

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโรงงานอุตสาหกรรมในไทยมีจำนวนมากที่ต้องประสบปัญหาต่างๆ มากมายทั้งภาวะเศรษฐกิจ และสังคม บางกิจการต้องลดค่าใช้จ่ายโดยการปลดพนักงาน ในขณะที่บางแห่งกลับพบปัญหาการลาออกของพนักงาน โรงงานบางแห่งประสบปัญหาพนักงานจำเป็นต้องกลับภูมิลำเนาเมื่อถึงฤดูการเพาะปลูก การเปลี่ยนงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมดังกล่าวส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากการเปลี่ยนงานทำให้พนักงานเหล่านั้นขาดทักษะและความชำนาญ โดยในปี 2558 โรงงานอุตสาหกรรมได้จดทะเบียนกับกรมโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 498 โรงงาน มียอดเงินลงทุนรวมทั้งสิ้น 33,053 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2557 ที่มีโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 388 โรงงาน ซึ่งมียอดเงินลงทุนเพียง 30,692 ล้านบาท แต่กลับพบว่ามี การจ้างงาน จำนวน 11,779 คน ลดลงจากเดิมที่มีจำนวนของการจ้างงาน 13,355 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.8 (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2558 : ออนไลน์)

จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดคำถามขึ้นว่าการเข้าออกงานบ่อยๆหรืออายุงานที่สั้นของพนักงานจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอย่างไร เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตัวเองได้รับขณะปฏิบัติงานโดยมีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี มีองค์ประกอบที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน (ดำรงฤทธิ์ จันทมงคล, 2550 : 1) นอกจากนี้จากผลการวิจัยของ เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2550) พบว่า ผู้บริหารในบางองค์กรอาจมองข้ามเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานหันไปมุ่งเน้นที่ผลงานเป็นหลัก ทำให้คุณภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กรของตนตกต่ำ ดังนั้นผู้บริหารต้องพยายามหาวิธีการที่ทำให้บุคลากรหรือพนักงานแสดงศักยภาพอย่างแท้จริงออกมาโดยการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคลเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานและมีชีวิตครอบครัวที่ดีมากกว่าเดิม

คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานในปัจจุบัน เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเป็นการจูงใจให้บุคลากรในองค์กรนั้นทำงานอย่างมีความสุขและนำมาซึ่งการเพิ่มผลผลิตที่มีคุณภาพ ลดอัตราการขาดงาน การลาออกลดน้อยลง รวมถึง

ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรในเรื่องของขวัญและกำลังใจ ความพอใจในงานตลอดจน คุณภาพและปริมาณของผลผลิตที่เพิ่มสูงขึ้นตามมาเป็นลำดับ เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการ ทำงานที่ดีแล้วก็จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นจากเดิม (ณัฐพันธ์ เขจรนนท์, 2551 : 105) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สเตียร์ส (Steers, 1997) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่แสดงถึง ความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร คือความผูกพันต่อองค์กร การแสดงออกของคนที่มีความ ผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวพันอย่างแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ความผูกพันเป็นตัวแทนยอตรา การลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะ ปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ และความผูกพันเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิผลของ องค์กรที่สำคัญตัวหนึ่งด้วย และสอดคล้องกับการศึกษาของ แองเจิล และเพอร์รี่ (Angle and Perry, 1995 : 1-2) ที่พบว่า หากสมาชิกในองค์กรไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะก่อให้เกิด ปัญหาที่สำคัญ คือ การลาออกจากการงาน ปัญหาการขาดงาน และปัญหาการมาทำงานสาย อีกทั้ง ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวพยากรณ์ถึงอัตราการลาออก และการขาดงานของพนักงานได้ เป็นอย่างดี

บริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) เริ่มดำเนินธุรกิจน้ำอัดลมเมื่อปี 2496 และมีบทบาท สำคัญในการวางรากฐานอุตสาหกรรมน้ำอัดลมในประเทศไทยมากกว่า 6 ทศวรรษ ตลอดจนเป็น ดำเนินการสร้างแบรนด์ระดับโลกให้ครองความเป็นผู้นำในตลาดเมืองไทย นอกจากนี้ เสริมสุขได้ ขยายธุรกิจสู่การผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่มไม่อัดลมชั้นนำมากมาย อาทิ น้ำดื่มคริสตัล เครื่องดื่มเกลือแร่ และชาพร้อมดื่มโออิชิ และก้าวเป็นบริษัทเครื่องดื่มไร้แอลกอฮอล์ครบวงจรราย แรกของประเทศ ต่อมาบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติกส์ จำกัด ได้เข้ามาถือหุ้นใหญ่ในบริษัทฯ และผนึกรวมเป็น 1 ใน 5 บริษัทหลักในกลุ่มบริษัทไทยเบฟในปี 2555 จากนั้นเสริมสุขจึงได้มีการ เปลี่ยนทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดจนภาพลักษณ์และวัฒนธรรมองค์กรให้ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของตลาดและความต้องการของผู้บริโภคในปีเดียวกัน ปัจจุบัน เสริมสุขดำเนินการผลิตและจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มคุณภาพภายใต้กลุ่มธุรกิจหลัก 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มน้ำอัดลม ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ "เอส"(est) เป็นกลุ่มธุรกิจที่ใหญ่ที่สุดของบริษัทฯ กลุ่ม น้ำดื่ม กลุ่มเครื่องดื่มไม่อัดลม และกลุ่มการจัดจำหน่าย ปัจจุบันบริษัทเสริมสุขมีพนักงาน กว่า 8,000 คน มีโรงงาน 5 แห่ง และคลังสินค้า 46 แห่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ สำหรับโรงงาน ผลิตเครื่องดื่มของเสริมสุขนั้นมีด้วยกันถึง 5 แห่ง ประกอบด้วยโรงงานปทุมธานี นครราชสีมา นครสวรรค์ สุราษฎร์ธานี และชลบุรี นอกเหนือจากโรงงานทั้ง 5 แห่งข้างต้นยังมีบริษัทในเครือ ซึ่งดำเนินธุรกิจโดยการผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายอีกหนึ่งแห่งคือ บริษัท เสริมสุข เบเวอร์เรจ จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร (บริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน), 2558 : ออนไลน์)

ปัจจุบัน บริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) ได้ประสบปัญหาการลาออกของพนักงาน มีอัตราการหมุนเวียนตลอดเวลา ดังรายละเอียดตามตาราง 1 ซึ่งผลกระทบจากการลาออกนั้นได้ส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ยังคงอยู่ในองค์กร เนื่องจากต้องรับผิดชอบในงานของพนักงานที่ลาออกในช่วงที่ยังไม่มีพนักงานทดแทน หรือบางตำแหน่งทางบริษัทอาจยังไม่มียุทธศาสตร์รับพนักงานเพิ่ม จึงทำให้พนักงานที่ยังคงอยู่ต้องรับภาระงานเพิ่มขึ้น ทำให้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งนี้บริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) จำเป็นจะต้องค้นหาและพัฒนาให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้อัตราเข้าและลาออกของพนักงานลดลง ขณะเดียวกันบริษัทฯ จะต้องรักษาไว้ซึ่งคนดีมีความสามารถและเต็มใจที่จะอยู่กับองค์กร

ตาราง 1 อัตราการลาออกของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ จำนวน 7 สาขา

สาขา	จำนวนพนักงานลาออก (คน)		จำนวนพนักงานทั้งหมด
	2557	2558	
เชียงใหม่	13	25	255
เชียงราย	10	19	192
ลำปาง	5	11	112
อุตรดิตถ์	5	9	91
พิษณุโลก	10	21	210
กำแพงเพชร	4	8	74
นครสวรรค์	29	57	572
รวมทั้งสิ้น			1,506

ที่มา : รายงานประจำปี 2558 ของบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน), 2558

จากเหตุผลและประเด็นปัญหาที่สำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันองค์กร จึงสนใจที่จะทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ โดยสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้อมาเป็นแนวทางในการพัฒนาแผนการดำเนินงานและลดอัตราการลาออกของพนักงาน เพื่อจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดแนวทางให้การสนับสนุนเชิงนโยบาย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของอุตสาหกรรมนำอวดลมของไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากรกลุ่มที่ใช้ในการศึกษาตัวอย่างในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือรวมทั้งหมด 1,506 คน จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของยามานะ (Yamane, 1973) ทำให้ได้บุคคลเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน ในการศึกษา
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ตัวแปรต้น (Independent Variable) ประกอบด้วยข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล (ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และรายได้ต่อเดือน) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและความปลอดภัยในที่ทำงาน การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมความเจริญและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การบูรณาการทางสังคม สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วยข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กร (ได้แก่ ความศรัทธา และยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร)
3. ขอบเขตด้านเวลา ได้แก่ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเริ่มตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนกันยายน 2559

ประโยชน์ที่จะได้รับจากงานวิจัยนี้

1. ประโยชน์ต่อภาคธุรกิจ ธุรกิจน้ำอัดลมสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนการดำเนินงานและกลยุทธ์ด้านการสร้างความผูกพันขององค์กรและลดอัตราการลาออกของพนักงาน เพื่อจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด
2. ประโยชน์ต่อภาครัฐ ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดแนวทางให้การสนับสนุนเชิงนโยบาย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของอุตสาหกรรมน้ำอัดลมของไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามความสามารถในการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อชีวิตการทำงานที่เกี่ยวกับงานของแต่ละบุคคล สามารถตอบสนองตามความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้มีคุณภาพในการทำงานที่ดี เมื่อทำงานดีมีผลงานก็จะเป็นที่ยอมรับของสังคม ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานทั้งต่อตนเองและองค์กร วัดได้จากแบบสอบถาม โดยเลือกแบ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม โดยทั่วไปมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน

1.2 สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและความปลอดภัยในที่ทำงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพทั้งกายและจิตใจ โดยมีการกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย

1.3 การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ หมายถึง การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานโดยให้ความสำคัญในเรื่องของการอบรม การพัฒนาการทำงานให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาก็จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม

1.4 ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมความเจริญและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

1.5 การบูรณาการทางสังคม หมายถึง งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่เป็นธรรม

1.6 สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน หมายถึง การให้เกียรติและเคารพกันและกันในหน้าที่ของแต่ละคน ยอมรับฟังความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

1.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม หมายถึง การดำเนินชีวิตระหว่าง การทำงานและชีวิตครอบครัว หรือชีวิตส่วนตัว สามารถควบคู่กันไปได้อย่างเหมาะสม

1.8 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การมีบทบาท และมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคม และผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ

2. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อองค์กร ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร หมายถึง การยอมรับแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

2.2 ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจในการใช้ความสามารถ ความพยายามในการปฏิบัติงาน ความต้องการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จการปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อองค์กร

2.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ไม่มีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

3. บริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) หมายถึง บริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มชั้นนำในเขตภาคเหนือ อาทิ เครื่องดื่มเอสโคล่า เอสเพลย์ น้ำดื่มคริสตัล คริสตัลโซดา จั๊ปปี้ เครื่องดื่มเกลือแร่ 100 plus พาวเวอร์พลัส แรเงอร์ เกเดอเรด ซาลิปตัล และชาเขียวพร้อมดื่มโออิชิ