บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศทั้งในประเทศและระหว่างประเทศในฐานะสายการบินแห่งชาติ รวมทั้งดำเนินกิจการที่เกี่ยวเนื่องกับการขนส่งทางอากาศในลักษณะหน่วยธุรกิจ ได้แก่ การบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน การบริการลูกค้าภาคพื้น การบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น การบริการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ และการบริการครัวการบิน นอกจากนี้ยังดำเนินกิจการที่สนับสนุนกิจการขนส่งอื่นๆ ได้แก่ การบริการอำนวยการบิน การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน และการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2551)

พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความสำคัญต่อบริษัทฯเช่นเดียวกับปัจจัยด้านการเงินเพราะธุรกิจการบินต้องอาศัยพนักงานในขั้นตอนการผลิตและการบริการที่สำคัญ นอกจากนี้ธุรกิจการบินยังต้องอาศัยพนักงานที่มีความรู้เฉพาะทางในสายงานที่รับผิดชอบ มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญสูง ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการฝึกฝนเพื่อสั่งสมประสบการณ์ทางเทคนิคที่เพียงพอในการสร้างศักยภาพเชิงการผลิตและการบริการในธุรกิจการบิน พนักงานที่มีความผูกพันที่ดีต่อองค์การ จะมีแรงยึดเหนี่ยวทางจิตใจในการทำงาน มีผลงานต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และผูกพันต่อบริษัท ทำให้สามารถแข่งขันกับสายการบินอื่นได้ เห็นได้จากดำเนินกิจการมาครบ 47 ปี ในปี 2550 บริษัทฯเติบโตและ มีกำไรต่อเนื่องกันมา 43 ปี อีกทั้งบริษัทฯก็ยังได้รับรางวัลต่างๆเป็นประจำทุกปี โดยปี 2551ได้รับรางวัลรวม 12 รายการ เช่นรางวัลสายการบินระหว่างประเทศที่ดีที่สุด (Best Intercontinental Airline) จากการมอบรางวัล Norwegian Grand Travel Award 2008 ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเทศนอร์เวย์ ซึ่งได้รับติดต่อกันเป็นปีที่ 4 เป็นต้น (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2552)

อย่างไรก็ตาม ภาวะเศรษฐกิจโลกที่ตกต่ำและผลจากเหตุการณ์ปิดท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงปลายปี 2551 เหตุการณ์ไม่สงบทางการเมืองในช่วง เมษายน 2552 ซึ่งยังมีความเสี่ยงต่อเนื่องอยู่ ตามด้วยการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่2009 ส่งผลกระทบโดยตรงต่อปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารทำให้ปริมาณจราจรทางอากาศของท่าอากาศยานไทยในรอบ 8 เดือนของปีงบประมาณ 2552 (ตุลาคม 2551 - พฤษภาคม 2552) เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา โดยมีจำนวนเที่ยวบินรวม 230,354 เที่ยวบิน ลดลง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ร้อยละ 17 จำนวนผู้โดยสารรวม 33,377,125 คน ลดลงร้อยละ 19.53 และปริมาณการขนส่งสินค้าเข้า-ออกรวม 660,348 ตัน ลดลงร้อยละ 26.72 (บริษัทท่าอากาศยานไทย, 2552: ออนไลน์) ศูนย์วิจัยกสิกรไทยจึงปรับลดประมาณการจำนวนผู้โดยสารทางอากาศในปี 2552 มาอยู่ที่ประมาณ 46.2 - 46.8 ล้านคน โดยเป็นการหดตัวต่อเนื่องประมาณร้อยละ 14 - 15 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2552: ออนไลน์) สำหรับท่าอากาศยานเชียงใหม่ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานเชียงใหม่ เปิดเผยว่าจำนวนผู้โดยสารผ่านท่าอากาศยานเชียงใหม่ในปีงบประมาณ 2552 จะมีประมาณ 2.9 ล้านคน ลดลงจากปี 2551 ที่มีจำนวนผู้โดยสาร 3.3 ล้านคน และปี 2550 ที่มีจำนวนผู้โดยสาร 3.5 ล้านคน ซึ่งเป็นผลมาจากการท่องเที่ยวที่ซบเซา และภาวะทางเศรษฐกิจ (จตุรงคพล, 2552: ออนไลน์) จากสภาพการณ์ดังกล่าวส่งผลให้บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ประสบปัญหาสภาพคล่องและมีผลประกอบการขาดทุนโดยผลประกอบการประจำปี 2551 บริษัทฯ ขาดทุนสุทธิ 21,379 ล้านบาท ในขณะที่ปี 2550 มีกำไรสุทธิ 4,368 ล้านบาท จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเหล่านี้ไม่เพียงแต่จะส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของบริษัทฯเท่านั้นแต่ยังส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของบริษัทฯอีกด้วย ทางบริษัทฯจึงได้ทำการศึกษาและจัดทำแผนฟื้นฟูธุรกิจ เพื่อแก้ไขปัญหาสภาพคล่อง ควบคุมค่าใช้จ่าย ชะลอการลงทุนที่ไม่จำเป็นเร่งด่วน พัฒนาและรักษาบุคลากร พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำยุทธศาสตร์เครือข่ายการบินและฝูงบิน ปรับโครงสร้างธุรกิจ และปรับโครงสร้างทางการเงินระยะยาว (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2552) โดยตั้งเป้าหมายว่าจะกลับมาเป็นองค์การที่มีความยั่งยืน มีฐานะการเงินมั่นคงในระยะยาว และพนักงานมีขวัญกำลังใจขึ้นมาเหมือนกับในอดีต (ปิยสวัสดิ์, 2552)

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เป็นองค์การสาขา ในจำนวน 5 แห่งของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่จัดตั้งเพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจการบินในภูมิภาค ประกอบด้วยหน่วยงานจำนวน 6 แผนกได้แก่ สำนักงานฝ่ายขายเชียงใหม่ สถานีการบินไทยเชียงใหม่ ภัตตาคารเชียงใหม่ ฝ่ายช่างสถานีเชียงใหม่ ฝ่ายคลังสินค้าสถานีเชียงใหม่ และฝ่ายอุปกรณ์ภาคพื้นดิน มีพนักงานทั้งหมด 339 คน ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบให้สามารถแข่งขันกับสายการบินที่ดำเนินงาน ณ สนามบินนานาชาติเชียงใหม่ ซึ่งเป็นสายการบินในประเทศ 5 สายการบินและระหว่างประเทศ 7 สายการบิน (สุธารา, 2550) ผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เพื่อนำผลจากการศึกษาที่ได้เป็นข้อมูลเสนอแก่บริษัทฯในการนำไปใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อบริษัทฯมากขึ้น และสามารถทำการรักษาบุคลากรที่บริษัทฯมีความต้องการสูงไว้ได้ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงานและบริษัทฯ ซึ่งผลงานที่ดีจาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานจะส่งผลให้บริษัทฯมีความเข้มแข็งและบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายของแผนฟื้นฟูธุรกิจของบริษัทฯ

วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

3) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อบริษัทฯเพิ่มขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) องค์การได้ทราบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

2) องค์การได้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

3) องค์การสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันเพิ่มขึ้น

นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การด้วยความเต็มใจ

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานใน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved