

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การที่องค์กรจะกระทำการกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการ หากองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่นๆ ก็จะดีตามมา ดังนั้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวกับบุคคลที่ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีภารกิจหลัก ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การกำหนดงานหรือออกแบบงานการวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก, การประเมินผลพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนา ค่าตอบแทนสุขภาพและความปลอดภัย การพ้นจากงานของพนักงาน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญที่สามารถเอื้ออำนวยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายคือ ความเจริญเติบโตขององค์กร ทั้งนี้เพราะงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ ความสามารถเข้ามาทำงาน เมื่อคนเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์กรแล้ว งานของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็ยังไม่สิ้นสุดเพียงเท่านี้ แต่ยังดำเนินการต่อเนื่องอย่างเป็นระบบด้วยการประสานงานกับฝ่ายหรือแผนกต่างๆ ในองค์กรดำเนินการฝึกอบรม พัฒนาปรับปรุงให้พนักงานมีความรู้ เพิ่มความสามารถเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่แปรเปลี่ยนไป นอกจากนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังต้องตระหนักถึงสภาพทางร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานด้วยการคำนึงถึงความปลอดภัย ความเหนื่อยล้า การพิจารณาเรื่องเงินทดแทนต่างๆ ทั้งขณะที่กำลังปฏิบัติงาน และเมื่อพ้นจากการทำงานไปแล้ว สิ่งเหล่านี้เป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เป็นการเพิ่มพูนความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

จึงกล่าวได้ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ก่อให้เกิดความสำคัญ คือ

1. ช่วยพัฒนาให้องค์กรเจริญเติบโต เพราะการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นสื่อกลางในการประสานงานกับแผนกต่างๆ เพื่อแสวงหาวิธีการให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดทำให้องค์กรเจริญเติบโตและพัฒนายิ่งขึ้น
2. ช่วยใหบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน
3. ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงแก่สังคมและประเทศชาติ ถ้าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน ทำให้สภาพสังคมโดยรวมมีความสุข ความเข้าใจที่ดีต่อกัน (พยอม วงศ์สารศรี, 2545)

จุดมุ่งหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ คือ การที่องค์กรสามารถเสริมสร้างและปรับเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะในการทำงาน (Skills) และทัศนคติ (Attitude) ให้เอื้ออำนวยต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้มากที่สุด อำนวนย แสงสว่าง (2544) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจำเป็นต้องมีการวางแผนขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นวิธีการอย่างหนึ่งสำหรับการตัดสินใจในอนาคตว่า ความต้องการด้านบุคลากรและมีแผนงานสำหรับพัฒนาคุณภาพบุคลากรทุกระดับ ดังนั้น การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวกับการวางแผน การสรรหาบุคลากร การพัฒนา การจูงใจ รวมทั้งวิธีการที่องค์กรใช้ในการพยากรณ์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรวางไว้

ความเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบันทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความจำเป็นมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทโดยตรงในการบริหารทรัพยากรบุคคลได้มีการสรรหา สนับสนุน รวมถึงส่งเสริมและพัฒนากำลังคนให้เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดแก่องค์กร (สำนักงาน ก.พ., 2545) โดยทั่วไปเมื่อองค์กรรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงานแล้ว การพัฒนาในเบื้องต้น คือ การปฐมนิเทศ เมื่อจะลงมือทำงานก็ต้องเรียนรู้งาน เพราะความรู้ และทักษะที่มีเป็นทุนอยู่เมื่อสำเร็จการศึกษา รวมทั้งประสบการณ์ที่ได้รับมาไม่อาจใช้ในงานโดยสมบูรณ์ทั้งหมด ยังต้องเรียนรู้ และพัฒนาต่อไปไม่จบสิ้น ทั้งในรูปการพัฒนาตนเอง และการพัฒนาตามแผนที่องค์กรจัดขึ้น ซึ่งรวมถึงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะสำหรับงานเฉพาะอย่าง และการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ และโลกทัศน์โดยกว้างขวาง (เพ็ญศรี วายวานนท์, 2530)

ในปัจจุบัน หลายๆ ประเทศรวมทั้งประเทศไทยต้องเผชิญกับความไม่แน่นอน เพราะมีการเปลี่ยนแปลงด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมตลอดเวลา ซึ่งไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะเกิด

อะไรขึ้นในอนาคต ทำให้ต้องเสี่ยงกับความไม่แน่นอนและสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด รวมถึงเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดผลเสียหลายด้าน เหตุการณ์ดังกล่าวอาจเป็นเหตุการณ์ธรรมชาติหรือจากการกระทำของผู้อื่น ซึ่งย่อมมีโอกาสส่งผลกระทบต่อทุกคนได้เสมอ ไม่ว่าจะเป็น อัคคีภัย อุทกภัย แผ่นดินไหว หรือเหตุการณ์ภัยพิบัติในประเทศไทย อาทิเช่น อุบัติเหตุเรือโดยสารล่มที่จังหวัดภูเก็ต ภัยพิบัติสึนามิ ไฟไหม้ซานติก้าผับ เป็นต้น เหตุการณ์ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเหตุให้มีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมาก <http://www.safety.co.th/gia/library.nsf/chapter1?OpenFrameSet>) ซึ่งในแต่ละประเทศจะมีการทำประกันวินาศภัยที่แตกต่างกันออกไป เช่น บางประเทศต้องทำประกันแผ่นดินไหว แต่บางประเทศก็ไม่ต้องทำ สำหรับประเทศไทยมีการประกันวินาศภัยในหลายลักษณะ ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

การประกันวินาศภัยในประเทศไทย สามารถแบ่งได้ 4 ประเภท แต่ละประเภทประกอบด้วยการประกันที่มีสภาพคล้ายคลึงหรือเกี่ยวเนื่องกันหลาย ๆ ประเภทไว้ด้วยกัน คือ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด (อาทร ติตติรานนท์, 2546) พนักงานที่ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยนับว่ามีบทบาทสำคัญในการดำเนินการดังกล่าวเพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ จึงต้องมีการจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับหน้าที่และงานที่ต้องรับผิดชอบ อย่างไรก็ตามในด้านการปฏิบัติงานจริง อาจพบว่ามี ความแตกต่างกับหน่วยงานอื่นๆ เพราะแต่ละบริษัทมีความแตกต่างกันในด้านการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นความคิดเห็นหรือความรู้สึกลึกซึ้งที่มีต่อการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละองค์กรอาจคล้ายคลึงหรือแตกต่างกัน

ดังนั้น การศึกษาการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจึงนับว่าเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความรู้ทั้งด้านข้อมูลและการดำเนินการเรื่องดังกล่าวที่อาจคล้ายคลึงและแตกต่างกัน ก่อให้เกิดแนวคิดในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 ศึกษาการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เสนอแนะแนวทางในการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก

1.3.2 พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

1.3.3 บริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีขนาดของพนักงานในบริษัทต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 8 แห่ง จำนวน 420 คน (คำนวณจากสูตรของ Yamane) ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแยกขนาดของบริษัทประกันวินาศภัยเป็นขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ ตามจำนวนของพนักงานในแต่ละบริษัท

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเนื้อหาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์, การสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง, การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ, การเลื่อนตำแหน่ง, การโยกย้ายงาน, การจูงใจในการทำงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนาด้านอื่นๆ

1.4.3 ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ บริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 8 บริษัท (รายชื่อในภาคผนวก)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบสถานการณ์ ปัญหาและแนวทางแก้ไขด้านการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันวินาศภัย

1.5.2 ผลที่ได้จากศึกษาอาจนำไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันวินาศภัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.5.3 เพื่อเป็นประโยชน์กับผู้สนใจเข้าร่วมในการประกันภัยรวมถึงนักวิจัยที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 บริษัทประกันวินาศภัย หมายถึง บริษัทจำกัดที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535

1.6.2 บริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมายถึง บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปัจจุบันมีทั้งสิ้น 15 บริษัท แต่การสำรวจในครั้งนี้คัดเลือกแบบเจาะจงเหลือเพียง 8 บริษัท (รายชื่อในภาคผนวก) ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและมีสาขาในจังหวัดต่างๆ (สำหรับการศึกษาที่กำหนดเฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร)

1.6.3 วินาศภัย หมายถึง ความสูญเสียหรือความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งสามารถประเมินเป็นตัวเงินได้และหมายความรวมถึงความสูญเสียในสิทธิผลประโยชน์หรือรายได้ด้วย เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว ระเบิด เป็นต้น

1.6.4 พนักงาน คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานคร

1.6.5 ขนาดของบริษัทประกันวินาศภัย ในการศึกษาที่กำหนดขนาดของบริษัทประกันวินาศภัยตามจำนวนพนักงานตามที่กระทรวงแรงงานได้กำหนดไว้ คือ บริษัทขนาดเล็ก หมายถึง บริษัทที่มีพนักงานน้อยกว่า 300 คน บริษัทขนาดกลาง หมายถึง บริษัทที่มีพนักงาน 300 – 500 คน บริษัทขนาดใหญ่ หมายถึง บริษัทที่มีพนักงานมากกว่า 500 คน

1.6.6 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการจัดการเกี่ยวกับบุคลากรตั้งแต่การวางแผนทรัพยากรมนุษย์, การสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง, การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ, การเลื่อนตำแหน่ง, การโยกย้าย, การจูงใจในการทำงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.6.7 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การดำเนินการให้บุคคลได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อที่จะนำเอามาปรับปรุงความสามารถในการทำงาน โดยการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา (นิสคาร์ก์ เวชยานนท์, 2548)