

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันธุรกิจภาคอุตสาหกรรมเครื่องสำอางที่ประสบความสำเร็จนั้น เกิดจากบุคลากรหรือทรัพยากรบุคคลที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถและมีคุณภาพ ซึ่งล้วนแต่เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารและดำเนินงานธุรกิจขององค์กรนั้นๆที่จะช่วยผลักดันนโยบายนำไปสู่การปฏิบัติที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพสามารถนำรายได้เข้าสู่องค์กร ก่อให้เกิดผลกำไรและเจริญก้าวหน้า การเติบโตของธุรกิจเครื่องสำอางนั้นจัดอยู่ในกลุ่มธุรกิจ 10 ดาวรุ่ง ซึ่งในปี 2560 อยู่ในอันดับที่ 2 ของปี ติดต่อกันถึง 6 ปีและคาดว่าจะได้รับความนิยมต่อไปอีก 3-5 ปี ข้อมูลจากกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (กสอ) พบว่าเครื่องสำอางไทยมีมูลค่าพุ่งไปถึงหลัก 2 แสนล้านบาท เฉพาะตลาดในประเทศมีมูลค่าถึง 1.2 แสนล้านบาท และการขยายตัวส่งออกในต่างประเทศในอีก 3-5 ปี ข้างหน้า ซึ่งเป็นอัตราสัดส่วนการขยายตัวอย่างต่อเนื่องปีละ 10%

จากการขยายตัวของกลุ่มธุรกิจเครื่องสำอางนั้นมีอัตราการเติบโตอย่างเห็นได้ชัด อีกทั้งธุรกิจเครื่องสำอางนั้นยังเป็นกลุ่มธุรกิจดาวรุ่ง จึงทำให้เกิดนักธุรกิจรายใหม่ๆ เข้ามาแข่งขันในตลาดอย่างต่อเนื่องและมีภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ซึ่งธุรกิจเครื่องสำอางที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) จึงเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ คือ มีส่วนในการสร้างผลผลิตสร้างรายได้สร้างผลกำไรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ให้ทันสมัยควบคู่ไปกับการรักษาและควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ธุรกิจในกลุ่มเครื่องสำอางเองก็จึงมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์เฉพาะด้านอีกทั้งยังเป็นกลุ่มธุรกิจที่ได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นจำนวนมากและมีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็ว จึงทำให้เกิดกลุ่มธุรกิจรายใหม่ๆ ขึ้นมาเข้าสู่วงการ เกิดความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในงานด้านเดียวกัน จึงทำให้บุคลากรในกลุ่มธุรกิจเครื่องสำอางเป็นที่ต้องการของกลุ่มธุรกิจเดียวกันเป็นจำนวนมาก

ดังนั้น จึงต้องมีการวางแผนหรือมีนโยบายที่ทำให้มีอัตรากำลังของบุคลากรให้เพียงพอและเหมาะสมในการดำเนินธุรกิจที่อยู่ในช่วงมีภาวะการแข่งขันสูง เพื่อการพัฒนาธุรกิจที่จะเติบโตในอนาคตซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นส่วนสำคัญ ถ้าธุรกิจต้องสูญเสียบุคลากรไป การทดแทนบุคลากรเดิม ต้องใช้เวลาในการสรรหาคัดเลือกและอบรมพัฒนานั้น ต้องสูญเสียเวลาในการรอคอย สูญเสียงบประมาณในการสรรหาบุคลากรใหม่ขึ้นมาเพื่อให้การบริหารจัดการของธุรกิจเดินต่อไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ให้เกิดการหยุดชะงักในส่วนต่างๆ ซึ่งการเกิดการสูญเสียบุคลากรที่มีอัตราการสูญเสียบ่อยครั้งนั้นส่งผลทำให้ธุรกิจไม่สามารถพัฒนา ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้และไม่

สามารถพัฒนาเพื่อการแข่งขันในกลุ่มธุรกิจเดียวกันได้

สาเหตุของการสูญเสียบุคลากร คือ ลักษณะงานที่เครียด กดดัน ไม่พึงใจ ขาดโอกาสก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทนต่ำ และ/หรือช่วงเวลาการปฏิบัติงานที่เกินเวลาทำงาน ทำให้ขาด สมดุลของชีวิต ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542) กล่าวว่า ความไม่พึงพอใจในงาน เป็นสาเหตุ สำคัญที่ทำให้บุคลากรลาออก โดยสาเหตุดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ 1) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา เงินเดือน 2) ปัจจัย ด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการปฏิบัติงาน ความห่างไกลของบ้านและสถานที่ ปฏิบัติงาน โครงสร้างของงานและ 3) ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน โดยข้อสรุปนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Taunton, Krampitz และ Woods (1989, อ้างใน วัลลภา บุญรอด และคณะ, 2552) ที่พบว่า ปัจจัยเป็นรูปแบบทฤษฎีของ การคงอยู่ (Theoretical Models of Retention) มี 4 ด้าน ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ โอกาสที่ จะไปปฏิบัติงานที่อื่น การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและภาวะครอบครัว 2) ปัจจัยด้านภาระงาน ได้แก่ การปฏิบัติงานประจำ การมีส่วนร่วมและการติดต่อสื่อสาร 3) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ค่าตอบแทน การได้รับความยุติธรรมและโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง และ 4) ปัจจัยด้าน ผู้บริหาร ได้แก่ แรงจูงใจในการบริหาร อำนาจอิทธิพลและแบบของภาวะผู้นำ

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิต การทำงานความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัดและบริษัทในเครือ โดยเลือกศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งสรุป มาจากแนวคิดและการศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้น

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัด และบริษัทในเครือ
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มีเนื้อหาการศึกษาเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยคุณภาพชีวิต การทำงานที่มีผลต่อความผูกพัน

2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล และประชากรของการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรของการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ บริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัด จำนวน 54 คน ได้แก่ ฝ่ายดำเนินการผลิต จำนวน 18 คน สำนักงาน จำนวน 21 คน ฝ่ายควบคุมคุณภาพ 5 คน ฝ่ายพัฒนาและวิจัย จำนวน 6 คน และขนส่งสินค้า จำนวน 4 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้แบ่งตัวแปรออกเป็น 2 กลุ่มประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่งปัจจุบัน
- ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิดของ Richard E. Walton (1978) แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่

- การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
- สภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- โอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง
- โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
- สัมพันธภาพในองค์กร
- ความมีประชาธิปไตยในองค์กร / ความเสมอภาคในองค์กร
- ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น
- ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Allen และ Meyer (1990 – 1993) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- ความผูกพันด้านจิตใจ คือ ความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

- ความผูกพันด้านการคงอยู่คือ ความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

- ความผูกพันด้านบรรทัดฐานคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัด และบริษัทในเครือ

5. ขอบเขตด้านเวลา

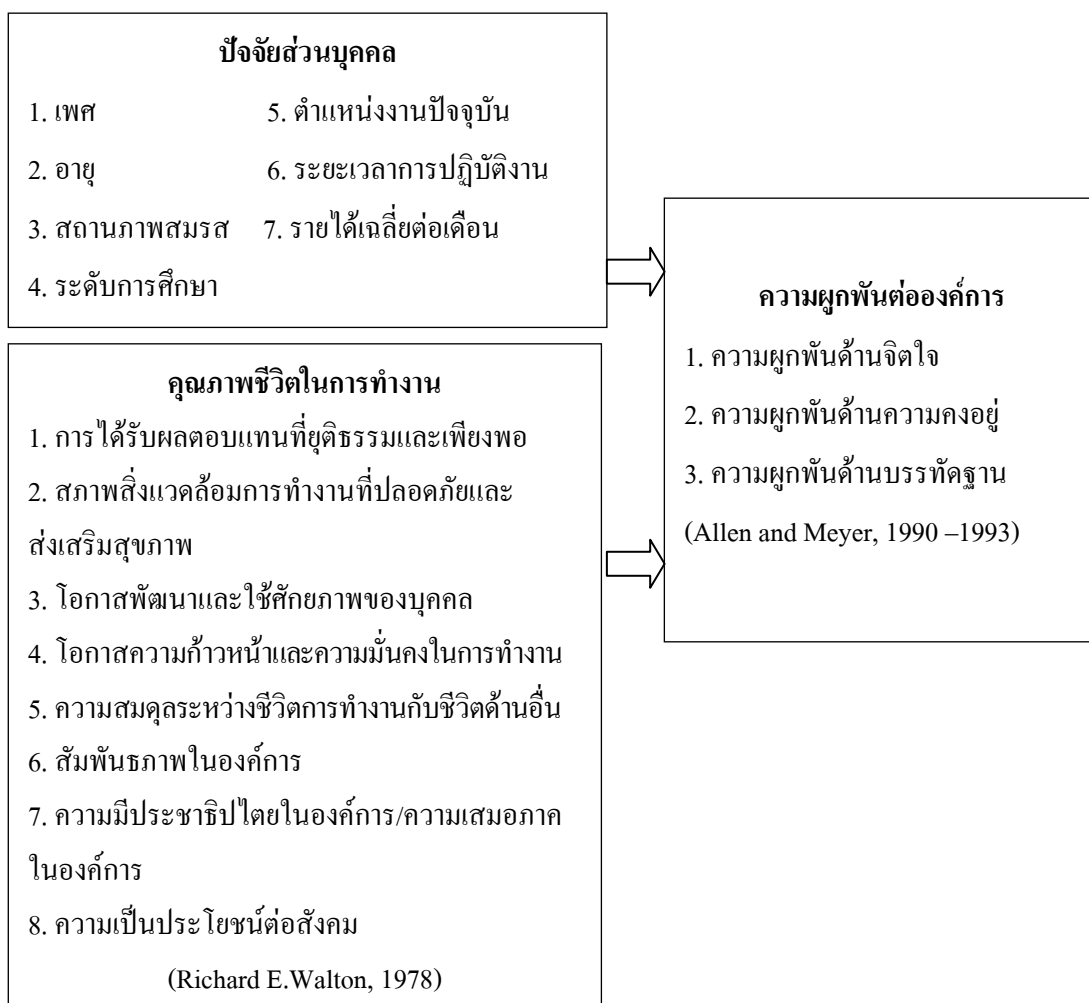
การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในระยะเวลาช่วง เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2560

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัดและบริษัทในเครือ

ตัวแปรอิสระ(Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานระยะเวลาปฏิบัติงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการที่จะบริหารจัดการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัด และบริษัทในเครือ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดและวางแผนพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดการพัฒนาอันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อพนักงาน

1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานตามนโยบายและอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับซึ่งมีตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้างานจนถึงระดับผู้บริหารของบริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัด และบริษัทในเครือ

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การดำเนินชีวิตการทำงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานและมีชีวิตการทำงานที่สอดคล้องหรือตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนาของแต่ละบุคคลซึ่งยังส่งผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างมีความสุขของแต่ละบุคคล ในองค์การ (Richard E. Walton, 1978) ประกอบด้วย

1. การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง การได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินที่เพียงพอและเหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบในงาน
2. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานของพนักงานต้องอยู่ในสภาพที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมสะดวกสบายถูกสุขลักษณะพนักงานมีความรู้สึกลดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง หมายถึง การฝึกอบรมทั้งภายนอกและภายในอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ หรือการที่ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทั้งด้านความรู้ด้านความชำนาญในงานและความรู้ที่จำเป็นในการประกอบอาชีพเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง

4. **ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน** หมายถึง การทำงานที่ช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถให้พนักงานแล้ว ยังช่วยให้พนักงานมีความก้าวหน้าในสายงานของตนเอง การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหน้าที่งานที่สูงขึ้น รวมถึงการได้รับการสนับสนุนให้ได้มีความรู้และทักษะใหม่ๆ เพื่อสร้างโอกาสและเป็นแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

5. **ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ** หมายถึง พนักงานสามารถจัดสรรเวลาการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเองเพื่อให้เวลาตนเองในการพักผ่อนกับครอบครัวและทำกิจกรรมอื่นๆ ในชีวิตประจำวัน

6. **ด้านสัมพันธภาพในองค์กร** หมายถึง การทำงานร่วมกันของพนักงาน มีความสามัคคีไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ให้ความช่วยเหลือในการทำงานได้เป็นอย่างดี ยึดถือเรื่องส่วนรวมเป็นหลัก ก่อนเรื่องส่วนตนเอง และมีการติดต่อกันอย่างเปิดเผยพนักงานทุกคนสามารถรับรู้ข้อมูลของบริษัทได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

7. **ด้านประชาธิปไตย/ความเสมอภาคในองค์กร** หมายถึง สิทธิของพนักงานในการปฏิบัติตัวตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ ตามขอบเขตที่กำหนด สิทธิการแสดงออกและการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคจากบริษัทฯ

8. **ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้ความร่วมมือหรือมีส่วนร่วมกับองค์กรในการทำงานที่ช่วยเสริมสร้างพัฒนาสังคม ซึ่งช่วยเพิ่มคุณค่าและความภาคภูมิใจแก่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบร่วมสร้างทำประโยชน์ให้แก่สังคมรวมถึงองค์กรของตนเอง

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติและพฤติกรรมที่บุคลากรแต่ละคนแสดงออกต่อองค์กรที่ตนเองอยู่ โดยการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่องและยาวนาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และมีความต้องการที่จะทำงานกับองค์กรนั้น ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรนี้ แบ่งได้เป็น 3 ด้านด้วยกัน ได้แก่

1. **ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment)** บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันมาจากภายในส่วนบุคคลเป็นความเชื่อถือ มีความสุขและความปลอดภัยรวมถึงยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และพร้อมที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรตลอดไป

2. **ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment)** เป็นความผูกพันและปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร เกิดจากการรับรู้ของบุคลากรถึงผลประโยชน์ที่องค์กรตอบแทนกลับมาให้ซึ่งแสดงออกมาทางการทำงานให้องค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความพยายาม ทุ่มเท ทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ตลอดไป

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นความเต็มใจและสำนึกในหน้าที่หรือข้อตกลง นึกถึงองค์กรเป็นหลักมีความจงรักภักดีอุทิศตนเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กรและจะไม่ลาออกไปทำงานกับองค์กรอื่นๆ