

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์การให้ความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคล เนื่องจากเป็นส่วนที่สำคัญและมีความสำคัญที่สุดที่สามารถนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นการที่จะก้าวไปสู่องค์การที่มีศักยภาพในการแข่งขัน จึงจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดี ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์การ ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น และมีพนักงานที่มีความรู้ลึกผูกพันต่อองค์การซึ่งเป็นความรู้ลึกที่มากกว่าความพึงพอใจ จะเป็นส่วนช่วยผลักดันให้องค์การก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว และถ้าหากความผูกพันต่อองค์การมีอยู่ในระดับสูงจะทำให้พนักงานต้องการอยู่กับองค์การด้วยความเต็มใจ รวมไปถึงการปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ส่งผลให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่ถ้าหากพนักงานในองค์การขาดความรู้ลึกผูกพันกับองค์การ ผลที่ตามมาคือ เกิดความสูญเสียขององค์การเช่น ขวัญกำลังใจพนักงานน้อย ปฏิบัติงานไม่เต็มที่ การผลิตลดลง ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน สูญเสียเวลาคัดเลือกและอบรมพนักงานใหม่ ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การโดยรวมลดลง ไปด้วย

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่ตั้งมานานกว่า 63 ปี ในช่วงที่ผ่านมาได้รับผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจ ทำให้ธนาคารได้มีการปรับโครงสร้างองค์การ ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากระบวนการทำงาน ทั้งในด้านระบบงาน ระบบการบริหาร รวมทั้งปรับปรุงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อมุ่งสู่การการเป็นสถาบันทางการเงินที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ เพื่อให้บรรลุภารกิจของกิจการในเครือธนาคารกสิกรไทย ที่มุ่งมั่นพัฒนาสู่การเป็นสถานการเงินที่หลากหลาย ด้วยคุณภาพระดับโลก โดยมีการผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้เพื่อบรรลุผลที่ดีและเป็นธรรมต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และประเทศไทย (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2551)

จากการที่ธนาคารได้มีการปรับโครงสร้างองค์การ ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากระบวนการทำงานต่างๆ ตั้งแต่ปี 2538 จนถึงปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในด้านจำนวนพนักงาน ซึ่งพบว่าจำนวนพนักงานในปี 2538 มีจำนวน 16,094 คน ลดลงเหลือ 12,320 คน เมื่อเดือนธันวาคม ปี 2550 (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2551) ในขณะที่รายได้โดยรวมและกำไรสุทธิของธนาคารเพิ่มขึ้นทุกปี แสดงให้เห็นได้ว่าการปรับโครงสร้างองค์การ ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากระบวนการทำงานต่างๆ ส่งผลให้ประสิทธิภาพของ

กระบวนการทำงานและประสิทธิภาพของพนักงานดีขึ้นและทำให้ผลประกอบการของธนาคารโดยรวมดีขึ้นด้วย

ทางธนาคารให้ความสำคัญในการให้บริการและเน้นให้ลูกค้าพอใจสูงสุดผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคารมีหลายช่องทาง แต่หนึ่งช่องทางที่สำคัญมาก คือ ช่องทางสาขา ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยการให้บริการแก่ลูกค้าของส่วนงานสาขาจะให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ เช่น ฝาก ถอน โอนเงิน ธุรกรรมเกี่ยวกับต่างประเทศ เปิดบัญชี สินเชื่อต่างๆ เป็นต้น เพื่อรองรับการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า นอกจากนี้พนักงานที่อยู่ในสาขาจะต้องแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆที่เหมาะสมแก่ลูกค้าเสมอ ซึ่งการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาจะมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในส่วนการทำงานของสาขาในเขต 31 ซึ่งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่ทางธนาคารได้ให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ดังนั้นพนักงานในเขตนี้จึงได้รับความคาดหวังที่สูงในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

แต่อย่างไรก็ตามจากสถิติการเข้าออกของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขต 31 มีอัตราการเข้าออกของพนักงานอยู่เสมอ (ณ วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2551) ซึ่งส่งผลในด้านความต่อเนื่องในการทำงานและทำให้ขาดอัตรากำลังคนที่จะให้บริการลูกค้าของธนาคาร อาจทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจในการใช้บริการและหนีไปใช้บริการธนาคารอื่นๆ อันจะส่งผลต่อผลประกอบการโดยรวมของธนาคาร และความมั่นคงของพนักงาน ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาซึ่งเป็นพนักงานคนหนึ่งของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดในเขต 31 จังหวัดเชียงใหม่ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 31 จังหวัดเชียงใหม่ โดยที่ผลจากการศึกษานี้จะได้นำเสนอให้กับผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดกลยุทธ์ในการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด เขต 31 ที่มีต่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31
3. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษา นำเสนอให้กับผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดกลยุทธ์ในการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอย่างยั่งยืน

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเชื่อมั่น ความเต็มใจ และความปรารถนาของพนักงานในการยอมรับ ท่วมเทให้กับการทำงานและองค์กร

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในสาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 162 คน

องค์กร หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของคนหรือพฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกันของคน ซึ่งในที่นี้หมายถึง พนักงานธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 31 จังหวัดเชียงใหม่ รวม 17 สาขา ได้แก่ สาขาลนนท่าแพ เชียงใหม่ สาขาลนนราชวงศ์ เชียงใหม่ สาขาลนนเจริญเมือง เชียงใหม่ สาขาลนนศรีดอนไชย เชียงใหม่ สาขาช้างเผือก เชียงใหม่ สาขาซอยตลาดวโรรส สาขาลนนมูลเมือง เชียงใหม่ สาขาซอยสามแยกสันทราย สาขาลนนช้างคลาน เชียงใหม่ สาขาซอยไนท์บาซาร์ สาขาสี่แยกสนามบิน เชียงใหม่ สาขาซอยถนนเชียงใหม่ – แม่ใจ สาขาซอยเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ สาขาลนนสุเทพ เชียงใหม่ สาขาซอยตลาดประตูเชียงใหม่ สาขาซอยถนนนิมมานเหมินท์ เชียงใหม่ สาขาซอยบึงสีหางดง