

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

พนักงานนับว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุดสำหรับการนำพาองค์กรให้ไปสู่จุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะธุรกิจบริการ พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น จะช่วยผลักดันให้องค์กรก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว และยั่งยืน จากการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรง และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรจำเป็นจะต้องใช้ทรัพยากร และนำกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้เพื่อความอยู่รอดขององค์กรในธุรกิจที่มีการแข่งขันอันดุเดือด ดังนั้น องค์กรจำเป็นจะต้องมีพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่ใช่เพียงแค่สร้างแรงจูงใจให้พนักงานเท่านั้น เพราะความผูกพันจะทำให้พนักงานมีความสามารถในการบรรลุผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และมีผลงานที่เป็นเลิศทางธุรกิจ นอกจากนี้ยังมีส่วนสนับสนุนให้เกิดสินค้าและบริการ รวมไปถึงการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จมีกำไรสูงสุด ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกๆ องค์กรต้องรักษาไว้ (สวณีย์ แก้วมณี, 2549:12)

กรมไปรษณีย์โทรเลข ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ.2426 ต่อมาได้ปรับเปลี่ยนองค์กรเป็นการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2520 โดยรับมอบกิจการด้านปฏิบัติการทั้งหมดจากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการ มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ จนกระทั่งในวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ.2546 คณะรัฐมนตรีมีมติให้แปรสภาพการสื่อสารแห่งประเทศไทยออกเป็น 2 บริษัท คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ดำเนินธุรกิจในการให้บริการไปรษณีย์แก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งในธุรกิจบริการด้านไปรษณีย์ (การส่งจดหมาย และเอกสารต่างๆ) ถือว่ายังไม่มีคู่แข่ง เนื่องจากข้อจำกัดด้านกฎหมาย แต่ในส่วนของบริการด้านอื่น อาทิเช่น การส่งพัสดุ บริการทางการเงิน และอื่นๆ ล้วนมีการแข่งขันสูง โดยมีทั้งบริษัทของไทย และต่างชาติที่หันเข้ามาทำธุรกิจนี้ ตัวอย่างเช่น บริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด บริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส จำกัด เป็นต้น ดังนั้น เพื่อรองรับการแข่งขันอย่างเสรีในอนาคต บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูปภาพลักษณ์ใหม่ ทำการปรับปรุงคุณภาพบริการ และพัฒนาการให้บริการเชิงธุรกิจแก่ประชาชนทั่วไป เพื่อช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต และเอื้อประโยชน์

ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง เพราะหัวใจของบริษัทคือ การบริการ นั่นเอง (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2550: ออนไลน์)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นผู้ดำเนินธุรกิจด้านไปรษณีย์ โดยมีการแบ่งกระบวนการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1. การรับฝาก 2. การส่งต่อ และ 3. การนำจ่าย และแบ่งประเภทของบริการเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1. บริการไปรษณีย์ ประกอบด้วย บริการหลัก (จดหมาย ไปรษณีย์บัตร ของดีพิมพ์ พัสดุย่อย เครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ) บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ และ บริการพิเศษ 2. บริการการเงิน ประกอบด้วย บริการธนาณัติ บริการตัวแลกเงินไปรษณีย์ และบริการไปรษณีย์เก็บเงิน (ไปรษณีย์นิเทศ, 2549:31-45) โดยทุกขั้นตอนทุกบริการจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และทำให้ธุรกิจขององค์กรดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และประสบผลสำเร็จ ดังนั้นการรักษาพนักงานให้อยู่กับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำเป็นจะต้องเน้นการสร้างความรู้ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อองค์กรในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นประสิทธิภาพในการแข่งขันกับบริษัทอื่น การสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม ไปจนถึงการสร้างผลกำไรสูงสุดให้กับองค์กร

จังหวัดเชียงรายมีพื้นที่รวม 11,678.4 ตร.กม. (วิกิพีเดีย, 2551: ออนไลน์) เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในด้านการค้าขายและการท่องเที่ยว เมื่อพิจารณาจากด้านภูมิศาสตร์ เชียงรายเป็นจังหวัดที่อยู่เหนือสุดของประเทศไทยมีอาณาเขตติดต่อกับประเทศพม่า และประเทศลาว ในด้านคมนาคมทั้งทางบก และทางน้ำ จังหวัดเชียงรายสามารถที่จะเป็นเมืองท่าขนส่งสินค้า เพื่อทำการค้าขายระหว่างประเทศไทย พม่า ลาว และจีนได้ ประกอบกับภูมิประเทศ เป็นป่าไม้และเทือกเขาสูง มีสถานที่ท่องเที่ยวมากมาย ทำให้เป็นที่นิยมสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ ดังนั้นเมื่อพิจารณาในด้านการบริการไปรษณีย์ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร และการดำเนินการมาถึง 3 ช่วง และปัจจุบันยังคงให้บริการประชาชนมาได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงศักยภาพของจังหวัดเชียงราย จึงเป็นสาเหตุให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ซึ่งมีที่ทำการไปรษณีย์ทั้งหมด 23 แห่ง ประกอบด้วยพนักงานทั้งหมด 153 คน ให้บริการครอบคลุมทั่วจังหวัดเชียงราย ซึ่งมีความสำคัญไม่น้อยกว่าจังหวัดอื่น โดยผลการศึกษานำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารใช้ในการวางแผนการรักษา และพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน และสามารถใช้เป็นโครงการนำร่องสำหรับการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันของพนักงาน ของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดเชียงราย ที่มีต่อบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร ในการการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่น ความภูมิใจ เสียสละ และอุทิศตนของพนักงานให้กับการทำงาน และองค์กร

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

องค์กร หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกรวม หรือเป็นศูนย์ของคนหรือพฤติกรรมของคน และการทำงานร่วมกันของคน ซึ่งในที่นี้หมายถึงที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดเชียงรายทั้งหมดจำนวน 23 ที่ทำการไปรษณีย์ ประกอบด้วย ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดเชียงราย ที่ทำการไปรษณีย์ลานนา ที่ทำการไปรษณีย์บ้านดู่ ที่ทำการไปรษณีย์แม่จัน ที่ทำการไปรษณีย์พาน ที่ทำการไปรษณีย์แม่สาย ที่ทำการไปรษณีย์เชียงทอง ที่ทำการไปรษณีย์เชียงแสน ที่ทำการไปรษณีย์เทิง ที่ทำการไปรษณีย์เวียงป่าเป้า ที่ทำการไปรษณีย์แม่สรวย ที่ทำการไปรษณีย์ป่าแดด ที่ทำการไปรษณีย์เวียงชัย ที่ทำการไปรษณีย์ห้วยไคร้ ที่ทำการไปรษณีย์ปล้อง ที่ทำการไปรษณีย์แม่คำ ที่ทำการไปรษณีย์แม่ลาว ที่ทำการไปรษณีย์แม่เจดีย์ ที่ทำการไปรษณีย์จันจว้า ที่ทำการไปรษณีย์แม่เย็น ที่ทำการไปรษณีย์พญาเม็งราย ที่ทำการไปรษณีย์เวียงแก่น และที่ทำการไปรษณีย์จุนตาล