

บทคัดย่อ (Abstract)

เรื่อง ความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนของพนักงาน กรณีศึกษา : นิคมอุตสาหกรรมลำพูน

ในปี 2526 การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้จัดตั้ง "นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ" ขึ้นที่จังหวัดลำพูน เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและจัดบริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้ประกอบการในนิคมฯ การสร้างนิคมฯ ก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานจากภาคเกษตรกรรมส่วนหนึ่งเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรม โดยเฉพาะแรงงานกลุ่มหนุ่มสาว ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในบริเวณใกล้เคียง การปรับเปลี่ยนลักษณะอาชีพ และวิถีชีวิตก็ก่อให้เกิดปัญหาบางประการ ทั้งแก่ผู้ใช้แรงงานและโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ผลของปัญหาก่อให้เกิดการเข้าออกจากงานของพนักงานอยู่ในอัตราที่ค่อนข้างสูง ความนิยมในการเข้าทำงานในนิคมฯ ลดน้อยลง

ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึง ได้มุ่งเน้นด้านการบริหารผลประโยชน์ตอบแทน (Compensation) เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่บริษัทผู้ประกอบการ และผู้ใช้แรงงานในนิคมฯ

วัตถุประสงค์ และขอบเขตการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ว่ามีความคิดเห็น และความสอดคล้องกันมากน้อยเพียงใด
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน ต่อผลประโยชน์ตอบแทนที่ตนได้รับในปัจจุบัน
3. เพื่อศึกษาความถี่ของการที่แท้จริง ต่อผลประโยชน์ตอบแทนของพนักงาน
4. เพื่อหาแนวทางประยุกต์ใช้วิธีการบริหารผลประโยชน์ตอบแทน กับผลของการศึกษาวิจัย เพื่อเสนอมาตรการในการลดปัญหาแรงงานสัมพันธ์บางส่วน

ขอบเขตการวิจัย มุ่งศึกษา โดยกำหนดขอบเขตพื้นที่เฉพาะ ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน ในหัวข้อที่เกี่ยวกับทัศนคติต่อผลประโยชน์ตอบแทนของผู้ใช้แรงงานภายในนิคมฯ โดยทำการสำรวจเฉพาะกับพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานเท่านั้น

จากการศึกษาพบว่า สามารถสรุปข้อมูล และทัศนคติของคนงาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับ ออกเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง เป็นความสัมพันธ์ที่ราบเรียบ ไม่แน่นแฟ้น คือทุกคนต่างก็รับผิดชอบงานของตน คนงานสามารถออกจากที่ทำงานเดิม ได้หากเห็นว่าที่ทำงานใหม่ให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่ดีกว่า
2. คนงานมีความพึงพอใจในลักษณะงานที่ทำ จากผลการวิจัยพบว่า คนงานไม่ค่อยมีปัญหาเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ หรือกับเพื่อนร่วมงานมากนัก
3. คนงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับรายได้ที่ได้รับ ในปัจจุบัน ซึ่งถึงแม้ว่าจะเป็นรายได้ขั้นต่ำทางราชการกำหนด แต่ก็สูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับระดับรายได้เดิมที่ได้รับจากการประกอบอาชีพทางการเกษตร
4. จากการสำรวจพบว่า การขาดงานและการมาทำงานสายมีค่อนข้างน้อย แสดงว่าการใช้วิธีการจ่ายเบี้ยขยัน ได้ผลดี
5. คนงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการหยุดพักระหว่างงาน ซึ่งสาเหตุความพึงพอใจมิใช่เกิดจากการจัดช่วง เวลาคง หรือการจัดสรรเวลาคงที่ดี แต่เนื่องจากการควบคุมการหยุดพักมีน้อย คนงานสามารถหยุดพักได้ตามอำเภอใจ
6. สิ่งที่คนงานรู้สึกว่าเป็นปัญหามากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัยในสถานอนามัย ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดจากการทำงานโดยตรง ในขณะที่เดียวกันคนงานรู้จักกองทุน เงินทดแทนซึ่ง เตรียมไว้สำหรับปัญหาดังกล่าวอยู่น้อยมาก
7. ถึงแม้คนงานจะพึงพอใจระดับรายได้ที่ได้รับ ในปัจจุบัน แต่ก็มีความต้องการอยาก จะให้มีการเปลี่ยนวิธีคิดค่าแรง จากการคิดค่าแรงรายวัน เป็นการจ่ายเงินเดือนแทน นอกจากนี้ คนงานยังไม่ต้องการการคิดค่าแรงรายชิ้น ซึ่งอาจจะทำให้ต้องทำงานหนักขึ้น

8. จากการสำรวจประเภทของรางวัลที่คนงานต้องการพบว่า รางวัลที่คนงานต้องการมากที่สุดเกี่ยวกับเรื่องเวลา คือการได้วันหยุดพิเศษ โดยได้รับค่าแรงตามปกติ รองลงมาคือรางวัลที่เป็นเงินสด และของขวัญต่าง ๆ เช่นสร้อยทองคำ คนงานให้ความสำคัญกับการได้รับการประกาศชมเชยน้อยที่สุด

9. สวัสดิการที่คนงานต้องการมากที่สุด เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน เช่นกันคือการประกันภัยต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน นอกจากนี้เป็นสวัสดิการที่มีต้นทุนค่อนข้างสูง เช่น เงินกู้ยืมเพื่อการสร้างที่อยู่อาศัย เงินกู้ยืมเพื่อช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร ซึ่งสวัสดิการทั้ง 2 ประเภทมีอยู่ในเฉพาะ โรงงานขนาดใหญ่เท่านั้น นอกจากนี้เป็นสวัสดิการที่มักจะจัดหาให้ได้ง่ายแต่ทางโรงงานมักจะไม่ให้ความสำคัญ เช่นการตรวจสุขภาพเป็นระยะ ๆ การจัดโครงการเพื่อความปลอดภัย และเงินบำนาญบำนาญ เป็นต้น การมีสวัสดิการที่แตกต่างกันในแต่ละโรงงาน ก่อให้เกิดการเปรียบเทียบกันในกลุ่มคนงาน และเกิดการเคลื่อนย้ายแรงงาน ในช่วงช่วงเวลา

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนงานในนิคม ฯ สามารถแยกออกได้เป็นสองประเภท คือ

1. สาเหตุจากการเปรียบเทียบผลประโยชน์ตอบแทนของคนงาน ที่โรงงานต่าง ๆ จัดเตรียมไว้ให้ ก่อให้เกิดปัญหาการเคลื่อนย้ายแรงงาน ในช่วงเวลาที่โรงงานต่าง ๆ ต้องการแรงงานเพื่อการผลิตจำนวนมาก

2. สาเหตุจากการที่คนงานยังมีนิสัยชอบทำงานอย่างอิสระ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะมีความเคยชินกับอาชีพเดิมคือการทำกรเกษตร ทำให้เกิดปัญหาการไม่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ เกิดการผละงาน โดยผลการ

วิธีป้องกันและแก้ไขปัญหา

1. หากบริษัทมีการจัดเตรียมสวัสดิการให้แก่พนักงานได้น้อยกว่าบริษัทอื่น บริษัทอาจหาวิธีการจ่ายค่าจ้างจูงใจซึ่งจะมีผลให้พนักงานต้องการจะอยู่กับบริษัทนาน ๆ ค่าจ้างแบบจูงใจวิธีหนึ่ง เรียกว่าการจ่ายค่าจ้างแบบแบ่งผลกำไร ซึ่งเป็นการจ่ายตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ วิธีนี้จะทำให้คนงานคิดว่า เขาเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ การจ่ายค่าจ้างแบบแบ่งผลกำไรมิได้มุ่งหมายให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะมีประโยชน์ในการดึงคนงานให้อยู่กับบริษัทนาน ๆ

2. ทดลองใช้การจ่ายค่าจ้าง "ต่อกลุ่ม" เช่นเดียวกับการคิดเบี้ยขยันต่อกลุ่ม การจ่ายค่าจ้างโดยคิดต่อกลุ่มสามารถทำการวัดผลงานได้ง่ายกว่าการวัดผลงานของแต่ละบุคคล และยังเป็นผู้จ่ายไว้กับผลงาน เกิดการควบคุมกันเองภายในกลุ่ม และเกิดการแข่งขันระหว่างกลุ่ม นอกจากนี้หัวหน้างานยังมีหลักฐานการประเมินพนักงานได้อย่างชัดเจน สามารถใช้เพื่อการเพิ่มเงินเดือน และใช้เป็นหลักในการมอบรางวัลต่าง ๆ ด้วย มีหลักฐานการวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นว่าการจ่ายค่าจ้างโดยคิดต่อกลุ่มมีส่วนในการช่วยเพิ่มผลผลิต ความสัมพันธ์ในหมู่พนักงานดีขึ้นและสามารถควบคุมได้ง่ายขึ้น

3. รางวัลที่ใช้เป็นเครื่องจูงใจก็เป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึง จากการสำรวจพบว่ารางวัลที่คนงานต้องการมากที่สุด คือ การได้วันหยุดพิเศษโดยได้รับค่าแรงปกติ รองลงมาคือ เงิน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐาน นอกจากนี้รางวัลพิเศษต่างๆ เช่น สร้อยทองคำก็ยังเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อคนงาน มีคนงานหลายคนต้องการสร้อยทองคำเพื่อเป็นของที่ระลึกจากโรงงาน มิใช่เพราะเห็นเป็นสร้อยทองคำ หากมีการสร้างระบบการให้รางวัลที่ดี และมีรางวัลที่ตรงกับความต้องการของคนงาน ย่อมกระตุ้นจูงใจให้คนงานขยันในการทำงานยิ่งขึ้น

4. ชี้แจงให้คนงานรู้จักและเข้าใจสวัสดิการที่กฎหมายกำหนด เช่น กองทุนเงินทดแทน ซึ่งจะทำให้คนงานมีขวัญ กำลังใจ และมีความมั่นใจ ที่จะปฏิบัติงานต่อไป

5. จัดตั้ง Cafeteria Benefit เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานมีเสรีภาพที่จะเลือกผลประโยชน์ที่ตอบแทนที่ตนต้องการ โดยอยู่ในวงเงินงบประมาณที่ทางฝ่ายบริหารกำหนดไว้

6. หากจะมีการนำผลการวิจัยไปใช้ ควรทำการศึกษาเพิ่มเติม โดยเปรียบเทียบการจัดผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่คนงานของตน-ของ-โรงงานต่าง-ๆ ภายในนิคม