

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

จากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันสูง ทำให้องค์กรหลายแห่งต้องปรับตัวให้พร้อมสำหรับการแข่งขัน โดยปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับต้นๆ และเป็นเสมือนจุดแข็งหลักขององค์กร ก็คือ “ทรัพยากรมนุษย์” หลายองค์กรปรับตัวโดยมีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่าง เพื่อดึงดูดคนที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ ทักษะ รวมทั้งวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันกับองค์กร ให้เข้ามาทำงานร่วมกัน ซึ่งเมื่อได้มาแล้วก็ต้องหาวิธีการรักษาคนดี คนเก่งเหล่านี้ไว้อยู่กับองค์กรนานที่สุด ซึ่งแต่เดิมการรักษาคนดี คนเก่งไว้มักจะมีการกล่าวถึงว่า คนที่จะอยู่กับองค์กรได้นาน แปลว่าเขาเหล่านั้นจะต้องมีความผูกพัน (Commitment) กับองค์กร และ/หรือมีความจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์กร และ/หรือมีความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อองค์กร การมีเฉพาะแต่ความผูกพัน ความจงรักภักดี และความพึงพอใจต่อองค์กร ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุดได้ องค์กรจำเป็นต้องสามารถทำให้พนักงานมีความผูกใจรักมั่น (Employee Engagement) ในองค์กร เพื่อให้พนักงานอยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนาน จะทำให้พนักงานทำงานได้ดี และสร้างสรรค์ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งสิ่งที่องค์กรจะต้องตระหนัก คือ การทราบว่าพนักงานของตนเองมีความผูกใจรักมั่น (Employee Engagement) ต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด และหาวิธีเสริมสร้างให้พนักงานในองค์กรของตนเองมีความผูกใจรักมั่น (Employee Engagement) ต่อองค์กรมากขึ้น (สมหญิง มีพลกิจ, 2552)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินภายในประเทศ เปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อ วันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควบรวม 2 ธนาคารที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ในขณะนั้น ได้แก่ ธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด แล้วก่อตั้งขึ้นเป็น “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” (Krung Thai Bank Limited) ทั้งนี้เพื่อให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้ โดยมีสาขาแรกตั้งอยู่บนถนนเยาวราช ซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่เดิมของธนาคารเกษตร ต่อมาวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 ธนาคารกรุงไทยจึงได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท และใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงกระทั่งปัจจุบัน จากนั้น ธนาคารกรุงไทยได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2537 ภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank

Public Company Limited” โดยมีเป้าหมายและวิสัยทัศน์คือธนาคารสะดวก หรือ ‘The Convenience Bank’ และมุ่งเน้นการเป็น Processing Bank ที่มีผลิตภัณฑ์ครบวงจร ที่ตอบสนองลูกค้า เป็น One Stop Service ทันสมัย รวดเร็ว ใช้ง่ายใช้บริการได้ตลอดเวลาปัจจุบันมีพนักงานทั้งหมดจำนวน 15,880 คน (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), [www.contactcenter.ktb.co.th](http://www.contactcenter.ktb.co.th))

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร เป็นหนึ่งในจำนวน 798 สาขาของธนาคารกรุงไทย เปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2513 ตั้งอยู่ในตลาดมหาชัย แต่เนื่องจากสาขาค่อนข้างเล็กและไม่มีที่จอดรถ จึงได้ย้ายที่ทำการสาขาใหม่มาตั้งอยู่ที่ถนนเศรษฐกิจบนเนื้อที่ 1 ไร่ เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2540 มีพนักงานจำนวน 24 อัตรา ต่อมาในวันที่ 14 ธันวาคม 2541 สาขาได้รับการริเริ่มจริงจัง เปลี่ยนเป็นสาขาขนาดใหญ่พิเศษ สาขาที่เปิดให้บริการในจังหวัดสมุทรสาคร มีจำนวนทั้งสิ้น 7 สาขา ได้แก่ 1. สาขาสมุทรสาคร(สำนักงานธุรกิจสมุทรสาคร) 2. สาขามหาชัย 3. สาขาซอยโกรกกราก 4. สาขากระทู้แบน 5. สาขาบ้านแพ้ว 6. ถนนเศรษฐกิจ 7. สาขาอ้อมน้อย (สำนักงานเขตอ้อมน้อย) มีพนักงานรวม 107 คน ระดับผู้จัดการ 11 คน รองผู้จัดการ 18 คน เจ้าหน้าที่อาวุโส 33 คน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 41 คน พนักงานบริการ 4 คน (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), [www.phonebook.ktb](http://www.phonebook.ktb), 2552)

จากข้อมูลเบื้องต้นจะเห็นว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่ใหญ่มีสาขาและพนักงานเป็นจำนวนมากนอกจากนี้ธนาคารยังได้มีการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างขององค์กรใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในเชิงการบริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีความมั่นคงทางการเงิน ให้บริการที่เป็นมาตรฐานสากล และเป็นที่ยังพอใจของลูกค้า ทูมแพทย์พยาบาลในการพัฒนาระบบงาน ระบบข้อมูลข่าวสารและทรัพยากรบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในทุกรูปแบบบริการ โดยยึดมั่นหลักการบริหาร การจัดการที่ดีมีคุณธรรม ความโปร่งใส เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของลูกค้าและธนาคาร ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อจะได้ทราบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์กรในระดับใดและปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน โดยผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพอยู่กับองค์กรได้อย่างยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ของพนักงานธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

### นิยามศัพท์

**ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน** หมายถึง การศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) **องค์กร** หมายถึง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาที่ตั้งอยู่ใน จังหวัดสมุทรสาคร

**พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)** หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ พนักงานสาขาสมุทรสาคร (พนักงานศูนย์ปฏิบัติการนิติกรรมสัญญา) พนักงานสาขามหาชัย พนักงานสาขาย่อยโกรกกราก พนักงานสาขากระทุ่มแบน พนักงานสาขาบ้านแพ้ว พนักงานสำนักงานธุรกิจสมุทรสาคร พนักงานสำนักงานเขตอ้อมน้อย จำนวนทั้งหมดรวม 107 ราย