

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กร คือ กลุ่มบุคคลที่มาร่วมกันทำกิจกรรม เพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกันภายใต้ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งขึ้น นอกจากเพื่อบริการประชาชนในกรณีที่เป็นองค์กรของรัฐ หรือเพื่อแสวงหากำไรในกรณีที่เป็นองค์กรของเอกชนแล้ว องค์กรทุกประเภทจะต้องสร้างสิ่งที่มีคุณค่าให้สังคม สนองตอบความต้องการของสมาชิก และเพื่อความเจริญเติบโตขององค์กรด้วย (สมคิด บางโม : 2538) ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐหรือองค์กรของเอกชน ส่วนประกอบส่วนที่สำคัญที่สุดขององค์กรคือ “คน” ที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละองค์กรนั่นเอง การศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับองค์กร และการบริหารองค์กรเป็นเรื่องยุ่งยากและสลับซับซ้อน ทั้งนี้เพราะความต้องการของสมาชิกในองค์กรหรือพนักงานลูกจ้าง ตลอดจนผู้บริหารในหน่วยงานต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การจะบริหารงานในองค์กรให้สามารถอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าต่อไปจึงต้องเข้าใจจุดประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายต่าง ๆ ให้ถ่องแท้ เมื่อ “คน” เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร ดังนั้น จึงสมควรที่จะทุ่มเทศึกษาเรื่องเกี่ยวกับมนุษย์ในการทำงานมากขึ้น (วิรัช สงวนวงษ์วาน : 2521)

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสมาชิกขององค์กร โดยเฉพาะในเรื่องของ “ความผูกพันต่อองค์กร” (Organizational Commitment) เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องการให้มี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสถานการณ์ปัจจุบันที่การแข่งขันทางธุรกิจต้องตัดสินด้วยคุณภาพของบุคลากร และเพื่อสร้างเสริมแรงจูงใจให้สมาชิก ทุ่มเทร่างกายและแรงใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรมากขึ้น และสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า - ออกจากงาน (Turnover) ขององค์กรได้เป็นอย่างดี เนื่องจากในบางครั้งแต่ละบุคคลอาจไม่พอใจเงินเดือนที่เขาได้รับหรือไม่พอใจผู้บังคับบัญชา นั่นคือเขามีความไม่พอใจในงานบังเกิดขึ้น แต่ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงอาจจะครอบงำหรือข่มความไม่พอใจของเขาไว้ ทำให้บุคคลตัดสินใจที่จะมีส่วนร่วมกับองค์กรต่อไปได้

หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร (อรุณ รักรธรรม : 2526) กล่าวว่า “สิ่งที่บุคคลคาดหวังก็คือ องค์กรจะให้ประโยชน์อะไรกับตนบ้าง จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างแรงจูงใจให้ ผู้ได้บังคับบัญชาอุทิศตนและจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อที่จะใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญของตนอย่างเต็มที่ในการทำงาน ขณะเดียวกันองค์กรก็มีหน้าที่ดูแลรักษามูลค่าเหล่านี้ไว้กับองค์กร โดยพยายามตอบสนองความต้องการของบุคคลให้มากขึ้น สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

เพราะองค์กรและบุคคลต้องมีความสัมพันธ์ในลักษณะพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน องค์กรจึงจะอยู่รอด”

ในทางตรงกันข้าม “หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ เขาก็จะลาออกไปหางานที่อื่นหรือหากตัดสินใจอยู่ที่เดิมก็จะทำงาน โดยไม่มีความผูกพันต่อองค์กร หรือมีความผูกพันน้อยลง ปรากฏการณ์เช่นนี้จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร เพราะการเลือกอยู่ต่อไปจะทำให้สมาชิกไม่ทำงานหรือทำงานอย่างไม่เต็มที่ ผลที่ตามมาคือการสูญเสียขององค์กรในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทนเงินเดือน หรือสวัสดิการต่าง ๆ และเสียเวลาในการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรใหม่ที่จะมาทำหน้าที่แทน ส่วนด้านบรรยากาศขององค์กร สมาชิกจะขาดความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน และที่สำคัญก็คือ การสูญเสียเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ เนื่องจากสมาชิกไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้”  
 ออสการ์ กรูซกีร์ (Oscar Grusky : 1966) \*

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของประเทศไทย เริ่มดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2447 และเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศ ดำเนินกิจการเพื่อสร้างความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าแก่ระบบการเงินการธนาคาร และเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย ธนาคารได้ตั้งปณิธานของธนาคาร 6 ประการ ที่ยึดมั่นเสมอมาว่า

1. มุ่งมั่นต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ
2. ยึดมั่นต่อการทำงานร่วมกัน
3. เชื่อมมั่นในคุณค่าของคน
4. ตั้งมั่นต่อการบริการด้วยคุณภาพและความชอบธรรม
5. ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ ซื่อตรง และมีวัฒนธรรมที่ดีงาม
6. ถือมั่นต่อการมีส่วนร่วมในสังคมและประเทศชาติ

บุคลากรนับเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ด้วยปณิธานที่ยึดมั่นต่อการทำงานร่วมกัน ธนาคารได้ส่งเสริมการเรียนรู้ การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาพนักงานให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพขององค์กรพร้อมซึ่งความรู้ความสามารถและทักษะทางธุรกิจ สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในขณะเดียวกันนับตั้งแต่เมื่อเกิดวิกฤติเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ของประเทศไทยเป็นต้นมา ส่งผลกระทบต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างมาก ทำให้ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต้องปรับตัวในด้านต่าง ๆ อย่างมาก เพื่อความอยู่รอดขององค์กร และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งกันได้ โดยเริ่มปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน จากเดิมซึ่งทำงานแบบ Service and Operation มาเป็น Sales and Service เปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร เปลี่ยนแปลงวิธีคิด ตลอดจนค่านิยมบางอย่างที่เคยมีมา พนักงานทำงานหนักมากขึ้นเพื่อสร้าง

รายได้ให้กับธนาคาร ในขณะที่สวัสดิการยังคงเดิมและอัตราการขึ้นเงินเดือนขยับขึ้นเพียงเล็กน้อย (วารสารร่วมโพธิ์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2544)

จากการเปลี่ยนแปลงของระบบธนาคารดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยจะทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา สมุทรสงคราม และสาขาสุมทราสาร

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษารธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสุมทราสาร

### 1.3 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความผูกพัน หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อองค์กรที่ตนเป็น สมาชิกอยู่ โดยมีความเต็มใจและมีทัศนคติในทางบวกต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจยอมรับ จุดมุ่งหมายขององค์กร เต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร มีความจงรักภักดีและ ประารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสุมทราสาร

องค์กร หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของคน หรือพฤติกรรมของคนและการทำงานงานร่วมกันของคนซึ่งในที่นี้หมายถึงธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสุมทราสาร (ชูเกียรติ ประทีปทอง, 2540)

### 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษารธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสุมทราสาร

2. เพื่อเป็นข้อมูลให้กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หรือองค์กรที่สนใจทั่วไป ในการพัฒนาบุคลากร และเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อนำไปสู่ความ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน