

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันทุกๆ องค์กร ได้ให้ความสำคัญต่อบุคลากรมากขึ้นเป็นลำดับ โดยมุ่งเน้น การคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงานเข้าสู่องค์กรของตน และเมื่อได้บุคคลที่มีคุณภาพเข้ามาทำงานในองค์กรแล้ว ก็พยายามใช้กลยุทธ์ในการจัดการในด้านต่างๆ เป็นเครื่องมือ เพื่อช่วยในการรักษาบุคคลที่ทรงประสิทธิภาพเหล่านี้ไว้ไม่ให้เปลี่ยนหรือโยกย้ายไปทำงานที่อื่น เช่น การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดการด้านบุคลากร (Staffing) การ อำนาจการ (Directing) และการควบคุม (Controlling) (ชัยเสกฐ์ พรหมศรี, 2548: ออนไลน์)

การคงอยู่และการสูญเสียบุคลากรเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นปกติในองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรเอกชน ซึ่งหากองค์กรใดมีการสูญเสียกำลังคนสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีความชำนาญในการทำงานสูง ก็ย่อมจะ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้ (ภิเศก จันทรธีรธรรม, 2538:1) ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากการที่องค์กร จะต้องลงทุนเพิ่มเพื่อที่จะสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรที่จะเข้ามาทดแทน ทำให้ ต้องสูญเสียเวลา และผลประโยชน์มากพอสมควร (กรกฎ พลพานิช, 2540:3)

จึงมักเกิดข้อสงสัยอยู่บ่อยครั้งว่า การเข้าออกงานหรือการมีอายุงานที่สั้นของ พนักงาน จะมีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอย่างไร เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตน ได้รับขณะปฏิบัติงาน (เสริมศรี เวชชะ และคณะ, 2535: 2) การที่บุคคลมีองค์ประกอบคุณภาพชีวิต ครบถ้วนจะทำให้บุคคลนั้นๆ มีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดี สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม ต่างๆ ได้ การทำงานถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องให้ บุคคลได้ทำงานอย่างมีความสุขมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของผลงาน (Management System of Quality of work Life, 2006: ออนไลน์) Hackman and Suttle (1977:18) กล่าวว่า การมีคุณภาพชีวิตที่ดีนอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้วยังอาจส่งผลต่อ ความเจริญทางด้านอื่นๆ ด้วย นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุ น้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจน คุณภาพและปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้นด้วย

สมาคม วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เชียงใหม่ซึ่งเป็นองค์กรเอกชน ปัจจุบันสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 11 ซ.เม็งรายรัศมี ถ.เสริมสุข ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่ มีนโยบายในการบริหารตนเองเป็นเอกเทศ มีอิสระ โดยดำเนินงานสอดคล้องตามหลักนโยบายของ วาย.เอ็ม.ซี.เอ สาภค นั่นคือ สนับสนุน ให้สมาชิกและเยาวชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม ปลูกฝังสมาชิกและเยาวชนให้เป็นผู้มีบุคลิกดีงาม ทั้งร่างกาย สติปัญญา และจิตใจ พร้อมทั้งจะพัฒนาไปสู่การเป็นผู้นำที่ดี รวมทั้งยังเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไป ได้รับความรู้ ความชำนาญ เพื่อเพิ่มพูนทักษะและความสามารถในการประกอบอาชีพ กระตุ้นให้ประชาชนในชนบท ได้ตระหนักถึงความสามารถ และคุณค่าของตนเอง พร้อมทั้งจะช่วยเหลือพัฒนา ท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป ปัจจุบันมี 6 แห่ง คือ 1) วาย. เอ็ม. ซี. เอ. สันติธรรม 2) วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เชียงราย 3) วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เสาหิน 4) วาย. เอ็ม. ซี. เอ. ลำพูน 5) วาย. เอ็ม. ซี. เอ. สันกำแพง และ 6) วาย. เอ็ม. ซี. เอ. สันป่าตอง (สมาคม วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เชียงใหม่, 2549: 42)

ที่ผ่านมาสมาคม วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เชียงใหม่ มีอัตราการเข้าออกงานสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เฉพาะในปี พ.ศ. 2549 จากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งสิ้น 134 คน มีการรับพนักงานใหม่ 65 คน ในขณะที่มีจำนวนพนักงานที่ลาออกถึง 59 คน หรือประมาณร้อยละ 44.03 โดยมีอายุการทำงานของพนักงานเฉลี่ยที่ 5 ปี 6 เดือน (สมาคม วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เชียงใหม่, แผนกบุคคล, 2550: แฟ้มข้อมูลพนักงาน) ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจจะศึกษาและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับอายุการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร และเป็นสาเหตุทำให้มีการเปลี่ยนงานหรือการลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ สมาคม วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เชียงใหม่ หรือไม่ โดยตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลนั้นได้แก่ จำนวนอายุงานการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ สมาคม วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เชียงใหม่

ผลของการศึกษาครั้งนี้ จะสามารถนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารงานและแนวทางการดำเนินงานขององค์กร เพื่อส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น พร้อมทั้งสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์กรให้มากขึ้น เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานซึ่งอาจจะส่งผลให้มีอัตราการลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการน้อยลง

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพัน ต่อองค์กร กับอายุการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในสมาคม วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับอายุการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการในสมาคม วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เชียงใหม่ โดยมีความผูกพันต่อ องค์กรเป็นตัวแปรกลาง (Mediator)

## 1.3 ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษานี้เป็นการวัดความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อมระหว่างคุณภาพชีวิต ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรและอายุการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ใน สมาคม วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เชียงใหม่ ด้วยแบบสอบถาม
2. ตัวแปรที่ศึกษา
  - 2.1 ตัวแปรต้น (Independent variable) ได้แก่ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการ ทำงานในกรณีหาความสัมพันธ์ทางตรง และคุณภาพชีวิตในการทำงานในกรณีหา ความสัมพันธ์ทางอ้อม
  - 2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่อายุการทำงานในกรณีหาความสัมพันธ์ ทางตรง และอายุการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ในกรณีหาความสัมพันธ์ทางอ้อม

## 1.4 นิยามศัพท์

**คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน กับสิ่งแวดล้อมโดยรวมในการทำงานของเขา ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของบุคคลและส่งเสริมการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ อิสระในการทำงาน โอกาส ความก้าวหน้าของบุคคล ความเร็วของงานและงานที่ทำเป็นประจำ ความซับซ้อนของงาน และ ปฏิสัมพันธ์ตามหน้าที่

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานแต่ละบุคคลที่แสดงถึง ความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ 1. ความผูกพันทางด้านจิตใจ หมายถึงอารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงาน หรือความเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกันและมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กรได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติ ลักษณะงาน ประสบการณ์ในงาน 2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึงความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการจ่ายค่าตอบแทน

แลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน ประกอบด้วย อายุ สถานภาพของตำแหน่งงาน ความพึงพอใจในอาชีพ ความตั้งใจที่จะคงอยู่กับองค์กร และ3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ภาระผูกพัน หรือหน้าที่ที่พนักงานได้รับการปลูกฝังว่า พวกเขาควรอยู่ในองค์กร ได้แก่ ความผูกพันกับผู้ร่วมงาน การพึ่งพาองค์กร และการมีส่วนร่วมในการจัดการ

**อายุการทำงาน** หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานเริ่มปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบัน นับตั้งแต่ทำงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

**พนักงานระดับปฏิบัติการ** หมายถึง พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในแผนกต่างๆ ของสมาคม วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เชียงใหม่ ที่ใช้ทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานตามลักษณะงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ภายใต้การดูแลของผู้บริหารระดับสูง

**สมาคม วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เชียงใหม่** หมายถึง องค์กรเอกชนที่ดำเนินงานพัฒนาเยาวชนและสังคมภายใต้หลักนโยบายของ วาย. เอ็ม. ซี. เอ. สากล รวมทั้งสิ้น 6 แห่ง คือ 1) วาย. เอ็ม. ซี. เอ. สันติธรรม 2) วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เชียงราย 3) วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เสาหิน 4) วาย. เอ็ม. ซี. เอ. ลำพูน 5) วาย. เอ็ม. ซี. เอ. สันกำแพง และ 6) วาย. เอ็ม. ซี. เอ. สันป่าตอง

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อ องค์กรกับ อายุการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการของสมาคม วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เชียงใหม่
2. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับอายุการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการของสมาคม วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เชียงใหม่ โดยมีความผูกพันต่อองค์กร เป็น ตัวแปรกลาง (Mediator)
3. เพื่อทราบความแตกต่างของทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อ องค์กร of พนักงานระดับปฏิบัติการ of สมาคม วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เชียงใหม่
4. เพื่อนำผลศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการวางแผนการบริหารงาน และการพัฒนาบุคลากร อันจะก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานขององค์กรต่อไป
5. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษา และนำไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัยของ หน่วยงาน หรือ องค์กรอื่นต่อไป