

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะช่วยผลักดันให้องค์การสามารถดำเนินกิจการให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ ดังนั้นบุคคลที่จะเข้ามาช่วยพัฒนาองค์การให้มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถและสร้างคุณค่าให้กับระบบการบริหารงาน เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ (พัชรภรณ์ ศุภมั่งมี, 2548) บุคลากรจึงเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีค่ามหาศาล ทั้งยังเป็นสิ่งที่องค์การต้องรักษาและลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์การในระยะยาว การที่องค์การต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไปด้วยสาเหตุใดก็ตาม ย่อมเท่ากับว่าองค์การต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีค่านั้นไป ขณะเดียวกันกลับต้องลงทุนอีกหลายๆ ด้าน เพื่อที่จะสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน ทำให้องค์การสูญเสียเวลาและผลประโยชน์มากพอสมควร (กรกฎ พลพานิช, 2540)

ความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจเป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคลที่มีต่อสถานภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลให้เกิดความตั้งใจเพียรพยายามและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Locke, 1983; Strauss & Sayles, 1960 อ้างในรัชนิดา ตุงคสวัสดิ์, 2545) เมื่อองค์การทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้นก็จะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นด้วย (Hrebiniak & Alutto, 1972 อ้างในสนทนา เรือนปัญญา, 2548) ซึ่งความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งอีกประการหนึ่งที่มีต่อความสำเร็จขององค์การ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่สะท้อนถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ความเต็มใจในการทุ่มเทและร่วมกิจกรรมขององค์การ และมีการแสดงออกถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์การกำหนด (Porter, Steer, Mowday & Boulian, 1974 อ้างในรุจิอุทิศศิลป์ศักดิ์, 2546) ดังนั้นสิ่งที่องค์การต้องตระหนักอยู่เสมอ คือ องค์การจะสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การได้อย่างไร ที่จะเอื้อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ขณะเดียวกันก็พร้อมที่จะธำรงรักษาไว้

ซึ่งพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ส่งผลให้องค์การเกิดการเติบโตของยอดขายและผลกำไรที่ยั่งยืน

บริษัท แอบบีเครสต์ (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ในเขตสวนอุตสาหกรรมศรีนครินทร์ จังหวัดลำพูน ประกอบกิจการออกแบบและผลิตเครื่องประดับและอัญมณี ซึ่งเป็นโรงงานที่ได้รับการลงทุนจากชาวต่างชาติ ประเทศอังกฤษ ปัจจุบันมีบริษัทในเครือตั้งอยู่ทั้งหมด 5 ประเทศ ได้แก่ ประเทศอังกฤษ ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศไทย ฮองกง และประเทศเยอรมนี แต่มีฐานการผลิตอยู่เพียงแห่งเดียวคือ ประเทศไทย ในการผลิตเครื่องประดับและอัญมณี แยกออกเป็น 2 แผนก ได้แก่ การผลิตเครื่องประดับทองคำ (ATL Gold) และการผลิตเครื่องประดับอัญมณี (ALT Gemset) (อ้างอิงใน <http://www.abbeycrest.co.uk/>, 2551) เนื่องจากความต้องการแรงงานให้สามารถผลิตเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าทั่วโลก องค์การจึงต้องมีการจ้างงานพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นจำนวนสูงถึงร้อยละ 90 ของพนักงานทั้งหมด (บริษัท แอบบีเครสต์ (ประเทศไทย) จำกัด, ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, 2551) ซึ่งในอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องประดับและอัญมณีนั้นต้องใช้แรงงานที่มีทักษะฝีมือและความชำนาญในการทำงานเฉพาะด้านสูง การควบคุมดูแลพนักงานจากหัวหน้างานจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์การเพื่อให้พนักงานผลิตเครื่องประดับได้อย่างสวยงามและมีคุณภาพ บริษัท แอบบีเครสต์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นองค์การหนึ่งที่มีมุ่งให้ความสำคัญกับการฝึกฝนพนักงานให้เกิดความเชี่ยวชาญในการผลิตเครื่องประดับและอัญมณี องค์การจึงกำหนดให้พนักงานใหม่มีระยะเวลาการเรียนรู้งานเป็นเวลา 1 ปี ซึ่งการทำงานจะอยู่ภายใต้การสอนงานจากหัวหน้างานอย่างใกล้ชิดเพื่อให้เกิดความชำนาญก่อนที่จะให้พนักงานสามารถควบคุมการผลิตสินค้าด้วยตนเอง แต่ปัจจุบันบริษัทมีอัตราการเปลี่ยนงานในปี พ.ศ.2550 ที่ 2.3% และในปี พ.ศ. 2551 ที่ 3.0% (มกราคม-กรกฎาคม) (บริษัท แอบบี เครสต์ (ประเทศไทย) จำกัด, ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, 2551: แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์) ซึ่งการมีอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้นนั้นเป็นสัญญาณลบที่ทำให้ผู้บริหารของบริษัทเกิดความกังวลและอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของบริษัทในระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการลงทุนสอนงานแก่พนักงานให้เกิดความชำนาญเป็นระยะเวลานาน รวมถึงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรใหม่และเสียเวลาในการสอนงานพนักงานใหม่ให้เกิดความชำนาญในการผลิตสินค้าตามความต้องการขององค์การ

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท แอบบีเครสต์ (ประเทศไทย) จำกัด รวมถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การของบริษัทแห่งนี้ ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่และสัมพันธ์กันอย่างไร ผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ผู้บริหารได้ทราบระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์การ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา

ระบบการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในการธำรงรักษาบุคลากรให้ทำงานร่วมอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด และเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท แอบบีเครสต์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันองค์กรและองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร อันได้แก่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ ของพนักงาน บริษัท แอบบีเครสต์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและองค์ประกอบสามด้านของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท แอบบีเครสต์ (ประเทศไทย) จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท แอบบีเครสต์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท แอบบีเครสต์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ และพัฒนากลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรต่อไป

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้านได้แก่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective commitment) ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Continuance commitment) และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Normative commitment)

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท แอบบีเครสต์ (ประเทศไทย) จำกัด

องค์กร หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของคนหรือพฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกันของคนซึ่งในที่นี้หมายถึงบริษัท แอบบีเครสต์ (ประเทศไทย) จำกัด