บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารและจัดการงานในองค์กรต่างๆในยุคปัจจุบันจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีปัจจัยพื้นฐาน 6 ประการ คือ คน (Man) เงินทุน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) เครื่องจักร (Machine) วิธีการ (Method) และ การบริหารจัดการ (Management) ซึ่งองค์กรต้องมีปัจจัยทั้ง 6 ประการนี้ เพื่อการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาแล้วปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในปัจจัยทั้ง 6 ประการคือ “ทรัพยากรบุคคล” เพราะถึงแม้ว่าองค์กรจะมีเงินทุนมาก มีวัตถุดิบที่ดี ราคาถูก มีการผลิตที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใดแต่ถ้าองค์กรขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีทัศนคติที่ไม่เหมาะสมกับการทำงานก็อาจส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรในระยะยาวไม่ประสบผลสำเร็จ

แนวโน้มในปัจจุบัน องค์กรมีขนาดใหญ่โตมากขึ้น มีความสลับซับซ้อนมากขึ้นกฎระเบียบมีมากขึ้นตามขนาดขององค์กร ขั้นตอนและสายการบังคับบัญชาย่อมมีมากขึ้นด้วยพร้อมกันนั้นการปฏิบัติงานย่อมมีความเป็นทางการมากขึ้น ในทางตรงข้ามความอิสระ ความสะดวกต่างๆของผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องลดลงและเกิดความคับข้องใจเบื่อหน่ายต่องานมากขึ้นซึ่งสามารถสรุปเป็นปัญหาต่างๆ (นิธิ เพ็งสุข, 2544) ได้ดังนี้

1. ปัญหาการเข้าสู่องค์กรโดยปราศจากระบบตั้งแต่แรกซึ่งพนักงานเข้ามาทำงานในองค์กรโดยมิได้จัดให้มีการผ่านกระบวนการแห่งการรับรู้กฎระเบียบและกติกาอย่างเป็นระบบดังนั้น มันก็เปรียบเสมือนหนึ่งเป็นความหย่อนยานที่เกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มแรก และเมื่อมีการใช้มาตรการกฎระเบียบที่เข้มงวดมากขึ้น จนพนักงานมีความรู้สึกอึดอัดและไม่สามารถทำงานอยู่ได้ในที่สุด

2. ปัญหาสืบเนื่องมาจากความไม่ชัดเจนในหน้าที่ที่รับผิดชอบของพนักงาน ซึ่งทำให้พนักงานไม่เข้าใจว่าหน้าที่ที่แท้จริงคืออะไร หรือ หน้าที่การงานอาจก้าวก่ายคนอื่นซึ่งจะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งได้ จนทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายงานได้

3. ปัญหาที่เกิดจากการประเมินผลที่เที่ยงธรรมและยุติธรรมจากฝ่ายบริหารซึ่งโดยทั่วไปของชีวิตคนทำงานสิ่งที่มุ่งหวังประจำคือ โบนัส และการปรับขึ้นอัตราเงินเดือนซึ่งยึดถือการประเมินผลงานเป็นสำคัญ แต่ในบางครั้งการประเมินผลมักจะขาดความยุติธรรมและเที่ยงธรรม

4. ปัญหาความขัดแย้งภายในระหว่างพนักงาน โดยไม่คิดหาทางแก้ไขหรือไม่เห็นความสำคัญแต่ก็ปล่อยให้ขัดแย้งกันโดยบอกว่าเป็นปัญหาปกติจึงไม่ได้ทำอะไรหรือค้นหาสาเหตุแห่งความขัดแย้งนั้นแต่จริงๆแล้วมันเป็นเรื่องที่บั่นทอนกำลังใจในการทำงานของพนักงาน

5. ปัญหาแรงกดดันที่พนักงานได้รับจากการแบ่งเป็นกลุ่มๆภายในองค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความสับสนและกดดัน ไม่ทราบว่าจะเข้าไปอยู่กับกลุ่มไหนดี หรืออาจจะหวั่นเกรงอิทธิพลของกลุ่มอีกต่างหากและในบางครั้งต้องลาออกจากบริษัทไปเพราะแรงกดดันจากกลุ่มต่างๆภายในองค์กรไม่ได้

6. ปัญหาการขาดแรงจูงใจในเรื่องของสวัสดิการ และสิ่งแวดล้อมที่ดีภายในองค์กร พนักงานอาจนำสวัสดิการที่ตนได้รับจากการทำงานในบริษัทตนเองไปเปรียบเทียบกับเพื่อนๆที่ทำงานในองค์กรอื่นๆ ซึ่ง ณ จุดนี้เองจะเป็นตัวชี้วัดว่าแรงจูงใจจะมีหรือไม่มี จนในที่สุดจึงลาออกไปเข้าที่ทำงานใหม่ที่มีสวัสดิการที่ดีกว่า

7. ปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากลักษณะของผู้บังคับบัญชา เช่นผู้บังคับบัญชามีลักษณะเผด็จการ นิยม ขี้ระแวง เห็นแก่ตัว เป็นต้น

8. ปัญหาที่เกิดจากการไม่มีการหมุนเวียนงานกันทำ ซึ่งนำไปสู่ความซ้ำซาก และน่าเบื่อหน่าย โดยเฉพาะถ้าเป็นพนักงานระดับล่างๆแล้วยิ่งจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการหมุนเวียนเปลี่ยนแปลงไปบ้างเกี่ยวกับลักษณะงานที่พวกเขาจะต้องปฏิบัติมิฉะนั้นพวกเขาจะมีความรู้สึกเบื่อหน่ายงาน เพราะไม่ท้าทายความสามารถ พนักงานอาจเกิดความรู้สึกว่าอยากหางานใหม่ที่ท้าทายตนเองและได้ประสบการณ์ที่แปลกใหม่อีกด้วย

9. ปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่นปัญหาสถานที่ทำงานไกลบ้านเกินไป หรือปัญหาส่วนตัว หรือปัญหาการขาดกิจกรรมเสริมภายในองค์กร เป็นต้น

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นล้วนเป็นปัญหา หรือสาเหตุที่ส่งผลให้เกิดการลาออกของพนักงาน โดยปัญหานี้ส่งผลกระทบต่อองค์กรและตัวบุคคล โดยผลกระทบต่อองค์กรจะพบว่าองค์กรต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายกับบุคคลในกระบวนการสรรหาและการคัดเลือก การให้การฝึกอบรมต่างๆ อีกทั้งในช่วงของกระบวนการสรรหาบุคคลเข้ามาแทนบุคคลที่ลาออกนั้น องค์กรจะสูญเสียโอกาส ผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กรจะลดลงช่วงหนึ่ง เนื่องจากคนไม่เพียงพอต่อกระบวนการทำงาน และหากองค์กรใดที่มีอัตราการลาออกของพนักงานสูง ก็ยิ่งจะทำให้องค์กรเกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเสียหายและยิ่งไปกว่านั้นจะทำให้ขวัญกำลังใจของบุคคลที่ยังคงอยู่ในองค์กรลดลง

จากเหตุผล และผลกระทบที่เกิดจากการลาออกของพนักงานดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นที่มาให้ผู้ทำการศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในงานปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้พนักงาน

ลาออกจากองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิต ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทพรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิ้ล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งทางบริษัทได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลในองค์กรเป็นอย่างมาก เริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมเข้ามาในองค์กร มีระบบการประเมินผลจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีอัตราเงินเดือนค่าจ้าง และสวัสดิการผลประโยชน์ต่างๆมากกว่าตามที่กฎหมายกำหนดไว้ทุกอย่าง มีการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานอยู่เสมอเพื่อให้พนักงานเป็นผู้ที่มี ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แต่กลับพบว่าในส่วนของพนักงานฝ่ายผลิตมีการลาออกอยู่เสมอ และได้ย้ายไปทำงานที่นิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ เช่น นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง และนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด เป็นต้น ดังเช่นอัตราการลาออกของพนักงานฝ่ายผลิตเฉลี่ยในปี 2546 เท่ากับ 5.3% ในปี 2547 เท่ากับ 5.7% และในปี 2548 เท่ากับ 4.6 % (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล บริษัทพรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิ้ล (ประเทศไทย) จำกัด) ซึ่งเมื่อพิจารณาจากอัตราการลาออกตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ 2.5% จะพบว่าอัตราการลาออกยังสูงกว่าเกณฑ์ที่ทางบริษัทได้กำหนดไว้มาก ทำให้เกิดการผลกระทบต่อกระบวนการและประสิทธิภาพในการผลิตลดลง การปฏิบัติงานชะงักงัน พนักงานที่เหลืออยู่ประสบปัญหางานล้นมือซึ่งส่งผลโดยตรงต่อองค์กร ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาปัญหา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงสภาพต่างๆในการทำงาน เพื่อช่วยลดปัญหาการลาออกให้น้อยลง และจะเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นอีกในอนาคตอีกทั้งยังเป็นแนวทางในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้มีคุณภาพประสิทธิภาพเพื่อตอบรับกับการแข่งขันของธุรกิจที่มีมากขึ้นในปัจจุบัน

อย่างไรก็ตามความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้น ถ้าหากบุคคลในองค์กรใดก็ตามไม่มีความพึงพอใจใจการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานออกมาไม่ดี คุณภาพลดลง มีการขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อย หรืออาจก่อปัญหาให้แก่องค์กร และเนื่องมากจากการกระทำผิดวินัยขององค์กร ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลคนในองค์การมีความพึงพอใจในงานสูงก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ดังที่กล่าวมาแล้วว่าความพึงพอใจในงานเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของการบริหารองค์กร ดังนั้นผู้บริหารจึงควรสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้น เพื่อให้ทุกคนมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดผลดี ต่อองค์กรต่อไป (เสน่ห์ พิพิธภัณฑ์, 2544)

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากบริษัทของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิล แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานฝ่ายผลิตใน บริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิล แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิล แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของเครจซี่และมอร์แกน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543, หน้า 303) ได้บุคคลเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 จากประชากรทั้งหมด 420 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling)

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- วุฒิการศึกษา
- รายได้
- สภาพสมรส
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัทฯ

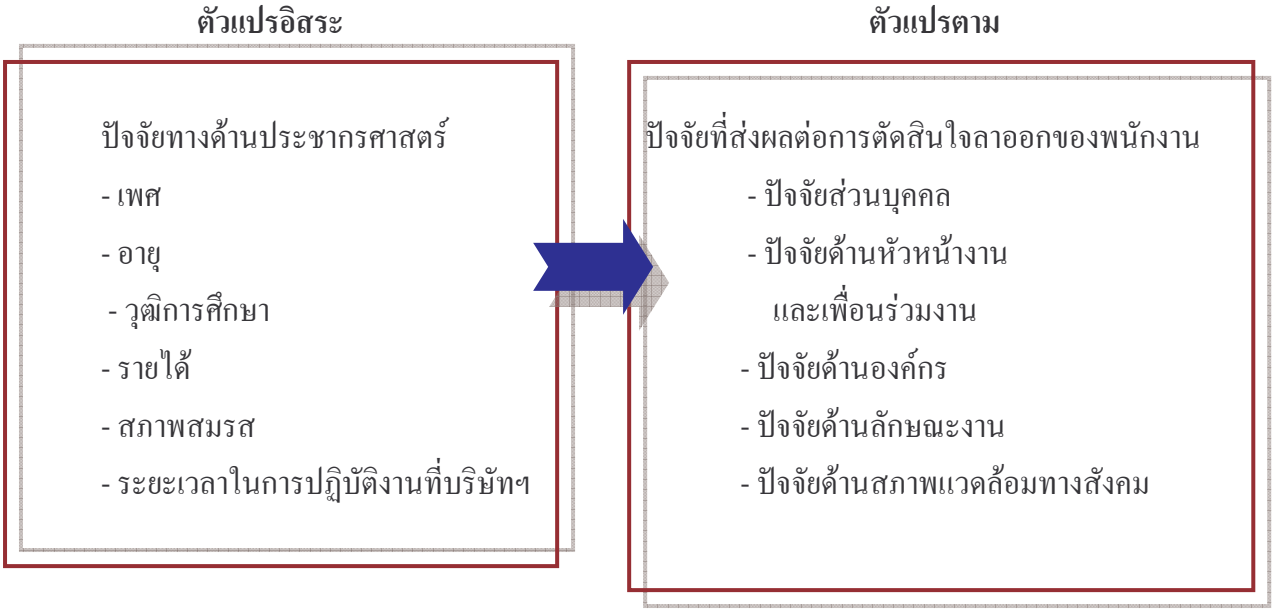
ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน ได้แก่

- ปัจจัยส่วนบุคคล
- ปัจจัยด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน
- ปัจจัยด้านองค์กร
- ปัจจัยด้านลักษณะงาน
- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ศึกษาข้อมูล ระหว่างวันที่ 25 กรกฎาคม – 20สิงหาคม 2549

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิล แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด) โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิล แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์กรต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิล แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์กรต่างกัน

สมมติฐานที่ 3: พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิล แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์กรต่างกัน

สมมติฐานที่ 4: พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิล แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีรายได้ต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์กรต่างกัน

สมมติฐานที่ 5: พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิล แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์กรต่างกัน

สมมติฐานที่ 6: พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิล แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลด้านการตัดสินใจลาออกจากองค์กรต่างกัน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ผลต่อการลาออกจากองค์การของพนักงาน และใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และป้องกันปัญหาการลาออกให้ลดน้อยลงไปได้

2. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการสร้างความสอดคล้องและแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรในการแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงาน และเพื่อการธำรงรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

พนักงานฝ่ายผลิต หมายถึง พนักงานในแผนกต่าง ๆ ตามแผนกการผลิต คือแผนกผลิตยาสระผม แผนกผลิตครีมบำรุงผิว แผนกผลิตผ้าอนามัยวิสเปอร์ และแผนกผลิตผ้าอ้อมเด็กแพมเพอร์ส

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออก หมายถึง ตัวแปรที่เป็นเหตุผลทำให้เกิดการตัดสินใจในการลาออกจากองค์กรเดิมของพนักงาน

การลาออก หมายถึง การออกจากงานของพนักงานจากองค์กรเก่าเข้าไปทำงานในองค์กรใหม่เป็นการสิ้นสุดการจ้างงานของพนักงานเก่า และเป็นการสิ้นสุดการทำงานของพนักงานเก่า ซึ่งเป็นการออกจากงานโดยความสมัครใจ (Voluntary Turnover) ด้วยสาเหตุต่างๆกันไป

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้นทำให้ความรับผิดชอบงานสูงขึ้น ความไม่พึงพอใจในงานและลักษณะงาน ปัญหาระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน ความตั้งใจในการแสวงหางานใหม่ และปัญหาสุขภาพต่อการทำงาน

ปัจจัยด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ทีมงานทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นจะมีการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย และสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้ หัวหน้างานให้ความเป็นธรรมต่อลูกต้องโดยเท่าเทียมกันทุกคน หัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และหัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้รวมถึงนโยบายการบริหารองค์กร โอกาสก้าวหน้าในอาชีพและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่มีความท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่น่าสนใจกว่าเดิม การได้รับอิสระในการทำงาน ความไม่มั่นคงหรือขาดทุนขององค์กร โอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น การฝึกอบรม การศึกษาต่อ การดูงานต่างประเทศ

ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีคู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกและง่ายขึ้น ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ถนัด สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เช่น แสง อุณหภูมิ เหมาะสมกับการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานอยู่ในสภาพดีเหมาะสมต่อการใช้งาน และสถานที่ทำงาน มีห้องน้ำ น้ำดื่มสะอาด และสถานที่ไว้สำหรับพักผ่อนเพียงพอกับความต้องการ

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม หมายถึง โอกาสในการเลือกงานที่ดีกว่า เพื่อนหรือคนรอบข้างมีการเปลี่ยนงานบ่อย มีบริษัทที่มีชื่อเสียง/ความมั่นคงในองค์กรมากกว่า การได้รับการตอบสนองความต้องการจากองค์กรใหม่ และการเปลี่ยนแปลงของสภาวะตลาดแรงงาน