

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งในองค์กร ซึ่งถ้าหากขาดทรัพยากรมนุษย์แล้ว องค์กรนั้นก็ไม่สามารถที่จะขับเคลื่อนต่อไปข้างหน้าได้อย่างราบรื่น อีกทั้งภายใต้ระบบที่วางไว้ก็จะไม่สัมฤทธิ์ผล ดังนั้นทุกองค์กรจึงพยายามคัดเลือกคนที่ดีที่สุดในองค์กร ทำให้เกิดการจ้างงานเพิ่มขึ้นในทุกระดับ ซึ่งทำให้องค์กรนั้นเจริญเติบโตเพิ่มมากขึ้น และ การที่จะพัฒนาองค์กรได้ดี ไม่ได้หมายถึงการเปลี่ยนแปลงเฉพาะการนำเอาความรู้วิทยาการใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ได้ผลผลิตให้มากที่สุดเท่านั้น แต่ยังหมายความถึงการพัฒนาบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องในองค์กรด้วย การพัฒนาให้บุคคลเหล่านี้รู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับชีวิตการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้อย่างมีความสุข เพื่อที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงาน ให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยการมีความสุขภาวะที่สมบูรณ์ และมีความมั่นคงของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ และปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ 6 ด้านในมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) อันได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต การที่จะได้มาซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้น ทำได้โดยใช้ปรัชญาทางการแรงงานสัมพันธ์ ที่จะสนับสนุนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเป็นความพยายามอย่างเป็นระบบขององค์กร เพื่อเปิดโอกาสให้แก่พนักงานได้มีบทบาทที่มีผลกระทบต่องานของตน และมีส่วนในการสร้างประสิทธิผลขององค์กรในภาพรวมมากยิ่งขึ้น การปฏิบัติในกลุ่มนี้จะเน้นที่การหาทางให้อำนาจแก่พนักงาน โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นการเน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) เพื่อให้เกิดแรงจูงใจและมีความพึงพอใจในการทำงาน การดำเนินการมีทั้งผ่านและไม่ผ่านสหภาพแรงงาน การมีส่วนร่วมอาจเริ่มตั้งแต่การมีส่วนร่วมในงานเช่น วงจรคุณภาพ (Quality Circles) จนกระทั่งการร่วมตัดสินใจ (Codetermination) และการทำงานแบบเป็นกลุ่มอิสระ (Autonomous Work-Groups) (จำเนียร จวงตระกูล,ม.ป.ป.:

ออนไลน์) เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การกวาดขันเกี่ยวกับวินัย ผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น (ผจญ เฉลิมสาร, 2545: ออนไลน์)

กลุ่มบริษัทดัชมิลล์ก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2527 เพื่อดำเนินธุรกิจการผลิตโยเกิร์ตและโยเกิร์ตพร้อมดื่ม ภายใต้ชื่อ ผลิตภัณฑ์ดัชมิลล์ ซึ่งธุรกิจของบริษัทได้เติบโตและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบันกลุ่มบริษัทดัชมิลล์ ประกอบด้วยบริษัทในเครือ 3 บริษัท คือ 1. บริษัท ดัชมิลล์ จำกัด ดำเนินธุรกิจการผลิตโยเกิร์ต นมเปรี้ยวพลาสมาเจอร์ไรส์และพาสเจอร์ไรส์ 2. บริษัท แครี่ พลัส จำกัด ดำเนินธุรกิจผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์นมเปรี้ยว ยูเอชที และนมถั่วเหลืองดัดแปร ยูเอชที และ 3. บริษัท โปรมาร์ท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ดำเนินธุรกิจเป็นบริษัทแม่ของกลุ่มบริษัทดัชมิลล์ (บริษัท ดัชมิลล์ จำกัด, 2549: ออนไลน์)

การบริหารงานของบริษัทมุ่งเน้นในเรื่องของการสู่ความเป็นเลิศ (Dedicateto Excellence) สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า (Maximization of Customer Satisfaction) และสร้างสรรค์ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) โดยเป้าหมายในการทำงานคือการสร้างสรรค์ความเป็นเลิศในสินค้าและบริการอันนำมาซึ่งความประทับใจของลูกค้า อีกทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างศักยภาพการแข่งขันที่ดีกว่าและเป้าหมายที่สำคัญ คือการยกระดับความสามารถพนักงานโดยมุ่งเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างไม่สิ้นสุด (บริษัท ดัชมิลล์ จำกัด, 2549: ออนไลน์) ด้วยเป้าหมายหลักที่บริษัทได้วางไว้ นั่นจึงทำให้บริษัทมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บริษัทแต่เดิมดำเนินธุรกิจเป็นผู้ขายผลิตภัณฑ์อยู่ภายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ได้ขยายธุรกิจในรูปแบบของศูนย์ ไปในต่างจังหวัดจนในปัจจุบันมีอยู่ทั่วประเทศทั้งหมด 158 ศูนย์ดัชมิลล์ โดยศูนย์ดัชมิลล์ในภาคเหนือมีจำนวนทั้งหมด 17 ศูนย์ ซึ่งในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 4 ศูนย์ (อำเภอศรีคำ, 2554. สัมภาษณ์) ดังนั้นการบริหารจัดการพนักงานจึงเป็นไปได้ค่อนข้างยาก ถ้าหากบริษัทไม่มีระบบที่วางไว้อย่างชัดเจน แต่บริษัทได้มีการวางเป้าหมายหลักที่สำคัญร่วมกันคือการยกระดับความสามารถพนักงานโดยมุ่งเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างไม่สิ้นสุด โดยศูนย์ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ประกอบด้วย ศูนย์ดัชมิลล์ เชียงใหม่ 1, ศูนย์ดัชมิลล์ เชียงใหม่ 3, ศูนย์ดัชมิลล์ จอมทอง และศูนย์ดัชมิลล์ ผาง ซึ่งมีจำนวนพนักงานขายรวมทั้งหมด 101 คน โดยตัวอย่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายจากไตรมาสที่ 2 ของปี พ.ศ. 2554 ที่ผ่านมา (ข้อมูลวิเคราะห์เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2554) จะเห็นได้ว่ามีพนักงานบางส่วนที่ไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายการขายที่บริษัทวางไว้ได้คิดเป็นร้อยละ 25.74 (แสนราช เพ็ชรแก้ว,

2554. เพิ่มข้อมูล) และปัญหาตามมาคือพนักงานขายเหล่านี้ ส่วนมากจะมีปัญหาในเรื่องหนี้สิน ปัญหาการลาออก และปัญหาการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ (อาไพ ศรีคำ, 2554. สัมภาษณ์) เพื่อหาวิธีในการช่วยให้พนักงานขายสามารถบรรลุตามเป้าหมายการขายที่บริษัทวางไว้ บริษัทจึงจัดให้มีกิจกรรมในการกระตุ้นให้พนักงานขายมีกำลังใจในการทำงานขึ้น โดยการให้พนักงานมีสิทธิได้รับโบนัสจากบริษัทจากจำนวนผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายให้ได้ตรงตามเป้าที่กำหนด การเก็บคะแนนจากภาพลักษณ์การแต่งกายโดยจะมีคณะกรรมการจากส่วนกลางเข้าไปตรวจสอบโดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้า มีการจัดกิจกรรมประจำปีให้แก่พนักงานขาย เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพกายและใจที่ดี

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขาย ศูนย์ดัชนีฯ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวเสนอต่อ ผู้บริหาร เพื่อเป็นตัวชี้วัดถึงแนวทางการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ทางบริษัทได้วางไว้ในปัจจุบันว่ามีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต่อพนักงานขายมากน้อยเพียงใด และใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมหรือวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานขาย ศูนย์ดัชนีฯ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขาย ศูนย์ดัชนีฯ จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขายศูนย์ดัชนีฯ จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขายศูนย์ดัชนีฯ จังหวัดเชียงใหม่
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นตัวชี้วัดถึงแนวทางการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ทางบริษัทได้วางไว้ในปัจจุบันว่ามีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต่อพนักงานขายมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร ได้นำไปพัฒนาและปรับปรุงยิ่งขึ้นไป

นิยามศัพท์

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานขาย ศูนย์ดัชนีผลดำเนินงาน จังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 4 ศูนย์ ที่มีต่อการที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

ศูนย์ดัชนีผลดำเนินงาน จังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง ศูนย์กระจายสินค้าของกลุ่มบริษัท ดัชนีผลดำเนินงาน จำกัด ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

พนักงานขาย หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในแผนกการขาย ภายในศูนย์ดัชนีผลดำเนินงาน จังหวัดเชียงใหม่