

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในสถานการณ์ปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ องค์กรจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลายด้าน เพื่อให้สามารถอยู่รอดในธุรกิจนั้น ๆ ได้ ด้านทรัพยากรบุคคลนับว่าเป็นด้านที่สำคัญด้านหนึ่ง เพราะบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานนั้น นับว่าเป็นกำลังสำคัญที่ไม่เพียงแต่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ แต่ยังเป็นแรงผลักดันให้องค์กรสามารถก้าวไปสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจนั้น ๆ ได้

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่น ตั้งใจ ท้วมเทแรงกายแรงใจ และเสียสละในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่าได้ร่วมเป็นเจ้าขององค์กรนั้นด้วย ผู้บริหารองค์กรจึงมีหน้าที่ในการดูแลรักษาบุคลากรเหล่านี้ไว้กับองค์กร โดยการสร้างแรงจูงใจต่าง ๆ และตอบสนองความต้องการของพนักงานให้ตรงกับสิ่งที่พนักงานต้องการอย่างแท้จริง เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้น

บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ได้แปรรูปมาจากองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่เป็นรัฐวิสาหกิจ เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 มีพนักงานขณะแปรรูปจำนวน 22,006 คน (บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น, 2545) เพื่อปรับปรุงองค์กรเข้าสู่การแข่งขันเสรี ตามที่ประเทศไทยจะมีการเปิดแข่งขันเสรีโทรคมนาคมในปี 2549 ตามข้อตกลงขององค์การการค้าโลก (WTO) ซึ่งส่งผลให้องค์กรต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายในองค์กรใหม่ให้เป็นไปในเชิงธุรกิจ เพื่อความคล่องตัวในการบริหารงาน สามารถแข่งขัน และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อบริษัทเป็น บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2548 (บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน), 2548) เป็นต้นไป

จากความสำคัญของความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และการเปลี่ยนแปลงของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ที่กล่าวมาแล้ว จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) โดยจะศึกษาที่ด้านบริการลูกค้านครหลวง ซึ่งเป็นส่วนงานที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จึงมีพนักงานอยู่ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง มีพนักงานมากถึง 5,941 คน (บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น, 2548) ซึ่งมากกว่าส่วนงานอื่น ๆ ในนครหลวงที่อยู่ในระดับเดียวกัน ผลของการศึกษาจะเป็นข้อมูล

ให้กับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือองค์กรที่สนใจทั่วไปในการเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษา จะทำการศึกษปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ที่มีความสำคัญต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรตามแบบจำลองของ R. M. Steers (1977)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

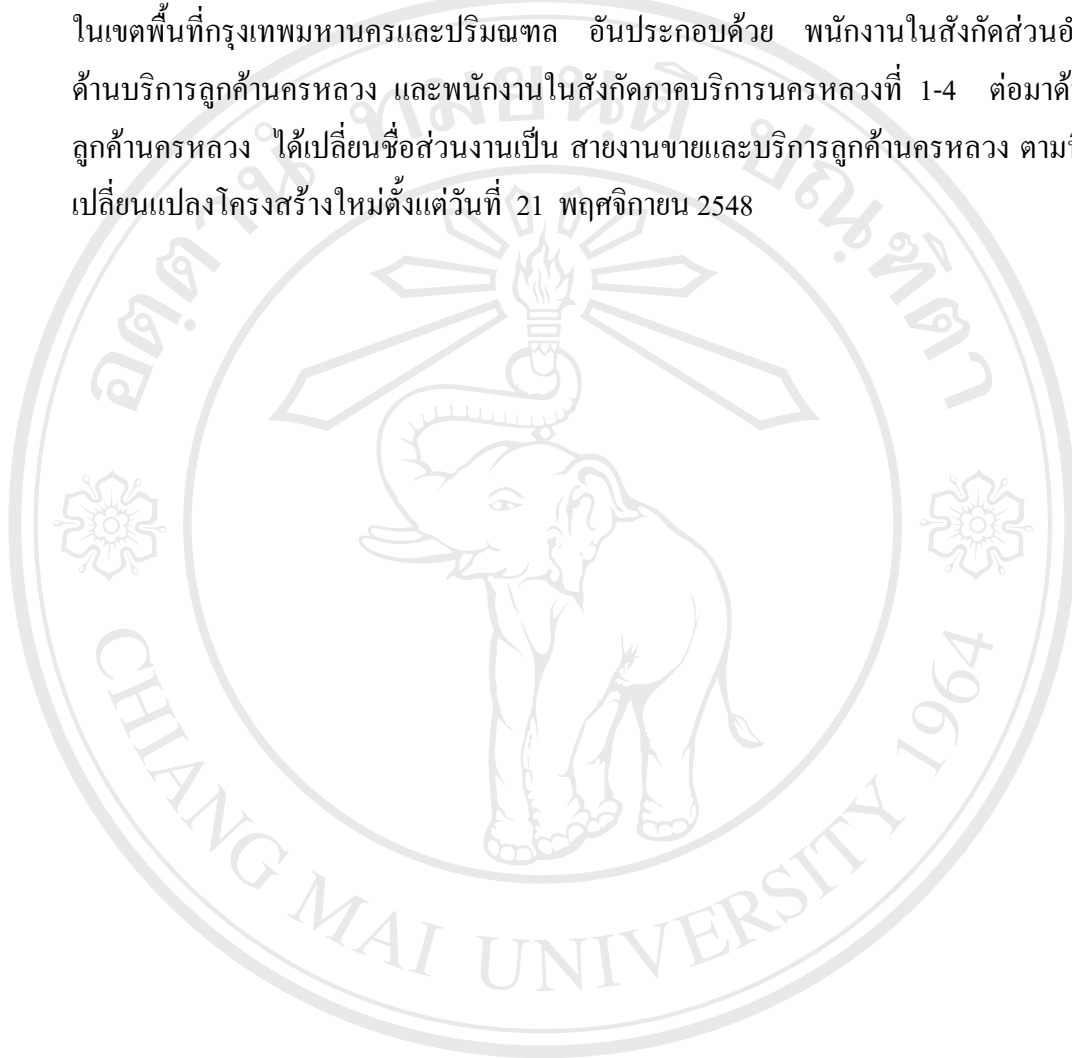
1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือองค์กรที่สนใจโดยทั่วไป

นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีความสำคัญ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานแต่ละบุคคลที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรและด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรที่มีความจงรักภักดี มีความซื่อสัตย์พร้อมที่จะเสียสละด้วยความเต็มใจเพื่อองค์กร

พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง หมายถึง พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานภายใต้สังกัดด้านบริการลูกค้านครหลวง ซึ่งปฏิบัติงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อันประกอบด้วย พนักงานในสังกัดส่วนอำนวยการด้านบริการลูกค้านครหลวง และพนักงานในสังกัดภาคบริการนครหลวงที่ 1-4 ต่อมาด้านบริการลูกค้านครหลวง ได้เปลี่ยนชื่อส่วนงานเป็น สายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง ตามที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างใหม่ตั้งแต่วันที่ 21 พฤศจิกายน 2548



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved