

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กร คือ การลาออกของบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการทำงาน การลาออกของบุคลากรนับว่าเป็นการเพิ่มต้นทุนให้กับองค์กร นับตั้งแต่ขั้นตอนการประกาศรับสมัครงาน การคัดเลือกผู้สมัคร การปฐมนิเทศ และการฝึกอบรมแก่บุคลากรที่เข้ามาใหม่จนกว่าจะปฏิบัติงานได้ ซึ่งต้องเสียทั้งเวลา ค่าใช้จ่าย ตลอดจนอาจส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการซึ่งอาจไม่ได้รับความสะดวกเมื่อต้องติดต่อกับพนักงานที่เพิ่งมาปฏิบัติงานใหม่ ทำให้ขาดความต่อเนื่อง หรือบ่อยครั้งที่เกิดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่ประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ อาจนำไปสู่การสูญเสียลูกค้ารายเก่า เสียเวลาในการหาลูกค้ารายใหม่ ดังนั้นปัญหาการลาออกของพนักงานส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ขององค์กร การรักษาพนักงานให้ดำรงอยู่กับองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินในกำกับดูแลของรัฐที่ประสบกับปัญหาการลาออกและเข้าใหม่ของพนักงานเช่นเดียวกับสถาบันการเงินอื่นๆ จากสถิติการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสินทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2551-2553 พบว่า ในปี พ.ศ.2551 มีอัตราการรับพนักงานใหม่ ร้อยละ 15.29 ปี พ.ศ.2552 มีอัตราการรับพนักงานใหม่ ร้อยละ 27.29 และ ปี พ.ศ. 2553 มีอัตราการรับพนักงานใหม่ ร้อยละ 57.42 จะเห็นได้ว่าแนวโน้มการรับพนักงานใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำหรับธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ มีสาขาย่อยทั้งสิ้น 31 สาขา พบว่าในปี พ.ศ. 2553 มีพนักงานลาออก จำนวน 45 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8.43 ของพนักงานธนาคารออมสินระดับปฏิบัติการที่ลาออกทั้งหมดในปีพ.ศ. 2553 (ธนาคารออมสินภาค 8, 2553) ซึ่งสาเหตุการลาออกมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ความรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน หรือโอกาสในการก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะมีปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้น แต่มีพนักงานบางส่วนที่ยังคงปฏิบัติงานให้กับธนาคารออมสินจังหวัดเชียงใหม่จวบจนถึงปัจจุบัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าน่าจะมีปัจจัยบางประการที่ทำให้พนักงานดังกล่าวยินดีที่จะปฏิบัติงานกับธนาคารออมสินจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ในองค์กรของ

พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเลือกศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด ซึ่งศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การดำรงอยู่ในงาน นับว่าเป็นวิธีที่สามารถหาสาเหตุได้อย่างเป็นเหตุเป็นผลแนวทางหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ในองค์กรของระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มที่ยังไม่คิดจะลาออก กับกลุ่มที่คิดจะลาออก

1.3 ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการดำรงอยู่ในองค์กร ได้แก่ การพึงตรงในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ให้คุณค่ายังสมัครใจทำงานเดิมของตนเองต่อไป ประกอบด้วย พันธะ ความลงตัว และสิ่งที่ต้องสละ ทั้งในด้านองค์กร และชุมชนหรือสิ่งแวดล้อม , ความพึงพอใจในงานโดยรวม และความผูกพันต่อองค์กร

1.4 นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ในองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานยังคงสมัครใจปฏิบัติงานกับธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป ได้แก่ พันธะ ความลงตัว และสิ่งที่ต้องสละ ทั้งในด้านองค์กร และชุมชนหรือสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ ตำแหน่งระดับปฏิบัติการแบ่งออกเป็นระดับ 4-7 โดยไม่รวมผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และลูกจ้างปฏิบัติงานแทนพนักงานปฏิบัติการ

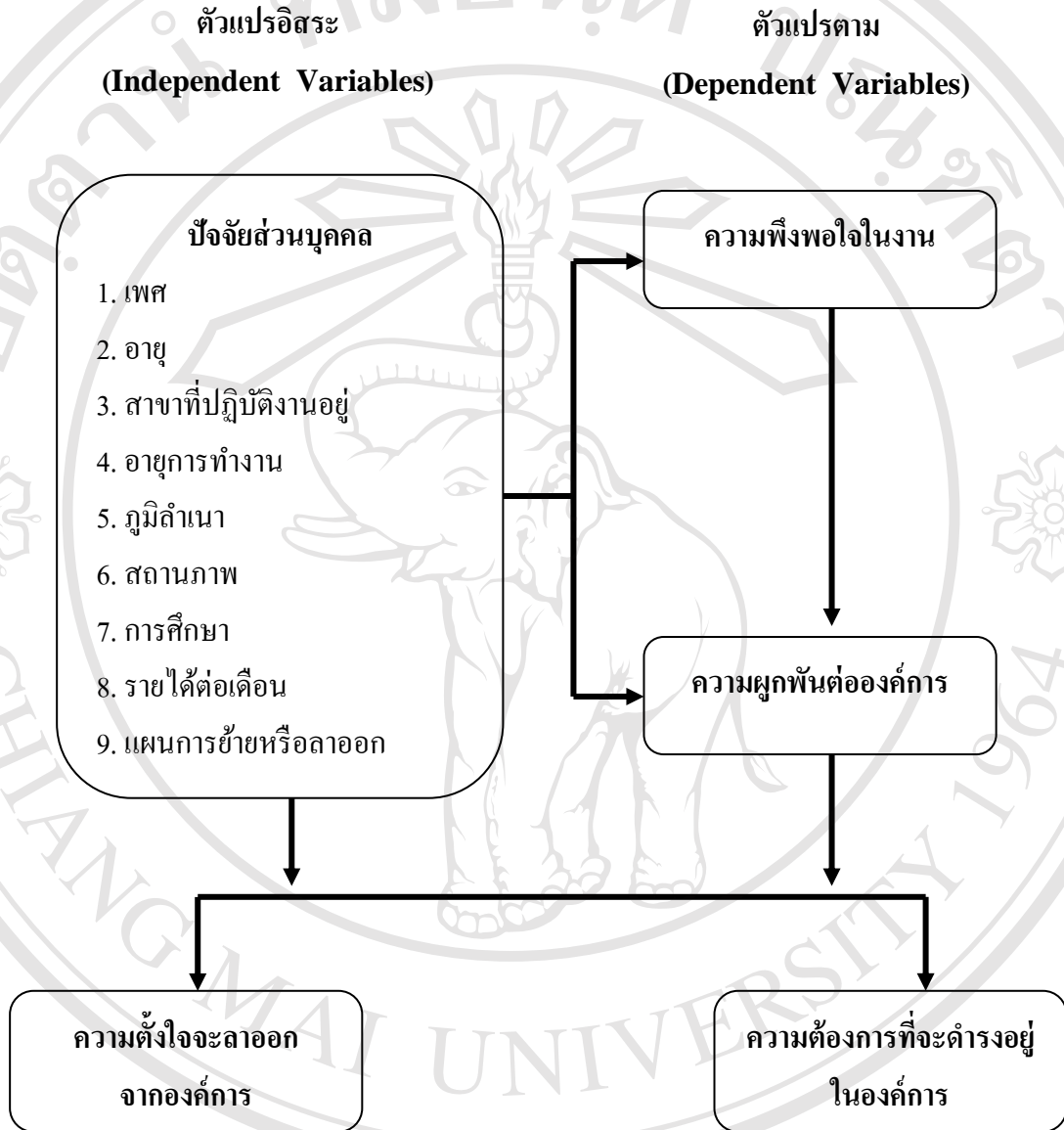
ธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำการอยู่ในพื้นที่ของจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 31 สาขา

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ในองค์กรระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มที่ไม่คิดลาออก กับกลุ่มที่คิดจะลาออก
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาองค์กรด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

1.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ดังแผนภาพที่ 1



รูปที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา