

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนอกจากองค์การจะต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และการแข่งขันที่รุนแรงจำเป็นต้องใช้ทรัพยากร รวมถึงกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ เพื่อนำธุรกิจไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ “พนักงาน” นับว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุดสำหรับการนำพาองค์การให้ไปสู่จุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดี ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์การ และปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างราบรื่น จะเป็นส่วนช่วยผลักดันให้องค์การก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว ดังที่มีการกล่าวถึงความสามารถขององค์การในการผลักดันให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการบรรลุผลการปฏิบัติงานในระดับสูงและผลงานที่เป็นเลิศทางธุรกิจ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานจะคงอยู่คู่กับองค์การ และเป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดสินค้าและบริการ รวมไปถึงการทำให้องค์การประสบความสำเร็จมีกำไรสูงสุด ซึ่งเป็นมากกว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุก ๆ องค์การต้องรักษาไว้ (สวานีย์ แก้วมณี, 2549:12)

จากจุดเริ่มต้นของกิจการไปรษณีย์ที่ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2426 คือ “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. ตามแผนแม่บทพัฒนากิจการโทรคมนาคม และพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 แยกกิจการเป็น 2 บริษัท คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จากการก่อตั้งกรมไปรษณีย์โทรเลข เข้าสู่การเป็นรัฐวิสาหกิจ คือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย และปัจจุบันคือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มีการปฏิรูปภาพลักษณ์ใหม่ ปรับปรุงบริการและการให้บริการไปรษณีย์แก่

ประชาชนทั่วไปและพัฒนารให้บริการเชิงธุรกิจ เพื่อให้เกิดความทันสมัย ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและเอื้อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2550)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดให้ความสำคัญกับ “พนักงาน” ว่าเป็นสินทรัพย์ (Asset) ที่มีค่าที่ขับเคลื่อนให้ธุรกิจขององค์กรดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและประสบผลสำเร็จ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จะเน้นไปที่กลยุทธ์ทางการบริหารจัดการในฐานะที่เป็น “ทุนมนุษย์” (Strategic Human Capital Management) ซึ่งองค์กรต้องลงทุนเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรบุคคล ดังนั้นการรักษาพนักงานให้อยู่กับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมีผลกระทบกับทุกสิ่งทุกอย่างในองค์กร ตั้งแต่ประสิทธิภาพในการแข่งขัน การสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม ไปจนถึงการสร้างกำไรสูงสุด เมื่อพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรและการดำเนินการมาถึง 3 ช่วงและปัจจุบันยังคงให้บริการแก่ประชาชนมาได้อย่างต่อเนื่อง จึงเป็นสาเหตุให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจาก จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางธุรกิจของภาคเหนือ มีที่ตั้งของสำนักงานเขตไปรษณีย์ ที่ควบคุมที่ทำการไปรษณีย์ทั้งหมดใน 9 จังหวัดภาคเหนือ โดยผลการศึกษานำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารใช้ในการวางแผนการรักษาและพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน และสามารถใช้เป็นโครงการนำร่องสำหรับการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันของพนักงาน ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร ในการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

#### 1.4 นิยามศัพท์

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

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในที่ทำการไปรษณีย์ ประกอบด้วย หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ หัวหน้าแผนก พนักงานไปรษณีย์ พนักงานรับฝาก พนักงานปฏิบัติการ พนักงานธุรการ พนักงานขนส่ง พนักงานนำจ่าย และลูกจ้างนำจ่าย

**องค์กร** หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของคนหรือพฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกันของคน ซึ่งในที่นี้หมายถึงที่ทำการไปรษณีย์จำนวน 11 แห่ง คือ ที่ทำการไปรษณีย์เชียงใหม่ ที่ทำการไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ทำการไปรษณีย์ศาลากลางเชียงใหม่ ที่ทำการไปรษณีย์ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ที่ทำการไปรษณีย์แม่ปิง ที่ทำการไปรษณีย์ศรีภูมิ ที่ทำการไปรษณีย์ช้างเผือก ที่ทำการไปรษณีย์สามแยกสวนปรุง ที่ทำการไปรษณีย์ช้างคลาน ที่ทำการไปรษณีย์พระสิงห์ และที่ทำการไปรษณีย์หนองหอย