

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และแข่งขันอย่างสูงขณะนี้ องค์กรที่ดำเนินธุรกิจจะต้องปรับตัวเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และสามารถพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรนั้น ส่วนใหญ่ต้องมาจากทรัพยากรที่มีอยู่จริงขององค์กร เช่น ที่ดิน อาคาร เงินทุน ลิขสิทธิ์หรือเทคโนโลยีที่องค์กรนั้นครอบครองอยู่ ซึ่งเป็นแนวความคิดการดำเนินธุรกิจแบบเก่าที่มีความเชื่อมาช้านาน และกำลังจะกลายเป็นอดีต ซึ่งในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่มีแนวคิดและยอมรับว่า บุคลากรขององค์กรหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่า และมีความสำคัญมากที่สุดที่จะทำให้องค์กรนั้นสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย (วิเชียร วิทยุคตม, 2550) และเมื่อเป็นที่ยอมรับว่าบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญที่สุด ทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวต้องเป็นทรัพยากรที่มีความพร้อม มีความจริงใจ สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือเป็นบุคคลในองค์กรที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ (สมชาย หิรัญกิตติ, 2542) ดังนั้น องค์กรต่างๆ ต้องพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยการฝึกอบรมและพัฒนา (Training and development) เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดี และทุ่มเททำงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นเรื่องยุ่งยาก เสียค่าใช้จ่ายสูง และต้องทำอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นองค์กรจะต้องรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรยาวนานที่สุดเท่าที่องค์กรต้องการ โดยองค์กรจะต้องให้บุคลากรมั่นใจในความมั่นคงและเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน สร้างแรงจูงใจ ให้ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร และพร้อมที่จะทุ่มเททำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

บริษัท เฟดเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส คอร์ปอเรชั่น จำกัด หรือที่รู้จักกันในชื่อ “Fed Ex” เป็นบริษัทขนส่งด่วนที่ใหญ่ที่สุดในโลก เริ่มก่อตั้งเมื่อปีพ.ศ.2516 ที่เมืองเมมฟิส รัฐเทนเนสซี ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อให้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์เร่งด่วน ได้ขยายการปฏิบัติการเข้ามาในประเทศไทยตั้งแต่ปีพ.ศ.2526 โดยแต่งตั้งบริษัท Traffic Express เป็นตัวแทนดำเนินการ ต่อมาได้มีการขยายเครือข่ายเข้ามาในเอเชีย และเปิดศูนย์กลางดำเนินการ (HUB) แห่งแรกที่ซูบิคเบย์ ประเทศฟิลิปปินส์ และเกิดเครือข่าย Fed Ex Asia One ซึ่งสามารถให้บริการขนส่งข้ามคืนใน 14 เมืองใหญ่ทั่วเอเชียและอเมริกาฝั่งตะวันตก ปี 2540 ได้เปิดเที่ยวบินรอบโลก (Fed Ex Around The World)

ต่อมาในปี 2542 ได้เริ่มปฏิบัติการขนส่งกับระหว่างประเทศโดยตรงในประเทศไทย เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ รวมทั้งเปิดบริการ Internet Ship ในประเทศไทย เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดตามสินค้าผ่านทาง Internet ได้อย่างสะดวก และด้วยประสบการณ์ด้านการขนส่งมากกว่า 30 ปี ปัจจุบัน Fed Ex มีเครื่องบินขนส่งสินค้าของบริษัท (Freighter) จำนวนมากกว่า 670 ลำ รถบรรทุก และรถขนส่งทั่วโลกมากกว่า 45,500 คัน สามารถรับส่งสินค้ามากกว่า 3.3 ล้านชิ้นต่อวันทำการ มีเครือข่ายบริการครอบคลุมการให้บริการทั่วโลก นอกจากนี้ยังสามารถให้บริการออนไลน์แก่ลูกค้ากว่า 1.6 ล้านราย มีตัวแทนฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์รับการติดต่อจากลูกค้ามากกว่า 500,000 ครั้งต่อวันทำการ ปัจจุบันมีพนักงานมากกว่า 148,000 คนทั่วโลก

การดำเนินธุรกิจของ Fed Ex ในประเทศไทย มีการขยายกิจการอย่างต่อเนื่อง และได้มีการปรับปรุงรูปแบบในการดำเนินงานและการให้บริการให้มีความสอดคล้องและทันสมัยต่อสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรง เพื่อให้เป็นผู้นำในการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์เร่งด่วนระหว่างประเทศ โดยมุ่งเน้นปรัชญาหลักสำคัญ 3 ประการ คือ บุคลากร การบริการ และผลกำไร (People Service and Profit) ซึ่งปรัชญาหลักนี้มีความสัมพันธ์กันเป็นวงจร ทั้งนี้ Fed Ex ให้ความสำคัญด้านบุคลากรอย่างมาก เมื่อบุคลากรมีประสิทธิภาพ สามารถบริการส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา และปลอดภัย ลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ส่งผลถึงกำไรที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจะย้อนมาตอบแทนพนักงานในรูปผลตอบแทนต่างๆ รวมทั้งนำมาใช้พัฒนาบุคลากรและการบริการอย่างต่อเนื่อง

ความเจริญก้าวหน้าของ Fed Ex และการให้ความสำคัญกับบุคลากรดังปรัชญาของบริษัท ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้ในการวางแผนการรักษาและพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่เพื่อสร้างความสำเร็จให้องค์กรอย่างยั่งยืนตลอดไป และนำไปประยุกต์ใช้กับองค์การธุรกิจอื่นให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เฟดเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันของพนักงานของบริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ และพัฒนากลยุทธ์เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

### นิยามศัพท์

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความเชื่อมั่น ความเต็มใจ และความปรารถนาของพนักงานในการยอมรับ ท่วมเทให้กับการทำงานและองค์กร โดยวัดการรับรู้ของพนักงานผ่านความคิดเห็นในปัจจุบัน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านองค์กร 2. ด้านงาน 3. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ 4. ด้านภาวะผู้นำ

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการของบริษัท ปฏิบัติงานทุกส่วน และทุกตำแหน่งงานของบริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

**องค์กร** หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของคนหรือพฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกันของคนซึ่งในที่นี้หมายถึง พนักงานบริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด