

## บทที่ 1 บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสความเปลี่ยนแปลงในธุรกิจปัจจุบัน องค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) มากขึ้นเรื่อย ๆ ก่อนหน้านี้ผู้บริหารหลายคนอาจมองว่า การสร้างความผูกพันของพนักงานนั้นเป็นเรื่องรองหลังจากการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แต่จากผลการวิจัย The Best Employers ปี 2003 ได้สรุปผลการศึกษาว่า ปัจจัยที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จก็คือ ความเป็นผู้นำ วัฒนธรรม องค์กร และการจูงใจ/รักษาพนักงานในองค์กร ผู้นำจะต้องมีความเคารพศรัทธาในความจริงใจ ความซื่อสัตย์ และการประสานทีมของพนักงาน (Leadership and Talent in Asia : How the Best Employers Deliver Extraordinary Performance, 2004) แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้น การให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กรจึงเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งนอกเหนือจากการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว องค์กรควรมีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรักและความผูกพันในองค์กร เน้นการพัฒนาและจูงใจให้บุคลากรเกิดความผูกพันและพร้อมทำงานในองค์กร เนื่องจากบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานกับองค์กรได้ในระยะเวลายาวนาน (ผกานันท์ ภูักันพันธ์, 2552)

ในปี พ.ศ. 2548 รัฐบาลได้จัดตั้งสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (สพพ.2) เป็นแหล่งให้บริการด้านการท่องเที่ยวการชมสัตว์แบบซาฟารีตอนกลางคืนในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมุ่งหวังให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับโลก เพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวที่เชียงใหม่เพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจและการจ้างงาน รวมทั้งการส่งเสริมการอนุรักษ์สัตว์ป่าและทรัพยากรธรรมชาติซึ่งได้เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2549 (รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการบูรณาการเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการในรูปแบบแผนงาน/โครงการของแผนธุรกิจ สพพ.2 ระยะเวลา 2 ปี 2554-2555 แผนการตลาดและการประชาสัมพันธ์เชิงรุก แผนการสร้างสรรคกิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลายและแผนพัฒนาบุคลากรระดับบริหาร, 2554) ตั้งอยู่เลขที่ 33 หมู่ 12 ตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ มีผู้ปฏิบัติงานจำนวน 186 คน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายอำนวยการ จำนวน 26 คน ประกอบด้วยงานบริหารงานทั่วไป งานบัญชี

งานการเงิน งานพัสดุ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานนโยบายและแผน และงานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายปฏิบัติการและซ่อมบำรุง จำนวน 19 คน ประกอบด้วยงานซ่อมบำรุงรถยนต์ งานไฟฟ้าและน้ำพุคนตรี งานก่อสร้างและซ่อมบำรุง และงานรักษาความสะอาดและความปลอดภัย ฝ่ายบริหารจัดการสัตว์ จำนวน 79 คน ประกอบด้วย งานสัตวบาล แบ่งเป็น North Zone South Zone และ Walking Zone งานโภชนาการ งานสัตวแพทย์ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ จำนวน 14 คน ประกอบด้วย งานการตลาด งานประชาสัมพันธ์ งานพัฒนาสินค้าและผลิตภัณฑ์ ฝ่ายบริการ จำนวน 48 คน ประกอบด้วย งานการค้าภายใน งานบริหารบัตรเข้าชม งานอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว และงานบ้านพัก (งานบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี, 2554) โดยสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 11.00 น. – 23.00น. ให้บริการนั่งรถชมสัตว์ทั้งกลางวันและกลางคืน มีบริการบ้านพักแบบซาฟารี การแสดงน้ำพุคนตรี การแสดงคาบาริเรย์ ร้านอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม ป้อนอาหารสัตว์ จำหน่ายของที่ระลึก ถ่ายภาพกับสัตว์ Paintball และ Segway

ค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร คือ การทุ่มเทมุ่งมั่น ประสานภาคี มีใจบริการ ทำงานเป็นทีม และยิ้มฟังชุมชน(แผนธุรกิจเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประจำปีงบประมาณ 2553-2555, 2553)ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับจัดการทรัพยากรมนุษย์ (รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการบูรณาการเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการในรูปแบบแผนงาน/โครงการของแผนธุรกิจ สพพ.2 ระยะเวลา 2 ปี 2554-2555 แผนการตลาดและการประชาสัมพันธ์เชิงรุก แผนการสร้างสรรคกิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลายและแผนพัฒนาบุคลากรระดับบริหาร, 2554) สพพ.2 มีอัตราการลาออกของผู้ปฏิบัติงานจำนวน 1.79% (งานบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี, 2554) แม้ตัวเลขการลาออกไม่สูงมากแต่องค์กรต้องการรักษาผู้ปฏิบัติงานให้ทำงานกับองค์กรให้นานที่สุด และควบคุมอัตราการลาออกของผู้ปฏิบัติให้ต่ำสุด องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองผู้ปฏิบัติงานจนพัฒนาไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้องค์กรดึงเอาความสามารถที่มีอยู่ในตัวผู้ปฏิบัติงานมาพัฒนาองค์กร ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนช่วยในด้านการรักษาผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพให้ยังอยู่ในองค์กร ซึ่งเป็นส่วนผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

ดังนั้น การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร และ

ทราบถึงปัจจัยแต่ละด้านที่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร โดยผลการศึกษานำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนพัฒนาส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และช่วยในการพัฒนาการบริหารงาน ทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพสามารถดึงศักยภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานและ รักษาผู้ปฏิบัติงานให้ทำงานกับองค์กรให้นานที่สุด เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร อย่างยั่งยืน

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ ในทสาฟารี

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานพื้นที่พิเศษ เชียงใหม่ในทสาฟารี
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในทสาฟารี หรือองค์กร ทั่วไปที่สนใจ นำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

#### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึก มีทัศนคติและแสดง พฤติกรรมในทางบวกต่อองค์กร มีความเชื่อมั่น ความเต็มใจ การยอมรับ ทุ่มเทให้กับการ ปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร มีความจงรักภักดี และ ประารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

**ผู้ปฏิบัติงาน** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท สาฟารี ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติการและซ่อมบำรุง ฝ่ายบริหารจัดการสัตว์ ฝ่าย พัฒนาธุรกิจและฝ่ายบริการ ไม่นับรวมผู้จัดการ รองผู้จัดการ ลูกจ้างชั่วคราว และการจ้าง เหมาบุคคลภายนอก

สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในทสาฟารี ตั้งอยู่เลขที่ 33 หมู่ 12 หนองควาย อำเภอลำดอง จังหวัดเชียงใหม่ 50230

