

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางการแข่งขันของโลกยุคเสรี ที่นับวันยิ่งทวีความรุนแรงจนกลายเป็นแรงกดดันให้องค์กรทั้งหลายต้องดิ้นรนแสวงหาหนทางเพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ผู้เป็นเหมือนผู้ชี้ชะตาว่า องค์กรนั้นๆ ควรอยู่รอดต่อไปอีกหรือไม่ ซึ่งภารกิจเหล่านี้ตกอยู่กับผู้บริหารองค์กร ต้องนำพาองค์กรก้าวผ่านสู่ความสำเร็จให้ได้ จึงเกิดคำว่า “คุณภาพ” ขึ้นเพื่อสร้างความเลิศให้แก่องค์กร

ความจำเป็นของ “คุณภาพ” เกิดขึ้นจากความต้องการและเรียกร้องของลูกค้าที่มีมากขึ้นทุกวัน มีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้นอย่างเสรี มีวิกฤตการณ์รอบด้าน และมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลา ทุกคนต่างแสวงหา “สิ่งที่ดีในชีวิต” ซึ่งคุณภาพทำให้เราทุกคนได้รับ “สิ่งที่ดีขึ้น” มีผลทำให้เรามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น องค์กรภาคเอกชนจะมีรายได้สูงขึ้น ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ธุรกิจมีความต่อเนื่อง อยู่รอดและเติบโต ส่วนองค์กรภาครัฐจะได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งพนักงานและเจ้าหน้าที่ในองค์กรนั้นๆ เกิดความพึงพอใจ ทำให้รักและทุ่มเทให้องค์กร ตัวชี้วัด “ความสามารถในการแข่งขัน” ที่มีความสำคัญตัวหนึ่งขององค์กร คือ “คุณภาพ” นั้นเอง (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2550, หน้า 14-22)

วิวัฒนาการของแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ แบ่งเป็น 4 ประเด็น คือ 1) ตรงตามมาตรฐาน (Fitness to Standard) ซึ่งหมายถึงตรงตามที่ออกแบบหรือกำหนดไว้ หรือตามมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ 2) ตรงกับประโยชน์ใช้สอย (Fitness to Use) ซึ่งหมายถึง ตามที่ลูกค้าต้องการใช้งาน 3) เหมาะสมกับต้นทุน/ราคา (Fitness to Cost) ซึ่งหมายถึง เป็นที่ต้องการของทุกคน เพราะคุณภาพสูง แต่ต้นทุนต่ำ (ราคาถูก) มีราคาเหมาะสม และยุคสุดท้าย ยุคที่ 4) ตรงตามความต้องการที่แฝงเร้น (Fitness to Latent Requirement) ซึ่งหมายถึงตามที่ต้องการ ซึ่งมีทั้งความต้องการที่เปิดเผยชัดเจนของลูกค้า อันทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และความต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้า อันทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมากกว่าความต้องการ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2550, หน้า 27)

ในบรรดาเครื่องมือทางการบริหารจัดการเพื่อ “คุณภาพ” ทุกรูปแบบจึงถูกนำมาประยุกต์ใช้ หนึ่งในเครื่องมือทางการบริหารจัดการอันทรงประสิทธิภาพ และเป็นคู่มือพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ คือ การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) โดยที่

ประเทศต่างๆ ทั่วโลกล้วนให้ความสนใจในการนำมาใช้เป็นแบบอย่าง วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการบริหารคุณภาพโดยรวม คือการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ ด้วยการมีส่วนร่วมต่อการปรับปรุงงานและปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการ "เพื่อทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงาน (Quality of Life) ทุกคนดีขึ้นเรื่อยๆอย่างต่อเนื่อง" และเพื่อการปรับปรุงคุณภาพสินค้าหรือบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง "ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)" และท้ายสุดเพื่อผลประโยชน์ที่ดีขึ้น "ทำให้กิจการมีกำไร อยู่รอด และเติบโต" (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2550, หน้า 72-73)

ปัจจัยที่สนับสนุนให้การบริหารคุณภาพโดยรวมประสบความสำเร็จประการหนึ่งคือการให้การศึกษาฝึกอบรม พัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นแก่พนักงาน ให้รางวัลและการจูงใจแก่พนักงาน เช่นเลื่อนตำแหน่ง การวัดผลงานของพนักงาน รวมทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการบรรจุและแต่งตั้งพนักงานตามความถนัด เปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามีส่วนร่วม พัฒนาศักยภาพของพนักงาน ให้ความเคารพในศักดิ์ศรีของมนุษย์ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2550, หน้า 109)

การบริหารคุณภาพโดยรวม ได้รับการพัฒนาขึ้นมาช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยดับบลิว เอ็ดวาร์ดส์ เดมมิง (Snell & Bohlander, 2007, p.16) ในระยะแรกๆอเมริกาไม่ได้นำมาใช้อย่างจริงจัง แต่ในปี ค.ศ. 1950 ประเทศญี่ปุ่นประสบปัญหารุนแรงเรื่องคุณภาพสินค้า ซึ่งไม่ได้มาตรฐาน จึงได้นำแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ปรับปรุงและพัฒนา (Mehrotra, 2007) โดยชาวญี่ปุ่นเรียกแนวปฏิบัติเดียวกันนี้ว่าการควบคุมคุณภาพเชิงรวม (Total Quality Control: TQC) หรือ การควบคุมคุณภาพทั่วองค์กร" (Ishikawa, 1983, p.9) ทำให้ธุรกิจและอุตสาหกรรมในญี่ปุ่นช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ดีขึ้น สินค้าที่ผลิตในญี่ปุ่นกลายเป็นสินค้าที่มีคุณภาพเป็นที่ต้องการของโลก จากนั้นประเทศสหรัฐอเมริกาได้เห็นความสำคัญของการบริหารคุณภาพโดยรวม และเริ่มกลับมาสนใจในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องอีกครั้งหนึ่ง (Mehrotra, 2007)

ในปัจจุบันการบริหารคุณภาพโดยรวมยังเป็นเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เป็นหลักการสำคัญของ "รางวัลคุณภาพแห่งชาติ" ระดับสากลของสหรัฐอเมริกาหรือรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์ม บัลด์ริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) ซึ่งประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกนำมาใช้เป็น "ต้นแบบ" รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำหรับประเทศไทย "รางวัลคุณภาพแห่งชาติ" ที่นำ รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์ม บัลด์ริจมาใช้เป็นหลักสำคัญคือ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำหรับประเทศไทยที่องค์การชั้นนำของไทยให้ความสำคัญ และรางวัลคุณภาพจัดการภาครัฐ

(Public Sector Management Quality Award: PMQA) ซึ่งใช้กับองค์การภาครัฐ เพื่อความเป็นเลิศในการบริหารกิจการบ้านเมือง (วิฑูรย์ สิมะโชติ, 2550, หน้า 188 -193)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติมีคอลลัม บัลด์ริจนี้ให้ความสำคัญกับการจัดการกับแรงงานงานในองค์การอย่างชัดเจนในหมวดหมู่เนื้อหาที่ 5 เป็นการเน้นการจัดการงานบุคคล เพื่อทดสอบวิธีการของระบบการทำงานขององค์การ และการปฏิบัติในเรื่องการจัดการงานบุคคลอันนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ และจัดให้บรรลุถึงด้วยเป้าหมายและ แผนการปฏิบัติที่มีกลยุทธ์ แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ คือ 1) ระบบการทำงาน (Work Systems) 2) การเรียนรู้และการจูงใจพนักงาน (Employee Learning and Motivation) 3) ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และความพึงพอใจ (Employee Well-Being and Satisfaction) (Evans & Lindsay, 2005, p. 294) ซึ่งจะเห็นได้ว่าการให้ความสำคัญต่อแรงงาน เช่นการให้การเรียนรู้ การจูงใจแรงงาน ความเป็นอยู่ที่ดี รวมทั้งความพึงพอใจของแรงงานเป็นเป้าหมายที่ได้รับการนำมากำหนดไว้เพื่อการปฏิบัติที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ ไม่ใช่เพียงคุณภาพของสินค้าหรือบริการเท่านั้น

นอกจากนี้แล้ว ความสำคัญของแรงงานยังสอดคล้องกับแนวคิดทางการบริหารธุรกิจ โดยฮารูโอะ ทากาจิ ได้กล่าวว่าในการศึกษาด้านการบริหารธุรกิจจะกล่าวถึงทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการจัดการ หรือที่เรียกว่า 4 Ms อันประกอบด้วย บุคคล(Man) เงินทุน(Money) วัตถุดิบ(Material) และวิธีการ (Method) (Takagi, 2004, p.1) นักคิดบางท่านกำหนดทรัพยากรพื้นฐานที่รวมไปถึง เครื่องจักร (Machine) ข่าวสารข้อมูล (Message) (Donnelly and other, 1987, p.22) โดยที่ทรัพยากรเหล่านี้จะมีอยู่ในแต่ละองค์การ ปริมาณที่แตกต่างและจำกัด ฉะนั้นองค์การจึงจำเป็นต้องจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์การในอัตราส่วนที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประโยชน์สูงสุดแก่องค์การนั้นๆ โดยทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดคือ “คนหรือทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource)” โดยเหตุผลที่ว่าแม้้องค์การจะมีเงินทุนมาก มีวัตถุดิบที่ดี ราคาถูกกว่าคู่แข่ง และมีวิธีการผลิตที่ทันสมัยเพียงใดก็ตาม หาก้องค์การขาดแรงงานที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถและทัศนคติเหมาะสมเข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ใช้ และจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้ทรัพยากรดังกล่าวเกิดประโยชน์ต่อองค์การ ดังนั้นองค์การใดที่สามารถสรรหา พัฒนา และธำรงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและคุณสมบัติที่เหมาะสม ้องค์การนั้นย่อมมีศักยภาพที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และแข่งขันในตลาดโลกได้เป็นอย่างดี (Takagi, 2004, p.1) แม้แต่้องค์การขนาดใหญ่ระดับโลก เช่นโตโยต้า ยังให้ความสำคัญกับบุคคลหรือแรงงานว่าเป็นแหล่งทรัพยากรหนึ่งที่

สำคัญ โดยเน้นการให้ความสำคัญของบุคคลมาเป็นอันดับหนึ่ง และการเน้นให้การเคารพต่อความ มนุษย์ของบุคคลในองค์การ (Nishimura, 2005, p.48)

แรงงานจึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญและมีคุณค่ายิ่ง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับแรงงาน ในองค์การคือการจัดการงานบุคคล และเมื่อคนหรือแรงงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญขององค์การ และ ประเทศ การทำให้แรงงานได้รับการคุ้มครองและปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ทำให้แรงงานได้ทำงาน อย่างมีความสุข พึงพอใจในงานที่ทำ นำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การจัดการงานบุคคลที่ดีจึงมี ความสำคัญต่อองค์การ สอดคล้องกับกับแนวคิดของสำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน (สพม.) ซึ่งได้ กล่าวไว้ว่าแรงงานเป็นบุคลากรที่มีคุณค่าและสำคัญยิ่งของประเทศ ในฐานะเป็นผู้สร้างผลผลิตที่ ตอบสนองความต้องการของสังคมอย่างต่อเนื่องเสมอมา การมีระบบการจัดการแรงงานที่ดีจะทำให้ แรงงานได้รับการคุ้มครองและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เป็นผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถ สร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ และนำมาซึ่งความสงบสุขในสังคม ตลอดจนการพัฒนาเศรษฐกิจที่ ก้าวหน้ายั่งยืน (สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน, 2546, หน้า 1)

การตอกย้ำถึงความสำคัญของ “แรงงาน” คือการมีความเกี่ยวข้องกับการแข่งขันทาง การค้าระหว่างประเทศ จากการประชุมรัฐมนตรีต่างประเทศอาเซียนครั้งที่ 33 เมื่อเดือนกรกฎาคม 2543 กำหนดจุดยืนของการรวมกลุ่มในภูมิภาค เพื่อขจัดความยากจนและพัฒนามนุษย์ โดยมี การออกแถลงการณ์ให้ความสำคัญกับการมุ่งส่งเสริมการพัฒนาสังคมและทรัพยากรมนุษย์ และ ขจัดความยากจน เติบโตโดยเสมอภาคกัน เพื่อมุ่งให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนามนุษย์ ซึ่ง สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการพัฒนาสู่มาตรฐานแรงงานตามบทบัญญัติทางสังคมแห่งอาเซียน (Asean Social Charter 2543) ที่มุ่งหมายให้ประเทศสมาชิกให้สัตยาบัน ให้ความสำคัญกับ แรงงานและส่งเสริมมาตรฐานแรงงานของ ILO เป็นเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติขั้นต่ำ และเรียกร้องให้ รัฐบาลประเทศสมาชิกมุ่งมั่นดำเนินการพัฒนาให้นายจ้างรับผิดชอบต่อสังคม ให้องค์การสหภาพ แรงงานและผู้คนในสังคมเคารพ รับรู้ และส่งเสริมเงื่อนไขขั้นต่ำของมาตรฐานแรงงาน ซึ่งเป็นการ ตอกย้ำเห็นถึงความสนใจในการให้ความสำคัญต่อแรงงานจากองค์การระหว่างประเทศ

ความสำคัญของประเด็นด้าน “แรงงาน” ถูกนำมาเป็นเงื่อนไขในการแข่งขันทางการค้า ในเวทีโลก ในด้านการแข่งขันทางการค้านั้น องค์การที่มีบทบาทสำคัญสำหรับการค้าในเวทีโลก เช่น องค์การการค้าโลก (World Trade Organization-WTO) ซึ่งก่อตั้งเมื่อเดือนมกราคม 2538 เป็นองค์การที่จะทำหน้าที่กำกับดูแลกฎเกณฑ์ทางการค้าระหว่างประเทศ องค์การการค้าโลกนี้ได้ ให้ความสำคัญกับแรงงานในองค์การเป็นอย่างมาก มีบทบัญญัติที่ครอบคลุมถึงแรงงาน ในมาตรา 20 (2) กล่าวไว้ว่า “มีความจำเป็นที่จะปกป้องชีวิตหรือสุขภาพ” ซึ่งมีความหมายครอบคลุมไปถึง

สิทธิแรงงานและมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีของผู้คนในสังคม นอกจากนี้ สาระสำคัญในข้อตกลงของ WTO ในส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม (Social Clause) เป็นเงื่อนไขที่ถูกสร้างขึ้นจากปรัชญาที่ว่า "การค้าที่ยุติธรรมต้องไม่มีการใช้ผลประโยชน์จากการเอาเปรียบแรงงาน รวมทั้งการลดบทบาทและสิทธิของผู้ใช้งาน เพื่อจะประหยัดต้นทุน ค่าแรง หรือเพื่อทำให้เกิดอำนาจการแข่งขันทางด้านราคาสูงขึ้น"

นอกจากนี้ ในการแข่งขันทางการค้าในเวทีโลก มีการร้องขอจากประเทศคู่ค้าให้นามาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพที่รับการยอมรับกันทั่วโลก ที่เรียกว่ามาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 (International Standard Organization) ฉบับปี 2000 ซึ่งได้ประกาศเพิ่มเติมการใช้แนวคิดที่ให้ประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายรวมถึงกลุ่มแรงงานในองค์การด้วย ในเนื้อหาของมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพนี้รวมไปถึงการจัดการสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อให้กลุ่มแรงงานเกิดความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นอีกด้วย กระแสการให้ความสำคัญต่อกลุ่มแรงงานในมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO ยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง เมื่อมีการร่วมผลักดันและเตรียมประกาศใช้มาตรฐานสากลว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) ซึ่งครอบคลุมถึงการดูแลแรงงาน และมาตรฐานความเป็นอยู่ของแรงงาน แนวคิดของการเข้าจัดสร้างมาตรฐานสากล ISO ที่มุ่งให้ความสำคัญต่อแรงงานนี้ได้รับการสนับสนุนจากนายโคฟี อานันท์ เลขาธิการสหประชาชาติ (United Nations Secretary-General) (สัมมนาไตรภาคี "เปิดประตูสู่ ISO 26000" กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน 30 มิถุนายน 2549 Grand Hall, Bitec) ถือเป็นการตอกย้ำถึงประเด็นการให้ความสำคัญกับแรงงานที่นับวันจะมีความสำคัญมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

จากข้างต้นจะเห็นได้ว่า องค์การในปัจจุบันไม่จำกัดอยู่เพียงแค่การที่องค์การปฏิบัติตามกฎหมายเท่านั้น แต่องค์การนั้นต้องให้ความสำคัญและปฏิบัติต่อแรงงานในองค์การระดับที่ได้รับการยอมรับ แม้แต่มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO เหล่านี้ยังให้ความสำคัญกับแรงงานในองค์การมากขึ้น ตลาดส่งออกที่สำคัญของประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นสหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป และญี่ปุ่นต่างนำเงื่อนไขทางการค้าที่นอกเหนือจากมาตรฐานการบริหารคุณภาพ ISO ซึ่งได้แก่มาตรฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานด้านสิทธิแรงงานมาใช้ เช่น มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม 8000 (Social Accountability 8000-SA8000), ความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับการผลิต เครื่องนุ่งห่ม (The World Responsible Apparel Production-WRAP), หลักปฏิบัติในสถานที่ทำงานของสมาคมยุติธรรมแรงงาน (Fair Labor Association Workplace Code

of Conduct-FLACOC) และจริยธรรมพื้นฐานทางการค้า (Ethical Trading Initiative-ETI) และอื่น ๆ เพิ่มเติมเข้ามา (ชัยยุทธ ขวตนิธิกุล, 2549, หน้า 25)

นอกจากนี้แล้ว การจัดการแรงงาน, การปฏิบัติต่อแรงงาน หรือที่เรียกว่าการจัดการงานบุคคลยังสามารถอธิบายถึงความสำคัญได้อีก 3 ประการคือ 1) การจัดการงานบุคคลมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของสังคม หมายถึงว่าการจัดการงานบุคคลไม่เพียงรับผิดชอบงานภายในองค์กรเท่านั้น แต่ครอบคลุมไปถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับส่วนตัวของแรงงานในองค์กร จนถึงชีวิตครอบครัวของแรงงานนั้นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้ผลกระทบอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตทางสังคม เช่น ค่าครองชีพ การว่างงาน ความต้องการ และอื่นๆ ไม่เพียงเกี่ยวข้องกับค่าจ้างที่ได้ตามมาตรฐานการดำเนินชีวิตของแรงงานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น (Tsubo, 2006, pp.11-12) 2) การจัดการงานบุคคลเป็นการดำเนินการเพื่อความมั่นคงของสังคม หมายถึงการจัดการงานบุคคลสามารถดำเนินการจากด้านแรงงานสัมพันธ์ได้ เป็นการปฏิบัติเพื่อให้แรงงานมีความเป็นอยู่และได้รับการปฏิบัติเยี่ยงมนุษย์มากกว่ามองเฉพาะในด้านเศรษฐกิจ เช่น ผลการผลิต หรือผลกำไรขององค์กรเพียงอย่างเดียว (Tsubo, 2006, pp.11-12) และในข้อท้ายสุด การจัดการงานบุคคลเป็นงานที่มีผลต่อการปฏิบัติ ดูแล เอาใจใส่ต่อแรงงาน อันเป็นเงื่อนไขที่สำคัญของผู้ซื้อในตลาดโลก เพื่อการแข่งขัน และป้องกันการกีดกันทางการค้าในเวทีโลก ในกระแสโลกปัจจุบันการแข่งขันทางการค้าที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นนี้ การแข่งขันกันด้วยราคาและคุณภาพของสินค้าจึงยังไม่เพียงพอ องค์กรควรคำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภคและผู้ซื้อทั่วโลกที่ให้ความสำคัญเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านแรงงาน ซึ่งหากองค์กรไม่ปฏิบัติตามความต้องการเหล่านี้ ก็จะไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดโลกได้ เมื่อลูกค้าในต่างประเทศงดการสั่งซื้อสินค้าเนื่องจากการไม่สามารถตอบสนองความต้องการด้านการปฏิบัติต่อแรงงานแก่ลูกค้าได้ องค์กรนั้นๆ ก็จะล้มละลาย ทำให้องค์กรไม่สามารถว่าจ้างแรงงานได้ต่อไป ส่งผลต่ออัตราส่วนการตกงานที่สูงมากขึ้น เกิดเป็นปัญหาสังคม และส่งผลต่อทั้งด้านเศรษฐกิจของประเทศและสังคมอย่างรุนแรง

ปัญหาด้านการจัดการงานบุคคลในประเทศไทย ผู้อยู่ในกำลังแรงงานรวมมีจำนวนถึง 36.87 ล้านคนจากจำนวนประชากรคนไทยรวม 65.72 ล้านคน (สถิติของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2550) คิดเป็นอัตราส่วนถึง 56.1% เกินครึ่งของจำนวนประชากรคนไทยทั้งหมด จึงยิ่งเห็นถึงความสำคัญของการดูแลและบริหารแรงงานที่เป็นประชากรส่วนใหญ่

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งข้อเรียกร้องจากแรงงานมีเพิ่มสูงขึ้น เมื่อดูจากสถิติของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2550) มีทั้งสิ้น 283 แห่งต่อปี เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ.2549 มีอัตราส่วนเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งมีการแจ้งข้อเรียกร้องเพียง 230 แห่งในปี พ.ศ.2549 และ

เพิ่มสูงขึ้นจากปี 2548 ที่มีการแจ้งข้อเรียกร้องเพียง 205 แห่ง (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2549, หน้า 76; 2550, หน้า 100) จำนวนข้อเรียกร้องที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างเกิดเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับทุกปีเช่นนี้ ทำให้เห็นถึงสภาพของปัญหาการจัดการงานบุคคลที่ยังคงมีปัญหา หากปล่อยให้เป็นอย่างนี้ต่อไป สถิติการเรียกร้องจะยิ่งทวีจำนวนมากขึ้น จนมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในระดับมหภาคในที่สุด ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของปัญหาการจัดการงานบุคคลดังที่กล่าวมาข้างต้น จึงสนใจในการทำการวิจัยในหัวข้อนี้

ปัญหาการวิจัย

1. สภาพของคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในองค์การอุตสาหกรรมที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานแรงงานไทยระดับสมบูรณ์ ในเขตชายฝั่งทะเลตะวันออกเป็นอย่างไร
2. สภาพของการจัดการงานบุคคลของแรงงานในองค์การอุตสาหกรรมที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานแรงงานไทยระดับสมบูรณ์ ในเขตชายฝั่งทะเลตะวันออกเป็นอย่างไร
3. ความสัมพันธ์ของการจัดการงานบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในองค์การอุตสาหกรรมที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานแรงงานไทยระดับสมบูรณ์ ในเขตชายฝั่งทะเลตะวันออกอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในองค์การอุตสาหกรรมที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานแรงงานไทยระดับสมบูรณ์ ในเขตชายฝั่งทะเลตะวันออก
2. เพื่อศึกษาการจัดการงานบุคคลของแรงงานในองค์การอุตสาหกรรมที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานแรงงานไทยระดับสมบูรณ์ ในเขตชายฝั่งทะเลตะวันออก
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการงานบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในองค์การอุตสาหกรรมที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานแรงงานไทยระดับสมบูรณ์ ในเขตชายฝั่งทะเลตะวันออก

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาการจัดการงานบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในองค์การอุตสาหกรรม มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาการจัดการงานบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในองค์การอุตสาหกรรมที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานแรงงานไทยระดับสมบูรณ์ ในเขตชายฝั่งตะวันออก ครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัยด้านเนื้อหาในประเด็นต่างๆ ประกอบด้วย

1.1 การจัดการงานบุคคลขององค์การอุตสาหกรรมด้าน 1) การแสวงหา 2) การพัฒนา 3) การเก็บรักษา และ 4) การรักษาประโยชน์

1.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในองค์การอุตสาหกรรมด้าน 1) ความไว้วางใจ และ 2) ความภูมิใจและมิตรภาพ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาการจัดการงานบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในองค์การอุตสาหกรรมในครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลจากองค์การอุตสาหกรรมที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานแรงงานไทยระดับสมบูรณ์ในเขตชายฝั่งตะวันออก พ.ศ.2549 จำนวน 7 บริษัท (สำนักมาตรฐานแรงงานไทย กระทรวงแรงงาน, 2549)

3. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาการจัดการงานบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในองค์การอุตสาหกรรมในครั้งนี้ กำหนดให้ประชากรที่วิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานระดับต่ำกว่าผู้บริหารระดับกลาง ลงมาในองค์การอุตสาหกรรมที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานแรงงานไทยระดับสมบูรณ์ ในเขตชายฝั่งตะวันออก รวม 4,631 คน

4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาการจัดการงานบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในองค์การอุตสาหกรรมในครั้งนี้ สืบแบบสอบถามให้แก่องค์การอุตสาหกรรมที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานแรงงานไทยระดับสมบูรณ์ในเขตชายฝั่งตะวันออก ช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ.2551 และรวบรวมข้อมูลในเดือนมกราคม พ.ศ.2552

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยนี้มีนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพของการดำเนินชีวิตในด้านการทำงานของแรงงาน โดยมีองค์ประกอบคือ ความไว้วางใจ (Trust) และ ความภูมิใจกับมิตรภาพ (Pride and Camaraderie)

2. ความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง ความไว้วางใจที่มีระหว่างองค์การกับแรงงาน โดยองค์การดำเนินการเพื่อให้แรงงานเกิดความเชื่อถือนายจ้าง ประกอบด้วย ความเชื่อถือ (Credibility) ความเคารพ (Respect) และ ความยุติธรรม (Fairness)

3. ความภูมิใจกับมิตรภาพ (Pride and Camaraderie) หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจและมิตรภาพ คือ ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์การ ทั้งที่เกิดระหว่างแรงงานกับองค์การ ซึ่งเรียกว่า "ความภาคภูมิใจ (Pride)" และ ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างแรงงานกับแรงงานอื่นภายในองค์การ ซึ่งเรียกว่า "ความมีมิตรภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Camaraderie)" ประกอบด้วย 1) ความภูมิใจ และ 2) ความมิตรภาพกับเพื่อนร่วมงาน

4. ความเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือจากแรงงานที่มีต่อ ผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารต้องสร้างให้เกิดขึ้นเพื่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของแรงงานในองค์การ โดยมีองค์ประกอบ คือ การสื่อสารที่เปิดกว้างและเข้าถึงได้ สามารถทำงานตรงความต้องการและเหมาะสมกับความสามารถ มีความจริงใจ ความเชื่อใจและให้โอกาสทำงานที่สนใจและท้าทาย

5. ความเคารพ (Respect) หมายถึง ความเคารพให้เกียรติจากองค์การที่มีต่อแรงงาน และการเคารพซึ่งกันและกัน โดยมีองค์ประกอบคือ ให้โอกาสในการพัฒนาและให้การชมเชย โอกาสเข้ามีส่วนร่วม ชีวิตครอบครัวกับชีวิตการทำงาน

6. ความยุติธรรม (Fairness) หมายถึง ความยุติธรรมและความเสมอภาคที่องค์การต้องมีต่อแรงงานทั้งในแง่การให้รางวัลและการลงโทษ โดยมีองค์ประกอบคือ ความยุติธรรมในเรื่องผลตอบแทนและความก้าวหน้า และ ความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติต่อแรงงาน

7. ความภาคภูมิใจ (Pride) หมายถึง ความรู้สึกมีความภาคภูมิใจในองค์การ มีส่วนร่วมกับองค์การในทุกๆ เรื่อง ทั้งความสำเร็จ ที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจร่วมกัน หรือความล้มเหลวที่อาจทำให้เสียใจ แต่เป็นแรงผลักดันให้แรงงานร่วมกันหาทางแก้ไขและป้องกันต่อไปได้ในอนาคต โดยมีองค์ประกอบคือ ความภาคภูมิใจในหน้าที่ ความภูมิใจทำงานเป็นกลุ่มกับเพื่อนร่วมงาน และ ความภูมิใจในผลิตภัณฑ์ขององค์การและการทำประโยชน์ต่อสังคม

8. ความมีมิตรภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Camaraderie) หมายถึง มิตรภาพที่มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของแรงงานกับแรงงานด้วยกันภายในองค์การ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ร่วมงานให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันของแรงงานในองค์การ มีสถานที่ทำงานที่มีสังคมที่เป็นมิตร และ บรรยากาศที่ดีต้อนรับ และมีสถานที่ทำงานที่ให้ความรู้สึกของการเป็นครอบครัวหรือทีมประกอบด้วย สถานที่ทำงานให้เป็นตัวของตัวเอง สถานที่ทำงานมีสังคมเป็นมิตร และบรรยากาศที่ดีต้อนรับ และสถานที่ทำงานให้ความรู้สึกของการเป็นครอบครัวหรือทีม

9. การจัดการงานบุคคล หมายถึง บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับแรงงานในองค์การของฝ่ายบุคคลในองค์การเอกชนในเขตอุตสาหกรรมชายฝั่งตะวันออกที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแรงงานไทย ซึ่งครอบคลุมหน้าที่ 4 ด้าน คือ ด้านการแสวงหา (Acquiring) ด้านการพัฒนา (Development) ด้านการเก็บรักษาไว้ (Retention) ด้านการใช้ประโยชน์ (Utilization)

10. การแสวงหา (Acquiring) หมายถึง กระบวนการที่สำคัญของการจัดการงานบุคคลในการ เสาะแสวงหา ดึงดูด และเลือกสรรให้ได้คนเก่ง คนที่มีความรู้ ความสามารถที่มีความเหมาะสมกับงานและตำแหน่ง สามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นจุดเริ่มต้นของการได้คนมาซึ่งแรงงาน ประกอบด้วย การคัดเลือก และการปฐมนิเทศ

11. การพัฒนา (Development) หมายถึง กระบวนการที่องค์การเสริมสร้างให้แรงงานมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์เพิ่มขึ้นจนสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบงานตำแหน่งที่สูงขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพสูงยิ่งขึ้น หลังจากรับแรงงานที่มีคุณภาพเข้าสู่องค์การแล้ว รวมทั้งพัฒนาให้แรงงานได้ก้าวหน้าในอาชีพ ทำประโยชน์ให้แก่องค์การและตนเองมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง องค์ประกอบคือ การฝึกอบรม (Training) และการพัฒนาอาชีพ (Career Development)

12. การเก็บรักษาไว้ (Retention) หมายถึง กระบวนการที่องค์การจูงใจและเก็บรักษาแรงงานที่มีคุณภาพดีไว้กับองค์การให้นานที่สุด พยายามที่จะทำให้แรงงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยบรรยากาศเกื้อหนุนซึ่งกันและกันโดยรับฟังและเปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็น จูงใจและรักษาให้อยู่กับองค์การให้นานที่สุดในรูปของระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดี และการดูแลความเป็นอยู่ในรูปค่าตอบแทนและสวัสดิการ หลังจากองค์การได้ดึงดูดคนได้มาและทำการพัฒนาแรงงานจนเป็นบุคคลที่มีคุณภาพแล้ว ประกอบด้วย การบริหารค่าตอบแทน การจัดการความปลอดภัยและสุขภาพ และ แรงงานสัมพันธ์

13. การใช้ประโยชน์ (Utilization) หมายถึงกระบวนการที่องค์การให้ประโยชน์จากแรงงานให้ได้ประโยชน์สูงสุดตามแนวทางในการจัดแผนกำลังคน ปรับปรุงงาน รวมทั้งการตรวจสอบ เพื่อบรรจุ แต่งตั้ง จัดงานหรือใช้คนให้ตรงกับงาน เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และท้าทายเพื่อให้แรงงานมีความต้องการทำงานทำประโยชน์ให้แก่องค์การอย่างเต็มที่บนความแตกต่างกันทั้งร่างกาย จิตใจ ฝีมือ และความสามารถที่ไม่เท่ากันของแรงงาน ประกอบด้วย การประเมินผลการปฏิบัติ และการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน

14. การคัดเลือก (Selecting) หมายถึง การคัดเลือกผู้สมัครที่เหมาะสมและดีที่สุดต่อตำแหน่งงานที่ต้องการแรงงาน คัดเลือกตรงตามท้องที่ต้องการต้องการ บรรยากาศในการสอบคัดเลือก และคัดเลือกเสมอภาคและไม่ลำเอียง

15. การปฐมนิเทศ (Orientation) หมายถึง การจัดเตรียมความพร้อมสำหรับแรงงานใหม่โดยให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร รวมทั้งคำแนะนำเพื่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การปฐมนิเทศที่สร้างความรู้ความเข้าใจ และการปฐมนิเทศที่ให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำ

16. การฝึกอบรม (Training) หมายถึง การจัดการกับกระบวนการในการพัฒนาคุณภาพแรงงาน เพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานให้ดียิ่งขึ้น ทั้งความคิด ความรู้ ความชำนาญประกอบด้วย ระบุความต้องการแท้จริง การฝึกอบรมที่เกิดประโยชน์ตามแผน และพัฒนาแนวทางและรักษาความรู้ในองค์กร

17. การพัฒนาอาชีพ (Career Development) หมายถึง การพัฒนาอาชีพแรงงานเพื่อให้แรงงานพัฒนาอาชีพไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และมีศักยภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย สร้างโอกาสการเจริญเติบโต ใจให้พัฒนาอาชีพ ช่วยเหลือแนะนำให้พัฒนาอาชีพ

18. การบริหารค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง การจัดการกับการกำหนดและจ่ายค่าจ้างตอบแทนและผลประโยชน์ตอบแทนทั้งตัวเงิน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง รวมถึงสวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆให้กับแรงงานประกอบด้วย ความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับภายนอก ความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับภายใน และความยุติธรรมรายบุคคล

19. การจัดการความปลอดภัยและสุขภาพ (Safety and Health) หมายถึง การจัดการกับการดูแลให้แรงงานในองค์กรสามารถทำงานได้ด้วยความปลอดภัย มีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ ประกอบด้วย ความมุ่งมั่นและนโยบายขององค์กร ดำเนินกิจกรรมความปลอดภัย ติดตามผลด้านความปลอดภัย และมีโปรแกรมความปลอดภัยที่มั่นใจได้และความร่วมมือจากแรงงาน

20. แรงงานสัมพันธ์ (Labor Relation) หมายถึง การจัดการกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างแรงงานกับองค์กร ด้วยการจัดการอย่างเป็นระบบกับปัญหาด้านความสัมพันธ์ ความขัดแย้ง การควบคุมวินัยและการลงโทษ การร้องทุกข์ ประกอบด้วย มีวิสัยทัศน์และประโยชน์ร่วมกัน มีการสื่อสารชัดเจน สร้างแรงงานสัมพันธ์เชิงรุก สร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

21. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) หมายถึง การจัดการกับการประเมินคุณค่าการทำงานของแรงงาน ตรวจสอบความสามารถในการทำงานของแรงงาน ที่ผู้ทำการประเมินลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นเป็นเครื่อง

ประกอบการพิจารณาการปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นประกอบด้วย ตรงประเด็นและเชื่อถือได้ ปัจจัยด้านการประเมิน และใช้ผลประเมินให้เกิดประโยชน์สูงสุด

22. การจัดการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน หมายถึง การจัดการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน เพื่อการปรับปรุงโครงสร้างงานขององค์การ เพิ่มศักยภาพแรงงาน ให้มีความสำคัญกับการเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้ายตำแหน่ง การลดตำแหน่ง และการออกจากงาน ประกอบด้วย มีการปฏิบัติอย่างรอบคอบ และมีกระบวนการจัดการที่เสมอภาคเป็นธรรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงการจัดการงานบุคคลที่เหมาะสม ที่ผู้บริหารสามารถนำวิธีการจัดการที่เหมาะสมไปใช้ในการจัดการงานบุคคลได้
2. เพื่อทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรฐานขององค์การอุตสาหกรรม ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานแรงงานไทยระดับสมบูรณ์ ในเขตชายฝั่งทะเลตะวันออกโดยสามารถนำมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานต่าง ๆ เหล่านี้ไปบูรณาการในกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์การอุตสาหกรรม
3. เพื่อให้องค์การอุตสาหกรรม สามารถนำข้อมูลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการจัดการงานบุคคลที่เหมาะสม และเพิ่มขีดความสามารถในงานการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของแรงงานและได้ผลดียิ่ง ๆ ขึ้นไป