

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงสถาปนา กิจการไปรษณีย์ขึ้นเป็นครั้งแรก เพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งข่าวสารได้อย่างมีระบบและ สะดวกสบายกิจการดังกล่าวได้รับการพัฒนามาเป็นลำดับ จนถึงรัฐบาลของ ฯพณฯพ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้นำเอาแผนการแปรรูปรัฐวิสาหกิจมาเป็นมาตรการในการกระตุ้น เศรษฐกิจ และกิจการไปรษณีย์ที่อยู่ภายใต้การกำกับของการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ก็เป็นอีกหนึ่งกิจการที่ต้องแปรรูปเป็นบริษัท จำกัด

การแปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทยตามแผนแม่บทการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เป็นการ แยกกิจการของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ออกเป็นสองส่วน คือ กิจการด้านโทรคมนาคม และ กิจการด้านไปรษณีย์ โดยอยู่ในเครือบริษัทร่วมทุน (Holding company) ซึ่งบริษัทในเครือ ที่รับ ถือหุ้นทั้งหมด ประกอบด้วย บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำกัด และบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งแปรสภาพมาจาก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (แผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม. 2540 : 56) การ แปลงสภาพการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ในลำดับต่อมา วันที่ 5 มีนาคม 2546 คณะกรรมการนโยบายทุนรัฐวิสาหกิจ (กนท.) ซึ่งมี นายสมคิด จาตุศรีพิทักษ์ รองนายกรัฐมนตรี เป็นประธานที่ประชุมพิจารณาข้อเสนอการแปลงสภาพ กสท. ของคณะกรรมการเตรียมการจัดตั้ง ที่ได้ดำเนินการตามมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ 2542 การประชุมคณะกรรมการ กนท. มีมติเห็นชอบตามข้อเสนอ โดยสรุปคือ กิจการไปรษณีย์กำหนดให้จดทะเบียนจัดตั้งเป็น บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งมีทรัพย์สินรวม 13,149 ล้านบาท แยกเป็นส่วนของทุน 3,999 ล้าน บาท โดยให้นำทุน 750 ล้านบาทเป็นทุนจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทให้โอนพนักงานและลูกจ้างที่ ปฏิบัติงานในส่วนกิจการไปรษณีย์ทั้งหมดที่มีอยู่ในวันแปลงสภาพไปเป็นพนักงานของบริษัท โดยพนักงานจะได้รับสิทธิประโยชน์ ตามกรอบที่ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบไว้แล้ว นอกจากนั้น คณะกรรมการนโยบายทุนรัฐวิสาหกิจ (กนท.) ได้พิจารณาเห็นชอบให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้รับเงินสนับสนุนตามมติ ครม. เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2545 โดยมอบหมายให้กระทรวงการคลัง และกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพิจารณาร่วมกันต่อไป (ละเอียด ฤทัยปิติ. 2546: 6)

และเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้แปลงสภาพ การสื่อสารแห่งประเทศไทย ตาม พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ เป็น 2 บริษัทคือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการ เพิ่มประสิทธิภาพเทียบเท่าภาคเอกชนและให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินกิจการ (วารสาร ไปรษณีย์ไทย, กันยายน 2546) และทำการเปิดเป็นทางการเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2546

ตามหลักการและแนวทางการบริหารองค์กรในปัจจุบัน ให้ความสำคัญกับทรัพยากร มนุษย์ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถกำหนดความสำเร็จขององค์กรได้ ดังที่ รัชชวชิร ไชยตระกูลชัย (2542 : 55) ได้กล่าวว่า “...ถ้าหากคุณต้องการสร้างผลประโยชน์อันใหญ่หลวงจากผลงานของ มนุษย์...คุณต้องเปลี่ยนวิธีคิดเกี่ยวกับคน คุณต้องเชื่อว่าคนเป็นสินทรัพย์ ที่มีค่าที่สุดขององค์กร...” ทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นสิ่งที่มีความสูงที่สุดขององค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถส่งผลให้องค์กร ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ โดยอาศัยพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมของบุคลากรเป็น เครื่องมือ และพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมของบุคลากรนั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความคิดเห็น หรือทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ตามที่วัฒนา ศรีสัตย์วาจา (ม.ป.ป.) สรุปไว้ว่า “...พฤติกรรมมักสอดคล้อง และเกิดจากทัศนคติเสมอ...” เมื่อแปรรูปเป็นบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แล้วโครงสร้างขององค์กร ระบบการบริหารงานบุคคล ย่อมจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง ตามนโยบายของบริษัท ปัญหาที่เกิดจาก การแปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทย ย่อมส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เนื่องจากกิจการไปรษณีย์ประสบภาวะการขาดทุนมาโดยตลอด โดยเฉพาะด้านปฏิบัติการ นั้น ต้องมีการปรับกลยุทธ์ในการบริหารจัดการเพื่อสร้างรายได้ให้กับบริษัท ภายหลังจากการแปรรูป แล้ว ที่ทำการไปรษณีย์ คลองจั่น เป็นด้านปฏิบัติการงานไปรษณีย์นำจ่าย และงานไปรษณีย์รับฝาก โดยมีไปรษณีย์รับฝากย่อยหลายหน่วยที่ขึ้นกับไปรษณีย์คลองจั่น มีการปฏิบัติงานทั้งกลางวันและ กลางคืน มีจำนวนพนักงานจำนวนมาก เมื่อแปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แล้วย่อมมีความเกี่ยวข้องกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานของที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน และ ด้านสวัสดิการ เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่ ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น ต่อการบริหารงานบุคคล เพื่อที่จะได้ประมวล แนวความคิดของพนักงานของฝ่ายบริหาร ฝ่ายธุรการ และฝ่ายปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการ ไปรษณีย์คลองจั่นว่าในแต่ละฝ่ายนั้นมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ทั้งนี้เพื่อ เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายที่เหมาะสม การแก้ไขปัญหา กำหนดแนวทางการบริหารงาน

บุคคลให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจุบันแล้วนำความรู้ที่ได้มาเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดต่อการบริหารงานบุคคลในด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและ ด้านสวัสดิการ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีต่อการบริหารงานบุคคล ตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

ประโยชน์ของการวิจัย

1. นำผลการวิจัยที่ได้มาสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ภายหลังจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจการสื่อสารแห่งประเทศไทยเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคล
2. ผลการวิจัยที่ได้สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา กำหนดแนวนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
3. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคลเพื่อพัฒนาบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีต่อการบริหารงานบุคคล :ศึกษากรณีที่ทำกรไปรษณีย์คลองจั่น ในส่วนของการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยจำกัดขอบเขตในการศึกษาเฉพาะพนักงานของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2548 ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2548

ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาคือพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยนำเอาพนักงานทั้งหมดมาเป็นประชากรที่จะศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 อัตราเงินเดือน
- 1.5 สถานภาพสมรส
- 1.6 ระดับตำแหน่ง
- 1.7 อายุงาน
- 1.8 ประเภทการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม คือความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อการบริหารงาน

บุคคล

- 2.1 ด้านความมั่นคงในอาชีพ
- 2.2 ด้านสภาพการปฏิบัติงาน
- 2.3 ด้านเงินเดือน
- 2.4 ด้านสวัสดิการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีต่อการบริหารงานบุคคล ศึกษาเฉพาะกรณี ไปรษณีย์คลองจั่น ได้ให้ความหมายของนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีต่อการบริหารงานบุคคล ดังนี้

“ความคิดเห็น” หมายถึง การแสดงความคิดเห็นของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งแสดงออกมาด้วยการพูดหรือการเขียน โดยมีประสบการณ์ พื้นความรู้และสภาพแวดล้อมเป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

“พนักงาน” หมายถึง บุคคลที่เป็นพนักงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด รวมถึง ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างรายวัน และลูกจ้างเหมา ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้รับเงินค่าจ้างเป็นรายวันและเป็นรายเดือน ได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ตามเงื่อนไขและข้อกำหนดของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

“บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” หมายถึง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่จัดตั้งขึ้นโดยแยกมาจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย

“ไปรษณีย์คลองจั่น” หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์ด้านปฏิบัติการให้บริการรับฝากจดหมายและนำจ่ายจดหมาย

“การบริหารงานบุคคล” หมายถึง การบริหาร การปฏิบัติการเกี่ยวกับตัวบุคคลหรือตัวเจ้าหน้าที่ นับตั้งแต่ความมั่นคงในอาชีพ สภาพการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน ด้านสวัสดิการ

“อายุ” หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ดำรงชีวิตอยู่นับตามปฏิทินจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ต่ำกว่า 35 ปี
2. ระหว่าง 35 – 45 ปี
3. มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป

“ระดับการศึกษา” หมายถึง การศึกษาสูงสุดของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี

“สถานภาพ” หมายถึง สถานภาพของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ ที่ทำการไปรษณีย์คลองจั่น แบ่งเป็น โสด สมรสแล้ว (รวมถึง หม้าย หย่าร้าง และแยกกันอยู่)

“ระดับตำแหน่ง” หมายถึง ระดับในการดำรงตำแหน่งตามคุณลักษณะความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ระดับ 1 - 5 ระดับ 6 - 9 ระดับ 10 - 11

“อายุงาน” หมายถึง ระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยนับตั้งแต่วันที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (ตามระเบียบข้อกำหนดของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดให้ถือว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดนั้นเริ่มตั้งแต่วันที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงาน กสท.) จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ต่ำกว่า 10 ปี
2. ระหว่าง 10 - 20 ปี
3. มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

“ประเภทการปฏิบัติงาน” หมายถึง การปฏิบัติงานภายในที่ทำการไปรษณีย์คลังงั้น โดยแบ่งออกได้ดังนี้ พนักงานฝ่ายบริหาร พนักงานฝ่ายธุรการ พนักงานฝ่ายปฏิบัติงาน

“ความมั่นคงในอาชีพ” หมายถึง ความมีความมั่นคงในอาชีพพนักงานไปรษณีย์อย่างถาวร

“สภาพการปฏิบัติงาน” หมายถึง สภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

“เงินเดือน” หมายถึง รายได้ประจำซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงาน

“สวัสดิการ” หมายถึง สวัสดิการที่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด มีให้แก่พนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าซื้อบ้าน เป็นต้น



สำนักงานบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร