บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อทุกองค์การ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้องค์การดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่องค์การจะต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงและความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นหน้าที่สำคัญที่องค์การจะต้องมีการวางแผนเพื่อพัฒนาให้องค์การมีความได้เปรียบเชิงแข่งขันมากขึ้น องค์การจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานอุทิศตนในการทำงาน และจงรักภักดีต่อองค์การ หากไม่มีสิ่งที่พนักงานคาดหวังในงานปัจจุบัน พนักงานจะเริ่มมองหางานใหม่ ๆ ด้วยเหตุนี้การสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของพนักงานจึงเป็นส่วนที่มีความสำคัญมาก (สวนีย์ แก้วมณี, 2549) การรักษาบุคคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์การได้ยาวนาน เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดในการแก้ปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากร เพราะการที่องค์การสูญเสียบุคลากรไปก็เท่ากับว่าได้สูญเสียประสบการณ์ในส่วนนั้น ในขณะเดียวกันองค์การกลับต้องลงทุนเพิ่มเติมเพื่อสรรหา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน ทำให้องค์การต้องสูญเสียเวลาและผลประโยชน์อีกด้วย (พงศ์ หรดาล, 2540)

ความผูกพันของพนักงานเป็นความรู้สึกโดยรวมที่มีต่องานและองค์การ โดยที่ความผูกพันนั้นเป็นผลที่เกิดจากความพึงพอใจก่อน แล้วจึงเชื่อมโยงมาสู่ความผูกพัน ความผูกพันเป็นทัศนคติที่มีเสถียรภาพมาก โดยก่อเกิดและพัฒนาไปอย่างช้า ๆ ตามเวลาที่ผ่านไป ซึ่งได้ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่มากขึ้นเรื่อย ๆ ระหว่างบุคคลกับองค์การ (Porter และ Steers, 1974 อ้างใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2549: 4) ดังนั้นสิ่งที่องค์การต้องตระหนักอยู่เสมอ คือ องค์การจะสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การได้อย่างไร ที่จะเอื้อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ขณะเดียวกันก็พร้อมที่จะธำรงรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ พนักงานที่มีความผูกพันนั้นจะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าที่สร้างกำไรให้แก่องค์การได้ ตลอดจนเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า ส่งผลให้องค์การเกิดการเติบโตของยอดขายและผลกำไรที่ยั่งยืน (สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2549)

ตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา ประเทศไทยได้ตกอยู่ภายใต้วิกฤตการณ์ของค่าเงินบาทที่อ่อนตัวและเศรษฐกิจที่ถดถอย เป็นผลให้สถาบันการเงินต่าง ๆ มีปัญหาในการดำเนินงานหลายด้าน เป็นสิ่งที่ผลักดันให้องค์การต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานเพื่อให้คงความมีศักยภาพในการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประกอบธุรกรรมทางการเงินได้ตามปกติ จากภาวการณ์ดังกล่าว ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้มีการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการดำเนินธุรกิจใหม่เช่นเดียวกัน โดยธนาคารได้มีการปรับรูปแบบโครงสร้างองค์การและปรับปรุงนโยบายของธนาคารเพื่อให้มีความเหมาะสมทั่วทั้งประเทศในทุกสาขาตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่เป็นอันดับที่ 5 ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยมีมูลค่าสินทรัพย์รวมกว่า 1,490,000 ล้านบาท มีจำนวนลูกค้าทุกประเภทรวมทั้งสิ้นประมาณ 16 ล้านบัญชี เครือข่ายบริการของธนาคารประกอบด้วยสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยรวม 250 แห่ง และสาขามากกว่า 750 แห่งทั่วประเทศ ปรัชญาหลักในการประกอบการของธนาคารคือการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่มุ่งสนับสนุนลูกค้าในฐานะพันธมิตรในระยะยาว มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละรายให้เกิดความประทับใจ จุดแข็งที่สำคัญของธนาคารกรุงเทพคือการมีฐานลูกค้าที่กว้างขวาง มีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและยาวนานระหว่างธนาคารและลูกค้า ตลอดจนเครือข่ายสาขาที่กว้างขวางครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศไทย ธนาคารให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างจุดแข็งและศักยภาพในการแข่งขันดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมุ่งพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและคุณภาพการให้บริการโดยไม่หยุดนิ่ง (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2550)

จังหวัดเชียงใหม่นับว่าเป็นเมืองใหญ่ ที่มีความสำคัญในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจท่องเที่ยว มีการลงทุน ประกอบกิจการ อย่างหลากหลาย จึงส่งผลให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงในธุรกิจประเภทต่าง ๆ รวมไปถึงสถาบันทางการเงินด้วย ธนาคารจึงต้องให้ความสำคัญกับคน ซึ่งเป็นหัวใจหลักแห่งความสำเร็จขององค์การมากขึ้น เพราะในธุรกิจบริการ บุคลากรนับเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการที่ดีต่อลูกค้า ประกอบกับปรัชญาของธนาคารที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าสูงสุด ธนาคารจึงต้องมีการวางแผนสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจให้พนักงาน เพื่อตอบสนองพนักงานจนพัฒนาไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ดังนั้นองค์การจะสามารถรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพไว้ในองค์การ ตลอดจนสามารถดึงเอาความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในตัวพนักงานมาพัฒนาองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นเครื่องบ่งชี้แก่ฝ่ายบริหารเกี่ยวกับระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ในการวางแผนการรักษาและพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์การอย่างยั่งยืนตลอดไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร ในการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การต่อไป

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความเชื่อมั่น ความเต็มใจ และความปรารถนาของพนักงานในการยอมรับ ทุ่มเทให้กับการทำงานและองค์การ โดยวัดการรับรู้ของพนักงานผ่านความคิดเห็นในปัจจัย 4 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านองค์การ 2. ด้านงาน 3. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ 4. ด้านภาวะผู้นำ

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานทุกส่วน และทุกตำแหน่งงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่

องค์การ หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของคนหรือพฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกันของคนซึ่งในที่นี้หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ รวม 20 สาขา ได้แก่ สาขาแม่ริม สาขาสันป่าตอง สาขาประตูช้างเผือก เชียงใหม่ สาขาประตูเชียงใหม่ สาขาหางดง สาขาถนนสุเทพ เชียงใหม่ สาขาย่อยข่วงสิงห์ เชียงใหม่ สาขากาดสวนแก้ว เชียงใหม่ สาขาสะเมิง เชียงใหม่ สาขาถนนเมืองสมุทร เชียงใหม่ สาขาแม่ฮ่องสอน สาขาจอมทอง สาขาตลาดแม่มาลัย เชียงใหม่ สาขาฮอด เชียงใหม่ สาขาย่อยแอร์พอร์ท เชียงใหม่ สาขาย่อยเทสโก้โลตัส หางดง เชียงใหม่ สาขาย่อยเทสโก้โลตัส คำเที่ยง สาขาย่อยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาย่อยบ้านถวาย และ สาขาย่อยปาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved