

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้อาศัยแนวความคิดเพื่อเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) ประกอบด้วยคำ 3 คำ คือ คุณภาพ (Quality) ชีวิต (Life) และการทำงาน (Working) (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2530: 169)

คุณภาพ หมายถึง ความเป็นเลิศ ลักษณะ ความดี ซึ่งลักษณะประจำของบุคคลหรือสังคมนั้น จะรู้สึกถึงความเป็นเลิศได้ต่างกัน

ชีวิต หมายถึง การดำเนินกิจกรรมเพื่อการดำรงชีพ ให้มีความแข็งแรงทางด้านกายภาพและจิตใจ

การทำงาน หมายถึง กิจกรรมที่ต้องทำ หรือหน้าที่ความรับผิดชอบ

ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานจึงหมายถึง ความรู้สึกถึงความเป็นเลิศ หรือมีความสุขจากสภาพที่ตนเองมีอยู่ เป็นอยู่ ได้รับอยู่ขณะปฏิบัติงาน

Smith (1981, อ้างใน มัลลิกา เมฆรา, 2544: 1) ได้กล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) คือความสุขใจ และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมมีความผูกพัน เสียสละ และทุ่มเทกับการทำงานให้แก่องค์กร และมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจ เต็มใจ และกระตือรือร้น ที่จะทำงานให้อย่างภาคภูมิใจเหมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Mayo 1950 cited in Slavitt et al. (1978, อ้างใน ศรัณญา ชัยแสง, 2545: 1) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตเป็นการประสานเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายของงาน ทำให้งานและชีวิตผสมกันกลมกลืนกัน ผู้ทำงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

Huse and Cummings (1985, อ้างในรุจี อุศลินปีศักดิ์, 2546: 7) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคล กับ ประสิทธิภาพขององค์การ นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพในการทำงาน และสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้

สมยศ นาวิ (2533: 3-4) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นคุณภาพของความสัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมของงานที่ผสมผสานระหว่างลักษณะทางเทคนิคและลักษณะทางมนุษย์

จากความหมายข้างต้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ของพนักงานที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร เป็นการตอบสนองความคาดหวังของพนักงาน ซึ่งทำให้พนักงานได้รับความพึงพอใจ เต็มใจ และมีความสุขในการทำงาน ส่งผลประโยชน์ต่อองค์กร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Richard E. Walton (1973: 12-16) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยกำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ 8 ด้าน เป็นเกณฑ์ ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนหรือการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

- 1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานและสังคม

1.2 ความยุติธรรม ซึ่งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัย และการส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) ผู้ปฏิบัติงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และ สิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ ไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพและมีความปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล (Competency Development) การให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึง คุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง และทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่าง เต็ม มีความเชื่อมั่นในตนเอง และสามารถแก้ไขและตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม เป็นผลให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลมีเกณฑ์ พิจารณา คือ

3.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยของงานที่ผู้ ปฏิบัติมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

3.2 ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการ ทำงาน

3.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหา ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่เกิดขึ้นอย่าง ถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

3.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการ ทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้น ได้ด้วยตนเองทุก ขั้นตอน มิใช่การปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

3.5 การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน ต้องมีการวางแผนที่ดีใน การปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายและมีผลต่อการคงไว้ และขยายความ สามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การพิจารณาคือ

4.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

4.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังจะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

4.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความก้าวหน้าที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์การหรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ

4.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น (Social Integration in the Work Organization) การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือในการทำงานด้วยดี ซึ่งเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์กร ธรรมชาติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จาก

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพบุคคล ไม่ควรมืออคติหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถึงเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กรหรือทีมงาน

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ในการสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม

5.5 มีความรู้สึกว่าทำงานร่วมกันที่ดีในองค์กรมีความสำคัญ

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์กร หรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็นความรู้สึกที่แท้จริงของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism in the Work Organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้พนักงานมีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตน ในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่างๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้อง

กับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตน ครอบครัวซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจ หรือสังคมขององค์กรต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ในความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. ด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หรือจังหวะชีวิต (Work and the Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับ บทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่นๆ

8. ความเป็นประโยชน์ของสังคม (The Social Relevance of the Work Life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มพูนคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าการจัดการของตนได้มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ตามลำดับขั้น ได้วางหลักไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานจะต้องถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่าง (ธงชัย สันติวงษ์ และคณะ, 2535) ซึ่งมาสโลว์ ได้ศึกษาค้นคว้า เรื่องความต้องการของมนุษย์ (Human Needs) ตามลำดับขั้นในการตอบสนองดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน หรือความต้องการทางร่างกาย (Basic Needs or Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ปัจจัยสี่ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต ถ้ามนุษย์ยังไม่สามารถสนองความต้องการในขั้นนี้ได้ จะไม่มีความต้องการขั้นถัดไป เพราะมนุษย์จะไม่มีเวลาคิดถึงความอื่น จะคิดเฉพาะสิ่งที่มาสนองความต้องการในขั้นนี้เท่านั้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security and Safety Needs) มนุษย์มีความต้องการที่จะให้ตนมีความมั่นคงในการดำรงชีวิตอยู่รอด การทำงานต้องให้ตนมีความมั่นคงในสถานภาพการทำงาน มีความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ

3. ความต้องการเป็นเจ้าของ (Belonging Needs) สิ่งที่มีมนุษย์มีความต้องการในขั้นนี้คือ ความรัก ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ดังนั้นผู้บริหารสามารถตอบสนองด้วยการจัดการบริหารแบบมีส่วนร่วม จัดกลุ่มควบคุมคุณภาพ จัดการบริหาร โดยยึดวัตถุประสงค์ให้ได้

4. ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) ความต้องการการยอมรับนับถือสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ

4.1 การยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป เช่น การได้รับการเอาใจใส่ การได้รับเกียรติยกย่อง

4.2 การยอมรับนับถือถึงตนเอง เช่น ความปรารถนาที่จะไปสู่ความสำเร็จ (Achievement) ความเป็นตัวของตัวเอง (Independence) ความเชื่อมั่นในตัวเอง (Confidence) และ ความมีอิสระ (freedom) โดยปกติบุคคลทั่วไปจะวัดความสำเร็จจากการทำงาน เช่น การเลื่อนขั้น การเพิ่มกำไรให้บริษัท การได้รับผลประโยชน์อื่นๆ ในการปฏิบัติงาน

5. ความต้องการที่จะรู้จักตนเอง หรือความต้องการแสวงหาความก้าวหน้าให้แก่ตนเอง (Self-actualization) ความต้องการในขั้นนี้มนุษย์จะมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจที่จะสร้างความสมบูรณ์ให้แก่ชีวิตมีความต้องการให้กิจการที่ทำอยู่ก้าวหน้ายิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของการทำงานที่ดีที่สุด

Frederick Herzberg (1959) ได้คิดค้นทฤษฎีทฤษฎีปัจจัยคู่ (Two-Factor Theory) ที่ตอบสนองความต้องการทางกายภาพและจิตใจ มาเป็นเครื่อง ช่วยในการชี้แนะ นั่นคือ ปัจจัยค่าจูน และ ปัจจัยจูงใจ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือความไม่พอใจให้กับพนักงาน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการขั้นสูงของบุคคล ซึ่งมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การได้รับการยกย่อง (Recognition)
3. ความก้าวหน้า (Advancement)
4. ลักษณะของงาน (Work itself)
5. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) ได้แก่

1. เทคนิคและการควบคุมงาน (Supervision – Technical)
2. นโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน (Policy and Administration)
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาภายใน (Interpersonal Relation with Supervisor)

4. สภาพการทำงาน (Working Condition)

5. เงินเดือน (Salary)

โดยปัจจัยค่าจ้าง จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลค่าจ้างไม่ให้เกิดความท้อถอยในการทำงาน ถ้าขาดปัจจัยนี้ จะทำให้คนไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ส่วนปัจจัยจิตใจ จะตอบสนองต่อความต้องการขั้นสูงของบุคคล เช่น เกียรติยศ ชื่อเสียง ความสมหวัง เป็นปัจจัยที่เสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยอื่นที่มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจได้เช่นกัน (ผจญ เฉลิมสาร, 2547) ได้แก่

1. ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เป็นไปตามบัญญัติของกฎหมาย
2. ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความรู้ ความสามารถของตน และไม่เกิดความเสี่ยงในขณะปฏิบัติงาน
3. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่การสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทันต่อเวลาและความต้องการของบุคคลในองค์การ
4. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ การบริการ การรักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ

จะเห็นได้ว่าการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตขององค์การในที่สุด เรียกได้ว่า บรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์การและตัวองค์การเอง

นอกจากนี้ในการทำงานของบุคลากรจะต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงานของมหาวิทยาลัยฯ ตามสายบังคับบัญชา ข้อบัญญัติ และระเบียบต่างๆ ตามกฎหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร และกระบวนการจัดการต่างๆ ขององค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจได้เช่นกัน

1. ลักษณะงาน การได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความรู้ ความสามารถของตน และไม่เกิดความเสี่ยงในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมากขึ้น

2. ขนาดของหน่วยงาน ขนาดหน่วยงานใหญ่จะมีการบริหารงานความซับซ้อน ซึ่งหน่วยงานเล็กจะทำให้บุคลากรมีความใกล้ชิด และให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันได้ดี

3. ความรับผิดชอบ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทำงานของบุคลากร ซึ่งต้องมีการมอบหมายงานในปริมาณที่มากเกินไปจะทำให้บุคลากรรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งจะต้องมอบหมายให้เหมาะสมและยุติธรรม

4. การได้รับการยกย่อง การยกย่องถือเป็นการให้เกียรติ แก่บุคลากร ทำให้เกิดความภาคภูมิใจที่องค์กรให้ความสำคัญกับบุคลากร

5. การบังคับบัญชา เป็นการติดต่อสื่อสารในองค์กร เพื่อให้การบริหารงานบุคคลเป็นไปอย่างสมบูรณ์ที่สุด ได้แก่ การประชุม เพื่อบอกข่าว การตัดสินใจ การซักถาม การปรึกษาหารือ การแสดงความคิดเห็น และชี้แจงปัญหาและแนวทางแก้ไขร่วมกัน

6. นโยบายการบริหารงาน ทำให้บุคลากรทราบถึงแนวปฏิบัติ ซึ่งนโยบายจะต้องมีความชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้จริง

7. สภาพการทำงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

8. การพิจารณาผลงาน การพิจารณาผลงานควรมีการพิจารณาที่เป็นรูปธรรม และมีความยุติธรรม เพื่อเสริมสร้างกำลังใจให้แก่บุคลากร

9. เงินเดือน ได้แก่ เงินเดือน ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง รายได้มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต ถ้ารายได้ไม่เพียงพอกับค่าครองชีพ จะทำให้เกิดปัญหาเศรษฐกิจได้

10. การควบคุม การจัดระบบควบคุม และการติดตามงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพให้เป็นมาตรฐาน

11. ภาระงาน ในหน่วยงานมีภาระงานที่รวดเร็ว และถูกต้องก็จะทำให้พนักงานไม่เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

12. อำนาจในการตัดสินใจ หากผู้บังคับบัญชามีลักษณะใช้อำนาจเผด็จการในการตัดสินใจ จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอึดอัด ทำให้การทำงานล่าช้า ซึ่งผู้บริหารควรมีการกระจายอำนาจให้บุคลากรในระดับรองลงมาตัดสินใจ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานงาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และสายงานของบุคลากร มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้แก่

1. เพศ งานวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วย เนื่องจากเพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดมากกว่าชาย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535: 146 อ้างใน ฉัตรสุดา ปัทมะสุคนธ์: 27)

2. อายุ พบว่ามีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะ เมื่อบุคคลที่มีอายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะจะเจริญขึ้นตามวัย (ทัศนา บุญทอง, 2533: 190) ทำให้มีประสบการณ์ทักษะและความชำนาญในการทำงานมากขึ้น

3. สถานภาพสมรส เป็นความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

4. ระดับการศึกษา การทำงานต้องอาศัยความรู้ในการปฏิบัติงาน บุคลากรจึงต้องการที่จะศึกษาต่อเพื่อพัฒนาตนเอง ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้เปิดโอกาสอย่างเต็มที่ และมีกองทุนให้บุคลากรกู้ยืมเพื่อการศึกษาด้วย

5. ประสบการณ์ในการทำงาน จำนวนปีของการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความคุ้นเคย และสามารถปรับตัวในเข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานได้มากขึ้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (Payson, 1989, อ้างใน มัลลิกา เมฆรา, 2544: 15)

6. ที่พักอาศัย

7. รายได้ ได้แก่ ระดับเงินเดือน และรายได้พิเศษ ซึ่งมีความสำคัญในการดำรงชีวิต หากรายได้ไม่พอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน อาจทำให้บุคลากรไปประกอบอาชีพอื่นที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่าได้

8. ตำแหน่งงาน เป็นสัญลักษณ์สำหรับความมั่นคงในชีวิต แสดงถึงความสำเร็จในการทำงานและทำให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจและเกิดความพึงพอใจในการที่ทำงาน ซึ่งมีความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

9. สายงานของบุคลากร เป็นลักษณะของงานที่แสดงถึงหน้าที่ และสถานภาพการทำงาน การยอมรับในความรู้ ความสามารถ และสร้างความมั่นคง ความท้าทายในงานที่ทำ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุจินดา อ่อนแก้ว (2537) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสภวิทยาลัยทวารวดี พบว่า อาจารย์ในสภวิทยาลัยทวารวดี มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละวิทยาลัย พบว่าลักษณะคุณภาพชีวิตโดยภาพรวมมีลักษณะเช่นเดียวกัน ยกเว้น วิทยาลัยครูกาญจนบุรี ที่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ตามองค์ประกอบ 8 ด้านของ Richard E. Walton พบว่า รายการที่มีผู้ระบุสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ได้แก่ อาจารย์ไม่เปลี่ยนงาน ถึงแม้ว่าจะมีตำแหน่งอื่นที่เท่าเทียมกับตำแหน่งปัจจุบัน แต่เงินเดือนสูงกว่า

2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ อาคาร และอุปกรณ์ต่างๆ ของวิทยาลัยอยู่ในระดับที่ปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในวิทยาลัย ส่งเสริมการเรียนการสอน
3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ได้แก่ วิทยาลัยให้การสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของอาจารย์
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ได้แก่ วิทยาลัยมีการส่งเสริมให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และการทำงานในวิทยาลัยมีความมั่นคง
5. ด้านบูรณาการด้านสังคม ได้แก่ เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ ความสามารถ
6. ด้านธรรมเนียมในองค์กร ได้แก่ มีการเคารพสิทธิส่วนบุคคล
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ได้แก่ อาจารย์พอใจกับการใช้เวลาเพื่อการทำงาน ครอบครัว สังคม และการมีเวลาส่วนตัว
8. ด้านเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับสังคม ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน ในด้านวิชาการ

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน (สังกัดราชการส่วนกลาง) พบว่า ข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลางมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานความพึงพอใจในรายได้รวม และการรับรู้ความพึงพอใจโดยรวม อยู่ระดับปานกลาง ส่วนด้านเกี่ยวข้องกับความผูกพันกับงานอยู่ในระดับมาก ข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลางที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม พบว่า ข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลาง เห็นว่า ปัจจัยทั้ง 5 ประการต่อไปนี้มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นอย่างยิ่ง คือ ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน การพัฒนาข้าราชการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน สวัสดิการ ผู้บังคับบัญชา และการปกครอง ผู้บังคับบัญชา แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานตามการรับรู้ของข้าราชการพลเรือน คือ สร้างระบบ เพิ่มค่าตอบแทน ให้ใกล้เคียงกับรัฐวิสาหกิจและเอกชน ปรับปรุงสวัสดิการ การพัฒนาข้าราชการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ผู้บังคับบัญชาควรปกครองอย่างเป็นธรรม

มัลลิกา เมฆรา (2544) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สังกัดสำนักงานเขต 21 จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวมอยู่ในระดับกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน โดยด้านโอกาสการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ

มีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพสูงสุด รองลงมาคือ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จังหวะชีวิต ค่าตอบแทนที่เพียงพอ และความเป็นธรรม ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่ การงาน การมีส่วนร่วมในสังคม ตามลำดับ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีเพียงปัจจัยด้านองค์การและการจัดการเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ฐิตยา ไชยวุฒิ (2545) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7 พบว่า

1. ด้านผลตอบแทน ในเรื่องความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ความเป็นธรรมของเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน ที่ธนาคารจัดให้ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับสูง
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ในเรื่องความเหมาะสมและเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเอกสารสะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมทั้งด้านกายภาพและสุขภาพอนามัยของพนักงาน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก
3. ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ในเรื่องโอกาสที่ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ โอกาสในการเป็นผู้ตัดสินใจภายใต้ความรับผิดชอบในงาน ความท้าทายและความน่าสนใจของงานที่ปฏิบัติ การฝึกอบรม มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก และเรื่องความสำคัญของงานที่รับผิดชอบที่มีความหมายต่อธนาคาร มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ในเรื่องความเหมาะสมของนโยบายการพิจารณาผลปฏิบัติงาน การเลื่อนเงินเดือน ความเสมอภาค ความมั่นคงที่ได้รับ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก
5. ด้านการทำงานร่วมกันความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น ความร่วมมือช่วยเหลือกันความไว้วางใจและยอมรับในความคิดเห็น การมีมนุษยสัมพันธ์อันดีระหว่างกันในการปฏิบัติงาน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล การเคารพในสิทธิส่วนบุคคลที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

7. ด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ระดับมาก

8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

จากผลการศึกษาโดยภาพรวมพบว่า มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

ฉัตรสุดา ปัทมะสุคนธ์ (2546) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล ในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพภาคที่ 3 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่สัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่ง แผนกที่ปฏิบัติงาน โรงพยาบาลที่ปฏิบัติงาน ค่านิยมวิชาชีพ และปัจจัยด้านงานและการจัดการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

