

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันในโลกของเรามีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก จึงได้ก่อให้เกิดความสะดวกรวดในการทำธุรกิจ และการค้า ประกอบกับการเปิดเสรีทางการค้า ส่งผลให้องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ ให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และยังคงสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการคิดค้นสินค้าและบริการใหม่ หรือการเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนา และผลักดันองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันคือทรัพยากรมนุษย์ (ชงชัย สันติวงศ์, 2542) จากที่ได้กล่าวมานั้นทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นทรัพยากรที่มีค่ามหาศาล เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรให้ระยะยาว องค์กรจำเป็นต้องลงทุน และรักษาอย่างสม่ำเสมอ การที่องค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถไป ย่อมเท่ากับว่าองค์กรต้องสูญเสียสิ่งที่มีค่าไป และในขณะเดียวกันองค์กรยังต้องลงทุนเพิ่มเติมในการสรรหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน ส่งผลให้องค์กรสูญเสียเวลา และผลประโยชน์เป็นอย่างมาก (กรกฎ พลพานิช, 2540)

ความผูกพันของพนักงานเป็นความรู้สึกโดยรวมที่มีต่องานและองค์กร โดยความผูกพันเป็นผลที่เริ่มเกิดจากความพึงพอใจ จากนั้นจึงเชื่อมโยงมาสู่ความผูกพัน ความผูกพันเป็นทัศนคติที่มีเสถียรภาพมาก ก่อเกิดและพัฒนาไปอย่างช้าๆ ตามเวลาที่ผ่านไป ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่มากขึ้นเรื่อยๆ ระหว่างบุคคลกับองค์กร (Porter และ Steers, 1974 อ้างในสุรัสวดี สุวรรณเวช, 2549: 4) ดังนั้นสิ่งที่องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอ คือองค์กรจะสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างไร ที่จะเอื้อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ขณะเดียวกันก็พร้อมที่จะซำรงรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ พนักงานที่มีความผูกพันนั้นจะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าที่สร้างกำไรให้แก่องค์กรได้ ตลอดจนเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า ส่งผลให้องค์กรเกิดการเติบโตของยอดขายและผลกำไรที่ยั่งยืน (สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2549)

บริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบกิจการผลิตชิ้นส่วนจากผงโลหะ หลอม (Sintered metal) งานขึ้นรูปชิ้นงานพลาสติก (การรีด และการฉีดขึ้นรูป) และผลิตชิ้นงานอะลูมิเนียมหล่อ ซึ่งในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ของทางบริษัทนั้น มีขั้นตอนในการผลิต และเครื่องมือ เครื่องจักรที่มีลักษณะเฉพาะ จำเป็นที่จะต้องใช้นักงานที่มีความรู้ความสามารถ และ

ความชำนาญในขั้นตอนการผลิต รวมทั้งการใช้เครื่องมือ เครื่องจักร ทางบริษัทจึงให้ความสำคัญในการให้ความรู้ พัฒนา และฝึกฝนให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญ แต่เมื่อได้มีการตรวจสอบข้อมูลเรื่อง อัตราการเปลี่ยนงาน พบว่าในปี พ.ศ. 2551 มีอัตราการเปลี่ยนงานอยู่ที่ 2% (มกราคม-กรกฎาคม) ซึ่งส่งผลให้ทางบริษัทต้องสูญเสียพนักงานที่มีความชำนาญในการทำงานตามกระบวนการผลิต และการใช้เครื่องมือ และเครื่องจักร จากข้อมูลดังกล่าวทางผู้บริหารจึงเกิดความกังวลว่าอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการผลิตของบริษัท โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการฝึกอบรมให้ความรู้พนักงาน เพื่อให้เกิดความชำนาญในการทำงานงานนั้นๆ จำเป็นที่ต้องใช้ระยะเวลา รวมถึงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรใหม่ ดังนั้นในปัจจุบันทางผู้บริหารจึงได้มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้กับฝ่ายบุคคลในเรื่องความพึงพอใจของพนักงาน เพราะทางผู้บริหารเห็นว่าเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น อัตราการเปลี่ยนงานน่าจะมีแนวโน้มที่ลดลง โดยได้กำหนดให้ความพึงพอใจของพนักงานในปี 2551 ต้องไม่ต่ำกว่า 70% (บริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด, ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, 2551)

ดังนั้นองค์กรจึงต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน และผูกใจให้พนักงานเกิดความรักในองค์กร ทุ่มเททำงานให้กับองค์กรด้วยใจ และทำงานอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลานาน รวมทั้งทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในการธำรงรักษาบุคลากรให้ทำงานร่วมอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด และเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรบริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการวางแผนปรับปรุง และพัฒนาการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้สอดคล้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายสูงสุดของบริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด

1.4 นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเชื่อมั่น ความเต็มใจ และความปรารถนาของพนักงานในการยอมรับ ท่วมเทใจให้กับการทำงานและองค์กร โดยวัดการรับรู้ของพนักงานผ่านความคิดเห็นในปัจจุบัน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านองค์กร 2. ด้านงาน 3. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และ 4. ด้านภาวะผู้นำ

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด องค์กร หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของคนหรือพฤติกรรมของคน และการทำงานร่วมกันของคนซึ่งในที่นี่หมายถึงบริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด