

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมอุตสาหกรรม คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในโรงงานหรือสำนักงาน และยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้ มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก นอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเป็นโอกาสที่ทำให้เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ใช้แรงงานกับบุคคลอื่น ๆ กับสถานที่ กับขั้นตอน และเรื่องราวต่างๆ ตลอดจนความคิดเห็นทั้งหลายจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเขาวิปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิ และความพึงพอใจในชีวิต (ผจญ เฉลิมสาร. 2540 : 24-25) ซึ่งในการทำงานนั้นจำเป็นต้องมีคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากการที่บุคคลใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจ จะทำให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี ส่งผลให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามไปด้วย ดังนั้น จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่แต่ละองค์กรจะต้องศึกษา หรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องกันของความพึงพอใจ ระหว่างพนักงานและองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพสูงสุด การมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำลง ผลที่ตามมาคือความเสียหายอย่างใหญ่หลวงที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการผลิตหรือการบริการที่หยุดชะงัก จนมีผลทำให้ไม่สามารถดำเนินการไปตามเป้าหมาย ซึ่งนอกจากหน่วยงานหรือองค์กรจะสูญเสียงบประมาณแล้วพนักงานเองก็ต้องประสบความลำบาก ขาดรายได้ และเสียเงินในการดูแลสุขภาพตนเอง อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติโดยรวมด้วย (Richard E. Walton. 1974 : 12-16)

ในประเทศไทย รัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และ 9 ซึ่งเป็นแผนพัฒนาที่เน้นทรัพยากรมนุษย์ และคุณภาพชีวิตของคนไทย พัฒนาคุณภาพชีวิตสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน กระจายรายได้สู่ส่วนภูมิภาคและรักษาระดับการเพิ่มของจำนวนประชากรให้เหมาะสม การพัฒนาแบบยั่งยืนตามแนวพระราชดำริ และฟื้นฟูเศรษฐกิจ ซึ่งทางบริษัท เอกศิลป์กรุงเทพ จำกัด ก็ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

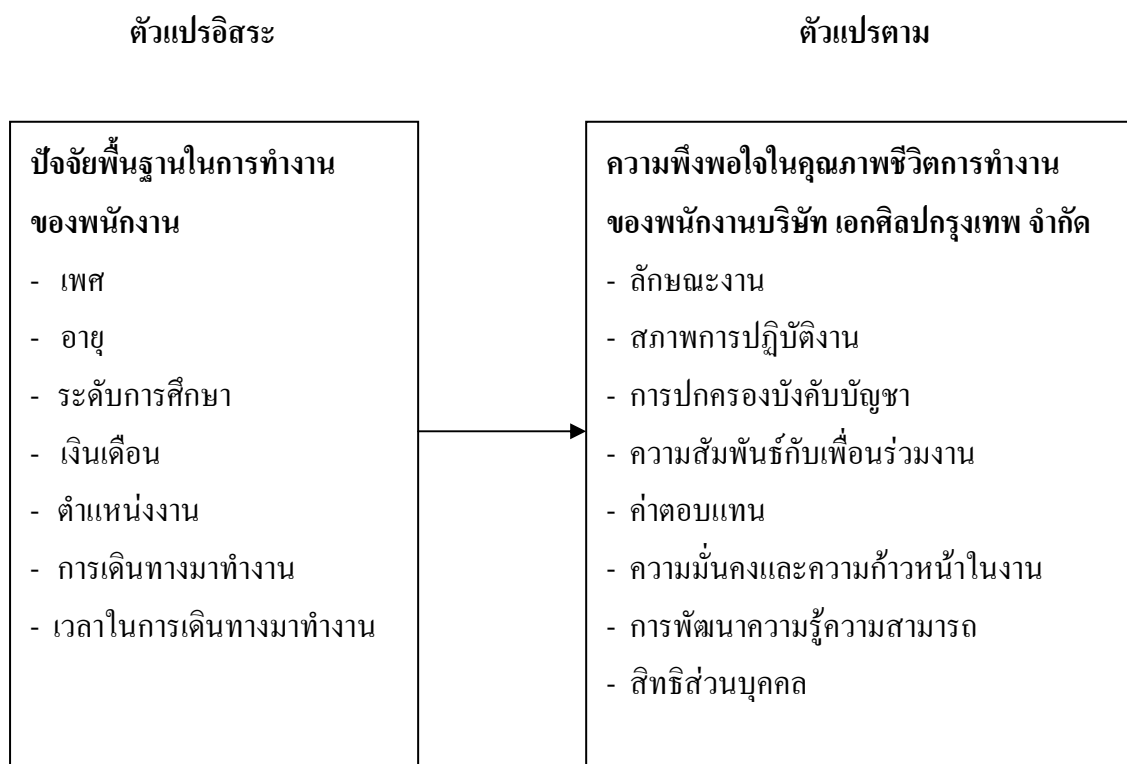
บริษัท เอกศิลป์กรุงเทพ จำกัด ประกอบธุรกิจประเภท ผลิตและจำหน่ายงานแปรรูปพลาสติก และเป็นตัวแทนจำหน่ายแผ่นพลาสติกสำเร็จรูป แผ่นพลาสติกอะคริลิก แผ่น ABS และแผ่นพลาสติกลูกฟูก ทำงานด้านการแปรรูปพลาสติก ทั้งด้านงานตัดและการขึ้นรูปงานตามแบบ ซึ่งลักษณะการผลิตและการแปรรูปส่วนใหญ่ จะอยู่ในหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายช่าง โดยมีอุปกรณ์เครื่องมือช่าง และเครื่องจักรสำหรับงานแปรรูปในการทำงาน ทั้งนี้หน้าที่และความรับผิดชอบส่วนใหญ่จะมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และเกิดการเสี่ยงภัยอันตรายต่อตัวเองในการทำงาน เช่น งานตัด พนักงานมักเกิดอุบัติเหตุในงานตัดบ่อยครั้ง จากข้อมูลการเบิก-จ่ายค่ารักษาพยาบาลพนักงานจากการบาดเจ็บในการทำงาน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน 2550 พบว่ามีพนักงานเบิกค่ารักษาพยาบาลจากการบาดเจ็บในการทำงานจำนวน 8 ครั้ง (บริษัท เอกศิลป์กรุงเทพ จำกัด. 2550 : 7-9) ทั้งนี้เนื่องจาก เครื่องตัดไม่มีอุปกรณ์ในการป้องกันและการสวมถุงมือ ทำให้พนักงานทำงานไม่ถนัด ในการทำงานจึงจำเป็นต้องอาศัยความชำนาญของช่างเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ งานตัดด้วย CNC และงานตัด Laser จะมีสารเคมีบางชนิดในการทำงาน ที่อาจส่งผลกระทบต่อร่างกายของพนักงานที่ทำงานและผู้ร่วมงานในบริเวณใกล้เคียงได้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวล้วนเป็นสาเหตุที่ทำให้สุขภาพของพนักงานทรุดโทรม และเกิดการเจ็บป่วยได้ ทำให้บริษัทต้องเสียงบประมาณในการรักษาพยาบาล และทำให้บุคลากรด้อยคุณภาพลงได้อีกด้วย ดังนั้น การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอกศิลป์กรุงเทพ จำกัด จึงเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร เพื่อตอบสนองการจัดการให้ชีวิตของพนักงานอยู่ดีมีสุข มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท เอกศิลป์กรุงเทพ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท เอกศิลป์กรุงเทพ จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานในการทำงานของพนักงาน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยเป็นการศึกษากลุ่มพนักงาน บริษัท เอกสิลปกรุงเทพ จำกัด แสดงเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

พนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท เอกสิลปกรุงเทพ จำกัด โดยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังต่อไปนี้

**ขอบเขตด้านประชากร** ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท เอกสิลปกรุงเทพ จำกัด จำนวน 114 คน (บริษัท เอกสิลปกรุงเทพ จำกัด. 2550 : พฤศจิกายน) ที่มีตำแหน่งงานตั้งแต่ ระดับพนักงาน จนถึง ระดับผู้จัดการแผนก

**ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย** ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยพื้นฐานในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย
  - 1.1 เพศ
  - 1.2 อายุ
  - 1.3 ระดับการศึกษา
  - 1.4 เงินเดือน
  - 1.5 ตำแหน่งงาน
  - 1.6 การเดินทางมาทำงาน
  - 1.7 เวลาในการเดินทางมาทำงาน
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย
  - 2.1 ลักษณะงาน
  - 2.2 สภาพการปฏิบัติงาน
  - 2.3 การปกครองบังคับบัญชา
  - 2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
  - 2.5 ค่าตอบแทน
  - 2.6 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
  - 2.7 การพัฒนาความรู้ความสามารถ
  - 2.8 สิทธิส่วนบุคคล

**ขอบเขตด้านสถานที่ในการวิจัย** ได้แก่ บริษัท เอกสิลปกรุงเทพ จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร

**ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย** ตั้งแต่ เดือนมิถุนายน- กรกฎาคม พ.ศ.2551

**ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท เอกสิลปกรุงเทพ จำกัด
2. ทำให้สามารถเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท เอกสิลปกรุงเทพ จำกัด

3. ทำให้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้เป็นการกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน บริษัท เอกศิลป์กรุงเทพ จำกัด

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท เอกศิลป์กรุงเทพ จำกัด มีดังนี้

**คุณภาพชีวิต** หมายถึง การมีชีวิตที่ดี การกินคืออยู่ดีมีสุข มีความรู้สึกของการอยู่อย่างพอใจ (มีความสุข มีความพอใจ) การมีชีวิตที่ไม่เป็นภาระและไม่ก่อปัญหาทางสังคม เป็นชีวิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ

**คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง การจัดการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน เพื่อให้เกิดการมีชีวิตที่ดี การกินคืออยู่ดีมีสุข และเกิดความรู้สึกอยู่อย่างพอใจ ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงาน สภาพการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถ และความเป็นอยู่ส่วนตัว นอกจากนี้ยังหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับสิ่งแวดล้อมที่ทำให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

**ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและมีความสุขของพนักงานที่มีต่อการจัดการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน เพื่อให้เกิดการมีชีวิตที่ดี การกินคืออยู่ดีมีสุข และเกิดความรู้สึกอยู่อย่างพอใจ ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงาน สภาพการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถ และความเป็นอยู่ส่วนตัว นอกจากนี้ยังหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับสิ่งแวดล้อมที่ทำให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์

**ลักษณะงาน** หมายถึง งานที่ทำโดยใช้ความรู้ความสามารถ มีลักษณะเป็นระบบสามารถกำหนดเป็นวิธีปฏิบัติได้ชัดเจน มีการกำหนดความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย และมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน ทำให้มีความสุขต่องานที่ทำ

**สภาพการทำงาน** หมายถึง การจัดสภาพการทำงานให้ปลอดภัย ป้องกันอุบัติเหตุ มีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างที่เหมาะสม มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีการบำรุงรักษาซ่อมแซมของใช้ อาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพดีและใช้งานได้อยู่เสมอ รวมถึงมีเครื่องมืออุปกรณ์

เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการทำงาน ทำให้พนักงานมีความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับอันตรายหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน

**การปกครองบังคับบัญชา** หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่สำคัญให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติ ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ มีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และยกย่องให้กำลังใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

**ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้วยดี มีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีความสมัครสมานสามัคคี เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เมื่อมีปัญหาในการทำงาน จะได้รับความสนใจและคำแนะนำช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีโอกาสได้สร้างความสัมพันธ์ และกิจกรรมสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน

**ค่าตอบแทน** หมายถึง ค่าตอบแทนจากการทำงานที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพ ได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมอาชีพที่มีลักษณะงานเดียวกัน ค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ และคุ้มค่าต่อการเสี่ยงภัยในการทำงานจากการประกอบอาชีพในสาขาอาชีพ

**ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน** หมายถึง การสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปโดยยึดถือความสามารถในการทำงานเป็นเกณฑ์ ทำให้โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับที่พนักงานพอใจ

**การพัฒนาความรู้ความสามารถ** หมายถึง การส่งเสริมจากหน่วยงานให้เข้าร่วม ฝึกอบรมสัมมนาต่างๆ ซึ่งรายการสัมมนาฝึกอบรมที่จัดขึ้นมีความเหมาะสม เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของพนักงาน ทำให้พนักงานได้มีโอกาสในการใช้ความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และมีส่วนร่วมทั้งในการวางแผน การลงมือปฏิบัติ การประเมินผล

**สิทธิส่วนบุคคล** หมายถึง การมีความเสมอภาคในการทำงาน มีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน มีโอกาสเลือกปฏิบัติงานอย่างมีอิสระและสิทธิพิเศษงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ เพื่อนร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลไม่ก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

**ปัจจัยพื้นฐานในการทำงานของพนักงาน** หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติส่วนตัวของพนักงานและที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่งงาน การเดินทางมาทำงาน และเวลาในการเดินทางมาทำงาน

พนักงาน หมายถึง ลูกจ้างที่ได้รับการว่าจ้างให้ทำงานเป็นพนักงานประจำ และพนักงาน  
ทดลองงานของ บริษัท เอกศิลป์กรุงเทพ จำกัด ที่มีตำแหน่งงานตั้งแต่ระดับพนักงาน จนถึง ระดับ  
ผู้จัดการแผนก