บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของเรา ทำให้คนเราได้มีการแสดงออกมีคุณค่าความสำคัญต่าง ๆของงานมีหลายเหตุผลขึ้นกับแต่ละบุคคล โดยส่วนรวมแล้วความสำคัญของงานทำให้มีการแลกเปลี่ยน(exchange)เป็นวิถีทางอันหนึ่งที่จะทำให้ได้เงิน รางวัลหรือค่าตอบแทน ทำให้คนเรามีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานซึ่งเป็น social functions อย่างหนึ่ง รวมทั้งงานยังเป็นแหล่งที่ให้สถานภาพ(status)เมื่อเราอยู่ในสังคม ทำให้มีบทบาทต่าง ๆกัน ในด้านของจิตใจงานเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีแรงจูงใจ ความภูมิใจและความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ โดยเฉพาะความพึงพอใจในงานของคนในองค์กรจะมีผลต่อการทำงานหลายด้านซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหาร การทำงานของคนอาจจะได้รับความพึงพอใจหรือไม่พอใจก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นกับองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องคือ สิ่งแวดล้อมทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจ (Political and Economic Environment) ลักษณะอาชีพ (Occupational Characteristic) งานและสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน (Job and Job Environment) เทคโนโลยี (Technology)ที่ใช้ในงาน นอกจากนี้องค์ประกอบส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานคือ องค์ประกอบ ด้านประชากร เช่น เพศ อายุ ระดับ การศึกษา เป็นต้น ความสามารถ คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ (personality characteristic)

ความพึงพอใจในงานสามารถที่จะมองได้ในระดับบุคคล องค์กรและสังคม การที่บุคคลได้รับประสบการณ์หลาย ๆอย่างจากการทำงาน อาจจะมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจในงานได้ปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อพนักงานไม่มีความพึงพอใจในงานจะแสดงออกมาในลักษณะการขาดงานรู้สึกเบื่องาน มีความวิตกกังวล การใช้สารเสพติด การแกล้งทำลายสิ่งของ มีความคิดที่จะเปลี่ยนงาน(Turnover)และตัดสินใจลาออก การหลีกเลี่ยงการทำงานหรือลดการมีสัมพันธภาพกับสิ่งที่เป็นที่มาของความไม่พอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาที่เกิดจากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานคือ ปฏิกิริยาโต้ตอบของบุคคล(Individual Responses) ด้านความเจ็บป่วยทางกายที่เป็นผลมาจากการเจ็บป่วยทางจิต(psychosomatic illness) จะมีผลต่อการเป็นโรคหัวใจ การปวดศีรษะข้างเดียว โรคกระเพาะอาหารฯลฯ การศึกษาได้ระบุถึงความสัมพันธ์ระหว่างโรคหัวใจและปัญหาที่เกิดจากการทำงาน ได้แก่ ความน่าเบื่อหน่าย

ความรู้สึกไม่ค่อยสบายใจ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความเมื่อยล้า การหายใจหอบและเร็วและการปวดศีรษะฯลฯ ผลการวิจัยพบว่าผู้ที่เป็นโรคหัวใจมักจะมีลักษณะเด่นในด้านชอบแข่งขัน ขาดความอดทน ทำอะไรต้องสมบูรณ์และไม่สามารถควบคุมตนเองให้สงบได้(เทพนม เมืองแมน,2529)

แนวความคิดเดิมทางธุรกิจถือว่า คนเป็นเหมือนเครื่องจักรต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เต็มที่และพร้อมที่ทำงานตลอดเวลา แต่ปัจจุบันฝ่ายบริหารมองว่าคนเป็นปัจจัยหนึ่งที่แตกต่างจากปัจจัยการผลิตอื่น โดยคำนึงถึงความต้องการ พฤติกรรม ความรู้สึก อารมณ์ในการทำงานหรือคำนึงถึงสุขภาพจิตการทำงาน ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่และมีกฎระเบียบในการควบคุมจะเกิดปัญหาหลายอย่างในการบริหาร ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับพนักงานในองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการรับรู้ทางอารมณ์ ด้านความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เช่นเดียวกับผู้ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมความพยายามของผู้บริหารที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย สิ่งที่ควรคำนึงคือการทำงานที่สอดคล้องของพนักงานกับระบบการทำงาน นอกจากนี้การทำงานที่มีความขัดแย้งมีการแข่งขันกันเสนอผลงานการทำงานที่มีเวลาจำกัด การตัดสินใจในเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อพนักงาน สิ่งเหล่านี้มีผลทำให้เกิดความวิตกกังวลในการทำงาน (อารี เพชรผุด,2529)

การศึกษาครั้งนี้เลือกเฉพาะโรงงานอุตสาหกรรมอิเลคทรอนิค 3 ประเภทคือ ผลิตชิ้นส่วนประกอบเครื่องคอมพิวเตอร์ แผงวงจรไฟฟ้า ผลิตโทรทัศน์ เนื่องจากอุตสาหกรรมกลุ่มนี้ผลิตสินค้าส่งออกทำรายได้ให้กับประเทศไทยมากกว่ากลุ่มอิเลคทรอนิคอื่นๆ ในหมวดเดียวกัน สถิติการส่งออกของประเทศไทยในช่วง 11 เดือนจากมกราคมถึงพฤศจิกายนของปี 2535(ผู้ส่งออก, 2536) สินค้าหมวดเครื่องใช้อิเลคทรอนิคที่มีมูลค่าการส่งออก 3 อันดับแรกที่ทำรายได้เรียงลำดับคือ 1. ชิ้นส่วนประกอบเครื่องคอมพิวเตอร์ 2. แผงวงจรไฟฟ้า 3. วิทยุและโทรทัศน์ ฝ่ายวิจัยธนาคารกรุงเทพ(2535)กล่าวถึงการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยปี 2536 คาดว่าจะได้รับแรงกระตุ้นจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก เพื่อให้สอดคล้องกับการก้าวไปเป็นประเทศที่มีโยงใยทางเศรษฐกิจ(Globalization) การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ การสนับสนุนที่จะยกระดับประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการเงินและการค้าที่สำคัญในภูมิภาคนี้ ถ้าพิจารณาในภาคอุตสาหกรรมสินค้าอิเลคทรอนิคประกอบชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์และเครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน ยังคงมีการผลิตที่ขยายตัวอยู่ในเกณฑ์ดี รวมทั้งการได้รับความสนับสนุนจากรัฐบาลตามแผนพัฒนาเศรษกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่7 ซึ่งจะสิ้นสุดระยะเวลาของแผนในปี 2539 (ศิววงศ์ จังคสิริ,2535) รัฐบาลมีแนวนโยบายการพัฒนาอุตสาหกรรมอิเลคทรอนิคเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ อุตสาหกรรมอิเลคทรอนิคต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงและใช้เงินทุนสูง โดยเฉพาะการผลิตชิ้นส่วนอุปกรณ์

อิเลคทรอนิคการลงทุนโดยส่วนใหญ่ จึงเป็นบริษัทต่างชาติที่ย้ายฐานการผลิตเข้ามาตั้งโรงงานในประเทศไทยโดยอาศัยความได้เปรียบในต้นทุนแรงงาน ทั้งนี้เนื่องจากเป็นการผลิตเพื่อการส่งออกเป็นส่วนใหญ่และได้รับการส่งเสริมการลงทุนโดยมีเงื่อนไขต้องส่งออกเป็นหลัก

นอกจากนี้การที่จะส่งสินค้าไปจำหน่ายจำนวนมาก สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือคุณภาพของสินค้าตามกฎมาตรฐานอุตสาหกรรมระหว่างประเทศ(Erdman and Hockmand,1993 ; A new letter on quality Management standards,1992)ที่ผู้บริหารโรงงานอุตสาหกรรมอิเลคทรอนิคสนใจขณะนี้คือ ISO9000 (International Standards for Quality Management) การรวมกันเป็นองค์กรมีหลายประเทศเป็นสมาชิกส่วนใหญ่เป็นประเทศในยุโรปเดิมใช้12 ประเทศในยุโรปหรือEEC (European Economic Community) ต่อมาขยายตัวรับสมาชิกจากทั่วโลก ประเทศที่จะขอใบอนุญาตเป็นสมาชิกของ ISO 9000 จะต้องได้รับการตรวจสอบคุณภาพของโรงงาน พนักงาน ระบบการทำงานคุณภาพของผลผลิต ต้องมีมาตรฐานอุตสาหกรรมตามที่กำหนดไว้ โรงงานจะต้องพร้อมที่จะให้เจ้าหน้าที่ ISO 9000 ตรวจไม่มีการแจ้งล่วงหน้า ผลประโยชน์ของการเป็นสมาชิกจะเป็นหลักประกันคุณภาพของผลผลิตการเป็นที่ยอมรับของตลาดโลก สิ่งที่ตามมาคือทำให้มีส่วนแบ่งของตลาดมากขึ้นและทำรายได้มากขึ้น โรงงานที่ศึกษาครั้งนี้เป็นสมาชิกของ ISO 9000

การศึกษาครั้งนี้เลือกกลุ่มวิศวกร เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีบทบาทการรับนโยบายจากผู้บริหารเป็นผู้ดูแลคนงานในโรงงานอุตสาหกรรม ความขัดแย้ง ความไม่เข้าใจในคำสั่งงาน รวม ทั้งปัจจัยในการลดต้นทุนการผลิต(Downsizing)โดยการปลดคนงานออกในบางตำแหน่งที่ไม่จำเป็น โดยเฉพาะอุตสาหกรรมที่มักจะเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ๆให้ทันสมัยเหมาะกับตลาดเช่นสินค้าอุตสาหกรรมอิเลคทรอนิคหรือในช่วงที่การผลิตล้นตลาด มีคู่แข่งขันขายตัดราคากันมากอาจต้องมีการชลอตัวลดการผลิต สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการทำงานของวิศวกรในโรงงานจะต้องทำงานมากกว่าเดิม (Feldman,1993)

นอกจากนี้โรงงานอุตสาหกรรมอิเลคทรอนิคที่ศึกษาครั้งนี้ เป็นโรงงานผลิตสินค้าส่งออกเป็นหลักใช้เทคโนโลยีในการผลิตที่ทันสมัย มีการควบคุมเป็นระบบและมีวิศวกรทำหน้าที่หลักในการทำงาน การทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมจะมีปัญหาเกี่ยวกับระบบการทำงาน การผลิตสินค้าไม่ได้คุณภาพที่ตั้งมาตรฐานไว้ ความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน ความขัดแย้งกับผู้บริหาร เช่น ทำให้เสียขวัญและกำลังใจหรือการไม่เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การประเมินผลงานที่ไม่ยุติธรรม สิ่งเหล่านี้ทำให้วิศวกรเกิดความวิตกกังวลได้ซึ่งจะมีผลกระทบต่อสภาพจิตใจทำให้การทำงานอาจจะตัดสินใจผิดพลาด ถ้าวิตกกังวลมากและมีผลต่อสุขภาพกายจะต้องขาดงานหยุดพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ซึ่งจะมีผลกระทบต่อเจ้าของ

โรงงานทำให้งานล่าช้าและจำนวนการผลิตลดลง ปัญหาที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งคือการลาออกของวิศวกรไปโรงงานอื่น เมื่อมีโอกาสในความก้าวหน้าในตำแหน่งหรือผลตอบแทนที่ดีกว่า การพึ่งชาวต่างชาติในการฝึกทักษะและการแก้ไขปัญหาการผลิตที่ไม่ได้มาตรฐาน ประกอบกับในปัจจุบันจำนวนวิศวกรมีไม่พอกับตลาดแรงงาน ทำให้วิศวกรมีโอกาสเปลี่ยนงานได้ง่าย ผลเสียก็จะตกกับเจ้าของโรงงานทำให้ต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกคนใหม่หรือจ้างผู้เชี่ยวชาญจะเสียเวลาและอาจทำงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

ถ้าพิจารณาในกลุ่มวิศวกรความวิตกกังวลและความพึงพอใจในงานจะมีผลต่อการทำงาน การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับภาวะวิตกกังวลในสถานที่ทำงาน (work place)ครั้งนี้ เพื่อดูว่ามีทิศทางเป็นอย่างไรในด้านงาน เพื่อนร่วมงาน รายได้ โอกาสในความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชา เพื่อจะนำไปปรับปรุงองค์กร การป้องกันและส่งเสริมสุขภาพจิตในโรงงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ยังไม่มีการศึกษาความพึงพอใจในงานและความวิตกกังวลในกลุ่มนี้ ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจกับฝ่ายผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในการดูแลด้านสุขภาพผู้ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมเช่น แพทย์ นักจิตวิทยา นักสุขศาสตร์อุตสาหกรรม นักสังคมวิทยาในบริษัท ในการสำรวจและการวิเคราะห์งานศึกษาทัศนคติในการทำงานของคนงานต่อบริษัทและต่อการทำงาน การช่วยปรับปรุงองค์กรและการคำนึงถึงสุขภาพจิตของพนักงาน งานที่แต่ละคนทำจึงเป็นกระบวนการทางกายภาพและจิตของมนุษย์ที่มีวัตถุประสงค์ การทำงานที่พนักงานสามารถปรับตัวได้กับระบบมีความพึงพอใจในงานและไม่วิตกกังวลมากไปจะทำให้มีสุขภาพจิตดี ดังนั้นไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงองค์กร มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในการผลิต มีการปรับลักษณะงานให้ทันสมัย ตลอดเวลาการทำงานยังคงมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับภาวะวิตกกังวลในกลุ่มวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรมอิเลคทรอนิค

สมมติฐานในการวิจัย

ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับภาวะวิตกกังวล

ขอบเขตในการวิจัย

1. ประชากรที่ศึกษาเป็น วิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเลคทรอนิคขนาดใหญ่ จำนวน 3 โรงงาน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มี 2 มาตรวัด คือ

2.1 มาตรวัดความพึงพอใจในงาน Job Descriptive Index(JDI) ของ Smith และคณะ

2.2 มาตรวัดความวิตกกังวล State-Trait Anxiety Inventory ของ Spielberger

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระคือ เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา

3.2 ความพึงพอใจในงานซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ งาน รายได้ โอกาสในความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

3.3 ความวิตกกังวล ซึ่งประกอบด้วยความวิตกกังวล 2 แบบ คือ แบบสเตท (State)และแบบเทรท(Trait)

ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยครั้งนี้ คำตอบที่ได้จากวิศวกรเรื่องความพึงพอใจในงานเป็นไปตามมาตรวัดความพึงพอในในงาน(Job Descriptive Index) ของ Smithและคณะ ซึ่งมี 5 ด้านคือ งาน รายได้ โอกาสในความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ส่วนในเรื่องความวิตกกังวลจะเป็นไปตามมาตรวัด State-Trait Anxiety Inventory ของ Spielberger

นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย

1. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพอใจในงานซึ่งเป็นความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำอยู่ในแต่ละด้านคือด้านงาน รายได้ โอกาสในความก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน

2. มาตรวัดความพึงพอใจในงาน JDI หมายถึง มาตรวัดความพึงพอใจในงานของ Smith และคณะ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้านคือด้านงาน รายได้ โอกาสในความก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน

3. ภาวะวิตกกังวล หมายถึงความวิตกกังวลที่เกิดจากสถานที่ทำงาน(work place) ในโรงงานอุตสาหกรรมแบ่งได้ 2 ประเภท คือ ความวิตกกังวลแบบสเตทและความวิตกกังวลแบบเทรท

ความวิตกกังวลแบบสเตท หมายถึง ความวิตกกังวลของวิศวกรซึ่งเกิดจากสภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ในที่นี้หมายถึง คะแนนที่ได้จากแบบวัด STAI ตอนแรก เรียกว่า A-State scale

ความวิตกกังวลแบบเทรท หมายถึง ความวิตกกังวลซึ่งเป็นลักษณะประจำตัวของบุคคลหรือความวิตกกังวลแฝง ในที่นี้หมายถึงคะแนนที่ได้จากแบบวัด Trait ตอนที่สอง เรียกว่า A-Trait scale

5. วิศวกร เป็นวิศวกรที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเลคทรอนิค

6. โรงงานอุตสาหกรรม ในที่นี้ศึกษา3 ประเภทประกอบชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ (Hard disk) แผงวงจรไฟฟ้า(Integrate circuit,IC) ประกอบโทรทัศน์ โรงงานที่ศึกษาเป็นโรงงานขนาดใหญ่ซึ่งแบ่งขนาดตามจำนวนพนักงานที่มีอยู่ในโรงงานทั้งหมด การลงทุนสูง มีการใช้เทคโนโลยีและเครื่องจักรในการผลิตที่ทันสมัย โรงงานที่ศึกษามีลักษณะคล้ายกัน ดังนี้เป็นโรงงานเป็นบริษัทต่างชาติหรือมีการลงทุนร่วมกับชาวต่างชาติ มีชาวต่างชาติร่วมทำงานด้วย มีบริษัทในเครือและบริษัทแม่ซึ่งเป็นเจ้าของโรงงานซึ่งมีการติดต่อกันตลอดเวลา ลักษณะการผลิตยังเป็นการประกอบชิ้นส่วน(assembly) โดยการนำชิ้นส่วนจากต่างประเทศมาประกอบกันเป็นผลิตภัณฑ์ตามต้นแบบจากต่างประเทศ

7. โรงงานที่ศึกษาจำนวน 3 โรงงานอยู่ในกรุงเทพและสมุทรปราการ ซึ่งเป็นเขตที่ 1 ตามเกณฑ์การแบ่งของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (Board of investment, BOI)

ข้อจำกัดของการวิจัย

กลุ่มวิศวกรที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ไม่ค่อยมีเวลาว่างมากนักมีลักษณะการทำงานที่ต้องติดตามผลงาน การแก้ไขการทำงาน ผู้วิจัยได้พยายามเลือกแบบสอบถามที่เหมาะกับกลุ่มมากที่สุดและพยายามให้เวลาในการตอบแบบสอบถามมากขึ้น รวมทั้งติดต่อกับฝ่ายบุคคลเป็นระยะ

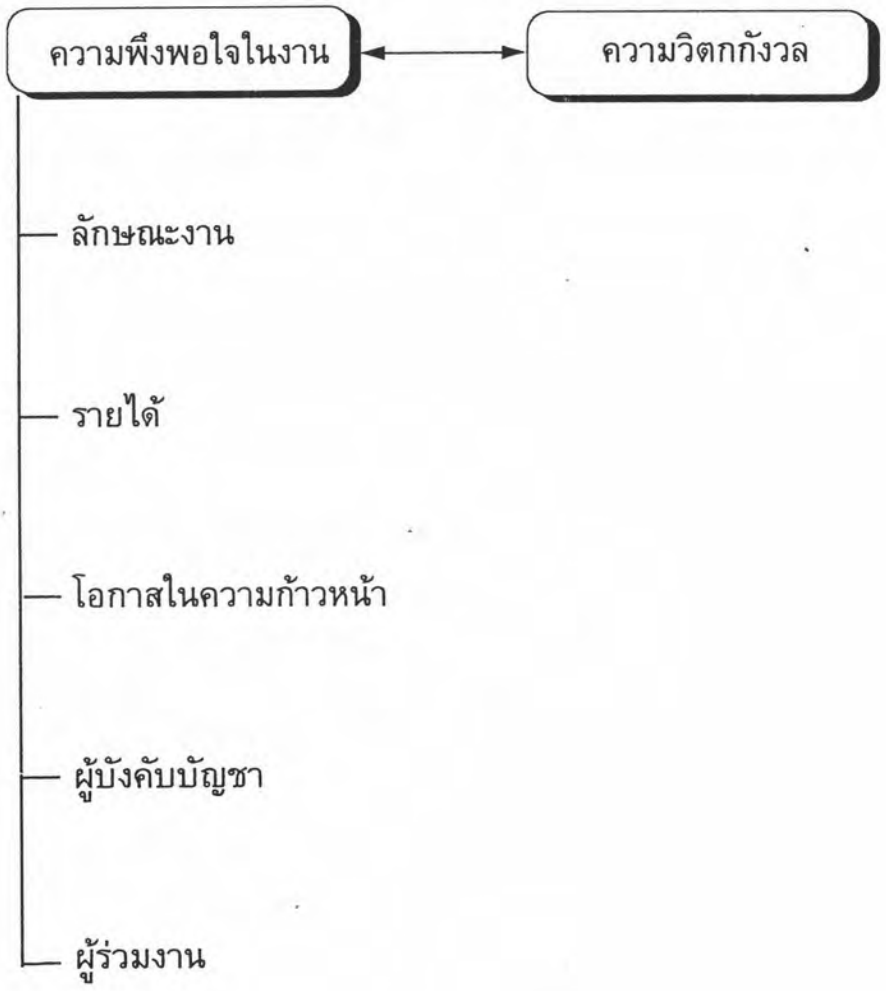
ปัญหาทางด้านจริยธรรม

ไม่มีเพราะก่อนที่จะศึกษาผู้วิจัยได้ติดต่อกับฝ่ายบุคคลและศึกษาข้อมูลเบื้องต้นก่อนจะเก็บข้อมูล ไม่ได้ระบุชื่อโรงงานซึ่งผลการวิจัยอาจจะมีผลต่อภาพพจน์ของบริษัท ในด้านข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับรายได้ต่อเดือนไม่ได้ศึกษา เนื่องจากเป็นข้อมูลส่วนตัวมักจะไม่เปิดเผยในระบบการทำงานในองค์กรเอกชน เนื่องจากอัตราไม่เท่ากันอาจมีผลต่อความไม่พอใจได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อได้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับภาวะวิตกกังวลในกลุ่มวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรมอิเลคทรอนิคประกอบชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ แผงวงจรไฟฟ้าและโทรทัศน์ เพื่อนำไปปรับปรุงองค์กรและเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในโรงงาน

2. เป็นแนวทางในการวางแผนและป้องกันปัญหา ในด้านความพึงพอใจและความวิตกกังวลต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักสุขภาพจิตซึ่งจะมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกับนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและแพทย์ในโรงงาน รวมทั้งการแก้ปัญหาทางสุขภาพจิตของวิศวกรและพนักงานในโรงงาน

3. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมด้านอื่นๆต่อไป

กรอบแนวความคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)