

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“พนักงาน” นับว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุดสำหรับการนำพาองค์กรให้ไปสู่จุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างราบรื่น จะเป็นส่วนช่วยผลักดันให้องค์กรก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว ดังที่มีการกล่าวถึงความสามารถขององค์กรในการผลักดันให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการบรรลุผลการปฏิบัติงานในระดับสูงและผลงานที่เป็นเลิศทางธุรกิจ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะคงอยู่คู่กับองค์กร โดยการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมีผลกระทบกับหลายสิ่งในองค์กร ตั้งแต่ประสิทธิภาพในการแข่งขัน การสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม ไปจนถึงการสร้างกำไรสูงสุดให้แก่องค์กร

สิ่งที่องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอ คือ องค์กรจะสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างไร และจะอย่างไรให้บุคลากรยอมรับค่านิยมขององค์กรและพร้อมที่จะทุ่มเทพลังอย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ขณะเดียวกันก็พร้อมที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ดังนั้นบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้ในระยะยาว (สำราญ บุญรักษา , 2539)

กิจการไปรษณีย์ที่ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2426 โดยใช้ชื่อว่า “กรมไปรษณีย์โทรเลข” เพื่อดำเนินกิจการให้บริการด้านไปรษณีย์และโทรเลขแก่ประชาชน จนกระทั่งเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2520 ได้มีการจัดตั้ง “การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)” ตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 โดยได้มีการรับมอบกิจการด้านปฏิบัติการทั้งหมดรวมถึงการให้บริการไปรษณีย์จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการ มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ซึ่ง กสท. ได้ปรับปรุงและพัฒนาบริการให้เกิดความเจริญก้าวหน้าโดยตลอด และในปี พ.ศ. 2546 เมื่อรัฐบาลได้มีนโยบายให้เกิดการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เทียบเท่าภาคเอกชน โดย กสท. เป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจที่ต้องดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว ดังนั้น ในวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีจึงมีมติให้แปรรูป กสท. ตามแผนแม่บทพัฒนากิจการ โทรคมนาคม และพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 แยกกิจการเป็น 2

บริษัท คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จากการก่อตั้ง กรมไปรษณีย์โทรเลข เข้าสู่การเป็นรัฐวิสาหกิจ คือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย และปัจจุบันคือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มีการปฏิรูปภาพลักษณ์ใหม่ ปรับปรุงบริการและการให้บริการไปรษณีย์แก่ประชาชนทั่วไปและพัฒนาการให้บริการเชิงธุรกิจ เพื่อให้เกิดความทันสมัย ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและเอื้อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2550)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้ความสำคัญแก่บุคลากรว่าเป็นหัวใจสำคัญขององค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีพนักงานจำนวนมากถึง 2 หมื่นคน เนื่องจากการบริการของไปรษณีย์ที่ต้องเข้าถึงทุกพื้นที่ ทั่วประเทศ ด้วยงานที่กระจายตัวอยู่ในที่ทำการไปรษณีย์ 1,176 แห่งทั่วประเทศ และไม่เว้นที่ห่างไกล ความได้เปรียบของพนักงานในนับว่าต่างจากหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น โดยเฉพาะความอบอุ่นใกล้ชิดประชาชน ทำให้ได้รับการไว้วางใจเป็นอย่างดี ดังนั้นการรักษาพนักงานให้อยู่กับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมีผลกระทบกับหลายสิ่งในองค์กร ตั้งแต่ประสิทธิภาพในการแข่งขัน การสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม ไปจนถึงการสร้างกำไรสูงสุด (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2549)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้มีการแบ่งโครงสร้างองค์กรออกเป็นสายงานต่างๆ โดยในสายงานปฏิบัติการส่วนภูมิภาคได้แบ่งออกเป็นเขตต่างๆ 10 เขตด้วยกัน สำหรับภาคเหนือตอนบนนั้นขึ้นตรงกับสายงานปฏิบัติการภูมิภาคเขต 5 ซึ่งประกอบไปด้วย 9 จังหวัดหลักได้แก่ เชียงใหม่ ลำพูน เชียงราย ลำปาง พะเยา แพร่ น่าน อุตรดิตถ์ และแม่ฮ่องสอน (ไทยแลนด์โพสต์, 2551 : ออนไลน์)

สำหรับจังหวัดแพร่และน่าน เป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกัน มีขนบธรรมเนียมประเพณีที่คล้ายๆกัน มีแนวโน้มการเติบโตทางเศรษฐกิจในระดับสูง โดยเฉพาะในธุรกิจท่องเที่ยว เนื่องจากทั้งสองจังหวัดเป็นจุดหมายใหม่สำหรับนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบธรรมชาติที่บริสุทธิ์ ที่มีให้ท่องเที่ยวอย่างหลากหลาย และขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม ที่ไม่จำเป็นต้องปรุงแต่งเหมือนบางจังหวัด และสืบเนื่องจากการเป็นประตูสู่อินโดจีนแห่งใหม่ ทั้ง ลาว จีน พม่า และเวียดนาม ที่เกิดขึ้นจากการเปิดด่านพรมแดนถาวรที่อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดน่าน ย่อมส่งผลให้ทั้งสองจังหวัดนี้น่าสนใจยิ่งขึ้นเป็นทวีคูณ ซึ่งก่อนหน้านี้ นายวุฒิรัตน์ อุ่นจิตติ (วุฒิรัตน์, 2551) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยนำความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์กรทั้ง 4 ด้าน

ประกอบด้วย ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไปรษณีย์ไทย มีคะแนนเฉลี่ยของระดับความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งนำมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพัน (Engagement) ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยผู้ศึกษาเลือกที่จะศึกษากับพื้นที่ในส่วนพนักงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในทั้ง 2 จังหวัดนี้ มีพนักงานบางส่วนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่และบางส่วนก็มีภูมิลำเนาในจังหวัดอื่น ซึ่งเป็นไปได้ว่าอาจไม่สะดวกสำหรับพนักงานบางคนที่จำเป็นต้องมาทำงานประจำในที่ทำการไปรษณีย์ในทั้งสองจังหวัด นี้ในระยะเวลาต่างๆ เพราะอาจห่างไกลจากภูมิลำเนาเดิมของพนักงานเหล่านั้น จากปัจจัยต่างๆดังที่กล่าวมา อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่อยู่ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน แตกต่างกับพนักงานที่ประจำอยู่กับที่ทำการไปรษณีย์ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

จึงเป็นประเด็นที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน โดยผลการศึกษานี้จะนำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารใช้ในการวางแผนการรักษาและพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน และสามารถใช้เป็นโครงการนำร่องสำหรับการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภูมิภาคอื่นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน

1.3 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยที่สภาวะของจิตใจสัมพันธ์กับงาน โดยมีเป้าหมายที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยแสดงออกถึงทัศนคติ พฤติกรรมการแสดงออกในการทำงาน และเกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นตั้งใจ และเต็มใจที่จะแสดงออกซึ่งความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าร่วมกัน ซึ่งไม่เจาะจงเพียงแค่เป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง เหตุการณ์ บุคคล หรือพฤติกรรมใดโดยเฉพาะ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรถูกกำหนดลักษณะโดย ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และ การให้เวลากับงาน (Absorption)

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในที่ทำการไปรษณีย์ ประกอบด้วย หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ พนักงานไปรษณีย์ พนักงานรับฝาก พนักงานปฏิบัติการ และพนักงานนำจ่าย

องค์กร หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของคนหรือพฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกันของคน ซึ่งในที่นี้หมายถึงที่ทำการไปรษณีย์จำนวน 21 แห่งใน 2 จังหวัดคือ จังหวัดแพร่ ประกอบด้วย ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดแพร่ ที่ทำการไปรษณีย์บ้านทุ่ง ที่ทำการไปรษณีย์เด่นชัย ที่ทำการไปรษณีย์สอง ที่ทำการไปรษณีย์สูงเม่น ที่ทำการไปรษณีย์ร่องขวาง ที่ทำการไปรษณีย์ลอง ที่ทำการไปรษณีย์วังจั่น และที่ทำการไปรษณีย์หนองม่วงไข่ รวม 9 แห่ง จังหวัดน่าน ประกอบด้วย ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดน่าน ที่ทำการไปรษณีย์เวียงสา ที่ทำการไปรษณีย์ปัว ที่ทำการไปรษณีย์ทุ่งช้าง ที่ทำการไปรษณีย์ท่าวังผา ที่ทำการไปรษณีย์นาน้อย ที่ทำการไปรษณีย์เชียงกลาง ที่ทำการไปรษณีย์แม่จริม ที่ทำการไปรษณีย์นาหมื่น ที่ทำการไปรษณีย์บ้านหลวง ที่ทำการไปรษณีย์คู่งษ์ และที่ทำการไปรษณีย์บ่อเกลือ รวม 12 แห่ง

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันของพนักงาน ของที่ทำการไปรษณีย์ใน จังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน ที่มีต่อบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร ในการการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน