

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญส่วนหนึ่งในการบริหารงานกับทุกองค์การ ซึ่งควรค่าแก่การรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์การให้นานที่สุด องค์การจึงต้องทำให้พนักงานรับรู้ทิศทางในการดำเนินไปพร้อมรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกรักและอยากที่จะทำงาน เนื่องจากการที่องค์การต้องเสียบุคลากรที่มีคุณค่า มีความรู้ความสามารถไปนั้น ย่อมเหมือนกับการลงทุนที่สูญเปล่า ด้วยเหตุนี้้องค์กรจึงต้องผลักดันในเรื่องความสัมพันธ์กับความสามารถควบคู่กันไป เพราะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุผลสำเร็จได้ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุก ๆ องค์การต้องรักษาไว้ เพราะความผูกพัน เป็นการสร้างความสุขและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และเป็นผลดีต่อองค์การในภาพรวมและในระยะยาว (สวณีย์ แก้วมณี, 2549:12 และกรุงเทพมหานคร, 2548 : ออนไลน์)

ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์การจึงเป็นตัวแปรสำคัญอย่างหนึ่งที่เชื่อมโยงระหว่างพนักงานกับองค์การ ซึ่งนั่นหมายถึงความผูกพันต่อองค์การสามารถสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การได้ในระยะยาว โดยความผูกพันเกิดจากปัจจัยหลายๆด้านไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถแห่งตน (Self-Efficacy Beliefs) ที่พบว่า เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพยายามทุ่มเทในการทำงาน หากพนักงานมีความเชื่อมั่น และเชื่อว่าตนเองมีประสิทธิภาพ จะมุ่งมั่นทำตามที่ตนเองตั้งไว้ตามเป้าหมาย จนทำให้เกิดความผูกพัน (Frank Pajares, 2006) ส่วนปัจจัยด้านการบริการลูกค้า (Customer orientation) เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกด้านหนึ่ง เนื่องจากว่าเมื่อลูกค้าเกิดความพอใจในการบริการ ก็ย่อมที่จะพึงพอใจในพนักงานและองค์การ ทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจ จนเกิดความผูกพันในที่สุด (Schneider and Schechter, 1991) และปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service climate) องค์การจำเป็นต้องมีการสร้างสรรค์บรรยากาศการให้บริการเพื่อแสดงถึงคุณภาพการบริการ และกำหนดพฤติกรรมที่ตระหนักถึงการนำส่งการบริการที่มีคุณภาพ โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมเพื่อให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ ซึ่งส่งผลให้เกิดความผูกพันกับองค์การเช่นกัน (เมธิ ปิยะคุณ, 2546 : ออนไลน์) และความผูกพันยังเป็นตัวที่เชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์การกับเป้าหมายขององค์การ เพื่อเป็นตัวผลักดันให้องค์การบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์การแล้ว ย่อมเต็มใจและยอมทุ่มเทให้กับการทำงาน และกิจกรรมต่างๆขององค์การอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์การเกิดความก้าวหน้า รวมถึงเป็นการสร้างความมีประสิทธิภาพและความมี

ประสิทธิผลให้เกิดขึ้น และเป็นการช่วยลดการถูกรบกวนจากภายนอก รวมไปถึงการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จมีกำไรสูงสุด ซึ่งเป็นมากกว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุก ๆ องค์กรต้องรักษาไว้ (กรกฎ พลพาณิชย์, 2540 และสวนีย์ แก้วมณี, 2549:12)

กิจการไปรษณีย์ที่ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2426 ในชื่อ “กรมไปรษณีย์โทรเลข” เพื่อดำเนินกิจการให้บริการด้านไปรษณีย์และโทรเลขแก่ประชาชน และเมื่อวันที่ 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. ตามแผนแม่บทพัฒนากิจการ โทรคมนาคม และพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 โดยแยกกิจการเป็น 2 บริษัท คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จากการก่อตั้ง กรมไปรษณีย์โทรเลข เข้าสู่การเป็นรัฐวิสาหกิจ คือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย และปัจจุบันคือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากการเปลี่ยนแปลง 3 ช่วงที่กล่าวมาได้มีการปฏิรูปภาพลักษณ์ใหม่ ปรับปรุงบริการและการให้บริการไปรษณีย์แก่ประชาชนทั่วไปและพัฒนาการให้บริการเชิงธุรกิจ เพื่อให้เกิดความทันสมัย ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและเอื้อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2550)

การปฏิรูปภาพลักษณ์ใหม่ การปรับปรุงบริการ การให้บริการ รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร และการดำเนินการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แก่ประชาชนทั่วไป และพัฒนาการให้บริการเชิงธุรกิจ เพื่อให้บริษัทก้าวไกล ทันสมัย ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและเอื้อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่องตลอดไป ทั้งนี้ต้องอาศัยความผูกพันของพนักงาน เนื่องจากความผูกพันสามารถทำให้เกิดผลกระทบกับทุกสิ่งทุกอย่างในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของประสิทธิภาพในการแข่งขัน การสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม ไปจนถึงการสร้างกำไรสูงสุดให้กับองค์กรได้

โครงสร้างองค์กรของสำนักงานไปรษณีย์เขต 5 แบ่งออกเป็น 9 จังหวัด คือ จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง อุตรดิตถ์ แพร่ น่าน พะเยา เชียงราย และแม่ฮ่องสอน โดยผู้ศึกษา

สนใจเลือกศึกษาบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จังหวัดลำปาง เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญ และเป็นหนึ่งในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 5 ที่มีเขตติดต่อกับเชียงใหม่ได้อย่างใกล้ชิด และรวดเร็ว รวมถึงจังหวัดลำปางมีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 3 รองจากจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย ซึ่งมีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่มีอย่างต่อเนื่อง และยังเป็นจังหวัดที่สร้างรายได้ให้กับสำนักงานไปรษณีย์เขต 5 เป็นอันดับ 3 รองจากจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาแล้ว จึงเลือกที่จะทำการศึกษาจังหวัดลำดับที่ 3 ในสำนักงานไปรษณีย์เขต 5 สำหรับโครงสร้างการบริหารจัดการจะถูกควบคุมโดยหัวหน้าที่ทำกรไปรษณีย์ในแต่ละจังหวัด มีการจัดสรรนโยบายให้เหมาะสมตามแต่ละท้องถิ่น ส่วนในเรื่องของพนักงานจะมีการกระจายพนักงานไปตามพื้นที่จังหวัดต่างๆ ซึ่งพนักงานที่เป็นพนักงานนำจ่ายจะเป็นคนในท้องถิ่นเกือบ 100 เปอร์เซ็นต์ ส่วนพนักงานในตำแหน่งอื่นๆ จะหมุนเวียนกันไปตามความเหมาะสม ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จังหวัดลำปาง โดยผลการศึกษาจะนำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ในการวางแผนการรักษาและพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืนในระยะยาวต่อไป (ไทยแลนด์โพสต์, 2551 : ออนไลน์)

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ใน จังหวัดลำปาง

1.3 นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยที่สภาวะของจิตใจสัมพันธ์กับงาน โดยมีเป้าหมายที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยแสดงออกถึงทัศนคติ พฤติกรรมการแสดงออกในการทำงาน และเกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นตั้งใจ และเต็มใจที่จะแสดงออกซึ่งความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าร่วมกัน ซึ่งไม่เจาะจงเพียงแค่เป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง เหตุการณ์ บุคคล หรือพฤติกรรมใดโดยเฉพาะ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรถูกกำหนดลักษณะโดย ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และ การให้เวลากับงาน (Absorption)

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในที่ทำการไปรษณีย์ ประกอบด้วย หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ พนักงานไปรษณีย์ พนักงานรับฝาก พนักงานปฏิบัติการ และพนักงานนำจ่าย

องค์การ หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของคน หรือพฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกันของคน ซึ่งในที่นี้หมายถึงที่ทำการไปรษณีย์จำนวน 16 แห่ง ประกอบด้วย ที่ทำการไปรษณีย์ลำปาง ที่ทำการไปรษณีย์แม่วัง ที่ทำการไปรษณีย์สบตุ๋ย ที่ทำการไปรษณีย์งาว ที่ทำการไปรษณีย์แจ้ห่ม ที่ทำการไปรษณีย์เกาะคา ที่ทำการไปรษณีย์วังเหนือ ที่ทำการไปรษณีย์แม่ทะ ที่ทำการไปรษณีย์เดิน ที่ทำการไปรษณีย์สบปราบ ที่ทำการไปรษณีย์แม่พริก ที่ทำการไปรษณีย์ห้างฉัตร ที่ทำการไปรษณีย์เสริมงาม ที่ทำการไปรษณีย์แม่เมาะ ที่ทำการไปรษณีย์แม่วะ และที่ทำการไปรษณีย์เมืองปาน

1.4 ประโยชน์จากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันของพนักงาน ของที่ทำการไปรษณีย์ใน จังหวัด ลำปาง ที่มีต่อบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร ในการวางแผนบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน