

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ภายใต้สภาพแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันที่มีความผันผวนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และมีการแข่งขันกันสูง ทำให้หลายองค์กรต้องมีการปรับตัวให้พร้อมสำหรับการแข่งขันและเพื่อความอยู่รอดในธุรกิจ แต่ปัญหาขององค์กรที่มักจะประสบอย่างหนึ่งก็คือ การสูญเสียพนักงานที่เก่ง มีความรู้ความสามารถในเรื่องงาน ทักษะ ทักษะคิดที่ตีออกไป ในขณะที่ไม่สามารถหาคนใหม่มาทดแทนได้ ทำให้เริ่มมีการปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งให้ความสำคัญของพนักงานในบริษัท เนื่องจากพนักงานในองค์กรจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกส่วนของการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการผลิตหรือบริการ กล่าวคือ เป็นผู้จัดการกิจกรรม งาน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งจัดการเรื่องคนด้วย ทั้งในฐานะลูกน้อง ผู้บังคับบัญชา หรือทั้งสองฐานะผสมกัน แต่ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะใด ทุกคนในองค์กรต่างก็มีเป้าหมายเดียวกันคือการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและภารกิจขององค์กรเป็นสำคัญ

จะเห็นได้ว่าพนักงานเป็นหัวใจที่สำคัญอย่างยิ่ง ที่จะส่งผลให้องค์กรเติบโตอยู่รอด หรือล้มเหลวได้ ตัวอย่างเช่น ร้านอาหารเจ้าประจำที่มีลูกค้าติดมากมาไม่ใช่ว่าเพราะสถานที่แต่เพียงอย่างเดียว ฝีมือแม่ครัวหรือพ่อครัวกับการให้บริการของพนักงานเป็นสิ่งที่จูงใจให้ลูกค้ากลับมาอุดหนุนครั้งแล้วครั้งเล่า เหมือนกับคำกล่าวของผู้บริหารระดับสูงของเครือปูนซิเมนต์ไทย ได้ผลักดันออกมายืนยันว่า สาเหตุที่เครือปูนซิเมนต์ไทยมีอายุกว่าแปดสิบปี ผ่านพ้นช่วงที่องค์กรประสบกับปัญหา และสามารถพลิกผันกลับตัวได้รวดเร็วก็เพราะ “พนักงาน” ในทางกันตรงข้าม มีธนาการในประเทศอังกฤษแห่งหนึ่ง ที่มีประวัติความเป็นมาร้อยกว่าปี ต้องปิดตัวไป เพราะพนักงานคนเดียวในสาขาสิงคโปร์ปฏิบัติงานผิดพลาด (อิทธิพันธ์ สันทัศน์, 2550 : ออนไลน์)

ดังนั้น การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งทางด้านเทคโนโลยีการผลิต ประสิทธิภาพของเครื่องจักรและโอกาสทางธุรกิจ แต่ปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งก็คือพนักงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหลักสำหรับการขับเคลื่อนและกำหนดทิศทางขององค์กรว่าจะมุ่งไปทางใด ขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจ ความเสียสละ ความรับผิดชอบ และความเต็มใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะองค์กรใดถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง องค์กรนั้นก็จะเป็นบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้เพราะพนักงานจะมีความเชื่อมั่นต่อนโยบาย เป้าหมายวัตถุประสงค์ และค่านิยมขององค์กร ก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร

นอกจากนี้ยังจะทำให้เกิดความรู้สึกปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นพนักงานขององค์กรไม่คิดที่จะลาออกหรือโอน-ย้ายไปที่อื่น ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงความมีประสิทธิ ภาพขององค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าพนักงานที่มีความ ผูกพันต่อองค์กรต่ำ (ดวงพร พรวิทยา, 2540)

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2500 มีทุน จดทะเบียนเริ่มแรก 10 ล้านบาท ต่อมาจึงได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแปร สภาพเป็นบริษัทมหาชน ตลอดเวลาแห่งการดำเนินงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ได้ มุ่งเน้นในเรื่องของการปรับปรุงคุณภาพและการขยายการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานมี ประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสากล แต่เนื่องจากวิกฤตทางเศรษฐกิจในปี 2540 ก่อให้เกิดการ ปฏิรูปครั้งใหญ่ในภาคการเงินของประเทศไทยทั้งด้านการยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลให้ สอดคล้องกับหลักปฏิบัติสากล การปรับปรุงการทำงานในหลายๆ ด้าน เร่งพัฒนาศักยภาพการ แข่งขัน รวมทั้งเปิดรับพันธมิตรต่างชาติเข้ามาเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่ง แต่เงื่อนไขทาง เศรษฐกิจและสภาพแวดล้อมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในปี 2551 เกิด วิกฤตการณ์ทางการเงิน โลกที่รุนแรง ซึ่งมีจุดเริ่มต้นจากปัญหาซับไพร์มของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ลุกลามจนกลายเป็นวิกฤตด้านสภาพคล่องและวิกฤตสถาบันการเงิน ส่งผลให้ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) มีเปลี่ยนแปลงการจัดการด้านต่างๆ ดังนั้นเพื่อเป็นการปรับตัวรับแรงกดดันทาง สภาพเศรษฐกิจและการแข่งขัน ทั้งการเปลี่ยนแปลงด้าน โครงสร้างองค์กร การปรับเปลี่ยน วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเป็น “ธนาคารไทยชั้นนำ มาตรฐานระดับโลก”

(To be The Leading Thai Bank with World Class Financial Solution) ภายใต้กลยุทธ์การยึดลูกค้า เป็นสำคัญ (Customer Centricity the TMB Way) รวมทั้งการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน ทักษะคนติ ในการทำงานของพนักงาน และการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น ต้องอาศัยการสนับสนุนและความร่วมมือ จากพนักงานซึ่งเป็นกำลังสำคัญที่จะผลักดันให้ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) บรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมายและบรรลุซึ่งวิสัยทัศน์ที่วางไว้ โดยธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญ กับ “พนักงาน” ว่าเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญและมีค่าที่ทำให้ธุรกิจขององค์กรดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และประสบผลสำเร็จ ดังนั้นการรักษาพนักงานให้อยู่กับธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยการ สร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมีผลกระทบต่อทุก สิ่งทุกอย่างในองค์กรตั้งแต่ประสิทธิภาพในการแข่งขัน การสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม ไป จนถึงการสร้างกำไรสูงสุด(รายงานประจำปีธนาคารทหารไทย, 2551)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารทหารไทยในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยและระดับความผูกพันของพนักงาน

และผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถช่วยเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรและเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงพัฒนาบรรยากาศ สภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่
3. สามารถนำผลที่ได้รับจากการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารขององค์กรอื่นๆ ในการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

1.4 นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานแต่ละบุคคลที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรและด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรที่มีความจงรักภักดี มีความซื่อสัตย์พร้อมที่จะเสียสละด้วยความเต็มใจเพื่อองค์กร

พนักงาน หมายถึง บุคคลากรของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย พนักงานในส่วนงานธุรกิจสาขา พนักงานในสำนักงานเขตธุรกิจสาขา พนักงานในศูนย์ธุรกิจSME และพนักงานในส่วนศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ