

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment) และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน (Competitive Environment) มีความซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นแรงผลักดันภายนอก (External Environmental Force) ที่อาจก่อให้เกิดโอกาสหรือภัยคุกคามต่อองค์กรได้ทุกเมื่อ นั่นเป็นเพราะองค์กรเป็นระบบเปิด (Organizations are open system) คือเป็นระบบที่มีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก และต้องตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกนั่นเอง ส่งผลให้องค์กรเกิดการปรับตัว โดยการปรับส่วนประกอบต่างๆ ที่มีภายในองค์กร เช่น ปรับระบบการทำงาน ปรับ โครงสร้างองค์กร ปรับเทคโนโลยีต่างๆ ขององค์กรให้ก้าวทันโลก และปรับวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ใน โลกธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและดุเดือด มีขีดความสามารถทางการแข่งขันเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) ที่เหนือกว่าคู่แข่ง ทั้งยังมีความได้เปรียบในการปรับตัว (Adaptive Advantage) ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว

จากปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่กล่าวมา ในข้างต้นนั้น ซึ่งรวมถึงอุตสาหกรรม ประเภทต่างๆ ในประเทศต่าง ได้รับผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งสิ้น ทำให้พนักงานภายในองค์กรขาดแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงความผูกพัน ต่อองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรลดลง เนื่องจาก พนักงาน นั้นไม่สามารถคาดการณ์สถานการณ์ล่วงหน้าได้ว่าองค์กรที่เราทำงานอยู่นั้นจะดำรงอยู่หรือจะปิดลงเมื่อใด เมื่อเกิดผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอก เมื่อเป็นเช่นนั้น จึงส่งผลให้พนักงานมีการลาออกจากรางานและเปลี่ยนงานกัน จึงทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งยังทำให้ การทำงานเกิดความไม่ราบรื่นหรือไม่ต่อเนื่องกันและเกิดการทงานที่ซ้ำซ้อน สลับซับซ้อนหมุนเวียนงาน ทำงาน หลากหลายหน้าที่กันเกิดขึ้น ปัจจุบันจึงมี นักวิชาการและ ผู้สนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร กันมากขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนา และ การประยุกต์ใช้สร้างความผูกพันในองค์กรของตน เพื่อสร้าง ความพึงพอใจที่ทำให้ พนักงาน เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงานสูงขึ้น

องค์กรขนาดใหญ่ กรณีศึกษา : แผนกก่อสร้างโรงงานบางชั้น บริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอร์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สายอาหารที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานสม่ำเสมอ มีการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง และพัฒนาระบบการจัดจำหน่ายและระบบการบริหารจัดการภายในที่ดี จนได้รับมาตรฐานต่างๆมากมาย เช่น 5ส, GMP, HACCP, ISO/IEC 17025, TPM เป็นต้น และยังมีหน่วยงานก่อสร้างภายในองค์กรอยู่ด้วย เพื่อบำรุงรักษาลิ่งก่อสร้าง รวมถึงสนับสนุนงานด้านอื่นๆของหน่วยงานหลัก ซึ่ง จากทะเบียนข้อมูลตัวเลขทางด้านสถิติของฝ่ายงานทรัพยากรมนุษย์ พบว่า จากปี 2552 ที่มีพนักงานแผนกก่อสร้างจำนวน 80 คน จนกระทั่ง ณ ปัจจุบันนี้ องค์กรมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 70 คน จากตัวเลขที่กล่าวมาในช่วงต้นนั้น จะเห็นได้ว่ามีอัตราการลาออกของพนักงานภายใน องค์กรอย่างต่อเนื่อง (ฝ่ายงานทรัพยากร มนุษย์ องค์กรขนาดใหญ่ กรณีศึกษา: แผนกก่อสร้างโรงงานบางชั้น บริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอร์ จำกัด (มหาชน), 2557)

จากเหตุผล ที่กล่าวมาในช่วงต้นถึงความสำคัญของ ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ผู้ศึกษาซึ่งเป็นหนึ่งในทีมงานผู้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรดังกล่าว จึงมีความสนใจในการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน องค์กรขนาดใหญ่ กรณีศึกษา : แผนกก่อสร้างโรงงานบางชั้น บริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอร์ จำกัด (มหาชน) ที่ส่งผลให้พนักงานภายในองค์กร ลาออกจากงาน เพื่อที่จะนำข้อมูลต่างๆที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร เพื่อ สร้างคุณลักษณะของงานที่ดีและสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงาน ทำให้การทำงานของบุคลากรดังกล่าวมีประสิทธิภาพและมี ประสิทธิภาพตามที่ องค์กรต้องการ และธุรกิจองค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน รวมถึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจที่จะศึกษาค้นคว้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในลำดับถัดไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษา ความแตกต่างของ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการทำงานกับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

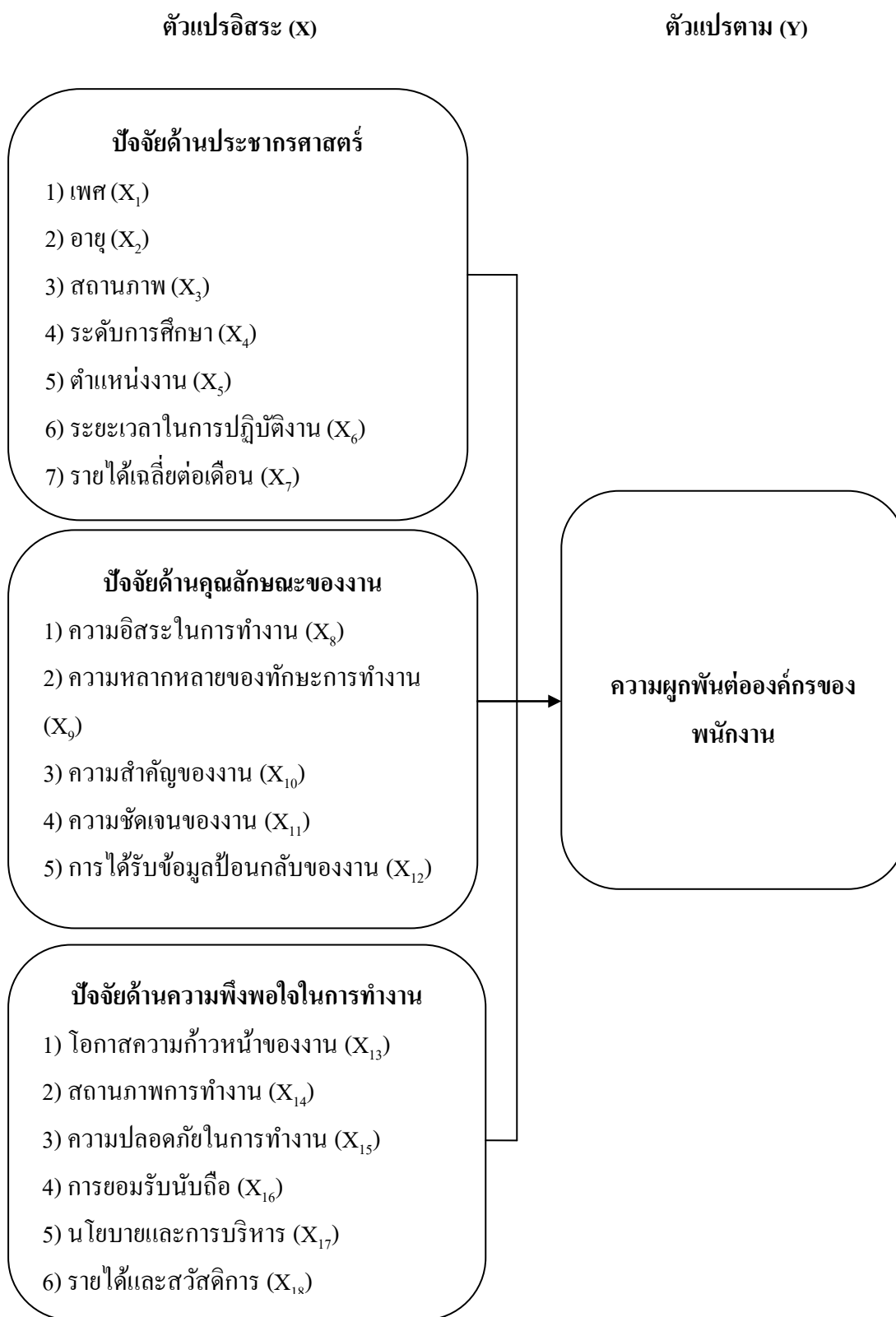
1.2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลที่รวบรวมได้จากเอกสาร วิชาการต่างๆ รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ได้ดังนี้

1.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของทักษะการทำงาน ความสำคัญของงาน ความชัดเจนของงาน การได้รับข้อมูลป้อนกลับของงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าของงาน สภาพภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร รายได้และสวัสดิการ

1.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน องค์กรขนาดใหญ่ กรณีศึกษา: แผนกก่อสร้างโรงงานบางชัน บริษัท เพอร์ซิเดนทึ่ เบเกอร์รี่ จำกัด (มหาชน)



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4 สมมติฐานการวิจัย

- 1.4.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่างกัน
- 1.4.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานองค์กรขนาดใหญ่ เฉพาะแผนกก่อสร้าง โรงงานบางชัน บริษัท เพอร์ซิเดนท เบเกอร์ จำกัด (มหาชน) เท่านั้น

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยการออกแบบสอบถามแก่พนักงานองค์กรขนาดใหญ่ ตั้งแต่เดือน มกราคม-มีนาคม 2557 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเพื่อที่จะดำเนินการประมวลผลการวิจัยและหาข้อสรุปต่างๆต่อไป

1.5.4 ขอบเขตด้านตัวแปรที่จะศึกษา โดยการวิจัยในครั้งนี้ ทำการศึกษาวิจัยเฉพาะตัวแปรสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

1.6 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1.6.1 สามารถนำข้อมูลจากผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางหรือประยุกต์ใช้สำหรับผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการพิจารณาตัดสินใจต่อการปรับเปลี่ยน ยุทธศาสตร์ การบริหารจัดการ

ด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและนโยบายขององค์กร

1.6.2 เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ที่สนใจ สามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้หรือศึกษาต่อในลำดับถัดไป

1.6.3 ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านต่างๆที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

1.7 นิยามศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้วิจัยและผู้อ่าน ในความหมายของเนื้อหาที่ศึกษาศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะดังต่อไปนี้

1.7.1 **พนักงาน** หมายถึง บุคลากรที่ทำงานภายในแผนกก่อสร้าง โรงงานบางชัน บริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอร์ จำกัด (มหาชน) ที่มีส่วนร่วมในการทำงานและได้รับมอบหมายงานให้ดำเนินการตามคำสั่ง

1.7.2 **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกก่อสร้างโรงงานบางชัน บริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอร์ จำกัด (มหาชน)** หมายถึง การเข้ามาของบุคคลหนึ่งที่ระบุดตนเองเข้ากับ แผนกก่อสร้าง โรงงานบางชัน บริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอร์ จำกัด (มหาชน) ด้วยความเต็มใจที่จะทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจเพื่อสนับสนุนแผนกก่อสร้าง โรงงานบางชัน บริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอร์ จำกัด (มหาชน) อย่างสุดความสามารถและมีความจงรักภักดีต่อแผนกก่อสร้าง โรงงานบางชัน บริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอร์ จำกัด (มหาชน) อย่างแรงกล้า

1.7.3 **ความพึงพอใจในการทำงาน** หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ของบุคคลนั้นๆ ที่สามารถแสดงออกมาได้ทั้งทางบวก (พอใจมาก) และทางลบ (ไม่พอใจเป็นอย่างมาก) ในขณะที่อยู่ในช่วงของการปฏิบัติงาน ณ เวลานั้น

1.7.4 **คุณลักษณะของงาน** หมายถึง ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะของงาน ที่กระทำภาระหน้าที่รวมถึงขอบเขตของความรับผิดชอบ ความสำนึกรับผิดชอบ กระบวนการปฏิบัติงาน และเงื่อนไขต่างๆที่แสดงถึงลักษณะของงาน