

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจให้อยู่รอด นอกจากการปรับตัวขององค์กรให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่รวดเร็ว การแข่งขันที่รุนแรง สิ่งหนึ่งที่เป็นฟันเฟืองหลัก เพื่อการผลักดันธุรกิจให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ขององค์กร คงหนีไม่พ้นทรัพยากรบุคคล ที่ต้องมีความรู้ ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ การร่วมมือทำงานเป็นทีมและปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น ตลอดจนการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ได้ จะเป็นส่วนช่วยผลักดันให้องค์กรก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว การที่องค์กรสามารถผลักดันและสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการบรรลุผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง อีกทั้งเป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้องค์กรเกิดสินค้าและบริการที่ดี สร้างความสามารถในการแข่งขันได้ และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จมีกำไรสูงสุด ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุก องค์กรต้องรักษาไว้ (สวนีย์ แก้วมณี, 2549:12)

กิจการไปรษณีย์ไทยได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2426 โดยใช้ชื่อว่า “กรมไปรษณีย์โทรเลข” ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินกิจการในการให้บริการด้านไปรษณีย์และโทรเลขแก่ประชาชน จนกระทั่งเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2520 ได้มีการจัดตั้ง “การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)” ตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 โดยได้มีการรับมอบกิจการด้านปฏิบัติการทั้งหมดรวมถึงการให้บริการไปรษณีย์จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการ มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ซึ่ง กสท. ได้ปรับปรุงและพัฒนาบริการให้เกิดความเจริญก้าวหน้ามาโดยตลอด 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) จากการเริ่มก่อตั้ง กรมไปรษณีย์โทรเลข และการได้เข้าสู่การเป็นรัฐวิสาหกิจ คือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย จะกระทั่งปัจจุบันคือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เห็นได้ว่า ไปรษณีย์ไทย ได้มีการปฏิรูปภาพลักษณ์ใหม่ ปรับปรุงบริการและการให้บริการไปรษณีย์แก่ประชาชนทั่วไปและ

พัฒนาการให้บริการเชิงธุรกิจ เพื่อให้เกิดความทันสมัย ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและเอื้อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2550)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ถือได้ว่าเป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญกับ “พนักงาน” เป็นอย่างมากเนื่องจากพนักงานถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนให้ธุรกิจขององค์กรดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและประสบผลสำเร็จ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จะเน้นไปที่กลยุทธ์ทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งองค์กรต้องลงทุนเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรบุคคล ดังนั้นการรักษาพนักงานให้อยู่กับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ดังนั้นการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับมีผลกระทบกับทุกสิ่งทุกอย่างในองค์กร ตั้งแต่ประสิทธิภาพในการให้บริการและระดับความสามารถในการแข่งขันขององค์กร เพื่อการสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม ไปจนถึงการสร้างกำไรสูงสุด จากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร และความสามารถในการยืดหยุ่นให้บริการแก่ประชาชนมาอย่างต่อเนื่อง

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

สำหรับจังหวัดเชียงใหม่นั้นถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางธุรกิจของภาคเหนือและเป็นจังหวัดที่ใหญ่เป็นอันดับหนึ่งของไปรษณีย์ไทยเขต 5 (ไทยแลนด์โพสต์, 2551 : ออนไลน์) 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 โดยผู้ศึกษาเลือกที่จะศึกษากับพื้นที่ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่าในเขตรอบนอกอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกับเขตอำเภอเมืองในหลายๆด้านด้วยกัน เช่นในด้านโอกาสในการศึกษาต่อหรือการได้รับความรู้ใหม่ๆ พนักงานที่ทำงานอยู่ในที่ทำการฯเขตอำเภอเมือง จะมี

โอกาสได้รับรู้และเรียนรู้มากกว่าพนักงานที่ทำงานอยู่กับที่ทำการไปรษณีย์เขตรอบนอกอำเภอเมือง หรือในด้านการได้รับการสนับสนุนเรื่องสวัสดิการในด้านต่างๆ เช่น การมีเจ้าหน้าที่ช่วยดูแลระบบคอมพิวเตอร์ (CA POS), งบประมาณในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานหรืองบประมาณปรับปรุงที่ทำการ, การสนับสนุนด้านสวัสดิการอื่นๆของพนักงานหากเกิดกรณีที่ต้องลาพัก หรือพักร้อนที่จะต้องหาคนมาดูแลทดแทนให้ได้ก่อนถึงจะลาได้ หรือภาพลักษณ์ที่ผู้อื่น(ทั้งพนักงานของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดด้วยตนเอง และบุคคลภายนอกที่เป็นลูกค้า) ที่มีต่อตำแหน่งของพนักงานที่ประจำอยู่ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง (หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์เขตอำเภอเมือง เทียบกับ หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์เขตรอบนอกอำเภอเมือง) และที่สำคัญคือการที่พนักงานที่ถูกส่งไปประจำในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะพื้นที่ที่อยู่ห่างไกลออกไปมากๆ ซึ่งไม่ค่อยมีคนยอมไปประจำการ ทำให้พนักงานที่ประจำอยู่ที่เดิมก็ไม่สามารถโยกย้ายไปยังพื้นที่อื่นๆได้ ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้จะส่งผลทำให้พนักงานที่ประจำอยู่ในเขตรอบนอกรู้สึกได้ว่าได้รับไม่ทั่วถึงหรือเทียบเท่ากับพนักงานที่ประจำอยู่เขตอำเภอเมือง (วุฒิรัตน์ อุ่นจิตติ, สัมภาษณ์.2551, 6 กุมภาพันธ์) จากปัจจัยต่างๆดังกล่าวมา อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่อยู่ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง แตกต่างกับพนักงานที่ประจำอยู่กับที่ทำการไปรษณีย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จึงเป็นประเด็นที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรในเขตรอบนอกอำเภอ จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการศึกษานี้จะนำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ใช้ในการวางแผนการรักษาและพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยที่สภาวะของจิตใจสัมพันธ์กับงาน โดยมีเป้าหมายที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยแสดงออกถึงทัศนคติ พฤติกรรมการแสดงออกในการทำงาน และเกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นตั้งใจ และเต็มใจที่จะแสดงออกซึ่งความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าร่วมกัน ซึ่งไม่เจาะจงเพียงแค่เป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง เหตุการณ์ บุคคล หรือ

พฤติกรรมใดโดยเฉพาะ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรถูกกำหนดลักษณะโดย ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และ การให้เวลากับงาน (Absorption)

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในที่ทำการไปรษณีย์ ประกอบด้วย หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ พนักงานไปรษณีย์ พนักงานรับฝาก พนักงานปฏิบัติการและพนักงานนำจ่าย
องค์กร หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของคนหรือพฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกันของคน

ไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์จำนวน 24 แห่ง ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์ฝาง ที่ทำการไปรษณีย์สันป่าตอง ที่ทำการไปรษณีย์สันกำแพง ที่ทำการไปรษณีย์สารภี ที่ทำการไปรษณีย์แม่แตง ที่ทำการไปรษณีย์จอมทอง ที่ทำการไปรษณีย์เชียงดาว ที่ทำการไปรษณีย์แม่ริม ที่ทำการไปรษณีย์พร้าว ที่ทำการไปรษณีย์สันทราย ที่ทำการไปรษณีย์ดอยสะเก็ด ที่ทำการไปรษณีย์หางดง ที่ทำการไปรษณีย์ฮอด ที่ทำการไปรษณีย์สะเมิง ที่ทำการไปรษณีย์ดอยเต่า ที่ทำการไปรษณีย์แม่แจ่ม ที่ทำการไปรษณีย์แม่อาย ที่ทำการไปรษณีย์แม่โจ้ ที่ทำการไปรษณีย์อมก๋อย ที่ทำการไปรษณีย์ไชยปราการ ที่ทำการไปรษณีย์สันป่ายาง ที่ทำการไปรษณีย์หนองตอง ที่ทำการไปรษณีย์เวียงแหง และที่ทำการไปรษณีย์บ่อสร้าง

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร ในการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน