บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารอากาศ กองบิน ๔ ในเขตอำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ มีขอบเขตการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นพื้นฐาน และแนวทางการศึกษาตามลำดับดังนี้

1. ความเป็นมาของหน่วยงาน กองบิน ๔

1.1 ประวัติความเป็นมา

1.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารอากาศ กองบิน ๔

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

2.1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์สเบิร์ก

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.2.1 แรงจูงใจ

2.2.2 ความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3. แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน

3.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

3.2 แนวความคิดของคุณภาพชีวิตการทำงาน

3.3 ปัจจัยชี้วัดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3.4 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

3.4.1 ด้านผลตอบแทนที่เป็นธรรม

3.4.2 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย

3.4.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน

3.4.4 ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน

3.4.5 ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม

3.4.6 ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

3.4.7 ด้านความสมดุลในชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว

3.4.8 ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยภายในประเทศ

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ความเป็นมาของหน่วยงาน กองบิน ๔

1. ประวัติความเป็นมา

กองบิน ๔ กองพลบินที่ ๓ เป็นหน่วยกำลังรบหลักมีภารกิจหน้าที่เตรียมการและปฏิบัติการใช้กำลังทางอากาศโดยมีผู้บังคับการกองบิน ๔ เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบที่สำคัญที่สุดหน่วยหนึ่งของกองทัพอากาศ ซึ่งมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการรักษาไว้ซึ่งความมั่นคงของประเทศ รวมทั้งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้โดยรวม นับตั้งแต่จุดเริ่มต้นในอดีตเรื่อยมา กองบิน ๔ ได้ปฏิบัติภารกิจต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจากกองทัพอากาศ และนโยบายความมั่นคงของชาติได้แก่การปราบปรามผู้ก่อการร้ายคอมมิวนิสต์ภายในประเทศ และทำการสนับสนุนด้านการพัฒนาประเทศ การพัฒนาด้านเทคโนโลยี การพัฒนาส่งเสริมด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการให้มีประสิทธิภาพเพื่อที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติต่อไป

ขอบเขตความรับผิดชอบและหน้าที่ที่สำคัญ

1. เตรียมการเกี่ยวกับกำลังพล และอาวุธยุทโธปกรณ์ สำหรับกำลังทางอากาศ ให้พร้อมปฏิบัติการ

2. ปฏิบัติการใช้กำลังทางอากาศ

การแบ่งส่วนราชการและหน้าที่ กองบิน ๔ แบ่งส่วนราชการเป็นดังนี้

1. กองบังคับการ มีหน้าที่อำนวยการ ประสานงาน กำกับการ ควบคุมปกครองบังคับบัญชา และบริหารงาน ให้เป็นไปตามภารกิจของกองบิน ๔

2. แผนกกำลังพล มีหน้าที่อำนวยการ ประสานงาน กำกับการ ควบคุมและดำเนินการเกี่ยวกับกิจการกำลังพลทั้งปวง และการสัสดี มีหัวหน้าแผนกกำลังพลเป็นผู้บังคับบัญชา

3. แผนกการข่าว มีหน้าที่อำนวยการ ประสานงาน กำกับการ ควบคุมและดำเนินการเกี่ยวกับการข่าวกรองทางอากาศ การต่อต้านการข่าวกรองเชิงรุก การรวบรวมข่าวสารข่าวกรองเพื่อความมั่นคงที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติภารกิจของหน่วยในพื้นที่รับผิดชอบและจังหวัดใกล้เคียง เพื่อสนับสนุนการใช้กำลังทางอากาศและรักษาความปลอดภัยที่ตั้งของหน่วย มีหัวหน้าแผนกการข่าวเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

4. แผนกยุทธการ มีหน้าที่อำนวยการประสานงานกำกับการควบคุมและดำเนินการเกี่ยวกับกิจการยุทธการ การฝึก และกิจการพลเรือน มีหัวหน้าแผนกยุทธการเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

5. แผนกการเงิน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกเงิน การรับจ่ายเงินของข้าราชการ การเก็บรักษาเงิน การบัญชี และหลักฐานประกอบบัญชีตลอดจนหลักฐานอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ในความรับผิดชอบให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ มีหัวหน้านายทหารการเงินเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

6. กองบริการ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการธุรการ การสารบรรณ การส่งกำลังและการบริการ มีหัวหน้ากองบริการ เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

7. แผนกส่งกำลัง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการสารบรรณ การธุรการและสถิติ มีหัวหน้าแผนกส่งกำลัง เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

8. แผนกช่างโยธา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับช่างโยธาสำรวจกำหนดผังออกแบบ ประเมินราคาในการก่อสร้าง ควบคุมดูแลสิ่งปลูกสร้างของทางราชการ ก่อสร้างและซ่อมบำรุงสิ่งปลูกสร้าง การสาธารณูปการ ไฟฟ้าประปา เครื่องปรับอากาศ ซ่อมบำรุงสนามบิน ถนน ทำความสะอาดและรักษาเขตพื้นที่ของทางราชการซ่อมบำรุงเครื่องทุ่นแรงและบริภัณฑ์ช่างโยธา ดลอดจนการดับเพลิงและกู้ภัยอากาศยาน มีหัวหน้าแผนกช่างโยธาเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

9. โรงพยาบาลกองบิน ๔ มีหน้าที่ดำเนินการตรวจและรักษาพยาบาลให้ข้าราชการ ทหารกองประจำการ ลูกจ้าง ครอบครัว ตลอดจนประชาชนที่มาขอรับการรักษา ดำเนินการด้านเวชศาสตร์ป้องกัน แนะนำในด้านเวชศาสตร์การบิน มีผู้อำนวยการโรงพยาบาลกองบินเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

10. แผนกสวัสดิการ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการสวัสดิการ การบำรุงขวัญการส่งเสริมสวัสดิภาพ การสงเคราะห์ การกีฬา การฝึกอาชีพ การไปรษณีย์ การพักผ่อนการบันเทิงและการฌาปนกิจสงเคราะห์ มีหัวหน้าแผนกสวัสดิการ เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

11. กองเทคนิค มีหน้าที่ดำเนินการซ่อมบำรุงขั้นหน่วยและขั้นกลางเกี่ยวกับเครื่องยนต์ บริภัณฑ์อากาศยาน

12. แผนกช่างอากาศ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการซ่อมดัดแปลงแก้ไขอากาศยาน และเครื่องยนต์อากาศยานตลอดจนการควบคุมเก็บรักษา และพิจารณาความต้องการพัสดุช่างอากาศ มีหัวหน้าแผนกช่างอากาศ เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

13. แผนกสื่อสาร มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติการสื่อสารทั้งทางอากาศและทางพื้นดิน การประชาสัมพันธ์ การซ่อมแซมเครื่องมือสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ภาคพื้นภาคอากาศ ได้ถึงระดับกลาง และพัสดุสื่อสาร มีหัวหน้าแผนกสื่อสาร เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

14. แผนกสรรพาวุธ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับสรรพาวุธการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ และบริภัณฑ์ ภาคพื้น ภาคอากาศ ขั้นกลาง การพัสดุและการให้การฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่สรรพาวุธ มีหัวหน้าแผนกสรรพาวุธ เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

15. แผนกอิเล็กทรอนิกส์ มีหน้าที่ซ่อมบำรุงขั้นหน่วยเกี่ยวกับบริภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ มีหัวหน้าแผนกอิเล็กทรอนิกส์ เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

16. ฝูงบิน ๔๐๑,๔๐๒ และ๔๐๓ มีหน้าที่ปฏิบัติการใช้กำลังทางอากาศ มีผู้บังคับฝูงบินเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

17.แผนกสนับสนุนการบิน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการข่าวอากาศ การบังคับการบิน การถ่ายรูปและการฝึกบินจำลอง มีหัวหน้าแผนกสนับสนุนการบินเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

18. กองพันทหารอากาศโยธิน มีหน้าที่ป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่ตั้งทางทหารในพื้นที่รับผิดชอบ มีผู้บังคับกองพันทหารอากาศโยธิน เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

19.กองร้อยทหารสารวัตร มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการสารวัตรทหาร การเรือนจำ การควบคุม การผ่านเข้า - ออก และการพักอาศัย มีผู้บังคับกองร้อยทหารสารวัตรเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ (กำลังพลทหารอากาศกองบิน ๔, 2549)

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารอากาศ กองบิน ๔

จากนโยบายของผู้บริหารกองบิน ๔ ได้มีแนวทางกระบวนการพัฒนาและวางแผนเพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารอากาศกองบิน ๔ ดังนี้

มีการวางแผนชีวิตเพื่อเป็นการวางแผนให้ข้าราชการทหารอากาศ กองบิน ๔ ได้มีความสุขในชีวิตส่วนตัวและด้านการทำงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชาได้วางแผนวิธีการที่จะทำให้ชีวิตข้าราชการได้รับความสำเร็จสูงสุด และจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการวางแผนชีวิตก็เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการทราบว่า ปัจจุบันตัวเองยืนอยู่ ณ จุดใดของวงจรชีวิต และในขณะเดียวกันก็พิจารณาว่าตำแหน่งหน้าที่ของตนเองในปัจจุบันของตนเองเป็นอย่างไร พึงพอใจกับสภาพที่เป็นอยู่มากน้อยเพียงใด และเพื่อช่วยให้แต่ละคนได้พิจารณาว่าตัวเองสมควรจะไปอยู่ ณ ที่ใดในช่วงเวลาการทำงานที่เหลืออยู่และงานใดที่ข้าราชการพึงพอใจที่สุด (ชลิต พุกผาสุก, 2549, หน้า 3 - 15)

เมื่อหน่วยงานยอมรับว่า การวางแผนชีวิต และอาชีพมีความจำเป็นและความสำคัญทั้งต่อข้าราชการและหน่วยงาน กองบิน ๔ ดังกล่าวแล้ว กองบิน ๔ จึงพยายามที่จะจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการวางแผนชีวิต และอาชีพให้แก่ข้าราชการทหารอากาศเพื่อที่จะให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี โดยแนวความเห็นของ ฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse, & Commings,1985, pp.103-104) มีดังนี้

1. วิธีการให้บริการด้านข่าวสาร (communication) หน่วยงานจะจัดบริการด้านข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพต่างๆ และทรัพยากรอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับข้าราชการในหน่วยงาน

2. วิธีการให้บริการคำปรึกษาแนะนำ (counseling) วิธีการนี้จะเน้นหาความต้องการในชีวิต รวมถึงการทดสอบความพึงพอใจ และทัศนคติเกี่ยวกับอาชีพ ถ้าหากผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ให้คำปรึกษาก็มักจะนำเอาแนวความคิดมาผนวกเข้าด้วยกันกับการกำหนดเป้าหมาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

การทำงาน และประเมินผลการทำงานด้วยเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ

3. วิธีการให้บริการด้านการประชุมปฏิบัติการ (workshops) การประชุมปฏิบัติการจะช่วยส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติงานในหน่วยงานมีกิจกรรมการประเมินความสนใจ ความสามารถ และสถานการณ์ด้านงานว่ามีลักษณะอย่างไร ในขณะเดียวกันก็กำหนดเป้าหมายในอาชีพของตนเอง การประชุมปฏิบัติการนี้จะช่วยส่งเสริมให้ผู้เข้าประชุมได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กัน และมีโอกาสได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วย นอกจากนี้ยังส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งของตนเองและพึงพอใจกับอาชีพของข้าราชการเมื่อได้ออกไปนอกสถานที่ทำงานด้วย

4. ด้านอุปกรณ์เพื่อการพัฒนาตนเอง (self development materials) ซึ่งประกอบไปด้วยหนังสือคู่มือการทำงาน เอกสาร สื่อด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางเพิ่มทักษะความรู้ความชำนาญมากขึ้นให้กับข้าราชการทหารอากาศและจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

5. วิธีการให้บริการด้านโครงการประเมินผล (assessment programs) จะเป็นการทดสอบความสนใจทางด้านอาชีพ ความถนัด ความสามารถ และลักษณะอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับกำหนดเป้าหมายชีวิต โครงการประเมินนี้จะทำให้ข้าราชการได้รู้ถึงความก้าวหน้าในการทำงานว่าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถด้านใดมากที่สุด การประเมินโครงการนี้เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพกับหน่วยงานที่ข้าราชการได้ทำงานอยู่และเป็นประโยชน์ต่อ กองบิน ๔ ในการที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารอากาศให้ดีขึ้นต่อไป

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารอากาศ กองบิน ๔ ในเขตอำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งการที่บุคคลจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมหมายถึงการมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะนำพาให้เกิดการทำงานที่เป็นไปอย่างราบรื่นเกิดความกระตือรือร้นในงานและส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับที่ดีด้วย นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวทางทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานไว้จำนวนมากโดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในรายละเอียดของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังนี้

1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow,1954, p. 245) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาในกลุ่มของนักมนุษยสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อความคิดของนักรัฐประศาสนศาสตร์มาก โดยได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการอย่างไม่สิ้นสุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

หลังจากที่มาสโลว์ (Maslow) ได้สังเกตปฏิกิริยาของคนจำนวนมากที่ได้ทำงานร่วมอยู่ด้วย เมื่อมนุษย์เป็นสัตว์ที่มีลักษณะดังกล่าว จึงมีความเห็นต่อไปว่าเป็นไปไม่ได้ที่จะทำให้ความต้องการของมนุษย์แต่ละคนได้รับความพึงพอใจ เพราะมนุษย์แต่ละคนมีลำดับขั้นของความต้องการ (hierarchy of needs) ที่แตกต่างกันทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow) จึงมีสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้น ขึ้นอยู่กับว่ามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยังในขณะที่ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ โดยกระบวนการเหล่านี้จะไม่สิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นลดหลั่นตามลำดับความสำคัญ (hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที (demand satisfaction)

ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) แสดงถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลมากโดยมาสโลว์ (Maslow) ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการไว้ดังในภาพ 2

ภาพ 2 ลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow)
ที่มา (ดุลา มหาพสุธานนท์, 2547, หน้า 245)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นเสมือนพื้นฐานที่มาก่อนความต้องการอื่นๆ เกี่ยวกับสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ชีวิตก็จะดำรงอยู่ไม่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (safety-needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายของมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการลำดับขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยโดยความต้องการทางด้านความปลอดภัยนี้มีอยู่ 2 แบบ คือ

2.1. ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย

2.2. ความต้องการความปลอดภัยมั่นคงด้านเศรษฐกิจ

ในองค์การ ความปลอดภัยหรือความมั่นคงในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานภายในองค์การทุกคน ซึ่งถ้าทุกคนทำงานด้วยความรู้สึกหวั่นไหวตลอดเวลาถึงความมั่นคงของตำแหน่งที่ทำอยู่แล้ว งานที่ทำไปย่อมไม่เป็นผลดีแก่องค์การ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา จึงมีหน้าที่ในการจัดให้คนงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน เช่น การปลดออกหรือไล่ออก ควรจะมีการพิจารณาอย่างไร ระบบความชอบส่วนตัว การเลือกปฏิบัติเป็นสิ่งที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

3. ความต้องการทางด้านสังคม (social needs) เป็นความต้องการลำดับขั้นสูงถัดขึ้นมาจากความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัย เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็จะเกิดขึ้นตามมา ซึ่งความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตรภาพและความรักจากเพื่อนร่วมงาน ความต้องการในขั้นนี้ของบุคคลเป็นความต้องการที่จะให้บุคคลหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำคัญของตน สำหรับในองค์การควรสนองความต้องการนี้โดยการให้พนักงานนั้นสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับ และให้มีส่วนในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความรู้สึกความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ในด้านการบริหาร ความต้องการนี้เป็นแหล่งกระตุ้นหรือจูงใจเบื้องต้น บุคคลจะมองเห็นคุณค่าของงานที่ทำในลักษณะเป็นการเปิดโอกาสสำหรับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน การประสานสามัคคีปรองดอง ดังนั้น ผู้บริหารงานที่เข้าใจผู้ร่วมงานในแง่ของความต้องการนี้ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานอย่างมาก

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (self-esteem needs) ความต้องการนี้รวมถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ รวมถึงความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย บุคคลใดที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ประสบความสำเร็จในความต้องการนี้ จะมีความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีความสามารถพอเพียงและมีความเชื่อมั่นในตนเอง

5. ความต้องการประจักษ์ตน (self-actualization needs) ความต้องการนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์หลังจากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่างๆ แล้วซึ่งเป็นความต้องการที่จะพยายามทำเพื่อการมีชีวิตที่ดีขึ้น มีความต้องการที่จะมีความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการที่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะที่ตนเองชอบ องค์ประกอบอื่นๆ เช่น ความรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญท้าทายความสามารถ ความก้าวหน้า ความสำเร็จของงาน และโอกาสในการพิจารณาตนเอง ซึ่งบุคคลใดก็ตามที่บรรลุตามความต้องการนี้จะรู้สึกว่า ยอมรับตนเองและผู้อื่น

ในแง่การบริหาร ผู้บริหารที่มุ่งเน้นความต้องการด้านนี้ ในความพยายามที่จะกระตุ้นหรือจูงใจผู้ร่วมงานจะต้องตระหนักว่า การเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่จะต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ จะต้องให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมด้วย หรือให้มีงานใดท้าทายกับความก้าวหน้าก็ต้องให้พนักงานมีส่วนร่วม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุป ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ได้ว่าถ้าความต้องการของมนุษย์ในลำดับขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับขั้นถัดไป ผู้บังคับบัญชาจึงควรที่จะต้องเข้าใจว่าผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการอะไรบ้างอยู่ในลำดับขั้นใดของความต้องการ แล้วพยายามตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ตามทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรที่จะใช้วิธีการจูงใจแบบไหนต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้โดยจะต้องคำนึงถึงความต้องการลำดับขั้นต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญด้วย

1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์สเบิร์ก

เฮอร์สเบิร์กและสมิท (Herzberg, & Smith, 1959, p.246) ได้เสนอองค์ประกอบคู่ของเฮอร์สเบิร์ก (Herzberg's two factors theory) ซึ่งได้สรุปไว้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวคือ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของแต่ละบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนจากผู้มาขอคำปรึกษาหารือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึง การยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้ลำพังเพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมาจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ได้มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (maintenance factors) อาจเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) หมายถึงปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในอาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นภิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. ลักษณะของอาชีพ หมายถึงอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติยศและศักดิ์ศรี

5. นโยบายการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะของสภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการควบคุมการดำเนินงานหรือการให้ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการบริหาร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์สเบิร์ก (Herzberg) ได้ดังนี้คือ การจูงใจ จะต้องทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาก่อน และอาจมีแรงจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของแต่ละบุคคลได้ด้วย

2. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1 แรงจูงใจในการทำงาน

ได้มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายถึงแรงจูงใจในการทำงานไว้ดังนี้

วรนาถ แสงมณี (2543, หน้า 279 - 280) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจว่าหมายถึง พลังที่ริเริ่มกำกับและค้ำจุนพฤติกรรมส่วนบุคคล ซึ่งแรงจูงใจจะแตกต่างกันไประหว่างบุคคล และเนื่องจากแรงจูงใจคือปัจจัยภายใน แรงจูงใจจึงไม่สามารถถูกสังเกต วัดหรือวิเคราะห์ด้วยโดยตรง การจูงใจที่จะให้บุคคลเกิดการปฏิบัติงานสูงสุดเท่าที่จะเป็นได้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ผู้บังคับบัญชาต้องพยายามเข้าใจและทำการสร้างพัฒนาสภาพแวดล้อม ที่บุคคลจะถูกใจเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นและส่งผลปฏิบัติงานที่สูงเกิดขึ้นกับหน่วยงานขององค์กร

เสนาะ ติเยาว์ (2544,หน้า 208) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจว่า หมายถึง ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่จนงานขององค์การบรรลุเป้าหมายโดยมีเงื่อนไขการทุ่มเทนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของคนคนนั้น การระบุว่าให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายก็เพราะแรงจูงใจเป็นเรื่องของการทำงานในองค์การ แต่ในอีกความหมายหนึ่งการจูงใจเป็นพลังที่กระตุ้นพฤติกรรม กำหนดทิศทางของพฤติกรรมและมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละไปยังเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจนั้น ดังนั้นแรงจูงใจจึงประกอบด้วย ความต้องการ (need) พลัง (force) ความพยายาม (effort) และเป้าหมาย (goal)

ดุลา มหาพสุธานนท์ (2547, หน้า 239) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจว่า หมายถึง หลักการในการกระตุ้นหรือจูงใจพนักงานเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานหรือข้าราชการเหล่านั้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด โดยคาดหวังว่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

หากพนักงานมีความรู้สึกพอใจในการทำงานย่อมพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทเสียสละ ซึ่งจะยังผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างมีคุณภาพและทำให้ข้าราชการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีอีกด้วย แรงจูงใจยังสามารถที่จะทำให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่งขันทางธุรกิจ และทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพพร้อมที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลต่อประเทศชาติต่อไป

สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร (2548, หน้า 7) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจว่า หมายถึง การดำเนินงานในองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นองค์กรจะต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจด้วยความยินดีเต็มใจและพึงพอใจของสมาชิก ดังนั้นองค์กรจะต้องเสาะแสวงหาวิธีการสร้างแรงจูงใจที่มีประสิทธิภาพเพื่อดึงดูดพนักงานให้สนใจ

วรูม (Vroom, 1995, p.7) ให้ความหมายแรงจูงใจว่าหมายถึง กระบวนการในการควบคุมหรือครอบงำทางเลือกโดยบุคคลหรืออินทรีย์ต่ำสุด (lower organisms) โดยไม่เปิดโอกาสให้เลือกทางอื่น ๆ ด้วยความสมัครใจ

กริฟฟิน (Griffin,1999, p. 484) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจว่าหมายถึง ชุดของพลังผลักดันที่เป็นสาเหตุให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมในแนวทางที่สนองตอบต่อความต้องการของตนเอง

ดาฟ (Daft, 2000, p.534) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจว่าหมายถึง พลังหรือแรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น รวมทั้งเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปแรงจูงใจในการทำงานได้ว่า หมายถึง พลังหรือแรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคลที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่จนงานขององค์การบรรลุเป้าหมายหลักการในการกระตุ้นหรือจูงใจพนักงานเพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการเหล่านั้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

วิธีการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจเพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและมีการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและความสำเร็จขึ้นในองค์การได้นั้น องค์การหรือหน่วยงานจึงมีความจำเป็นต้องมีวิธีการการปรับปรุงพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้เกิดขึ้นกับข้าราชการและพนักงานดังต่อไปนี้ (ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว, 2542, หน้า 177-179)

1. การควบคุมอารมณ์ เนื่องจากการทำงานร่วมกันนั้น จะต้องรู้จักการควบคุมอารมณ์และความรู้สึก ในการตอบรับหรือปฏิเสธต่อบุคคล กลุ่มชนเหตุการณ์ หรือสิ่งต่างที่เกิดขึ้น รวมทั้งการรู้จักพินิจพิจารณาและมองคนในแง่ดีผู้ร่วมงานต่างยิ้มแย้มแจ่มใส

2. ความพึงพอใจงานที่ทำ ถ้าเป็นงานที่เปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถและเป็นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจผู้ทำจะพึงพอใจงานที่ทำเป็นอย่างมาก ผลงานที่เกิดจากการกระทำด้วยใจรัก จะดีและมีคุณค่ากว่าผลงานที่ทำโดยไม่ชอบและพึงพอใจ

3. สร้างมาตรฐานวัดความสำเร็จ เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจจากการประเมินผลงาน เพื่อจะได้ใช้พิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน คนงาน หรือเพื่อประโยชน์ในการโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ การสร้างมาตรฐานวัดผลงานจะป้องกันการลำเอียงและคำครหาทั้งปวง

4. ความเป็นเอกภาพ เนื่อจากองค์การทุกแห่งจะต้องมีกลุ่ม และถ้ามีกลุ่มมากๆ แต่ละกลุ่มไม่ประสานและร่วมมือต่อกัน การทำงานก็จะเกิดการชิงดีชิงเด่น หรือบางทีก็อาจอิจฉาริษยากันผลการทำงานก็จะเกิดความเสียหาย

5. ค่าจ้างและค่าแรง ปกติลูกจ้างหรือคนงานทุกคนทำงานก็หวังจะได้ค่าจ้างค่าแรงที่ใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีพ และบ่อยครั้งที่พนักงานเรียกร้องค่าจ้างค่าแรง สาเหตุเนื่องจากค่าครองชีพสูงขึ้นดังนั้นค่าจ้างที่เหมาสมและเป็นธรรมจะช่วยสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานและความรู้สึกที่ดีกับพนักงานและข้าราชการทุกคนได้เป็นอย่างดี

6. ความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับหัวหน้า จะต้องเป็นความสัมพันธ์บนพื้นฐานของความร่วมมือ ความรัก เครพนับถือ ยกย่อง ให้เกียรติซึ่งกันและกัน โดยหัวหน้างานไม่ควรมองผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นเสมือนเครื่องจักร คอยจับผิดและหาเหตุตำหนิติเตียน สร้างความแตกแยกให้เกิดขึ้นระหว่างพนักงาน

7. การจัดสวัสดิการที่ดี เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ สวัสดิการหมายถึงผลประโยชน์และบริการต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่พนักงานของหน่วยงานเพื่อให้บุคคลได้ทำงานอย่างมีความสุขสบายใจ มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีความพอใจกับงาน สวัสดิการอาจเป็นการให้เงินหรือบริการความสะดวกต่างๆ ก็ได้แต่จะต้องเป็นการให้พิเศษเพิ่มเติมจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติ สวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้ อาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย ความสะดวกสบายต่างๆ การศึกษาและข่าวสารประกอบความรู้ ความมั่นคงทางอาชีพและทางการเงิน การพักผ่อนหรือวันลาหยุดต่างๆ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าวิธีการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจเพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั้นควรจะปฏิบัติดังนี้ การควบคุมอารมณ์ เนื่องจากการทำงานร่วมกันจะต้องรู้จักการควบคุมอารมณ์และความรู้สึก ในการตอบรับหรือปฏิเสธต่อบุคคลรวมทั้งการรู้จักพินิจพิจารณาและมองคนในแง่ดีกับผู้ร่วมงานและต่างยิ้มแย้มแจ่มใสให้กัน เปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถ และเป็นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจ การจัดสวัสดิการที่ดี เพื่อเป็นขวัญกำลังใจกับข้าราชการหรือพนักงาน

2.2 ความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า job satisfaction ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพของงานเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีต่อบุคคลในหน่วยงานซึ่งแสดงออกมาในรูปของความชอบมาก ชอบน้อย แสดงว่าพอใจมากพอใจน้อย เมื่อมีความพึงพอใจมากกำลังขวัญของบุคคลจะสูง จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

และความมุ่งหวังที่จะให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

จารุวรรณ โหรา (2541, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง เป็นเรื่องของความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีต่อการทำงานความพอใจในผลงาน ความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้เป็นผลที่ทำให้เกิดขวัญในการปฏิบัติงาน คนที่ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีความหมายตรงกันข้ามอย่างไรก็ดี ความพึงพอใจ ของแต่ละคนไม่มีวันสิ้นสุด อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามอารมณ์ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

ฐิต์ณัฐ สมบัติศิริ (2546, หน้า 33) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติซึ่งเป็นไปได้ทั้งด้านบวกและด้านลบถ้าเป็นไปด้านบวกก็จะทำให้ บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พร้อมที่จะทำงานด้วยความเสียสละทั้งแรงกายและแรงใจ และสติปัญญาในทางตรงกันข้าม หากเป็นไปในทางลบก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายต่องานที่รับผิดชอบได้ ความพึงพอใจจะแตกต่างกันไปตามองค์ประกอบที่เป็นสิ่งที่จูงใจในงานนั้นได้แก่ นโยบายขององค์การ ความสำเร็จการยอมรับลักษณะงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในการทำงาน

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547, หน้า 239) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อปัจจัย หรือองค์ประกอบต่าง ๆ เป็นสิ่งที่จูงใจในการทำงาน ทำให้บุคคลทำงานด้วยความเสียสละ อุทิศทั้งแรงกาย แรงใจ สติปัญญา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ แต่ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานน้อยก็จะทำงานตามหน้าที่เท่านั้น

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1989, p.239) ได้กล่าวว่าความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ระดับหรือขั้นของความรู้สึกในด้านบวก หรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแนวความคิดที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพื่อที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองในด้านสังคม ด้านหน้าที่การงาน ด้านความอยู่รอด ด้านความสัมพันธ์ในองค์การและส่วนตัวภายในองค์การนั้น ซึ่งถ้าหน่วยงานหรือองค์การสามารถที่จะตอบสนองสิ่งต่างๆ เหล่านั้นให้กับตัวพนักงานแล้วก็จะทำให้ข้าราชการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและถ้าข้าราชการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี แล้วก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพทำให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นต่อไป

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

อาล์โน และฟิล์แมน (Arnold, & Feldman, 1986, n.p.) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

2.3.1 ผลประโยชน์ตอบแทน (pay) มีบทบาทอย่างมากต่อความพึงพอใจในการทำงานเนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ได้ เช่น ใช้ซื้ออาหารที่พักอาศัย เสื้อผ้า นอกจากนั้นผลประโยชน์ตอบแทนยังเป็นสัญลักษณ์ของความสำเร็จในการยอมรับเนื่องจากพนักงานมักมองว่าผลประโยชน์ตอบแทนสะท้อนถึงคุณค่างานที่ตนทำ

2.3.2 ตัวงานเอง (the work itself) มีบทบาทอย่างมากต่อความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลต้องการทำงานที่ท้าทาย มิใช่เพียงการทำงานไปวัน ๆ โดยที่ตัวงานเองมีองค์ประกอบ 2 ส่วน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือมีความหลากหลายและกระบวนการทำงาน

2.3.3 โอกาสก้าวหน้า (promotion) มีบทบาทปานกลางต่อความพึงพอใจใน การทำงาน โอกาสที่จะก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในองค์การมักรวมถึงอำนาจการบังคับบัญชาที่สูงขึ้น ความสำคัญของงานก็เพิ่มมากขึ้น และผลประโยชน์ตอบแทนก็มากขึ้นตามมา

2.3.4 การบังคับบัญชา (supervision) มีบทบาทปานกลางต่อความพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะการบังคับบัญชามี 2 แบบ คือการสั่งการและการให้คำปรึกษา ซึ่งการทำงานโดยมีหัวหน้างานที่เป็นลักษณะการให้คำปรึกษาจะเกิดความพอใจสูงสุด

2.3.5 ผู้ร่วมงาน (work group) ความพึงพอใจในการทำงานของมนุษย์มักที่จะต้องการติดต่อสนทนากับผู้อื่น ผู้ร่วมงานจะเป็นแหล่งที่รับฟังปัญหาและทำให้ดนรู้สึกสบายใจ

2.3.6 สภาพการทำงาน (working conditions) มีบทบาทต่อความพึงพอใจใน การทำงานและสภาพแวดล้อมต่างๆ เช่นอุณหภูมิ ความชื้น การถ่ายเทของอากาศ แสงสว่างและเสียงรบกวน ตารางการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงาน และความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ล้วนมีผลต่อการทำงานทั้งสิ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานเนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ได้ เช่น ผลประโยชน์ตอบแทน มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ทำงานโดยมีหัวหน้างานที่เป็นลักษณะการให้คำปรึกษาจะเกิดความพอใจสูงสุดทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นสุข

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of work life) เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (quality of life) นั้นเองโดยได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานที่น่าสนใจดังนี้

สินชัย ฉายรัศมี (2544, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ปฏิกริยาของปัจเจกบุคคลที่มีต่อการทำงาน อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การตอบสนองความพึงพอใจและความสุขในการทำงานเพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

สุพรรณ ประทุมวัน (2544, หน้า 14)ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ความรู้สึกพนักงานที่มีต่องานและทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองต่อความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน และมีความสุขในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและประสิทธิผลขององค์การ

พนิดา งามนิยม (2545, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึงสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขในการทำงานโดยวัดได้จากด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือหน่วยงานนั้น เกิดความเป็นธรรมในการทำงานความเป็นปัจเจกบุคคลและหลักการประชาธิปไตย

ฐิต์ณัฐ สมบัติศิริ (2546, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการทางสังคม ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

พีรวุฒิ สนใจ (2547, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำให้คนงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานขององค์การให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น

วอลตัน (Walton, 1975, p.93) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์การที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ และยังมีความหมายที่กว้างขึ้น มิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่มีความหมายรวมไปถึงความต้องการ และความปรารถนาในชีวิต ของบุคลากรในหน่วยงานที่ดีขึ้นด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บูลสโตน และเออร์วิง (Bluestone ,& Irving, 1977, p. 44) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำหรับองค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพนักงาน นั่นคือให้หมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

แฮคแมน และซัทเทิล (Hackman, & Suttle, 1977, p. 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุขและความพึงใจในการปฏิบัติงานทุก ๆ คนในองค์การไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงานหรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี นอกจากจะทำให้บุคคลพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองด้านอื่น ๆ เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจ หรือ ผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังช่วยให้การขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์การในแง่ขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจการทำงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

สโกเวน และดานูล (Shrovan, & Danul,1982, pp.132 - 151) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง เป้าหมายในการพัฒนาองค์การ หรือเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้สมาชิกทุกระดับองค์การพัฒนาจากอีกด้านหนึ่งที่ไม่ดี ไปสู่อีกด้านหนึ่งที่ดี และได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างสิ่งแวดล้อม วิธีการทำงานและผลงานอย่างแข็งแรง โดยมีเป้าหมายที่ยกระดับประสิทธิผลขององค์การ และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

เดอลาโมล์ต และทาเกซาว่า (Delamotte,& Takezawa, 1984, pp. 2-5) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ในหลายแง่มุมไว้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้างหมายถึงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วยค่าจ้างชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และการบริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ในสังคมแรงงานอันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบที่สุด คือผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงานซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

และรวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเองด้วย

3. คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่มีความหมายเทียบเท่าได้รับการทำงานเยี่ยงมนุษย์ หรือการพัฒนาปรับปรุงสภาพการทำงานให้มีความเหมาะสมต่อคนงานด้วย

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse, & Commings, 1985, pp. 198-199) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือ ความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การหรืออีกนัยหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นผลเนื่องมาจากความผาสุข (well-being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ และอธิบายอีกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน ประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

คอสเซ็น (Kossen, 1991, p.217 - 225) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 2 ประเด็น คือ สภาพองค์การและการปฏิบัติงานเช่นการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น การอำนวยการที่เป็นประชาธิปไตย การเข้าไปผูกพันกับลูกจ้างและสภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ถ้าคนงานรู้สึกว่ามีความมั่นคงปลอดภัยและพอใจงานแล้ว จะสามารถทำงานให้เจริญก้าวหน้าและพัฒนาตนเองตามที่ต้องการหรือถ้าคนงานขององค์การ และสามารถทำงานเป็นเป็นผลสำเร็จนั้นคือ การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

รอบบินส์ (Robbins, 1991, p.670) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงกระบวนการที่องค์การได้ทำการตอบสนองต่อความต้องการพนักงานจากการพัฒนากลไกต่าง ๆที่จะเอื้ออำนวยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานที่จำเป็นในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการทำให้องค์การมีความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโต และการมีส่วนร่วมนั้นเอง

คาร์แรล, คูสมิตสและอัลเบิร์ต (Carrell, Kuzmits, & Elbert, 1992, n.p.) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าหมายถึง การพยายามที่จะให้ความต้องการส่วนบุคคลของพนักงานได้รับการสนองตอบในการทำงาน และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์การทำได้ทั้งในด้านสังคม และด้านรับผิดชอบในเชิงจริยธรรม โดยโปรแกรมคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น จะเน้นไปที่การสร้างความสบายใจ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และโดยเฉพาะพยายามสร้างให้คนงานมีความสนุกกับงาน เหมือนกำลังเล่นสนุกอยู่กับเพื่อน อันจะทำให้พนักงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ กระปรี้กระเปร่า และมีความคิดสร้างสรรค์ที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย

คลาสสิโอ (Cascio, 1992, p.275) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง เรื่องของสภาพและการปฏิบัติต่างๆ ภายในองค์การ เช่น การเพิ่มเนื้องาน (job enrichment) การจัดการอย่างเป็นประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง (employee involvement) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (safe working conditions) หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความปลอดภัย การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกจ้างและฝ่ายจัดการ และการสามารถเติบโตและพัฒนาในด้านของความเป็นอยู่ซึ่งเป็นความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในความเข้าใจของลูกจ้าง

โบวี (Bovee, 1993 , p.133) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึงว่าเป็นปรัชญาในการปรับปรุงผลิตภาพในการทำงาน โดยการตระเตรียมและกำหนดให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเอง รวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที่องค์การต้องการ ซึ่งการดำเนินการในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น กระทำได้โดยการทำการออกแบบชิ้นงานใหม่ อันเป็นช่วงของความพยายามที่จะวัด และกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่และความรับผิดชอบในงาน โดยถ้าออกแบบงานให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้วผลลัพธ์ที่จะได้ตามมาก็คือ การแบ่งมอบอำนาจให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่ง (empowerment)ที่จะตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ตามขอบเขตของอำนาจ

จากความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานของแนวความคิดที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความคิดหรือความรู้สึกของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและมีความสัมพันธ์กับองค์การในสภาพการทำงานภายใต้การทำงานที่มีความสุข และมีสภาพการทำงานโดยรวมของข้าราชการทหารอากาศที่ทำให้ ข้าราชการมีความสุขและมีคุณภาพการทำงานภายใต้แนวความคิด 8 ประการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ซึ่งจะทำให้หน่วยงาน หรือองค์กรได้รับผลประโยชน์เกิดประสิทธิผลสูงสุด และพนักงานได้รับสิทธิต่าง ๆ อย่างยุติธรรมเสมอภาคในสังคม

2. แนวความคิดของคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานปัจจุบันได้มีแนวคิดทฤษฎีและวิธีการต่างๆ เป็นจำนวนมากที่พยายามจะช่วยพัฒนางานและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนที่ปฏิบัติงานไปพร้อมๆกันซึ่งได้แก่ การพัฒนาองค์การ การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน และการพัฒนาประสิทธิภาพของงาน

จากความเป็นมาและแนวความคิดในการพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพของงานทั้งสามดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการพัฒนาองค์การนั้นเกิดขึ้นที่สหรัฐอเมริกาการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นเกิดขึ้นในยุโรป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศอังกฤษ และการพัฒนาคุณภาพงานนั้นมีประวัติเป็นมาจากญี่ปุ่น ถึงแม้ว่าแนวคิดและวิธีการทั้งสามจะมีที่มาแตกต่างกันก็ตาม แต่โดยส่วนรวมจะมีเป้าหมายหลักคือจะทำอย่างไรให้

เกิดประสิทธิภาพของงานไปพร้อม ๆ กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานไปพร้อมๆกัน อีกด้วยจึงทำให้เกิดมีแนวคิดและความหมายที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานหลายความหมายดังนี้ (สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร , 2548, หน้า 175-176)

แนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1975, pp. 93-95) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์การที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชี้วัด 8 ด้าน คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (aqdequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มี ลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. ปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ดนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้วยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัว

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) ซึ่งหมายความว่า งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์การจะ ส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทน และรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (the total life space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่าง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สมดุลนั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

แนวคิดของ ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse, & Commings, 1985, p. 215) กล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง แนวทางที่คำนึงถึง คนกับงานและองค์การ ซึ่งจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่แตกต่างกัน 2 ประการ คือ เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ และเป็นเรื่องของการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้เข้ามามีบทบาทร่วมในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการทำงานที่สำคัญๆ

การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานอาจมองได้ 2 ลักษณะคือ ลักษณะแรกอาจกล่าวถึงปฏิกริยาของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการทำงานหรืองานของตนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด และอีกลักษณะหนึ่งนั้น อาจมองการพัฒนาชีวิตและอาชีพในแง่ของแนวปฏิบัติหรือวิธีการหรือเทคนิคในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานนั้นจะมีลักษณะ 8 อย่างคือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและอย่างเพียงพอ (adequa and fair compensation) หมายถึงการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมและมีรายได้เพียงพอสอดคล้องและเหมาะสมต่อความรู้ความสามารถในการทำงาน และเพียงพอต่อค่าครองชีพและภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้งานอื่น

2. สิ่งแวดล้อมต้องถูกลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพการทำงานที่เหมาะสม สภาพที่ทำงานไม่เสี่ยงต่ออันตรายและไม่มีผลเสียต่อสุขภาพ

3. ต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเองมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของคนโดยการฝึกอบรมการเรียนรู้จากงาน

4. ลักษณะงานนั้นจะต้องส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ด้วย(growth and security) ข้าราชการมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพโดยการพิจารณาตามความรู้ความสามารถ ตำแหน่งงาน ตลอดจนมีความมั่นใจต่อความมั่นคงในการทำงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

5. ลักษณะงานนั้นๆ ต้องมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม และผู้ปฏิบัติงานด้วย (Social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่ามีความสำคัญในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

6. ลักษณะการทำงานจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของตัวบทกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมอย่างเพียงพอ (constitutionals) หมายถึง การทำงานจะต้องมีการจัดระเบียบ และถือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ตามระเบียบ เช่น การลาต่าง ๆ การเลิกงาน การมาทำงานและการยอมรับเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่ปฏิบัติงาน การให้รางวัลในการเลื่อนขั้นตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (the total life space) หมายถึง ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อนและเวลาที่ให้กับสังคม

8. ลักษณะการทำงานนั้น ๆ จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social relevance) หมายถึง กิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งหน่วยงานของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพนักงานและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง

แนวคิดของ เจคสันส์ (Jackson, 2000, pp. 13-14) ได้กล่าวถึงการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะประกอบไปด้วย ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ท้าทายความรู้และความสามารถ ด้านการมีอิสระในการได้ตัดสินใจในการทำงาน ด้านระบบการประเมินผลที่เป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีม

แนวคิดของ โทมัส (Thomas, 2001, p. 11) ได้กล่าวว่าการนำระบบคุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้เพื่อปรับปรุงงานด้านการผลิตและด้านความพึงพอใจของพนักงานอันจะประกอบไปด้วยระบบค่าตอบแทน ตารางการทำงาน รูปแบบการจัดการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านที่ได้กล่าวถึงเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งเหตุผลที่ผู้วิจัยได้เลือกกรอบแนวความคิดของ ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse, & Commings, 1985, p.215) เนื่องจากเห็นว่าเป็นการแสดงแนวคิดที่จะสามารถชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารอากาศ กองบิน ๔ ได้โดยที่มีลักษณะเป็นเรื่องพื้นฐานของหน่วยงานและการบริหารงานขององค์การ และมีแนวทางสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแนวคิด ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse, & Commings) ในลักษณะที่เป็นวิธีการ หรือแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยการพัฒนาประสิทธิภาพงานและพัฒนาสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

การส่งเสริมให้ข้าราชการในหน่วยงานหรือทีมงานได้เข้ามามีบทบาทร่วมในการแก้ไขปัญหาและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของข้าราชการทหารอากาศและหน่วยงานไปพร้อมๆ กันดังนั้นในการบริหารงานของหน่วยงานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นองค์ประกอบที่สามารถนำมาใช้วัดได้ง่ายกว่าแนวความคิดของนักวิชาการท่านอื่นๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารอากาศ กองบิน ๔ ได้อย่างมีประสิทธิผลเป็นอย่างมาก

ดังนั้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของงานและสิ่งแวดล้อมการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยวัดตามแนวคิด ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse, & Commings)ได้จาก 8 ด้านดังนี้ ด้านผลตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและส่วนตัว ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และเป็นการส่งเสริมให้สมาชิกในองค์การได้เข้ามามีบทบาทในการแก้ปัญหาการทำงานร่วมกันกับระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อหน่วยงานนั้น ๆ

3. ปัจจัยชี้วัดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายหลากหลายทำให้ตัวชี้วัดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหลากหลายด้วย ซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานอาจรวมถึง ค่าตอบแทนและรายได้ ความปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงาน พฤติกรรม ทัศนคติ ตลอดจนค่านิยมต่าง ๆ ของกลุ่มหรือองค์การ ดังนั้นจึงมีผู้ที่กล่าวถึงตัวชี้วัดขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่านดังนี้

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2549,หน้า 1-8) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบและตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

1. สุขภาวะทางกาย (physical well being) คือ มีร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง ไม่พิการและไม่เป็นโรค

2. สุขภาวะทางอารมณ์ (emotional well being) คือ มีความสุข ความร่าเริง มีเมตตา มีสติ มีสมาธิปัญญา ลดความเห็นแก่ตัว

3. สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (spiritual well being) คือ ภาวการณ์รับรู้ของความรู้สึกสุขสงบมีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของชีวิต รวมทั้งการมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

4. สุขภาวะทางสังคม (social well being) คือ อยู่ร่วมกันด้วยดี ครอบครัวอบอุ่นชุมชนเข้มแข็ง สังคมยุติธรรมเสมอภาค มีระบบบริการดี

วอลตัน (Walton ,1973 , p.p. 12 – 16) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1.การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม ก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (safe and healthy working condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (growth and security) ควรให้ความสนใจการให้พนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต จะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์การ ในสายงาน รวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล(development of human capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (social integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่าได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ประชาธิปไตยในองค์การ (constitutionalism) คือ พนักงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์การนั้นๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมและมีความสัมพันธ์กัน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (total life space) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา กับอาชีพและการเดินทาง ซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (social relevance) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่า กิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเองตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse, & Commings, 1985, pp.198-199) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานว่า มี 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หรือรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ และสวัสดิการที่พนักงานควรจะได้รับอย่างเหมาะสม

2. สภาพทำงานที่ปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย มีอุปกรณ์ในการป้องกันอันตรายจากการปฏิบัติงานอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน

3. การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน (development of human capacities) หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานมีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน (growth) หมายถึง การทีผู้ปฏิบัติมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม (social integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นพรรคพวก ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน (constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีเวลาให้กับครอบครัว

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม การช่วยเหลือทางด้านสังคมในรูปแบบต่างๆ

เดสเลอร์ (Dessler,1991, p. 44) ได้เสนอว่าองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานมีด้วยกัน10 ประการ คือ 1) คุณค่าของงานที่ทำ 2) สภาพการทำงานที่มีความมั่นคงและปลอดภัย 3) ผลตอบแทนและรายได้ที่เพียงพอ 4) ความมั่นคงในการทำงาน 5) มีการดูแลควบคุมอำนายการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอ 6) ได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของตนเอง 7) ได้รับโอกาสในการแสวงหาความรู้และความก้าวหน้าในงานที่ทำ 8) โอกาสในการพิจารณาความดีความชอบ 9) มีความรู้สึกที่ดีต่อบรรยากาศองค์การ 10) การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม

กอร์ดอน (Gordon, 1991, p.635-636) ได้กล่าวว่าหลักเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมีองค์ประกอบ 7ประการคือ 1) ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ 3) ความก้าวหน้าและการได้รับการพัฒนา 4) ความพึงพอใจของสภาพสังคมในที่ทำงาน 5) มีสิทธิส่วนบุคคล 6) ความสอดคล้องระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว 7) งานประโยชน์ต่อสังคม

นอกซ์และเออร์วิง (Knox, & Irving, 1997, pp. 39) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมี 13 ประการดังนี้

1. ลักษณะงานที่ไม่ก่อความเครียด (reduce work stress)
2. ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment and belonging)
3. การสื่อสารที่ดีกับผู้บังคับบัญชา (positive communication with superiors)
4. ความมีอิสระ (autonomy)
5. การยอมรับ (recognition)
6. กิจกรรมที่คิดการณ์ได้ (predictability of work activities)
7. ความยุติธรรม (fairness)
8. การมีอำนาจตัดสินใจ (clear locus of control of organizational decisions)
9. การศึกษา(education)
10. ความเป็นวิชาชีพ (professionalism)
11. ไม่มีข้อขัดแย้งในบทบาท (low role conflict)
12. การป้อนกลับของงาน (job performance feedback)
13. โอกาสความก้าวหน้าขั้นวิชาชีพชั้นสูง (opportunities for advancement)

เจ็คสัน (Jackson, 2000, p. 3) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีควรจะประกอบไปด้วย 6 ด้านคือ 1) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ

ในการทำงาน 2) ด้านลักษณะงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ 3) ด้านอิสระในการตัดสินใจในเรื่องงาน 4) ด้านระบบการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม 5) ด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในงาน 6) ด้านการทำงานเป็นทีม

ดังนั้นจากตัวชี้วัดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่รวบรวมมาจากการศึกษาในครั้งนี้จะเห็นได้ว่ามีความคล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของ ฮิวส์และ คัมมิงส์ (Huse & Commings) มาเป็นแนวทางในการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพิจารณาจากปัจจัยชี้วัดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านเป็นตัวบ่งชี้ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารอากาศ กองบิน ๔ ในเขตอำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ เนื่องจากมีความเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของข้าราชการทหารอากาศ กองบิน ๔ ในปัจจุบัน ซึ่งในการพัฒนาองค์การหรือหน่วยงานนั้นจะต้องได้รับการปรับปรุงปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะปัจจุบันควรต้องพิจารณาความสำคัญของปัจจัยแต่ละปัจจัย โดยคำนึงถึงความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นจากความต้องการของข้าราชการทหารอากาศ กองบิน ๔ ว่ามีความต้องการปัจจัยใดเป็นอันดับแรกและปัจจัยใดมีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การและหน่วยงานมากที่สุด แล้วจึงดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การและของตัวบุคคล องค์การจึงจะเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพที่ดี บุคคลในองค์การเองก็จะเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งตรงกับเป้าหมายในการพัฒนากองบิน ๔ ตามความต้องการของผู้บริหารที่ต้องการให้องค์การบรรลุเป้าหมายในการทำงานที่มีประสิทธิภาพและได้รับประสิทธิผลอย่างสูงสุด จึงสอดคล้องกับปัจจัยชี้วัดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของ ฮิวส์และ คัมมิงส์ (Huse & Commings)

4. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มาจากแนวความคิดของ ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse, & Commings, 1985, pp. 237-245) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิดในการทำงาน มี 8 ด้าน คือ

1. ด้านผลตอบแทนที่เป็นธรรม
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน
4. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน
5. ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม
6. ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
7. ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานงานและชีวิตส่วนตัว
8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ส่วนรายละเอียดในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

4.1. ด้านผลตอบแทนที่เป็นธรรม

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ด้านผลตอบแทนที่เป็นธรรมไว้ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2540, หน้า 26) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง บุคลากรนั้นถือว่าค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินชีวิต โดยที่ ค่าตอบแทนจะเป็นผลจากการทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล การได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมจะทำให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและเหมาะสมต่อไป

เสนาะ ติเยาว์ (2544, หน้า 210) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง การจูงใจใดๆก็ตาม ผลสุดท้ายจะอยู่ที่ผลตอบแทนที่ได้รับ คนจะไม่ทำงานหากไม่ได้รับผลตอบแทนจากการทำงานที่มีค่าตอบแทนเพียงพอและเป็นธรรม คนจะทำงานน้อยมากหากได้รับผลตอบแทนจากการทำงานที่น้อย และคนจะขยันทุ่มเทให้กับงานหากระบบค่าตอบแทนดี ค่าตอบแทนเป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีธรรมชาติความต้องการที่มุ่งทำงานเพื่อได้รับความตอบสนองและได้รับผลตอบแทนในรูปตัวเงินมาสนองความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการทางด้านร่างกาย

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2545, หน้า 244) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนที่เป็นธรรมหมายถึง ค่าตอบแทนสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ สามารถตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงให้กับองค์การและหน่วยงาน ช่วยลดภาระทางเศรษฐกิจ ช่วยดำรงชีวิตให้ง่ายขึ้นบุคลากรไม่ต้องกังวลกับสิ่งแวดล้อม จึงปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสม จะสร้างความมั่นคงให้กับองค์การ สร้างขวัญกำลังใจและความจงรักภักดีเกิดขึ้นกับหน่วยงาน ทำให้เกิดคุณภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคคลากรให้หน่วยงานนั้น

พยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 151) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนเป็นสิ่งใดๆ ให้ผู้อื่นยอมรับการกระทำจนกระทั่งมีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นสิ่งตอบแทนการกระทำนั้นๆ นอกจากนี้ยังส่งผลโดยตรงในการทำงาน เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพหรือด้อยลงไปก็ได้ ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงานจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงผลกระทบต่อค่าตอบแทนนี้ ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสม จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2548, หน้า 3-6) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนที่เป็นธรรมหมายถึง เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถได้ก็ต้องให้บุคคลนั้น เกิดความพอใจกับสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ เพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน และสิ่งตอบแทนเบื้องต้นที่ทำให้ข้าราชการหรือบุคคลผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจก็คือ เงินเดือนหรือค่าจ้างที่เหมาะสมเพียงพอ และยุติธรรม นอกจากนั้นยังต้องพิจารณาถึง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ค่าตอบแทนในรูปอื่นๆ ต่อไปอีก เพื่อให้เพียงพอกับค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้วย

วอลตัน (Walton, 1975, pp. 93-95) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง ความเพียงพอนั้นได้มาจากค่าตอบแทนจาการทำงานนั้น พอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมและความยุติธรรมมาจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนมีลักษณะงานพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้จากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน

อัมสทอล (Umstot, 1984, pp. 422-423) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมหมายถึง ในทางปฏิบัติไม่มีมาตรฐานที่แน่ชัดว่า ผลตอบแทนระดับใดแค่ไหนจึงจะมีความพอเพียง แต่อย่างไรก็ดีผลตอบแทนจะมีความสำคัญ เพราะผลตอบแทนเหล่านั้นจะเป็นปัจจัยที่สนองตอบความต้องการ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) ตั้งแต่ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย และส่งผลไปถึงความต้องการทางสังคม ความเจริญก้าวหน้า และประจักษ์ตนด้วย ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จะมีความสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างยิ่ง

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse, & Commings, 1985, p. 215) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง การได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมและมีรายได้เพียงพอสอดคล้องกับที่มีความเหมาะสมต่อความรู้ความสามารถในการทำงาน และเพียงพอต่อค่าครองชีพและ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้งานอื่นค่าจ้างหรือเงินเดือนรวมถึงสิทธิประโยชน์อันนอกเหนือจากค่าจ้างหรือเงินเดือน

กิลเมอร์และคนอื่นๆ (Gilmer, & et al, 1996, p. 239) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง ความจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์แต่ละบุคคลที่จะใช้ในการดำรงชีพ ทุกคนมุ่งหวังเพื่อที่จะทำงานให้ได้ค่าจ้าง และสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ที่อาจจะมิใช่ค่าจ้างอย่างเดียว แต่จะเป็นสิ่งอื่นแทนได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย ค่าเล่นเรียนบุตร เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าวของค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนที่มีผลทำให้ข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าจ้างหรือเงินเดือนรวมถึงสิทธิประโยชน์อันนอกเหนือจากค่าจ้างหรือเงินเดือน ได้แก่ สวัสดิการที่พักอาศัยของข้าราชการ รถรับส่งข้าราชการ ค่าทำงานล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล เงินสงเคราะห์ เงินช่วยเหลือและทุนการศึกษาบุตร ที่มีความเหมาะสมต่อความรู้ความสามารถในการทำงานของข้าราชการ และเพียงพอต่อค่าครองชีพและภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันเพื่อที่จะกำหนดอัตราผลตอบแทนในรูปค่าจ้างและเงินเดือนที่เป็นธรรมและอย่างเพียงพอ โดยข้าราชการที่มีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้อาจจะต้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ปรับปรุงตัวเอง ส่วนข้าราชการที่ได้รับการประเมินเท่ากับมาตรฐานและสูงกว่ามาตรฐานก็เป็นบุคคลากรที่มีคุณภาพขององค์การและมีการรับรู้ถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ผู้บังคับบัญชาควรต้องส่งเสริมให้มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งต่อไป

จากความต้องการของค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เป็นเหตุจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและอยากที่จะทำงานนั้นให้ดียิ่งขึ้น การพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ เป็นการดึงดูดและรักษาคนให้คงอยู่กับองค์การ มีขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับองค์การ โดยมีหลักในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและเป็นธรรมดังนี้

โชคดี เดชกำแหง (2544, หน้า 287-289) ได้กล่าวถึงหลักในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาโดยหลักการสำคัญ 3 ประการดังนี้

1. หลักความเสมอภาคและความเป็นธรรม (equity and fairness) หลักความเสมอภาคจะยึดหลักปรัชญาที่ ว่างานเท่ากันจ่ายเท่ากัน หมายความว่างานที่มอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติเป็นงานในหน้าที่ตำแหน่งเดียวกัน ลักษณะงานเหมือนกัน ใช้คุณวุฒิเดียวกัน ก็ควรได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่เท่ากัน

2. การดึงดูดใจและการแข่งขัน (attractiveness and competitiveness) การดึงดูดใจหมายถึง ค่าตอบแทนที่สามารถจูงใจบุคคลภายนอกให้เข้ามาร่วมในองค์การ ตลอดจนการรักษาคนดีมีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรนานๆ ซึ่งเป็นหลักพื้นฐานในเรื่องรางวัลการตอบแทนจูงใจพนักงาน

3. ความสามารถในการกระจ่ายและต้นทุนแรงงาน (ability to pay and labor cost) โครงสร้างค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพอาจทำให้มีผลต่อต้นทุนแรงงานที่อยู่ในวิสัยที่สามารถควบคุมได้ สามารถแข่งขันกับตลาดได้ ดังนั้น โครงสร้างค่าตอบแทนจึงมีความสำคัญต่อทุนแรงงาน ค่าจ้างเงินเดือน

ดีเซ็นโซ และรอบบินส์ (Decenzo,& Robbins, 1996, p. 20) ได้กล่าวถึงค่าตอบแทนที่เป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการใช้ชีวิตอยู่ในสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่องดังนี้คือ

1. ค่าตอบแทน คือ การกำหนดค่าจ้างหรือเงินเดือนซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบหรือวิเคราะห์งานตั้งแต่วิธีการง่ายๆ ไปจนถึงซับซ้อน นอกจากนั้นต้องให้เกิดความเป็นธรรม การกำหนดเงินเดือนเกิดจากมิติต่างๆ เช่น ทักษะการทำงาน ความรับผิดชอบความพยายามและการตรวจสอบ ไม่ใช่ลักษณะส่วนบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2. ผลประโยชน์เกื้อกูล คือ การจัดผลประโยชน์ให้ตรงกับความต้องการและเพียงพอของพนักงาน เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการและการใช้จ่ายของพนักงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง หลักความเสมอภาคและความเป็นธรรมคือลักษณะงานเหมือนกัน ใช้คุณวุฒิเดียวกัน ก็ควรได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่เท่ากัน โดยค่าตอบแทนเกิดจากมิติต่างๆ เช่น ทักษะการทำงาน และการจัดผลประโยชน์ให้ตรงกับความต้องการของพนักงานรวมถึงสวัสดิการที่ให้กับข้าราชการและพนักงาน

4.2 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า สภาพการทำงานที่ปลอดภัยไว้ดังนี้

ปัญจมาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540, หน้า 33-35) ได้กล่าวว่าด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เป็นการป้องกันการสูญเสียอันเกิดกับงานขององค์การ และในขณะเดียวกันก็ป้องกันไม่ให้พนักงานขององค์การบาดเจ็บหรือได้รับอันตรายจากการทำงาน การสร้างความปลอดภัยจะต้องเริ่มตั้งแต่การมีนโยบายและกฎระเบียบที่ชัดเจนไปจนถึงการจัดหาอุปกรณ์ต่างๆ ในการป้องกันและขจัดอันตราย ซึ่งอาจจัดเตรียมไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปลอดภัยและปราศจากอันตรายต่างๆ

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 171-178) ได้ให้ความหมายของคำว่าด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพการทำงานที่เหมาะสมและมีบรรยากาศที่ดี มีสภาพที่ทำงานไม่เสี่ยงต่ออันตรายและไม่มีผลเสียต่อสุขภาพไม่ทำให้เกิดมลภาวะที่เป็นพิษด้านการทำงาน ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานดังนี้

เสนาะ ติเยาว์ (2544, หน้า 325-331) ได้กล่าวว่า ความปลอดภัยในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานที่ทำ โดยที่ลักษณะงานนั้นไม่เสี่ยงอันตรายจนเกินไป อาจหลีกเลี่ยงอันตรายต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้โดยการเตรียมการป้องกันไว้ล่วงหน้า สภาพการทำงานที่ไม่เสี่ยงต่อการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนต้องคำนึงถึงในการทำงานภาวะแวดล้อมหรือสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคล และการดำรงชีวิตของคน อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมในงานแม้จะเพียงเล็กๆน้อยๆ ก็อาจจะกระทบกระเทือนถึงผลผลิตขององค์การนั้นๆได้ ภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงานอาจทำให้คนงานทำงานด้วยความพอใจหรือไม่พอใจได้ หรืออาจทำให้ผลงานดีหรือไม่ดีได้ เช่น อากาศร้อนเกินไปทำให้เหนื่อยเร็วโกรธง่าย ถ้ามีเสียงรบกวนมาก ทำให้ไม่มีสมาธิ การจัดสถานที่ทำงานสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีสิ่งอำนวยความสะดวก แสงสว่างเพียงพอ ปราศจากเสียงรบกวนจะทำให้คนรักงานและตั้งใจทำงานดีขึ้น การจัดให้มีเสียงดนตรีในขณะที่ทำงานก็มีส่วนต่อการเพิ่มผลผลิตอย่าง

มากมาย ทำให้ความเหน็ดเหนื่อยน้อยลงทำให้มีชีวิตชีวาและมีความสุข ด้วยเหตุนี้ในสถานที่ทำงานทั้งหลายจึงได้พยายามตกแต่งบรรยากาศให้ดีอยู่เสมอ เพื่อช่วยให้คนอยากทำงาน โดยไม่เบื่อหน่าย

พยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 210) ได้กล่าวว่าสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่มีผลกระทบต่อสุขภาพจิตของบุคคลที่ปฏิบัติงานซึ่งสามารถเกิดจากแวดล้อมสถานที่ทำงานจะต้องมีความสะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ มีระบบการจัดจ่ายที่หาใช้ได้ง่าย ถ้าสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่ดี ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ทำให้ประสิทธิผลของหน่วยงานลดลง

ภัทรวุฒิ ตุลยลักษณ์ (2547, หน้า 19-21) ได้ให้ความหมายของคำว่าความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานบนอากาศหรือภาคพื้นดินทุกคนจะต้องคำนึงถึงกฎระเบียบในความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและปลอดภัยต่อร่างกายผู้ปฏิบัติงานเอง และทรัพย์สินของทางราชการ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยที่มีผลต่อร่างกายและการทำงานควรจะมีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยในการบินและภาคพื้นดินมีการกำหนดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ สภาพทางร่างกาย ที่พร้อมจะปฏิบัติงาน สภาพของที่ทำงาน สภาพความพร้อมของเครื่องบินที่เอื้อต่อการบิน ควรคำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานทั้งบนอากาศและพื้นดินอยู่ตลอดเวลา

วอลตัน (Walton, 1975, p. 93) ได้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse, & Commings ,1985, p. 215) ได้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยหมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพการทำงานที่เหมาะสมและมีสภาพที่ทำงานไม่เสี่ยงต่ออันตรายและไม่มีผลเสียต่อสุขภาพร่างกายและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร

เฮอร์สเบิร์ก (Herzberg, 1992, p. 183) ได้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย หมายถึง สภาพการทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในงาน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อการทำงานได้ สภาพแวดล้อมในการทำงานนับตั้งแต่สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ อุณหภูมิ แสงและเสียง ตลอดจนสภาพแวดล้อมอื่นๆ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่มีผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน

กิลเมอร์และคนอื่นๆ (Gilmer, et.al, 1996, p. 239) ได้ให้ความหมายของสถานที่ทำงานและการจัดการของความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ที่

ทำงาน ชื่อเสียงของหน่วยงานและการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อสร้างความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในงานมีความสำคัญมาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมาก

มันดี และโนว (Mondy, & Noe, 1996, p. 432) ได้กล่าวถึงด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง การกระทำที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานปราศจากความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายหรืออารมณ์ ส่วนความปลอดภัยจะป้องกันผู้ปฏิบัติงานจากการบาดเจ็บที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน เพราะทั้งสุขภาพ และความปลอดภัยส่งผลต่อการลดประสิทธิภาพในการทำงานและขวัญกำลังใจ ตลอดจนคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน อันเป็นสาเหตุของผลผลิตตกต่ำ อันเป็นสาเหตุและอุบัติเหตุในการทำงานทำให้สูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน

จากแนวคิดดังกล่าวของด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน มีผลทำให้ข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ในการทำงานที่เหมาะสมต่อการทำงาน และมีอุปกรณ์ในการป้องกันมลภาวะที่อาจทำให้เกิดอันตรายและความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกายของข้าราชการ หลีกเลี่ยงจากจากที่มีมลภาวะทางเสียง กลิ่น หรือฝุ่นละอองและไม่เป็นอันตรายแก่ข้าราชการ ผู้บริหารจะต้องดูแลสุขภาพและสภาพแวดล้อมการทำงานของข้าราชการเพื่อความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะตลอดเวลา ผู้บริหารทุกระดับชั้นจะต้องทำความเข้าใจและความจำเป็นของสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน

ดังนั้นข้าราชการทหารจึงต้องการที่จะมีสภาพการทำงานที่ปลอดภัยเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และเป็นเหตุจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและอยากที่จะทำงานนั้นให้ดียิ่งขึ้นโดยมีหลักวิธีในการสร้างความปลอดภัยในการทำงานที่ดีดังนี้

ปัญจมาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540,หน้า 33-35) ได้กล่าวว่าเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการสร้างความปลอดภัยในการทำงาน มีดังนี้

1. นโยบายทางด้านความปลอดภัย ผู้บริหารจะต้องตระหนักและเห็นชอบในการส่งเสริมความปลอดภัย โดยกำหนดนโยบายทางด้านความปลอดภัยไว้อย่างแน่นอนชัดเจน ซึ่งเป็นมาตรการขั้นต่ำของการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน นโยบายนี้ต้องแสดงให้เห็นถึงสาเหตุของการเกิดอุบัติภัย หรืออันตรายจากการทำงาน และจะต้องกำหนดวิธีการหรือกิจกรรมในการป้องกัน และระวังอันตรายอันอาจเกิดขึ้นในการทำงาน

2. การคัดเลือกคนอย่างระมัดระวัง โดยเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ในการทำงานในงานที่จะปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

3. ผู้รับผิดชอบทางด้านความปลอดภัย องค์การจะต้องตั้งตำแหน่งผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าทางด้านความปลอดภัยขึ้นมารับผิดชอบ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อโครงการสุขภาพและความปลอดภัยขององค์การ

4. คณะกรรมการรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นที่เกี่ยวกับทางด้านความปลอดภัย ประกอบด้วยฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ที่เห็นสภาพความเป็นจริงในที่ทำงาน

5. อุปกรณ์ในการป้องกันอันตราย หมายถึง อุปกรณ์ที่ติดตั้งบนเครื่องจักร หรือเครื่องมือที่พนักงานใช้ประจำตัวและที่ติดตั้งอยู่ในสถานที่ทำงาน องค์การจะต้องจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เกิดจากการทำงานให้ครบถ้วนและมีจำนวนเพียงพอ ตลอดจนสร้างความสนใจในงานด้านความปลอดภัย เช่น การจัดทำโปสเตอร์ ภาพเตือนความจำกรณีพิเศษ จัดให้มีความคิดแปลกๆ ใหม่ๆ เช่น หุ่นจำลอง เป็นต้น

6. การวิเคราะห์อุบัติเหตุ คือ การค้นหารายละเอียดแต่ละจุดของส่วนต่างๆ ที่เกิดอุบัติเหตุขึ้น ซึ่งอาจเป็นในรูปของรายงาน แผนภูมิ แผนผัง การสัมภาษณ์ผู้เห็นเหตุการณ์ พนักงานหรือผู้บังคับบัญชา และรายละเอียดอื่นๆเพื่อหาทางป้องกันไม่ให้อุบัติเหตุอย่างเดียวกันนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

7. การจูงใจและการแข่งขันทางด้านความปลอดภัย เกิดจากความต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานกระทำตามกฎแห่งความปลอดภัย ผลสำเร็จที่จะรักษากฎแห่งความปลอดภัยจะต้องมีการบังคับโดยตรง ต้องกระทำทันที และมีความสม่ำเสมออย่างเป็นระบบ

8. การให้ข่าวสารและการอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้รู้ถึงกระบวนการทำงานด้วยความปลอดภัย ตลอดจนการกระตุ้นจูงใจให้เกิดสำนึกและมีทัศนคติในการรักษาความปลอดภัย

9. การจัดให้มีโครงการทางด้านสุขภาพ การจัดให้มีโครงการสุขภาพทางกาย ได้แก่ การจัดให้มีหมอและพยาบาลอยู่ประจำ มีจำนวนเพียงพอสำหรับทำการตรวจรักษา จัดให้มีอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลและช่วยเหลือผู้บาดเจ็บและเจ็บป่วย ส่วนสุขภาพทางจิตเป็นเรื่องส่วนรวมขององค์การที่จะต้องสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่กระทบทางจิตมี 3 อย่าง คือ ปัจจัยทางด้านองค์การ ปัจจัยทางด้านผู้บริหาร และปัจจัยทางด้านผู้ปฏิบัติงาน

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 177-178) ได้กล่าวเกี่ยวกับวิธีการสร้างความปลอดภัยในการทำงาน เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยทำให้มีความรู้สึกสะดวกสบาย ทำงานด้วยจิตใจที่สงบสุข แล้วส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานควรปฏิบัติดังนี้

1. มีการถ่ายเทอากาศ แสงสว่างในการปฏิบัติงานและ เสียงควรให้มีความเหมาะสมในการที่จะปฏิบัติงาน

2. ห้องทำงานควรจัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

3. สถานที่ทำงานสามารถเดินทางไปปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการสร้างความปลอดภัยในการทำงานผู้บริหารจะต้องตระหนักและเห็นชอบในการส่งเสริมความปลอดภัย โดยกำหนดนโยบายทางด้านความปลอดภัยไว้อย่างแน่นอนชัดเจนโดยที่ผู้บังคับบัญชาควรจะจัดหาอุปกรณ์ที่ติดตั้งบนเครื่องจักร หรือเครื่องมือที่พนักงานใช้ประจำตัวและที่ติดตั้งอยู่ในสถานที่ทำงาน หน่วยงานหรือองค์การจะต้องจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เกิดจากการทำงานให้ครบถ้วนและมีจำนวนเพียงพอและการจัดให้มีโครงการสุขภาพทางกาย ได้แก่ การจัดให้มีหมอและพยาบาลอยู่ประจำ มีจำนวนเพียงพอสำหรับทำการตรวจรักษา จัดให้มีอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลและช่วยเหลือผู้บาดเจ็บและเจ็บป่วย

4.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงานไว้ดังนี้

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 121-122) ได้กล่าวว่า ในการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของพนักงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ โดยการอบรมและศึกษา และการนำความรู้ความชำนาญในการทำงานมาใช้ยังส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์การ โดยการปรับปรุงส่งเสริมบุคลากรให้ทำงานเต็มความรู้ความสามารถ และพัฒนาความรู้ความสามารถให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์การ

ดุลา มหาพสุธานนท์ (2547, หน้า 207–208) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ ความพยายามอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารในการวางแผนเพื่อปรับปรุงขีดความสามารถของพนักงาน และการวางแผนในการพัฒนาทางวิชาชีพของพนักงานในองค์การตลอดจนปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การให้เพิ่มมากขึ้นโดยการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเป็นหลัก การฝึกอบรม คือ กิจกรรมที่องค์การจัดทำขึ้นเพื่อให้พัฒนาพนักงานองค์การได้เรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานปัจจุบันและการพัฒนาบุคคล คือ การเตรียมความพร้อมของพนักงานให้ก้าวไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงและการเจริญเติบโตขององค์การในอนาคต

สัญญา รอดโพธิ์ทอง (2547, หน้า 25) ได้กล่าวว่า การพัฒนาศักยภาพในการทำงานบุคคลโดยข้าราชการทุกคนมีความปรารถนาที่จะได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงกว่าขึ้นไปกว่าเดิม และเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคมมีความปรารถนาที่จะมีรายได้ที่มั่นคง เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ได้รับอยู่

วอลตัน (Walton,1973, pp.15-16) ได้กล่าวว่าการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้

ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับ ทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน ในการพัฒนาความสามารถของบุคคลในการทำงานเป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา ฝึกอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคลเป็นสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ โดยการพัฒนาความรู้และทักษะที่จะทำให้งานมีคุณภาพในด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความรู้และทัศนะ ภารกิจทั้งหมดของงาน และการวางแผนงาน

อัมสดอท (Umstot, 1984, pp. 422-423) ได้ให้ความหมายของคำว่า โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลโดยตรงจากการออกแบบงานให้มีคุณค่า ซึ่งลักษณะงานที่ดีจะต้องมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจอีกระดับหนึ่งสร้างความรับผิดชอบในการทำงาน จะต้องมีการแจ้งผลการทำงานให้พนักงานได้รับทราบ พนักงานทุกคนต้องการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ทั้งยังต้องการเรียนรู้เพิ่มขึ้นเพื่อพัฒนาตนเองเพื่อแสวงหาความก้าวหน้าในอาชีพที่สูงขึ้น

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse, & Commings, 1985, pp. 198-199) ได้ให้ความหมายของคำว่าโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเองโดยพนักงานมีโอกาสที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนด้วยการฝึกอบรมและ การเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานของพนักงานได้ด้วยความชำนาญจากงานที่ทำอยู่จนเกิดทักษะความชำนาญในการทำงานอย่างสูงและนำกับไปพัฒนาองค์การให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้นไป

เบอร์นาดิน และรัสแซล (Bernardin, & Russell, 1993, p. 12) ได้ให้ความหมายของคำว่าโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง เป็นโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อที่จะนำมาพัฒนาความรู้ความสามารถของตัวเอง การได้ทดลองและคิดค้นวิธีการทำงานด้วยตนเอง การเรียนรู้งานในแผนกต่างๆของหน่วยงานจะก่อประโยชน์ให้กับหน่วยงานนั้นๆ เป็นอย่างมาก

ดูบริน และไอลีแลนด์ (Dubrin, & Ireland, 1993, pp. 15-16) ได้ให้ความหมายของคำว่าโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อองค์กรที่อยู่และเพื่อพัฒนาตนเองให้เกิดความสามารในการทำงาน

จากแนวคิดดังกล่าวของโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการหรือองค์การอื่นๆ ผู้บริหารจะต้องมีการวางแผนคุณภาพชีวิตการทำงาน การเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของตนโดยการฝึกอบรม การเรียนรู้จากงาน การลาศึกษาต่อ หรือการประเมินผลในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

โดยคำนึงถึงความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่ง การวางแผนชีวิตการทำงานจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานด้วย ควรมีการพิจารณาสับเปลี่ยนหน้าที่การงานเป็นระยะ เพื่อให้มีการเรียนรู้งานต่างๆ ไว้ล่วงหน้า มีการจัดการฝึกอบรมข้าราชการและมีการพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา จะทำให้สามารถจูงใจให้ข้าราชการทำงานด้วยความสุข

ดังนั้นข้าราชการทหารจะต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นเหตุจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและอยากที่จะทำงานนั้นให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการฝึกอบรมและพัฒนาจะเกี่ยวข้องกับบุคคลที่ทำงานในองค์การทั้งพนักงานที่รับเข้ามาทำงานใหม่และพนักงานที่ทำงานอยู่เดิม เพื่อเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ให้ทำงานได้และ ทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และทำงานได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ ในการบริหารองค์การ โดยองค์การหรือหน่วยงานควรจะมีรูปแบบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีดังต่อไปนี้

โดยความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการทำงาน ในปัจจุบันแต่ละองค์การหรือหน่วยงานนั้นได้รับรู้ถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการทำงานนั้นมีค่าสูงสุดในองค์การ โดยมองว่ามนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่สามารถพัฒนาให้มีคุณค่าเพิ่มมากขึ้นได้ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการทำงานจึงสามารถเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของหน่วยงานนั้นได้เป็นอย่างดี ดังนั้นรูปแบบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถที่จะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2547, หน้า 192-193) ดังนี้

1. การฝึกอบรม จะเน้นการพัฒนามนุษย์เพื่อให้สามารถแยกระดับความรู้ความสามารถ ทักษะ และจิตใจให้สามารถนำไปใช้ได้ในงานปัจจุบัน มีกระบวนการฝึกอบรมที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดผลคุ้มค่าต่อองค์การมีเทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาสาระ

2. การศึกษา มีการส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้โดยการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อยกระดับความสามารถโดยส่วนรวมของบุคลากรทั้งด้านสติปัญญา สังคม อารมณ์ มีการเตรียมบุคลากรให้มีความสามารถในอนาคตโดยการศึกษาในที่ทำงาน และการศึกษาจากภายนอกองค์การ

3. การวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีวิธีการวางแผนและพัฒนาอาชีพเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานกับพนักงาน เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะความพร้อมทางด้านต่างๆ ควบคู่ไปกับองค์การในอนาคต ทำให้พนักงานเกิดความรู้ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพต่อองค์การในอนาคตอย่างมีเป้าหมายชัดเจน

จากแนวคิดรูปแบบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นสามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาศักยภาพในการทำงานจะแบ่งออกเป็น การฝึกอบรม การศึกษา การวางแผนและพัฒนาอาชีพ เพื่อที่จะเน้นการทำงานของพนักงานและข้าราชการ เพื่อให้สามารถแยกระดับ

ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และจิตใจให้สามารถนำไปใช้ได้ในการทำงานในสภาวะปัจจุบัน

4.4 ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ไว้ดังนี้

ปัญจมาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540, หน้า 34-44) ได้ให้ความหมายของคำว่าความมั่นคงและก้าวหน้าในงานหมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การทำงานเป็นเครื่องวัดหรือบ่งชี้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำได้ตามเครื่องบ่งชี้ก็จะมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วย ให้ความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัว

พยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 148) ได้กล่าวว่าความมั่นคงและก้าวหน้าในงานหมายถึง การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานควรใช้หลักในการพิจารณาด้วยความรู้ความสามารถ หลักประสบการณ์และการใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547, หน้า 201-202) ได้กล่าวว่าความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน หมายถึง การเลื่อนขั้นและตำแหน่งเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานที่มีความขยันปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และมีศักยภาพในการปฏิบัติภารกิจที่ลำบากหรือยุ่งยากว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นลักษณะหนึ่งในการเพิ่มงานในทางลึก(job enrichment) ที่นอกจากจะเพิ่มหน้าที่การงานแล้วยังต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น

วอลตัน (Walton,1973, pp. 15-16) ได้กล่าวว่าความมั่นคงและก้าวหน้าในงานหมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับ ทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse,& Commings,1985, pp.198-199) ได้ให้ความหมายของคำว่าความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน หมายถึง ลักษณะงานนั้นจะต้องส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ด้วยพนักงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพโดยการพิจารณาตามความรู้ความสามารถ ตำแหน่งงาน ตลอดจนมีความมั่นใจต่อความมั่นคงในการทำงานต่อกรทำงานที่ปฏิบัติอยู่

กิลเมอร์และคนอื่นๆ (Gilmer, & etal, 1996, p. 239) ได้กล่าวว่าความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน หมายถึง การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดคุณภาพการทำงานที่ดีและทำให้มีความพึงพอใจในงานที่ทำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

จากแนวคิดดังกล่าวของความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ข้าราชการมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพโดยการพิจารณาตามความรู้ความสามารถตำแหน่งงาน ตลอดจนมีความมั่นใจต่อความมั่นคงในการทำงาน การส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงในการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์การนั้นจะมีการทำงานอย่างขยันขันแข็ง และมีประสิทธิภาพ หากมีความรู้สึกมั่นใจว่าหน้าที่การงานที่ปฏิบัตินั้นมีความมั่นคง และมีโอกาสเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นตามสมควรอย่างเหมาะสม และให้โอกาสแก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติงานหรือเรียนรู้งานเป็นระยะเวลานานพอสมควรก่อนที่จะประเมินผลงาน กล่าวได้ว่าการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นผลจากการจูงใจให้ข้าราชการมีศักยภาพหรือมีความสามารถเพียงพอที่จะขยันขันแข็ง ทุ่มเทให้กับหน้าที่การงานอย่างเต็มความสามารถ

ดังนั้นข้าราชการทหารจึงต้องการที่จะมีความมั่นคงและก้าวหน้าในงานเพื่อเป็นเหตุจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและอยากที่จะทำงานนั้นให้ดียิ่งขึ้น โดยมีหลักวิธีในการสร้างความก้าวหน้าในการทำงานและการวางแผนชีวิตการทำงานที่ดีดังนี้

ปัญจมาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540, หน้า 34-44) ได้กล่าวถึงหลักในการสร้างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการวางแผนชีวิตการทำงาน ควรปฏิบัติดังนี้

1. จัดให้มีแผนกำหนดความก้าวหน้า ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนเอาไว้ล่วงหน้า โดยมีเงื่อนไขในการทำงานเป็นเครื่องวัดหรือบ่งชี้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำได้ตามเครื่องบ่งชี้ เขาก็จะมีความก้าวหน้าย่อมก่อให้เกิดความพอใจ ซึ่งจะมีผลต่อการผลิตและความสำเร็จในงานตลอดจนเกิดความภาคภูมิใจในความสามารถของตน

2. จัดให้ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานเก่งในบางหน่วยงานมีโอกาสในการโยกย้ายไปหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆในจุดอื่น

3. จัดให้มีการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติงานต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าเป็นการขยายโลกทัศน์และความทันสมัยให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้มีทัศนคติที่กว้างและมีประสบการณ์หลายด้าน โอกาสที่จะก้าวหน้าในงานอื่นก็มีเพิ่มมากขึ้น

4. งานที่ทำควรเป็นงานที่เหมาะแก่ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และเป็นงานที่จะเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้สูงขึ้นยิ่งกว่าเดิม

5. ผู้บริหารควรมีบทบาทในการสอนแนะแก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานที่จะมีความเป็นอิสระในการทดลอง เพื่อหาความรู้และวิธีการทำงานใหม่ๆ

6. หลักสูตรในการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ควรเป็นหลักสูตรที่มีความทันสมัยและทันความต้องการขององค์การและตัวผู้ปฏิบัติงาน

7. ระบบการแต่งตั้งเพื่อเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้นจากเดิมนั้น จะต้องมีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน เปิดเผย ยุติธรรม

8. ผู้บริหารควรป้อนข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับองค์การในด้านการตลาด การผลิต กำไร ขาดทุน หรือปัจจัยรอบด้านอื่นๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบเพื่อให้มีการเข้าใจเหตุการณ์ และสภาพ แวดล้อมที่ถูกต้องซึ่งจะทำให้สามารถทำงานด้วยประสิทธิภาพสูง

พยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 148) ได้กล่าวถึงหลักในการสร้างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. หลักความรู้ความสามารถวิธีนี้จะให้สอบเป็นเกณฑ์ตัดสิน ควรใช้ในกรณีที่ผู้มีสิทธิมีจำนวนมากและช่วยขจัดความลำเอียงได้

2. หลักอาวุโสและประสบการณ์เป็นวิธีเลื่อนตำแหน่งแก่บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การมาเป็นเวลานาน ควรใช้เมื่อผู้มีสิทธิได้รับเลื่อนตำแหน่งมีคุณสมบัติเหมาะสมเท่าเทียมกันหมด

3. หลักความรู้ความสามารถและอาวุโส มีการพิจารณาความรู้ความสามารถผนวกกับการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานในองค์การ โดยพิจารณาจากทะเบียนประวัติ บันทึกผลการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณของข้าราชการ

4. หลักระบบอุปถัมภ์ ตำแหน่งลักษณะนี้ถือเอาพรรคพวกเครือญาติไม่ได้คำนึงความสามารถเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อให้มีเสถียรภาพและควบคุมนโยบายต่างๆตามที่ต้องการได้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าวิธีในการสร้างความก้าวหน้าในการทำงาน จะมาจากความรู้ความสามารถของข้าราชการ มีการพิจารณาความรู้ความสามารถ รวมกับการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานในหน่วยงาน และวิธีในการเลื่อนตำแหน่งแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานมาเป็นเวลานาน ควรใช้สิทธิในการได้รับเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมเท่าเทียมกันหมดตามการศึกษาเท่ากัน ชั้นยศที่เท่ากัน และความสามารถที่เท่าเทียมกัน

4.5 ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม

มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายถึง การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคมไว้ดังนี้

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542,หน้า135) ได้กล่าวว่าในการทำงานร่วมกัน จะต้องพึ่งพาอาศัยกันรู้จักการประนีประนอมยอมรับในสิ่งที่ผิดพลาดบกพร่อง ถนอมน้ำใจให้ความรักสนิทสนม แม้ว่าจะมาจากสถานที่ต่างๆ อาจจะแตกต่างสถานภาพ ชีวิตความเป็นอยู่ การศึกษา เพศและวัย แต่เมื่อมาทำงานร่วมกัน ก็จะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

สมยศ นาวีการ (2545 ,หน้า 466-468) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคมหมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่ามีความสำคัญในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547,หน้า 202-203) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคมหมายถึง ระบบความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องระหว่างกันและกันของบุคคลสองฝ่ายในองค์การซึ่งจะมีความสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมประสานระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างในการสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนั้น ตลอดจนความสมานฉันท์ร่วมกันในหน่วยงานรวมถึงการปฏิบัติงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายสมประสงค์ที่ตั้งไว้ขององค์การ จำเป็นที่จะต้องอาศัยกลไกทางการติดต่อสื่อสารที่ดี การสร้างช่องทางในการพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การตั้งระบบในการรับข้อเสนอแนะสำหรับการเปลี่ยนแปลงในทุกๆสิ่งที่จะสนับสนุนให้เกิดความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

วอลตัน (Walton, 1973, pp.15-16) ได้ให้ความหมายของคำว่าการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคมหมายถึง ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน โดยพนักงานมีโอกาสมีส่วนร่วมสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse,& Commings, 1985, pp. 198-199) ได้ให้ความหมายของคำว่าการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่ามีความสำคัญในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

กิลเมอร์ และคนอื่นๆ (Gilmer, & et.al, 1996, p.239) ได้กล่าวว่าการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในการงานนั้น ส่งผลให้หน่วยงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมากขึ้น

จากแนวคิดดังกล่าวของ การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม เป็นการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ด้วยความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาและความเป็นกันเองช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ผู้บริหารที่ดีจำเป็นต้องวางตัวอย่างถูกต้องในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาค ไม่เลือกที่รักมักที่ชังในการบังคับบัญชา นั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความเห็นใจให้ความเมตตากรุณา และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอหน้ากัน เพราะหากความสัมพันธ์ไม่ดีย่อมส่งผลให้เกิดการทิ้งงาน การทำให้มีประสิทธิภาพในงานด้อยลง และการทำลายเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ซึ่งอาจมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และผลประโยชน์ส่วนร่วมขององค์การด้วย

ดังนั้นข้าราชการทหารจึงต้องการที่จะมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคมเพื่อความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนทำงานด้วยกัน และระหว่างคนทำงานกับผู้บริหารหรือแรงงานสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และเป็นการลดความขัดแย้งและกรณีพิพาทต่าง ๆ ที่จะส่งผลลบต่อองค์การและหน่วยงาน โดยมีหลักวิธีในการสร้างทีมงานและมนุษยสัมพันธ์เพื่อการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ที่ดีดังนี้

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542,หน้า137) ได้ให้แนวคิดและหลักวิธีในการสร้างทีมงานและมนุษยสัมพันธ์ ว่า การทำงานถ้าจะให้ประสบความสำเร็จและมีความสุขกับการทำงาน ต้องเป็นคนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถเข้ากับคนอื่น ๆ ได้ทุกสถานการณ์บุคคลที่จะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะต้องประกอบไปด้วยดังต่อไปนี้

1.ต้องเป็นคนที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในแต่ละวัน

2.ต้องรู้จักทำตัวเหมือนกับน้ำ เพราะว่าน้ำไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็สามารถปรับตัวของมันเองได้ ถ้ารู้จักปรับตัวได้อย่างน้ำก็ถือว่าเป็นคนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมาก

3.จงให้เกียรติและอย่าเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานในการทำงานไม่ควรจะดูหมิ่นดูถูกเพื่อนร่วมงาน จงให้ความสำคัญกับทุกๆ คน

เฉลิมพงษ์ มีสมนึย (2543, หน้า 14) ได้กล่าวถึงการสร้างทีมงานในองค์การกลุ่มจะเกิดขึ้นได้ในหน่วยงานองค์การกลุ่มที่เกิดขึ้นภายในองค์การจะมีความสำคัญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ซึ่งในการที่พนักงานสร้างทีมงานเป็นกลุ่มนั้นมีสาเหตุมาจากดังต่อไปนี้

1. เพื่อความมั่นคงปลอดภัย (Security) เพราะการเข้ากลุ่มช่วยสร้างความปลอดภัยมากกว่าการอยู่อิสระตามลำพังคนเดียว ได้รับการคุ้มครองด้านต่าง ๆ หรือได้รับความช่วยเหลือคราวจำเป็นจากเพื่อนรวมงานและผู้บังคับบัญชา

2. เพื่อความมีศักดิ์ศรี (Status) การได้เป็นสมาชิกของกลุ่มที่มีชื่อเสียงย่อมทำให้ฐานะศักดิ์ศรีของสมาชิกสูงไปด้วยในสายตาคนอื่น

3. เพื่อการยอมรับในคุณค่าหรือชื่อเสียงตนเอง (Self-esteem) การเข้ากลุ่มทำให้สมาชิกได้พิสูจน์ความมีคุณค่าของตนเอง เช่นการอุทิศตนเพื่อสังคม เป็นการทำเพื่อให้คนภายนอกเชื่อถือให้การยอมรับในชื่อเสียงเกียรติยศของข้าราชการ พร้อมทั้งทำให้สมาชิกคนอื่นพลอยได้รับผลดังกล่าวไปด้วย

4. เพื่อให้ได้รับความรักใคร่ผูกพัน (Affiliation) กลุ่มสามารถช่วยตอบสนองความต้องการทางสังคม จากการได้ทำกิจกรรมทางสังคมร่วมกันการได้ช่วยเหลือเอื้ออาทรต่อกัน

5.เพื่อความมีอำนาจ (Power) เพราะการรวมกลุ่มก่อให้เกิดพลังอำนาจการต่อรองสูงขึ้นและมีอำนาจในการปฏิบัติงานสูง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

6.เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานได้ (Goal achievement) ทั้งนี้เพราะมีกิจกรรมหลายอย่างที่มิอาจทำคนเดียวได้สำเร็จ แต่จำเป็นต้องร่วมมือกันเป็นกลุ่มงานจึงจะสำเร็จ โดยอาจรวมความคิด หรืออำนาจ เพื่อช่วยในการผลักดันงาน

จากหลักวิธีในการสร้างทีมงานและมนุษยสัมพันธ์ ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าการสร้างทีมงานและมนุษยสัมพันธ์ เพื่อการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม นั้นเป็นการสร้างทีมงานในองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน การให้ความอิสระเสรีในการทำงานแก่สมาชิก การได้ใช้ทักษะและความสามารถอันหลากหลายจากสมาชิก ทีมงานต้องมีบุคคลซึ่งมีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค ตลอดจนทักษะอื่น การแก้ปัญหา การตัดสินใจ มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา มีทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีคุณลักษณะเข้ากับคนอื่นได้ง่าย จึงจะทำให้ข้าราชการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคมเป็นอย่างดี

4.6 ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายถึง ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542,หน้า 165) ได้ให้ความหมายของความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานร่วมกันโดยมีผู้บริหารรับผิดชอบ และให้ความเป็นธรรมในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน เรื่องการควบคุมดูแล และการพิจารณาความดีความชอบทั้งการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นและการมีการยอมรับในการทำงานโดยจะต้องยอมรับในความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน โดยคำนึงถึงเกียรติยศและศักดิ์ศรีของผู้ร่วมงาน เพราะเชื่อว่าคนทุกคนมีศักยภาพและความสามารถที่พิสูจน์ได้

สมยศ นาวีการ (2545 ,หน้า 469) ได้ให้ความหมายของความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระเบียบและความเป็นธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง เป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีเนื่องจากความก้าวหน้าเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดี สิ่งสำคัญอย่างยิ่งก็คือ การเลื่อนตำแหน่งต้องเป็นไปอย่างยุติธรรม นั้นคือการเลื่อนตำแหน่งต้องอยู่บนพื้นฐานความสามารถและปราศจากความลำเอียงของผู้บังคับบัญชา โดยที่มีการยกย่อง และการยอมรับเครพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ปฏิบัติงานและสถานภาพที่ดีขึ้น ปรากฏอยู่โดยทั่วไปโดยไม่ต้องพิจารณาถึงอายุ ตำแหน่ง การศึกษา และปัจจัยอื่นๆ ทุกคนต้องการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและจากผู้บังคับบัญชา

เกษมศักดิ์ วิชิตเชื้อ (2546 ,หน้า 6-9) ได้ให้ความหมายของความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึงคุณธรรมและความเป็นธรรมมีความสำคัญในหน้าที่ของข้าราชการ ไม่ว่าหน้าที่ต่อกิจการงาน ต่อครอบครัว ต่อสังคม ต่อชาติบ้านเมือง มีความสำนึกตระหนักที่จะปฏิบัติหน้าที่เหล่านี้ให้ลุล่วงด้วยความมุ่งมั่น คุณธรรมสร้าง

คนให้มีระเบียบวินัย คุณธรรมสร้างคนให้ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรมสร้างคนให้มีความเมตากรุณา คุณธรรมสร้างคนให้มีความสามัคคี มีความพร้อมเพรียงในทุกหน่วยงาน คุณธรรมและธรรมะจะช่วยให้คนมีความสงบและสมาธิในการใช้ความคิดที่จะทำงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงานต่อไป

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547 ,หน้า 201) ได้ให้ความหมายของความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานตามการทำงานจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของตัวบทกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมอย่างเพียงพอทีเดียว (constitutionals) โดยในการทำงานนั้นจะต้องมีการจัดระเบียบ และถือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ตามระเบียบ เช่น การลาต่าง ๆ การเลิกงาน การมาทำงานและมีการยอมรับเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่ปฏิบัติงาน การให้รางวัลในการเลื่อนชั้นตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม

วอลตัน (Walton, 1973, pp.15-16) ได้ให้ความหมายของความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานหมายถึง ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม บนวิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้ เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาคและมีการปกครองด้วยกฎหมาย

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse,& Commings,1985, pp.198-199) ได้ให้ความหมายของความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานหมายถึง การทำงานจะต้องมีการจัดระเบียบ และถือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ตามระเบียบ เช่น การลาต่าง ๆ การเลิกงาน การมาทำงานและมีการยอมรับเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่ปฏิบัติงาน การให้รางวัลในการเลื่อนขั้นตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม การพัฒนาระบบการประเมินการเลื่อนขั้นตำแหน่งด้วยความยุติธรรมและความมีเสมอภาคในการประเมิน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณธรรมและความเป็นธรรมมีความสำคัญในหน้าที่ของข้าราชการทหาร คุณธรรมสร้างคนให้มีระเบียบวินัย คุณธรรมสร้างคนให้ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรมสร้างคนให้มีความเมตากรุณา คุณธรรมสร้างคนให้มีความสามัคคี ในหน่วยงานจำเป็นจะต้องมีการจัดระเบียบ และถือปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การลาต่างๆ การเลิกงาน การมาทำงาน และมีการยอมรับเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่ปฏิบัติงาน การให้รางวัลในการเลื่อนขั้นตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรมเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย และเกิดประสิทธิภาพใน

การทำงาน ระเบียบและคำสั่งของหน่วยงานใดถือว่าเป็นกติกา ให้คนในหน่วยงานร่วมกันยึดถือและปฏิบัติตาม หากหน่วยงานใดไม่มีการจัดระเบียบ ไม่มีการปฏิบัติตามคำสั่ง การดำเนินงานต่าง ๆ ก็จะไม่มีประสิทธิภาพและจะต้องเกิดความสูญเสียทรัพยากรที่มีอยู่ไปอย่างเปล่าประโยชน์

ในการเสริมสร้างความก้าวหน้า ในหน้าที่การงานก็คือการปูนบำเหน็จความดีความชอบ ได้แก่การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มค่าจ้างและเงินเดือนการยกย่องชมเชยเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคล ดังนั้นหน้าที่ของผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานจะต้องดูแลเอาใจใส่ให้เกิดความเที่ยงธรรมให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 179) ได้กล่าวถึงวิธีการของการเลื่อนตำแหน่ง และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยที่ข้าราชการทุกคนมีความหวังในชีวิตการปฏิบัติงาน รวมทั้งอนาคตที่จะมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งจะเป็นการจูงใจให้พนักงานหรือข้าราชการเกิดความขยันและทุ่มเทการทำงานหนักขึ้น การเลื่อนขั้นและการเลื่อนเงินเดือนอย่างมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ทำงานด้วยความตั้งใจ โดยมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนมีดังนี้

1. คุณภาพของงานที่ปฏิบัติอยู่ประจำ
2. ปริมาณของงาน
3. ความรู้ความเข้าในงานที่ทำ
4. ทัศนคติที่มีต่องาน
5. การตัดสินใจในการปฏิบัติงาน
6. ความยากลำบากของงานที่ต้องใช้ความอดทน
7. ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน
8. ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
10. ความสามารถในการเรียนรู้งาน
11. การยอมรับในกฎเกณฑ์ ระเบียบแบบแผน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าการเลื่อนตำแหน่ง ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือข้าราชการนั้นจะต้องเกิดจาก การสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานโดยใช้กฎระเบียบความเป็นธรรมและหลักเกณฑ์ดังนี้คือ คุณภาพของงานที่ปฏิบัติอยู่ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การยอมรับในกฎเกณฑ์ ระเบียบแบบแผน ซึ่งความเป็นธรรมนั้นจะสามารถชี้ให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหาร ในด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์เป็นอย่างดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

4.7 ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายถึง ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวไว้ดังนี้

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 174) ได้ให้ความหมายถึง ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง ขนบธรรมเนียมประเพณีและการกระทำตัวให้สองคล้องและสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตนกับชีวิตการงาน ซึ่งเป็นรากฐานของชีวิตสังคม เป็นเหตุและปัจจัยให้มนุษย์มีความสัมพันธ์ต่อกัน การทำงานนั้นจะช่วยสร้างกฎเกณฑ์ให้แก่ชีวิต และยังสามารถที่จะช่วยให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี การทำงานที่ดีนั้นเป็นการแสดงออกถึง การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานอีกแบบหนึ่งโดยที่ความสัมพันธ์ในหน่วยงานเปิดโอกาสให้ พนักงานมีอิสระทางด้านการทำงาน และด้านความคิดในการปฏิบัติงานและนอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติอยู่

สมยศ นาวีการ (2545, หน้า 465) ได้ให้ความหมายถึง ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง การที่ผู้บริหารสนับสนุนในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานโดยมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พบปะกับบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการแลกเปลี่ยนความรู้ และกระทำกิจกรรมร่วมกันทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าระดับความเครียดในการทำงานลดลง และมีความสุขเมื่อได้กลับไปปฏิบัติงานตามเดิม

วอลตัน (Walton, 1973, pp.15-16) ได้ให้ความหมายถึง ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอก องค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse,& Commings, 1985, pp.198-199) ได้ให้ความหมายถึงด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวการแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อนและเวลาที่ให้กับสังคม ไม่ให้มีผลกระทบต่อครอบครัว เช่น การทำงานล่วงเวลามากเกินไป

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงาน หมายถึง ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อนและเวลาที่ให้กับสังคม ที่เป็นเหตุและปัจจัยให้มนุษย์มีความสัมพันธ์ต่อกันในการทำงานทั้งงานที่ปฏิบัติอยู่และเวลานอกงานที่พนักงานได้พบปะกับบุคคลที่มีความรู้ความสามารถใน

การแลกเปลี่ยนความรู้ และกระทำกิจกรรมร่วมกันโดยทำให้ความเครียดลดน้อยลง ซึ่งจะส่งผลต่อหน่วยงานทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น และพนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีด้วย

4.8 ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายถึง ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมไว้ดังนี้

กรมวิชาการกระทรวงศึกษาธิการ (2542, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึงการรู้จักฐานะและหน้าที่ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อครอบครัว ชุมชน ประเทศชาติและบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมและเกิดประโยชน์แก่สังคมส่วนรวม

ลักษณา สะแกคุ้ม (2543, หน้า 35) ได้ให้ความหมายของ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลจะต้องเกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมต่อสวัสดิภาพของสังคมที่ตนดำรงอยู่ ซึ่งเป็นเรื่องที่ผูกพันเกี่ยวข้องกับหลายสิ่งหลายอย่างตั้งแต่สังคมขนาดเล็กที่สุด ได้แก่ครอบครัวจนถึงสังคมขนาดใหญ่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่พลเมือง การปฏิบัติตามระเบียบของสังคม การช่วยเหลือผู้อื่น และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น

ชลิต พุกผาสุก (2549 , หน้า 15-17)) ได้ให้ความหมายของ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง ข้าราชการเป็นผู้หนึ่งในสังคม มีหน้าที่โดยตรงที่ต้องปฏิบัติกับสังคมในชุมชน ตามแต่หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในภารกิจต่างกันไป โดยเฉพาะการนำเอางานราชการออกไปสู่ชุมชนในรูปของการให้บริการต่างๆ เช่น การจัดงานวันเด็ก การพัฒนาช่วยเหลือประชาชน การบรรเทาสาธารณภัยกองทัพอากาศ ในการปฏิบัติการช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีภัยพิบัติ หรือภาวะคับขันทั้งภายใน และต่างประเทศ การประชาสัมพันธ์เรื่องราวกิจกรรมให้ชุมชนได้รับทราบ มีการสร้างความสัมพันธ์ที่มีผลต่องานของข้าราชการ อาจเป็นการปรับปรุงอาคารสถานที่ พัฒนาและสร้างความศรัทธาแก่ผู้มาติดต่อราชการ การปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับการแต่งกาย กิริยามารยาท ท่าทางการวางตัว ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ภาษา ทักษะการสื่อความหมายและวางแนวทางปฏิบัติร่วมกันระหว่างข้าราชการที่รับผิดชอบในงานความสัมพันธ์กับชุมชน

วอลตัน (Walton, 1975, pp.93-95) ได้ให้ความหมายของ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง ลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และการช่วยเหลือทางสังคม

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse,& Commings, 1985, pp. 198-199) ได้ให้ความหมายของด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การทำงานนั้น ๆ จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมและความรับผิดชอบต่อองค์การ ชุมชน มีกิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมทั้งหน่วยงานของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม ช่วยเหลือสังคมเพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพพนักงานและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึงเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่มีผลต่องานของข้าราชการ มีความรับผิดชอบต่อครอบครัว ชุมชน ประเทศชาติ โดย การนำเอางานราชการออกไปสู่ชุมชนในรูปของการให้บริการต่างๆ เช่น การจัดงานวันเด็ก การบริจาคโลหิต การบรรเทาสาธารณภัยกองทัพอากาศ ในการปฏิบัติการช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีภัยพิบัติ หรือภาวะคับขันทั้งภายใน และต่างประเทศ เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยในสังคม และความปลอดภัยของประชาชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีดังนี้

นฤดล มีเพียร (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในแต่ละด้านพบว่า ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในการงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ด้านสภาพการทำงานที่ดีและมีความปลอดภัย และด้านสิทธิของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี

ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเลคทรอนิกส์ ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จำกัด พบว่า พนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเลคทรอนิกส์ มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีปัจจัยทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รมิตา อั้นวงษ์ (2541,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาคุณภาพ

ชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านธรรมนูญในองค์การ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตด้านอื่น และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมการทำงานกับเพื่อนร่วมงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่าระดับการศึกษา ลักษณะสายงานและระดับตำแหน่งของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน และความแตกต่างของเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงานในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมหวัง โอชารส (2542, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง และค่าเฉลี่ยระดับค่านิยมทางวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่าเฉลี่ยค่านิยมทางบริการอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และค่าเฉลี่ยค่านิยมทางราชการในระดับปานกลาง พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ จำแนกตามอายุ ระดับชั้นยศ ตำแหน่งหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ จำแนกตามสถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับเงินเดือน แผนกที่ปฏิบัติ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางราชการ และค่านิยมทางบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ

คงชีพ ตันตระวาณิชย์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของนายทหารชั้นประทวนในสงกัดกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ ตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ในภาพรวมของ นายทหารชั้นประทวนในสงกัดกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ระดับชั้นยศ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน ในขณะที่อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งสายงาน และอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

สรัญญา นวลละออ (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษา อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ครูประถมศึกษามีความเครียดภาระงานอื่น ภาระหนี้สิน อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพอยู่ในระดับสูง ประเด็นสำคัญพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับสูง การทดสอบสมมติฐานพบว่า ครูประถมศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงาน ด้านภาระงานอื่น ด้านภาระหนี้สิน ด้านภาระครอบครัว และด้านระยะเวลาเดินทางที่ต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษามีความแตกต่างกันในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว สำหรับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษา

พนิดา งามนิยม (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลได้แก่พื้นที่การปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่ ความสัมพันธ์ในครอบครัวและการดำรงชีวิตในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วน อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ รายได้ และลักษณะครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน

จิตณัฐ สมบัติศิริ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษาอำเภอธัญบุรี จังหวัดประทุมธานี พบว่า ครูประถมศึกษาอำเภอธัญบุรี จังหวัดประทุมธานี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง แต่รายด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพออยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ด้วนความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน และด้านลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือนและสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิตยาพร สาธร (2546,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะที่มีลักษณะบุคคลในเรื่อง อายุ ระดับการศึกษา

ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ และกองงาน ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะที่มี เพศ แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อนงค์ สระบัว (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามสถานภาพของข้าราชการ พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ลักษณะสายงานในปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น อายุ ที่พบว่า ข้าราชการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อยู่ในระดับสูง ส่วนกลุ่มที่อายุต่างไปจากนี้ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร เมื่อจำแนกตามสถานภาพของข้าราชการ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด ที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นข้าราชการที่มีลักษณะสายงานในปัจจุบันที่ต่างกัน พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซ่อแพร วิทยาเวช (2547,บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่หมุนเวียนไปปฏิบัติงาน ณ หอบังคับการบินส่วนภูมิภาค บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า พนักงานที่หมุนเวียนไปปฏิบัติงาน ณ หอบังคับการบินส่วนภูมิภาค บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สายงาน และอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นพรัตน์ รุจนกานต์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริการผู้โดยสารในฝ่ายการโดยสารของ บริษัทไทย แอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิสเซส จำกัด พบว่า พนักงานบริการผู้โดยสารในฝ่ายการโดยสารของ บริษัทไทย แอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิสเซส จำกัด ในภาพรวมพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นารีรัตน์ สร้อยสกุล (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสำนักงานจเรตำรวจ ผลการศึกษาวิจัย มาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่ามาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับสูงสุดได้แก่ ด้านการคำนึงถึงความต้องการของสังคม ด้านบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ด้านความสมดุล

ระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ตามลำดับ และด้านระบบอุปถัมภ์ภายในองค์การของข้าราชการตำรวจในสำนักงานจเรตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจในด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับยศ รายได้ต่อเดือน ที่พักอาศัย และจำนวนบุคคลที่ต้องอุปการะแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อระบบอุปถัมภ์ภายในองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจในด้าน เพศ ระดับชั้นยศ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน ด้าน ระบบอุปถัมภ์ภายในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน

สัญญา รอดโพธิ์ทอง (2547,บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม พบว่า ข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหมมีคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ตามลำดับส่วนด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ เพศ ระดับการศึกษา สภาพการทำงาน สถานภาพสมรส รายได้ อายุราชการ ลักษณะสายงาน จำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู และที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พีรวุฒิ สนใจ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบไปด้วย อายุ รายได้ ระดับชั้นยศ ปริมาณที่ทำ ประวัติการได้รับพิจารณาความ ดีความชอบ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภัทรวุฒิ ดุลยลักษณ์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองทัพอากาศเหล่านักบิน ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้ ข้าราชการ

กองทัพอากาศเหล่านักบินมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลและด้านบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับสูง

กัณต์ฤทัย หอพิบูลสุข (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

นพพล กุลดิลก (2548, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความคิดเห็นในการปฏิบัติ การสืบสวนในคดีโจรกรรมรถยนต์ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจนครบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจนครบาล มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับต่ำ ส่วนในด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า รายได้ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิมพ์จรรย์ สุระชัยปัญญา (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงกลั่นน้ำมันประเทศไทย มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มี อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์การ ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจในองค์การ มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ระดับปานกลาง

รัตนา เครือวรรณ (2548, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารกองพันทหารม้าที่ 18 กรมทหารม้าที่ 3 กองพลทหารม้าที่ 1 พบว่า ข้าราชการทหารกองพันทหารม้าที่ 18 กรมทหารม้าที่ 3 กองพลทหารม้าที่ 1 มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ หน่วยงานที่สังกัด ระดับรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารกองพันทหารม้าที่ 18 กรมทหารม้าที่ 3 กองพลทหารม้าที่ 1 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. งานวิจัยต่างประเทศ

สมิทธ์ (Smith, 1983, pp. 653-663) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับขนาดของโรงพยาบาลพบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลซึ่งมีขนาดใหญ่จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานงานในโรงพยาบาลซึ่งมีขนาดเล็ก เนื่องจากบรรยากาศในองค์การขนาดใหญ่มีการบริหารที่ซับซ้อน มีขั้นตอนในการทำงานมากและระบบการติดต่อสื่อสารที่ค่อนข้างล่าช้า ทำให้โรงพยาบาลมีความเครียดอยู่ในระดับสูง

คอร์คอแรน (Corcoran, 1986, pp. 230-231) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของโรงเรียนรัฐบาล ผลการวิจัย พบว่า มีการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน เผชิญปัญหาในองค์การ โรงเรียนที่ดีต้องมีคุณภาพ และมีปริมาณงานที่สำคัญ เป็นการทำงานแบบบูรณาการ การเรียนรู้ของนักเรียนเกิดจากการร่วมมือกันของคณะครูอาจารย์และนักเรียนเองกระตุ้นให้มีความต้องการที่จะเรียนรู้แก่นักเรียน จัดให้คนทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และความถนัด มีการปรับปรุงระบบงานด้านต่าง ๆ ของโรงเรียน เพื่อให้โรงเรียนมีการปฏิรูปการทำงานที่ประสบผลสำเร็จได้จริง

นอกซ์และเออร์วิง (Knox, & Irving, 1997, pp. 39-37) ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับผู้บริหาร พบว่า พยาบาลวิชาชีพในระดับผู้บริหารมีคุณภาพชีวิตการทำงาน 10 ด้าน ด้านที่มากที่สุดคือ การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับแผนงานและความก้าวหน้าในช่วงของการปรับเปลี่ยน การบริหารจัดการโปร่งใส ชัดเจน เปิดเผย และด้านน้อยที่สุดคือการเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโปรแกรมการศึกษาอบรมก่อนที่จะมีการดำเนินงาน

ซีชอร์ (Seashore, 1998, p. 1) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของ ครูโรงเรียน มัธยมศึกษาของรัฐ พบว่า ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐ มีการสร้างความผูกพันและรับรู้ถึงความสำเร็จ ใน 8 โรงเรียน รูปแบบที่ทำให้ครูมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การปรับปรุงคุณลักษณะทางพฤติกรรม ทัศนคติ และลักษณะนิสัย ซึ่งผลต่อการสอนของครู ความผูกพันและการรับรู้ถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างสูง

ดังนั้นจากการศึกษาผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การทำงานและความเป็นอยู่ของข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงานนั้นจะมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีได้นั้น จะต้องมีการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข และผู้ปฏิบัติงานจึงจะมองเห็นว่างานมีความสำคัญและมีคุณค่า ก่อให้เกิดมีความภาคภูมิใจ มีความกระตือรือร้นในการทำงานและยินดีที่จะทำงานให้กับองค์การให้มีความสำเร็จสมบูรณ์ ในขณะเดียวกันการที่องค์การจะได้รับประสิทธิผลของงานที่ดีได้นั้น ก็จะต้องสร้างความพอใจให้เกิดกับผู้ปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีความสุขและจะ

นำไปสู่การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์การให้มีความสำเร็จสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องคำนึงถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานของข้าราชการ และชี้แนวนโยบายในการบริหารงานเพื่อให้ข้าราชการได้รับรู้และเกิดความพอใจกับผู้ปฏิบัติงาน และในการจะวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานหนึ่งๆ จึงควรพิจารณาให้เหมาะสมกับลักษณะของงาน โดยงานวิจัยที่ได้ศึกษาส่วนมากจะศึกษาถึงองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ 1) ด้านผลตอบแทนที่เป็นธรรม 2) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย 3) ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน 4) ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน 5) ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม 6) ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน 7) ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว 8) ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะใช้องค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน ตามแนวความคิดของ ฮิวส์และคัมมิงส์ ((Huse, & Commings, 1985, p. 237) มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการทหารอากาศ กองบิน ๔ ในเขตอำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี