

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมเซรามิกเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญของประเทศซึ่งประกอบด้วย 5 กลุ่มเซรามิกหลักได้แก่ กลุ่มกระเบื้องเซรามิก กลุ่มเครื่องสุขภัณฑ์ กลุ่มของชำร่วย และเครื่องประดับ กลุ่มเครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร และกลุ่มฉนวนกันไฟฟ้า ทั้งนี้อุตสาหกรรมเซรามิกยังเป็นอุตสาหกรรมพื้นฐานที่เชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมอื่นๆ เช่น อุตสาหกรรมก่อสร้าง อุตสาหกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ และอุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น อุตสาหกรรมเซรามิกเป็นอุตสาหกรรมที่ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มโดยการนำวัตถุดิบภายในประเทศมาใช้ในการผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ต่างๆ จึงถูกจัดว่าเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจไทยเนื่องจากเป็นแหล่งสร้างอาชีพของคนในท้องถิ่นที่มีการจ้างแรงงานจำนวนมากในขั้นตอนการผลิต (Labor Intensive) ช่วยกระจายรายได้ไปสู่ชนบทได้เป็นอย่างดีจากข้อมูลพบว่า อุตสาหกรรมเซรามิกก่อให้เกิดการจ้างงานสูงถึง 80,000 คนต่อปี (ศูนย์พัฒนาอุตสาหกรรมเซรามิก, 2555) ทั้งนี้อุตสาหกรรมเซรามิกยังเป็นอุตสาหกรรมที่มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยในปี 2555 มีอัตราการเติบโตถึง 27,500 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการเพิ่มสูงถึง 11.76% จากปี 2554 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2555) และเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้กับประเทศด้วยการส่งออกในระยะ 2 ไตรมาสแรกของปี 2556 ที่มีมูลค่าสูงถึง 11,100 ล้านบาท (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2556) ดังนั้นอุตสาหกรรมเซรามิกจึงกลายเป็นแหล่งจ้างงานและสร้างรายได้ให้กับเศรษฐกิจไทยและยังนำเงินเข้าประเทศจากการส่งออกอีกด้วยเนื่องจากอุตสาหกรรมเซรามิกเป็นทั้งอุตสาหกรรมหลัก และอุตสาหกรรมสนับสนุนที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้วยเหตุผลดังกล่าว ดังนั้นทั้งภาครัฐและเอกชนควรให้ความสำคัญในการเร่งพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน อย่างไรก็ตามจากผลกระทบของภาวะราคาเชื้อเพลิงที่แพงขึ้นโดยเฉพาะราคาก๊าซหุงต้ม(LPG)ที่อุตสาหกรรมเซรามิกต้องใช้เป็นเชื้อเพลิงหลัก ผนวกกับการปรับค่าจ้างแรงงานที่สูงขึ้น ส่งผลให้ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2555 อุตสาหกรรมเซรามิกต้องประสบกับปัญหาและปิดกิจการอย่างต่อเนื่องอันเนื่องจากปัญหาด้านทุนการผลิตที่สูงขึ้น จากข้อมูลพบว่าในช่วงปี 2555-2556 โรงงานเซรามิกในจังหวัดลำปางมีการปิดกิจการเพิ่มขึ้นมากกว่า 100 แห่ง(จิราวัฒน์ คงแก้ว, 2556)

อย่างไรก็ตามภายใต้ความสำคัญทางเศรษฐกิจดังกล่าว อุตสาหกรรมเซรามิกยังคงมีข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลให้ผู้ประกอบการเซรามิกจำนวนมาก หากผู้ประกอบการไม่สามารถปรับตัว จะส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของธุรกิจในระยะยาวและไม่สามารถก้าวไปสู่การแข่งขันในระดับที่สูงขึ้นได้ ในการพัฒนาศักยภาพของอุตสาหกรรมเซรามิก ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญและความชำนาญในการผลิตที่มีประสบการณ์สะสมมาเป็นระยะเวลายาวนาน นับได้ว่าเป็นประเด็นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของผู้ประกอบการเซรามิกไทยในการดำรงรักษาทรัพยากรด้านนี้ให้คงอยู่กับองค์กร (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2554) อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์ที่ธุรกิจต้องเผชิญกับปัญหาที่หลากหลายส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานดังกล่าว ปัจจัยหลักที่ทำให้ธุรกิจสามารถปรับตัวให้อยู่รอดได้จะเกี่ยวข้องกับ คน เงินทุน เครื่องจักร และการบริหารจัดการ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2554) รายงานว่าหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จของอุตสาหกรรมเซรามิกคือการพัฒนาคุณภาพ และรูปแบบของผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยดังกล่าวต้องอาศัยความสามารถของคน ดังนั้นกำลังคนถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากคนจะเป็นกลไกสำคัญและผู้นำปัจจัยอื่นๆที่สำคัญต่อการบริหารจัดการไม่ว่าเป็น เงินลงทุน ปัจจัยการผลิต วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร หรือแม้กระทั่งวิธีการบริหารจัดการมาใช้ให้มีความสอดคล้องเหมาะสมเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อความอยู่รอดหรือความล้มเหลวขององค์กรด้วย ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเพื่อเข้ามาปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาฝีมือและทักษะในการทำงานอย่างสม่ำเสมอให้เกิดประสิทธิภาพจนกลายเป็นแรงงานที่สำคัญให้กับองค์กร เพราะทุนมนุษย์สามารถขับเคลื่อนให้เกิดผลสำเร็จต่อองค์กรได้อย่างชัดเจน

บุคคลากรตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับล่างถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรครอบครองสามารถสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน โดยพนักงานทุกระดับจะใช้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร อย่างไรก็ตามแรงงานระดับล่างจะประกอบด้วยทั้งทักษะ ฝีมือ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ยากต่อการลอกเลียนแบบซึ่งจะส่งผลต่อผลการดำเนินการที่ดีต่อองค์กร (Barney and Wright, 1998) ดังนั้นแรงงานเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรอยู่รอด การสร้างศักยภาพในการผลิตสินค้าให้กับผู้ผลิตผลิตภัณฑ์เซรามิกของไทยต้องอาศัยแรงงานที่มีฝีมือทักษะเป็นจำนวนมาก และองค์กรต้องหาหนทางเพื่อรักษานักงานเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว ดังนั้นการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพเหล่านี้จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง

เมื่อทรัพยากรมนุษย์เป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร ดังนั้นหน้าที่สำคัญในการรักษาทรัพยากรที่สำคัญนี้ ฝ่ายบริหารของผู้ประกอบการเชรามิกจะต้องให้ความสนใจในการบริหารจัดการเพื่อรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่านี้ไว้ให้คงอยู่กับองค์กร ซึ่งการดำรงรักษา ทรัพยากรบุคคลไว้นั้นจะต้องสร้างความผูกพัน (Engagement) ต่อองค์กรให้เกิดขึ้นแก่บุคลากร ซึ่งเป็นประเด็นที่สำคัญในสถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน เนื่องจากภารกิจใดมีพนักงานที่มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับสูง ย่อมมีแนวโน้มของผลการปฏิบัติงานที่สูงด้วย (ISR, 2004; Hewitt, 2004) ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงได้กลายเป็นกลยุทธ์สำคัญในการแข่งขันในโลกธุรกิจในปัจจุบันนี้ หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ก็จะส่งผลให้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถให้กับองค์กรธุรกิจ หากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะทำให้พนักงานขาดพันธะและแรงบันดาลใจในการทำงาน ดังนั้นการสร้างความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นแนวทางที่สำคัญในการดำรงรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีค่าขององค์กรไว้ ซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถเผชิญหน้ากับการแข่งขันได้อย่างมั่นคง นับได้ว่าเป็นอาวุธที่ทรงพลังในการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน (ชญาภา เจนวนิชยวิบูลย์, 2554) และเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารของธุรกิจที่จะต้องสร้างสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรถูกมองว่าเป็นตัวบ่งบอกถึงความมุ่งมั่นตั้งใจของพนักงานทั้งต่อองค์กรและต่องาน โดยความผูกพันของพนักงานจะส่งผลต่อองค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (CLC, 2004; Robinson, et al., 2004; Seijts and Crim, 2006; Towers Perrin, 2003) องค์กรที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรมนุษย์หลายแห่งใช้แนวคิดความผูกพัน เพื่อสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญที่จะก่อให้เกิดผลกำไรและผลการดำเนินงานที่ดีให้กับองค์กร (Crabtree, 2005; Echols, 2005; Gubman, 2004) องค์กรหลายแห่งตอบรับแนวคิดนี้เพราะมองเห็นเห็นถึงความจำเป็นในการลงทุนเกี่ยวกับทุนมนุษย์ (Human Capital) ซึ่งทำให้องค์กรสามารถดึงศักยภาพของทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดเพื่อสร้างความสำเร็จในการแข่งขันในตลาดระดับสากลได้ (Echols, 2005)

แนวความคิดในเรื่องความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) นั้นเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจอย่างมากภายหลังจากที่ The Gallup Organization ซึ่งเป็นสถาบันวิจัยและเป็นองค์กรที่ปรึกษาได้เริ่มทำการศึกษาในเรื่องความผูกพันของพนักงานในปี 1985

และมีความสนใจในการศึกษาเรื่องการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้ง การศึกษาที่ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญที่มีผล ต่อประสิทธิภาพองค์กร (Ferguson, 2005; Slatten and Mehmetoglu, 2011; Welch, 2011) และความผูกพันต่อองค์กรก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่อองค์กรในทางบวก ทั้งการคงอยู่ในงาน ลดการ ลาออก และมีความปรารถนาอยู่ในองค์กร (Meyer et.al, 2004) รวมทั้งการศึกษาที่ได้กล่าวถึงเรื่อง ความผูกพันของพนักงานว่ามีความแตกต่างจากโครงสร้างทางบทบาทต่าง ๆ ของพนักงานในการทำงาน เช่น การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) (สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2549) ในการศึกษาที่ผ่านมายังพบว่ามีการใช้คำศัพท์ที่หลากหลาย ได้แก่ คำว่า Work Engagement, Employee Engagement และ Organization Commitment แต่ในปัจจุบันการศึกษาเกี่ยวกับ Employee Engagement ได้รับความนิยมในวงกว้าง (Albrecht, 2010)

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาถึงการเสริมสร้างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรใน แนวทางที่เน้นไปที่สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแนวทางการใช้จิตวิทยาด้านบวก เช่น ความ เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี (Larson and Luthans, 2006) ซึ่งความต่อเนื่องในการศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานที่นอกเหนือไปจากแนวคิดแบบดั้งเดิมที่ เน้นไปในเรื่องของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) การจัดโครงสร้างองค์กร (Organizational) ความมุ่งมั่น (Commitment) การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) ความผูกพัน (Engagement) ยังคงเกี่ยวข้องกับแนวทางด้านจิตวิทยาในเรื่องของอารมณ์ ความนึกคิด และแรงผลักดันด้าน พฤติกรรมในสถานที่ทำงานเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กร (Andrew and Sofian, 2011) จะเห็นได้ว่าการศึกษาที่ผ่านมา มีนักวิชาการที่ศึกษาถึงปัจจัยสาเหตุที่ทำให้ พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ถือได้ว่าเป็นประเด็นที่มีความน่าสนใจอย่างยิ่ง

เมื่อการสร้างความผูกพันของพนักงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญส่งผลกระทบต่อ ความสำเร็จตามเป้าหมาย องค์กรจึงควรตอบสนองความต้องการของพนักงานเพื่อให้พนักงานมี ทักษะที่ดี มีความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร มีความมุ่งมั่นทุ่มเทและตั้งใจที่ตนทำงานให้กับ องค์กรอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ซึ่งถ้าองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของ พนักงานได้ ก็ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงาน ทำให้ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และนำไปสู่การลาออกในที่สุด ดังนั้นแนวคิดเรื่องความผูกพันของพนักงานจึงได้ถูกศึกษาและได้รับ การพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านวิชาการและด้านการปฏิบัติ โดยผลการศึกษาบ่งชี้ไปในทิศทาง ตรงกันว่า ความผูกพันของพนักงานจะสร้างผลลัพธ์ที่ดีให้กับองค์กรตามระดับความผูกพันของ พนักงาน (Harter, et al., 2002; Schaufeli and Bakker, 2004; Saks, 2006)

จากการทบทวนวรรณกรรมยังพบว่าการสร้างความผูกพันต่อองค์กรจะสามารถช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงานได้ ขณะที่ผลกระทบจากการลาออกของพนักงานย่อมส่งผลกระทบต่อต้นทุนที่สูงขึ้น ถึงแม้ว่าเฉพาะอุตสาหกรรมเซรามิกจะไม่ใช้กลุ่มอุตสาหกรรมที่มีอัตราการลาออกสูงสุด แต่จากรายงานของกรมแรงงาน (2555) ที่แสดงให้เห็นว่าอัตราการเข้า-ออกงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานของกลุ่มผู้ใช้ฝีมือทางด้านการผลิตจะมีอัตราการเข้าออกงานมากที่สุดซึ่งถือได้ว่าอัตราการเข้าออกดังกล่าวยังคงส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมเซรามิก นอกจากนี้จากสาเหตุของภาวะเชื้อเพลิงที่ใช้ในการผลิตมีราคาแพงและค่าแรงงานที่สูง ส่งผลให้โรงงานปิดตัวเป็นจำนวนมาก ผลที่ตามมาคือพนักงานจากโรงงานที่ปิดกิจการจะเคลื่อนย้ายตัวเองไปอยู่ในอุตสาหกรรมใหม่ที่มีความมั่นคงกว่าอุตสาหกรรมเดิม เพราะเป็นแหล่งรายได้ที่มั่นคงและมีความมั่นใจว่าจะสร้างโอกาสความก้าวหน้าทางการทำงานที่ดีกว่าที่เดิม ผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นคือ อุตสาหกรรมเซรามิกจะขาดแคลนแรงงานฝีมือที่เคยมีอยู่ในตลาดแรงงานเซรามิกเดิม

นอกจากนั้นภายใต้สถานการณ์เซรามิกที่ยังคงน่าเป็นห่วง แนวโน้มอุตสาหกรรมที่มีทิศทางเป็นลบย่อมส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของแรงงานในองค์กร ทั้งนี้ปัจจุบันผู้ประกอบการเซรามิกยังต้องพึ่งพาตัวเองเพื่อพยุงธุรกิจให้อยู่รอด หากองค์กรใดสามารถดำเนินการสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้แล้วก็จะบรรเทาเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรและมีความเจริญเติบโต ก้าวหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพแน่นอน ในทางกลับกันหากองค์กรไม่สามารถดึงดูดให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรหรือต้องการปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป จะทำให้เกิดการเบี่ยงเบน ลาออก ย้ายงาน เปลี่ยนงาน เกิดการสูญเสียทรัพยากรบุคคล ทำให้เกิดความยุ่งยากต่อการบริหารงาน เกิดผลกระทบและสร้างความเสียหาย โดยจะต้องหาคนใหม่มาทดแทน ต้องเสียต้นทุนในการฝึกอบรมและพัฒนาให้มีความสามารถเทียบเท่าบุคคลเก่า ทำให้องค์กรต้องรับภาระค่าใช้จ่ายและสูญเสียเวลามากขึ้น (Steers, 1997)

ภายใต้สถานการณ์ของอุตสาหกรรมเซรามิกที่มีทิศทางที่เป็นลบ มีการปิดตัวของโรงงานเซรามิกในจังหวัดลำปางอย่างต่อเนื่อง โดยมีจำนวนโรงงานที่เลิกกิจการจำนวนทั้งหมดในปี 2555 จำนวน 8 โรงงาน และในปี 2556 จำนวน 7 โรงงาน (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดลำปาง, 2556) ส่งผลให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานจากโรงงานที่ปิดกิจการไปยังโรงงานแห่งใหม่และแรงงานบางส่วนยังเคลื่อนย้ายไปสู่กลุ่มอุตสาหกรรมอื่นที่มีความมั่นคงมากกว่าแต่อย่างไรก็ตามข้อมูลพบว่าอุตสาหกรรมเซรามิกในจังหวัดลำปางยังคงประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะฝีมืออย่างต่อเนื่องทำให้โรงงานที่ยังดำเนินการอยู่ได้หันมาให้ความสำคัญกับแรงงานฝีมือคุณภาพที่ยังมีอยู่ในองค์กรและดึงศักยภาพของแรงงานเหล่านี้มาสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรมากที่สุดและได้

พยายามดำรงรักษาพนักงานที่ดีมีคุณภาพเหล่านี้ไว้ให้นานที่สุดรวมทั้งหาแนวทางการป้องกันไม่ให้พนักงานมีการเคลื่อนย้ายไปสู่องค์กรอื่น อนุรักษ์ อาทิตย์กวิน (2552) ทำการศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาผลิตภาพโรงงานเซรามิกจังหวัดลำปางพบว่า ปัญหาด้านบุคลากรเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญและมีความซับซ้อนมากที่สุดในการดำเนินงานด้านการผลิตและการจัดการด้านคุณภาพของผู้ประกอบการโรงงานเซรามิกในจังหวัดลำปาง สิ่งที่คุณประกอบการควรตระหนักคือแรงงานฝีมือด้านเซรามิกที่มีอยู่ในตลาดกำลังจะเคลื่อนย้ายไปสู่อุตสาหกรรมใหม่ที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับแรงงานเหล่านี้ ทั้งนี้ในการป้องกันการเคลื่อนย้ายของแรงงานดังกล่าวองค์กรจะต้องสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ซึ่งจะส่งผลในการช่วยยึดเหนี่ยวจิตใจให้มีความรัก ความผูกพันและต้องการปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลานานตลอดไป รวมถึงการกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่น และทุ่มเทให้กับองค์กร ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอันก่อให้เกิดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้อย่างยั่งยืน (อนุรักษ์ อาทิตย์กวิน, 2552)

อย่างไรก็ตามการศึกษาถึงความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรภายใต้บริบทของอุตสาหกรรมเซรามิกในจังหวัดลำปางที่มีลักษณะเฉพาะนั้นยังไม่มีการศึกษาไว้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางที่สำคัญในรักษาทรัพยากรที่มีศักยภาพไว้กับองค์กรอันจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร สร้างความเข้าใจถึงปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ส่งผลทำให้บุคลากรเกิดความคงอยู่ในงานและความผูกพันต่อองค์กรโดยไม่ลาออกไปปฏิบัติงานในองค์กรอื่นภายใต้บริบทของธุรกิจเซรามิกของจังหวัดลำปางซึ่งมีลักษณะที่เฉพาะแตกต่างจากธุรกิจอื่นอีกด้วย จึงเป็นที่มาของคำถามในการวิจัยครั้งนี้

คำถามในการวิจัย

1. บริบททั่วไปของอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปางเป็นอย่างไร
2. ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานและความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปางเป็นอย่างไร
3. ปัจจัยเกี่ยวกับประชากรศาสตร์กับความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปางมีความแตกต่างกันหรือไม่
4. ความสัมพันธ์ของปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานกับความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกในจังหวัดลำปางเป็นอย่างไร

5. ปัจจัยเกี่ยวกับประชากรศาสตร์และปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานส่งผลอย่างไรต่อความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกในจังหวัดลำปาง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบทของอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานและความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปาง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยเกี่ยวกับประชากรศาสตร์และปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกในจังหวัดลำปาง

ขอบเขตในการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะ ปัจจัยเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ปัจจัยเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน รูปแบบการรับค่าตอบแทนและรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความเหมาะสมของงาน บรรยากาศและวัฒนธรรมในที่ทำงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความท้าทายในงาน องค์กรเห็นคุณค่า ความยุติธรรมของผู้บริหาร การสื่อสารในองค์กร โอกาสในการเจริญก้าวหน้า

ความผูกพันของพนักงานจำแนกเป็น 4 ด้านตามลำดับขั้นความผูกพันของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร(Management Support) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพ (Relatedness) และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน (Growth) ที่ก่อให้เกิดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (The Gallop Organization, 2006)

2. ขอบเขตด้านประชากร

ขอบเขตของประชากร แหล่งข้อมูลที่วิจัยในครั้งนี้ ได้แก่พนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกที่อยู่ในจังหวัดลำปาง จำนวน 6,452 คน แบ่งออกเป็น ธุรกิจขนาดเล็ก 2,096 คน ธุรกิจขนาดกลาง 1,640 คน และธุรกิจขนาดใหญ่ 2,722 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะไว้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย

ปัจจัยเกี่ยวกับประชากรศาสตร์หมายถึง ปัจจัยที่แสดงลักษณะเฉพาะของพนักงาน แต่ละบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน รูปแบบการรับค่าตอบแทนและรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานหมายถึง ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงถึง องค์การ สมาชิก ในองค์การ งาน สภาพแวดล้อมและส่วนได้ส่วนเสียจากองค์กรที่พนักงานทำงานอยู่ในที่นี้ ประกอบด้วยค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความเหมาะสมของงานบรรยากาศและวัฒนธรรมในที่ทำงาน หัวหน้างานเพื่อนร่วมงานความท้าทายในงานองค์การเห็นคุณค่า ความยุติธรรมของผู้บริหารการสื่อสารในองค์กรและโอกาสในการเจริญก้าวหน้า

ปัจจัยด้านความต้องการพื้นฐาน หมายถึง การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานที่เหมาะสม องค์การต้องจัดเตรียมให้มีเพียงพอต่อการทำงาน หากพนักงานขาดเครื่องมือหรือ วัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญสำหรับการทำงานแล้วจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงานลดลง

ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางการบริหาร หมายถึง พนักงานมีโอกาสได้แสดงความสามารถ และศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ โดยองค์กรจะต้องให้พนักงานทำในสิ่งที่แต่ละคนถนัด ส่งผลให้ทำงานอย่างทุ่มเทการได้รับการยกย่องหรือชมเชยในผลงานที่ออกมาดี พนักงานได้รับการยอมรับว่าเป็นเพื่อนร่วมงาน การได้รับการดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้างาน ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมในงาน มีความยินดีและเต็มใจอยากช่วยสร้างผลผลิตให้แก่องค์กรเต็มที่ เกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า และจะช่วยเพิ่มกำลังใจให้พนักงานปฏิบัติงานให้สำเร็จ

ปัจจัยด้านสัมพันธภาพหมายถึงการยอมรับความคิดเห็นของพนักงานพนักงานมีความรู้สึกว่างานของตนมีความสำคัญพนักงานช่วยกันทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพการมีเพื่อนสนิทในที่ทำงาน เพราะมิตรภาพในองค์กรจะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ให้คนทำงานในองค์กรนั้นๆได้นานขึ้น

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่พนักงานได้พูดคุยกันในองค์กรในเรื่องความก้าวหน้าของอาชีพ หากองค์กรมีข้อมูลป้อนกลับหรือคำแนะนำให้กับพนักงานในเรื่องของผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ก็จะช่วยทำให้พนักงานได้พิจารณาไตร่ตรองปรับปรุงงานของตนให้ดีขึ้น ในทำนองเดียวกันกับการกล่าวถึงผู้ที่ปฏิบัติงานดี ก็จะทำให้พนักงานได้รู้จุดแข็งของตน และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรการได้เรียนรู้และเติบโตในงาน ควรให้พนักงานได้รับรู้ถึงผล

การปฏิบัติงานว่าสิ่งใดดีหรือไม่ดี การเรียนรู้ทำให้พนักงานได้นำไปใช้ปรับปรุงและช่วยขยายจุดแข็งในการทำงานให้ก้าวหน้าและเติบโต ซึ่งจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง สิ่งตอบแทนที่พนักงานได้รับจากการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานให้แก่องค์กรทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

ความเหมาะสมของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ท่ามีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ศักยภาพหรือความเชี่ยวชาญของพนักงาน

บรรยากาศและวัฒนธรรมในที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ความเชื่อและค่านิยมที่พนักงานมีร่วมกัน แนวทางในการปฏิบัติงาน การมีปฏิสัมพันธ์กันของพนักงาน รูปแบบของพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก

หัวหน้างาน หมายถึง บุคคลผู้ได้รับมอบหมาย เลือกลง แต่งตั้ง หรือยกย่องขึ้นมาเพื่อให้ทำหน้าที่รับผิดชอบเป็นผู้ชี้แนะและช่วยเหลือให้กลุ่มประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ในทุกแผนภายในโรงงานผลิตเซรามิกจังหวัดลำปาง

เพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานร่วมกัน เป็นสมาชิกและปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในงานและในเป้าหมายขององค์กร

ความท้าทายในงาน หมายถึง การได้ทำงานที่น่าสนใจหรืองานใหม่ เป็นงานที่กระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น งานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ แตกต่างจากงานที่ทำอยู่เป็นประจำ

องค์กรเห็นคุณค่า หมายถึง การรับรู้ขององค์กรว่าตนเองมีบทบาทและมีความสำคัญต่อองค์กร การได้รับการยกย่องหรือให้ความสำคัญจากองค์กร

ความยุติธรรมของผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารที่มีความเป็นธรรม ตั้งอยู่บนพื้นฐานของเหตุผลและความถูกต้อง มีหลักการที่ชัดเจนเที่ยงธรรมและมีเมตตาธรรม

การสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารขององค์กรกับพนักงานทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กรและสังคม

โอกาสในการเจริญก้าวหน้า หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การปรับเปลี่ยนของสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน การได้พัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นในอนาคต

ความผูกพันของพนักงาน หมายถึง ความตั้งใจและมุ่งมั่นของพนักงานในการอุทิศตน เพื่อความสำเร็จขององค์กรและเป็นความสามารถรวมกับความพยายามของตนเองภายใต้การมีสติปัญญา การอุทิศเวลาและแรงงานที่ใส่ไปในงาน เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กร

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การระบุขอบเขตความรู้สึกในงานว่าชอบหรือไม่ชอบ พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นความรู้สึกโดยทั่วไปหรือโดยภาพรวมเกี่ยวกับงานในด้านผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หัวหน้างาน สวัสดิการ รางวัลจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานและการสื่อสารภายในองค์กร

ความมุ่งมั่นในการทำงาน หมายถึง ภาวะทางจิตใจหรืออารมณ์ของบุคคลที่แสดงออก ในเชิงพฤติกรรม โดยแบ่งเป็น 3 ลักษณะได้แก่ การพูด เป็นการกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีให้แก่ผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และบุคคลรอบข้าง การอยู่ในองค์กร เป็นความต้องการที่อยากจะเป็นสมาชิกขององค์กร ต้องการทำงานอยู่ในองค์กรด้วยความรู้สึกที่จริงใจถึงแม้มีองค์กรอื่นให้ผลตอบแทนที่มากกว่า และ การตอบสนอง เป็นความภาคภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ โดยเห็นว่าการที่ทำได้ตอบสนองหรือสนับสนุนให้เป้าหมายขององค์กรประสบผลสำเร็จ

ความภักดีต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกในการยึดมั่นต่อองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ความต้องการมีส่วนร่วม หมายถึง การทุ่มเทจิตใจ เต็มใจที่จะทำตามบทบาทของตนเอง เพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร

อุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปาง หมายถึง ผู้ผลิตสินค้าเซรามิกที่มีสถานที่ตั้งโรงงาน อุตสาหกรรม องค์กร หรือหน่วยงานที่ทำการผลิตชิ้นงานเซรามิก มีการติดตั้งเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ และการปฏิบัติงานด้านการผลิตที่เกี่ยวข้องกับเครื่องเคลือบดินเผา ที่อยู่ในเขตพื้นที่ จังหวัดลำปาง สินค้าเซรามิกที่ผลิตได้แก่ กระเบื้องปูพื้น บุผนัง โมเสก เครื่องสุขภัณฑ์ เครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร ของชำร่วย ของตกแต่ง เครื่องประดับและลูกถ้วยไฟฟ้าซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำหน้าที่เป็นฉนวนช่วยป้องกันการรั่วไหลของกระแสไฟฟ้า เป็นต้น

ธุรกิจขนาดเล็ก หมายถึง ธุรกิจที่เป็นอิสระมีเอกชน เป็นเจ้าของ มีมูลค่าชั้นสูงของสินทรัพย์ถาวร ไม่เกิน 50 ล้านบาท จำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน

ธุรกิจขนาดกลาง หมายถึง ธุรกิจที่เป็นอิสระมีเอกชน เป็นเจ้าของ มีมูลค่าชั้นสูงของสินทรัพย์ถาวร ไม่เกิน 200 ล้านบาท จำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 51 คนถึง 200 คน

ธุรกิจขนาดใหญ่ หมายถึง ธุรกิจที่เป็นอิสระมีเอกชน เป็นเจ้าของ มีมูลค่าชั้นสูงของสินทรัพย์ถาวร เกินกว่า 200 ล้านบาท จำนวนการจ้างงานมากกว่า 200 คน ขึ้นไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. **ประโยชน์ต่อภาคธุรกิจ** ธุรกิจเชรามิกไทยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนการดำเนินงานและแผนกลยุทธ์ด้านการสร้างความผูกพันขององค์กรและลดอัตราการลาออกของพนักงาน เพื่อจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด อันจะส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมเชรามิกของประเทศไทย
2. **ประโยชน์ต่อภาครัฐ** ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดแนวทางให้การสนับสนุนเชิงนโยบาย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของอุตสาหกรรมเชรามิกไทย
3. **ประโยชน์ด้านวิชาการ** เป็นการสร้างองค์ความรู้ด้านแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรให้กับวงการวิชาการซึ่งยังไม่มีข้อมูลรูปชัดเจนที่เป็นทฤษฎีความผูกพันในองค์กรที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และผลการศึกษานำไปเป็นแนวทางในการวิจัยในทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

บทสรุป

อุตสาหกรรมเชรามิกเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจไทย เป็นแหล่งสร้างอาชีพของคนในท้องถิ่น ที่มีการจ้างแรงงานกระจายรายได้ไปสู่ชนบท และนำเงินเข้าประเทศจากการส่งออกเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันอุตสาหกรรมเชรามิกต้องเผชิญกับปัญหาที่หลากหลายส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน ปัจจัยหลักที่ทำให้ธุรกิจสามารถปรับตัวให้อยู่รอดได้จะเกี่ยวข้องกับ คน เงินทุน เครื่องจักร และการบริหารจัดการ โดยปัจจัยดังกล่าวต้องอาศัยความสามารถของคน ดังนั้นกำลังคนถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ เมื่อคนเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร การบริหารจัดการเพื่อรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าไว้ให้คงอยู่กับองค์กร โดยการสร้างความผูกพัน (Engagement) ต่อองค์กรให้เกิดขึ้นจึงเป็นเรื่องสำคัญ การวิจัยครั้งนี้จึงศึกษาถึงความผูกพันของพนักงานและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน โดยการวิจัยแบบผสมคือการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่ออธิบายลักษณะเฉพาะและบริบทที่สำคัญของอุตสาหกรรมเชรามิกในจังหวัดลำปาง โดยในบทต่อไปผู้วิจัยจะนำเสนอการทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีที่จะนำไปสู่การตั้งสมมติฐานและการพัฒนารอบแนวคิดในการวิจัยต่อไป