

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประชาชนเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญที่สุด ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศความสามารถหรือแรงงานของแต่ละบุคคล จึงมิได้มีความหมายเพียงแต่สำหรับบุคคลนั้น ๆ ลำพังเท่านั้น แต่ยังหมายถึงกำลังของสังคมหรือประเทศที่เขาอยู่ด้วย เมื่อประเทศไทยก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ทิศทางการพัฒนาประเทศจะต้องให้ความสำคัญแก่การพัฒนาคน เพราะถ้าไม่เน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แล้ว การพัฒนาประเทศก็จะเป็นไปได้ด้วยความยากลำบาก ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและศักยภาพ รัฐบาลจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ที่ดี กิณดี ของประชาชน โดยกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นประเด็นหลัก และตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รัฐบาลได้กำหนด การพัฒนาศักยภาพของบุคคลที่พึงปรารถนาว่า คนทุกคนต้องได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ ปัญญา และทักษะฝีมือเพื่อให้คนเป็นคนดี มีคุณธรรม มีสุขภาพ ตลอดจนมีจิตสำนึก และบทบาทในการดูแลอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมอันดีงาม และคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคม กระทรวง สาธารณสุข มีความมุ่งหมายที่จะให้สุขภาพของคนไทยในอนาคต ทุกคนมีความสุข ทั้งมิติทางกาย ทางจิต และทางสังคม เกิดเติบโตขึ้นในสังคมที่อบอุ่น มีสติปัญญาที่จะกำหนดพฤติกรรมที่เหมาะสม ต่อการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค มีหลักประกันในการได้รับการสุขภาพที่มีคุณภาพดี ด้วยค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม มีความปลอดภัยในการประกอบอาชีพและการใช้ชีวิตอยู่ในสังคม อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สะอาด ปลอดภัยและชุมชนที่เข้มแข็งและอบอุ่นและเมื่อถึงจุดสุดท้ายของชีวิต ก็จากไปอย่างสงบ สมศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (อุมารินทร์ เอื้อนกุล, 2551, หน้า 9 - 10)

เฟอร์เรล, ดอล, ไคท์ ครูลาสกาลาม (Ferrell, Dow, Leigh & Gulasekaram, 1995, p. 10) ให้ความหมายคุณภาพชีวิต ว่าเป็นการรับรู้ภาวะความสุขสบาย ที่ไม่คงที่ของบุคคล จากประสบการณ์ชีวิต 4 ด้าน คือ ความผาสุก ด้านร่างกาย และอาการทางกาย ความผาสุก ทางด้านจิตใจ ความผาสุก ด้านสังคม และความผาสุกในด้านจิตวิญญาณ มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาทั้งในด้านวัตถุและจิตใจทำให้มนุษย์จำเป็นต้องมีการ เรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่

เปลี่ยนไปเหล่านั้น เพื่อความอยู่รอดของตนเองเป็นสำคัญซึ่งเรียกว่า ความทันสมัย ซึ่งความทันสมัย คือ ความทันต่อสถานการณ์ของบุคคล ที่สามารถเรียนรู้และปรับตัว ให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ ได้มากเท่าใด ก็เรียกว่า เป็นคนทันสมัยหรือทันต่อสถานการณ์เท่านั้น และการที่โลกในยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร หรือการสื่อสารไร้พรมแดน ทำให้ เกิดความสะดวกสบายในด้านวัตถุมากขึ้น การเปิดใจกว้างในการรับสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ และ ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นมีความเชื่อถือในเรื่องของวิทยาศาสตร์ การแพทย์สมัยใหม่ การใช้ โทรสาร วิทยุ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สิ่งเหล่านี้ล้วนมี บทบาทต่อ ชีวิตประจำวันของมนุษย์

“พนักงาน คนงานหรือทรัพยากรมนุษย์” เป็นปัจจัยพื้นฐานและเป็นองค์ประกอบใน การดำเนินธุรกิจที่สำคัญจำเป็นและมีค่าของหน่วยงานทุกระดับ “กำลังคน” เป็นทรัพยากรทาง การบริหารเหมือนกับ เงิน วัตถุดิบ แต่มีความแตกต่างที่สำคัญ ๆ ก็คือคนนั้นเป็นสิ่งที่มีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด และไม่สามารถนำมาทดแทนกันได้ ในลักษณะที่ความสามารถเท่ากันแบบคนต่อ คน ก็เนื่องมาจากศักยภาพของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน “เครื่องจักรหรือเทคโนโลยีในการผลิต ถึงจะมีปัญหา ก็สามารถซ่อมแซมหรือแก้ไขได้ไม่ยาก แต่พนักงานผู้เดินเครื่องจักรหรือผู้ใช้ เทคโนโลยีถ้ามือไม่ถึงหรือไม่มีคุณภาพแล้ว เครื่องจักรหรือเทคโนโลยีซื้อมาด้วยราคาแพง ๆ ก็ไม่มี ความหมาย จะทำอย่างไรที่จะทำให้พนักงานเหล่านี้มีคุณภาพ ทำงานได้ ทำงานเป็น และทำงานเก่ง คนที่จะมีคุณสมบัติทั้งทำงานได้ ทำงานเป็น และทำงานเก่ง หรือมีคุณภาพอยู่ในคน ๆ เดียวกัน ไม่ใช่เรื่องง่ายเลย เพราะคน คน นั้นจะต้องเป็นคนที่มีความอดทน มีวินัยอดทน ห่วงใย คิดเป็น แก้ปัญหาเป็น ต้องรู้จริงในงานที่ทำ ต้องรักการเรียนรู้ ต้องใช้เวลา ถ้าผู้ประกอบการรายใดโชคได้ พนักงานที่มีสมบัติครบทั้ง 3 ข้อข้างต้น เข้าทำงานองค์กรนั้นก็ควรจะต้องสงวนและธำรงรักษาไว้ ให้ดี ซึ่งไม่เป็นเรื่องง่ายเลย แต่ก็ไม่ยากเกินไปในการพัฒนาและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ ที่มี คุณภาพไว้โดยการอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เป็นตัวเสริมสร้างให้เกิดคุณภาพในการทำงาน หากมนุษย์มี คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่ดี ผลกระทบที่จะตามมา คือ การขาดความพึงพอใจในการทำงาน มีการหยุดงานบ่อย สุขภาพไม่ดี เป็นผลให้ประสิทธิภาพในการผลิตลดลง มีการลาออกจากงาน เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศและในที่สุดผลกระทบก็ตกแก่คนในสังคมส่วนรวม คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ในความหมายกว้าง ๆ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง การได้รับความสำเร็จ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและมนุษย์สัมพันธ์ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผลประโยชน์ และสวัสดิการต่าง ๆ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนทำงาน (จุไรพร ขวัญนิพนธ์, 2549, หน้า 2)

ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานจะต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของบุคลากร จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสนใจ เนื่องจากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมเป็นการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี และเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นด้วย อันเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานที่ดีสำหรับพนักงานจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญ ควรก่อให้เกิดขึ้นกับพนักงานระดับในบริษัทต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ซึ่งสามารถประเมินได้จากเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของ วอลตัน (Walton, 1974, pp. 12 - 16 อ้างถึงใน อุมารินทร์ เอื้อนกุล, 2551, หน้า 26)

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้
ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเอง
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
6. ประชาธิปไตยในหน่วยงาน
7. ความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์กับสังคม

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำนวน 70 คน (ข้อมูล ณ ฝ่ายบุคคลบริษัทวิริยะประกันภัย, 2553)

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลการวิจัย ครั้งนี้ ดำเนินในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ 2554 ถึง มีนาคม 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพชีวิต หมายถึง การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีทั้งทางด้านร่างกาย สภาพจิตใจและสภาพสังคม โดยสามารถแสดงมิติต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีความสุข ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความพอใจต่องานที่ทำและสภาพแวดล้อมที่นำอยู่ คุณภาพชีวิตในการทำงานเริ่มจากพื้นฐานในการตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในเรื่องการ ได้รับผลตอบแทนจากองค์กรที่ยุติธรรม ซึ่งเป็นจุดเริ่มของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร และบุคลากร และจะพัฒนาไปสู่ระดับความสัมพันธ์ในสังคม อันเป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในขั้นที่สูงขึ้นไป ซึ่งสามารถประเมินได้จากเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1974, pp. 12 - 16 อ้างถึงใน อุมารินทร์ เอื้อนกุล, 2551, หน้า 26) ทั้ง 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่แต่ละบุคคลได้รับจากการปฏิบัติงาน มีความเพียงพอในการดำรงชีวิตและความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานและการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านอาคาร สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ อยู่ในสภาพที่ปลอดภัยและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเอง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มความสามารถ และมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถตลอดจนทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น มีการจัดอบรมหรือสนับสนุนให้มีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ รวมถึงการให้โอกาสในการศึกษาต่อ และที่สำคัญมาถ่ายทอดแนะนำในกระบวนการทำงาน

4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การมีโอกาสที่จะใช้ความรู้ความสามารถ ความตั้งใจในการทำงานเพื่อสร้างผลงาน โดยได้รับการยอมรับและได้รับประโยชน์ตอบแทนจากการกระทำดังกล่าว เช่น มีการนำผลงานไปพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทน (การพิจารณาความดีความชอบ หรือการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง) และมีความรู้สึกเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามีคุณค่าได้รับการยอมรับและร่วมมือการทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน และมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี

6. ประชาธิปไตยในหน่วยงาน หมายถึง การให้หลักกรรมนุญในการปฏิบัติงาน การเคารพในสิทธิของบุคคล ความเสมอภาค ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และการร่วมในการบริหารงาน

7. ความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การกำหนดเวลาให้เป็นสัดส่วนที่เหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคมและตนเอง เช่น การมีเวลาเป็นของตนเองที่จะดูแลตนเอง เช่น การพักผ่อน การอบรมสั่งสอนหรือแก้ปัญหาสำหรับสมาชิกในครอบครัว อันจะทำให้ไม่เกิดปัญหาในชีวิตครอบครัวและการทำงาน

8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์กับสังคม หมายถึง ระดับความรู้สึกว่างานหรือองค์กรที่ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นประโยชน์ต่อสังคม ความรู้สึกภูมิใจในการทำงานและองค์กรของตน ความมีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับจากสังคม

9. เพศ หมายถึง พนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย เพศหญิงและเพศชาย

10. อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย (ปี พ.ศ. ปัจจุบัน - ปี พ.ศ. เกิด) โดยผู้ศึกษาแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 30 ปี มากกว่า 30 ปีขึ้นไป - 40 ปี มากกว่า 40 ปีขึ้นไป - 50 ปี มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

11. สถานภาพ หมายถึง สถานภาพปัจจุบันของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย โดยผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม สถานภาพ โสด หม้าย/ หย่า/ แยก และสมรส

12. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย โดยผู้ศึกษาแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

13. ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานปัจจุบันของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย

14. รายได้ หมายถึง รายได้ปัจจุบันต่อเดือนของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย โดยผู้ศึกษาแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ตั้งแต่ 10,000บาท/ เดือน ลงมา, 10,001 - 20,000 บาท/ เดือน, 20,001 - 30,000 บาท/ เดือน, 30,001 บาท/ เดือนขึ้นไป

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ทำงานในบริษัทวิริยะประกันภัย สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้
3. สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี