

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากปัญหาในประเทศไทยที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน จะเห็นว่าประเทศไทยประสบกับวิกฤติทางเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก หลายองค์การมีการปิดตัวเลิกกิจการลง ส่วนที่ยังดำรงกิจการอยู่ได้ก็ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมาก เพื่อให้สามารถคงกิจการต่อไปได้ องค์การบางแห่งมีความจำเป็นในการหามาตรการหลากหลายวิธีมาใช้ เพื่อความอยู่รอด อาจใช้วิธีแก้ปัญหาด้วยการลดเงินเดือน การไม่ขึ้นค่าจ้างประจำปี การไม่จ่ายโบนัส หรือแม้กระทั่งการเลิกจ้าง มาตรการเหล่านี้ ส่งผลกระทบโดยตรงสู่พนักงานทำให้เกิดความระส่ำระสายและเกิดความไม่แน่นอน เกี่ยวกับการทำงานในองค์การของตน ก่อให้เกิดปัญหาแก่องค์การ และพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ จึงเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ผู้บริหารขององค์การจะต้องคำนึงถึงเป็นอย่างมากในการที่จะต้องสร้างความผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นกับพนักงานทุกฝ่าย

ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตอยู่รอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการทางร่างกาย เช่น น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย ค่าจ้างในการทำงาน ความมั่นคง สุขภาพและความปลอดภัย 2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ ได้แก่ ความต้องการด้านสังคมการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น การมีชื่อเสียง ได้รับการยกย่องจากสังคม และ 3) ความต้องการเติบโต ได้แก่ ความต้องการในการพัฒนาตนเอง ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน ความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจตนเอง และได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ เมื่อความต้องการดังกล่าวได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะมีชีวิตที่พึงพอใจในชีวิตที่มีคุณภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ซึ่งเรียกว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน การที่จะทำให้บุคคลทำงานกับองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ได้มีการค้นพบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การนั้น ความสัมพันธ์เป็นไปในลักษณะแลกเปลี่ยนกัน คือ องค์การคาดหวังให้บุคคลทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการทำงาน เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์การ ในอีกด้านหนึ่งบุคคลก็มีเป้าหมายส่วนตัวและความคาดหวังว่าองค์การจะสามารถตอบสนองเป้าหมายที่เขาต้องการได้ ซึ่งหากองค์การสามารถให้ใน

สิ่งที่เขาคาดหวังได้ เขาก็จะมีความจงรักภักดีและผูกพันต่อองค์กร ต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต่อไป จึงเสมือนเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องจัดการบริหารองค์กรที่เอื้อประโยชน์ในการรักษาบุคลากรที่พึงประสงค์ให้คงอยู่ในองค์กรต่อไปให้นานที่สุด นั่นก็คือการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงาน

หากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง ดังนั้น การส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรควรคำนึงถึง ซึ่งพนักงานส่วนมากมักเลือกที่จะอยู่ในองค์กรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ในขณะที่เดียวกันองค์กรที่ให้ความสำคัญ ความเป็นธรรม ความไว้วางใจ และมุ่งประโยชน์ของพนักงาน มักจะยึดเหนี่ยวพนักงานให้มีความผูกพันต่อองค์กร พนักงานจะรับรู้ถึงค่านิยมขององค์กรและให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์กรว่าเป็นเสมือนเป้าหมายของตนด้วย

จากข้อมูลข้างต้นทำให้เห็นได้ชัดเจนถึงความสำคัญ และความจำเป็นในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยเฉพาะคุณภาพชีวิตการทำงานจะใช้เป็นเกณฑ์ในการทำงานและพิจารณาเชื่อมโยงเข้ากับสิ่งที่องค์กรจัดให้ หากมีความสอดคล้องกัน โดยองค์กรสามารถตอบสนองต่อปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ได้ บุคลากรเหล่านี้ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองได้ บุคลากรเหล่านี้ก็พร้อมที่จะเปลี่ยนองค์กร ทำให้องค์กรต้องเสียบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและต้องทุ่มเทการลงทุนแก่บุคลากรใหม่ ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าบุคลากรที่เสียไป อีกทั้งองค์กรยังไม่สามารถได้รับประโยชน์จากบุคลากรใหม่ได้อย่างเต็มที่ และอาจทำให้การทำงานล่าช้าหรือขาดประสิทธิภาพเท่าที่ควร อันจะเป็นผลเสียต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรได้ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท เอเพ็กซ์ทอยส์ จำกัด ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จมีความเป็นมาตรฐานและเจริญก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท เอเพ็กซ์ทอยส์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท เอเพ็กซ์ทอยส์ จำกัด จำนวน 292 คน (ที่มา: ฝ่ายบุคคล บริษัท เอเพ็กซ์ทอยส์ จำกัด, 2557) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) และกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตาราง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 , p . 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 166 ราย

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- ระดับตำแหน่ง
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ได้แก่

- รายได้และค่าตอบแทน
- ความมั่นคงและความก้าวหน้า
- การบริหารงาน
- การพัฒนาศักยภาพ
- ความภาคภูมิใจในองค์กร
- ความปลอดภัยในการทำงาน
- สัมพันธภาพ
- ภาวะอิสระจากงาน

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึงเดือน พฤษภาคม 2557

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท เอเพ็กซ์ทอยส์ จำกัด ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ Huse and Cummings (1985) มาประยุกต์ เป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานว่ามีความสอดคล้องต้องกันระหว่างความปรารถนาของพนักงานกับประสิทธิผลขององค์กรที่สืบเนื่องมาจากความผาสุกในการทำงานในด้านต่าง ๆ รวม 8 ด้าน ดังนี้

- **รายได้และค่าตอบแทน** หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานสังคม พนักงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ ที่มีระดับการปฏิบัติงานคล้ายกัน

- ความมั่นคงและความก้าวหน้า หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถ และพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าสามารถทำงานอยู่ต่อไปได้ และไม่ได้ถูกไล่ออกจากงานโดยปราศจากความผิด

- การบริหารงาน หมายถึง การที่ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับความเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล มีความเสมอภาคและมีความยุติธรรม

- การพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากที่ทำงาน โดยพิจารณาลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ มีความเป็นตัวเอ่งในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

- ความภาคภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยประโยชน์

- ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่เสี่ยงอันตรายและไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ

- สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างอิสระ โดยปราศจากอคติ ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า

- ภาวะอิสระจากงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลระหว่างช่วงเวลาปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม

บริษัท เอเพ็กซ์ทอยส์ จำกัด หมายถึง บริษัทที่รับจ้างผลิตสินค้าที่เป็นพลาสติกเกี่ยวกับของเล่นเด็ก

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำโดยได้รับเงินเดือนจาก บริษัท เอเพ็กซ์ทอยส์ จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท เอเพ็กซ์ทอยส์ จำกัด
2. นำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนา ตลอดจนการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานและการบำรุงรักษาบุคลากรให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป
3. สามารถนำผลงานวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานให้แก่พนักงาน และเพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่องดังกล่าวต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี