

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ปัญหาและความสำคัญของปัญหา

ความปรารถนาอันสูงสุดของมนุษย์ก็คือการมีคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากจะบังเกิดแก่ตนเองแล้วเรายังหวังที่จะให้เกิดแก่ครอบครัว สังคมและประเทศชาติ ปัจจุบันคุณภาพชีวิตได้รับการกำหนดให้เป็นเป้าหมายสูงสุดในการพัฒนาประเทศดั่งนั้นเป้าหมายทุกด้านไม่ว่าจะในด้านสังคม เศรษฐกิจ การปกครอง ล้วนมุ่งไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีของมนุษย์ในสังคม(รายงานคุณภาพชีวิตของคนไทยในชนบทปี 2551, กรมพัฒนาชุมชน, 2551: 1)

การทำงานมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ เพราะการทำงานเป็นแหล่งที่มาของรายได้และค่าตอบแทน ซึ่งเป็นปัจจัยในการใช้จ่ายใช้สอยในสิ่งที่จำเป็นเพื่อการดำรงชีวิต นอกจากนั้น การทำงานยังเป็นการกำหนดตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ของบุคคลในสังคม รวมทั้งยังให้ประสบการณ์ ที่มีคุณค่าแก่ชีวิต อีกทั้งการทำงานยังนำมาซึ่งการพบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่น ๆ จนเกิดเรื่องราวความคิดเห็นที่หลากหลายและเปิดโอกาสให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งความคิดสร้างสรรค์อันจะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจและความพึงพอใจในชีวิต (ดารณี ครุฑไทย, 2550: 1)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน ปัจจุบัน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐานเมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงทั้งสภาวะทางกาย สภาวะทางอารมณ์ สภาวะทางจิตวิญญาณ และสภาวะทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547: 18)

คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อการทำงานมาก กล่าวคือ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรนอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิตช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดี ทั้งคุณภาพและปริมาณ (ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542: 18)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นเรื่องที่อยู่กันโดยทั่วไป จากสภาพปัจจุบัน สังคมไทยที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมจึงเป็นเหตุให้วิถีชีวิตของคนไทยต้องเปลี่ยนไป ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทำให้การดำรงชีวิตของบุคคลได้รับผลกระทบในด้านบทบาทหน้าที่และคุณภาพชีวิตการทำงานมากขึ้น การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งถือว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานมี

ความสำคัญอย่างยิ่งในองค์กร และเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่จะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ หากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลแก่องค์กรต่อไป ในทางตรงข้าม หากบุคลากรไม่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะทำให้บุคคลเหล่านั้นขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้ (นิคยา เมฆศรีพงษ์, 2549: 1)

นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงาน ยังรวมถึงความสุขใจ และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ย่อมมีความผูกพัน เสียสละ และทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจให้แก่การทำงาน อีกทั้งการได้แสดงความคิดเห็น ตลอดจน การมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร Smith, 1981; Zhan, 1992 (อ้างถึงในบานชื่น ทาจันทร์, 2548: 2) ส่วนมาตรฐานในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life Indicator) จะพิจารณาจากการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีการทำงานร่วมกันและสัมพันธ์ภาพที่ดี มีสิทธิส่วนบุคคล มีการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม โดยมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ตลอดจนกิจกรรมการทำงานเป็นไปในลักษณะที่มีประโยชน์ต่อตนเองและสังคม Walton (1973 อ้างถึงในบานชื่น ทาจันทร์, 2548: 2)

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่มีหน้าที่ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ด้านอภิศักภัย ตลอดจนสาธารณภัยต่างๆ แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ดับเพลิงได้มีการขอโอนย้ายไปสังกัดหน่วยงานอื่นเป็นจำนวนมากทุก ๆ ปี ทำให้จำนวนข้าราชการที่จะทำหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในส่วนของการดับเพลิงในพื้นที่กรุงเทพมหานครนั้นมีจำนวนน้อยมาก และเป็นจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อพื้นที่ของกรุงเทพมหานครซึ่งกว้างขวางและเป็นเมืองหลวงของประเทศ เป็นแหล่งประกอบธุรกิจขนาดใหญ่ มีสถานที่ท่องเที่ยว มีชุมชนแออัดและตึกสูงเป็นจำนวนมาก ดังนั้นทุกพื้นที่ในกรุงเทพมหานครจึงมีความเสี่ยงในการเกิดเหตุอภิศักภัย เพราะเหตุอภิศักภัยเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ดับเพลิงเป็นบุคลากรที่สำคัญในการดูแลพื้นที่รับผิดชอบ 50 เขตของกรุงเทพมหานคร ซึ่งหากกำลังพลไม่เพียงพอ ส่งผลให้การเข้าระงับเหตุอาจไม่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้ จึงได้นำ

รายละเอียดการสูญเสียข้าราชการด้านการโอนย้าย การลาออก เกษียณอายุและการบรรจุใหม่ของ
สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ดังกล่าวตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดการสูญเสียข้าราชการและการบรรจุใหม่ของสำนักป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ระหว่างปี 2552 – 2554

ปี	โอน	ลาออก	เกษียณอายุ	เสียชีวิต	รวม	ร้อยละ	บรรจุใหม่
2552	48	3	10	1	62	3.88	47
2553	38	7	8	1	54	3.29	64
2554	70	4	12	2	88	5.34	96

ที่มา: กองการเจ้าหน้าที่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร (2555)

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าข้าราชการของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
กรุงเทพมหานคร มีการปรับเปลี่ยนเป็นจำนวนมาก บางส่วนโอนย้ายไปสังกัดหน่วยงานอื่น
บางส่วนลาออกไปประกอบอาชีพอื่น และเมื่อได้สัมภาษณ์ผู้ที่ขอโอนย้าย หรือ ผู้ที่ขอลาออกจาก
ราชการไปประกอบอาชีพอื่น ได้เหตุผลสรุปว่า การทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ดับเพลิงเป็นงานหนัก และ
มีความเครียดจากการทำงานสูงทำให้มีปัญหาด้านสุขภาพกาย และสุขภาพจิต รวมถึงมีปัญหาทั้ง
สมาชิกในครอบครัว จากการสูญเสียจำนวนข้าราชการเนื่องจากการ โอน ลาออก หรือเกษียณอายุ
ราชการ ถึงแม้จะมีการบรรจุข้าราชการใหม่ แต่เนื่องจากงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ต้องอาศัยความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการทำงาน เจ้าหน้าที่ดับเพลิงทุกคนจึงต้องมีการฝึกอบรม
เพิ่มความรู้ตลอดจนทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านอัคคีภัยและสาธารณภัยต่างๆ ข้าราชการที่บรรจุ
ใหม่จึงต้องมีการฝึกอบรม เพิ่มความรู้ตลอดจนทักษะในการปฏิบัติงานก่อนอย่างน้อย 10 สัปดาห์
จึงทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและมีผลกระทบกับ
คุณภาพในการทำงาน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้เห็นได้ว่า สิ่งที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในองค์กรที่
เปลี่ยนแปลงไป และส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร และส่งผลกระทบต่อ
การปฏิบัติงานตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร บุคลากร ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลไกที่สำคัญในการปฏิบัติ
หน้าที่ขับเคลื่อนภารกิจของกรุงเทพมหานคร ไปสู่เป้าหมาย จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้มี

ความรู้ ค่านิยม ทักษะที่ดี มีพฤติกรรมและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ซึ่งได้สังเกตเห็นความสำคัญดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงที่ 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้นำไปเป็นข้อเสนอแนะ แนวทางเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงที่ 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงที่ 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงที่ 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงที่ 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 286 คน

1.4 นิยามศัพท์

เจ้าหน้าที่ดับเพลิง หมายถึง ข้าราชการของกรุงเทพมหานครที่มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาอัคคีภัย ให้การฝึกอบรม และเนื้องานดับเพลิงหรืองานอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ในงานวิจัยครั้งนี้หมายถึงเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงที่ 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

หน่วยงาน หมายถึง กองปฏิบัติการดับเพลิงที่ 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

กองปฏิบัติการดับเพลิงที่ 1 หมายถึง หน่วยงานในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีสถานดับเพลิงภูเขาทอง สถานดับเพลิงสวนมะลิ สถานดับเพลิงบางรัก สถานดับเพลิงยานนาวา สถานดับเพลิงถนนจันทร์ สถานดับเพลิงทุ่งมหาเมฆ และสถานดับเพลิงบรรทัดทอง

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงที่ 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร
2. ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงที่ 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โดยสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางหรือวิธีการ ต่อผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผน การให้ความช่วยเหลือต่างๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงที่ 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร