บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)
2. มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิตโดยรวม (Quality of Life) หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่ามีนักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้หลายประเด็น ดังนี้

Richard E. Walton (1973:12-18) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมองค์การที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชี้วัดในแปดด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์การ มีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

พัชราภรณ์ ต้นกล้า (2547:8) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การมีชีวิตที่สมบูรณ์ทั้งในแง่ทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งเกิดจากการให้ความสำคัญและความพึงพอใจต่อองค์ประกอบต่างๆ ตามสภาพการณ์ และสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ เป็นอยู่ หรือได้รับอยู่ ด้วยการรับรู้ และตัดสินใจของมนุษย์ในช่วงเวลาหนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

เอื้อมเดือน ศิรมหามงคล (2549) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะงานที่ทำมีคุณค่า ยึดมั่นผูกพันกับงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ปลอดภัย มีอิสระในด้านความคิดได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ

อย่างพอเพียง มีความยุติธรรม เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและสังคม ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขอันนำไปสู่คุณค่าของตนเองและครอบครัว

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551)ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่างๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคลและประสิทธิภาพขององค์การ รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์การ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลกระทบต่อบุคคลและองค์การ ทั้งในระดับมหาภาคและจุลภาค

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2551: 4-5) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายความถึง องค์ประกอบต่างๆ ที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตของการทำงานในสถานประกอบการของคนทำงาน เช่น การที่ลูกจ้างมีวันทำงานและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมมีรายได้เพิ่มจากรายได้ประจำ อาทิ มีรายได้จากการทำงานล่วงเวลาจากสถานประกอบการ ได้รับเงินพิเศษจากสถานประกอบการ ได้แก่ ค่าบริการ ค่าทิป เบี้ยขยัน เบี้ยงานหนัก รวมทั้งมีวันหยุด วันลาและได้รับค่าจ้างตามปกติโดยไม่ต้องทำงานในวันหยุด และวันลานั้น ตลอดจนได้รับสวัสดิการครบถ้วนตามกฎกระทรวงแรงงาน ได้รับความคุ้มครองความปลอดภัยจากการทำงาน มีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน รวมถึงสภาวะการเป็นหนี้และการออมเงินของคนทำงาน

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถของมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2552: 35-39) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การดำรงอยู่ด้วยการมีความสุขภาวะที่สมบูรณ์และมีความมั่นคงของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การ ซึ่งครอบคลุมถึงสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

1) สุขภาวะทางกาย (Physical Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้และดำรงรักษาสุขภาพทางร่างกายให้มีความแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุขโดยมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง และรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์

2) สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพทางอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์

3) สุขภาวะทางสังคม (Social Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณะชน

4) สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของความรู้สึกสุขสม มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของชีวิต รวมทั้งมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

จากคำนิยามของนักวิชาการข้างต้น สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์การที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพการทำงานแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์การ จนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ต้องเกิดจากความมุ่งมั่น ตั้งใจจริงขององค์การ โดยผู้บริหารมีความสำคัญที่สุดในการทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้น องค์การสามารถสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของสมาชิกในองค์การได้ (สมยศ นาวีการ, 2553: 4) ดังนี้

1. ผู้บริหารต้องสร้างความสอดคล้องระหว่างลักษณะทางเทคนิคและลักษณะทางสังคมขององค์การให้ดี ความมีประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นอยู่กับความสอดคล้องระหว่างสังคมและระบบสังคมและระบบเทคนิคขององค์การ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะเข้ามาสู่องค์การ องค์การต้องคำนึงถึงลักษณะและความต้องการของบุคลากรในองค์การด้วย

2. องค์การจะต้องถูกออกแบบเพื่อปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และจูงใจสมาชิกขององค์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อาจใช้วิธีกลุ่มงานอิสระเป็นพื้นฐานของการทำงานภายในองค์การ สมาชิกของกลุ่มงานอิสระจะมีความเป็นอิสระและความรับผิดชอบส่วนบุคคลสูง และต้องการทำงานที่ท้าทายแตกต่างกันหลายอย่างเพื่อให้งานที่ทำอยู่สำเร็จเรียบร้อย

3. ความมีประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นอยู่กับระดับความผูกพันที่สูงของคนทุกคนเพื่อบรรลุเป้าหมายองค์การ ซึ่งจะเกิดจากวิธีบริหารที่เน้นการติดต่อสื่อสารที่เปิดกว้าง และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของสมาชิกทุกคนในองค์การ

เนตรพัณณา ยาวิราช (2549, 122) ได้กล่าวว่า ในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ผู้บริหาร หรือผู้นำขององค์การควรพิจารณาสิ่งเหล่านี้ คือ

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น ค่าจ้าง เงินเดือนที่สามารถดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข

2. การสร้างความปลอดภัยในการทำงานให้พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตน รวมทั้งความมั่นคงในด้านการจ้างงาน

3. การพัฒนาความสามารถของพนักงาน อันจะทำให้พนักงานได้รับรู้ และเก็บเกี่ยวประสบการณ์ได้เรียนรู้จากการทำงาน

4. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน พนักงานต้องรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป

5. การมีจังหวะชีวิตที่ดี เช่น มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว มีเวลาเป็นส่วนตัว มีจังหวะชีวิตในการดำเนินชีวิตที่เป็นอิสระ

6.มีความสัมพันธ์กันในสังคม เช่น การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ให้ความช่วยเหลือสังคมด้อยโอกาส การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการรณรงค์จัดกิจกรรมสังคมจะทำให้พนักงานรู้สึกดี และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีต่อสังคมและตัวพนักงานเอง รวมทั้งหน่วยงาน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552:8) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า คนทำงานหรือพนักงานควรทำงานอยู่ในที่ทำงาน หรือสถานประกอบการอย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้มีการกินดีอยู่ดีเหมาะสมตามสถานะของตน รวมไปถึงครอบครัว

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเห็นได้ว่าการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์การในที่สุด เรียกได้ว่า บรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์การและตัวองค์การเอง นอกจากนี้ยัง ส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย

ความสำคัญของการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คนทำงานทุกระดับในองค์การถือเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญในกระบวนการผลิต ฉะนั้นคุณภาพของกระบวนการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ย่อมขึ้นอยู่กับชีวิตที่มี “คุณภาพ” ของ “คนทำงาน” ที่ต้องได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากผู้บริหาร ประโยชน์ของการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การ (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสากรรมแห่งประเทศไทย 2552: ออนไลน์) ได้แก่

1. ประโยชน์ต่อบุคลากร บุคลากรเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงในด้านของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือ การได้รับการดูแลครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ ซึ่งแสดงผลลัพธ์ออกมาให้เห็น คือ

มีความสุขกาย สบายใจ อารมณ์ดี ผลการปฏิบัติงานที่ดี มีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้า และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความรู้ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ได้จากการทำงานสามารถนำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัว ตลอดจนชุมชนให้เกิดประโยชน์ได้

2. ประโยชน์ต่อองค์การ เมื่อบุคลากรมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดศักยภาพในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามมา โดยสามารถแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ คือ ผลงานมีคุณภาพมากขึ้น องค์การมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น ลดอัตราการลา ขาดมาสายของบุคลากร และลดอัตราการลาออกของบุคลากร รวมทั้งจำนวนค่ารักษาพยาบาลที่ลดลง ความสัมพันธ์ของคนในองค์การดีขึ้น บุคลากรมีความภักดีต่อองค์การมากขึ้น

3. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ สังคมไทยโดยรวมจะเป็นสังคมแห่งสุขภาพถือเป็นสังคมที่มีสุขภาวะ ซึ่งประเทศชาติจะได้รับประโยชน์ คือ เกิดองค์การที่มีคุณภาพ เป็นแบบอย่างได้ องค์การเติบโต สร้างงาน สร้างรายได้ให้รัฐ ลดภาระของภาครัฐในการจัดสวัสดิการการรักษาโรคเรื้อรังและโรคที่ป้องกันได้ ประเทศชาติมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงไปตามองค์การที่มีการปรับเปลี่ยน อาจสูงหรือต่ำลงตามการตอบสนองและความคาดหวังของบุคคล (สมยศ นาวีการ, 2533) ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Knox, 1995)

Sally Harper (1987: 158) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านองค์การ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษาต่อเนื่อง การฝึกอบรม ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ลักษณะสายงาน เหตุผลในการเข้าสู่วิชาชีพ

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ งานที่รับผิดชอบ

3. ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ปัจจัยการผลิต ข้อตกลง ระเบียบข้อบังคับ บรรยากาศในองค์การและการบริหารจัดการที่แตกต่างออกไป

มาตราฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์)

Management System of Quality of Work Life: MS-QWL เป็นมาตราฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วยข้อกำหนด (Requirement)

และแนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์การสามารถนำไปควบคุม ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์การที่ต่อเนื่อง ยั่งยืน และครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

โดยสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (สม.) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อร่วมจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการโดยมีระยะเวลาตั้งแต่กันยายน พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา ซึ่งได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางในการจัดทำ อันได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001: 1999) และมาตรฐานต่างๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ และสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับคนไทยให้เป็นที่ยอมรับมีความเหมาะสม และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแพร่หลาย เพื่อพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของคนทำงานในสถานประกอบการ เน้นการบูรณาการการเชื่อมโยงโดยมี “คน” เป็นศูนย์กลาง

ระบบจะเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงานทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านจิตวิญญาณ โดยพิจารณาจากความจริงที่ว่า เราจะควบคุมและดูแลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างถูกต้อง และสมเหตุสมผลได้ก็ต่อเมื่อเราสามารถตอบตัวเราเองได้ว่า เรื่องที่เราต้องการดูแลหรือควบคุมอยู่นั้นอยู่ที่ไหน กิจกรรมใด และมีอะไรบ้าง ดังนั้นการวิเคราะห์ผลปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำขึ้นในขั้นตอนแรก และอาจเรียกได้ว่าเป็นหัวใจหรือก้าวแรก สำหรับการเดินทางเข้าสู่การดูแลด้านคุณภาพชีวิตคนทำงาน ซึ่งภายหลังการวิเคราะห์จึงจะเกิดเป็นกิจกรรม มาตรการ หรือโครงการต่างๆ ที่มีเหตุมาจากผลที่ได้จากข้อสรุปของการวิเคราะห์ดังกล่าวเพื่อที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาหรือการดูแลคุณภาพชีวิตของคนทำงานนั้นตรงประเด็น สอดคล้องและเหมาะสมกับปัจจัยต่างๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์มากที่สุด

มาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพชีวิตอธิบายความหมายของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อันเป็นมิติที่มีความสำคัญการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัย ดังนี้

1. ด้านร่างกาย หมายถึง การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้

มีความกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉงในการทำงาน สามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มีกำลังในการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ

2. ด้านจิตใจ หมายถึง การมีสุขภาพจิตที่ดี สบายใจ มีกลไลหรือวิธีจัดการกับความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราพึงพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จได้ มีสมาธิในการทำงาน สามารถปลอบโยนและให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน มีกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์

3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม หมายถึง การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วย์เหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รู้บทบาทหน้าที่ในงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกัน และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่องค์การจัดให้

4. ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงานและระหว่างการเดินทางจากบ้านไปที่ทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้าน สามารถเดินทางได้สะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินในสถานประกอบการ มีช่องทางรับรู้ข้อมูล ข่าวสารและความรู้ต่างๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ

5. ด้านจิตวิญญาณ หมายถึง การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามและปกป้องชื่อเสียงขององค์การ ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในที่ทำงาน

6. ความมั่นคงในชีวิต หมายถึง การมีรายได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้เกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็น มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงาน มีสวัสดิการที่ดี เหมาะสมและครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อน

ปรับตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงาน ตลอดจนงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถสะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยเกินไป

จากนิยามของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัยข้างต้น ผู้ศึกษาได้ใช้ความหมายตามแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์การที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์การ จนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

คคนางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู้ดส์ จำกัด โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การ ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถของมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยเก็บรวมรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 57 ราย ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าแจกแจงแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยงิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท นิธิฟู้ดส์ จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากคือ ด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านจิตวิญญาณ และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง คือ ด้านความมั่นคงในชีวิต และศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน/ฝ่าย และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่สถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านร่างกายแตกต่างกัน ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่า มีการแปรผันตามกันในเชิง

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

บวก และพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แสง ไชยสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ ข้าราชการสาย ข ข้าราชการสาย ค พนักงานปฏิบัติการงบแผ่นดิน พนักงานปฏิบัติการงบเงินรายได้ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 27 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามตัวชี้วัดของ Richard E. Walton สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านโดยการทดสอบค่าที ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและคุณภาพชีวิตการทำงานในรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านยกเว้นปัจจัยด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะให้ส่งเสริมบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ สร้างขวัญและกำลังใจ ให้สวัสดิการให้รางวัลและค่าตอบแทนที่เหมาะสม รวมทั้งให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกระดับ

จันทร์ฉาย มะทะ (2550) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ข้าราชการที่สังกัดสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ 6-7 จำนวน 210 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 137 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถามวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมบัญชีสหกรณ์ 6-7 มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ข้าราชการมีลักษณะบุคคลในเรื่องระดับการศึกษา รายได้ อายุการทำงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบันที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน และข้าราชการที่มีเพศ อายุ แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตที่ไม่แตกต่างกัน และเสนอแนะให้กรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์พิจารณาเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน และพัฒนาศักยภาพความสามารถของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ลักคณา โยกะวิสัย (2550) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดหนองบัวลำภู ศึกษาจากประชากรทั้งหมดซึ่งได้แก่ พนักงานเทศบาลในจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 13 แห่ง รวมทั้งสิ้น 412 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในจังหวัดหนองบัวลำภู อยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในจังหวัดหนองบัวลำภู 13 แห่ง ไม่มีความแตกต่างกัน

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ห้องสมุดงานวิจัย
วันที่ 20 S.A. 2554
เลขทะเบียน 242928
เลขเรียกหนังสือ

ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน พนักงานเทศบาลในจังหวัดหนองบัวลำภูเห็นว่ารัฐบาลควรจัดระบบการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งระบบโบนัสให้มีความชัดเจน โปร่งใส ควรจัดให้ผู้บริหารได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนจริยธรรมทางการเมือง และความสามารถในการบริหารด้วยระบบคุณธรรม นอกจากนี้รัฐบาลควรพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนเพื่อเป็นการจูงใจในการทำงานและเพิ่มคุณภาพชีวิตแก่พนักงานเทศบาลด้วยในเวลาเดียวกัน

บานชื่น ท่าจันทร์ (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของข้าราชการสาย ข ข้าราชการสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งประชากรที่ศึกษาประกอบด้วย กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวม 143 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามตัวชี้วัดของ Richard E. Walton โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย วัดการกระจายของข้อมูลด้วย วิธีหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้ทดสอบค่าสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อจำแนกระดับความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ยังมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านจังหวะชีวิต ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านการได้ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และด้านสิทธิส่วนบุคคล ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน เงินเดือน รายได้พิเศษ ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งที่ครองอยู่ และที่พักอาศัย ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการสาย ข ข้าราชการสาย ค พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน 3 ด้าน คือ ด้านทัศนคติต่อการทำงาน ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยด้านที่มีอุปสรรคมากที่สุดคือ ทัศนคติต่อการทำงาน ซึ่งข้าราชการขาดแรงจูงใจในการทำงาน เพราะได้รับเงินเดือนไม่เหมาะสมกับภาระที่รับผิดชอบ ไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนระหว่างกันกับเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ยังขาดการสนับสนุนในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น