

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารองค์กรเพราะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งในธุรกิจบริการที่ใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นหลักในการทำงานนั้น บุคคลผู้ให้บริการถือเป็นหัวใจหลักในการบริหารองค์กร ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับบุคคลและเข้าใจถึงความต้องการของบุคคลในองค์กร เพื่อสามารถบริหารจัดการบุคคลให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความพึงพอใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ นอกจากนี้อัตราการเข้าออกของบุคคลนั้นยังส่งผลกระทบต่อองค์กร ทั้งในด้านการขยายงาน ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ และประสิทธิภาพในการทำงานที่อาจลดลงเนื่องจากพนักงานใหม่นั้นยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีคุณค่าไว้กับองค์กรนั้นจึงเป็นอีกส่วนที่สำคัญในการบริหารงานบุคคล (ลำจวน โฉ่เพ็ชร, 2550: 1)

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในทุกๆคนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงาน หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องด้านอื่นๆ เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น (Hackman and Suttle, 1977 อ้างใน อรุณี สุขโนมหาอุดม, 2542: 19) โดยคุณภาพชีวิตการทำงานมีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี องค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งความรู้สึกที่เกิดจากความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันเป็นปัจจัยทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ, 2540: 1-4)

บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ธเทิร์น จำกัด เดิมเป็นสาขาของ บริษัท กัทส์ อินเวสติเกชั่น จำกัด ตั้งแต่ปี 2529-2542 ต่อมาได้จัดตั้งเป็น บริษัท กัทส์ อินเวสติเกชั่น นอร์ธเทิร์น จำกัด ในปี 2542 และทำการเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ธเทิร์น จำกัด ในปี 2546 โดยมีทุนจดทะเบียน 10 ล้านบาท ปัจจุบันบริษัทฯ มีสำนักงานตั้งอยู่ที่ 361/2

ถนนมหิดล ตำบลหนองหอย อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ (บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด, 2554: ออนไลน์)

บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินงานด้านบริการรักษาความปลอดภัยให้แก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน ซึ่งมีการให้บริการทั้งในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน กาญจนบุรี ปราจินบุรีและจังหวัดใกล้เคียง รวมกว่า 230 หน่วยงาน โดยปัจจุบันมีพนักงานรักษาความปลอดภัย 819 นาย โดยแบ่งเป็นในเขตจังหวัดเชียงใหม่ 453 นาย ลำพูน 173 นาย ลำปาง 6 คน พิษณุโลก 3 นาย ราชบุรี 1 นาย กาญจนบุรี 131 นาย และปราจินบุรี 52 นาย (สุพิศ รักคณาธร, 2554 : สัมภาษณ์) โดยในเขตเชียงใหม่และลำพูนนั้นเป็นลักษณะการทำงานที่ทางบริษัทฯดำเนินการสรรหาคัดเลือกที่มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานรักษาความปลอดภัยให้กับองค์กรต่างๆ และทำการบริหารจัดการพนักงานพร้อมกับควบคุมดูแลพนักงานรักษาความปลอดภัยตามนโยบายของบริษัทฯ ส่วนในจังหวัดลำปาง พิษณุโลก ราชบุรี และกาญจนบุรี นั้นเป็นลักษณะการทำงานที่ทางบริษัทเป็นoutsorce ให้กับองค์กรขนาดใหญ่ โดยการสรรหาคัดเลือกที่มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานรักษาความปลอดภัยให้กับองค์กร ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย และบริษัทในเครือปูนซีเมนต์ไทย ซึ่งทางองค์กรดังกล่าวจะมีผู้บริหารงานขององค์กรในด้านรักษาความปลอดภัยบริหารจัดการและควบคุมดูแลพนักงานรักษาความปลอดภัยตามนโยบายขององค์กรนั้นๆ (วิชัย บุญยวรรณะ, 2554 : สัมภาษณ์) ดังนั้นจึงเป็นเฉพาะในเขตเชียงใหม่และลำพูนที่ทางบริษัทฯจะสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงนโยบายในการบริหารจัดการและควบคุมดูแลพนักงานรักษาความปลอดภัยได้

และเนื่องจากทางบริษัทได้ดำเนินงานด้านการให้บริการซึ่งมีพนักงานผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญ ทางบริษัทจึงให้ความสำคัญด้านสวัสดิการและคุณภาพชีวิตของพนักงานอย่างมาก โดยมีสวัสดิการในส่วนต่างๆเพิ่มจากสวัสดิการตามกฎหมายที่กำหนด อาทิเช่น มีร้านค้าสวัสดิการของบริษัท การให้เงินทุนสนับสนุนด้านการศึกษาแก่บุตรของพนักงาน การให้เงินช่วยเหลืองานศพของบิดามารดาของพนักงาน การจับสลากของรางวัลพิเศษทุกๆ 3 เดือน การให้รางวัลสำหรับพนักงานที่มีความดีความชอบ เป็นต้น แต่ปัญหาการเข้าออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยซึ่งเป็นพนักงานรายวันในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูนยังมีอัตราที่สูงมาก คือ มีอัตราการลาออกสูงถึงร้อยละ 4-5 ต่อเดือนหรือเฉลี่ยแล้วคิดเป็น 20-30 คนต่อเดือน (สุพิศ รักคณาธร, 2554 : สัมภาษณ์) ซึ่งเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานและการขยายงานของบริษัทอย่างมาก ดังนั้นการศึกษาทางด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยในเขตจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน นี้จะทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูล

ในการปรับปรุงและส่งเสริมด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน
2. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน
3. สามารถนำข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางให้กับบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ในการปรับปรุงและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

นิยามศัพท์

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 6 ด้าน ประกอบไปด้วย คุณภาพชีวิตด้านร่างกาย คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ คุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคม คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม คุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณ คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิต ของพนักงานรักษาความปลอดภัยในเขตจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูนของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ตำแหน่งพนักงานรักษาความปลอดภัย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน