทำ บุคคลมีแนวโน้มที่จะเลือกงานและกิจกรรมที่ตัวเองถนัดและมีความมั่นใจและจะหลีกเลี่ยงในเรื่องที่ไม่มั่นใจ ถ้าคนเราไม่เชื่อว่าการกระทำของเขาจะได้ผลตามต้องการ พวกเขาจะมีแรงกระตุ้นให้ลงมือทำในสิ่งนั้นเพียงเล็กน้อย ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมเหล่านั้นจะฝังเข้าไปยังความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีความสามารถที่จะบรรลุพฤติกรรมนั้น อีกทั้งความความเชื่อมั่นในความสามารถของตนยังมีอิทธิพลต่อรูปแบบความคิดและพฤติกรรมทางอารมณ์ของบุคคลด้วย ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในระดับสูงจะช่วยสร้างความรู้สึกที่ปลอดโปร่งในการเข้าถึงหน้าที่หรือการกระทำที่ยาก ในทางตรงกันข้าม คนที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเองต่ำอาจเชื่อว่าสิ่งที่เขาจะทำได้ยากเกินไปซึ่งเป็นสิ่งที่ไปสนับสนุนความกังวล ความเครียด ความกดดันและวิสัยทัศน์ที่แคบต่อการคิดว่าจะมีวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดอย่างไร ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของคนเราอย่างมาก

Albert Bandura (1997) มีความเชื่อว่าความเชื่อมั่นในความสามารถของตนนั้นมีผลต่อการกระทำของบุคคล บุคคล 2 คนอาจมีความสามารถไม่ต่างกัน แต่อาจแสดงออกในคุณภาพที่แตกต่างกันได้ ถ้าพบว่าบุคคล 2 บุคคลนี้การรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน ในคนคนเดียวก็เช่นกัน ถ้าการรับรู้ความสามารถของตนเองในแต่ละสภาพการณ์ที่แตกต่างกัน ก็อาจแสดงพฤติกรรมออกมาได้แตกต่างกันเช่นกัน Albert Bandura (1997) เห็นว่าความสามารถของคนเรานั้นไม่ตายตัว แต่หากยึดหยุ่นตามสภาพการณ์ ดังนั้นสิ่งที่กำหนดประสิทธิภาพของการแสดงออก จึงขึ้นอยู่กับการรับรู้ความสามารถของตนเองในสภาวะการณั้ๆ นั่นคือถ้าเรามีการรับรู้ว่ามีความสามารถ เราก็จะแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา คนที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถจะมีความอดทนสูง อุตสาหะ ไม่ท้อถอย และจะประสบความสำเร็จในที่สุด ซึ่งความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจะทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการวางแผนดำเนินงาน เพื่อผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ค้นหาแรงจูงใจที่ดีเยี่ยม ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสำหรับลูกค้า เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกว่าได้รับความก้าวหน้า ก็จะทำให้เกิดความรักในองค์กร ต้องการปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ต่อไป โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในความสามารถของตน นั้นมีอยู่ด้วยกัน 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ (Mastery Experiences) Albert Bandura (1997) เชื่อว่าเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการพัฒนาความเชื่อมั่นในความสามารถของตน เพราะเป็นประสบการณ์โดยตรง ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องฝึกให้พนักงานมีทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้พร้อมกับการทำให้พนักงานรับรู้ว่าคุณมีความสามารถจะกระทำได้ ซึ่งพนักงานที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถ จะไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ แต่จะพยายามทำงานต่างๆ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ

2. โดยการใช้ตัวแบบ (Modeling) การที่พนักงานได้สังเกตตัวแบบแสดงพฤติกรรมที่มีความซับซ้อน และได้รับผลที่พึงพอใจ ก็จะทำให้พนักงานที่สังเกตฝึกความรู้สึกว่าเขาจะสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ถ้าเขาพยายามจริงและไม่ย่อท้อ

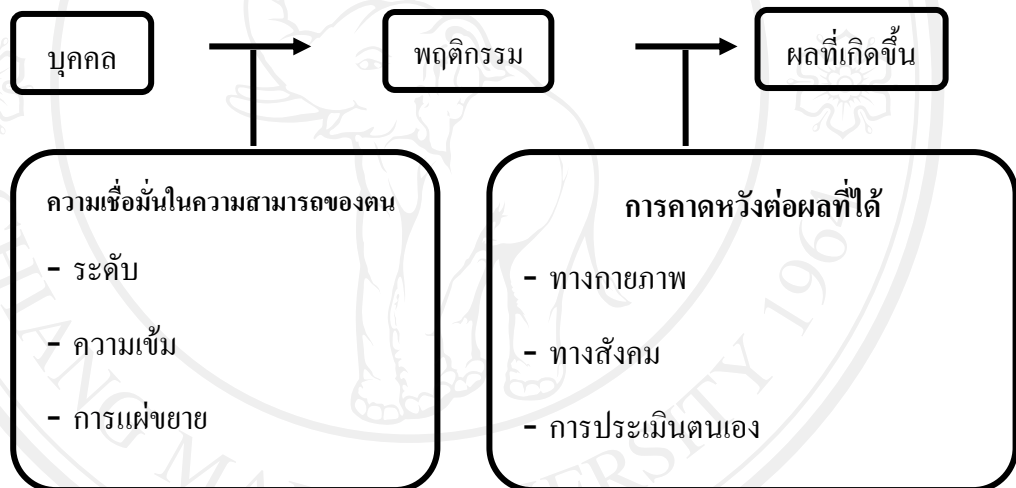
3. การใช้คำพูดชักจูง (Verbal Persuasion) เป็นการบอกว่าพนักงานท่านนั้นมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้และควรจะใช้ร่วมกับการทำให้พนักงานมีประสบการณ์ของความสำเร็จ ซึ่งอาจจะต้องค่อย ๆ สร้างความสามารถให้กับบุคคลอย่างค่อยเป็นค่อยไปและให้เกิดความสำเร็จตามลำดับขั้นตอน พร้อมทั้งการใช้คำพูดชักจูงร่วมกัน

4. การกระตุ้นทางอารมณ์ (Emotional Arousal) การกระตุ้นทางอารมณ์มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของพนักงานที่ถูกกระตุ้นอารมณ์ในทางลบ เช่น การถูกตำหนิ ซึ่งจะทำให้เกิดความวิตกกังวลและความเครียด และนำไปสู่การรับรู้ความสามารถลดลง และจะทำให้พนักงาน

ไม่สามารถแสดงออกได้ แต่ถ้าพนักงานสามารถลดหรือระงับการถูกระตุ้นทางอารมณ์ได้ จะทำให้ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนดีขึ้น อันจะทำให้การแสดงออกถึงความสามารถดีขึ้น

การรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถประเมินได้จากการตัดสินใจความสามารถของตนเองว่าจะสามารถทำงานได้ในระดับใด ในขณะที่ความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นนั้น เป็นการตัดสินใจว่าจะเกิดผลใดขึ้นจากการกระทำพฤติกรรมดังกล่าว ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นนั้นมีความสัมพันธ์กันมาก โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองนี้มีผลต่อการตัดสินใจ ที่จะกระทำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งจะเห็นได้จากภาพ

แผนภาพที่ 1 แสดงความแตกต่างระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการคาดหวังต่อผลที่เกิดขึ้น



ที่มา : Albert Bandura. 3-self Self efficacy Self regulation and Self care.

(online)<http://www.bstris.swu.ac.h/health/doc/knowledge/drwilliam.pdf> (15 มิถุนายน 2551)

จากแผนภาพที่ 1 แสดงส่วนที่สำคัญว่าความเชื่อมั่นในความสามารถของตน จะออกมาในลักษณะที่เป็นระดับ ความเข้มและการแผ่ขยายของความสามารถ ส่วนการคาดหวังต่อผลที่ได้จากทางกายภาพ ทางสังคม และจากการประเมินตนเอง

การวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตน เกิดขึ้นจากความแตกต่างของความเชื่อมั่นในความสามารถของตน และการคาดหวังต่อผลที่เกิดขึ้น ซึ่งจะออกมาในลักษณะที่เป็นระดับความเข้ม การแผ่ขยายของความสามารถ หากความเชื่อมั่นในความสามารถของตนมีสูง และการคาดหวังต่อ

ผลที่เกิดขึ้นต่ำ จะมีแนวโน้มที่จะไม่ทำ แต่หากความเชื่อมั่นในความสามารถของตนมีสูง และการคาดหวังต่อผลที่ได้สูง มีแนวโน้มที่จะทำแน่นอน

2.1.3 การบริการที่เน้นลูกค้า (Customer orientation)

Marie William and Juan I. Sanchez (1998) ให้คำจำกัดความของการบริการที่เน้นลูกค้าว่าเป็นการจัดการความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการใช้บริการซ้ำในที่สุด เพราะพนักงานที่ให้บริการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าจะพยายามที่จะหาความต้องการของลูกค้า ซึ่งลูกค้าเองจะค่อยๆ ถูกโน้มน้าวเพื่อที่จะใช้บริการนั้นๆ ในโอกาสต่อไป

Rynes S. and Gerhard B. (1990) กล่าวว่า การบริการและการเอาใจใส่ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นสิ่งที่บริษัทควรมีไว้สำหรับดึงดูดพนักงาน บริษัทควรมองหาคนที่เหมาะสม ที่มีพฤติกรรม และการแสดงออก ด้านทัศนคติและบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานมากกว่าที่จะดูแลคุณสมบัติ

ระดับของความเหมาะสมของพนักงานกับตำแหน่งที่ได้รับในบริษัทระหว่างพนักงานกับคุณค่าขององค์กร ถูกนำไปใช้ในการคำนวณความสัมพันธ์ระหว่างการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ กับรายได้ที่เข้ามาในบริษัท Benjamin Schneider and Daniel Schechter (1991) แนะนำว่า พนักงานบางคน อาจจะให้บริการด้วยความสมัครใจ เต็มใจมากกว่าคนอื่น ยิ่งกว่านั้น Benjamin Schneider and David E. Bowen (1995) ยังยืนยันว่าเมื่อพนักงานเห็นบริษัทพวกเขามีความมั่นคงในเรื่อง การให้บริการที่พึงพอใจ แล้วลูกค้าก็จะยิ่งพอใจในตัวพนักงาน ยิ่งพนักงานบริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า และบริการตามความต้องการของลูกค้าแล้วยิ่งจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้นเท่านั้น

Jame H. Reynierse and John B. Harker (1992) ใช้ Selling Orientation Customer Orientation Scale (SOCO Scale) ในการวัดความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างระดับของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของพนักงาน ที่ถูกวัดโดยพนักงาน และความพึงพอใจของลูกค้า ที่ตามมา โดย SOCO Scale จะวัด 4 ด้าน คือ

1. การตามใจลูกค้า (Pamper) ทำให้ลูกค้ารู้สึกพิเศษเป็นคนสำคัญกับบริษัท
2. การอ่านใจลูกค้า (Read) โดยการดูลักษณะท่าทางที่แสดงออก การฟังอย่างตั้งใจ
3. การส่งมอบบริการ (Deliver) คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยความอ่อนโยน
4. การสร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Personal Relationship) คือสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวพนักงานและลูกค้าให้สนิทกันมากขึ้น

2.1.4 วัฒนธรรมการให้บริการ (Service Climate)

Benjamin Schneider (1998) กล่าวว่า วัฒนธรรมการให้บริการ หมายถึง การรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน, ขบวนการทำงาน, พฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งตอบแทน, การสนับสนุน และความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะดูแลเอาใจใส่การให้บริการแก่ลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ เป็นการประยุกต์ใช้ที่เฉพาะเจาะจงสำหรับทัศนคติหรือวัฒนธรรมภายในองค์กร โดยเป็นปัจจัยที่เชื่อมโยงไปถึงการแบ่งปันการรับรู้ของลูกค้าซึ่งมีความสำคัญต่อองค์กร ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างทัศนคติที่ดีหรือวัฒนธรรมในการให้บริการอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า การบรรยายและอธิบายสิ่งแวดล้อมในการทำงาน สมาชิกขององค์กรมีการประสานการรับรู้ในสิ่งเล็กๆ เกี่ยวกับสถานที่ทำงานที่นำมาซึ่งบรรยากาศแห่งการรับรู้ที่ยิ่งใหญ่ที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การบริการที่เป็นเลิศเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์กรและส่งผลดีแก่การสร้างทัศนคติที่ดีหรือวัฒนธรรมในการให้บริการ องค์กรแต่ละแห่งมีทัศนคติในการให้บริการที่มีลักษณะเฉพาะตัวซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ร่วมกันถึงความสำคัญของทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน แนวคิดขององค์กรสร้างขึ้นจากแนวคิดที่จะอธิบายและตีความจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ในกลุ่มย่อย ขนาดเล็ก หรือไปจนถึงกลุ่มขนาดใหญ่ เมื่อการให้บริการที่เป็นเลิศเป็นหัวข้อหลักในองค์กรที่ทัศนคติในการให้บริการในแง่บวกก็จะเกิดขึ้น

วัฒนธรรมการให้บริการสามารถวัดได้ด้วยเครื่องมือวัดวัฒนธรรมการให้บริการที่พัฒนาขึ้น โดย Benjamin Schneider (2000) วัดผลโดยใช้ Likert Scale 7 ระดับ (7=เห็นด้วยอย่างยิ่ง; 1=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ประเด็นที่จะวัดประกอบด้วย 5 รายการดังนี้

1. ฝ่ายบริหารขององค์กรจะสนับสนุนพนักงานที่มีความคิดแปลกใหม่ในการพัฒนาการบริการแก่ลูกค้า
2. ฝ่ายบริหารขององค์กรตั้งมาตรฐานการให้บริการลูกค้า
3. ฝ่ายบริหารขององค์กรมีการอภิปรายกับพนักงานเป็นประจำถึงเป้าหมายของผลงานด้านการบริการ
4. ฝ่ายบริหารขององค์กรจัดให้พนักงานที่มีงานแตกต่างกันมาทำงานร่วมกันในการบริการลูกค้า
5. พนักงานใหม่จะถูกอบรมโดยฝ่ายบริหารขององค์กรในเรื่องการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

2.2 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกที่ได้รับพระมหากรุณาธิคุณ แต่งตั้งให้เป็นบริษัทประกันชีวิต ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มีสิทธิใช้ตราครุฑในเอกสารของบริษัท ปัจจุบันบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ได้ให้บริการด้านการประกันชีวิตแบบรายปี แบบสะสมเงินเดือน แบบการประกันกลุ่ม และการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล โดยได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้กับระบบการบริหารงาน มีการปรับโครงสร้างของบริษัทฯ ให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด มีเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในเรื่องของสวัสดิการสังคม และเป็นแหล่งระดมเงินทุนให้กับภาครัฐ อีกทั้งยังเป็นการออมในระยะยาว และสร้างหลักประกันให้ประชาชนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจการค้า และภาคอุตสาหกรรมของประเทศ

วิสัยทัศน์ (Vision)

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์ ให้บริการเป็นสากล บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จึงตระหนักถึง การพัฒนาทุกหน่วยงาน รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับระบบการบริการที่ทันสมัยเป็นสำคัญเสมอมา

ภารกิจ (Mission)

เราจะมุ่งมั่นเพื่อเป็นบริษัทประกันชีวิตอันดับหนึ่ง ทั้งทางด้านความมั่นคงทางการเงิน และทางด้านบริการ ที่ซื่อตรง โดยซึ่งตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และมีระบบการให้บริการที่ดี รวดเร็ว และถูกต้องที่สุด รวมทั้งให้ผลตอบแทนที่หุ้น และบุคคลากร โดยจะสนับสนุน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลากรอย่างเต็มที่ เพื่อให้มีโอกาสดำเนินงานตามความสามารถ ทั้งทุกอย่างข้างต้น บนพื้นฐานของ ความเป็นมืออาชีพ การมีคุณธรรมทางธุรกิจ การมีวัฒนธรรมขององค์กรที่ดี และคำนึงถึงผลเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศชาติโดยรวม

วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เพื่อสร้างความแข็งแกร่งทางธุรกิจ โดยการแสวงหาพันธมิตรที่มีศักยภาพ และเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องทั้งในและต่างประเทศ
2. เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้
3. เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพขององค์กรและพนักงานให้ก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มทุนทางปัญญาให้กับบุคคลากรให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาบริษัทให้ก้าวหน้า

นโยบาย (Policies)

1. ด้านการให้บริการ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบเทคโนโลยีการให้บริการแก่ผู้เอาประกันอย่างต่อเนื่องเสมอมา เพื่อความรวดเร็วในด้านการให้บริการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้เอาประกัน
2. ด้านการตลาด มุ่งเน้นการทำตลาดที่มีความหลากหลายช่องทาง และในเชิงลึกของแต่ละช่องทางมากขึ้น โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่หลากหลายตามวิถีทางการดำเนินชีวิตของลูกค้า รวมถึงระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ดี และสร้างให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในความมั่นคงแข็งแรงของบริษัท เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้รอบด้านที่สุดและสร้างความภักดีต่อบริษัท
3. ด้านการเงินและการลงทุน ดำเนินการโดยใช้องค์ความรู้และโมเดลโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงและการจัดการ การพิจารณาจัดสรรพอร์ตลงทุน ทั้งด้านระยะเวลาและผลตอบแทน เพื่อจับคู่ให้เข้ากับผลตอบแทนที่จะมอบให้แก่ลูกค้าอย่างลงตัวหรือให้มีช่องว่างน้อยที่สุด
4. ด้านบุคลากร มุ่งมั่นในการสรรหา พัฒนา และรักษาบุคลากรให้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานการบริหารจัดการของคนหัวคิดทันสมัย บุคลากรจะได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และความสามารถทางวิชาชีพเฉพาะด้าน พร้อมโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่หลากหลาย
5. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญเรื่องคุณธรรมเรื่องบรรษัทภิบาลที่คำนึงถึงการตอบแทนสังคมให้มีคุณภาพที่ดี ทั้งคุณภาพด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ศิลปวัฒนธรรม การศึกษา ให้ความสำคัญในการตอบแทนสังคมมากกว่าการประกอบธุรกิจอย่างเดียว

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญจมาภรณ์ นวลิมปี (2546) ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร” ทำการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร และความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ของพนักงานที่มีต่อองค์กร พบว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย เมื่อพิจารณาจากลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพิจารณาผลการศึกษายปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความ

หลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และผลการศึกษาปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่าเป็นที่พึงพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์ (2545) ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่” โดยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรจากการวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพในงาน และด้านผลประโยชน์ พบว่า พนักงานธนาคารมีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแล้วอยู่ในระดับสูง จากการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

วันดี ทับทิม (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและประสิทธิผลของหน่วยงานในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1” โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 จำนวน 276 คน ผลการวิจัยพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชารับรู้ภาวะผู้นำของเขาแสดงความเป็นผู้นำโดยมีความตั้งใจทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำหน้าที่ของตน เป็นตัวอย่างที่ดี มีความยุติธรรม ให้ความไว้วางใจพนักงานในการทำงาน และการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกชื่นชม เชื่อมั่นในตัวผู้นำ เมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองมีคุณค่า หัวหน้าดูแลเอาใจใส่ พนักงานก็จะเกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงย่อมปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กรปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรตลอดจนปฏิบัติงานสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเกิดประสิทธิผลสูงสุด

Mustafa Kokuncu, Ronald J. Burke and Lisa Fiksenbaum (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้หญิงในธนาคารประเทศตุรกี” เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านประสบการณ์ในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่องาน โดยสามารถแบ่งความผูกพันต่องานออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึก มุ่งมั่นทุ่มเท

ในการทำงาน ประกอบด้วยคำถาม 6 คำถาม ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ประกอบด้วยคำถาม 5 คำถาม และการให้เวลากับงาน ประกอบด้วยคำถาม 6 คำถาม โดยใช้สเกลในการวัด 5 สเกล ส่วนองค์ประกอบด้านประสิทธิภาพในการทำงานประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานอย่างหนัก ด้านการควบคุม ด้านการให้รางวัลและการทักทาย ด้านการสื่อสาร ด้านความยุติธรรม และด้านคุณค่าในงานที่ทำ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่องาน ส่วนตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานและด้านการอุทิศตนในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยทั้งด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน ซึ่งการเพิ่มขึ้นของระดับการบังคับบัญชา รางวัลและการทักทาย คุณค่าในงานที่ทำจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่องานสูงขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องานได้ จากการศึกษาพบว่า ยิ่งพนักงานในองค์การทำงานหนักเท่าไรก็ยิ่งทำให้เกิดความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานมากขึ้นเท่านั้น

Bagja Basikin (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงาน และการให้เวลากับงาน : ความผูกพันต่อองค์การด้านงานของครูสอนภาษาอังกฤษ โรงเรียนมัธยมในประเทศอินโดนีเซีย” พบว่า ความผูกพันต่องานเป็นลักษณะของผู้ที่มีความรู้สึก มุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงาน และการให้เวลากับงานงาน โดยทำการศึกษาครูโรงเรียนมัธยมในเมืองYogyakarta ประเทศอินโดนีเซียทั้งสิ้น 152 คน โดยใช้สเกลในการศึกษา 7 สเกล ซึ่งจากการศึกษาพบว่ามีค่าความเชื่อถือได้ของข้อมูลโดยรวม (Alpha=0.91) ซึ่งถือว่าเป็นค่าที่สูงมาก โดยค่าความเชื่อถือได้ของด้านมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Alpha=0.76) ค่าความเชื่อถือได้ของด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Alpha=0.83) และค่าความเชื่อถือได้ของด้านการให้เวลากับงานงาน (Alpha=0.79) และผลของระดับความคิดเห็นพบว่าระดับความคิดเห็นทุกค่ามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับค่อนข้างสูง โดยผลการศึกษาพบว่าครูมีค่าเฉลี่ยรวม 5.04 ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานค่าเฉลี่ย 4.99 ด้านการอุทิศตนในการทำงานค่าเฉลี่ย 5.44 และด้านการให้เวลากับงานงานค่าเฉลี่ย 4.71

นิฉิ บุญยฤทธิฐานนท์ (2547) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์การเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับค่านิยมการทำงาน ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การ พร้อมศึกษาอำนาจการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของปัจจัยต่างๆ 3 ประการ ได้แก่ ค่านิยมในการทำงาน ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การ รูปแบบการวิจัยเป็นเชิงสหสัมพันธ์ ตัวแปรอิสระประกอบด้วย ค่านิยมในการทำงาน ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การ พบว่า บรรยากาศองค์การในด้านการสนับสนุนซึ่งมีมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ซึ่งหากพนักงานรับรู้ว่าการให้องค์กรให้การยอมรับ และได้สนับสนุนให้ตนเองมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก็จะผูกพันกับองค์กรได้ในที่สุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved