

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันค่อนข้างสูงในแต่ละภาคส่วนของอุตสาหกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีผลกระทบในระบบเศรษฐกิจจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถรับมือกับความเสี่ยงและการแข่งขันที่สูงขึ้นทางธุรกิจ โดยใช้การสื่อสารที่ก้าวล้ำด้วยเทคโนโลยีรวมถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร นโยบาย และภาพลักษณ์องค์กร อีกทั้งคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและการขายผลิตภัณฑ์ทุกชนิดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้อาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตพื้นที่บริการและการขายเขต 16 ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งมีสินค้าและบริการ เช่น เครดิตการ์ด และเอทีเอ็มการ์ด ธุรกิจด้านกองทุนและหลักทรัพย์ โดย ธนาคารกสิกรไทย ให้บริการผ่านสาขาในเขตสมุทรปราการ สาขาดังนี้ 1) สาขาคลองด่าน 2) สาขาบางแมฆขาว 3) สาขาโลตัสบางปู 4) สาขาศูนย์การค้า YES บางพลี 5) สาขากิ่งแก้วสำนักงานเขตพื้นที่บริการและการขายเขต 16 6) สาขาเทพารักษ์ 7) สาขาศูนย์การค้ามาร์เก็ตวิลเลทสุรธรรมภูมิ 8) สาขาบางพลี 9) สาขาบางป่อ โดยยึดหลักสโลแกน “บริหารทุกระดับประทับใจ” และจากที่ได้ดำเนินงานจึงทำให้ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีประชาชนให้ความไว้วางใจในการให้บริการมากที่สุด และเฉพาะด้านพนักงานที่ปฏิบัติงานทางธนาคารสำนักงานเขตจำเป็นต้องรักษากิจการเรียนรู้ ให้พนักงานฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถในการทำงาน ซึ่งพนักงานที่มีประสบการณ์จะเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กรและต้องการที่จะรักษาไว้เพื่อการพัฒนาศักยภาพในทุก ๆ ด้านตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ตามเป้าหมาย ซึ่งความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรขึ้นอยู่กับบุคคลกรในองค์กรว่ามีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์กรมากน้อยเพียงใดและเพื่อให้พนักงานได้นำความรู้ความสามารถที่มีอยู่มาบริหารจัดการและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนการบำรุงรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุดเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและในหน้าที่การงานของพนักงานเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่า การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตพื้นที่บริการ

และการขายเขต 16 จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การอย่างยิ่ง นอกจากจะทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การแล้ว ทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้และยังเป็นข้อมูลประกอบเพื่อเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีระบบ มีประสิทธิภาพส่งผลให้องค์การมีศักยภาพในการแข่งขันในตลาดและรักษาทรัพยากรบุคคล ที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์การให้นานที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตพื้นที่บริการและการขายเขต 16
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตพื้นที่บริการและการขายเขต 16
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตพื้นที่บริการและการขายเขต 16

สมมติฐานของการวิจัย

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตพื้นที่บริการและการขายเขต 16

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตพื้นที่บริการและการขายเขต 16 มีขอบเขตการวิจัยได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขอบเขตด้านพื้นที่ และขอบเขตระยะเวลา ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปรดังนี้

1. ตัวแปรต้น (Independent variable) คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ค่าที่รับรู้จากรางวัลภายในและรางวัลภายนอก ขอบเขตความสำเร็จของงานที่มีประสิทธิภาพและความยุติธรรมที่รับรู้ได้จากการได้รับรางวัล ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของ Porter & Lawler มาใช้ศึกษา
2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Richard M. Steers and Lyman W. Porter (1983, p.442) ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นและ

ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลัง ความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ และความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป

2. ขอบเขตประชากร

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตพื้นที่บริการและการขายเขต 16 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตพื้นที่บริการและการขายเขต 16 รวมทั้งสิ้น 97 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตพื้นที่บริการและการขายเขต 16 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 78 คน โดยใช้การคำนวณจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970, p.580)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

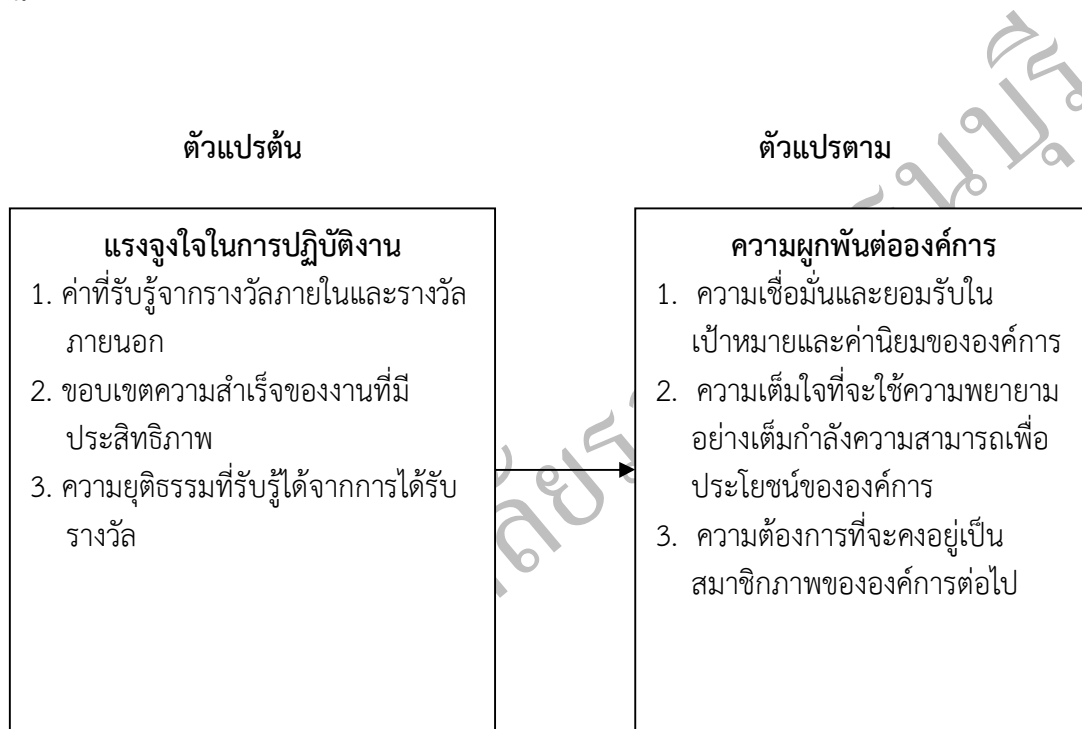
ได้มีการศึกษาพื้นที่ของในเขตสมุทรปราการ สาขาดังนี้ 1) สาขาคลองด่าน 2) สาขาบางแมฆขาว 3) สาขาโลตัสบางปู 4) สาขาศูนย์การค้าเยสบางพลี 5) สาขากิ่งแก้วสำนักงานเขตพื้นที่บริการและการขายเขต 16 6) สาขาเทพารักษ์ 7) สาขาศูนย์การค้ามาร์เก็ตวิลเลจสุวรรณภูมิ 8) สาขาบางพลี และ 9) สาขาบางบ่อ

4. ขอบเขตระยะเวลา

การศึกษาวิจัย โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ระยะเวลา 10 เดือน ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตพื้นที่บริการและการขายเขต 16 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสังเคราะห์ เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีของ Porter & Lawler และความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวทางทฤษฎีของ Richard M. Steers and Lyman W. Porter (1983, p.442) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตพื้นที่บริการและการขายเขต 16 ผู้วิจัยได้กำหนดศัพท์ที่มีขอบเขตและความหมายเฉพาะไว้ดังนี้

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตพื้นที่บริการและการขายเขต 16

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน ทั้งในเรื่องของรายได้ และตำแหน่งงาน

การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา

ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง กิจกรรมหรืองานที่บุคลากรปฏิบัติเกี่ยวกับการทำประโยชน์ต่อสังคม ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคม การได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะที่สำคัญของแรงจูงใจโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ค่าที่รับรู้จากรางวัลภายนอก (Extrinsic reward) และรางวัลภายใน (Intrinsic reward) ซึ่งเป็นผลจากความพึงพอใจในความต้องการเมื่องานนั้นสำเร็จลง รางวัลภายในมาจากการปฏิบัติงานโดยตรงในขณะที่รางวัลจากภายนอก เป็นสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้จัดการปรึกษาลูกน้องเกี่ยวกับบุคคล ผู้จัดการได้รับรางวัลภายในอยู่ในรูปของความพึงพอใจ ส่วนบุคคลที่จะช่วยเหลือกัน นอกจากรางวัลภายในแล้ว ผู้จัดการจะได้รับรางวัลภายนอกด้วยในรูปแบบของเงินเดือน

2. ขอบเขตความสำเร็จของงานที่มีประสิทธิภาพของแต่ละคนถูกกำหนดเบื้องต้นโดยตัวแปรอยู่ 2 ตัว นั่นคือ การรับรู้ของแต่ละคนเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการให้แสดงออกในการทำงาน โดยธรรมชาติแล้วประสิทธิภาพในการทำงานให้สำเร็จหรือจะเพิ่มขึ้น เมื่อการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งที่ต้องปฏิบัติในการทำงานมีความถูกต้อง และมีความสามารถที่จะแสดงในการทำงานเพิ่มขึ้น

3. ความยุติธรรมที่รับรู้ได้จากรางวัล มีอิทธิพลต่อปริมาณของความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากรางวัลเหล่านั้น โดยทั่วไปยิ่งแต่ละคนรับรู้ถึงความยุติธรรมที่ได้รับจากรางวัล ความพึงพอใจที่แต่ละคนจะประสบเมื่อได้รับรางวัลจะยิ่งมีมากขึ้น

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกซึ่งแสดงถึงพฤติกรรมเป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงานที่มีต่อองค์กร คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การและความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ คือ ความรู้สึกของบุคลากรต่อองค์การของตนว่ามีคุณค่า มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ คือ การทุ่มเทให้กับงาน ด้วยกำลังกาย กำลังใจ ให้กับงานที่รับผิดชอบ เมใจที่จะปฏิบัติงานเสียสละ และใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร ด้วยความเต็มใจ

3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป คือ มีความเข้าใจและยินดีปฏิบัติตามค่านิยมขององค์การ มีแนวคิดที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ และมีความภาคภูมิใจที่ได้ร่วมงานในองค์การ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตพื้นที่บริการและการขายเขต 16

2. เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตพื้นที่บริการและการขายเขต 16

3. เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารนำมาเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์การ เพื่อนำไปสู่การรักษาบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้องค์การประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น