

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจต่างๆ ล้วนแล้วแต่มีการแข่งขันที่สูง และมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ธุรกิจแต่ละประเภทจึงควรมีการปรับตัวและพัฒนาในการประกอบธุรกิจ ไปพร้อมๆ กับการพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นปัญหาสำหรับผู้ที่ทำหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคลควรจะทำให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคนไปพร้อมๆ กับการเติมโตทางธุรกิจ โดยต้องมองว่าเราจะพัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตและการทำงานที่ดีขึ้น ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในกระแสของการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ซึ่งองค์กรโดยทั่วไปถือว่าทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่ควรที่จะให้ความสำคัญที่สุดในองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยหลักที่จะผลักดันให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่มีความได้เปรียบในการแข่งขันและนำพาองค์กรให้บรรลุจุดประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และก่อให้เกิดผลผลิตหรือผลงานในการต่อยอด อย่างไรก็ตามการที่องค์กรจะสามารถใช้ทรัพยากรบุคคลได้ดีมากน้อยเพียงใด นั้นขึ้นอยู่กับว่าองค์กรมีวิธีการที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงาน และทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถมากน้อยเพียงใด ดังนั้นผู้บริหาร จึงจำเป็นต้องดูแลเอาใจใส่กระบวนการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดจนสภาพแวดล้อม ทัศนคติ สุขภาพอนามัย อารมณ์ จิตใจ และปัจจัยต่างๆ ที่เอื้อต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานมีส่วนช่วยให้ทรัพยากรบุคคลขององค์กร นำความรู้ความสามารถของตนที่มีอยู่ออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสร้างความสุขในการทำงานและสร้างความพึงพอใจให้พนักงานสร้างแรงจูงใจในการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีทั้งต่อตนเอง ต่องาน อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพจิต เกิดการพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ เพื่อลดปัญหาการขาดงาน การลาออกจากงาน สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรที่สำคัญตัวหนึ่ง ที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรไปนานๆ

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงาน นั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์กรในที่สุด เรียกได้ว่า บรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง นอกจากนี้ยัง ส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย (ผจณู เกลิมสาร, ออนไลน์, 2552)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญ และส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด (FPT) ว่าเป็นอย่างไร เนื่องด้วย “บริษัทขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด” หรือ “Fuel Pipeline Transportation Limited (FPT)” ดำเนินธุรกิจมากกว่า 25 ปี ดำเนินการขนส่งน้ำมันทางท่อสายบางจาก-ดอนเมือง-บางปะอิน โดยให้บริการขนส่งน้ำมันอากาศยานและน้ำมันภาคพื้นดินผ่านระบบท่อ เพื่อเติมให้กับอากาศยานที่ท่าอากาศยานดอนเมืองและสุวรรณภูมิ และส่งมอบน้ำมันภาคพื้นดินให้กับลูกค้ารับน้ำมันภาคพื้นดินที่คลังน้ำมันบางปะอินทางรถยนต์ ด้วยเทคโนโลยีระบบท่อและคลังน้ำมันที่มีความทันสมัยและครบวงจร พนักงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันจำเป็นต้องมีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจด้วย สำหรับการปฏิบัติงานและคุณภาพการดำเนินชีวิตของพนักงานเอง ไม่ว่าจะเป็ น สภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าตอบแทนหรือความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น เนื่องจากพนักงานเปรียบเสมือนฟันเฟืองสำคัญเป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของธุรกิจ และเมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นผลผลักดันอันสำคัญที่ทำให้การดำเนินธุรกิจของบริษัท ประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสังเกตเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรักษาพนักงานไว้คงอยู่กับองค์กรต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

#### 1.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด นั้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดทฤษฎีของ Richard E. Walton (1974) ประกอบด้วย 1. การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม 2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3. โอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ 4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 5. การบูรณาการด้านสังคม 6. ประชาธิปไตยในการทำงาน 7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 8. การเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม และใช้แนวคิดทฤษฎีผลการปฏิบัติงาน มาจากแนวคิดทฤษฎีของ อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2542) ซึ่งนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำผลการศึกษาไปเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต่อไปในอนาคตและลดจำนวนการลาออกของพนักงานบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด ซึ่งอาจจะส่งผลให้การบริหารจัดการในองค์การประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

## 1.6 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด โดยใช้ทฤษฎีของ Richard E. Walton (1974) และอลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2542)

2. ขอบเขตด้านประชากร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 120 คน

3. ระยะเวลาในการศึกษา ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2560 รวมระยะเวลาประมาณ 1 เดือน

## 1.7 ข้อยกเว้นของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด เท่านั้น

## 1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้การศึกษาลักษณะนี้ เกิดความเข้าใจความหมายของคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด ประกอบไปด้วย

1.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด คือ เพศชายและเพศหญิง

1.2 อายุ หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด ดำรงชีวิตอยู่นับเวลาเป็นปีตั้งแต่เกิดจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

1.3 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานการณ์ครองคู่ในปัจจุบันของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

### 1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรี

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 ตำแหน่งงาน หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบอันสัมพันธ์กัน ซึ่งจะมอบหมายให้บุคคลหนึ่งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ

1.5.1 ผู้จัดการฝ่าย

1.5.2 หัวหน้าแผนก

1.5.3 หัวหน้างาน

1.5.4 เจ้าหน้าที่/พนักงาน

1.6 อัตราเงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน แต่ละเดือนของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

1.7 ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

**2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อสภาวะความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมซึ่งได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจผ่านกระบวนการที่องค์การจัดขึ้นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานทำงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้านของ Richard E. Walton (1974) ดังนี้

2.1 การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม หมายถึง เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานเต็มเวลา ได้รับอย่างเหมาะสมที่จะดำรงชีวิตตามอัตภาพของตน และได้รับอย่างยุติธรรม ของ พนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

2.2 สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย ของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

2.3 โอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ หมายถึง การที่ได้รับโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยการฝึกอบรมหรือการศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

2.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง ของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

2.5 การบูรณาการด้านสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร ไม่มีการแบ่งกลุ่มเป็นพรรคเป็นพวก ของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

2.6 ประชาธิปไตยในการทำงาน หมายถึง การใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงานมีความเคารพในสิทธิส่วนตัวและผู้อื่น มีสิทธิในการแสดงความคิดเห็น ของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

2.7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิตสำหรับงาน เวลาสำหรับครอบครัว และเวลาส่วนตัว ของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

2.8 การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรได้รับการอำนวยความสะดวกและยอมรับจากสังคม ของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

**3. ผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง วิธีการทำให้พนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด ทำงานบรรลุเป้าหมาย มีความถูกต้อง โดยสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับทั้ง 2 ฝ่าย ช่วยกันปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วย 15 ด้าน โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวความคิดของอลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2542) ดังนี้

3.1 ด้านปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานที่สามารถปฏิบัติได้ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้สำเร็จลุล่วง

3.2 ด้านคุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความครบถ้วน และสมบูรณ์

3.3 ด้านความรู้ในงาน หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

3.4 ด้านความสามารถในการใช้วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง ความรู้ ความสามารถในการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานที่ทำ ตลอดจนการระมัดระวังอันตรายในการใช้งานอุปกรณ์

3.5 ด้านความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ หมายถึง ความสามารถที่จะเปิดรับและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆที่เข้ามาเพื่อเป็นประโยชน์ในด้านการทำงานในอนาคต

3.6 ด้านความรับผิดชอบในงาน หมายถึง การปฏิบัติงานจนกว่าจะบรรลุเป้าหมายผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้

3.7 ด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับเพื่อร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3.8 ด้านการมาทำงานและการตรงต่อเวลา หมายถึง ความสม่ำเสมอในการทำงานและความตรงต่อเวลา

3.9 ด้านทักษะในการสื่อสาร หมายถึง ความรู้ความสามารถในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอก โดยที่ผู้รับสารมีเข้าใจในในสารนั้นๆ

3.10 ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลต่อการทำงานได้ดี

3.11 ด้านการให้ความร่วมมือและการประสานงาน หมายถึง การให้ความร่วมมือประสานงานกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานนั้นๆ บรรลุตามเป้าหมายได้สำเร็จ

3.12 ด้านความประพฤติและการปฏิบัติงานตามระเบียบวินัย หมายถึง การวางตัวให้เหมาะสมและประพฤติตามกฎระเบียบของบริษัทที่ตั้งไว้

3.13 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน ผลงานเป็นที่น่าพอใจ

3.14 ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้มี

3.15 ด้านการพัฒนาตนเอง หมายถึง การรู้จักฝึกฝนพัฒนา ทักษะความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา