

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“ ถ้าหากว่าประชาชนในประเทศใดมีความสุข มีความอยู่เย็นเป็นสุข คือ มีความเป็นอยู่ที่สบาย ก็หมายความว่าประเทศนั้นมีความมั่นคง ภูมิภาคไหนมีประเทศที่มีความมั่นคงดีอย่างนี้ เป็นภูมิภาคที่มีกำลังแข็งแรง ” พระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่พระราชทานเมื่อ วันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2537 (โครงการวิจัยหนังสือและ โสมเพล, 2542) จากพระราชดำรัสนี้ ได้อธิบายถึง คุณค่าของการมีความสุขได้ชัดเจน ว่า คุณภาพชีวิตคือการมีชีวิตที่มีความสุข ซึ่งความสุข คือสิ่งที่ปรารถนาของทุกคน แต่ปัจจุบันด้วยสภาพการดำเนินชีวิตที่มีการแข่งขันตลอดเวลา สังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้คนขาดหลักยึดในการดำเนินชีวิต ที่ถูกต้อง เป็น โลกแห่งวัตถุนิยมที่เน้นแต่วัตถุทำให้คน ทำงานหนักมากขึ้น ขาดการดูแลสุขภาพตัวเอง ขาดการออกกำลังกายและสังคมนาฬิกา ขาดการใช้ชีวิตที่พอเพียง มีภาระหนี้สินเพิ่มมากขึ้น ขาดการนำหลักธรรมทางศาสนาใช้ในการดำเนินชีวิต ซึ่งนำไปสู่ปัญหาครอบครัวและปัญหาสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากการขาดคุณภาพชีวิตที่ดี หรือการขาดความสุขในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมกับตนเอง

องค์การอนามัยโลกกำหนดคุณภาพชีวิตของมนุษย์ หรือสุขภาวะที่ดี 4 มิติ คือ กาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณ และเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาของสังคมไทย จึงเกิดองค์ประกอบแห่งความสุขของคนทำงาน เรียกว่า Happy 8 หรือ ความสุขทั้งแปด นำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีและยั่งยืน (โครงการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานจังหวัดชลบุรี, 2551:14) คนทำงานทุกระดับในสถานประกอบการถือเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญในกระบวนการผลิต ฉะนั้น คุณภาพของกระบวนการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ย่อมขึ้นอยู่กับ ชีวิตที่มี “คุณภาพ” ของ “คนทำงาน” ซึ่งทำหน้าที่ในการผลิต ดังนั้นคนทำงานจึงเป็นด่านแรกที่ต้องได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากผู้บริหาร และเจ้าของสถานประกอบการ ทั้งในด้านร่างกาย และใจ (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2552) โดยคนทำงานทุกคน ปรารถนาที่จะทำงานอย่างมีความสุข ภายใต้องค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ เมื่อดำเนินชีวิตด้วยความสมดุลของความสุขทั้ง 8 ประการคือ สุขภาพดี (Happy Body) คือมีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและจิตใจ น้ำใจงาม (Happy Heart) คือมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน ผ่อนคลาย (Happy Relax) คือ

รู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่าง ๆ ในกาดำเนินชีวิต ใฝ่รู้ (Happy Brain) คือการศึกษาหาความรู้ พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่างๆ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพและความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน ทางสงบ (Happy Soul) คือการมีศรัทธาในศาสนาและมีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต ปลอดภัย (Happy Money) คือมีเงินรู้จักเก็บรู้จักใช้ไม่เป็นหนี้ ครอบครัวดี (Happy Family) คือมีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง และสังคมดี (Happy Society) คือมีความรักสามัคคี เอื้อเฟื้อต่อชุมชนที่ตนทำงาน และพักอาศัย มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี ซึ่งน่าจะนำไปสู่ "คนทำงาน มีความสุข ที่ทำงานน้อยกว่าชุมชนสมานฉันท์" (ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์, 2552) โดยคนทำงานหรือพนักงาน ควรทำงานอยู่ในที่ทำงาน หรือ สถานประกอบการอย่างมีความสุขทั้งทางกายและทางจิตใจ ได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้มีการกินดีอยู่ดี เหมาะสมตามสถานะของตน รวมไปถึงจนถึงครอบครัว

จากการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน คือการทำงานให้เกิดสัมฤทธิ์ผลและทำให้เกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล (อภิชัย ศรีมีอง, 2551) เพราะทำให้ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน การเปลี่ยนงานบ่อยของพนักงาน เนื่องจากการดำเนินการใด ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะมีส่วนกระตุ้นให้พนักงานเกิดขวัญ และกำลังใจในการทำงาน ตลอดจนมีความมั่นคงในชีวิต โดยสวัสดิการต่าง ๆ จะเป็นแรงดึงดูดใจให้ลูกจ้างอยากอยู่ในสถานประกอบการนานๆ รวมถึงเป็นการ เพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน จากการที่ พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขกายสบายใจ ทำให้ทำงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถของพนักงาน หรือการทำงานด้วยความทุ่มเท ทั้งกำลังกายและกำลังสมอง

ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าจึง เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารเพราะมีส่วนช่วยให้การบริหารมีประสิทธิภาพและสำเร็จได้ตามเป้าหมาย และยังคนในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมเป็นกำลังที่สำคัญในการผลักดันให้องค์กรเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ดังนั้นในการบริหารบุคคล จึงจำเป็นต้องเข้าถึงความต้องการของทรัพยากรมนุษย์ และสามารถผสมผสานความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายเพื่อให้บุคคลเกิดความพอใจ เต็มใจ กระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ตามที่ต้องการ สำหรับธุรกิจบริการ ได้ให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างยิ่ง เพราะคนถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด เป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นปัจจัยการผลิตบริการ การเพิ่มปริมาณและคุณภาพของการบริการไปยังลูกค้า แม้ว่าจะใช้วัสดุอุปกรณ์ทันสมัยเพียงใดก็ตาม หากบุคคลากรที่มีอยู่ไม่สามารถบริหารจัดการ ไม่มีความพึงพอใจในงาน ขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนางานและพัฒนาตนเองแล้ว องค์กรก็ยากที่จะเพิ่มผลผลิตของการบริการหรือผลิตบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าได้

ธุรกิจค้าหลักทรัพย์ ถือได้ว่าเป็นธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันสูงซึ่งปัจจุบันมีบริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาต ตาม พรบ.หลักทรัพย์ จำนวนทั้งสิ้น 40 บริษัท เป็นบริษัทที่เปิดทำการซื้อขายหลักทรัพย์จำนวน 35 บริษัท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2552) โดยรายได้หลักของธุรกิจหลักทรัพย์ส่วนหนึ่งล้วนแล้วแต่ มาจากค่าธรรมเนียมจากการซื้อขายหลักทรัพย์ จึงเป็นเหตุให้แต่ละบริษัทต่างต้องการเจ้าหน้าที่การตลาดที่มีความรู้ ความสามารถ และมีใจรักในการบริการ เข้ามาร่วมงาน ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนเจ้าหน้าที่การตลาดทั้งสิ้น 5,734 คน โดยเป็นเจ้าหน้าที่การตลาดที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานครจำนวน 4,768 คน คิดเป็นร้อยละ 83.15 ของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ทั่วประเทศ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2552) ซึ่งในสภาพการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้บริษัทหลักทรัพย์ทุกแห่งต้องปรับตัวเพื่อสร้างรายได้เปรียบทั้งในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านช่องทางการบริการที่ทันสมัย สะดวกสบาย และที่สำคัญคือการจัดการด้านทรัพยากรบุคคล การสร้างภาพลักษณ์ของการเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่การตลาดซึ่งมีหน้าที่ในการติดต่อกับนักลงทุนโดยตรง ดังนั้นทางบริษัทจึงต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความพร้อมในการทำงาน เพราะบริษัทหลักทรัพย์เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านการลงทุนแก่นักลงทุนหรือลูกค้า ถ้าบริษัทมีพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตที่ไม่ดีก็จะทำส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านบริการที่ขาดประสิทธิภาพซึ่ง จะทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายของบริษัทได้ หากขาดความพร้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาด ซึ่งความพร้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานจะเกิดขึ้นได้นั้น พนักงานต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดี การมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความรู้สึมีความสุขกับการทำงาน จึงเป็นปัจจัยสำคัญ ในการบรรลุเป้าหมายของการบริการตามที่บริษัทต้องการ

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่การตลาดของบริษัทหลักทรัพย์นี้ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับไปพัฒนา และนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน ตลอดจนหาวิธีดูแล และพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์กร

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยที่ทำให้มีคุณภาพชีวิต
2. เพื่อศึกษาถึงความสำคัญของระดับคุณภาพชีวิตทั้ง 6 ด้านคือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณและ ด้านความมั่นคงในชีวิต โดยจำแนกตามลักษณะบุคคล

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ต่อปัจจัยที่ทำให้มีความสุขในการทำงาน
2. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางด้านการบริหารบุคคลากรต่อไป

### นิยามศัพท์

**คุณภาพชีวิต** หมายถึง สภาพการดำรงชีวิตที่บุคคลแต่ละคนจะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมหนึ่ง ๆ ได้โดยมีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนองความต้องการทำมีการกินดี อยู่ดี เหมาะสมตามสภาพแวดล้อม โดยคุณภาพชีวิตที่ดีต้องครอบคลุมในทุกๆ มิติ ทั้งกาย จิตใจ สังคม และ จิตวิญญาณ

**เจ้าหน้าที่การตลาด** หมายถึง พนักงานที่ของบริษัทหลักทรัพย์ ที่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ติดต่อนักลงทุนประเภท ข. มีหน้าที่ในการติดต่อรับคำสั่งซื้อขายกับนักลงทุนตาม พรบ. หลักทรัพย์

**บริษัทหลักทรัพย์** หมายถึงบริษัท ที่ทำหน้าที่เป็นนายหน้าซื้อขาย หลักทรัพย์ ให้แก่นักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์และได้รับอนุญาตตาม พรบ.หลักทรัพย์