บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตรัฐบาลหลายยุคหลายสมัยได้มีการจัดตั้งสถาบันการเงินดำเนินงานเฉพาะกิจเพื่อช่วยให้เงินมีแหล่งเงินทุนกระจายในวงกว้างสู่หน่วยเศรษฐกิจขนาดย่อมและครัวเรือนในชนบทที่ไม่มีโอกาสเข้าถึงระบบสถาบันการเงิน โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่ละแห่งได้รับภารกิจตามกฎหมายเฉพาะ ให้ทำหน้าที่ต่างกันในด้านการให้สินเชื่อ อาทิ สินเชื่อเพื่อการเกษตร อุตสาหกรรมการผลิตเพื่อส่งออก และการให้สินเชื่อเพื่อจัดหาที่อยู่อาศัยเป็นต้น รวมทั้งรัฐบาลยัง ต้องการให้ประชาชนได้รู้จักการออมเงินในระบบสถาบันการเงิน และหากประชาชนเดือดร้อนทางการเงินก็ให้มีที่พึ่งพาทางการเงิน ที่ให้กู้ยืมในอัตราดอกเบี้ยต่ำ ลดการพึ่งพาแหล่งเงินกู้ที่อยู่นอกระบบการดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจนอกจากจะส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศแล้วยังสะท้อนถึงแนวนโยบายของพรรคการเมืองที่บริหารประเทศในขณะนั้นด้วย ในช่วงหลังจากเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจการเงินเมื่อปี 2540 ระบบธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนภาคเอกชนหลักของไทยประสบกับปัญหาหนี้สูญ และมีความอ่อนแอของฐานะทางการเงินทำให้ไม่สามารถทำหน้าที่อำนวยสินเชื่อได้เต็มที่ตามปกติ รัฐบาลได้อาศัยสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็น ช่องทางในการฟื้นฟูเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นแหล่งเงินทุนให้แก่ภาคธุรกิจทั้งขนาดเล็ก กลาง และขนาดย่อม รวมทั้งแก่ภาคครัวเรือน ทั้งนี้เพื่อให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่หยุดชะงักไปชั่วคราวสามารถดำเนินต่อได้ โดยมีนโยบายสำคัญ ผ่านสถาบันการเงินเฉพาะกิจอย่างต่อเนื่อง

ในยุคปัจจุบันที่ทุกองค์การต่างมีการแข่งขัน และพยายามพัฒนาองค์การของตนเองให้เป็นหนึ่งในผู้นำธุรกิจที่ตนเองประกอบการอยู่ โดยพยายามอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ประการที่จะมาช่วยปรับเปลี่ยนองค์การเพื่อให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา และหนึ่งในปัจจัยต่างๆเหล่านี้ที่จัดได้ว่ามีอิทธิพลสำคัญต่อองค์การในการพัฒนาองค์การเพื่อนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การ (organization culture) เพราะไม่ว่าองค์การขนาดเล็ก หรือขนาดใหญ่เป็นองค์การภาคราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ทุกองค์การล้วนแต่ต้องมีวัฒนธรรมองค์การของตนเองทั้งสิ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

วัฒนธรรมองค์การจะบ่งบอกถึงค่านิยม ความเชื่อ แนวทางการประพฤติปฏิบัติ ทัศนคติ พฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิก ในลักษณะที่เฉพาะเจาะจงที่เป็นขององค์การนั้น ส่วนหนึ่งอาจถูกปลูกฝังเมื่อแรกเริ่มเข้ามาทำงาน มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานบางอย่าง วัฒนธรรมองค์การจึงเปรียบเสมือนกาวทางสังคม ที่ช่วยให้สมาชิกในองค์การรวมตัวกัน มีความผูกพันกันภายในสมาชิกองค์การเดียวกัน และอยู่ร่วมในองค์การอย่างอบอุ่นและมีความสุข

นอกจากนี้ วัฒนธรรมองค์การยังมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาความรู้สึกของพนักงานให้เกิดความผูกพันและเสียสละให้กับองค์การ วัฒนธรรมองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจให้กับองค์การอย่างเต็มที่ปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การนั้นตลอดไป นั่นก็แสดงว่าพนักงานได้เกิดความผูกพันกับองค์การ พร้อมที่จะก้าวไปข้างหน้าร่วมกับองค์การไม่ว่าองค์การจะอยู่ในสถานการณ์เช่นใด

จะเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์การนั้นจะเป็นตัวนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์การ ดังนั้นสิ่งที่องค์การจะต้องคำนึงถึงก็คือ จะทำอย่างไรเพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ ควรจะสร้างวัฒนธรรมองค์การลักษณะใดเพื่อเป็นส่วนช่วยเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น และพนักงานเองก็ต้องพยายามปรับค่านิยมส่วนบุคคลเพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การเพื่อให้องค์การก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยที่ทั้งตัวองค์การและพนักงานจะต้องตอบสนองซึ่งกันและกันได้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในธนาคารออมสิน ฝ่ายกิจการนครหลวง 3 เขตศิริราช โดยมีสาขาในสังกัด 7 สาขา ได้แก่ สาขาศิริราช สาขาเจริญพาศน์ สาขาสมเด็จเจ้าพระยา สาขาวงเวียนใหญ่ สาขาเจริญนคร สาขาดาวคะนอง สาขาราษฎร์บูรณะ โดยมีพนักงาน 120 คน โดยใน 1 สาขาจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน มีการจัดโครงสร้าง มีกฎระเบียบมีการแบ่งงานกันทำตามความถนัด และมีการถ่ายทอดสู่เพื่อนร่วมงานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดได้นั้นไม่สามารถอาศัยคนเพียง 1-2 คนได้ เมื่อองค์การเป็นที่รวมของคนหลายคน การอยู่ร่วมกันในองค์การจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีสิ่งเชื่อมโยงให้พนักงานในเขตมีสิ่งเชื่อมโยงหรืออยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข และมีแบบประพฤติปฏิบัติอย่างเดียวกันที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์การ นั่นคือ “วัฒนธรรมองค์การ”

สภาวะปัจจุบันได้มีการแข่งขันกันในด้านบริการทางการเงินมากขึ้น ทำให้ธนาคารของรัฐ โดยเฉพาะธนาคารออมสิน ต้องมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ให้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

เทียบเท่ากับธนาคารพาณิชย์ จึงทำให้รัฐบาลต้องมีการปรับรูปแบบการทำงาน และโครงสร้างองค์การของธนาคารเฉพาะกิจในด้านต่าง ๆ มากขึ้น จึงเป็นที่น่าสนใจว่าในด้านหนึ่งของการปรับตัว นอกเหนือจากการปรับรูปแบบองค์การแล้ว การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งก็คือพนักงานของธนาคารจึงเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความเข้าใจกับรูปแบบองค์การและวัฒนธรรมองค์การที่ต้องเปลี่ยนไปตามสภาวะในปัจจุบัน ดังนั้นการบริหารงานบุคคลมีบทบาทสำคัญมากในองค์การ ตลอดจนการพัฒนาเก็บรักษากำลังคนที่มีคุณภาพให้อยู่ในองค์การให้ได้นานที่สุด เพราะในการก้าวเข้าสู่องค์การหนึ่งองค์การใดก็ตาม พนักงานทุกคนหวังที่จะพบกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อให้เขาได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีการเพิ่มพูนทักษะโดยการฝึกอบรม ส่งไปดูงาน เพื่อให้มีความชำนาญหรือเกิดทักษะมากขึ้น จนทำให้ทำงานที่พนักงานสามารถก้าวไปถึงเป้าหมายที่ตนเองต้องการได้ เหล่านี้จะทำให้พนักงานในองค์การปฏิบัติงานในองค์การนั้นต่อไป เกิดเป็นความจงรักภักดีและเกิดความผูกพันต่อองค์การ

ในปัจจุบันเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การ” เป็นแนวคิดหนึ่งในการพัฒนาองค์การให้ประสบผลสำเร็จซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดแรงกระตุ้น มีจิตใจและพลังในการทุ่มเทอุทิศพลังในการทำงานให้แก่องค์การมากขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าทั้งวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญต่อองค์การเป็นอย่างมาก โดยความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึก ทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อองค์การ อีกทั้งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการยึดเหนี่ยวจิตใจพนักงานในองค์การให้เป็นหนึ่งเดียวกัน ให้มีความรู้สึกร่วมกันในการเป็นเจ้าขององค์การ พร้อมใจในการทุ่มเทกำลังในการปฏิบัติงานให้เต็มศักยภาพพัฒนาให้องค์การเจริญก้าวหน้าหรือบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ในขณะที่วัฒนธรรมองค์การเป็นเรื่องของค่านิยม ความเชื่อ และแบบแผนพฤติกรรมที่พนักงานยึดถือปฏิบัติร่วมกันมา โดยในแต่ละองค์การก็จะมีวัฒนธรรมองค์การที่เป็นลักษณะเฉพาะทางของตนเอง จึงเป็นที่น่าสนใจทำให้ผู้วิจัยอยากทราบถึง อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ฝ่ายกิจการนครหลวง 3 เขตศิริราช อันจะทำให้ทราบข้อมูล ที่จะเป็นประโยชน์ในการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การที่เอื้อต่อการเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ และจะได้มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์การ เพื่อจุดมุ่งหมายของความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นกับองค์การ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคารออมสินที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การต่างกัน
2. ระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การด้านต่าง ๆ ของพนักงานธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เน้นการศึกษาวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ฝ่ายกิจการนครหลวง 3 เขตศิริราช ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสิน ฝ่ายกิจการนครหลวง 3 เขตศิริราช 7 สาขา จำนวนพนักงาน 120 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารออมสิน ฝ่ายกิจการนครหลวง 3 เขตศิริราช 7 สาขา การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเคร็จซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan อ้างในสุโขทัยธรรมาธิราช 2538 : 12) ที่ระดับความเชื่อมั่น (level of confidence) 95 %

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 120 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 92 ตัวอย่าง และทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 8 ตัวอย่าง ทำให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้รวมเท่ากับ 100 ตัวอย่าง

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

3.1.1.1 เพศ

3.1.1.2 อายุ

3.1.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.1.4 สถานภาพทางการสมรส

3.1.1.5 รายได้ต่อเดือน

3.1.1.6 อายุการทำงาน

3.1.1.7 ระดับตำแหน่ง

3.1.2 วัฒนธรรมองค์การ ได้แก่

3.1.2.1 ระบบการให้รางวัลและผลตอบแทน

3.1.2.2 การจัดการกับความขัดแย้งในองค์การ

3.1.2.3 การมีส่วนร่วมในองค์การ

3.1.2.4 การทำงานเป็นทีม

3.1.2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน

3.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วย

3.2.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ

3.2.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ

3.2.3 ความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์การของตน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับการการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อ วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ฝ่ายกิจการนครหลวง 3 เขตศิริราช ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเห็นว่าตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพทางการสมรส อัตราเงินเดือน สังกัดหน่วยงาน ระยะเวลาในการทำงาน ระดับตำแหน่ง วัฒนธรรมองค์การ ระบบการให้รางวัล การจัดการให้มีความขัดแย้งในองค์การ

การมีส่วนร่วมในองค์การ การทำงานเป็นทีม ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์การ และสามารถนำเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ แสดงไว้ดังภาพที่ 1.1

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การ หมายถึง ธนาคารออมสิน ฝ่ายกิจการนครหลวง 3 เขตศิริราช

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารออมสิน ฝ่ายกิจการนครหลวง 3 เขตศิริราช สาขาในสังกัด 7 สาขา

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง มุมมองของการรับรู้ของพนักงานธนาคารออมสิน ฝ่ายกิจการนครหลวง 3 เขตศิริราช สาขาในสังกัด 7 สาขา ที่มีมิติต่าง ๆ ขององค์การ จำแนกเป็น 5 ตัวแปรย่อย ดังนี้

ระบบการให้รางวัล หมายถึง ระบบ และวิธีการให้รางวัลที่เหมาะสมและยุติธรรม

การจัดการให้มีความขัดแย้งในองค์การ หมายถึง ระดับของการยอมรับ ในเรื่องของความขัดแย้งในองค์การว่าเป็นสิ่งที่สามารถเปิดเผยและจัดการได้

การมีส่วนร่วมในองค์การ หมายถึง การกระจายอำนาจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือการปฏิบัติงาน

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมมือร่วมใจกันทำงาน โดยมุ่งประโยชน์ขององค์การเป็นหลัก

ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์การที่มีต่อกันในทุกด้าน

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกถึงความจงรักภักดี การทุ่มเทเวลา แรงกาย และแรงใจ เพื่อความสำเร็จขององค์การ โดยพิจารณาจากการให้บริการ และความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับ การใช้บริการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น

ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ หมายถึง การยอมรับในแนวทางการบริหารงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์การได้ตั้งไว้ และเป็นไปตามค่านิยมขององค์การ

ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงาน ในการที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์การประสบความสำเร็จ

ความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์การของตน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงาน ที่มีความสมัครใจในการปฏิบัติงานกับองค์การตลอดไป เพื่อคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ ในการที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงรูปแบบวัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

3. ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงงาน และแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน เพื่อช่วยเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น ทำงานให้กับองค์การด้วยความเต็มใจ และมุ่งมั่นที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การต่อไป อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

4. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาถึงรูปแบบและการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่จะเป็นการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี