

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจโลกเกิดความผันผวน อันเนื่องมาจากภาวะวิกฤตจากกลุ่มประเทศมหาอำนาจ ทั้งวิกฤตแฮมเบอร์เกอร์ในสหรัฐอเมริกา วิกฤติเศรษฐกิจในกลุ่มประเทศยุโรป รวมถึงภาวะเศรษฐกิจที่กำลังชะลอตัวของจีน ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก (สุรพล โอภาสเสถียร, 2556: ออนไลน์) และภายใต้ภาวะเศรษฐกิจที่รุนแรงนี้ จึงทำให้องค์กรธุรกิจต้องมีการปรับตัว เร่งพัฒนาศักยภาพของตนเอง พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันและเปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ รักษาระดับต้นทุน ระดับมาตรฐานและระดับคุณภาพ เพื่อให้้องค์การมีความได้เปรียบทางการแข่งขันและเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่ไม่อาจคาดการณ์ได้

การดำเนินธุรกิจให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายได้นั้น จะต้องมีการปัจจัยหลายส่วนเพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนองค์กร อันประกอบไปด้วย เงินทุน วัสดุ อุปกรณ์ การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์องค์กร และทรัพยากรมนุษย์ ซึ่ง้องค์การจะต้องมีการบริหารการใช้ทรัพยากรต่างๆ เหล่านี้ได้เหมาะสมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรสูงสุด โดยต้องตระหนักในเรื่องของทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ เพราะมนุษย์คือกลไกสำคัญในการที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับบทความเรื่อง คนบริหารคน ที่กล่าวไว้ว่า “ทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ “ทรัพยากรมนุษย์” ซึ่ง้องค์การต้องอาศัย “มนุษย์” ที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงานเป็นตัวช่วยในการประสานงานต่างๆ ให้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ให้กับ้องค์การ ซึ่งถ้า้องค์การเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดีมีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่นๆ ก็จะดีตามมาด้วย” (สยามธุรกิจออนไลน์, 2556: ออนไลน์)

การที่้องค์การจะสามารถพัฒนาและขับเคลื่อนได้นั้น จำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนใน้องค์การเพื่อทำหน้าที่บริหารปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้องค์การนั้นดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้บุคลากรนั้นคงอยู่และทำงานกับ้องค์การอย่างต่อเนื่อง คือ ความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อ้องค์การ โดยการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อ้องค์การ เป็นการสร้างความเข้าใจและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ้องค์การ เพื่อทำให้บุคลากรเกิด ความทุ่มเท

พยายามที่จะทำประโยชน์เพื่อองค์กร บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงาน พยายามที่จะทำงานให้ดีที่สุด มีจิตใจที่ต้องการเห็นความก้าวหน้าขององค์กร รวมทั้งก่อให้เกิดพฤติกรรมอื่นๆ ที่ส่งเสริมการทำงาน เช่น ทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วม เอาใจใส่ทุ่มเทการทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดให้ (ชนพร แยมสุตา, 2550: ออนไลน์) นอกจากนี้ Porter & Steers (1991, อ้างอิงใน อัมพวัน สุวรรณพรหม, 2549: 2) ได้เขียนถึงประโยชน์ของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ยั่วยุให้พนักงานมีความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ไม่ต้องการที่จะลาออกจากองค์กร ดังนั้นการรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้คงอยู่ด้วยการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้น จึงถือเป็นภารกิจสำคัญที่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องตระหนักและวางแผนให้บุคลากรนั้นทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เดินหน้าไปได้อย่างยั่งยืน ซึ่งตรงกับในบทความเรื่องบทบาทของแต่ละคนในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ที่กล่าวว่า การสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) ถ้าจะให้ดีต้องได้รับความร่วมมือและสร้างการมีส่วนร่วมของแต่ละคน ไม่ว่าจะเป็น ผู้บริหาร พนักงาน ผู้จัดการ หรือฝ่าย HR ซึ่งแต่ละคนก็จะต้องมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันไปไม่มากนักน้อย เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสร้างผลการดำเนินงานที่ดีให้แก่องค์กรไปพร้อมกัน (Human Revolution, 2556: ออนไลน์)

บริษัท อินเด็คซ์ อินเตอร์เฟิร์น จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2535 ปัจจุบันมีโรงงานทั้งหมด 2 แห่ง เพื่อดำเนินธุรกิจผลิตเฟอร์นิเจอร์ภายใต้ชื่อตราสินค้า “อินเด็คซ์” โดยผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นภายใต้ตราสินค้านี้ จะถูกส่งต่อไปให้กับ บริษัท อินเด็คซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย นอกจากนี้ บริษัท อินเด็คซ์ อินเตอร์เฟิร์น จำกัด ยังมีการรับจ้างผลิตเฟอร์นิเจอร์ภายใต้ชื่อตราสินค้าอื่นๆ ด้วย บริษัท อินเด็คซ์ อินเตอร์เฟิร์น จำกัด สาขาเอกชัย เป็น 1 ใน 2 โรงงานตั้งอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2540 ปัจจุบันมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 1,012 คน แบ่งออกเป็นพนักงานคนไทยจำนวน 566 คน และพนักงานต่างด้าวจำนวน 446 คน โดยมีการแบ่งการทำงานของพนักงานออกเป็น 15 แผนก ดังนี้ แผนกผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้ แผนกผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้ (ตามสั่ง โครงการ) แผนกผลิต โซฟา แผนกผลิตงานที่นอน แผนกวิศวกรรมเครื่องจักร แผนกซ่อมบำรุงเครื่องจักร แผนกตรวจสอบคุณภาพ แผนกจัดส่งสินค้า แผนกคลังวัตถุดิบ แผนกบัญชี แผนกงานบุคคล แผนกงานบริหาร แผนกจัดซื้อ แผนกวางแผนการผลิต และแผนกผลิตภัณฑ์ยอดขาย และอันเนื่องมาจากภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้บริษัทต้องประสบกับปัญหาอันเกิดจากสภาพเศรษฐกิจที่ผันผวน ทำให้ผู้บริหารองค์กรมีภาวะการใช้จ่ายมากขึ้น ประกอบกับการเข้าสู่ธุรกิจของกลุ่มที่เป็นผู้ผลิตรายย่อยซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยบางแห่งสามารถตอบสนองลูกค้าในด้านของราคาได้ดีกว่า จึงส่งผลทำให้ยอดขายของบริษัทลดลง นอกจากนั้นยังมีผลอันเนื่องมาจากนโยบายเรื่องการขึ้นค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาททั่วประเทศ ทำให้ต้นทุนของบริษัทสูงขึ้น เพราะต้นทุนส่วนใหญ่ของการผลิต

ต้องใช้แรงงานเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ทำให้ต้นทุนค่าแรงของบริษัทมีอัตราเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 39.53 คิดเป็นร้อยละ 10 ของต้นทุนทั้งหมด จากปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น ทำให้บริษัทมีความจำเป็นที่จะต้องตัดชั่วโมงการทำงานล่วงเวลาของพนักงานฝ่ายผลิตลง เพื่อรักษาต้นทุนให้อยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้ ซึ่งผลกระทบที่เกิดจากการตัดชั่วโมงของพนักงาน ฝ่ายผลิตนั้น คือ ทำให้มีพนักงานฝ่ายผลิตบางส่วนลาออก เพื่อย้ายไปอยู่ในบริษัทที่มีการจ้างงานล่วงเวลา โดยมีอัตราการลาออกของพนักงานฝ่ายผลิต (Turn Over Rate) อยู่ที่ร้อยละ 3 - 5 โดยในฝ่ายผลิตประกอบไปด้วย 4 แผนก คือ แผนกผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้ แผนกผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้ (ตามสั่ง โครงการ) แผนกผลิตโซฟาและแผนกผลิตงานที่นอน ซึ่งมีพนักงานในฝ่ายนี้จำนวนทั้งหมด 704 คน แบ่งออกเป็นพนักงานคนไทยจำนวน 287 คนและพนักงานคนต่างด้าวจำนวน 417 คน ซึ่งพนักงานคนไทยและคนต่างด้าวจะมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน คือ พนักงานคนไทยจะต้องใช้ความรู้ความสามารถและเทคนิคในการทำงานอันถือเป็นแรงงานฝีมือ แต่ในส่วนของพนักงานคนต่างด้าวจะเป็นการทำงานในลักษณะของการใช้แรงงาน (บริษัท อินเด็กซ์ อินเตอร์เฟิร์น จำกัด สาขาเอกชัย, 2556: สัมภาษณ์)

สืบเนื่องจากปัญหาการลาออกของพนักงานฝ่ายผลิตโดยเฉพาะพนักงานคนไทย ซึ่งถือเป็นผู้ดำเนินงานหลักของการผลิตสินค้า ส่งผลทำให้เกิดภาวะสมองไหล และมีต้นทุนจากการลาออกเพิ่มขึ้น เช่น ค่ารับสมัครพนักงานใหม่ ค่าฝึกอบรมพนักงาน ต้นทุนของวัตถุดิบอันเกิดจากการทำงานที่ผิดพลาด ต้นทุนค่าเสียเวลา เป็นต้น ซึ่งตรงกับบทความเรื่อง ต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการลาออก ที่กล่าวไว้ว่า ต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการลาออกของพนักงาน คือ ต้นทุนการแยกทาง (Separation costs) ต้นทุนค่าทดแทนตำแหน่งหรือต้นทุนในการจ้างงานใหม่ (Replacement costs) ความสูญเสียด้านผลผลิตในการทำงาน (Productivity losses) จะเห็นว่าต้นทุนค่าใช้จ่ายและความสูญเสียอันเนื่องมาจากการลาออกของพนักงานมีมากมายและสร้างความเสียหายให้กับกิจการเป็นอย่างมาก ยิ่งต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการลาออกของพนักงาน (Turnover Cost) มีมูลค่าสูงเท่าไร ความสำคัญของความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อองค์กร (Employee Engagement) ก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น (Human Revolution, 2555: ออนไลน์)

จากข้อมูลข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายผลิต บริษัท อินเด็กซ์ อินเตอร์เฟิร์น จำกัด สาขาเอกชัย เพื่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้นำผลวิจัยที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท อินเด็กซ์ อินเตอร์เฟิร์น จำกัด สาขาเอกชัย
2. เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท อินเด็กซ์ อินเตอร์เฟิร์น จำกัด สาขาเอกชัย

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท อินเด็กซ์ อินเตอร์เฟิร์น จำกัด สาขาเอกชัย
2. ทำให้ทราบระดับของความผูกพันของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท อินเด็กซ์ อินเตอร์เฟิร์น จำกัด สาขาเอกชัย
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

พนักงานฝ่ายผลิต หมายถึง พนักงานของบริษัท อินเด็กซ์ อินเตอร์เฟิร์น จำกัด สาขาเอกชัย ทำงานในฝ่ายผลิตเฉพาะบุคคลที่มีสัญชาติไทย โดยแบ่งออกเป็น 4 แผนก คือ แผนกผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้ แผนกผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้ (ตามสั่งโครงการ) แผนกผลิตโซฟาและแผนกผลิตงานที่นอน

บริษัท อินเด็กซ์ อินเตอร์เฟิร์น จำกัด สาขาเอกชัย หมายถึง องค์กรที่ประกอบธุรกิจการผลิตเฟอร์นิเจอร์ภายใต้ชื่อยี่ห้อสินค้า “อินเด็กซ์” โดยมีบริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด เป็นตัวแทนจำหน่าย รวมทั้งรับผลิตเฟอร์นิเจอร์ภายใต้ชื่อยี่ห้อสินค้าอื่นๆ