

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“ธุรกิจจะดำเนินไปได้หรือขยายตัวได้และจะสำเร็จหรือไม่อยู่ที่คน ทุกอย่างอยู่ที่คน เงินก็มาจากคน เทคโนโลยีก็มาจากคน ผมถือว่าคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญล้ำค่าอันเป็นหัวใจขององค์กรทุกองค์กร เราจึงต้องมีคนที่มีความรับผิดชอบสูง มีความมานะพยายาม มีความรู้ความสามารถและมีความซื่อสัตย์สุจริตอยู่ในองค์กรมาก ๆ จึงจะสามารถนำองค์กรหรือบริษัทไปสู่ความสำเร็จได้” คำกล่าวข้างต้นเป็นคำกล่าวของคุณธนินท์ เจียรวนนท์ บุคคลที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจมากที่สุดในประเทศไทย ที่สามารถอธิบายได้ดีถึงความสำคัญของคนที่มีความซื่อสัตย์สุจริตอยู่ในองค์กร การนำองค์กรไปในทิศทางที่พึงประสงค์ย่อมต้องอาศัยทีมงานที่เข้มแข็ง และมีคุณภาพ และแน่นอนสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้น ได้ก็ต่อเมื่อองค์กรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับคนและมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันต้องสามารถดูแลบุคลากรให้มีความสุขและมีความก้าวหน้าไปพร้อมกับองค์กร เมื่อคนมีความสุขจากที่ทำงานย่อมส่งเสริมให้คนรักองค์กรเหมือนกับรักบ้านของตนเองและทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ (วิจักษ์ วรรณจิตต์, 2546, หน้า 108)

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้มีบทบาทในการสร้างสีสันให้แก่องค์กร มีหน้าที่สรรหาสิ่งที่เป็นความสุขในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งต้องสรรหาหลากหลายรูปแบบผ่านวิธีการของกิจกรรมด้านพนักงานสัมพันธ์ (Employees Relations) อย่างไรก็ดีความสุขที่พนักงานได้รับซึ่งเกิดจากกิจกรรมพนักงานนั้น เป็นเพียงความสุขแบบชั่วคราวในช่วงระยะเวลาที่จำกัดเท่านั้น แต่บทบาทของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการสร้างให้พนักงานมีความสุขในการทำงานจะต้องมีตลอดทุกระยะเวลาในที่ทำงาน ซึ่งหมายถึงการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่เรียกว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิต ในการทำงาน (Quality of Work Life) (อภิชัย ศรีเมือง, 2551, หน้า 58)

จากการเสวนาทางวิชาการในงานวันมหกรรมคุณภาพชีวิตแรงงานไทย เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2550 เรื่อง บทบาทของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการขับเคลื่อนสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ณ ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ได้มีผู้เข้าร่วมเสวนาจากบริษัทชั้นนำ ได้กล่าวถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

การให้ความสำคัญของคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง การจัดสวัสดิการที่ดูแลพนักงานอย่างดีโดยไม่รอให้เกิดการเรียกร้องจากพนักงานว่าต้องการอะไรบ้าง แต่คำนึงถึง

ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ว่าต้องการสิ่งใดบ้างเป็นสิ่งที่ควรทำเพื่อเป็นการเพิ่มมิติด้าน มนุษย์เพื่อเข้าไปสร้างผลสัมฤทธิ์ของงาน (ฉัตรพงษ์ วงษ์สุข, 2550, หน้า 81)

การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงานเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งที่ใช้งบประมาณน้อยแต่ ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า เพราะสิ่งนี้จะเป็นกลไกสำคัญอย่างหนึ่งที่น่าไปสู่ความสำเร็จทางด้าน ผลงานของพนักงานและผลกำไรของบริษัท (วสันต์ ชาวเจริญพันธ์, 2550, หน้า 83)

การเพิ่มผลงานของพนักงาน ควรมาพร้อมกับคุณภาพชีวิตที่ดี โดยขวัญและกำลังใจของ คนทำงานเป็นเรื่องที่ควรได้รับการเอาใจใส่ พนักงานจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้จะต้องมีปัจจัย ประกอบ 3 มิติ คือตัวพนักงาน ครอบครัวของเขา และชุมชนรอบข้าง (ลัทธสิทธิ์ ทองแคล้ว, 2550, หน้า 84)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับคุณภาพ ชีวิตในการทำงานของพนักงานเพราะองค์กรคำนึงถึงว่าพนักงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของ องค์กร พนักงานที่อยู่ในองค์กรสามารถทำให้องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือประสบ ความล้มเหลวก็ได้ เพราะเมื่อพนักงานได้ใช้ชีวิตการทำงาน อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจ จะทำให้มี สภาวะจิตใจที่ดีซึ่งจะส่งผลให้การทำงานติดตามไปด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องให้ ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายสูงสุด ในทาง กลับกันการที่เราได้เห็นภาพความขัดแย้ง ภาพการหยุดงานประท้วงหรือการเรียกร้องสิทธิอันพึงมี พึงได้ของพนักงานผู้ใช้แรงงาน นั้นเป็นเพราะเขากำลังรู้สึกว่าถูกกลืนหรืออนสิทธิ มีคุณภาพการทำงาน ที่ต่ำลง ผลที่ตามมาคือความเสียหายอย่างใหญ่หลวงที่เกิดขึ้นจากการผลิตที่หยุดชะงัก องค์กรต้อง สูญเสียรายได้อย่างมหาศาล พนักงานเองต้องประสบปัญหาการขาดรายได้ ก่อให้เกิดปัญหาทาง สังคมตามมา คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญไม่เพียงต่อองค์กรเท่านั้น แต่มีความสำคัญ ต่อสังคมและประเทศชาติด้วย

บริษัทผลิตอุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคมในจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นบริษัทผลิตอุปกรณ์ สื่อสาร โทรคมนาคมเพื่อการส่งออก โดยได้รับขอการผลิตจากบริษัทแม่ที่ประเทศเกาหลี ลักษณะ ของผลิตภัณฑ์เน้นการใช้เทคโนโลยีในการผลิต การผลิตสินค้าที่ได้คุณภาพของบริษัท มีผลต่อการเพิ่มขอการผลิตที่จะได้รับจากบริษัทแม่ ตลอดจนความไว้วางใจที่จะให้ผลิตสินค้ารุ่นที่มี เทคโนโลยีสูงเพราะสินค้าประเภทนี้จะมีราคาขายที่แพง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการเพิ่มพูน ผลกำไรของบริษัท ดังนั้นการที่บริษัทจะสามารถมีผลกำไรที่ดี ย่อมมาจากสินค้าที่มีคุณภาพ สินค้าที่มีคุณภาพย่อมมาจากกระบวนการทำงานของพนักงานในบริษัท และคุณภาพชีวิตใน การทำงานของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงาน เพราะพนักงาน ไม่ได้เป็นเพียงมนุษย์เงินเดือนที่ทำงานเพื่อแลกกับค่าตอบแทนแต่ละเดือน แต่ยังคงมีความต้องการ

ในด้านต่าง ๆ เช่นมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ต้องการอยู่ร่วมกับคนในองค์กรและสังคมอย่างมีความสุข มีความปลอดภัยในการทำงาน มีสิทธิที่เท่าเทียมกับผู้อื่น เป็นต้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับผู้บริหารสูงสุดคนปัจจุบันเป็นผู้บริหารใหม่ที่ต้องการทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในปัจจุบัน ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาพนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมในจังหวัดฉะเชิงเทราว่าจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารสูงสุดและเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้เหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

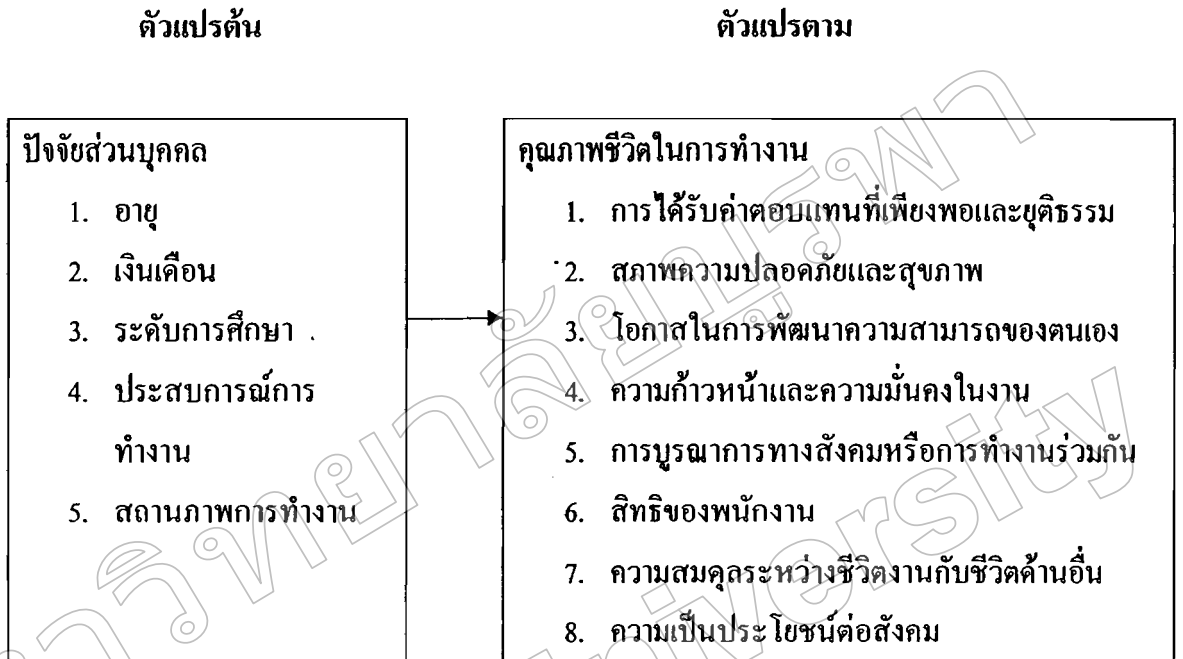
วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมในจังหวัดฉะเชิงเทรา ตามความคิดเห็นของพนักงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมในจังหวัดฉะเชิงเทราจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมุติฐานในการศึกษา

พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีคุณภาพมีชีวิตในการทำงานต่างกัน

กรอบแนวความคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

ประชากร ได้แก่ พนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคมในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 218 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 5 มกราคม 2552) ซึ่งเป็นพนักงานรายเดือน และพนักงานรายวัน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคมในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 141 คนซึ่งเป็นพนักงานรายเดือน และพนักงานรายวัน โดยใช้สูตรยามานะ (Yamane, 1970) ในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคมในจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคมในจังหวัดฉะเชิงเทรา

3. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและสามารถนำข้อมูล ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษานี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีให้กับพนักงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของคำบางคำที่ใช้ในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์สื่อสารแห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคมในจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีต่องาน และทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน และมีความสุขในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และประสิทธิผลขององค์กร โดยสามารถวัดได้จากความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ฯ ตามแนวคิดของ Richard E. Walton (1973, pp. 93-95) ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ด้านดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น มีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม ก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันรวมทั้งอายุงาน และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน
2. สภาพความปลอดภัยและสุขภาพ หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าการสภาพการทำงาน ขององค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน มีมาตรฐานความปลอดภัย ไม่เกิดผลเสีย และเกิดอันตรายต่อสุขภาพในการปฏิบัติงาน
3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าได้ รับโอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้รู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่รวมทั้งรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
4. ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองได้รับโอกาสในการแสวงหาความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพในตำแหน่งงาน ได้รับโอกาสการใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่งมีโอกาสพัฒนาทักษะของตน และรู้สึกว่าตนเองได้รับความมั่นคงจากการทำงาน ทั้งในด้านรายได้และการว่าจ้างงาน

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. สิทธิของพนักงาน หมายถึง พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีสิทธิในเรื่องส่วนบุคคล มีอิสระในการพูด การแสดงความคิดเห็น การใช้สิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาค เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมทั้งรู้สึกว่าตนเองได้รับสิทธิที่ควรได้รับจากองค์กรอย่างเสมอภาคกัน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น หมายถึง การที่พนักงานจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตตนเองและครอบครัวและกิจกรรมอื่น ๆ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าองค์กรของตนมีการดำเนินงานในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่า ความสำคัญของงาน และอาชีพของผู้ปฏิบัติ

พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคมในจังหวัด
ฉะเชิงเทรา

อายุ หมายถึง อายุจริงของพนักงาน โดยนับจากปี พ.ศ. ที่เกิดจนถึงปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุสูงกว่า 51 ปี

เงินเดือน หมายถึง รายได้รายเดือนรวมถึงรายได้อื่น ๆ ที่พนักงานได้รับจากบริษัทใน แต่ละเดือนแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,001 - 20,000 บาท รายได้ 20,001 - 30,000 บาท และรายได้สูงกว่า 30,000 บาท

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่สำเร็จมาขั้นสูงสุดของพนักงานปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง อายุการทำงานหรือระยะเวลาการทำงานที่บริษัทผลิตอุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคมในจังหวัดฉะเชิงเทราแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ อายุงานต่ำกว่า 1 ปี อายุงาน 1-3 ปี อายุงาน 3-5 ปี และอายุงานสูงกว่า 5 ปี

สถานภาพการทำงาน หมายถึง การเป็นพนักงานรายเดือน และพนักงานรายวัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. พนักงานรายเดือน หมายถึง พนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนเป็นรายเดือน
2. พนักงานรายวัน หมายถึง พนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนเป็นรายวัน