

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากกระแสนิยมที่มีอิทธิพลสำคัญต่อการบริหารจัดการในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจ รัฐวิสาหกิจ องค์กรหน่วยงานราชการ และสถาบันการศึกษา ต่างได้รับอิทธิพลจากกระแสนิยมจนต้องปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการของตนเองเพื่อให้สามารถแข่งขันและสร้างความเติบโตขององค์กร ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้ให้ความสำคัญต่อบุคลากรมากขึ้น เพราะถือว่าเป็นทุนสำคัญขององค์กรที่สามารถสร้างความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ จึงต้องมุ่งเน้น การสร้างคุณภาพและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเป็นการรวมกิจกรรมต่างๆ นับตั้งแต่การกำหนดและสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถดีที่สุดใน การรักษาบุคลากร การพัฒนาและจูงใจให้บุคลากรแสดงศักยภาพสูงสุดของตนเองได้ (รัชฎา อติสนธิสกุล, 2550)

ทูกองการให้ความสำคัญกับพนักงาน และถือว่าพนักงานทุกคนมีค่าสำหรับองค์กร การรักษานักงานไว้ในองค์กรจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารต้องให้ความสนใจ ผู้บริหารควรทราบว่าพนักงานที่ทำงานกับองค์กร มีทัศนคติ ความพึงพอใจในการทำงานและ ความผูกพันองค์กรอย่างไร ดังนั้นองค์กรควรทำการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานในด้านต่างๆ และสามารถนำความคิดเห็นนี้ไปปรับใช้เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ เข้าใจองค์กรตลอดจนมีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานและบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้ (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2549)

กิจการไปรษณีย์ที่ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2426 เพื่อดำเนินกิจการให้บริการ ด้านไปรษณีย์และ โทรเลขแก่ประชาชน ต่อมาเมื่อมีการจัดตั้งการสื่อสารแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ.2520 ก็ได้รับมอบกิจการด้านการให้บริการไปรษณีย์มาดำเนินการ มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ซึ่งการสื่อสารแห่งประเทศไทยได้ปรับปรุงและพัฒนาบริการให้เกิดความเจริญก้าวหน้ามาโดยตลอด และในปี พ.ศ. 2546 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เทียบเท่าภาคเอกชน การสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้แยกกิจการออกเป็น 2 บริษัท คือ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยในปัจจุบัน บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มีการปฏิรูปภาพลักษณ์ใหม่ ปรับปรุงบริการและการให้บริการไปรษณีย์แก่ประชาชน

ทั่วไปและพัฒนาการให้บริการเชิงธุรกิจ เพื่อให้เกิดความทันสมัย ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและเอื้อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง (ด้านศุลกากรไปรษณีย์, 2550)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 มีหน้าที่รับผิดชอบในการเป็นศูนย์กลางการคัดแยกและส่งต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ในเขตภาคเหนือตอนบน โดยในปัจจุบันมี 2 แห่ง ได้แก่ ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูนและศูนย์ไปรษณีย์เด่นชัย มีพนักงานส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง ซึ่งได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ น้อยกว่าพนักงานประจำ แต่ต้องปฏิบัติภารกิจในความรับผิดชอบของแต่ละคนให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้จึงอาจเป็นเหตุจูงใจทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ ไม่เข้าใจองค์การ ตลอดจนอาจจะลาออกไปหางานที่อื่นหรือหากตัดสินใจอยู่ที่เดิมก็จะทำงาน โดยไม่มีความผูกพันต่อองค์การหรือมีความผูกพันน้อยลง ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อองค์การในการพัฒนาองค์การ รวมถึงการสูญเสียค่าใช้จ่ายและเวลาในการดำเนินการสรรหาและพัฒนาพนักงานใหม่ (ภัสสรศรีศรี อภิชยาหอม, 2548)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 เพื่อวัดระดับความผูกพันของพนักงาน และเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาและวางแผนในการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณภาพในการปฏิบัติงานให้คงอยู่ และสร้างความสำเร็จให้กับองค์การอย่างยั่งยืนตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร ในการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในที่ศูนย์ไปรษณีย์ ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์ไปรษณีย์ ผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์ไปรษณีย์ หัวหน้าแผนก พนักงานไปรษณีย์ พนักงานปฏิบัติการ และเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ (ลูกจ้าง)

องค์กร หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์กลางของคนหรือพฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกันของคน ซึ่งในที่นี้หมายถึงศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ได้แก่ ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูนและศูนย์ไปรษณีย์เด่นชัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved