

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บุคลากรในองค์กรธุรกิจนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจต่างๆ การบริหารงานจะประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายของบริษัทนั้น ขึ้นอยู่กับการทำงานของบุคลากรเป็นสำคัญ ดังนั้นทรัพยากรบุคคลจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของการบริหารงาน ถึงแม้ว่าวัสดุ อุปกรณ์ อาคารสำนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จะเพียงพอเพียงใดก็ตาม ก็ไม่สามารถทำให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายได้ทั้งหมด โดยเฉพาะการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของตนเองสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร อันจะทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการที่จะทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจให้กับการทำงาน เกิดความจงรักภักดี มีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกทั้งในด้านพฤติกรรมและจิตใจ เช่น พร้อมที่จะเสียสละเวลาอุทิศกายใจของตนเพื่องาน และหน่วยงานของตน โดยไม่มีใครบังคับ เกิดขึ้นเองภายในจิตใจของตคนนั้น นับว่าเป็นการแสดงให้เห็นถึงความผูกพันที่อยู่กับองค์กรเพื่อการทำงานและพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะองค์กรใดถ้าสมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรสูง องค์กรนั้นก็บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้เพราะสมาชิกจะมีความเชื่อมั่นต่อนโยบาย เป้าหมายวัตถุประสงค์ และค่านิยมขององค์กร ก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร นอกจากนี้ยังจะทำให้เกิดความรู้สึกปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออกหรือโอน-ย้ายไปที่อื่น ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ (Steers, 1997) ดังนั้นหากองค์กรสามารถทำให้บุคลากรในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรได้มากเท่าใด ก็จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นมีความปรารถนาที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรมากขึ้นเท่านั้น และพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่และด้วยความเต็มใจ ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร (Mowday et al., 1982) ความผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากการที่สมาชิกู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรด้วยนั่นเอง

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นว่าองค์กรที่สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีการแสดงออกของสมาชิก โดยการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำพฤติกรรมของสมาชิกที่แสดงออกจะเป็นไปในทางที่องค์กรไม่พึงปรารถนาให้มี เช่น ทำงานไม่เต็มที่ ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน หรือย้ายไปอยู่ที่อื่น ซึ่งจะทำให้เกิดความสูญเสียทั้งสองฝ่าย ดังนั้นการศึกษาถึงความผูกพันของสมาชิกในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะส่งผลให้องค์กรดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวชี้วัดหรือคาดการณ์เกี่ยวกับอัตราและแนวโน้มในการลาออกหรือการโอน-ย้ายของบุคลากร ในองค์กรเพราะสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงมักมีความปรารถนาที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่ออุทิศตนให้กับการทำงานต่อองค์กรที่ตนเองเลื่อมใสศรัทธา

ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารได้รับเลือกจากนิตยสารการเงินธนาคารให้เป็น ธนาคารแห่งปี 2550 หรือ Bank of The Year และธนาคารกรุงเทพยังมีความโดดเด่นในการบริหารงานทั้งในด้านฐานลูกค้าที่กว้างขวาง และความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ซึ่งมีเครือข่ายสาขาที่กว้างขวางทั้งในประเทศและในเขตเศรษฐกิจสำคัญของภูมิภาคเอเชีย ในปัจจุบัน ธนาคารกรุงเทพ พร้อมเครือข่ายสาขาอีกเกือบ 800 แห่งครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2551: ออนไลน์)

ในเขตภาคเหนือ ธนาคารกรุงเทพแบ่งการบริหารงานออกเป็น 6 แผนงาน ได้แก่ แผนงานจังหวัดเชียงใหม่, แผนงานจังหวัดลำพูน , แผนงานจังหวัดเชียงราย, แผนงานจังหวัดลำปาง แผนงานจังหวัดพะเยา-น่าน, แผนงานจังหวัดอุดรดิตถ์-แพร่ โดยมีจำนวนทั้งหมด 83 สาขา มีพนักงานรวมกว่า 700 คน ซึ่งในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูนนับว่าเป็นเมืองที่มีความสำคัญในด้านเศรษฐกิจ ทั้งการท่องเที่ยวการลงทุน ประกอบกิจการค้าอย่างมากมาย ที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง ซึ่งธนาคารกรุงเทพได้ให้ความสำคัญในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูนเป็นพิเศษ โดยแบ่งเขตการดูแลบริหารงานให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ โดยจะให้ความสำคัญอย่างมากโดยเฉพาะเรื่องของบุคลากร เพราะธุรกิจหลักของธนาคารคือการบริการ ซึ่งบุคลากรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในการให้บริการที่จะสามารถตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้ จากปริมาณสาขาที่อยู่ในความดูแลของแผนงานจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน 43 สาขา ซึ่งประกอบด้วยจำนวนพนักงานกว่า 400 คนที่เป็นผู้ที่มีความสำคัญในการให้บริการของธนาคาร ผู้ศึกษาจึงต้องการที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการวางแผนในด้านบุคลากรของทางธนาคาร เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยจะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารที่จะบรรลุเป้าหมาย

ของได้ประสบความสำเร็จ และธนาคารเองสามารถที่จะรักษาพนักงานของธนาคารไว้ได้ และพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพิ่มขึ้นในอนาคตเพื่อที่จะนำมาพัฒนาธนาคารอีกต่อไป

ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน โดยผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการวางแผนการรักษาและพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืนตลอดไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน
2. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร ในการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

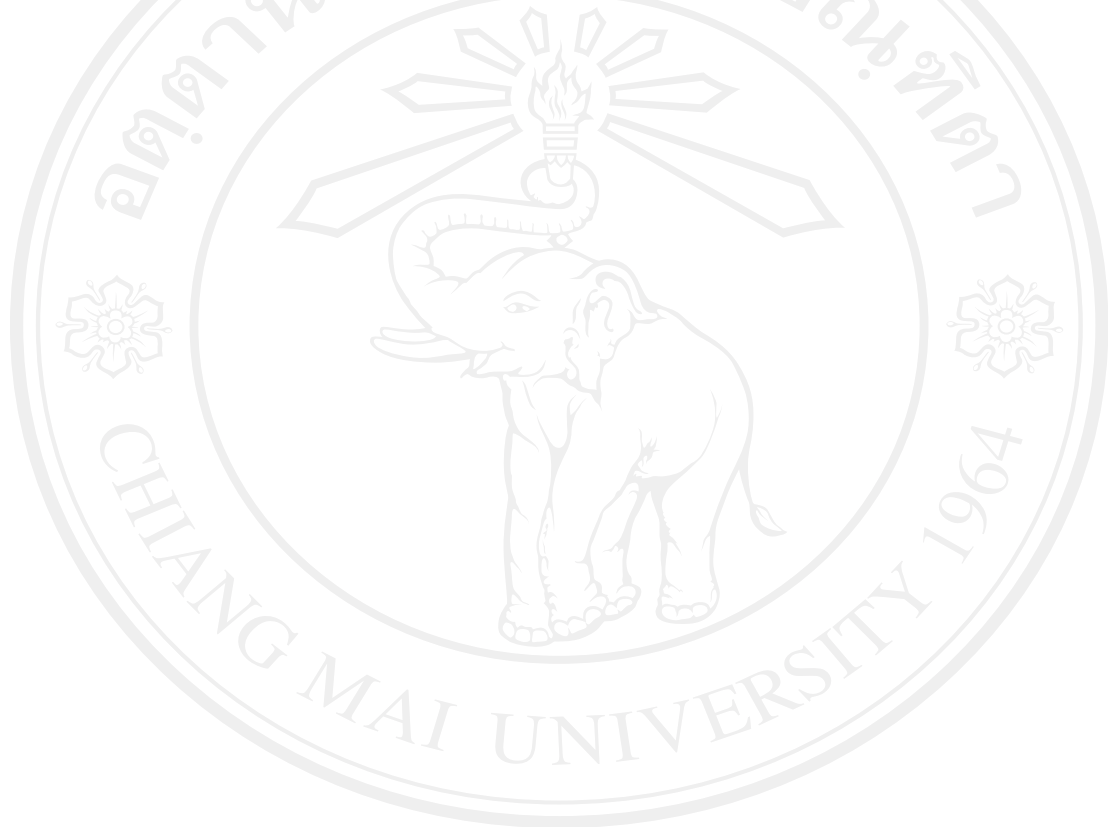
## 1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความคิดในเชิงบวก ความมุ่งมั่น ภาวะของจิตใจที่สัมพันธ์กับงานซึ่งถูกกำหนดลักษณะโดยความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption) ซึ่งความผูกพันไม่ใช่สภาวะเพียงชั่วคราวหรือเฉพาะการณ์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงกระบวนการคิดที่มีประสิทธิภาพครอบคลุม และมีความต่อเนื่อง ซึ่งจะต้องไม่เจาะจงเพียงแค่เป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง เหตุการณ์ บุคคล หรือพฤติกรรมใด โดยเฉพาะ

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการภายในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการ เจ้าหน้าที่อำนวยการอาวุโส เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส เจ้าหน้าที่อำนวยการ เจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่ไอทีเงินต่างประเทศ และ เจ้าหน้าที่ทั่วไป

**องค์กร** หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์กลางของคนหรือพฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกันของคน ซึ่งในที่นี้หมายถึงสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด

(มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน 22 สาขา ได้แก่ สาขาทำแพ, สาขาครีนิครพิงค์, สาขาสันป่าข่อย, สาขาลำพูน, สาขาสันกำแพง, สาขาบ่อสร้าง, สาขาดอยสะเก็ด, สาขาบ้านธิ, สาขาออยอุโมงค์, สาขาแม่ใจ, สาขาออยมหาวิทยาลัยแม่ใจ, สาขาออยโลดส์สันทราย, สาขาออยคาร์ฟูร์ เชียงใหม่, สาขาบักชี เชียงใหม่, สาขาสารภี, สาขาออยบักชี ลำพูน, สาขาออยหนองหอย, สาขาออยศรีดอนไชย, สาขาออยนิคมอุตสาหกรรม ลำพูน, สาขาถนนช้างคลาน, สาขาออยพันธ์ทิพย์ เชียงใหม่, สาขาออยตลาดมีโชค



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved