

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ผลจากการทำงานในตำแหน่งพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ต่อการดำรงชีวิตประจำวัน” ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของ อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two Theory)

1.3 ทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Theory of Interpersonal Relations)

1.4 ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1 มิติคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.2 ปัจจัยชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของ อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

มนุษย์มีลำดับความต้องการเป็นลำดับขั้น (สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2540, น. 53)

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการในระดับพื้นฐานที่เรียกว่า ปัจจัยสี่ คือ อาหาร ที่พัก เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค รวมถึงสิ่งที่เป็นอื่น ๆ ที่ทำให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตได้

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ประกอบด้วยความต้องการความปลอดภัย ประารถนาที่จะได้รับความคุ้มครอง ป้องกันภัยต่าง ๆ นอกจากนี้ยังหมายถึงความต้องการมีความมั่นคงในด้านการงาน และการได้รับเงินชดเชยในกรณีประสบอุบัติเหตุ ทุพพลภาพ ค่ารักษาพยาบาล และบำเหน็จ บำนาญ

3. ความต้องการความรัก หรือความต้องการทางสังคม (Love or Social Needs) หมายถึง ความต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคล เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อคนอื่น ซึ่งหมายรวมถึง การพบปะสังสรรค์การเป็นสมาชิกของกลุ่มที่คนอื่น ๆ ยอมรับ เป็นต้น

4. ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นผู้ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ ซึ่งความต้องการนี้นำมาสู่ความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง ในความสามารถและรู้สึกว่าตนเป็นผู้มีประโยชน์ และมีความสำคัญในสังคม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา (Self-actualization) เป็น ความต้องการในระดับสูงสุดของมนุษย์แต่ละคน ซึ่งแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับความปรารถนา ของแต่ละคนว่ามีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด อันจะเป็นแรงผลักดันให้ มนุษย์กระทำการสิ่งที่ตนต้องการ

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two Theory)

Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดย ให้ความสำคัญกับปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานของลูกจ้าง 2 ปัจจัย คือ (สราลี พินิจสกุลดิษฐ์, 2544, น. 20-21)

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จูงใจให้ลูกจ้างทำงานได้ใน ระดับหนึ่ง แต่หากนายจ้างไม่สามารถสนองตอบความต้องการได้อย่างเพียงพอ ลูกจ้างก็อาจ ลาออกได้ ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่

1.1 เงินเดือน (Salary)

1.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ทั้งในการเลื่อนตำแหน่ง และการพัฒนาทักษะ

วิชาชีพ

1.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานที่มีความ เข้าใจกันดี

1.4 สถานะของอาชีพ เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

1.5 นโยบายและการบริหารงาน และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

1.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น แสง เสียงอากาศ ชั่วโม่ง การทำงาน อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

1.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงาน เช่น การถูกย้ายที่ทำงาน ทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน

1.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

1.9 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

2. ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ได้แก่

2.1 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยเมื่อได้ทำงานบรรลุผลสำเร็จ

2.2 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและได้ผลดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รู้จักป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จ จึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลงานนั้นอย่างยิ่ง

2.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work-itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำทลายความสามารถ และผู้ปฏิบัติสามารถทำได้ล้าพั้งจนกระทั่งเสร็จ

2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่ได้รับมอบหมายงานและมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

2.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การที่บุคคลนั้นได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับโอกาสให้ไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมโดยได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

ทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Theory of Interpersonal Relations)

จากการศึกษาของ Heider (ทศนิยม ทองสว่าง, 2543, น. 352) พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลอันมีผลต่อความรู้สึกนึกคิด และการกระทำของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้

1. ความเข้าใจต่อบุคคลอื่น
2. ความเข้าใจของบุคคลอื่น
3. การวิเคราะห์พฤติกรรมหรือการกระทำในขณะมีสัมพันธภาพ

4. การมีผลตอบแทนในขณะมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น คือมีความปรารถนาและความพอใจ
5. สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
6. อารมณ์ ความรู้สึก หรือเจตคติ
7. ความคาดหวัง และค่านิยม
8. การขอร้อง และการบังคับที่มีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
9. การคำนึงถึงประโยชน์และโทษ หมายถึง ผลที่จะได้รับ
10. การเกิดผลต่อคนส่วนใหญ่ ซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเช่นเดียวกัน

ทฤษฎีความต้องการของแมอร์เรย์

ทฤษฎีของ แมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory) (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2538, น. 112-113) กล่าวถึงความต้องการที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการทำงานของคน มี 4 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need of Achievement) หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี
2. ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ (Need of Affiliation) คือ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับคนอื่น คำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน
3. ความต้องการอิสระ (Need for Autonomy) คือ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับคนอื่น คำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power) คือ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

จากทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องข้างต้นสรุปได้ว่าคนมีความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางสังคม ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับหรือจัดให้ความทั้งสองส่วนมีความสมดุลกัน ดังนั้นทฤษฎีและแนวคิดดังกล่าวจึงมีความสอดคล้องจากการศึกษาดังกล่าว

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

มิติคุณภาพชีวิตการทำงาน (Yeves Delamatte and Shin-ichi Takezawa, 1984, pp. 11-34)

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization) ได้แบ่งมิติคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 5 มิติ คือ

1. การได้รับความคุ้มครองในปัญหาพื้นฐานทั่วไปในการทำงาน (New Approach to Traditional Goals) ได้แก่ ปัญหาสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย โรคภัย และอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงาน ปัญหาความไม่มั่นคงในการทำงาน ลูกจ้างรู้สึกว่าคุณไม่ได้รับความคุ้มครองมิให้ต้องออกจากงานอย่างไรเหตุผลอันสมควร ทำให้ต้องขาดรายได้ ไม่ว่าจะมาจากสาเหตุของการประสบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย ทำงานได้ไม่เต็มที่

2. การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน (Fair Treatment at Work) คือ ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงานทั้งในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่ถูกเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรมหรือไม่มีเหตุผลรวมทั้งมาตรการที่ไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงานของนายจ้างหรือการเลือกปฏิบัติต่อสตรี

3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Influence on Decision) คือ การกระจายอำนาจในการตัดสินใจลงไปสู่พนักงานระดับล่าง ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม ลูกจ้างมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ รู้สึกรักและทำประโยชน์เพื่อองค์กร

4. การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge or Work Content) โดยเป็นงานที่ผู้ทำรู้สึกตื่นเต้นและสนใจทำงาน จากการหมุนเวียนงานการทำงานเป็นกลุ่ม หรือการออกแบบงาน เช่น การขยายขอบเขตของงาน การเพิ่มเนื้อหาของงาน และการเพิ่มปริมาณงาน เพื่อให้ได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถมากขึ้น เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำรงชีวิตประจำวัน (Work and Life Cycle) ปัญหาด้านเศรษฐกิจส่งผลให้คนต้องทำงานมากขึ้น มีเวลาพักผ่อนน้อยลง ทำให้ลูกจ้างมีโอกาสใกล้ชิดกับสมาชิกในครอบครัวน้อยลง ดังนั้น งานจะต้องไม่ทำให้ลูกจ้างห่างเหินกับครอบครัว โดยต้องมีความเหมาะสมของเวลาพักผ่อนส่วนตัว เวลาปฏิบัติหน้าที่ในครอบครัว และมีเวลาทำกิจกรรมร่วมกันกับครอบครัวอย่างเพียงพอ นอกจากนั้นยังต้องพิจารณาถึงการรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณรอบ ๆ ของสถานประกอบการ งานกับสถานภาพทางสังคม และชนชั้นที่สะท้อนให้เห็นถึง

ทัศนคติของนายจ้างที่มีต่อคุณค่าความสำคัญของชนชั้นการทำงานที่แตกต่างกันของลูกค้า เช่น การมีห้องทำงานส่วนตัวของผู้บริหาร การมีรถยนต์ประจำตำแหน่ง เป็นต้น ขณะที่ลูกจ้างในระดับตำแหน่งที่ต่ำกว่าลงมาจะไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ดังกล่าว หรือได้รับในระดับที่น้อยกว่า

ปัจจัยที่วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

Louis E. Davis (อ้างถึงใน สราลี พินิจสกุลดิษฐ์, 2544, น. 18) ได้เสนอองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม
 2. สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและมีความปลอดภัย
 3. มีโอกาสแสดงออก
 4. มีโอกาสก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง
 5. มีการผสมผสานเกี่ยวกับงานที่ทำในองค์กร
 6. เคารพสิทธิส่วนบุคคล
 7. มีความสมดุลในการทำงาน การใช้เวลาว่างและชีวิตครอบครัว
 8. มีส่วนร่วมรับผิดชอบกับองค์กรในด้านสังคมของชีวิตการทำงาน
- ต่อมาได้มีการเสนอให้เพิ่มเติมองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ
1. ค่าจ้าง
 2. ประโยชน์เกื้อกูล
 3. ความมั่นคงในการทำงาน
 4. การเลือกตารางการทำงาน
 5. การลดความกดดันในการทำงาน
 6. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเฉพาะบางกรณีที่อาจส่งผลกระทบต่อลูกจ้าง
 7. ประชาธิปไตยในการทำงาน
 8. การแบ่งผลกำไร
 9. บำเหน็จบำนาญ
 10. การส่งเสริมคุณภาพพนักงาน
 11. การลดวันทำงานให้เหลือเพียง 4 วัน ในหนึ่งสัปดาห์

Walton (อ้างถึงใน กาญจนา แดงมาดี, 2545, น. 32-33) เสนอปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิต 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือ รายได้เป็นไปตามมาตรฐานทั้งทางสังคมและพนักงาน สามารถเปรียบเทียบและสอดคล้องกับงานอื่น

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) คือสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยต่อร่างกาย ชั่วโงมทำงานเป็นไปตามหมายเหตุและหลักเกณฑ์

3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Development of Human Capacities) คือ งานที่สามารถใช้ทักษะได้อย่างกว้างขวางให้อำนาจและควบคุมตนเอง มีข้อมูลเพียงพอ

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) คือ งานที่สนับสนุนได้เกิดความก้าวหน้าโดยการใช้ความสามารถ เปิดโอกาสให้ใช้ทักษะใหม่ ๆ

5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสารภายในกลุ่ม

6. ประชาธิปไตยในองค์การ (Constitutionals) คือ พนักงานที่มีสิทธิส่วนบุคคล สามารถพูดและแสดงออกได้อย่างเสรีภาพโดยไม่ต้องเกรงกลัวการกลั่นแกล้งจากฝ่ายบริหาร มีการปฏิบัติที่เท่าเทียมและมีกระบวนการร้องทุกข์กล่าวโทษ

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (The Total Life Space) คือ หน่วยงานยินยอมให้สมาชิกมีบทบาทในชีวิตด้านอื่น ๆ มีหลักเกณฑ์การทำงานล่วงเวลา มีการพักผ่อนหย่อนใจ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) หมายถึง ความรู้สึกที่งานและองค์การมีความรับผิดชอบต่อสังคม ความภูมิใจในงาน และองค์การของตน

สมยศ นาวิกการ (2530, น. 6) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย

1. ความมั่นคง
2. ผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. ความยุติธรรมภายในสถานที่ทำงาน
4. งานที่น่าสนใจและท้าทาย
5. การมอบหมายงานหลายด้าน

6. การควบคุมงานหลายด้าน
7. ความท้าทาย
8. ความรับผิดชอบ
9. โอกาสเรียนรู้ และเจริญเติบโต
10. การรู้ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น
11. อำนาจหน้าที่
12. การยกย่อง
13. งานที่ก้าวหน้า

Berton and Cohen-Rosenthal (1982, pp. 47-56) กล่าวว่า ปัจจัยในการจัดทำโครงการต่าง ๆ ที่มีประสิทธิผลและทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงาน ประกอบด้วย

1. การเคารพและให้เกียรติ (Respect) หมายถึง การเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน คือ ผู้บริหารเคารพในสิทธิตามกฎหมายของพนักงาน และพนักงานต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบของผู้บริหารในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย ซึ่งการเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกันจะนำไปสู่เป้าหมายและความไว้วางใจ (Trust) ที่นำไปสู่ความสัมฤทธิ์ผลของการจัดให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร

2. การจำเพาะเจาะจง (Specificity) หมายถึง การเลือกรูปแบบและประเภทในการจัดให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะขององค์กร

3. การสนับสนุน (Sanction) หมายถึง การให้การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงและผู้นำลูกจ้างในการจัดทำโครงการคุณภาพชีวิตการทำงาน

4. การฝึกอบรม (Training) หมายถึง การฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับพนักงานและผู้บริหารทุกระดับ

5. ความมุ่งมั่น (Attention) หมายถึง ความตั้งใจจริงทั้งของผู้บริหารและพนักงานที่จะประสานร่วมมือเพื่อขจัดความขัดแย้งในการทำงานเพื่อระดมความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์และสอดคล้องกันในการจัดทำคุณภาพชีวิตการทำงาน

6. ผลลัพธ์ (Result) หมายถึง การวัดความสำเร็จของการจัดทำโครงการคุณภาพชีวิตการทำงานในท้ายสุดว่าประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด

Daniel J. Skrovan (1983, pp. xiii-xiv) กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานว่า

1. คนควรได้รับการดูแลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วยความเคารพและนับถือพวกเขาในฐานะของความเป็นมนุษย์ที่ควรจะได้รับ

2. คนจะให้การสนับสนุนในเรื่องที่พวกเขาสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ได้

3. คนที่อยู่ในงานมีความต้องการที่จะเรียนรู้และเติบโตควบคู่กันไปกับองค์กร

4. คนที่ต้องการที่จะรับรู้และเข้าใจถึงหน้าที่ของพวกเขาในองค์กร และทราบถึงความทุ่มเทของเขาที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร

5. คนต้องการได้รับผิตชอบมากขึ้นเมื่อเขาบรรลุนิติภาวะ

Kerce and Kewley (อ้างถึงใน จันทรภรณ์ เพชรดี, 2546, น. 15) ได้เสนอว่า คุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม

2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน ประกอบด้วย

- ค่าจ้าง

- ผลตอบแทน

- สภาพแวดล้อมการทำงาน

- โอกาสที่จะก้าวหน้า

- ความมั่นคงในงาน

- เพื่อนร่วมงาน

- สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

- ทรัพยากรและเครื่องมือ

- โอกาสที่จะพัฒนาทักษะ

- การนิเทศงาน

- โอกาสในการเจริญงอกงามและการพัฒนาส่วนบุคคล

3. คุณลักษณะงาน ประกอบด้วย

- ความหลากหลายของทักษะ

- เอกลักษณะของงาน

- ความสำคัญของงาน

- ความเป็นอิสระ

- ผลป้อนกลับ

4. ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน

Huse and Cumming (อ้างถึงใน ฌลญาดา อิมเพชร, 2545, น. 6-7) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 8 ประการ คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ คือ รายได้ที่เพียงพอเหมาะสมกับมาตรฐานทางสังคม และสามารถเปรียบเทียบได้กับงานอื่น ๆ
2. สถานที่ทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย คือ สภาพแวดล้อมในบริเวณการทำงานที่มีความปลอดภัย และไม่ทำลายสุขภาพ
3. การพัฒนาศักยภาพ คือ การมีโอกาสพัฒนาทักษะของตนจากงานที่ทำ มีความเป็นตัวของตัวเอง สามารถรับทราบผลการปฏิบัติงานแทน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ คือ การที่สามารถก้าวหน้าในการทำงาน ได้รับการส่งเสริมด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ และมีความมั่นคงในงาน
5. ความสัมพันธ์ในสังคม คือ การมีบรรยากาศที่เป็นมิตร และเอื้ออาทรในองค์กรได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะการบริหารงาน คือ นโยบายและวัฒนธรรมในการบริหารงานของผู้บริหาร อาทิ การมีความยุติธรรม เสมอภาค การเคารพสิทธิส่วนบุคคล และการรับฟังความคิดเห็น
7. ความเป็นอิสระจากงาน คือ ความสมดุลของระยะเวลาในการทำงานกับระยะเวลาในการดำเนินชีวิต สามารถมีช่วงเวลาในการพักผ่อนอย่างเหมาะสม
8. ความภูมิใจในองค์กร คือ ความรู้สึกภูมิใจของพนักงานที่ได้ทำงานในองค์กร และได้รู้ว่าองค์กรสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และมีความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินธุรกิจ

Friedman, Christensen and Degroot (2000, pp. 1-2) กล่าวถึงแนวทางในการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน 3 ประการ คือ

1. พนักงานมีความตระหนักถึงลำดับความสำคัญของงาน และเป้าหมายของงาน และความเกี่ยวข้องของงานกับชีวิตส่วนตัว โดยองค์กรมุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าการให้ความสำคัญเคร่งครัดกับการกำหนดเวลาที่ตายตัวในการทำงานของพนักงาน
2. องค์กรมีความตระหนักและส่งเสริมพนักงานในฐานะที่เป็นบุคคลที่มีภาวะบทบาททางสังคมภายนอกองค์กร และสนับสนุนให้พนักงานนำทักษะความรู้ที่ได้รับจากบทบาททางสังคมมาใช้พัฒนาการทำงานในองค์กร

3. องค์การมีการพัฒนาแนวทางใหม่ ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการเพิ่มผลผลิตอย่างต่อเนื่องในขณะเดียวกันก็เพิ่มการมีเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวของพนักงานให้มากขึ้นด้วย

สรุป จากทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของ อับราฮัม มาสโลว์ ทฤษฎีของปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีที่เกี่ยวกับ Life Cycle และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน จะเห็นได้ว่าทั้งสองส่วนมีความสอดคล้องและเกี่ยวข้องกับการกับการดำรงชีวิต เพราะในลำดับแรกมนุษย์ทุกคนย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานที่เป็นปัจจัยหลักก่อน และสิ่งที่ตามมาคือ ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคมซึ่งรวมถึงการต้องการความสำเร็จการยอมรับในหน้าที่การงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งถ้าเราสามารถที่จะจัดสรรเรื่องของการดำรงชีวิตประจำวันกับการทำงานให้เกิดความสมดุลนั้นย่อมทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีควบคู่ไปด้วย แต่ในขณะเดียวกันถ้าไม่สามารถทำให้ทั้งสองส่วนเกิดความสมดุลได้จะทำให้เกิดปัญหาต่อการดำรงชีวิตและการทำงานได้

ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

นฤดล มีเพียร (2541, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด” พบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อจำแนกตามมิติแล้ว มิติด้านบูรณาการทางสังคม มิติด้านเวลาการทำงานและชีวิตส่วนตัว พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

เจษฎา ธรรมขันติพงษ์ (2544, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานช่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาค 3 จังหวัดนครปฐม” พบว่า ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับลักษณะส่วนบุคคลนั้น ลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งงาน แตกต่างกันก็จะมีคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พารณี นิลมณี (2547, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรับเหมาช่วงที่ไปการทำงานในบริษัทเอกชน ในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สาย” พบว่า ในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานรับเหมาช่วงมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่

เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงาน โอกาสการพัฒนาศักยภาพตนเอง ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว และสภาพแวดล้อมการทำงานและความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง

ภัทรินทร์ กาญจนวิโรจน์ (2547, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเสิร์ฟในสถานบริการประเภทผับ” พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงในด้านความภาคภูมิใจในตนเอง มีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง ในด้านการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและความมั่นคงในการทำงาน

เอนก ตุ่มศรียา (2547, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอนโก ไทย จำกัด” พบว่า ลูกจ้างประจำมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยความรักและความผูกพันในงานด้านการได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม ด้านการได้รับการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ด้านการดำรงชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับสูง และมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนลูกจ้างรับเหมาช่วงมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความรักและความผูกพันในงาน ด้านการได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม ด้วยความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน ด้านการดำรงชีวิตส่วนตัวด้วยความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการได้รับการมั่นคงในการทำงานในระดับสูง และมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านรายได้ในระดับปานกลาง

อิสระ รวีตระกูลไพบูลย์ (2547, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ภายหลังการปฏิรูประบบราชการ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป และความสอดคล้องทางสังคมของชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับเท่าเดิม และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับตำแหน่งงาน มีผลให้ข้าราชการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

