บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในการบริหารองค์การไม่ว่าจะเป็นของภาครัฐ ภาคเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ส่วนหนึ่งของความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพในการบริหารองค์การนั้น ขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจ ความเสียสละ ความรับผิดชอบ และความเต็มใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์การ ซึ่งการบริหารงานในองค์การก็ย่อมจะมุ่งหวังใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดองค์ประกอบที่สำคัญคือ จะต้องมีงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ การบริหาร และที่สำคัญที่สุดคือจะต้องมีคนหรือบุคลากร ซึ่งต้องยอมรับกันว่าคนคือทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เป็นปัจจัยเบื้องต้นขององค์การ เนื่องจากองค์การที่ประสบความสำเร็จและดำรงอยู่ได้ก็ด้วยการทำงานของคน หรือทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์การ ทรัพยากรบุคคลจะเป็นผู้สร้างทุกสิ่งให้กับองค์การ เป็นผู้ทำให้เกิดการผลิตหรือจะเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจแต่ละองค์การ ทรัพยากรบุคคลจะเป็นผู้ที่สามารถทำให้องค์การก้าวไปสู่ความสำเร็จหรือเป็นผู้สร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์การ ซึ่งในโลกที่มีการแข่งขันการพัฒนาในด้านต่างๆ ขององค์การเป็นเรื่องที่จำเป็น แต่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมากกว่าเพราะทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดและถือว่าเป็นการลงทุนที่ต้องได้ประโยชน์คุ้มค่าที่สุดในแต่ละองค์การ (วิเชียร วิทยอุดม, 2550)

ความก้าวหน้าขององค์การจึงขึ้นอยู่กับความสามารถและความทุ่มเทในการทำงานของพนักงานในองค์การ ทั้งนี้ความทุ่มเทและความซื่อสัตย์ของพนักงานจะเกิดขึ้นจากความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์การ ซึ่งก่อให้เกิดความศรัทธาในองค์การ ค่าตอบแทน แรงจูงใจ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่ง การที่องค์การเห็นความสำคัญของพนักงาน การรับฟังความคิดเห็น การพัฒนาความรู้ หากองค์การสามารถตอบสนองต่อความต้องการเหล่านี้ได้ พนักงานย่อมพึงพอใจ จงรักภักดี และต้องการที่จะทำงานกับองค์การต่อไป (วิเชียร วิทยอุดม, 2550) ความผูกพันของพนักงานและความพอใจในค่าตอบแทนเป็นเรื่องสำคัญในลำดับต้นที่ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการขององค์การ กล่าวคือ การที่พนักงานตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์การในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การก็เพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าตอบแทนที่องค์การเสนอให้ ดังนั้นหากองค์การไม่สามารถตอบสนองความต้องการข้างต้นได้ พนักงานอาจลาออกไปเพื่อหาองค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการในส่วนนี้ได้ หรือในทางตรงกันข้ามอาจมีพนักงานบางส่วน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตัดสินใจไม่ลาออกแต่ลดประสิทธิภาพในการทำงานลง ไม่ทุ่มเทให้งานดังที่เคยเป็น ทำงานเพียงให้ผ่านพ้นไปวันต่อวัน จึงเป็นการทำงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การหรือมีความผูกพันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ปรากฏการณ์นี้จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและประสิทธิผลโดยรวมขององค์การ ซึ่งผลที่ตามมาก็คือ เกิดความสูญเสียในด้านการผลิต ชื่อเสียง ภาพพจน์ ความนิยมขององค์การ ค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากรใหม่ ตลอดจนความสูญเสียด้านทรัพยากรบุคคล

บริษัท กฤษณะมงคล จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 2/1 หมู่ 8 ถนนคงทอง ตำบลวังน้ำเขียว อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ก่อตั้งเมื่อปีพ.ศ. 2540 ภายในเนื้อที่ 120 ไร่ บริษัทดำเนินธุรกิจเป็นผู้ผลิตกระดาษคราฟท์ ซึ่งเป็นกระดาษที่นำไปผลิตเป็นกล่องลูกฟูก หรือผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับกระดาษ เช่น แกนกระดาษ ถุงกระดาษ เป็นต้น บริษัทฯแบ่งการบริหารเป็น 2 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายสำนักงานและฝ่ายโรงงาน โดยฝ่ายสำนักงานประกอบด้วยแผนกบัญชีการเงิน แผนกบุคคล แผนกการตลาด แผนกจัดซื้อ แผนกจัดส่ง โดยฝ่ายโรงงานประกอบด้วย แผนกผลิต แผนกควบคุมคุณภาพ และแผนกซ่อมบำรุง (บริษัทกฤษณะมงคล, 2554) จากการดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลากว่า 19 ปี ที่บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมกระดาษ แม้ในกระบวนการผลิตจะมีเครื่องจักรที่ทันสมัยแต่ปัจจัยที่สำคัญของกระบวนการผลิตคือแรงงาน ซึ่งต้องเป็นแรงงานที่มีความรู้ ทักษะและความชำนาญจึงจะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จ

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาบริษัทฯประสบปัญหาที่หลากหลาย ปัญหาที่สำคัญอันดับต้นๆ คือปัญหาด้านแรงงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการลาออกของพนักงานที่มีแนวโน้มอัตราการลาออกที่สูงขึ้น จากสถิติการลาออกปี 2551 มีพนักงานลาออกจำนวน 44 คน ปี 2552 มีพนักงานลาออกจำนวน 62 คน ปี 2553 มีพนักงานลาออกจำนวน 85 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในฝ่ายโรงงาน (แผนกบุคคล บริษัทกฤษณะมงคล, 2553) ซึ่งจากการสำรวจเบื้องต้นถึงสาเหตุที่พนักงานลาออกคือได้งานใหม่ ส่งผลให้บริษัทสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะมีความสามารถบางส่วนไป ซึ่งส่งผลกระทบกับการลดลงของประสิทธิภาพในผลิต ปัญหาดังกล่าวได้สร้างความสูญเสียให้แก่บริษัทฯ ทั้งในด้านการลงทุนที่เพิ่มขึ้นเพื่อที่จะสรรหาคัดเลือกฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทนและสูญเสียเวลาซึ่งมิอาจประมาณค่าได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการรองรับการขยายตัวของบริษัทฯ และเพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานตลอดจนการแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานจึงควรเริ่มจากการสร้างความผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นกับพนักงานทุกคน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การสามารถทำให้องค์การสามารถประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ซึ่งหากองค์การใดพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูงย่อมส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ องค์การมีความเจริญก้าวหน้า ในทางตรงกันข้ามหากองค์การใดพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์การย่อมส่งผลเสียให้กับองค์การและไม่ประสบความสำเร็จ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษา จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัทกฤษณะมงคล จำกัด เพื่อที่จะทราบเหตุผลที่แท้จริงว่ามีเหตุปัจจัยใดที่มีส่วนช่วยให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อบริษัทฯ และจะได้นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารงานบุคคล เป็นการช่วยลดความสูญเสียแก่บริษัทฯ ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต่อบริษัทกฤษณะมงคล จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อบริษัทกฤษณะมงคล จำกัด
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงานในองค์การ และเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น

นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การ หมายถึง ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) และประสบการณ์ในงาน (Work Experience)

ความผูกพัน หมายถึง ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในงานที่ตนรับผิดชอบ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ อย่างเต็มความสามารถของตน เพื่อความก้าวหน้าขององค์การ และมีความจงรักภักดีและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป

พนักงานงาน หมายถึง บุคคลากรที่ปฏิบัติงานใน บริษัทกฤษณะมงคล จำกัด

บริษัทกฤษณะมงคล จำกัด หมายถึง บริษัทที่ผลิตกระดาษคราฟท์ ซึ่งเป็นกระดาษที่นำไปผลิตเป็นกล่องลูกฟูก หรือผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับกระดาษ ตั้งอยู่ที่จังหวัดนครปฐม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved