

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากสภาวะความผันผวนของเศรษฐกิจโลกในปัจจุบัน รวมถึงปัญหาการแข่งขันทางการค้าที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ได้สร้างความยากลำบากให้กับผู้นำองค์กรไม่เพียงเฉพาะการบริหารธุรกิจให้อยู่รอดเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการดูแลพนักงานให้ได้รับผลกระทบน้อยที่สุดจากสภาวะการณดังกล่าว ความกังวลจากการถูกเลิกจ้างก็มีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากจะมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน นอกเหนือจากปัจจัยหลักในการสร้างองค์กรแห่งความเป็นเลิศจากการมีกลยุทธ์ (Strategy) ที่ดี โครงสร้างและกระบวนการทำงานที่เหมาะสมกับกลยุทธ์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร การจัดการสมรรถนะ (Performance Management) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน โดยเชื่อมโยงไปถึงผลตอบแทน แรงจูงใจ และภาวะผู้นำแล้ว ปัจจัยที่มีความสำคัญอีกประการหนึ่งคือ ชีตสมรรถนะของบุคลากร (Competencies) ในองค์กรที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการขับเคลื่อนกลยุทธ์ (พสุ เดชะรินทร์, 2550: 6-7)

บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อการส่งออกผลิตภัณฑ์เซรามิกประเภทเครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร ตั้งอยู่ในอำเภอห้วยฉัตร จังหวัดลำปาง เปิดดำเนินการเมื่อเดือนมีนาคม 2536 ต่อมาในเดือนมกราคม 2549 ได้เข้าร่วมอยู่ในเครือของบริษัทคิวอัลไลแอนด์ จำกัด ตลอดระยะเวลาของการดำเนินกิจการ บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญแก่พนักงานด้วยการสนับสนุนการทำงานของพนักงานทั้งด้านการปฏิบัติงานและด้านจิตใจ โดยการสร้างแรงจูงใจด้วยการให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลการทำงานดีเด่น และให้พนักงานรับรู้ถึงโอกาสในการเจริญเติบโตทางด้านผลตอบแทนจากการทำงานและทางด้านหน้าที่การงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานสร้างผลงานได้ดียิ่งขึ้น แต่เนื่องจากสภาวะความผันผวนของเศรษฐกิจโลกในปัจจุบัน ทำให้บริษัทฯ ต้องวางแนวทางในการบริหารงาน โดยมุ่งไปสู่การบริหารประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้บริษัทฯ มีความเจริญเติบโตและความก้าวหน้า เป็นการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Management for Results) โดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นหลัก โดยใช้การประเมินผลงานที่อาศัยตัวชี้วัด (Indicators) เป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานหลัก (Key Performance Indicator: KPI) เพื่อวัดผลการดำเนินงานว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่อย่างไร และจากนโยบายดังกล่าวของบริษัทฯ ทำให้พนักงานต้องปฏิบัติตาม โดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งการทำงานภายใต้นโยบายดังกล่าวมีความกดดันในระดับสูง พนักงานถูกแรงกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเร่งสร้างผลงานให้ได้ตามนโยบายและเป้าหมายที่บริษัทฯ

กำหนดไว้ ถึงแม้ว่าบริษัทฯ จะประสบความสำเร็จในด้านผลผลิต แต่ทว่าระดับของความสุขของพนักงานกลับลดลง ดังจะเห็นได้จากความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ส่งผลให้ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด (รายงานผลการดำเนินงานตามค่าดัชนีชี้วัดบริษัท ควอลิตี้เชรามิก จำกัด, 2552) อัตราการขาดงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2550 เท่ากับร้อยละ 3.90 และปี พ.ศ. 2551 เพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 4.48 (รายงานอัตราการขาดงานบริษัท ควอลิตี้เชรามิก จำกัด, 2552) ปัจจุบันบริษัทฯ จึงหันมาให้ความสนใจในการพัฒนาพนักงานมากขึ้น ไม่เพียงแต่การพัฒนาขีดสมรรถนะ แต่ยังให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ด้วย ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อผลสำเร็จของบริษัท เป็นปัจจัยสำคัญที่จะขับเคลื่อนบริษัทฯ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่บริษัทฯ ตั้งไว้ วิธีการหนึ่งในการจูงใจพนักงาน คือ การสร้างความผูกพันของพนักงานต่อบริษัทฯ และการที่จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อบริษัทฯ ก็คือ การสร้างความสุขและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน (Happy Workplace) หรือ การทำให้เกิดความสุขในการทำงาน (Happiness at Work) (สวนีย์ แก้วมณี, 2549: 11-12)

และจากความเชื่อที่ว่าคนหรือพนักงานในองค์กรนั้นๆ เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึก คนจะทำงานได้ดีก็ต่อเมื่อมีความพึงพอใจ ความรักในงานและมีความศรัทธาต่อองค์กร จึงจะทำให้มีความสุขในการทำงาน และพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจอย่างเต็มความสามารถในการทำงานในห้องกร (วิไลวรรณ สาริกุล, 2549: 1) จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เชรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง เพื่อให้ทราบถึงความสุขในการทำงานของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน และปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ที่มีอิทธิพลและสามารถคาดการณ์ความสุขในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ข้อมูลและตระหนักถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่จะทำให้การทำงานในองค์กรไม่มีความสุข และนำผลจากการศึกษาครั้งนี้ ไปใช้ปรับเปลี่ยนปัจจัยและองค์ประกอบบางประการที่สามารถแก้ไขได้ ตลอดจนนำไปใช้ปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้เป็นสถานที่ทำงานที่น่าอยู่ นำทำงาน และเป็นองค์กรแห่งความสุข เพื่อให้เกิดดุลยภาพระหว่างความสุขในการทำงานกับความสุขในชีวิตด้านอื่นๆ โดยจะนำข้อมูลจากผลการศึกษาที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการวางแผนบริหารพนักงาน และสามารถนำไปต่อยอดในการกำหนดกลยุทธ์หรือนโยบายในการพัฒนาด้านความสุขในการทำงานของพนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานที่มีอิทธิพลและสามารถคาดการณ์ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานที่มีอิทธิพลและสามารถคาดการณ์ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคล และสามารถนำไปต่อยอดในการกำหนดกลยุทธ์หรือ นโยบายในการพัฒนาด้านความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปางต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ รู้สึกว่าได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ดี รับรู้ว่าการที่ทำงานนั้นมีความสำคัญ รับรู้ว่ามีบุคคลที่เห็นคุณค่าในงานของตน มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ มีความรู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน มีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน 5 ด้านด้วยกันคือ ด้านผู้นำ (Leadership) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ประกอบด้วย พนักงานตั้งแต่ระดับ 3-9 แบ่งตามกลุ่มระดับตำแหน่งงานออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มงานบริหาร/บังคับบัญชา/วิชาชีพ/วิชาการ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับ 3, 4 และ 5 กลุ่ม

งานสนับสนุน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับ 6, 7 และ 8 และกลุ่มงานปฏิบัติการ/ทั่วไป
หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับ 9

- บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับ 3 ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับกลางหรือผู้จัดการส่วน
- บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับ 4 ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับต้นหรือหัวหน้าแผนก เลขานุการบริหาร และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับวิชาชีพ
- บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับ 5 ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส นักบัญชี/การเงินอาวุโส รองหัวหน้าแผนก นักเทคนิคการผลิต เจ้าหน้าที่การตลาด และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม
- บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับ 6, 7 และ 8 ประกอบด้วย นักบัญชี/การเงิน นักบริหารงานบุคคล เจ้าหน้าที่จัดซื้อ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หัวหน้าหน่วย ผู้ช่วยหัวหน้าหน่วย เจ้าหน้าที่ทั่วไป และหัวหน้างาน
- บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับ 9 ประกอบด้วย พนักงานทั่วไป