

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการ ซึ่งถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดีมีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่นๆก็จะติดตามมา ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวกับบุคคลที่ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของบุคลากรทุกระดับ รวมถึงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ พัฒนาและรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้อยู่กับองค์กรต่อไป (http://pharmacy.hcu.ac.th/ วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2549)

ปัจจุบันองค์กรแต่ละแห่งมีการแข่งขัน และแสวงหาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ เข้ามาทำงานในแต่ละองค์กรเกิดการแข่งขันกันในตลาดแรงงานในปัจจุบันค่อนข้างสูง และบางครั้งทำให้องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้กับบริษัทคู่แข่งอื่นๆ ทำให้องค์กรต้องสูญเสียเงินและเวลามากกว่าจะได้คนเก่งและมีฝีมือเข้ามา ร่วมงาน อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กร (บัณฑิตา เพชรน้อย, 2550)

บริษัท ทีทีซี น้ำดื่มสยาม จำกัด ก็เป็นองค์กรที่เล็งเห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กร จึงมีความประสงค์ที่จะหาวิธีและเทคนิคต่างๆ ที่จะนำมาศึกษาและพัฒนาองค์การในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด พัฒนาและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทให้ทำงานอย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพในการทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของบริษัท ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจน้ำดื่มเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันในตลาดค่อนข้างสูง และมีส่วนแบ่งทางการตลาดขนาดใหญ่ จึงทำให้ธุรกิจน้ำดื่มมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ไปด้วยเช่นกัน

แนวโน้มความต้องการบริโภคน้ำดื่มมีเพิ่มสูงขึ้น จาก 1 หมั่นล้านบาท เมื่อปี 2543 ขยับเป็นเกือบ 2 หมื่นล้าน เมื่อเวลาผ่านไป 10 ปี (www.manager.co.th/ 8 เมษายน 2553) จึงทำให้มีบริษัทที่ผลิตน้ำดื่มบรรจุขวดเกิดขึ้นมากมาย บริษัท ทีทีซี น้ำดื่มสยาม จำกัด ก็เป็นหนึ่งในผู้ผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มและน้ำแร่ธรรมชาติ ซึ่งเป็นธุรกิจของคนไทย ตลอดจนเป็นผู้ที่ผลิตน้ำดื่ม และน้ำแร่ House Brands รายใหญ่อันดับ 1 ให้กับบริษัทชั้นนำต่างๆกว่า 60 บริษัท อาทิ การบินไทย ห้างสรรพสินค้าชั้นนำ เช่น แม็คโคร บิ๊กซี โลตัส เดอะมอลล์ สถานีให้บริการน้ำมัน เอสโซ่ ปตท โรงพยาบาลต่างๆ และธนาคาร และในอนาคตจะมีการขยายตลาดโดยการขายแบรนด์ของตัวเองให้เป็นที่รู้จักของตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้บริษัท ทีทีซี น้ำดื่มสยาม จำกัด ลงทุนขยายโรงงานผลิตน้ำดื่มและน้ำแร่เพิ่มด้วยงบลงทุนประมาณ 300 ล้านบาท บนที่ดิน 20 ไร่ พร้อมเครื่องจักร เพื่อรองรับการที่บริษัทตั้งเป้ารุกตลาดต่างประเทศ พร้อมทั้งมีการรับสมัครพนักงานเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้บริษัทต้องมีการวางแผนบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรที่สำคัญมากที่สุดในการทำงาน และเป็นปัจจัยหลักที่จะนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่บริษัทตั้งไว้ (Read more: www.wiseknow.com/ 10 พฤศจิกายน 2552)

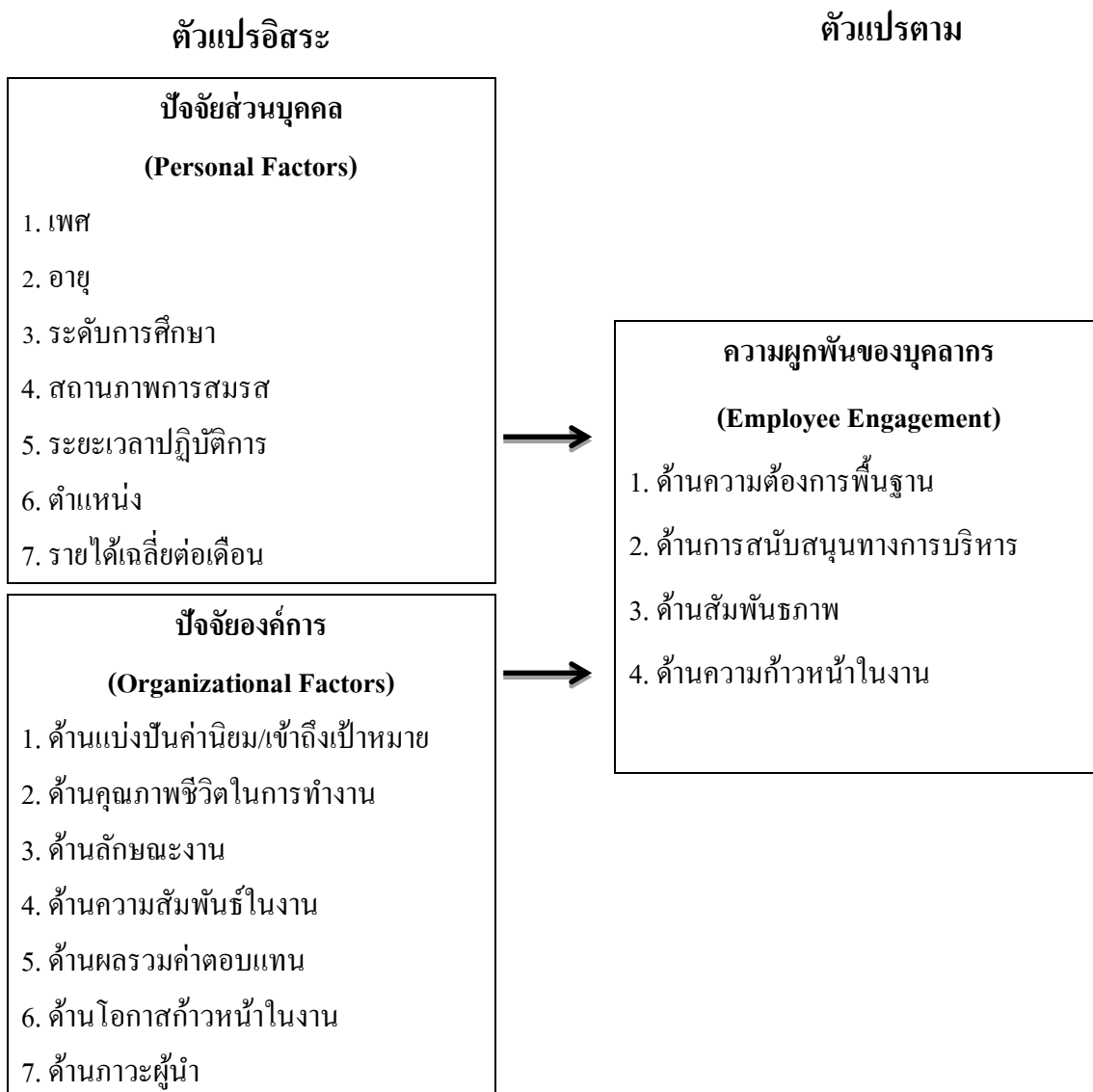
ด้วยเหตุที่ บริษัท ทีทีซี น้ำดื่มสยาม จำกัด ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ ทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับความผูกพันของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัท ทีทีซี น้ำดื่มสยาม จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ทีทีซี น้ำดื่มสยาม จำกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความผูกพันของบุคลากร บริษัท ทีทีซี น้ำดื่มสยาม จำกัด โรงงานแห่งที่ 2
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับความผูกพันของบุคลากร บริษัท ทีทีซี น้ำดื่มสยาม จำกัด โรงงานแห่งที่ 2

กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษานี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดการศึกษา ดังภาพประกอบนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

สมมติฐานการศึกษา

จากกรอบแนวคิดในการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัท ทีทีซี น้ำดื่มสยาม จำกัด โรงงานแห่งที่ 2 นำมาตั้งสมมติฐานในการศึกษาดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันของบุคลากรแตกต่างกัน
2. ปัจจัยองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากร

ขอบเขตการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในบริษัท ทีทีซี น้ำดื่มสยาม จำกัด
โรงงานแห่งที่ 2

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพ
5. ระยะเวลาปฏิบัติงาน
6. ตำแหน่ง
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยองค์การ

1. ด้านแบ่งปันค่านิยม/เข้าถึงเป้าหมาย
2. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. ด้านลักษณะงาน
4. ด้านความสัมพันธ์ในงาน
5. ด้านผลรวมค่าตอบแทน
6. ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน
7. ด้านภาวะผู้นำ

2.2 ตัวแปรตาม

ความผูกพันของบุคลากร

1. ด้านความต้องการพื้นฐาน
2. ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร
3. ด้านสัมพันธภาพ
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน

3. สถานที่ในการศึกษา ได้แก่ บริษัท ทีทีซี น้ำดื่มสยาม จำกัด โรงงานที่ 2
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ระหว่าง เดือนมีนาคม – เดือนเมษายน พ.ศ. 2557

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ทีทีซี น้ำดื่มสยาม จำกัด
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อบริษัท ทีทีซี น้ำดื่มสยาม จำกัด
3. เพื่อเป็นแนวทางให้บริษัท/ หน่วยงานอื่นๆ ในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร
4. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสนับสนุนการศึกษาในกรณีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

นิยามศัพท์

บริษัท/องค์กร หมายถึง บริษัท ทีทีซี น้ำดื่มสยาม จำกัด

บุคลากร หมายถึง พนักงานทุกคนของบริษัท ทีทีซี น้ำดื่มสยาม จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิงของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร

อายุ หมายถึง อายุของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดของบุคลากรในองค์กร

สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานของบุคลากรตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน

ตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่บุคลากรได้รับในแต่ละเดือน

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง บุคลากรที่มีใจรักและทุ่มเทในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ทำงานอย่างมีความสุข มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความ

พยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กรอย่างแรงกล้า มีความพยายามทำให้องค์การบรรลุสู่ความสำเร็จ

ปัจจัยองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่สามารถส่งผลกระทบต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กร อันได้แก่ ค่านิยมขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะขอบเขตของงานและความท้าทายในงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ผลรวมค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในงาน ความเชื่อมั่นและนับถือในผู้นำองค์กร

นโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ แผนการปฏิบัติงานของบริษัท

ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน หมายถึง ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ และสัมพันธ์ภาพ ระหว่างบุคลากรกับหัวหน้างาน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ และสัมพันธ์ภาพ ระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน

แปลงปีนค่านิยม/เข้าถึงเป้าหมาย หมายถึง การปรับค่านิยมของพนักงานให้สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน ซึ่งรวมถึง อุปกรณ์ เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การมีส่วนร่วมในงานและกิจกรรมต่างๆที่บริษัทจัดให้

ลักษณะงาน หมายถึง ขอบเขตงานที่มีความท้าทายและน่าสนใจ

ความสัมพันธ์ในงาน หมายถึง ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้ำ

ผลรวมค่าตอบแทน หมายถึง ความพึงพอใจในค่าจ้าง สวัสดิการ และผลตอบแทนอื่นๆ

โอกาสก้าวหน้าในงาน หมายถึง โอกาสในการเรียนรู้ เจริญก้าวหน้าในหน้าที่และได้รับผลสำเร็จในงาน

ภาวะผู้นำ หมายถึง ความเชื่อมั่นและนับถือในผู้นำองค์กร

ความต้องการพื้นฐาน หมายถึง การรับรู้เป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน รวมทั้งการมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เหมาะสมกับการทำงาน

การสนับสนุนทางการบริหาร หมายถึง การได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถ มีหัวหน้างานที่คอยดูแลเอาใจใส่ การได้รับคำยกย่องชมเชย เมื่อทำงานดี รวมถึงการได้อบรมพัฒนาความรู้ความสามารถมากยิ่งขึ้น

สัมพันธภาพ หมายถึง องค์กรยอมรับความคิดเห็นของบุคลากรและให้ความสำคัญ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกมีคุณค่า รวมถึงการที่บุคลากรเข้าใจในพันธกิจอย่างชัดเจนจะช่วยให้เกิดความจงรักภักดีและความภาคภูมิใจ นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมและได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีกับเพื่อนร่วมงานและการมีเพื่อนสนิทในที่ทำงานก็เป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กร

ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การให้ข้อมูลป้อนกลับหรือคำแนะนำแก่บุคลากรถึงผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา จะช่วยให้พนักงานปรับปรุงงานของตนให้ดีขึ้น และหลังจากทำงานได้หนึ่งปีแล้วพนักงานควรรู้ว่าอะไรที่ตนทำได้ดีหรือไม่ดีเรียนรู้ถึงข้อควรปรับปรุง เพื่อให้การปฏิบัติงานดีขึ้น การเรียนรู้จะไปช่วยขยายจุดแข็งของพนักงานให้สามารถก้าวหน้าและเติบโตในงาน