

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจทวีความรุนแรงมากขึ้น องค์กรที่มีความได้เปรียบในการแข่งขันจะสามารถอยู่รอดได้ องค์กรต่างๆ จึงได้มีการพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีความจำเป็นต่อธุรกิจ ปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจมีด้วยกันหลายปัจจัย เช่น เงินทุน เครื่องจักร เทคโนโลยี แรงงานหรือปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจ มนุษย์หรือบุคลากรภายในองค์กรถือเป็นต้นทุนที่มีคุณค่ามากที่สุดในกิจการขององค์กร หลายๆ องค์กรประสบความสำเร็จทางธุรกิจก็เพราะการให้ความสำคัญกับการพัฒนาและรักษาพนักงานขององค์กร จนทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร การทำให้พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องที่มีการพูดถึงกันมาเป็นระยะเวลานานในกลุ่มเจ้าของธุรกิจและผู้บริหารที่ให้ความสำคัญในการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน โดยการให้รางวัล การลงโทษ และการสื่อสารที่ดีต่อพนักงาน ปัจจุบันองค์กรหลายแห่งให้ความสำคัญกับการลงทุนเพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแท้จริงแล้วการที่จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรก็คือการสร้างความสุขและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน หากพนักงานรู้ว่าองค์กรกำลังดำเนินการไปในทิศทางใดและรับรู้ได้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นกำลังสำคัญสำหรับองค์กร สิ่งต่างๆ เหล่านี้ก็จะกลายเป็นผลดีต่อองค์กรในภาพรวมและในระยะยาว ความสามารถขององค์กรในการผลักดันให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการบรรลุผลการปฏิบัติงานในระดับสูง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะคงอยู่กับองค์กรและเป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นมากกว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกๆ องค์กรต้องรักษาไว้เพื่อนำไปสู่การสร้างกำไรสูงสุดให้กับองค์กร (สวนีย์ แก้วมณี, 2549: 11-12)

บริษัท ชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด ประกอบกิจการด้านการขนส่ง โดยรถยนต์โดยสาร มาตั้งแต่ก่อนพ.ศ. 2506 ในฐานะเอกชนรายย่อย เริ่มจากการให้บริการแก่ผู้ที่ต้องการจะเดินทางไปติดต่อค้าขายยังจังหวัดเชียงราย พ.ศ. 2507 บริษัทได้ยื่นจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ทำการยื่นและได้รับสัมปทานการเดินรถระหว่างจังหวัดลำปางถึงจังหวัดเชียงรายเป็นเส้นทางแรกจากกรมการขนส่งทางบก ภายใต้ชื่อของผู้รับสัมปทานเดิม คือ บริษัท ไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด รถ

โดยสารในยุคแรกเป็นรถโดยสารกึ่งบรรทุก มีสี่แถว ถือเป็นเอกลักษณ์ของบริษัท ประชาชนจึงนิยมเรียกขานกันโดยทั่วไปว่า "เมล์เขียว" นอกจากนี้ รถโดยสารยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกใดๆ ส่วนอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นพัดลม เครื่องปรับอากาศ ห้องสุขภัณฑ์ หรือ ตู้บันเทิง อีกทั้งยังใช้เวลาเดินทางที่ยาวนาน ซึ่งเป็นผลมาจากสภาพถนนที่ไม่เอื้ออำนวย ต่อมาภาครัฐมีนโยบายกระจายความเจริญไปยังภูมิภาคต่างๆ ทั่วทั้งประเทศ ถนนทุกสายจึงได้รับการพัฒนาสำหรับรองรับความเจริญดังกล่าว นั้น บริษัทฯ ได้พัฒนาการขนส่งโดยสารให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ภายใต้นโยบายการให้บริการที่ดีเลิศทั้งในด้านความปลอดภัย สะดวกสบาย และประหยัด จึงได้รับความนิยมในหมู่ประชาชนที่ต้องการเดินทาง ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้รับสัมปทานการเดินรถโดยสารจำนวนมากกว่า 20 เส้นทาง ครอบคลุม 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย พะเยา ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน และจังหวัดตาก โดยบริษัท ชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด ซึ่งปัจจุบันบริษัทได้ดำเนินงานภายใต้ชื่อ บริษัท ชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด มีจำนวนรถโดยสารที่ให้บริการมากกว่า 600 คัน เดินรถรับส่งผู้โดยสารเฉลี่ยปีละ 240,000 เที่ยว และจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการมากกว่า 6 ล้านคนต่อปี (รายงานการวินิจฉัยและประเมินศักยภาพสถานประกอบการ, 2550) สำหรับสาขาเชียงใหม่ มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 205 คน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง 6 คน ผู้บริหารระดับกลาง 5 คน รวม 11 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ 194 คน สัดส่วนพนักงานระดับผู้บริหาร และ พนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นสัดส่วน 1 : 17.63 จะเห็นได้ว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่จะทำให้บริษัทเจริญเติบโตคงสถานะ หรือเป็นผู้ที่จะขับเคลื่อนและผลักดันให้องค์กรมีความยั่งยืนมั่นคง แต่มีอัตราการเข้าออกของพนักงานจากปี พ.ศ. 2549 – 2551 เฉลี่ยสูงถึง 5 - 5.5 % ในขณะที่เดียวกันก็พบว่าพนักงานของบริษัทฯ บางส่วนมีอายุการทำงานกับบริษัทฯ มากกว่า 10 ปี โดยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในสาขาเชียงใหม่ที่มีจำนวนมากที่สุด และบริษัทฯ มีนโยบายที่จะพัฒนา และรักษาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนและผลักดันให้องค์กรสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน (รายงานประจำปีบริษัท บริษัทไทยพัฒนากิจขนส่ง จำกัด, 2551)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท ชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด เพื่อวัดระดับความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อบริษัทฯ และเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการรักษาและพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืนตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันของพนักงานบริษัท ชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ไปประยุกต์ใช้เพื่อบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจของตนให้ดียิ่งขึ้น
2. สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อใช้ในการเสนอแนะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรต่อไป

นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อมั่น ความเต็มใจและความปรารถนาของพนักงานในการยอมรับ ท่วมเทให้กับการทำงานขององค์กร

พนักงาน หมายถึง บุคลากรระดับปฏิบัติการ ของ บริษัท ชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด สาขาเชียงใหม่

องค์กร หมายถึง บริษัท ชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด สาขาเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved