

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ภายหลังจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมในปลายศตวรรษที่ 18 ได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากโดยเกิดการผลิตแบบขนานใหญ่ (Mass Production) ที่นำเครื่องจักรและเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้มากขึ้นและทำให้เกิดความสัมพันธ์ทางสังคมของคนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเรียกว่า ความสัมพันธ์ทางสังคมในกระบวนการผลิต (Social Relationships in the Process of Production) 2 รูปแบบ คือ ความสัมพันธ์ทางสังคมแบบทางการของการผลิต (Formal Social Relations of Production) เช่น ความสัมพันธ์ของนายจ้างกับลูกจ้าง และความสัมพันธ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นขณะทำงาน (Social Relations at Work) เช่น ความสัมพันธ์ของคนทำงานประจำจุดต่าง ๆ ของสายพาน ซึ่งความสัมพันธ์ทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของโรงงานแต่ละแห่ง ดังเช่น ผลการศึกษาโรงงานฮอธอร์น ของ เฮลตัน เมโย (เบญจจิราทรพิมล, 2547, น. 30) จนกระทั่งก้าวมาสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยม (Capital) ซึ่งเป็นลักษณะการค้าระหว่างประเทศ (International Trade) ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องบริหารจัดการอย่างมีแบบแผนเพื่อให้สอดคล้องและสามารถแข่งขันได้สำหรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงภายใต้ปัจจัยผลักดันขององค์กร (Organizational Drivers) ซึ่งจะนำไปสู่รูปแบบดำเนินงานและการแข่งขันในอนาคต 5 ประการ คือ

1. การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยมีการริเริ่มเชิงกลยุทธ์ (Strategic Initiatives)
2. การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับต้นทุน (Cost) ความเร็ว (Speed) และคุณภาพ (Quality)
3. การใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการดำเนินงานระดับกลยุทธ์ขององค์กร
4. การให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ (Human Capital) โดยมีการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างเป็นระบบให้สอดคล้องกับงาน

5. การเปลี่ยนแปลงธรรมชาติของการควบคุม โดยมีหลักการที่เหมาะสมสามารถประเมินและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง (ณัฐพันธุ์ เขจรันนท์, 2544, น. 12)

ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้องค์กรต่าง ๆ มีขนาดเล็กลง (Downsizing) และมีการปรับโครงสร้างการบริหารให้จำนวนชั้นการบังคับบัญชาลดลง (De-layering) ซึ่งส่งผลให้มีความต้องการผู้ที่จบการศึกษามากขึ้น นำไปสู่งานที่มีความเครียดมากขึ้นและต้องทำงานให้นายจ้างที่มีความคาดหวังมากขึ้น นอกจากนี้ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นนับว่าเป็นเรื่องที่เป็นผลทั้งทางบวกและลบ โดยในทางบวกเทคโนโลยีสามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ แต่ในทางลบสิ่งเหล่านั้นเข้ามาแทนที่คนและทำให้เกิดการว่างงานขึ้น ซึ่งจากการที่เทคโนโลยีสามารถช่วยทำงานในทุกสถานที่และทุกเวลาทำให้มีผลตามมาคือ คนงานต้องทำงานตามที่ได้รับมอบหมายและมีชั่วโมงทำงานมากขึ้น ขณะที่ทำงานอย่างรวดเร็วจริงจังโดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องสนับสนุน ซึ่งอีกแง่หนึ่งก็คือ คนงานไม่สามารถหลีกเลี่ยงงานไปได้นั่นเอง ทำให้เขตแดนระหว่างงานและชีวิตหายไปเนื่องจากเงื่อนไขหลายประการ ได้แก่ การที่ระบบเศรษฐกิจมีความเชื่อมโยงทั้งโลกทำให้บริษัทต่าง ๆ ได้จ้างแรงงานภายนอกหรือย้ายงานออกไปข้างนอกเพื่อลดต้นทุนด้านแรงงาน จนกระทั่งคนงานรู้สึกถูกกดดันที่ต้องทำงานยาวนานและผลิตให้มากกว่าเดิมเพื่อให้มีงานทำต่อไป การมีเทคโนโลยีสื่อสารสมัยใหม่ทำให้รู้ว่าจะสามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ไม่ว่าจะเป็นที่บ้าน รถยนต์ หรือแม้กระทั่งในวันพักผ่อน การที่นายจ้างให้คนงานทำงานมากกว่าที่กำหนดไว้ เช่น ทำงานล่วงเวลา รวมถึงการเปลี่ยนบทบาทของครอบครัวเนื่องจากคู่สมรสต้องทำงานทั้งสองคน จึงเป็นการยากที่จะพบปะกับครอบครัว เพื่อน และชุมชน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นเรื่องที่น่ากังวลที่ต้องตระหนักถึงความจำเป็นในการช่วยให้คนงานมีความสมดุลที่ดีระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว เพราะถ้าระดับความเครียดของคนงานลดลงก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจและเกิดผลผลิต (Productivity) มากกว่าเดิม

จากสภาวะการแข่งขันในตลาดปัจจุบันทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องหันกลับมาทบทวนและให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ (Strategic HRM) ที่เน้น “การสร้างทุนมนุษย์” (Human Capital Building) และ “การบริหารความรู้” (Knowledge Management) มากกว่าที่จะเน้นการจับคู่คนให้เหมาะสมกับงานและกลยุทธ์ขององค์กรแบบที่เป็นอยู่อย่างเดิม ๆ (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2547, น. 2) ซึ่งได้มีการกล่าวถึงปัจจัยด้านการจูงใจและทุนมนุษย์ (Human Capital) ไว้ในหนังสือ The Healthy Scorecard ที่นำเสนอผลการวิจัยในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของสุขภาพและการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ตัวอย่างของผลการวิจัยที่น่าสนใจ เช่น ในปี 1991-2 ได้มีการศึกษาโดย Northwestern National Life พบว่า

องค์การที่มีกิจกรรมที่ช่วยลดความเครียดของพนักงาน สามารถที่จะลดอัตราการขาดงาน และ ปัญหาด้านสุขภาพได้กว่าครึ่ง โดยปัจจัยที่สำคัญสามประการที่จะช่วยลดความเครียดภายใน องค์การได้แก่ การสื่อสารภายในที่ดี ระดับของความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน ด้วยตนเอง และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และกรณี National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) ได้เสนอว่าการจัดกระบวนการทำงาน (Work Process) ภายในองค์การเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อสุขภาพของพนักงาน โดยทาง NIOSH พบว่า ในองค์การใดที่พนักงานมีปัญหาในการจัดกระบวนการทำงานจะส่งผลต่อระดับ ความเครียดของพนักงานและอัตราการเกิดอุบัติเหตุ และให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการป้องกัน ความเครียดหลายประการ รวมทั้งการจัดตารางการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการและความรับผิดชอบในชีวิตส่วนตัวของพนักงาน (พสุ เดชะรินทร์, 2546, น. 137-138)

ภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นในองค์การอาจจะเป็นผลที่เกิดขึ้นจากองค์ประกอบ แวดล้อมของงาน (Job Context) และเนื้อหาของงาน (Job Content) ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อ บุคคลและองค์การ โดยอาจก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยในทันทีทันใด เช่น มีความเครียดมากจนกระทั่งไม่เห็นไฟกะพริบเตือนในขณะที่ทำงาน จนถึงปัญหาสุขภาพในระยะยาว เช่น ความตึงเครียด โรคหัวใจ และนำไปสู่พฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง โดยผลที่เกิดขึ้นต่อบุคคล ได้แก่ ความกังวล ชวนเฉียว ทำให้สูญเสียความมั่นใจ นอนไม่ค่อยหลับซึ่งทำให้มีปฏิกิริยาตอบสนองช้า และมีพฤติกรรมแปลก ๆ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเลวลง ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์มากกว่าเดิม หรือใช้ยา ตลอดจนมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น มีอาการปวดศีรษะบ่อย ๆ สำหรับผลที่เกิดขึ้นต่อองค์การ ได้แก่ การที่พนักงานมีศีลธรรมต่ำลง มีการลาป่วยหรือออกจากงานในระดับสูง ความสัมพันธ์ในการทำงานแย่งลง มีอัตราการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุสูง ทำให้มีพนักงานที่อยู่ใน ภาวะเครียดมากขึ้น และส่งผลให้คุณภาพงาน และผลผลิตอยู่ในระดับต่ำ (Department of Labour's Workinfo Service, 2003, pp. 8-9)

ทั้งนี้ ได้มีข้อมูลของอังกฤษซึ่งเป็นประเทศที่มีชั่วโมงการทำงานยาวนานที่สุดในกลุ่ม สหภาพยุโรป (EU) พบว่า ร้อยละ 42 ของการทำงานปกติมีเวลามากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ร้อยละ 60 ของการลาป่วยมีสาเหตุมาจากความเครียด ร้อยละ 52 มีความรู้สึกเหนื่อยเกินไป ที่จะมีความสบายในเวลาพักผ่อน และที่สำคัญคือ ความเครียดก่อให้เกิดความเสียหายต่อ เศรษฐกิจเป็นจำนวนถึง 8 พันล้านปอนด์ต่อปี ("Why do we need work/life balance?," online, 2006) รวมทั้งผลการศึกษาของ CIPD (ปี 2004) พบว่า คนงาน 3 ใน 4 คนรู้สึกว่าตนเองทำงาน หนักมาก ขณะที่คนงาน 1 ใน 5 คนรวมถึงระดับผู้จัดการและคนงานที่มีฝีมือต้องนำงานกลับไป

ทำที่บ้านในแต่ละวันด้วย นอกจากนี้ HSE ระบุว่า การทำงานที่มีชั่วโมงยาวนานทำให้เกิดความเครียด ความเจ็บป่วยทางจิตใจและร่างกาย ซึ่งมีผลต่อความสามารถในการที่จะรับมือกับความกดดันของแต่ละบุคคลด้วย และจากการที่แต่ละคนต้องมีสถานะหลายอย่าง เช่น ผู้ปกครอง หุ่นส่วน นายจ้าง และลูกจ้าง ทำให้มีบทบาทที่แตกต่างกันและเป็นการยากที่จะมีความสมดุลของงาน ครอบครัว และชีวิตส่วนตัวจนทำให้เกิดความขัดแย้งกันอย่างมากในบางครั้ง ผลที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานคือ ผลผลิตลดลง เจ็บป่วยบ่อย ๆ หรือเป็นเวลานานขึ้น ศีลธรรมลดลง ความเครียดมากขึ้น และมีโอกาสที่จะออกจากงาน ดังนั้น ในการที่จะช่วยเหลือแต่ละคนหรือแต่ละครอบครัวจากปัญหาความไม่สมดุลที่เกิดขึ้นก็คือ การใช้นโยบายเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตและการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อนายจ้างและคนงาน (“Benefits of Work-life balance policies,” online, 2006) ดังนี้

ผลประโยชน์ต่อนายจ้าง

- ลดอัตราการออกจากงานของคนงาน
- เป็นนายจ้างที่ดีหรือนายจ้างที่ได้รับการเลือกสรร
- เพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) ขององค์กร
- ลดการเจ็บป่วยหรือใช้สิทธิลาป่วย
- ลดระดับความเครียดของคนงาน
- ยกระดับศีลธรรมหรือความพึงพอใจ
- สร้างความภักดีและผูกพันให้แก่คนงาน
- ผลผลิต (Productivity) เพิ่มขึ้น

ผลประโยชน์ต่อคนงาน

- ลดความขัดแย้งระหว่างงาน ครอบครัว และชีวิตส่วนตัว (Work-Family Conflict)
- ลดระดับความเครียดในการทำงาน
- ควบคุมการทำงานล่วงเวลา
- มีอิสระที่จะพิจารณาตัดสินใจในเรื่อง Work Life Balance
- เพิ่มแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงานจากการที่งานและครอบครัวร่วมกันได้
- เพิ่มความมั่นคงในงานจากการที่องค์กรสนับสนุนในความรับผิดชอบต่อครอบครัว

ในส่วนของประเทศไทย สำนักงานข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) เล็งเห็นว่าทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก จึงได้ปรับปรุงการประเมินสมรรถนะระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการและจังหวัด

โดยประเมินจากมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) ซึ่งได้กำหนดเรื่องคุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานเป็นมิติหนึ่งในการประเมินผล (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2547, น. 22) ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบงาน และบรรยากาศการทำงาน การจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่ไม่ใช่สวัสดิการภาคบังคับตามกฎหมาย และความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารกับข้าราชการและผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งมีมาตรการหรือแนวทางปฏิบัติหลายประการในเรื่องดังกล่าว เช่น การออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2547 โครงการส่งเสริมและประสานงานการโยกย้ายเจ้าหน้าที่ของรัฐไปปฏิบัติงานใกล้บ้าน เป็นต้น

จากการที่บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จะต้องโยกย้ายสถานที่ทำงานและพนักงานจำนวนหนึ่งไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในปลายเดือนกันยายน 2549 นับเป็นการเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัว ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงาน ครอบครัว และชีวิตส่วนตัว ดังนั้น จึงมีความน่าสนใจที่จะศึกษาความสมดุลของชีวิตและการทำงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วงเตรียมการโยกย้ายไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อที่จะใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์แก่พนักงานและองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาผลกระทบต่อความสมดุลของชีวิตและการทำงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วงเตรียมการโยกย้ายไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาความไม่สมดุล (Imbalance) ระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วงเตรียมการโยกย้ายไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อปรับปรุงระบบงาน และจัดสวัสดิการให้เกิดความสมดุลของชีวิตและการทำงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วงเตรียมการโยกย้ายไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาความสมดุลของชีวิตและการทำงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วงเตรียมการโยกย้ายไปปฏิบัติงานที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

1. ความหมายของหลักความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน
2. ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วงเตรียมการโยกย้ายไปปฏิบัติงานที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. การปรับปรุงระบบงาน และสวัสดิการเพื่อให้เกิดสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วงเตรียมการโยกย้ายไปปฏิบัติงานที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานของบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ระดับตำแหน่ง 2-8 ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ใน 2 สายงาน ได้แก่ สายงานแผนงานและการเงิน และสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวนทั้งสิ้น 292 คน

คำจำกัดความในการศึกษา

ชีวิตของพนักงาน หมายถึง องค์ประกอบของชีวิตส่วนตัว ครอบครัวและสังคมของพนักงานก่อนและระหว่างการโยกย้ายสู่สุวรรณภูมิ

ความสมดุลของชีวิตและการทำงาน หมายถึง การกำหนดสัดส่วนที่สมดุลกันระหว่างการทำงานกับชีวิตของพนักงาน

พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

สุวรรณภูมิ หมายถึง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ช่วงเตรียมการโยกย้าย หมายถึง ช่วงเวลาดังแต่ระบบและอุปกรณ์ทางด้านเทคนิค
 ที่ดำเนินการติดตั้ง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแล้วเสร็จ โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2548
 ถึง 29 กันยายน 2549

สายงานแผนงานและการเงิน หมายถึง สายงานแผนงานและการเงินของบริษัท
 ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ฝ่ายแผนงาน ฝ่ายการเงิน และฝ่ายบัญชี

สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง สายงานเทคโนโลยี
 สารสนเทศและการสื่อสารของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย
 ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และฝ่ายสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์