

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บุคลากรในองค์กรเปรียบเสมือนเป็น “ต้นทุน” ที่มีค่ามหาศาล อีกทั้งยังเป็นต้นทุนที่องค์กรต้องรักษาและลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาให้บุคลากรมีคุณค่าอย่างเหมาะสมแก่องค์กรในระยะยาว การที่แต่ละองค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไปด้วยเหตุผลใดก็ตาม ย่อมเท่ากับองค์กรต้องเสียต้นทุนที่มีค่าไป โดยได้รับผลตอบแทนที่ไม่คุ้มกับการลงทุน ในขณะที่เดียวกันกลับจะต้องลงทุนอีกหลาย ๆ ด้าน เพื่อที่จะสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน ทำให้องค์กรสูญเสียเวลาและผลประโยชน์มากพอสมควร (กรกฎ พลพานิช, 2540) ดังนั้นสิ่งที่องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอคือองค์กรจะพัฒนาอย่างไรเพื่อจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพัน ยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์กรและพร้อมทุ่มเทพลังความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ขณะเดียวกันก็พยายามรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร จะก่อให้เกิดความเชื่อและเกิดพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีต่อองค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ และปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะเวลายาวนานเท่าที่องค์กรต้องการ (สำราญ บุญรักษา, 2539)

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ.2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท และดำเนินการด้วยพนักงานชุดแรกเริ่ม จำนวน 21 คน ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเป็นต้นมา ธนาคารสามารถเจริญเติบโตและก้าวหน้าในด้านสินทรัพย์, เงินฝาก, การขยายเครือข่ายสาขา และจำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ณ 30 กันยายน 2547 ธนาคารมีสินทรัพย์จำนวน 822,196 ล้านบาท เงินฝาก 710,815 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 581,611 ล้านบาท ในด้านเครือข่ายของสาขา ณ 1 ตุลาคม 2547 มีสาขาในประเทศ จำนวน 495 สาขา โดยเป็นสาขากรุงเทพมหานคร 153 สาขา เป็นสาขาในเขตภูมิภาคจำนวน 342 สาขา มีสาขาและสำนักงานตัวแทนต่างประเทศ จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส, สาขาฮ่องกง, สาขาหมู่เกาะเคย์แมน, สาขาเซินเจิ้น, สำนักงานตัวแทนกรุงปักกิ่ง, สำนักงานตัวแทนนครเซี่ยงไฮ้ และสำนักงานตัวแทนเมืองคุนหมิง สาขาและสำนักงานตัวแทนในต่างประเทศเหล่านี้ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่าง ๆ ในด้านการค้าการเงินระหว่างประเทศไทยและประเทศ คู่ค้าทั่วโลก เครือธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นพัฒนาสู่การเป็นสถาบันการเงินที่แข็งแกร่ง ที่สามารถให้บริการด้านการเงินที่หลากหลาย ด้วยคุณภาพมาตรฐานโลก โดยมีการผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็น

ธรรม ต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และประเทศไทย โดยธนาคารได้ตั้งปณิธานของธนาคาร 5 ประการที่ยึดมั่นเสมอมาว่า

1. ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการสร้างความพอใจของลูกค้า
2. เชื่อมมั่นในการทำงานร่วมกัน
3. อุทิศตนต่องานอย่างมืออาชีพ โดยมีคุณธรรม
4. ยึดมั่นในหลักการ ระเบียบวินัยการปฏิบัติงานที่ดี
5. พร้อมตอบสนองในทุกสถานการณ์

ด้วยปณิธานที่ยึดมั่นต่อการทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้า บุคลากรจึงนับเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการที่ดีต่อลูกค้า ดังนั้นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องของ “ความผูกพันต่อองค์กร” เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องการให้มี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันที่การแข่งขันทางธุรกิจต้องตัดสินด้วยคุณภาพของบุคลากร และเพื่อสร้างเสริมแรงจูงใจให้สมาชิก ทুমุ่เทแรงกายและแรงใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรมากขึ้น ในหลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร (อรุณ รัชธรรม : 2536) กล่าวว่า “สิ่งที่บุคคลคาดหวังก็คือ องค์กรจะให้ประโยชน์อะไรกับตนบ้าง จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาอุทิศตนและจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อที่จะใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญของตนอย่างเต็มที่ในการทำงาน ขณะเดียวกันองค์กรก็มีหน้าที่ดูแลรักษาบุคคลเหล่านี้ไว้กับองค์กร โดยพยายามตอบสนองความต้องการของบุคคลให้มากขึ้น สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะองค์กรและบุคคลต้องมีความสัมพันธ์ในลักษณะพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน องค์กรจึงจะอยู่รอด” ในทางตรงกันข้าม “หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ เขาก็จะลาออกไปหางานที่อื่นหรือหากตัดสินใจอยู่ที่เดิมก็จะทำงานโดยไม่มี ความผูกพันต่อองค์กรหรือมีความผูกพันน้อยลง

จากความสำคัญของบุคลากรดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ในการวางแผนการรักษาและพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืนตลอดไป และสามารถใช้เป็นโครงการนำร่องสำหรับการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัดในเขตอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (มหาชน)

จำกัด เขต 32

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันของพนักงานของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร ในการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

## 1.4 นิยามศัพท์

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความเชื่อมั่น ความเต็มใจ และความปรารถนาของพนักงานในการยอมรับ ท่วมเทให้กับการทำงานและองค์กร โดยวัดการรับรู้ของพนักงานผ่านความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัย 4 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านองค์กร 2. ด้านงาน 3. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ 4. ด้านภาวะผู้นำ

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการของธนาคาร ปฏิบัติงานทุกส่วน และทุกตำแหน่งงานของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32 ประกอบด้วย พนักงานชั้นต้น พนักงานชั้นกลาง ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน หัวหน้าส่วน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย และรองผู้อำนวยการฝ่าย จำนวนทั้งสิ้น 125 คน

**องค์กร** หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของคนหรือพฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกันของคนซึ่งในที่นี้หมายถึง พนักงานธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32 รวม 13 สาขา ได้แก่ สาขาสันป่าตอง, สาขาถนนจักราชไชยลำปาง, สาขาป่าซาง, สาขาจอมทอง, สาขาแม่ฮ่องสอน, สาขาสารภี, สาขาถนนรอบเวียงลำปาง, สาขาบ่อสร้าง, สาขาเถิน, สาขาลำพูน, สาขาแม่แจ่ม, สาขาอ้อยหางดง และสาขาอ้อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน