บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ของอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย ได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องในปีที่ผ่านมา แนวโน้มการขึ้นราคาของสินค้าอุปโภคบริโภค ส่งผลให้ค่าครองชีพของคนไทยมีค่าสูงขึ้น และค่าเงินบาทที่แข็งค่าขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ได้มีความชัดเจนทางการเมืองหลังจากมีการเลือกตั้งมีผลอย่างเป็นทางการ และเริ่มมีโครงการดำเนินการ นโยบายการส่งเสริมพลังงานทดแทนในประเทศที่มีผลทำให้ราคารถยนต์ที่ใช้พลังงานทดแทนลดลง ส่งผลให้เกิดการกระตุ้นกำลังซื้อภายในประเทศมากขึ้น และการขยายตัวของตลาดต่างประเทศที่สามารถขยายตลาดไปยังประเทศในตลาดใหม่ ปริมาณการผลิตรถยนต์ เพิ่มขึ้น 8.36% เมื่อเทียบกับปีก่อน (เจียรนัย อุตะมะ, 2552) แม้ว่าอุตสาหกรรมยานยนต์เป็นอุตสาหกรรมที่ต้องการการลงทุนอย่างมาก การผลิตจะใช้เครื่องจักรและเทคโนโลยีชั้นสูง ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการผลิตชิ้นส่วนและอะไหล่รถยนต์ แต่ธุรกิจยังมีความจำเป็นต้องจ้างแรงงานจำนวนมาก และเป็นปัจจัยที่สำคัญเช่นกันในขั้นตอนการผลิต เพื่อตอบสนองความต้องการในตลาดอุตสาหกรรมยานยนต์ทั้งในและนอกประเทศอย่างต่อเนื่อง และการรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมยานยนต์ ฝ่ายผลิตจำเป็นต้องมีแรงงานที่มีศักยภาพและมีระบบการทำงานตามมาตรฐานสากล ไม่เพียงแต่อาศัยความรู้ทางทฤษฎีเพียงอย่างเดียว ต้องอาศัยคนทำงานที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญที่ต้องใช้เวลาสะสมกว่า 10 ปี และต้องมีความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน และไม่คิดลาออกจากองค์กร (รัชนีวรรณ ตรีทิพย์, 2550, น. 1) ดังนั้น พนักงานทุกคนล้วนมีส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กร และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในที่สุด

จากการทำแบบสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง เขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ในเดือนธันวาคม ประจำปี 2551 พนักงานฝ่ายผลิตจำนวน 180 คน จากพนักงานบริษัททั้งหมด 370 คน ประกอบด้วยฝ่ายผลิต 300 คน และฝ่ายบริหาร ได้แก่ ผู้บริหารชาวไทยและชาวต่างประเทศ (ญี่ปุ่น เยอรมัน อังกฤษ ออสเตรเลีย และฝรั่งเศส) วิศวกร บัญชี คอมพิวเตอร์ ธุรการ จัดซื้อ จัดส่งสินค้า และฝ่ายทรัพยากรบุคคล รวม 730 คน พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ได้ค่าเฉลี่ย

ร้อยละ 78 ซึ่งจากการประมวลผลความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ของบริษัทในกลุ่ม

ตารางสรุปผลการสำรวจ จะเห็นได้ชัดว่า ความตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร ความพึงพอใจและความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานบริษัท สูงถึงร้อยละ 85-88 ความพึงพอใจกับหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจของฝ่าย รวมถึงความร่วมมือที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน ถึงร้อยละ 79-81 ในขณะที่ความพอใจกับสภาพการทำงานโดยรวม, โครงการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่บริษัทได้จัดให้ โอกาสในการพัฒนาในสายอาชีพ ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารที่ได้รับภายในบริษัท และความพอใจกับหัวหน้างานโดยตรง ต ลอดจนผู้บริหารของบริษัท อยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยถึงร้อยละ 71-77

ลำดับที่	คำถาม	ร้อยละ	สรุปผล
1	ข้าพเจ้าพึงพอใจในสภาพการทำงานของข้าพเจ้า	77	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย
2	ข้าพเจ้าทราบถึงภาระหน้าพึงกระทำอันนำไปสู่ความสำเร็จของทีมงานและบรรลุเป้าหมายของบริษัท	85	สูงกว่าค่าเฉลี่ย
3	ข้าพเจ้าพอใจในงานและหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย	79	สูงกว่าค่าเฉลี่ย
4	ข้าพเจ้าทราบถึงคุณค่าองค์กร	78	สูงกว่าค่าเฉลี่ย
5	ข้าพเจ้าพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่บริษัทได้จัดให้	71	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย
6	ข้าพเจ้าพึงพอใจต่อโอกาสในการพัฒนาในสายอาชีพ	72	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย
7	ข้าพเจ้าพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารที่ได้รับภายในบริษัท	71	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย
8	ทีมงานในแผนกของข้าพเจ้าได้สร้างขวัญกำลังดีมาก	79	สูงกว่าค่าเฉลี่ย
9	ข้าพเจ้า	81	สูงกว่าค่าเฉลี่ย

ลำดับที่	คำถาม	ร้อยละ	สรุปผล
10	ข้าพเจ้าพึงพอใจต่อหัวหน้างานโดยตรง ตลอดจนผู้บริหาร	73	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย
11	ข้าพเจ้ามีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัท	88	สูงกว่าค่าเฉลี่ย
12	โดยรวมข้าพเจ้ามีความพึงพอใจที่ได้ทำงานกับบริษัท	86	สูงกว่าค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย	78	

ข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้รวบรวม พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตได้รวมตัวกันเพื่อยื่นข้อเรียกร้องเกี่ยวกับสภาพการจ้างงานหลายประเด็นในวันที่ 24 พฤศจิกายน 2551 และได้ทำการยุติข้อเรียกร้อง โดยสามารถเจรจาข้อตกลงดังกล่าวร่วมกันได้ ณ สำนักงานแรงงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระยอง ในวันที่ 4 ธันวาคม 2551 ซึ่งทางบริษัทได้ทราบภายหลังว่าพนักงานฝ่ายผลิตได้รวมตัวกันจัดตั้งสหภาพแรงงาน และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2551 โดยมีกรรมการบริหารจำนวน 15 คน และจำนวนสมาชิกทั้งหมด 227 คน ซึ่งข้อเรียกร้องดังกล่าว มีดังต่อไปนี้

ข้อที่ 1 ให้บริษัทฯ จ่ายโบนัสประจำปี 2551 ให้พนักงาน (ตามสัญญาจ้างกับบริษัทฯ) ทุกคนทุกระดับที่ 5 เดือน บวกเงินสด 30,000 บาท ตามระเบียบบริษัทฯ

ข้อที่ 2 ให้บริษัทฯ ปรับเงินเดือนประจำปี 2552 โดยอัตราขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 7% โดยดูจากอัตราเงินเฟ้อและผลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำปี 2551 โดยให้มีประกาศอย่างเป็นทางการในเดือนมกราคม 2552 พร้อมกับรายละเอียดและหลักการในการประเมินผลงาน และพนักงานที่มีผลการประเมินการปฏิบัติงานต่ำกว่า 49 คะแนน จะไม่ได้รับการพิจารณาตามข้อตกลงนี้

ข้อที่ 3 ให้บริษัทฯ จ่ายค่าเช่าบ้านให้กับพนักงาน (ตามสัญญาจ้างกับบริษัทฯ) ทุกคนทุกระดับ ในอัตรา 2,000 บาท มีผลบังคับใช้เดือนมกราคม 2552

ข้อที่ 4 ให้บริษัทฯ ออกระเบียบให้ระดับผู้จัดการขึ้นไป มีอำนาจตัดสินลงโทษพนักงานเท่านั้น

ข้อที่ 5 ให้บริษัทฯ ปฏิบัติต่อสมาชิกสหภาพพิเศษกว่าพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิก ในกรณีเลิกจ้าง

ข้อที่ 6 ให้บริษัทฯ จ่ายเบี้ยขยันให้พนักงานจากเดิม 200, 300, 400 เป็น 400, 500, 600 บาทตามลำดับ โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2552 เป็นต้นไป

ข้อที่ 7 ให้บริษัทฯ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

ข้อที่ 8 สภาพการจ้างใดที่ดีอยู่แล้ว ให้บริษัทฯ คงไว้เหมือนเดิม

ทั้งสองฝ่ายได้มีการตกลงกันได้ และทำหนังสือลงนามตามข้อตกลงฯ ซึ่งมีผลใช้บังคับ 1 ปี นับตั้งแต่วันที่ทำข้อตกลงเป็นต้นไป หากฝ่ายใดประสงค์แก้ไขเพิ่มเติมข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างให้แจ้งเป็นหนังสือต่ออีกฝ่ายหนึ่งภายใน 60 วันก่อนข้อตกลงฉบับนี้สิ้นสุดลง

เป็นที่น่าสนใจว่า การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตในด้านต่าง ๆ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่พฤติกรรมการรวมตัวเพื่อยื่นข้อเรียกร้องเกี่ยวกับสภาพการจ้างงาน และจัดจัดตั้งสหภาพแรงงาน แสดงถึงความไม่พึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตในประเด็นต่าง ๆ ที่องค์กรไม่ควรมองข้าม องค์ประกอบที่ผลักดันให้องค์กรดำเนินการไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ก็คือ “คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” ที่อยู่ในองค์กร (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2545, น. 5) ดังนั้น ความพึงพอใจของคนที่อยู่ในองค์กรซึ่งอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการนำมาศึกษาค้นคว้า เพื่อหาแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจเพื่อนำมาสู่การส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่มากกว่าเดิม จึงเป็นสิ่งที่ผู้ศึกษาต้องการหาคำตอบ และเพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อระบบการบริหารงานขององค์กร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อระบบการบริหารงานขององค์กร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจกับความผูกพันต่อองค์กร

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาปัญหา และความพึงพอใจในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของพนักงานฝ่ายผลิต ที่นำไปสู่การส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร อันประกอบด้วย

- ความพอใจต่อสภาพการทำงานโดยรวม
- ความพอใจต่อโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่บริษัทได้จัดให้
- ความพอใจต่อโอกาสในการพัฒนาในสายอาชีพ
- ความพอใจต่อข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสารที่ได้รับภายในบริษัท
- ความพอใจต่อหัวหน้างานโดยตรง ตลอดจนผู้บริหาร

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในฝ่ายผลิต จำนวน 183 คน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง เขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ซึ่งไม่รวมระดับผู้บริหารชาวไทย ชาวต่างประเทศ และพนักงานส่วนสำนักงาน ได้แก่ วิศวกร บัญชี คอมพิวเตอร์ ธุรการ จัดซื้อ จัดส่งสินค้า และฝ่ายทรัพยากรบุคคล

นิยามคำศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง คุณลักษณะภายในของพนักงาน โดยมีความเชื่อว่า การที่พนักงานจะทำงานได้ดี อยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน และสร้างสรรค์ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ ให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ก็ต่อเมื่อพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อตนเอง ซึ่งเกิดจากการที่องค์กรทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีความสำคัญ รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกโดยส่วนร่วมของ พนักงานที่มีต่องานที่ทำและองค์ประกอบอื่น ๆ ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนอง สิ่งที่บุคคลต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งมีผลทำ ให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ องค์การมีความก้าวหน้า บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ความพอใจต่อสภาพการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกโดยส่วนร่วมของพนักงานที่มีต่อสภาพการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ เป็นต้น

ความพอใจต่อโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกโดยส่วนร่วมของพนักงานที่มีต่อโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้ตามความต้องการ และสม่ำเสมอ

ความพอใจต่อโอกาสในการพัฒนาในสายอาชีพ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกโดยส่วนร่วมของพนักงานที่มีต่อการได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นการได้รับมอบหมายให้ทำงานมากขึ้น เป็นการเพิ่มทักษะในการทำงานของตนเอง หรือได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีสำคัญขององค์กร

ความพอใจต่อหัวหน้างานโดยตรง ตลอดจนผู้บริหาร หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกโดยส่วนร่วมของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงในงาน และผู้บริหารขององค์กร

ความพอใจต่อข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสารที่ได้รับภายในบริษัท หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกโดยส่วนร่วมของพนักงานที่มีต่อการได้รับข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสารที่ได้รับภายในบริษัท อย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง

พนักงานฝ่ายผลิต หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ ทำงานเกี่ยวข้องกับ การผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์

พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานมาก หมายถึง พนักงานที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของพนักงานทั้งหมด

พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานน้อย หมายถึง พนักงานที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของพนักงานทั้งหมด