

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

การบริหารงานองค์การต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ต้องมีทรัพยากรหรือปัจจัยที่สำคัญ เป็นองค์ประกอบคือ คน เงิน วัสดุ เครื่องจักร ซึ่งผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คน ซึ่งถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญมากที่สุด เพราะคนคือผู้ที่ นำเอาทรัพยากรอื่นๆ ซึ่งได้แก่ วัสดุ เงิน และเครื่องจักรมาใช้ให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้คนยังทำหน้าที่ในการบริหารจัดการกระบวนการต่างๆ ในองค์การให้เหมาะสม หาก องค์การใดมีคนที่มีความพร้อม และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ องค์การ นั้นย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตก้าวหน้า และในทางตรงกันข้าม หาก องค์การใดมีคนที่ไม่มีประสิทธิภาพ องค์การนั้นก็จะมีไม่มีการพัฒนาไปสู่ความเจริญก้าวหน้าได้ (การ เถด อนันต์ นานิวินาศ, 2552: 1)

องค์การทุกภาคส่วนพยายามที่จะหันมาใส่ใจ เรื่องคนกันมากขึ้น ยิ่งในช่วงภาวะ เศรษฐกิจถดถอย ย่อมมีผลกระทบต่อการค้ารุ่งเรืองของพนักงาน อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์การเองไม่ ควรจะมุ่งเน้นที่คุณภาพของผลิตภัณฑ์ขององค์การอย่างเดียว แต่ควรที่จะหันมาใส่ใจเรื่องคุณภาพชีวิต ของพนักงานควบคู่ไปด้วย เพราะสภาพเศรษฐกิจตกต่ำเช่นนี้ มีผลกระทบต่อการค้าดำเนินชีวิตของ พนักงานอย่างแน่นอน (Thaitrainingzone, 2552: ออนไลน์) คุณภาพชีวิตจึงมีผลต่อการทำงานมาก กล่าวคือ ทำให้เกิดความรู้สึกดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกดีต่อ องค์การ นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิต ช่วยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีการพัฒนาตนเอง ให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์การ ช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริม ให้เกิดผลผลิตและบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ (ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542: 18)

ปัจจุบันหลายองค์การในประเทศได้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน โดยเฉพาะสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ที่ให้การ สนับสนุนหน่วยงานต่างๆ เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน อาทิ สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2552) ได้จัดทำ มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การ (Management System of Quality of Work Life หรือ MS-QWL) หรือสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ หรือคณะพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (โครงการ 100 องค์การหลากหลาย, 2553: ออนไลน์) ได้ทำการคัดเลือกองค์การต้นแบบแห่งความสุขในบริบทของสังคมไทยสร้างเป็นแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นต้น

บริษัท นพดลพานิช จำกัด ตั้งอยู่บนถนนเชียงใหม่-ลำปาง ตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มดำเนินการในปี พ.ศ.2515 เป็นศูนย์ค้าส่งวัสดุก่อสร้าง จำหน่ายวัสดุก่อสร้าง ตกแต่งบ้าน โครงสร้าง ให้อ่างน้ำ ให้อ่างครัว เคมีภัณฑ์ อุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องมือช่าง ฯลฯ ภายใต้คำขวัญของบริษัทที่ว่า นพดลพานิช สร้างรากฐานให้ชีวิต ซึ่งได้มุ่งเน้นในการสร้างคน สร้างงาน และจากประสบการณ์ในวงการวัสดุก่อสร้างที่มีมาช้านาน ส่งผลให้ในปี พ.ศ.2552 บริษัท นพดลพานิช จำกัด ได้มีการขยายสาขาแห่งที่ 2 ไปที่อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในชื่อ นพดล โสมเอ็กซ์เพิร์ต (บริษัท นพดลพานิช จำกัด, 2552: ออนไลน์) และนอกเหนือจากความท้าทายทางธุรกิจแล้ว บริษัท นพดลพานิช จำกัด ยังเริ่มเข้าสู่แนวคิดการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ที่มององค์การเป็นภาพจิ๊กซอว์ที่มีองค์ประกอบส่วนต่างๆ ที่ทำงานสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรอีกด้วย (ศศิภา ปรินุณณะ, 2551: 77) การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลถือเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญมาก ถึงแม้ว่าการเปลี่ยนงานของพนักงานอยู่ในระดับที่ต่ำ ประกอบกับสภาพการจ้างงานในปัจจุบันเมื่อพนักงานมีความรู้ความสามารถสูงขึ้นก็ยิ่งต้องการได้รับการตอบสนองจากองค์กรมากขึ้นเช่นกัน ดังนั้นการพัฒนา การรักษาและการจูงใจพนักงานให้อยู่กับบริษัทฯ จึงไม่ใช่เพียงแค่การจ่ายค่าจ้างหรือค่าตอบแทนเท่านั้น แต่ยังคงคำนึงถึงปัจจัยอื่นอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทำงานอย่างมีความสุข ตลอดจนทำให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทฯ (แผนกทรัพยากรบุคคล, บริษัท นพดลพานิช จำกัด, 2554: สัมภาษณ์)

ตลอดระยะเวลาที่บริษัทฯ ดำเนินกิจการมา ได้สร้างชื่อเสียงทางด้านบริการ การนำเสนอสินค้าที่ดีแก่ลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ ได้รับความเชื่อถือจากบริษัทชั้นนำให้เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้า บริหารงานที่ยึดถือความจริงใจและซื่อตรงเป็นหัวใจสำคัญ ถือเป็นสิ่งที่ตั้งแต่ผู้บริหารไปจนถึงพนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติ ทำให้บริษัทฯ ได้รับรางวัลเกียรติยศมากมาย (บริษัท นพดลพานิช จำกัด, 2553: ออนไลน์) เช่น รางวัลจรรยาบรรณดีเด่นหอการค้าไทย ในฐานะองค์กรที่ดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ ปี พ.ศ.2546 โดยหอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย รางวัลรองชนะเลิศ ประเภทธุรกิจขนาดกลาง การประกวดผลงานตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โครงการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ปวงประชาเป็นสุขสานต์ ปี พ.ศ.2550 โดยสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ตลอดจนได้รับคัดเลือกให้เป็นหนึ่งในองค์กร

ต้นแบบของโครงการ 100 องค์กรหลากหลาย ปี พ.ศ. 2553 โดยคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ส่วนหนึ่งของการได้มาซึ่งรางวัลเหล่านี้เป็นผลมาจากพนักงานทำงานในห้องค์การอย่างทุ่มเท ประกอบกับความเอาใจใส่ของผู้บริหารของบริษัทฯ ที่ให้ความสำคัญกับพนักงานจนทำให้บริษัทฯ เป็นที่ยอมรับจากหลากหลายหน่วยงาน ดังนั้นการให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจึงถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ เนื่องจากคุณภาพชีวิตนั้นจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นแรงจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน อีกทั้งเพื่อช่วยลดอัตราการขาดงาน การลาออก รวมถึงลดอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของพนักงานและบริษัทฯ ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นพดลพานิช จำกัด และนำผลการศึกษาดังกล่าวนำเสนอต่อบริษัทฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทฯ ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท นพดลพานิช จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท นพดลพานิช จำกัด

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นพดลพานิช จำกัด
2. ทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นพดลพานิช จำกัด
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรต่อไป

## นิยามศัพท์

**คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร ไปจนถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

**พนักงาน** หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในบริษัท นพดลพานิช จำกัด ทั้ง 2 สาขา ในปี พ.ศ.2554 จำนวนทั้งหมด 198 คน (ไม่รวมกรรมการผู้จัดการ) จำแนกเป็น ระดับผู้จัดการ 14 คน ระดับปฏิบัติการ 184 คน