

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ภาคอุตสาหกรรมนับเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศและจะทวีความสำคัญเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากโครงสร้างของภาคอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนไป คือ ส่วนแบ่งของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศที่เกิดจากภาคอุตสาหกรรมได้เพิ่มขึ้นทุกปี และจำนวนแรงงานในภาคอุตสาหกรรมก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน อีกทั้งมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นต่อไป ประกอบกับภาครัฐบาลได้ให้ความสำคัญ และสนับสนุนมาโดยตลอด ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 และ 7 ซึ่งได้กำหนดแผนพัฒนาอุตสาหกรรมให้สอดคล้องกับแนวทางการปรับ โครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศ

ในวงการอุตสาหกรรมถือว่าคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซึ่งจะมีผลทำให้อุตสาหกรรมนั้นได้รับการพัฒนามากหรือน้อย เพราะการพัฒนาอุตสาหกรรมโดยความหมายที่แท้จริงแล้วนั้นมิได้หมายความว่าถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านการนำเอาความรู้ใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ได้ผลผลิตมากที่สุดเท่านั้น แต่ยังหมายความรวมไปถึงการพัฒนาตัวบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานอุตสาหกรรมซึ่งเป็นการพัฒนาให้บุคคลเหล่านี้รู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับชีวิตการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างมีความสุข เพื่อที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงานไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งก็คือการมุ่งไปสู่สิ่งที่เรียกว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั่นเอง (ผจญ เถลิงสาร, 2550)

คุณภาพชีวิตเป็นเป้าหมายสำคัญของการทำงานของคนในองค์กร เพราะการทำงานทำให้มีรายได้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต แต่การทำงานนั้นมิใช่เพื่อเพียงรายได้อย่างเดียว หากการทำงานแล้วเกิดได้รับอันตรายก็ไม่ทำให้คุณภาพชีวิตดีได้ ในปัจจุบันมีนักวิชาการ ผู้นำสหภาพแรงงาน ผู้บริหาร และบุคคลของรัฐ หันมาเอาใจใส่สภาพแวดล้อมการทำงานมากขึ้น เพราะการทำงานไม่เพียงแต่ใช้เวลาส่วนใหญ่ของชีวิตมนุษย์เท่านั้น แต่ยังมีผลต่อพื้นฐานชีวิตของบุคคลหลายประการ (สุทิน สายสงวน, 2553) ซึ่งคุณภาพของกระบวนการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ย่อมขึ้นอยู่กับชีวิตที่มีคุณภาพของคนทำงานที่ต้องได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากผู้บริหาร โดยประโยชน์ของการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรได้แก่ประโยชน์ต่อพนักงาน

ประโยชน์ต่อองค์กร และประโยชน์ต่อประเทศชาติ (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2552)

บริษัท เชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด ดำเนินธุรกิจผลิต และจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์นมพาสเจอร์ไรส์ ภายใต้ชื่อ เชียงใหม่เฟรชมิลค์ เพื่อจำหน่ายทั้งตลาดทั่วไปและจำหน่ายให้โรงเรียนต่าง ๆ ในเขตภาคเหนือ ตามโครงการนมโรงเรียนของรัฐบาล ปัจจุบันมีพนักงานจำนวน 238 คน มีกำลังการผลิตนมพาสเจอร์ไรส์ประมาณวันละ 60-80 ตัน และมีกำลังการผลิตนมยูเอชทีวันละประมาณ 60-80 ตัน มีส่วนแบ่งการตลาดนมโรงเรียนเป็นอันดับ 1 ของภาคเหนือและผลิตด้วยเครื่องจักรที่ได้มาตรฐานที่สุดในภาคเหนือตอนบน บริษัทฯมุ่งเน้นการใช้วัตถุดิบคุณภาพสูงจากเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมในภาคเหนือซึ่งบริษัทฯมีการเปิดฟาร์มโคนมเป็นของตนเองเพื่อเป็นแหล่งผลิตนมที่มีคุณภาพที่สุด โดยผ่านกรรมวิธีการตรวจสอบคุณภาพอย่างพิถีพิถันจากนักวิทยาศาสตร์ด้านอาหารและโภชนาการรวมทั้งผ่านการรับรองจากองค์กรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการผลิตอาหารนม เช่นหนังสือรับรองมาตรฐานวิธีการที่ดีในการผลิต(GMP) "ระดับดีมาก" รวมทั้งการผลิตที่ได้คุณภาพในการควบคุมระบบด้าน CODEX GMP HACCP และ ISO 9001:2008 จาก URS (บริษัท เชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด, 2554 : ออนไลน์)

จากความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ประกอบกับกระบวนการทำงานของอุตสาหกรรมผลิตนม เป็นงานที่มีลักษณะที่ต้องทำงานร่วมกันเป็นระบบ โดยพนักงานแต่ละคนต่างมีหน้าที่เฉพาะส่วนของตนเองและต้องส่งต่อผลผลิตไปยังแผนกอื่น ให้ทันตามกำหนด หากพนักงานขาดงานหรือลาออกย่อมส่งผลกระทบต่อการผลิตดังนั้น พนักงานที่ทำงานอยู่จะต้องทำงานล่วงเวลาเพื่อผลิตให้เสร็จตามกำหนด ซึ่งจะทำให้ต้นทุนค่าแรงต่อชั่วโมงสูงขึ้นหากมีการรับพนักงานใหม่ หัวหน้างานจะต้องรับภาระเพิ่มขึ้นในการสอนงานและฝึกงานให้แก่พนักงานใหม่ จนกว่าจะมีทักษะในการทำงานทัดเทียมกับพนักงานที่ลาออกไป ทำให้หัวหน้างานทำงานในหน้าที่ได้ไม่เต็มที่ ซึ่งหากการลาออกเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าก็ย่อมจะลดลง อันเนื่องจากภาวะที่ต้องแก้ไขปัญหาระงับด่วนเฉพาะหน้า นอกจากนี้ขวัญในการทำงานของพนักงานที่ยังคงทำงานอยู่จะลดลงเนื่องจากเกิดความรู้สึกว่าได้สูญเสียเพื่อนร่วมงานไป ทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ผลกระทบประการสุดท้าย ชื่อเสียงของบริษัทฯ ที่พนักงานลาออกบ่อยๆ จะเสียหาย บุคคลภายนอกจะเกิดความรู้สึกไม่ดีและไม่กล้ามาสมัครงาน

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว รวมทั้งผู้บริหารได้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท เชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เนื่องจาก Skrowan (1983 อ้างใน วัศยากร สิ้นพูล,

2551 : 23) กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า ช่วยลดอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรที่ดี เพิ่มอัตราการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจที่เพิ่มขึ้นขององค์การจากความเชื่อเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์การ และ Greenberg และ Baron (1995 อ้างใน นฤคธ มีเพียร, 2541 : 17) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์การ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ประการ อันได้แก่ การส่งผลโดยตรงในการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์การ ลดอัตราการเปลี่ยนงาน ประการถัดมาคือ ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น และประการสุดท้ายคือ เพิ่มประสิทธิผลขององค์การ เช่น ผลกำไร การบรรลุเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในการทำงาน จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญประการหนึ่งซึ่งจะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งผลการศึกษานี้สามารถก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สนใจนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานสูงสุดต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท เชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท เชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท เชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท เชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัทในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท เชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด

### นิยามศัพท์

**คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรไปจนถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ปัจจัยด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

**พนักงานบริษัท เชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด** หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในบริษัท เชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด ซึ่งเป็นสถานที่ผลิตและจัดจำหน่ายนมพาสเจอร์ไรส์ นมยูเอชที ทั้งนมสด นมเปรี้ยว และนมปรุงแต่ง รวมถึงผลิตภัณฑ์จากนมต่างๆ ตั้งอยู่เลขที่ 57/1 หมู่ 6 ต.ท่าวังตาล อ.สารภี จ.เชียงใหม่