

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจขององค์กรส่วนใหญ่ต่างก็มีการปรับตัว เพื่อให้ทันต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสถานการณ์ทางการเมืองที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้ องค์กรเกิดความเข้มแข็ง และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งอื่นๆ ในภาวการณ์แข่งขันที่รุนแรงได้ บุคลากรขององค์กร จึงถือได้ว่าเป็นกลไกสำคัญที่มีส่วนช่วยให้องค์กรเกิดการพัฒนา และเจริญก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น องค์กรจึงต้องตระหนักอยู่เสมอถึงการสร้างแรงจูงใจ และส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร และทำให้บุคลากรยอมรับค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทพลังอย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ขณะเดียวกันก็พร้อมที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งการเป็น สมาชิกภาพขององค์กร ดังนั้น บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้ในระยะยาว นอกจากนี้การ ผลักดันให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการบรรลุผลการ ปฏิบัติงานในระดับสูง และผลงานที่เป็นเลิศทางธุรกิจ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะคงอยู่ คู่กับองค์กร และเป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดสินค้าและบริการ รวมไปถึงการทำให้องค์กรประสบ ความสำเร็จมีกำไรสูงสุด ซึ่งเป็นมากกว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุก ๆ องค์กรต้องรักษาไว้ (สวณีย์ แก้วมณี, 2549)

เมื่อปี พ.ศ. 2490 รัฐบาลได้ตั้ง ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่ง เงินทุน อำนวยสินเชื่อ แก่สหกรณ์ทั้งหลายที่มีอยู่ในประเทศไทยในขณะนั้น ธนาคารเพื่อการ สหกรณ์ ดำเนินงานให้กู้เงินแก่สหกรณ์มาจนถึง พ.ศ. 2509 รัฐบาลจึงได้พิจารณาจัดตั้งธนาคารขึ้น ใหม่ เพื่อทำหน้าที่แทน ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ โดยมีเหตุผลดังนี้ ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ไม่มี อำนาจในการให้เงินกู้แก่เกษตรกรที่ไม่ใช่สมาชิกสหกรณ์ ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก ธนาคารเพื่อการ สหกรณ์ ไม่ได้ทำหน้าที่ในการพิจารณาค่าขอกู้ ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ไม่ได้ทำหน้าที่ให้สินเชื่อ แบบกำกับแนะนำ และยังไม่มียุทธศาสตร์ใดทำหน้าที่นี้ได้ การดำเนินงานและองค์กรของธนาคาร

เพื่อการสหกรณ์ยังไม่ได้รับการรับรองจากต่างประเทศ จึงเป็นเหตุให้กำลังเงินธนาคารไม่เพียงพอ ด้วยเหตุผลดังกล่าว รัฐบาลจึงได้จัดตั้ง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2509 โดยให้เป็นสถาบันระดับชาติ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่อำนวยสินเชื่อให้แก่เกษตรกรอย่างกว้างขวาง ทั้งในด้านเกษตรกรโดยตรง และสถาบันเกษตรกร โดยมีวัตถุประสงค์มุ่งให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร หรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร สามารถประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้บริการรับ-ฝากเงินเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปอีกด้วย โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์การในการเป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ทันสมัย มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและประชาชน ด้วยค่านิยมขององค์การ “เคียงคู่รู้ คู่ค่าประชาชน” และได้กำหนดหลักการดำเนินงาน (SPARK) เพื่อช่วยสะท้อนความรับผิดชอบขององค์การที่มีต่อประชาชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

- 1) ความยั่งยืน (Sustainability: S) ทั้งขององค์การ ธ.ก.ส. ลูกค้าผู้ใช้บริการ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- 2) การมีส่วนร่วม (Participation: P) ของผู้ที่มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)
- 3) ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน (Accountability: A)
- 4) ความเคารพและให้เกียรติต่อตนเองและผู้อื่น (Respect: R)
- 5) การส่งเสริมและยกระดับความรู้ (Knowledge: K) ให้เป็นธนาคารแห่งการเรียนรู้

และเพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารพัฒนาชนบทเต็มรูปแบบ ธ.ก.ส. ได้กำหนดพันธกิจที่สำคัญไว้ 5 ประการ คือ

- 1) พลิกโฉม ธ.ก.ส. สู่การบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
- 2) นำองค์กรไปสู่การเป็นสถาบันการเงินที่มีการเจริญเติบโต มั่นคง และยั่งยืน
- 3) การเสริมสร้างและสนับสนุนความเข้มแข็งลูกค้าและชุมชน
- 4) การสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ของลูกค้าและประชาชนให้มีคุณภาพมาตรฐาน
- 5) การเชื่อมโยงการผลิตและการตลาดอย่างเป็นระบบ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2550: ระบบออนไลน์)

จากหลักการดำเนินงานและพันธกิจของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีคุณภาพจะเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์การในการที่จะ

นำพาราชการให้บรรลุเป้าหมาย และเจริญก้าวหน้าต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร จังหวัดลำปาง ก็เป็นอีกแห่งหนึ่งที่ตอบสนองหลักการดำเนินงาน และพันธกิจขององค์การ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ จึงได้มีการปรับปรุงรูปแบบในการดำเนินงานและการให้บริการให้มีความสอดคล้องและทันสมัยต่อสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรง จากเดิมดำเนินงานในรูปแบบรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการทางการเงินแก่กลุ่มเป้าหมายหลักคือ กลุ่มเกษตรกร แต่หลังจากมีการปรับปรุงนโยบายขององค์การให้มีบริการรับฝากเงิน เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป จึงทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวในด้านกาให้บริการมากขึ้น กอปรกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดลำปาง มีเป้าหมายในด้านผลการดำเนินงานขึ้นเป็นอันดับที่ 3 ของภาคเหนือตอนบนทั้งหมด 8 จังหวัด ได้แก่ แพร่ น่าน ลำพูน ลำปาง เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน และ พะเยา โดยปัจจุบันผลการดำเนินงานอยู่ในอันดับที่ 5 ดังนั้น การที่องค์การจะบรรลุเป้าหมายได้ต้องมาจากบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การ พร้อมทั้งจะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงาน เพื่อให้้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพันของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดลำปาง เพื่อวัดระดับความผูกพันของพนักงาน และเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการรักษาและพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์การอย่างยั่งยืนตลอดไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดลำปาง

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดลำปาง
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร ในการการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การต่อไป

#### 1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความเชื่อมั่น ความเต็มใจ และความปรารถนาของพนักงานในการยอมรับ และทุ่มเทให้กับการทำงานและองค์กร โดยวัดการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์กรทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านองค์กร (2) ด้านงาน (3) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ (4) ด้านภาวะผู้นำ

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานทุกส่วน ทุกตำแหน่งงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดลำปาง ประกอบด้วย พนักงานระดับปฏิบัติการ หัวหน้าพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้ช่วยหัวหน้าหน่วย หัวหน้าหน่วย ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และผู้จัดการสาขา จำนวนทั้งสิ้น 194 คน

**องค์กร** หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของคนหรือพฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกันของคน ซึ่งในที่นี้หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดลำปาง รวม 11 สาขา ได้แก่ สาขาลำปาง สาขาเสริมงาม สาขาแจ้ห่ม สาขางาว สาขาเถิน สาขาแม่ทะ สาขาห้างฉัตร สาขาเกาะคา สาขาวังเหนือ สาขาสบปราบ และสำนักงานจังหวัดลำปาง