

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตผู้บริหารและองค์กรจะเห็นความสำคัญของเงินมากกว่าทรัพยากรอื่น ๆ เพราะเงินหายากและจะให้ความสำคัญต่อสิ่งของต่าง ๆ รองลงมา ส่วนทรัพยากรมนุษย์นั้นผู้บริหารและองค์กรจะให้ความสำคัญน้อยที่สุด ซึ่งในช่วงเวลานั้นคำว่าคุณภาพชีวิตยังไม่มีใครรู้จัก และไม่มีผู้บริหารหรือองค์กรใดสนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานมากนัก

ความสนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน เกิดขึ้นในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 ว่ากันว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานมีระเบียบ และภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงานต่อมาในปี ค.ศ. 1950-1960 แนวคิดได้กว้างขึ้น โดยนักจิตวิทยาสมัยนั้นได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ทางบวก ระหว่างขวัญในการทำงานกับการผลิต ซึ่งเกิดจากการส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นอีกสิ่งหนึ่งในการบ่งบอกคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในปี ค.ศ. 1960-1970 ได้เพิ่มเรื่องการมีโอกาสดำเนินการทำงานที่เสมอภาค และแบบแผนการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเข้าไปด้วย เป็นยุคการบริหารงานบุคคล (Personnel Management) ซึ่งเริ่มมีสหภาพแรงงานเพื่อเรียกร้องให้ปรับปรุงสวัสดิการของแรงงานให้ดีขึ้น ช่วงนี้เป็นช่วงที่ทางรัฐเข้ามาบีบปราบมากขึ้น มีการออกกฎหมายคุ้มครองแรงงานต่าง ๆ และให้องค์การต่าง ๆ ปฏิบัติตาม เช่น มีกำหนดน้ำหนักสูงสุดสำหรับผู้หญิง (ห้ามยกหนักเกิน) และนับจากปี 1970 เป็นต้นมาคุณภาพชีวิตในการทำงานก็ได้รับความสนใจมากขึ้น ต่อมาในปี ค.ศ. 1974 ก็ได้มีการก่อตั้งสมาคม The National Center for Productivity and Quality of Working Life เป็นองค์กรที่ให้การสนับสนุนการศึกษาและกิจกรรม เพื่อการปรับปรุงผลผลิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานโดยตรง (Gordon, 1991, p. 635 อ้างถึงใน ทิพวรรณ ศิริคุณ , 2542, หน้า 3) โดยเกิดขึ้นครั้งแรกในกลุ่มประเทศยุโรปตะวันตก และในปัจจุบันได้แพร่หลายอย่างรวดเร็ว เข้าไปในทวีปอเมริกาเหนือ ญี่ปุ่น อินเดีย และออสเตรเลีย และตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 เป็นต้นมา แนวความคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะสนใจคุณภาพชีวิตในการทำงานมากขึ้น (Quality of Work Life)

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความรู้สึกที่มนุษย์พึงพอใจต่อองค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงานและจงใจให้เกิดการทำงาน และดำรงชีวิตอยู่ในองค์กรอย่างมีความสุขและมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานในองค์กร (มานะ สันฐวงษานนท์, 2534, หน้า 105 อ้างถึงใน ภัทธา หิรัญรัตนพงศ์, 2542, หน้า 3) เมื่อคนรับรู้ถึงประสบการณ์การทำงานที่น่าพอใจ

หรือมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมก็ยิ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานได้มากมาย เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลกระทบโดยตรงต่อตัวพนักงานในองค์กร พนักงานจะสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเพียงใดเพราะทุกคนเมื่อทำงานแล้วก็คาดหวังในเรื่องความก้าวหน้าด้วยกันทั้งสิ้น (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529, หน้า 120) องค์กรเองก็จะได้รับประโยชน์จากผลการทำงานที่บุคลากรทุ่มเท ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ส่งผลให้เป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ประสบผลสำเร็จ

จะเห็นได้ว่าสำหรับองค์กรแล้ว คนถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคม ที่มีคุณค่า คนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานที่ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานจะเห็นได้ว่าครึ่งหนึ่งของเวลาในแต่ละวันของคนคนเราจะอยู่ในที่ทำงาน ดังนั้น ที่ทำงานจึงควรมีสถานะที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงที่จะทำงาน ความรู้สึกดังกล่าวควรจะเป็นสิ่งที่คนทำงานได้รับจากที่ทำงานไม่น้อยกว่าเมื่อบุคคลเหล่านั้นอยู่ที่บ้าน และเมื่อเป็นเช่นนั้นคนทำงานจะมีสติสัมปชัญญะจดจ่ออยู่กับการทำงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นั่นหมายถึงคนทำงานหรือพนักงานควรจะได้รับรายได้ที่เหมาะสม ได้รับการรักษาพยาบาลเมื่อมีการเจ็บป่วย ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ในงานที่ทำ มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ความต้องการของคนให้ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม

เป็นเรื่องที่น่าสนใจและน่าท้าทายผู้บริหารขององค์กร ว่าทำอย่างไรเราจึงจะทำให้คนมีความสุขกับการทำงาน โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันมีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป จากยุคก่อน หากมนุษย์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่ดี ผลกระทบที่จะตามมาคือ การขาดความพอใจในการทำงาน มีการหยุดงานบ่อย สุขภาพจิตไม่ดี เป็นผลให้ประสิทธิภาพในการผลิตลดลง มีการลาออกจากงานเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อองค์กรทำให้ผลิตภาพขององค์กรลดลง สินค้าและบริการที่ผลิตได้มีคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น นายจ้างอาจจะประสบกับปัญหาการขาดทุน ส่งผลต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศ และในที่สุดผลกระทบก็ตกแก่คนในสังคมส่วนรวม

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญ ที่มีส่วนสนับสนุนนโยบาย และแผนการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จได้แน่นอนว่าพนักงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เอง ก็ต้องการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เช่นกัน ทั้งนี้ เพราะบทบาทของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เปรียบเสมือนตัวแทนของนายจ้าง ที่ต้องดูแลเอาใจใส่พนักงานในองค์กรทุกคนแทนนายจ้าง ตั้งแต่ก้าวแรกของการเข้ามาเป็นพนักงาน การดำรงชีวิตระหว่างการทำงานอยู่ในบริษัท จนกระทั่งก้าวออกจากการเป็นพนักงานของบริษัทไป ดังนั้น หากคุณภาพ

ชีวิตในการทำงานของพนักงานใน ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่แล้ว ก็ จะส่งผลกระทบต่อพนักงานในหน่วยงานอื่น ๆ และต้ององค์กรได้ในภายหลัง

สำหรับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มบริษัทไทยซัมมิต ปัญหาที่พบก็คือ ระบบ การบริหารงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ แต่ละบริษัท ยังมีมาตรฐานที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ไม่ได้มีการวางนโยบายและแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาจากส่วนกลาง (ข้อมูลจากรายงาน การประชุมผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ประจำเดือน สิงหาคม พ.ศ.2548) จึงทำให้แต่ละบริษัท ต้องวางแผนการบริหารจัดการ ด้านทรัพยากรมนุษย์ภายในแต่ละบริษัทเอง จึงส่งผลให้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ได้รับการดูแลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้บริหารใน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละบริษัท ก็ไม่ทราบวาระดับของคุณภาพชีวิตของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ ดีหรือไม่ดี และมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในบริษัทตนเอง

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเห็นว่า การศึกษาในครั้งนี้จะช่วยทำให้ทราบแนวทางในการวางแผน การบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและทราบถึงปัจจัยที่มีผลตอบสนองต่อความต้องการที่เหมาะสม ที่จะทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานในฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงาน อยู่ในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มบริษัทไทยซัมมิต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มบริษัทไทยซัมมิต จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน
3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในฝ่ายบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มบริษัท ไทยซัมมิต

สมมติฐานในการศึกษา

1. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

5. พนักงานที่ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาพนักงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มบริษัทไทยซัมมิต โดยใช้ระยะเวลาศึกษารวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 18 มกราคม 2550 ถึงวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2550 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงาน ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต ที่มีลักษณะเป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์รวม 19 บริษัท

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของคำบางคำ ที่ใช้ในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) หมายถึง ความรู้สึกพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อชีวิตการทำงานเกี่ยวกับงานของแต่ละบุคคล โดยแบ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ของวอลตัน (Walton, 1973 อ้างถึงใน เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529, หน้า 120-121) ได้แก่

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม หมายถึง ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับมีความยุติธรรมหรือไม่เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ผู้ปฏิบัติไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่จะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดี และควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับกลิ่น เสียง และการรบกวนทางสายตา
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง งานควรจะได้ออกโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการได้มีส่วนร่วมความรู้สึกลงในคุณค่าของตนเองและความรู้สึกท้าทายซึ่งเกิดจากการทำงานของตน
4. ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ควรจะให้ความสำคัญต่องานที่ได้รับมอบหมายของผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะมีผลต่อการดำรง และขยายความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเอง ความรู้และทักษะ

ใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่องานในอนาคตได้ และการให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะความสามารถในแขนงของตน

5. การบูรณาการทางด้านสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จและเห็นว่าตนมีคุณค่าจะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติความรู้สึกว่าชุมชนหรือสังคมมีความสำคัญ การเปิดเผยตนเองกับบุคคลอื่น ความรู้สึกไม่มีการแบ่งชั้นในองค์กร และมีโอกาสเท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. สิทธิของพนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอย่างไรและผู้ปฏิบัติงานจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไร คำตอบอาจแตกต่างกัน เพราะอาจขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ด้วย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น ๆ หมายถึง งานของบุคคลหนึ่ง ควรจะได้มีความสมดุลกับบทบาทของชีวิตบุคคลนั้น บทบาทเกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลา ซึ่งควรให้ มีสัดส่วนที่เหมาะสม ระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคล และเวลาว่างของครอบครัว ตลอดทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8. ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคม จะก่อให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน พนักงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในโรงงานอุตสาหกรรมของกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต ที่มีลักษณะเป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ รวม 19 บริษัท

อายุ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่พนักงานเกิดจนถึงปัจจุบัน โดยนับเป็นปี

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพครอบครัวที่เป็นจริงตามพหุทินัยในปัจจุบัน

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่สำเร็จมาขั้นสูงสุดของพนักงาน

รายได้ หมายถึง รายได้สุทธิต่อเดือนของพนักงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง อายุการทำงานหรือระยะเวลาการทำงานของพนักงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในโรงงานอุตสาหกรรมของกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต ที่มีลักษณะเป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ รวม 19 บริษัท

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในโรงงานอุตสาหกรรม ของกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต ที่มีลักษณะเป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ รวม 19 บริษัท
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ระดับเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในโรงงานอุตสาหกรรมของกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต ที่มีลักษณะเป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ รวม 19 บริษัท
3. ทำให้ได้ข้อมูลอันเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารและปรับปรุง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการที่เหมาะสม ที่จะทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ดียิ่งขึ้นไป

กรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์กลุ่มบริษัท ไทยซัมมิต ที่มีลักษณะเป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ รวม 19 บริษัท โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ของวอลตันมาศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม
2. สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและสุขภาพ
3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถ
4. ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน
5. การบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน
6. ด้านสิทธิของพนักงาน
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงาน และชีวิตด้านอื่น
8. ความรับผิดชอบต่อสังคม

และมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะส่วนบุคคล

1. อายุ
2. ระดับการศึกษา
3. สถานภาพสมรส
4. รายได้ต่อเดือน
5. ประสบการณ์ในการทำงาน

ตัวแปรตาม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม
2. สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและสุขภาพ
3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถ
4. ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน
5. การบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน
6. ด้านสิทธิของพนักงาน
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงาน และชีวิตด้านอื่น
8. ความรับผิดชอบต่อสังคม

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา