

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อสนองนโยบายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2520-2524) ที่กำหนดให้มีการกระจายการพัฒนาอุตสาหกรรมไปสู่ภูมิภาคต่างๆ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) จึงได้มีโครงการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือขึ้นที่จังหวัดลำพูนเนื่องจากมีความเหมาะสมหลายประการ เช่น ความพร้อมด้านสาธารณูปโภค แรงงาน วัตถุดิบ การสื่อสาร และคมนาคม นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจึงได้เริ่มจัดตั้งและก่อสร้างขึ้นในปี พ.ศ. 2526 แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2528 ในปัจจุบันนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือมีบริษัทที่เปิดดำเนินการทั้งสิ้น 53 บริษัท การดำเนินงานของบริษัทโดยส่วนใหญ่เป็นการลงทุนจากชาวต่างชาติที่มีอัตราการลงทุน 76.10 ของบริษัทที่เปิดดำเนินการทั้งหมด (สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2548: 7-8)

ปัจจัยที่นักลงทุนต่างชาติได้ให้ความสำคัญในการเข้ามาลงทุนคือ ผลตอบแทนจากการลงทุนสูงกว่าการลงทุนในประเทศของตนเอง เนื่องจากการลงทุนในประเทศไทยใช้ต้นทุนในการผลิตต่ำกว่าประกอบกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยค่อนข้างดีกว่าประเทศใกล้เคียงรวมทั้งไม่มีปัญหาด้านการเมืองการปกครองและคนในท้องถิ่นมีทัศนคติที่ดีต่อการลงทุนจากต่างประเทศ จากปัจจัยดังกล่าวทำให้นักลงทุนต่างประเทศรายใหม่ได้ให้ความสนใจและเริ่มเข้ามาดำเนินการก่อตั้งโรงงานผลิตในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือเพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกับบริษัทที่ดำเนินการอยู่เดิม ได้ขยายโรงงานเพิ่มมากขึ้นเพื่อเพิ่มอัตราการผลิตให้ตรงกับความต้องการของตลาด

จากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนผนวกกับการขยายตัวของธุรกิจอื่นๆ เช่น ธุรกิจโรงแรม ห้างสรรพสินค้า ร้านค้าปลีกข้ามชาติขนาดใหญ่ และอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งในเขตจังหวัดลำพูน และจังหวัดใกล้เคียง ก่อให้เกิดภาวะการแข่งขันรุนแรงงานทำให้บริษัทต่าง ๆ ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต้องสรรหาแรงงานในจังหวัดอื่น ๆ เพิ่มเติมทั้งในเขตภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แต่ก็ไม่ประสบความสำเร็จ แรงงานที่ได้จากการสรรหามีเพียงเล็กน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการและก่อให้เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้นส่งผลให้ต้นทุนในการผลิตสูงขึ้นด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ปัญหาแรงงานขาดแคลนแล้วปัญหาที่พบในปัจจุบันคือ ปัญหาการจากงานของแรงงานปฏิบัติการของบริษัทต่าง ๆ ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน

จากการศึกษาเบื้องต้นของผู้ศึกษา โดยการสอบถามไปยังฝ่ายบุคคลของบริษัทต่างๆที่เปิดดำเนินการกิจการอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 15 บริษัท ในเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 พบว่าอัตราการลาออกของแรงงานสูงถึงร้อยละ 15 จากจำนวนพนักงาน โรงงานทั้งหมดประมาณ 20,000 คน โดยเฉลี่ยแล้วใน 1 ปี จะมีจำนวนแรงงานลาออกถึง 3,000 คน พฤติกรรมการลาออกของแรงงานส่วนมากจะลาออกจากบริษัทที่ทำงานอยู่เดิมแล้วยังคงไม่ได้สมัครงานในแหล่งงานอื่น แต่ยังคงวนเวียนสมัครงานกับบริษัทใหม่ที่ดำเนินงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมแห่งนี้ และยังคงทำงานในหน้าที่เดิมคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม

การลาออกของแรงงานก่อให้เกิดผลที่ตามมาคือ พนักงานด้อยประสิทธิภาพ เพราะมีการย้ายงานบ่อยจนทำให้ขาดความชำนาญในการผลิต แต่เนื่องจากภาวะแรงงานขาดแคลนจึงทำให้บริษัทต่าง ๆ ไม่มีโอกาสเลือกพนักงาน จึงจำเป็นต้องรับพนักงาน งานเหล่านี้เข้ามาทำงานในบริษัทนอกจากการลาออกของแรงงานจะก่อให้เกิดแรงงานด้อยประสิทธิภาพแล้ว การลาออกจากงานของพนักงาน งานยังส่งผลกระทบต่อบริษัทในด้านอื่น ๆ อีก เช่น การสูญเสียค่าใช้จ่ายในการ สรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่ การสูญเสียค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงานที่ยังทำงานอยู่ ทำงานล่วงเวลาเพื่อให้ได้อัตราผลผลิตตามที่ได้กำหนดไว้ ถึงแม้จะมีการจ้างงานล่วงเวลา หรือการรับแรงงานใหม่เข้ามาทำงาน ผลผลิตในช่วงที่มีการลาออกของแรงงาน ก็ยังคงลดลง เนื่องจากพนักงาน ที่ทำงานล่วงเวลามักจะเกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ในขณะที่แรงงานที่เพิ่งเริ่มงานใหม่ก็ต้องอาศัยการเรียนรู้ และความชำนาญในการผลิต จึงทำให้การทำงานในระยะแรกไม่มีประสิทธิภาพเท่ากับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้การลาออกของแรงงานยังก่อให้เกิดการสูญเสียเวลาของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสรรหาแรงงานใหม่ เช่น หัวหน้าแรงงาน ในฝ่ายผลิตที่จะต้องสอนงานให้กับแรงงานที่เพิ่งเริ่มงานใหม่ และเจ้าหน้าที่ในฝ่ายบุคคลที่ต้องทำการสรรหา และคัดเลือกแรงงานทั้งในจังหวัดใกล้เคียงและจังหวัดต่าง ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การลาออกจากงานของแรงงานเป็นปัญหาที่มีความสำคัญ องค์การจะแก้ไขปัญหานี้ได้นั้นต้องทราบสาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้แรงงานลาออกจากงานเสียก่อนจึงจะสามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ศึกษาทำได้ Focus Group Interview กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล และหัวหน้างานของพนักงานที่ปฏิบัติงานของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จำนวน 10 คน ในวันที่ 11 พฤศจิกายน 2550 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาใช้เป็นแนวทางในการเขียน โครงร่างทำการศึกษา ผลจากการทำ Focus Group Interview พบว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ลาออกจากงานนั้น เกิดจากความไม่พึงพอใจในด้านค่าจ้าง ระยะเวลาในการจ่ายค่าจ้าง ลักษณะที่ซ้ำซากจำเจ และความไม่พึงพอใจเพื่อนร่วมงาน

นอกจากนี้ผลการทำ Focus Group Interview ยังพบอีกว่าการลาออกของพนักงานเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ พนักงานรับรู้ว่าการภาวะแรงงานขาดแคลนในนิคมอุตสาหกรรมทำให้ตนเอง มีสิทธิในการเลือกงานได้โดยไม่ต้องวิตกกังกับการว่างงาน ความไม่พึงพอใจชุดทำงาน ความต้องการในการศึกษาต่อในระดับที่สูงกว่าเดิม การชักจูงของเพื่อน เพื่อนสนิทต่างเพศ และญาติต้องการทำงานในที่เดียวกันกับคนในหมู่บ้าน เก็บเงินครบตามที่ตั้งใจไว้ก่อนทำงาน เพื่อนสนิทในที่ทำงานเดิมลาออก บริษัทไม่อนุญาตให้ลาไปร่วมงาน ประเพณีท้องถิ่น การย้ายที่ทำงานเพื่อทดลองงานใหม่ไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะพบงานที่ตนเองสนใจ ความสะดวกในการโดยสารรถกลับบ้าน

ผลจากการสัมภาษณ์ที่พบดังกล่าว เป็นปรากฏการณ์ที่มีความแตกต่างจากที่ผู้ทำการศึกษาไว้ จึงเป็นที่น่าสนใจที่จะหาคำตอบว่าแท้จริงแล้วการลาออกจากงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือเกิดจากปัจจัยใดบ้าง โดยได้แบ่งการศึกษาออกเป็นปัจจัยด้านองค์การกับการลาออกจากงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการลาออกจากงาน และปัจจัยด้านเนื้อหาของงานกับการลาออกจากงาน

ดังนั้นสิ่งที่องค์กรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต้องตระหนักเสมอ คือองค์กรจะพัฒนาอย่างไรเพื่อจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพัน ขอมริบเป้าหมายค่านิยมขององค์กร และพร้อมทุ่มเทกำลังความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร ขณะเดียวกันก็พยายามรักษาไว้ซึ่งสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร จะก่อให้เกิดความเชื่อ และพฤติกรรมในด้านดีต่อองค์กร ส่งผลทำให้บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปฏิบัติงานในองค์กรเป็นระยะเวลาสั้น ในทางตรงกันข้ามกับถ้าบุคคลในองค์กรใด ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ก็จะไม่พยายามที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และจะปฏิบัติงานเพียงแค່ให้ผ่านไปในแต่ละวัน โดยไม่สนใจที่จะให้ความร่วมมือต่างๆ ในการที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องศึกษา ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันกลุ่ม อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน บางองค์กรประสบกับปัญหาอัตราเข้าออก (Turn over) ของพนักงานสูง เช่น บริษัท แอลทีไอซี จำกัด บริษัท อิน โนเวกซ์ ประเทศไทย จำกัด และบริษัท เซอวาล อิเล็กทรอนิกส์ เอ็น โคลสเซอร์ โดยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น ดังนี้ คือ มีความเชื่อมั่นในองค์กร มีความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อให้เกิดสิ่งที่ดีขึ้น เข้าใจลักษณะของธุรกิจและมองในภาพใหญ่ มีความตั้งใจและมุ่งมั่นและการพัฒนาอยู่เสมอ จากการวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานในปี 2003 กับพนักงานจำนวนกว่า 10,000 คน ใน 14 องค์กร ใน NHS (National Health Service) โดยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน เกิดจากการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โอกาสที่ได้แสดงความคิดเห็น โอกาสในการพัฒนาในงาน และองค์กรให้ความสำคัญความเป็นอยู่ของพนักงาน

การลาออกจากงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ถือว่าเป็นปัญหาที่วิกฤติในขณะนี้ แต่นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือก็ยังไม่ได้ทำการศึกษาอย่างจริงจัง ผู้ศึกษาจึงมีความประสงค์ที่จะการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน” ผลที่ได้จากการศึกษาจะช่วยให้บริษัทต่าง ๆ ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์การสรรหา การคัดเลือกและรักษาบุคลากร เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้วัตถุประสงค์ 2 ประการคือ

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยสาเหตุและระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยสาเหตุที่มีผลต่อการเปลี่ยนงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ศึกษาพนักงานเพศชายและหญิง ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ซึ่งเป็นโรงงานของบริษัทที่ดำเนินการในนิคมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน และปัจจุบันได้ปฏิบัติงานอยู่ในโรงงานของบริษัทใหม่ แต่ยังคงเป็นบริษัทดำเนินกิจการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2550 ถึง เดือน มีนาคม 2551

1.4 นิยามศัพท์ทั่วไป

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายที่ตรงกัน การศึกษาค้นคว้านี้ได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะเอาไว้ดังนี้คือ

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) หมายถึง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานและองค์กร โดยพนักงานมีความทุ่มเท ความพยายามในการทำงานทั้งที่เป็นงานของตนเองและไม่ใช่งานของตนเองอย่างเต็มความสามารถ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรรวมถึงความต้องการดำรงอยู่ในองค์กร เป็นสมาชิกขององค์กร

การเปลี่ยนงาน หมายถึง การย้ายงานหรือย้ายตำแหน่ง หรือย้ายองค์กรที่สังกัดครั้งล่าสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยยังคงอยู่ในสายงานเดิม

การลาออกจากงาน (Turnover) หมายถึง ย้ายออกจากสถานที่ทำงานเดิม ซึ่งเป็นงานในโรงงานของบริษัทที่ดำเนินการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และปัจจุบันได้ปฏิบัติงานอยู่ในโรงงาน

พนักงานในโรงงาน (Factory Workers) หมายถึง พนักงานเพศชายและหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการผลิตในโรงงานต่าง ๆ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ปัจจัยด้านองค์กร (Organization Factors) หมายถึง สวัสดิการที่ได้รับจากองค์การความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการได้รับการขึ้นเงินเดือน นโยบายเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และภาพพจน์ขององค์กร

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (Work Environment Factors) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน อันตรายที่ได้รับจากการทำงาน ความเครียดที่ได้รับจากการทำงาน อุบัติเหตุจากการทำงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยในเนื้อหาของงาน (Job Content Factors) หมายถึง ความสำคัญของงานที่ทำ ความซ้ำซากจำเจของงาน การไม่มีอิสระในการทำงาน และการได้เรียนรู้สิ่งใหม่จากงานที่ทำ

นิคมอุตสาหกรรม (Northern Industrial Estate, Lamphun Province) หมายถึง นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทำให้ทราบถึงปัจจัยสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์กรที่มีผลต่อการเปลี่ยนงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

2) ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท ฯ ที่ดำเนินการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ในการวางแผน และการกำหนดนโยบายด้านการบริหารบุคคล เช่น การสรรหา การคัดเลือก และการรักษาพนักงานในองค์กร เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานในอนาคต