

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในภาวะปัจจุบัน โลกอยู่ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงและมีการแข่งขันกันอย่างสูง ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ และในฐานะที่ประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมโลก จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันอย่างรุนแรงนี้ ทำให้ได้รับผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งจะเห็นได้จากปัญหาและสภาพของวิกฤตการณ์ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และจากภัยธรรมชาติ ทำให้ในปัจจุบันมีประเด็นที่น่าสนใจว่าในสถานการณ์เช่นนี้ องค์กรควรมีการปรับตัว เปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองอย่างไร เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการได้อย่างมั่นคง และสามารถเอาชนะวิกฤตการณ์ทางด้านต่าง ๆ ที่กำลังเผชิญอยู่ได้องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์กรของตนให้มีศักยภาพในการอยู่รอดและมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency) รวมไปถึงประสิทธิผล (Effectiveness) ที่สูง เพื่อสามารถแข่งขันกับสภาพที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงได้

ทั้งนี้ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการบริหารงานขององค์กร คือคน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Materials) และการจัดการ (Management) หรือเรียกกันว่า 4Ms แต่เมื่อพิจารณาในทุกแง่มุมพบว่า คน เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะดำเนินการให้งานและภารกิจ ต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย นอกจากนี้ คนกลายเป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการบริหารงาน ดังนั้น การบริหารงานจะสำเร็จได้ถ้าทุกคนในองค์กรมีความร่วมมือ ร่วมใจ มีความสามัคคี มุ่งไปสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน และองค์กรจะมีประสิทธิภาพเกิดขึ้นได้ จากพนักงานในทุกองค์กรร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงทุกคนต่างมีความรู้สึกเป็นสุขในการทำงาน มีความสุขที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร มีความภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร และมีความสุขทั้งกายและใจที่ได้ทำงานอยู่ในองค์กร ซึ่งหากเป็นดังที่กล่าวมา พนักงานนั้นก็就会有จงรักภักดีและผูกพันต่อองค์กร ความต้องการที่จะให้พนักงานปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปนั้นจึงกลายเป็นหน้าที่ขององค์กรหรือผู้บริหารที่จะต้องจัดการบริหารองค์กรให้เอื้อต่อการดูแลรักษาพนักงาน ที่พึงประสงค์ให้คงอยู่กับองค์กรต่อไปให้นานที่สุด

และจากความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร หนทางหนึ่งที่องค์กรสามารถจัดการเพื่อเพิ่มพูนความผูกพันต่อองค์กรก็คือ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กร

เนื่องจากว่า พนักงานไม่ใช่เป็นเครื่องจักร หรือปัจจัยทางกายภาพอื่น ๆ แต่พนักงานมีจิตใจ มีความต้องการที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม หากองค์กรไม่สามารถสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่พนักงานได้ พนักงานก็จะเกิดความรู้สึกที่แปลกแยก ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่องค์กรไม่ต้องการได้

ในปัจจุบันงานมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของพนักงาน การมีงานทำช่วยให้พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต เป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปของตัวเงิน หรือผลตอบแทนต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานเสริมสร้างคุณค่าให้แก่พนักงานและความสำเร็จในชีวิต อันเป็นเป้าหมายสูงสุดในชีวิตที่มนุษย์ทุกคนพึงปรารถนา ซึ่งลักษณะของงานที่จะเป็นตัวบ่งบอกถึงระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน คือสภาพงานที่ดีจะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี แต่ถ้าสภาพการทำงานไม่เอื้อต่อการทำงาน พนักงานก็ไม่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

และจากสภาพสังคมไทยได้เปลี่ยนแปลงจากสังคมในภาคเกษตรกรรมไปสู่สังคมในภาคอุตสาหกรรม และในปัจจุบันนี้ได้ก้าวไปสู่ภาคบริการมากขึ้น ทำให้วิถีชีวิตการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป โดยที่ต้องเผชิญกับความแปลกแยกในการทำงาน (Alienation) มีสภาพการทำงานที่มีการแข่งขันสูง นอกจากนี้ยังต้องพบกับสภาวะแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากวิถีชีวิตดั้งเดิม ซึ่งสภาพการณ์เช่นนี้อาจจะทำให้เกิดภาวะการขาดงาน (Absent) การทำงานล่าช้า (Tardiness) การลาออกจากงาน (Turnover) การหยุดงาน (Work stoppages) การเรียกร้องแรงงาน (Grievances) การประท้วง (Strikes) อุบัติเหตุและภาวะความเจ็บป่วย (Accidents and work-related illness) รวมทั้งทำให้ผลผลิตลดลง (Productivity Decreasing) ภาวะการณ์เหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงการไม่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ของผู้ใช้แรงงาน

การเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคมของไทยที่ผ่านมา ได้มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ผลที่ตามมา คือปัญหาสังคมและปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ซับซ้อนขึ้น เช่น ปัญหาการใช้แรงงานเด็กและสตรี ปัญหาเรื่องความปลอดภัยในที่ทำงาน คุณภาพชีวิตของพนักงาน และปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ปัญหาดังกล่าวดังกล่าวยังคงเกิดขึ้นเรื่อยมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ดังจะเห็นได้จากการที่พนักงานต้องทำงานหนัก ช่วงเวลาทำงานยาวนานขึ้นถึงวันละ 12-14 ชั่วโมงติดต่อกัน ทั้งกลางวันและกลางคืน เนื่องจากต้องการผลผลิตสูงสุดตามประสิทธิภาพของเครื่องจักร และการทำงานที่เพิ่มเป็นจำนวนหลาย ๆ ชั่วโมงได้ส่งผลกระทบต่อปัญหาด้านสุขภาพ อาทิเช่น ระบบทางเดินอาหาร ระบบทางเดินหายใจ ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ อารมณ์ หงุดหงิด เป็นต้น และพนักงานบางคนที่ไม่สามารถปรับตัวได้ทำให้ส่งผลกระทบต่อระบบการทำงาน พนักงานต้องลางาน และขาดงานเป็นประจำ อีกทั้งยังประสบปัญหาทางด้านสุขภาพจิตที่มีความตึงเครียด การแข่งขันชิงดีชิงเด่น และ โรคร้ายไข้เจ็บที่เกิดจากสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ยังมีผล

เช่น ระบบทางเดินอาหาร ระบบทางเดินหายใจ ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ อารมณ์ หงุดหงิด เป็นต้น และพนักงานบางคนที่ไม่สามารถปรับตัวได้ทำให้ส่งผลต่อระบบการทำงาน พนักงานต้องลางาน และขาดงานเป็นประจำ อีกทั้งยังประสบปัญหาทางด้านสุขภาพจิตที่มีความตึงเครียด การแข่งขันชิงดีชิงเด่น และโรควัยไข้เจ็บที่เกิดจากสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ยังมีผลต่อการดำเนินชีวิตครอบครัวและสังคม เช่น พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับสูง ปัญหาทะเลาะเบาะแว้งในครอบครัว รายได้ไม่เพียงพอ และมีหนี้สินมาก เมื่อเป็นเช่นนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพการทำงาน อาจมีความผิดพลาดในการทำงานเพิ่มขึ้น และก่อให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นในงาน

จากปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานเพียงเท่านั้น ยังส่งผลกระทบต่อองค์กรอีกด้วย ซึ่งผลกระทบดังกล่าวจะออกมาในรูปแบบของ การลาออกจากงานของพนักงาน ดังจะเห็นได้จาก ตารางที่ 1.1 ข้อมูลจำนวนการลาออกและการเลิกจ้างของพนักงานทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2554 – 2555

ตารางที่ 1.1 จำนวนการลาออกและการเลิกจ้างพนักงานในปี 2554 – 2555

ปี	สาเหตุ	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
2554	เลิกจ้าง	6,643	5,202	5,914	4,660	5,530	5,831	5,903	5,686	4,916	6,064	13,254	19,140	88,743
	ลาออก	37,518	34,842	42,044	30,067	43,889	45,785	39,348	38,904	33,328	36,016	34,634	31,187	447,562
	รวม	44,161	40,044	47,958	34,727	49,419	51,616	45,251	44,590	38,244	42,080	47,888	50,327	536,305
2555	เลิกจ้าง	14,829	15,910											30,739
	ลาออก	37189	43359											80,548
	รวม	52,018	59,269											111,287

ที่มา : กรมการจัดหางาน มีนาคม 2555

จากตารางที่ 1.1 จะเห็นได้ว่าโดยส่วนใหญ่แล้วพนักงานมีแนวโน้มที่จะลาออกเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งจะเห็นได้จากในเดือนกุมภาพันธ์ 2555 พบว่ามีจำนวน 59,269 คน เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันกับ ปีก่อนพบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้น จำนวน 19,225 คน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 48.01 และเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนที่ผ่านมาพบว่าเพิ่มขึ้นจำนวน 7,251 คน หรือ เพิ่มขึ้นร้อยละ 13.94 ทั้งนี้เป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานทำให้พนักงานต้องการลาออกมากขึ้น

ผ่านมาคิดจะลาออกจากงาน และ 37.4 % บอกว่าองค์กรดูแลพนักงานไม่เพียงพอ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง 7 ใน 100 คน เคยคิดอยากฆ่าตัวตาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศูนย์วิจัยกรุงเทพโพลล์(2548) ที่ทำการสำรวจ “คุณภาพชีวิตของสาวโรงงาน” พบว่า ความพึงพอใจต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ คือร้อยละ 59.7 ก่อนข้างพอใจ ร้อยละ 17.8 พอใจมาก ขณะที่ร้อยละ 20.2 ไม่ค่อยพอใจ และร้อยละ 2.3 ไม่พอใจเลย และคำถามที่เกี่ยวข้องกับอาชีพที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นอาชีพที่อยากทำมากที่สุดหรือไม่ พบว่า มีเพียงร้อยละ 81.3 ตอบว่าไม่ใช่ ส่วนประเด็นด้านหนี้สิน พบว่ามีส่วนโรงงานเพียงร้อยละ 38.0 ที่ไม่มีภาระด้านหนี้สิน ขณะที่ส่วนใหญ่เกือบร้อยละ 62.0 มีภาระหนี้สินที่ต้องรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานในกลุ่มธุรกิจที่เป็นกำลังหลักในการพัฒนาประเทศ คือกลุ่มธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีรายได้สูงสุดจากการส่งออกของประเทศไทย โดยมีมูลค่าการส่งออกสูงถึง 1,147,935.88 ล้านบาท จากอุตสาหกรรมทั้งหมดภายในประเทศ หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30.14

และจากข้อมูลจำนวนพนักงานที่ลาออกของบริษัทฟูจิคุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จะเห็นได้ว่าอัตราการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการมีมากที่สุด โดยในปี 2553 มีจำนวน 2,358 คน และในปี พ.ศ. 2554 มีจำนวน 1,806 คน โดยเหตุผลของการลาออกที่มีมากเป็นอันดับหนึ่งก็คือ ความต้องการเปลี่ยนงาน มีถึง 626 คนในปี พ.ศ. 2553 และ 557 คนในปี พ.ศ.2554 อันดับสองก็คือ ลาออกไปเพื่อต้องการศึกษาต่อ มีถึง 620 คนในปี พ.ศ.2553 และ 408 คนในปี 2554

ตารางที่ 1.2 จำนวนพนักงานที่ลาออกของบริษัทฟูจิคุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

เหตุผลการลาออก	2553			รวม	2554			รวม
	ระดับพนักงาน				ระดับพนักงาน			
	ระดับบริหาร	ระดับบังคับบัญชา	ระดับปฏิบัติการ		ระดับบริหาร	ระดับบังคับบัญชา	ระดับปฏิบัติการ	
เปลี่ยนงาน	0	40	586	626	0	39	518	557
ศึกษาต่อ	0	8	612	620	0	8	400	408
กลับภูมิลำเนา	5	4	588	597	3	3	506	512
คู่แตรครบครัน	0	2	265	267	0	1	189	190
มีปัญหาสุขภาพ	0	2	101	103	0	2	83	85
อื่น ๆ	0	4	206	210	0	4	110	114
รวม	5	60	2358	2423	3	57	1806	1866

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทฟูจิคุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สถิติการลาออกดังกล่าวทำให้เห็นได้ว่า เหตุผลส่วนใหญ่คือ ความต้องการเปลี่ยนงาน จึงทำให้มีอัตราการลาออกมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งการที่พนักงานส่วนใหญ่ลาออกก็เพื่อต้องการแสวงหาสถานที่ทำงานแห่งใหม่ที่ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งการลาออกดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อ ถึงบริษัททั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้บริษัทเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่และฝึกอบรมพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่อีกด้วย ทั้งนี้แม้จะมีปัญหาของการลาออกเป็นจำนวนมากแต่ในขณะเดียวกัน บริษัทแต่ละบริษัทก็ยังมีความต้องการรับสมัครพนักงานเพื่อเข้าทำงานเป็นจำนวนมาก ดังจะเห็นได้จากอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานยังอยู่ในระดับที่สูง ทำให้เห็นว่าองค์กรยังคงขาดแรงจูงใจในเรื่องต่าง ๆ ที่จะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานดีขึ้น จึงทำให้มีอัตราการลาออกที่สูงขึ้นตามไปด้วย

ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจึงเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนปรารถนาและถ้าหากองค์กรได้รับทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์กร ก็จะทำให้ลดปัญหาการลาออกของพนักงานอีกและยังเป็นการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอีกด้วย ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยผลการศึกษาที่ได้จะทำให้ทราบว่าระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานและปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น และก่อให้เกิดความผาสุกกับทั้งแก่พนักงานและบริษัทต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1 เพื่อวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท พูจิคุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูจิคุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

การศึกษารุ่นนี้จะทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถที่จะนำผลของการศึกษานี้ไปปรับปรุงแก้ไข และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จากระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตัวชี้วัด โดยใช้แนวคิดตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบวัดคุณภาพชีวิตของพนักงานในสถานประกอบการ ซึ่งมีทั้งหมด 6 ด้านดังนี้ 1.) ด้านร่างกาย 2.) ด้านจิตใจ 3.) ด้านสัมพันธภาพทางสังคม 4.) ด้านสิ่งแวดล้อม 5.) จิตวิญญาณ 6.) ด้านความมั่นคงในชีวิต และในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจาก พนักงานของบริษัท ฟูจิคุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 10 แผนก โดยแบ่งการสำรวจพนักงานออกเป็น 2 ระดับคือ 1) พนักงานระดับบังคับบัญชา จำนวน 205 ตัวอย่าง และ 2) พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 378 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด 583 ตัวอย่าง ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ประเมินเอง ทั้งนี้ทำการศึกษาในช่วงเดือน เมษายน – พฤษภาคม พ.ศ.2555

1.5 นิยามศัพท์

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิด ทำที่ หรือ พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจอันจะทำให้บุคคลได้รับความพึงพอใจในการทำงาน ก่อให้เกิดผลดีกับทั้งตนเอง และงานที่ปฏิบัติ

สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการจัดการภายในองค์กร ระยะเวลาในการทำงานและ การจัดสวัสดิการในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท ฟูจิคุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เลขที่ 68/1 หมู่ 4 นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน