

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทมินิแบอิลีททรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางการศึกษาตามลำดับดังนี้

1. ความเป็นมาของบริษัทมินิแบอิลีททรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี
 - 1.1 ประวัติบริษัทมินิแบอิลีททรอนิกส์
 - 1.2 โครงสร้างการบริหารองค์การ
 - 1.3 การบริหารงานของบริษัทมินิแบอิลีททรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี
2. ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดของคุณภาพชีวิต
3. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 3.1 ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในที่ทำงาน
 - 3.2 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
 - 3.3 ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน
 - 3.4 ด้านบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน
 - 3.5 ด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน
 - 3.6 ด้านความรู้สึกไม่เครียดจากการทำงาน
 - 3.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยภายในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ความเป็นมาของบริษัทมินิแบอิลีททรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี

1. ประวัติบริษัทมินิแบอิลีททรอนิกส์

สืบเนื่องจากบริษัท มินิแบอิลีททรอนิกส์ จำกัด ต้องการขยายธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือน อิลีททรอนิกส์ซึ่งเป็นหนึ่งในโครงการขยายธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าจึงได้จัดตั้งศูนย์วิจัยค้นคว้าและก่อตั้งโรงงานมินิแบอิลีททรอนิกส์ และอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการผลิตของโรงงานมินิแบอิลีททรอนิกส์ในประเทศญี่ปุ่น

ในปีพ.ศ. 2530 หลังจากได้ก่อตั้งบริษัทมินิแบอิลิเกททรอนิกส์ในประเทศไทยที่บริษัท ไทยกลุ่มนิแบอิลิเกททรอนิกส์ได้เสนอแนะให้ทางกลุ่มบริษัทมินิแบอิลิเกททรอนิกส์เดิมที่มีโรงงานตั้งอยู่ที่ อำเภออุทัย จังหวัดอยุธยา และ อำเภอบางปะอิน จังหวัดอยุธยา ให้มาจัดตั้งโรงงานอีกแห่งเพื่อขยายความเจริญไปยังชนบท อีกทั้งเป็นการลดขาดดุลการค้าระหว่างประเทศในภาค อิเล็กทรอนิกส์ด้วย ดังนั้นทางกลุ่มจึงได้เริ่มเจรจาและทำการร่วมทุนกับกลุ่มนักธุรกิจไทย เช่น ธนาคารกรุงเทพจำกัด บริษัทซีพีเจริญโภคภัณฑ์ และ สำนักทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยมีสัดส่วนการลงทุนคือร้อยละ 30.06 เป็นนักธุรกิจไทย ร้อยละ 69.9 เป็นของกลุ่มบริษัทมินิแบอิลิเกททรอนิกส์ ดังนั้นจึงได้ก่อตั้งโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ที่ จังหวัดลพบุรี ขึ้น ในปีพ.ศ. 2531 และเริ่มดำเนินการธุรกิจในเดือนพฤษภาคม โดยมีเนื้อที่และที่อยู่ดังต่อไปนี้ ที่อยู่ 5/2 หมู่ 8 ถนนพหลโยธิน กม.ที่ 149 ตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี 15000 เนื้อที่ทั้งหมด 502.288 ตารางเมตร (313.93 ไร่)เนื้อที่ของอาคารต่างๆ 125.252 ตารางเมตร (78.28 ไร่) จำนวนพนักงาน 6,500 คน (ข้อมูลฝ่ายบริหารงานบุคคลเดือนสิงหาคม 2549) ชื่อบริษัทในโรงงานลพบุรี มีนินิแบอิลิเกททรอนิกส์ประเทศไทย จำกัด.

บริษัทแรกของกลุ่มบริษัทมินิแบอิลิเกททรอนิกส์ ตั้งขึ้น ณ กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่นในปีพ.ศ. 2494 โดยใช้ชื่อว่า เอ็นเอ็มบีเป็นชื่อย่อจากคำว่า (Nippon Miniature Bearing) ซึ่งเป็นบริษัทผู้ผลิตดัดลูกปืน แห่งแรกในประเทศญี่ปุ่น และภายใน 48 ปี ต่อมาบริษัทได้เจริญเติบโตมีเครือข่ายทั่วโลก มีพนักงานรวมทั้งสิ้นกว่า 40,000 คน ดำเนินการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ สู่ตลาดโลก นโยบายพื้นฐานของบริษัท ในฐานะที่เป็นผู้ผลิต คือ ผลิตวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้กับผลิตภัณฑ์ที่บริษัทผลิตได้ โดยไม่ต้องพึ่งพาบริษัทอื่น ๆ ซึ่งแนวคิดนี้ได้นำมาใช้กับโรงงานในประเทศไทยซึ่งเรียกว่า เวอร์ติคัล อินทิเกรต (vertical integral) ซึ่งเป็นการผลิตแบบครบวงจรโดยกลุ่มบริษัทยังคงพัฒนาและขยายกำลังการผลิตออกไปอย่างไม่หยุดยั้งและกลุ่มบริษัทมินิแบอิลิเกททรอนิกส์ในประเทศไทยจะเป็นบริษัทที่มีบทบาทสำคัญในตลาดโลกยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ประวิติความเป็นมาของกลุ่มบริษัทมินิแบอิลิเกททรอนิกส์ มีดังต่อไปนี้

ปี พ.ศ. 2523	ก่อตั้งบริษัทมินิแบอิลิเกททรอนิกส์ประเทศไทย จำกัด ในจังหวัดอยุธยา
ปี พ.ศ. 2525	เริ่มทำการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ชิ้นส่วนเล็กชิ้นที่โรงงานมินิแบอิลิเกททรอนิกส์ประเทศไทย จำกัด ในจังหวัดอยุธยา
ปี พ.ศ. 2527	ก่อตั้งบริษัท พิวมิกประเทศไทย จำกัด และมินิแบอิลิเกททรอนิกส์ในประเทศไทย จำกัด ในโรงงานบางปะอิน
ปี พ.ศ. 2528	พิวมิกประเทศไทย จำกัด เริ่มผลิต ลูกปืนขนาดเล็กมาก ส่วนมินิแบอิลิเกททรอนิกส์ประเทศไทย จำกัด ก็เริ่มผลิตอุปกรณ์ของ อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สเต็ปป์ริงมอเตอร์ (stepping motor) และ พีซีดีบีรอร์ด
ปี พ.ศ. 2530	ก่อตั้งบริษัทไทยเพอร์ริท ในโรงงานบางปะอิน (ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็นเพาเวอร์ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (Power

	Electronic of Minebea Co.,Ltd.) และในปีเดียวกัน เดือนตุลาคมเริ่มผลิต แม่เหล็ก (สำหรับโรงงานผลิตรายนี้ได้ย้ายไปอยู่ลพบุรีในปีพ.ศ. 2539)
ปี พ.ศ. 2531	ก่อตั้งบริษัท มินีแบ อิเล็กทรอนิกส์ ประเทศไทย จำกัด และในปีเดียวกันเดือนเมษายน เริ่มผลิตหัวอ่านแม่เหล็กและมอเตอร์
ปี พ.ศ. 2532	บริษัทมินีแบ โฮเทค อิเล็กทรอนิกส์ เริ่มผลิต ลูกปืน ชนิดพิเศษต่าง ๆ
ปี พ.ศ. 2538	สร้างโรงงานผลิตเพลสในโรงงานลพบุรี
ปี พ.ศ. 2538	โรงงานบางปะอินได้ก่อตั้งศูนย์วิจัยค้นคว้าขึ้น
ปี พ.ศ. 2539	สร้างโรงเตาหลอม สารประกอบแม่เหล็ก เพื่อทำการผลิตแม่เหล็กชนิดต่าง ๆ ในอุปกรณ์สำหรับอิเล็กทรอนิกส์และเริ่มทำการผลิตเพิ่มในเวลาเดียวกัน

ปัจจุบันมินีแบอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี กลายเป็นผู้ผลิตชั้นนำของโลกในด้านชิ้นส่วนและชิ้นส่วนเชิงกลและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีความเที่ยงตรงสูง ซึ่งประกอบด้วยโรงงาน 32 แห่ง 52 สำนักงานขายกระจายอยู่ใน 14 ประเทศ ด้วยจำนวนพนักงานกว่า 44,000 ล้านคนทั่วโลก บริษัทเจริญเดิบโตเป็นบริษัทโดยได้ทำการศึกษาหาช่องทางในการที่จะพัฒนาบริษัทให้กลายเป็นบริษัทชั้นนำระหว่างประเทศ เป็นผู้นำระดับโลกในด้านการผลิตมีโรงงานอยู่ตามประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก 18 แห่ง ซึ่งรวมทั้งโรงงาน 4 แห่งในประเทศไทย ปัจจุบันประกอบด้วยโรงงานมินีแบอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ทั้งหมด ในประเทศไทยจำนวน 4 แห่ง คือ

1. โรงงานอยุธยา
2. โรงงานบางปะอิน
3. โรงงานลพบุรี
4. โรงงานโรจนะ

ทั้ง 4 โรงงานนี้ดำเนินการผลิตและประกอบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการส่งออกและได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนแห่งประเทศไทยด้วยเงินลงทุนจำนวนทั้งสิ้นกว่า 14,000,000,000 บาท (หนึ่งหมื่นสี่พันล้านบาท)

กลุ่มมินีแบประเทศไทยและมินีแบอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรีมีพันธกิจขององค์กรดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. พัฒนาประสิทธิภาพการผลิต และคุณภาพสินค้า เพื่อเพิ่มยอดขายและรายได้ (ส่วนแบ่งการตลาด)
2. บริหารจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อแข่งขันในตลาดได้
3. พัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการผลิตให้แข็งแกร่ง
4. สร้างความโปร่งใสและเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการบริหารจัดการ

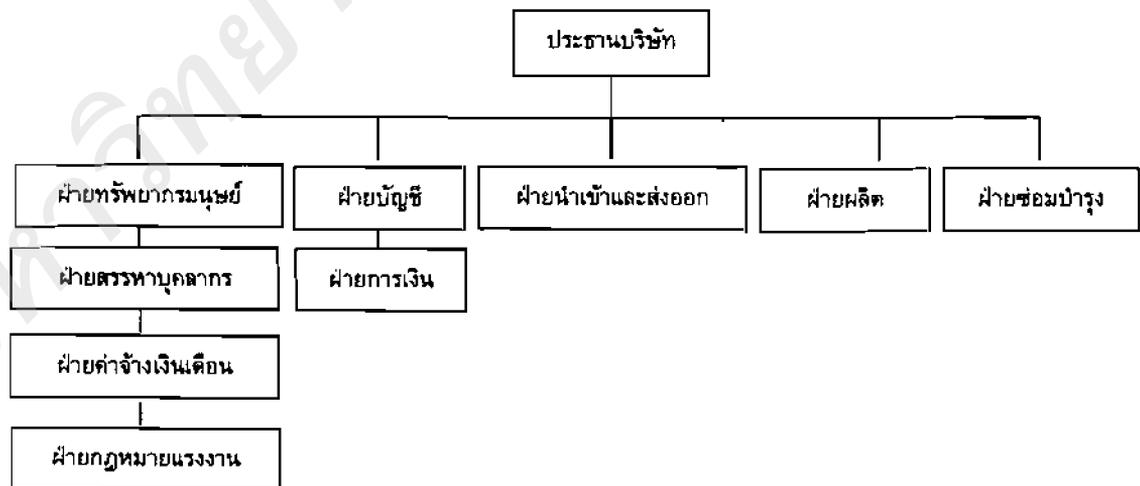
คุณค่าและความมุ่งมั่น 5 ประการ

1. สร้างความมั่นใจว่ามีนิแบเป็นบริษัทที่พนักงานภูมิใจที่ทำงานด้วย
2. สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า
3. ตอบสนองความต้องการของผู้ถือหุ้น
4. ทำให้มีนิแบเป็นที่ยอมรับในชุมชนท้องถิ่น
5. มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสังคมโลก

วิสัยทัศน์ กลุ่มมีนิแบจะเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และชิ้นส่วนเชิงกลที่มีความเที่ยงตรงสูงที่สุดในโลก

2. โครงสร้างการบริหารงานของบริษัทมีนิแบอิเล็กทรอนิกส์

โครงสร้างการบริหารองค์การของกลุ่มบริษัทมีนิแบ ประกอบด้วย 5 ฝ่ายใหญ่ ๆ คือ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายนำเข้าและส่งออก ฝ่ายผลิต และฝ่ายซ่อมบำรุง ในแต่ละฝ่ายมีองค์ประกอบขององค์การแยกย่อยออกไปอีก ดังภาพ 2



ภาพ 2 แผนผังองค์การกลุ่มบริษัทมีนิแบอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด
ที่มา : (มีนิแบอิเล็กทรอนิกส์, 2546, หน้า 26)

3. การบริหารงานของบริษัทมีนิแบอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี

กลุ่มบริษัทมีนิแบจะสามารถก้าวต่อไปและแข่งขันกับผู้ผลิตรายอื่นได้โดยการใช้หลักในการบริหารด้วยการสนใจติดตามความเคลื่อนไหวและความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของเศรษฐกิจในปัจจุบัน และคิดหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อให้ต้นทุนการผลิตลดลง และภายใต้สถานการณ์ในปัจจุบันจำนวนผู้ผลิตมีมากกว่าความต้องการใน

การซื้อสินค้าทำให้มีการแข่งขันด้านราคาอย่างรุนแรงและผู้ผลิตรายใดที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่าก็จะเป็นผู้ผลิตรายหลักต่อไป (ภัทรพร ขาวเหลือง, 2548, หน้า 23)

ลักษณะการบริหารธุรกิจในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. นโยบายการบริหารของธุรกิจ

1.1 เป้าหมายของธุรกิจ

แผนงาน 3 ปีที่กลุ่มบริษัทได้ระบุทิศทางของการบริหารธุรกิจไว้ เพื่อเป็นหลักในการสร้างมินิแบให้เติบโตต่อไปในอนาคต

ประการแรก กลุ่มมินิแบจะขยายศักยภาพในการผลิตแปรรูปและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับแปรรูป

ประการสอง กลุ่มมินิแบจะสร้างสเกล ของอุตสาหกรรมมอเตอร์ขนาดเล็กชนิดต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกับอุตสาหกรรมแปรรูป

ประการสาม กลุ่มมินิแบจะให้ความสำคัญสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์ที่สร้างคุณค่าเพิ่มให้กับบริษัทโดยเน้นที่ผลิตภัณฑ์หลัก ๆ เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ บริษัทจะต้องสร้างความแข็งแกร่งให้กับ จุดแข็งของบริษัทให้มากที่สุดคือ "เทคโนโลยีเชิงกลความเที่ยงตรงสูง" และ "เทคโนโลยีการผลิตแบบแมสไพร์ดักชัน"

1.2 แผนกลยุทธ์ของบริษัท

แผนกลยุทธ์ที่ฝ่ายจัดซื้อจะต้องคำนึงถึงและปฏิบัติตามให้ได้ในทุกขั้นตอนมีดังนี้

1.2.1 ลดราคาวัตถุดิบและลดราคาสินค้าคงคลัง

1.2.2 ควบคุมการจัดซื้อตามแผนการผลิต

1.2.3 ปรับปรุงและควบคุมคุณภาพของวัตถุดิบ

1.2.4 ปรับปรุงและควบคุมความถูกต้องของการตรวจนับสินค้าคงคลัง

1.2.5 ควบคุมความถูกต้องของเครื่องมือวัด

1.3 แนวทางในการบริหารจัดการ

ในด้านแนวทางในการบริหารจัดการนั้นทางบริษัทได้จัดทำนโยบายในการบริหารงานและนโยบายคุณภาพขึ้นมา เพื่อให้พนักงานทุกคนได้ยึดถือปฏิบัติ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และจะสามารถทำให้พนักงานมองเห็นจุดมุ่งหมายเดียวกัน เพื่อจะนำบริษัทไปให้ประสบความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่อง

2. นโยบายในการบริหารงาน

2.1 สร้างความมั่นใจว่ามินิแบเป็นบริษัทที่พนักงานภูมิใจที่ทำงานด้วย

2.2 สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

2.3 ตอบสนองความต้องการของผู้ถือหุ้น

2.4 ทำให้มินิแบเป็นที่ยอมรับในชุมชนท้องถิ่น

2.5 มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสังคมโลก

3. นโยบายคุณภาพ

3.1 กลุ่มบริษัทจะผลิตชิ้นส่วนให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของกฎหมายและข้อกำหนด

3.2 กลุ่มบริษัทจะผลิตชิ้นส่วนที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าในด้านคุณภาพ ราคา ปริมาณการผลิต และความรวดเร็วของการส่งมอบ

3.3 การพัฒนาคุณภาพเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของบริษัท

3.4 บริษัทจะจัดทำเป้าหมายคุณภาพประจำปี ดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย และทำการทบทวน

3.5 บริษัทจะทำการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง

3.6 คุณภาพของกลุ่มบริษัทจะต้องเป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียงในด้าน “ผู้ผลิตชิ้นส่วนที่มีความน่าเชื่อถือที่สุดและผู้ผลิตชิ้นส่วนที่มีความเที่ยงตรงที่สุดในโลก”

4. การบริหารด้านการตลาด

4.1 ระบบการตลาด

การตลาดในยุคปัจจุบันเป็นที่เห็นได้อย่างเด่นชัดว่าฝ่ายผู้ขายเป็นฝ่ายที่จะต้องเตรียมตัวล่วงหน้าต้องประสานความร่วมมือและความพยายามจากบุคลากรภายในองค์กรทุกระดับชั้นและทุกหน่วยงาน ด้วยเหตุนี้การบริหารการตลาดแผนใหม่จึงถือกันว่าบุคลากรทุกคนและหน่วยงานทุกหน่วยงานล้วนแต่ทำเพื่อลูกค้าทั้งสิ้น บางบริษัทถึงกับถือกันว่าบุคลากรหรือหน่วยงานหนึ่งที่ต้องรับผลิตภัณฑ์จากบุคลากรหรือจากอีกหน่วยงานหนึ่งเป็นลูกค้าด้วยหากทำให้ลูกค้าภายในพอใจได้ย่อมจะส่งผลให้ลูกค้าภายนอกได้รับความพอใจด้วย

กลุ่มบริษัทมินิแบริโอเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี ได้ทำการบริหารทางการตลาดโดยการทำการค้าทั้งทางด้านตัวสินค้าสำเร็จรูปและสินค้าประเภทชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยการทำการค้าทางบริษัทจะมีพนักงานทางการตลาดในแต่ละส่วนทางการค้าของกลุ่มมินิแบริโอทั้งในประเทศและต่างประเทศจะต้องมีตัวแทนฝ่ายขายคอยติดต่อหายอดขาย สั่งซื้อตามความต้องการของลูกค้า และนำยอดการสั่งซื้อมาให้กับฝ่ายผลิตทำการผลิตให้ทันตามความต้องการของตลาด และในการส่งสินค้าของกลุ่มมินิแบริโอเล็กทรอนิกส์มีการส่งออกทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยส่งสินค้าไปยังแถบยุโรป เช่น ประเทศเยอรมัน และแถบเอเชียอีกหลายประเทศ เช่น ประเทศเกาหลี ฟิลิปปินส์ ฮองกง จีน เป็นต้น

4.2 การบริหารการตลาด

บริษัทต้องพิจารณาหลัก 4P's ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.2.1 การบริหารด้านผลิตภัณฑ์ บริษัทมินิแบริโอได้อาศัยส่วนผสมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เพื่อก่อให้เกิด “ลำดับความสำคัญของคุณค่าที่มีต่อลูกค้า” โดยต้องคำนึงถึงบริการหรือคุณประโยชน์หลักที่ลูกค้าทำการซื้อจริง ๆ ส่วนนักการตลาดต้องเปลี่ยนคุณประโยชน์หลัก

ให้เป็นผลิตภัณฑ์เบื้องต้น ต้องเตรียมผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวังต้องเตรียมผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม
เสนอผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพ

4.2.2 การบริหารด้านราคา ราคาถือได้ว่าเป็นส่วนที่ทำให้เกิดรายได้จากการขายสินค้า เมื่อนำรายได้จากการขายสินค้ามาหักด้วยต้นทุนและค่าใช้จ่ายทั้งหมดแล้ว
รายได้สุทธิที่เหลือจึงถือเป็นกำไรและในการกำหนดโครงสร้างของราคาสินค้า บริษัทต้อง
คำนึงถึงต้นทุนในการผลิต และต้องคำนึงถึงกลุ่มของลูกค้า ทำให้บริษัทต้องปรับเปลี่ยนราคาไป
ตามความเหมาะสม

4.2.3 การบริหารด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งต้องอาศัยคนกลางเพื่อ
กระจายสินค้าจากผู้ผลิตสู่ผู้บริโภค คนกลางของบริษัทก็คือพนักงานฝ่ายขายของบริษัทที่มี
กระจายอยู่ตามสาขาทั่วโลกที่เรามีลูกค้าอยู่หรือใกล้เคียง โดยทางบริษัทจะทำการส่งสินค้าในรูป
ของชิ้นส่วน เพื่อให้ลูกค้านำไปทำการผลิตเพื่อส่งต่อไปให้ผู้บริโภคขั้นสุดท้ายต่อไป และในการ
กระจายสินค้าของเราจะมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่แน่นอน

4.2.4 การบริหารด้านการส่งเสริมการตลาด ทางบริษัทของเรามีการ
โฆษณาทางระบบสื่อสารที่ทันสมัย และได้อาศัยพนักงานฝ่ายขายออกไปพบกับลูกค้า เพื่อหา
ยอดสั่งซื้อของลูกค้าตลอดเวลาทำให้มีการโฆษณาไปในตัวและคุณภาพของสินค้าของบริษัทมี
คุณภาพทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในตัวสินค้าของบริษัท จึงทำให้บริษัทอยู่ได้ในตลาดของโลก
ได้จนทุกวันนี้

4.3 สภาพแวดล้อมการตลาด

กล่าวได้ว่า ยุคนี้เป็นยุคที่ทั้งนายจ้างและลูกจ้างตกงานที่เป็นเช่นนี้เพราะ
ประเทศไทยเผชิญกับปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีพ.ศ.2539 เรื่อยมา
สถานการณ์เช่นนี้ทำให้ธุรกิจหลายแห่งต้องเลิกกิจการ เลิกการจ้างพนักงานจากข้อมูลของกรม
สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า สถานประกอบการที่หยุดกิจการชั่วคราวเลิกกิจการ
ในช่วงปีที่ผ่านมาจำนวนถึง 5,243 แห่ง และมีการเลิกจ้างพนักงานเพิ่มสูงขึ้นถึง 128,169 คน
(ภัทราพร ชาวเหลือง, 2548, หน้า 26) และในขณะที่เศรษฐกิจของประเทศไทย ยังไม่ปรับตัวดี
ขึ้นมา ส่วนทางด้านเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นประเทศมหาอำนาจและยังเป็นตลาด
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ใหญ่และสำคัญที่สุดของโลกได้ชะลอการขยายตัวลง ธุรกิจ
ในสหรัฐอเมริกา ได้ทำการตัดค่าใช้จ่ายในการลงทุน โดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีและ
อุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ ทำให้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลก
อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะในระบบเศรษฐกิจของเอเชีย ซึ่งเป็นแหล่งผลิตผลิตภัณฑ์
อิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญป้อนสู่ตลาดสหรัฐอเมริกา ไม่ว่าจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และ
ชิ้นส่วนประกอบเซมิคอนดักเตอร์ เช่น แผงวงจรไฟฟ้า อุปกรณ์กึ่งตัวนำ ผู้ประกอบการใน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในเอเชียต่างได้รับผลกระทบโดยรายได้จากการขายลดลง เมื่อ
ประเทศคู่ค้ารายใหญ่ลดการสั่งซื้อลง บริษัทผู้ผลิตในประเทศไทยก็ต้องลดปริมาณการผลิตลง

ด้วยเช่นกัน นับจากปีพ.ศ. 2544 ที่ผ่านมากการขยายตัวของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และมูลค่าการส่งออกของไทยชะลอตัวลงอย่างเห็นได้ชัด ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บางรายการโดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และส่วนประกอบคอมพิวเตอร์มีอัตราการขยายตัวติดลบ 5.6% ลดลงจากปีพ.ศ. 2543 ประมาณ 5,400 ล้านดอลลาร์สหรัฐ การที่ผู้ผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ลดการผลิตทำให้เกิดปัญหาการลดพนักงานติดตามมา เพราะเมื่อไม่มีการผลิตผู้ผลิตต้องดำเนินการลดค่าใช้จ่ายและถ้าลดค่าใช้จ่ายไม่ได้ผลก็ต้องปรับลดพนักงานเพื่อให้บริษัทอยู่รอด (ภัทรพร ชาวเหลือง, 2548, หน้า 25)

นอกจากปัญหาการชะลอตัวของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แล้วอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันสูง เนื่องจากปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเน้นเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผู้ผลิตที่สามารถแข่งขันในตลาดนี้ได้จะต้องปรับตัวให้ทันต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้ผลิตที่ไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะได้รับความกระทบกระเทือน และไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ที่สำคัญที่สุดคือในปีพ.ศ. 2544 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต้องเผชิญประเทศคู่แข่งที่น่ากลัวคือประเทศจีน ภายหลังจากที่จีนได้เข้าเป็นสมาชิกของ ดับเบิลยูทีโอ นักลงทุนจากทุกสารทิศต่างเบนเข็มมุ่งสู่ประเทศเพื่อทำธุรกิจ เนื่องจากจีนมีแผ่นดินกว้างใหญ่มีทรัพยากรจำนวนมากและแรงงานราคาถูก สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการลงทุน เพราะจะทำให้สินค้าที่ผลิตในประเทศจีนมีต้นทุนการผลิตต่ำ สามารถขายสินค้าได้ถูกกว่าสินค้าที่ผลิตในประเทศอื่น สินค้าคุณภาพดี ราคาถูก ย่อมเป็นที่ต้องการของลูกค้าสิ่งนี้จึงถือเป็นข้อได้เปรียบทางการค้าเป็นอย่างมาก ผู้ผลิตในประเทศไทยจึงพยายามหามาตรการที่ทำให้สามารถแข่งขันกับประเทศจีนและมาตรการที่สำคัญคือการควบคุมต้นทุนการผลิต เพราะหากสินค้าที่ผลิตได้มีราคาสูงกว่าประเทศจีน สินค้านั้นก็จะเป็นที่ที่ต้องการของลูกค้า และถ้าเป็นเช่นนั้นประเทศไทยก็จะประสบปัญหาการเลิกจ้าง การว่างงานที่เพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน กลุ่มบริษัทมินิแบ่ได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าวเช่นเดียวกัน เนื่องจากกลุ่มบริษัทเป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ต้องประสบปัญหายอดขายที่ลดลงและจากการที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ลูกค้าบางรายมีการยกเลิกคำสั่งการผลิต กลุ่มบริษัทมินิแบ่ในฐานะเป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนอุปกรณ์ให้กับลูกค้าราย ดังกล่าวก็ต้องยกเลิกการผลิตชิ้นส่วนผลิตภัณฑ์ดังกล่าวไปด้วย และเพื่อที่จะผลิตสินค้าให้มีราคาสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทำให้บริษัทต้องย้ายการผลิตผลิตภัณฑ์บางชนิด เช่น พัดลมมอเตอร์ ไปทำการผลิตยังประเทศจีน ทำให้ในปัจจุบันกลุ่มบริษัทมินิแบ่ในประเทศไทย มีพนักงานเกินความต้องการในการผลิตอยู่บางส่วน ในปีพ.ศ. 2534 - 2543 เป็นยุคทองของเทคโนโลยีทางการสื่อสาร และในปีพ.ศ. 2541 - 2553 เป็นยุคทองของความเร็ว ดังนั้นธุรกิจในยุคนี้จึงต้องใช้ความเร็วเพื่อที่จะยืนหยัดอยู่ในสงครามการค้าได้ กลุ่มบริษัทมินิแบ่จะสามารถก้าวต่อไปและแข่งขันกับผู้ผลิตรายอื่นได้ ถ้าพนักงานทุกคนมีความกระตือรือร้นไม่อยู่นิ่งเฉย สนใจติดตามความเคลื่อนไหวและความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการดำเนินการทางธุรกิจ

ของบริษัทเพื่อความเข้าใจที่แท้จริงและคิดหาวิธีการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้ต้นทุนการผลิตลดลง นอกจากนั้นแนวทางการดำเนินงานที่จะสร้างความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรได้มีดังนี้ (ภัทรพร ชาวเหลือง, 2548, หน้า 26)

4.3.1 ระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ระบบการบริหารงานในทุกส่วนงานต้องมีประสิทธิภาพ ในด้านคุณภาพ ปริมาณ ต้นทุนที่สามารถแข่งขันได้ รวมทั้งต้องมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ การใช้จ่ายเงินต้องมีเหตุผลและคุ้มค่า

4.3.2 เทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัย เทคโนโลยีการผลิตต้องทันสมัยและพัฒนาอยู่เสมอภายใต้การวิจัยและพัฒนาของบริษัท เพื่อให้สินค้าและบริการมีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้ดีกว่าบริษัทคู่แข่ง

4.3.3 ระเบียบวินัยและความสามัคคี ระเบียบวินัยและความสามัคคีถือเป็นปัจจัยที่สร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร เพราะความมีระเบียบวินัยและความสามัคคีจะช่วยให้สมาชิกในองค์กรอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

4.3.4 ความเข้าใจในสถานการณ์ของบริษัท การที่บริษัทสามารถดำเนินกิจการและผ่านอุปสรรคต่าง ๆ มาได้จนถึงทุกวันนี้ เนื่องจากพนักงานทุกคนมีความเข้าใจที่ดีในสถานการณ์ของบริษัท และให้ความร่วมมือตอบสนองนโยบายของบริษัทอย่างดีตลอดมาความเข้าใจของพนักงานในสถานการณ์ของบริษัทจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินงานของบริษัทภายใต้สถานการณ์ในปัจจุบัน จำนวนผู้ผลิตมีมากกว่าความต้องการในการซื้อสินค้าทำให้มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง และลูกค้าจะมีเงื่อนไขในการสั่งซื้อที่สูงขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนามากขึ้น ผู้ผลิตรายใดที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่าก็จะเป็นผู้ผลิตรายหลัก ดังนั้นการที่กลุ่มบริษัทมีนี้แบจะก้าวต่อไปได้และยืนหยัดอยู่ได้ในฐานะผู้ผลิตรายหลัก จึงต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมแรง และร่วมใจจากพนักงานเพื่อที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ให้ได้ เพื่ออนาคตที่มั่นคงต่อไป

5. การบริหารงานด้านการผลิต

5.1 กลยุทธ์การผลิตเทคโนโลยีเพื่อการผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีความเที่ยงตรงสูง

ชิ้นส่วนโดยเฉพาะดัดบล็อกปืนที่มีขนาดเล็กที่เป็นส่วนประกอบที่อยู่ในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการบ่งชี้คุณภาพและความเที่ยงตรงของสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน และอุปกรณ์สำนักงาน ซึ่งบริษัทผู้ผลิตสินค้าเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของกลุ่มบริษัทมีนี่แบ ดังนั้น กลุ่มมีนี่แบจึงติดตั้งเครื่องจักรที่ทันสมัยและใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า เพื่อสามารถผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีความเที่ยงตรงสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า

5.2 ขยายการผลิตสู่กลุ่มสินค้าใหม่

นับตั้งแต่กลุ่มมีนี่แบเริ่มก่อตั้งที่ประเทศญี่ปุ่นเมื่อประมาณ 50 ปีที่ผ่านมา ในฐานะผู้ผลิตดัดบล็อกปืนขนาดเล็กสำหรับอุตสาหกรรมอากาศยาน และสินค้าของกลุ่มมีนี่แบ

เพิ่มจำนวนมากขึ้น ต่อมาพัฒนาการผลิตสู่ผลิตภัณฑ์สำหรับอุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้าในสำนักงาน และในช่วงทศวรรษที่ผ่านมามีน้แบพัฒนาผลิตภัณฑ์อุปกรณ์สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งส่วนอุตสาหกรรมรถยนต์ที่ตลาดมีความต้องการเพิ่มมากขึ้น

5.3 ระบบการผลิตครบวงจร

กลุ่มบริษัทมีน้แบได้คิดค้นระบบการผลิตชิ้นส่วนครบวงจร ตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย เริ่มจากการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนโลหะปั๊มขึ้นรูป ชิ้นส่วนพลาสติกฉีดขึ้นรูป ชิ้นส่วนอลูมิเนียม แท่งแม่เหล็ก ซึ่งระบบการผลิตครบวงจรนี้ ช่วยให้กลุ่มมีน้แบ รักษาคุณภาพระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนการผลิตดังต่อไปนี้

5.3.1. ขั้นตอนการออกแบบวิจัยและพัฒนาสินค้า และควบคุมคุณภาพสำนักงานใหญ่ที่ประเทศญี่ปุ่นและสาขาเยอรมัน มีหน้าที่ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ส่วนศูนย์วิจัยและพัฒนาในประเทศไทยและสิงคโปร์จะวิเคราะห์องค์ประกอบทางเคมี หารสารปนเปื้อนในผลิตภัณฑ์ และทดสอบผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะมีการประสานงานกันทั้ง 4 แห่ง

5.3.2. ขั้นตอนการผลิตขึ้นรูปและเครื่องมือต่าง ๆ กลุ่มบริษัทมีน้แบ จะออกแบบและผลิตชิ้นส่วนขึ้นรูปเอง ภายในกลุ่มบริษัททั้งชิ้นส่วนโลหะพลาสติกและอลูมิเนียม รวมทั้งแม่พิมพ์ของชิ้นส่วนต่าง ๆ

5.3.3. ขั้นตอนการผลิตชิ้นส่วนภายในกลุ่มบริษัท การปั๊มขึ้นรูปโลหะ การฉีดขึ้นรูปพลาสติก การชุบและขัดเงาโลหะ

5.3.4. ขั้นตอนการประกอบชิ้นงานและทดสอบมีน้แบทำการติดตั้งเครื่องจักรอัตโนมัติขนาดใหญ่ที่มีกำลังการผลิตสูงชิ้นงานต่าง ๆ ที่ผลิตขึ้นเองภายในกลุ่มบริษัท ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจะถูกนำมาประกอบเข้าด้วยกันเป็นผลิตภัณฑ์พร้อมส่งมอบให้กับลูกค้าจึงมั่นใจได้ว่าเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ เพราะผ่านการผลิตและทดสอบทุกขั้นตอน (ภัทรพร ชาวเหลือง, 2548, หน้า 28)

6. การบริหารงานด้านการเงินและการบัญชี

รายงานผลการดำเนินงานครึ่งปีแรกของปีพ.ศ.2546 ปรากฏว่ายอดขายสุทธิมีการเคลื่อนไหวเล็กน้อยจากแผนที่วางไว้ (146,289 ล้านบาท) มาอยู่ที่ 146,384 ล้านบาท แต่รายได้จากการดำเนินการต่ำกว่าแผนที่วางไว้มาก (9,247 ล้านบาท) ตกไปอยู่ที่ 4,835 ล้านบาท สภาพการทางธุรกิจของมีน้แบกำลังไปด้วยดี อุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคม โดยเฉพาะอุตสาหกรรมยานยนต์, อากาศยานและ อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน เช่น เครื่องปรับอากาศ กำลังไปได้ด้วยดี ในสถานการณ์เช่นนี้กลุ่มมีน้แบได้บรรลุผลสำเร็จในแผนงานขาย แต่ไม่บรรลุผลสำเร็จในแผนการทำรายได้ในทางตรงกันข้ามภาคธุรกิจที่ยังคงเป็นปัญหาในการทำรายได้คือ

1. สปรินเดอเนล มอเตอร์ 2. พีซี คีย์บอร์ด 3. บริษัทร่วมลงทุนกับ เมสซุชิตา (Matsushita) ในการทำการผลิต พีเอ็มมอเตอร์, ดีซี มอเตอร์ และ วีบราชั่นมอเตอร์ กลุ่มบริษัทกำลังทำการปรับปรุงรายได้ของทั้ง 3 ธุรกิจข้างต้น ซึ่งคาดกันว่าการขาดทุนในการดำเนินการของทั้ง 3 ธุรกิจรวมกันน่าจะอยู่ที่ 9,296 ล้านบาทเหตุผลในการขาดทุนครั้งนี้สามารถอธิบายได้หลายสาเหตุรวมถึงสาเหตุต้นทุนการผลิตที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากราคาวัตถุดิบเพิ่มขึ้น ในขณะที่ ยอดสั่งซื้อกลับลดลงเนื่องจากความต้องการของลูกค้าลดลง อย่างไรก็ตามแผนเหล่านี้ก็ยังไม่สามารถลดต้นทุนการผลิตให้เพียงพอต่อราคาการแข่งขันได้ แผนกที่มีผลการดำเนินงานที่ดีจะนำหน้าคู่แข่งเสมอในมาตรการต่าง ๆ และจะนำหน้าคู่แข่ง 1 -2 ก้าวเสมอๆ ในการพัฒนาทางธุรกิจ นี่คือเหตุผลว่าทำไมกลุ่มบริษัทจึงสามารถสร้างผลกำไรได้ในทางตรงข้ามแผนกที่มีผลการดำเนินงานที่ย่ำแย่ก็จะล้ำหน้าคู่แข่งของบริษัทไม่ทางใดก็ทางหนึ่งที่ทำให้แพ้ในการแข่งขัน ซึ่งแผนกเหล่านี้จะไม่สามารถสร้างรายได้ตราบใจที่กลุ่มบริษัทยังไม่ปรับปรุงผลการดำเนินงาน ผู้บริหารระดับสูงของกลุ่มบริษัทมีนโยบายทั่วโลกได้มาประชุมกันในที่ประชุมแผนกต่าง ๆ ได้รายงานผลการดำเนินงานในครึ่งปีพ.ศ. 2546 และภาพรวมของแผนกในครึ่งปีหลัง ยอดขายและรายได้ของแผนกต่าง ๆ บ่งบอกได้ว่าครึ่งปีหลังรายได้จากการดำเนินงานจะทำได้ถึง 9,308 ล้านบาทซึ่งมากกว่าครึ่งปีแรก แต่ถ้าเทียบกับแผนงานที่ครึ่งปีพ.ศ. 2546 (12,751 ล้านบาท) รายได้จากการดำเนินงานจะลดลงมากถึง 3,443 ล้านบาท เมื่อมองภาพรวมทั้ง 1 ปี คาดว่ารายได้จะต่ำกว่าแผนที่วางไว้ (21,998 ล้านบาท) ไปอยู่ที่ 14,143 ล้านบาท ซึ่งก็ลดลงไป 7,855 ล้านบาท แผนกต่าง ๆ ต้องไม่ปล่อยให้ผลการดำเนินงานต่ำกว่าแผนที่วางไว้เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นในปีงบประมาณหน้า บริษัทต้องทำให้ดีที่สุดเพื่อผลลัพธ์ที่ดีที่สุดของแต่ละแผนก

แผนธุรกิจสำหรับปีพ.ศ.2547 และ แผนธุรกิจกลางปีฉบับใหม่มีขึ้นเพื่อที่จะปรับปรุงผลการดำเนินงานทางธุรกิจในช่วงหลายปีที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทได้ถอนตัวออกจากธุรกิจที่ไม่ใช่การผลิต (สินเชื่อการขายเฟอร์นิเจอร์และอื่น ๆ) และธุรกิจที่ไม่ทำผลกำไรในภาคการผลิต เช่น ธุรกิจลอร์ดยนต์บนพื้นฐานของกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มุ่งเน้นธุรกิจที่เป็นแกนหลักของบริษัท เงื่อนไขในการปรับปรุงผลการดำเนินงานทางธุรกิจได้ถูกจัดทำเรียบร้อยแล้ว สิ่งที่บริษัทต้องทำในตอนนี้คือการตระหนักว่ามี 3 ธุรกิจของบริษัทที่ยังขาดทุนอย่างมากมาย คือ เอชดีดี สปรินเดอเนล มอเตอร์ คีย์บอร์ด และบริษัทที่เราร่วมลงทุนกับ เมสซุชิตา ในการผลิต มอเตอร์ บริษัทคาดว่าจะสามารถเริ่มการผลิต เอฟดีบี ตัวใหม่ บริษัทคาดว่าจะได้เห็นการขาดทุนลดลงและการเริ่มทำเมสโปรดักชัน และบริษัทจะเพิ่มปริมาณการผลิตในครึ่งปีหลัง พ.ศ. 2547 ซึ่งบริษัทคาดว่าผลกำไรจะปรับปรุงขึ้น ผลการดำเนินงานทางธุรกิจในช่วงครึ่งปีหลังของปีพ.ศ. 2547 จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อปีพ.ศ. 2548 การลดต้นทุนวัตถุดิบและการเพิ่มสัดส่วนการผลิตภายในบริษัท จะทำให้ผลการดำเนินการทางธุรกิจปรับปรุงขึ้น แต่แผนกนี้ยังมีความแตกต่างกันอย่างมากระหว่างแผนงานกับผลลัพธ์ที่ได้จริง ๆ มันเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งที่ฝ่ายผลิตและฝ่ายขายต้องมองไปใน

ทิศทางเดียวกันและพิจารณาในเรื่องการผสมผสานทางผลิตภัณฑ์ (ภัทรพร ชาวเหลือง, 2548, หน้า 29-31)

7. การบริหารธุรกิจด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปรัชญนันท์ นิลสุข (2545, หน้า 99) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการจัดการที่ผู้บริหารทุกระดับในองค์การจำเป็นต้องมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคนี้จึงเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้บริหารทุกระดับที่ต้องทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดกับนักทรัพยากรมนุษย์ในองค์การของตนเอง เพื่อวางแผนและดำเนินการเพื่อสร้างบุคลากรที่มีศักยภาพและสร้างผลผลิตสูงสุดให้กับองค์การ ได้แก่

7.1 การสรรหาและการคัดเลือก

การสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ที่มีความเหมาะสมกับงานและองค์การที่ต้องการ โดยการเปิดรับสมัครพนักงานตามตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ เมื่อได้รับพนักงานเข้ามาต้องมีการปฐมนิเทศเพื่อให้พนักงานใหม่ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจมีความภูมิใจในบริษัท และสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ได้เป็นอย่างดีสามารถก้าวไปสู่ความสำเร็จในการทำงานได้เร็วขึ้นและยังได้รวมถึงการดูแลในเรื่องของค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายของบริษัททางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ก็ได้เข้ามาควบคุมดูแลในเรื่องนี้ด้วย

7.2 การพัฒนาและการฝึกอบรม

ทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ได้จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร มีการฝึกอบรม ด้วยการทำงานจริง และการอบรมในต่างประเทศเพื่อให้พนักงานได้รู้เทคนิคและวิธีการที่แตกต่างกันของแต่ละที่ เช่นไปฝึกงานในประเทศญี่ปุ่น สิงคโปร์ สหรัฐอเมริกา ฯลฯ โดยมีระยะเวลาการฝึกตามความจำเป็น มีการอบรมเพื่อพัฒนาทางด้านการจัดการให้กับหัวหน้างาน เพื่อเพิ่มความถนัดให้กับพนักงาน การจัดการอบรมในเรื่องของความปลอดภัย เพราะเป็นความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับพนักงานทุกคน การอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสุขอนามัย เช่น การอบรมพนักงานตั้งครรภ์ การอบรมการทำงานอย่างไรให้มีความสุข หากไม่สามารถอบรมภายในบริษัทได้ก็จะจัดส่งพนักงานออกไปอบรมข้างนอก

7.3 การจัดสวัสดิการ

การให้บริการสวัสดิการในด้านต่าง ๆ การให้บริการข้าวสุกฟรีกับพนักงาน บริการรถรับ-ส่งพนักงานเพื่ออำนวยความสะดวก และความปลอดภัยกับพนักงาน มีการรักษาพยาบาล สถานพยาบาลของบริษัททุกแห่งตลอด 24 ชั่วโมงการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลภายนอกพนักงานก็สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ ทางบริษัทได้จัดให้มีสวัสดิการเครื่องแบบพนักงานให้กับพนักงาน เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพื่อความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วย มีสวัสดิการการจัดงานสังสรรค์ให้กับพนักงานในทุก ๆ ปีตามที่แผนกได้นำไปดำเนินการกันเองตามความเหมาะสม

7.4 การสร้างแรงจูงใจ

จัดกิจกรรมส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ มีการจัดทำบุญตักบาตร ในโอกาสวันสงกรานต์ทำบุญแก้ดวงรับปีใหม่ เพื่อความเป็นสิริมงคลแก่พนักงานและบริษัทในเดือนธันวาคมของทุกปี เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมอันดีของประเทศไทยด้วย มีการจัดการแข่งขันกีฬาภายในบริษัทระหว่างพนักงาน มีการประกวดกองเชียร์ เพื่อความสนุกสนานและเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ของพนักงานอีกด้วย และยังสนับสนุนการแข่งขันกีฬากับองค์กรภายนอกด้วย ทางบริษัทได้เล็งเห็นความสำคัญของการมีสันติสุขในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในการร่วมมือร่วมใจของพนักงานและทางบริษัทจึงได้จัดตั้ง คณะกรรมการปรึกษาหารือร่วม ซึ่งคณะกรรมการประกอบด้วยตั้งแต่ฝ่ายบริหาร กรรมการที่มาจากการเลือกตั้งของพนักงาน มีหน้าที่เป็นสื่อกลางในการรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม หาวิธีแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพื่อความสันติสุขของพนักงานต่อไป

7.5 ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมการทำงาน

นับจากปีพ.ศ. 2535 เป็นต้นมา การจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานก็ได้พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การปรับปรุงคณะกรรมการควบคุมความปลอดภัยให้มีบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนและเป็นระบบโดยมีคณะกรรมการควบคุมความปลอดภัยของแต่ละโรงงานโดยตำแหน่ง รวมทั้งกลุ่มบริษัท ๔ ก็ได้นำเทคนิคการลดและป้องกันอุบัติเหตุมาเป็นกิจกรรมให้กับพนักงาน เช่น KYI ซึ่งเป็นการช่วยให้พนักงานได้มีความตระหนักและมีจิตสำนึกในด้านความปลอดภัยซึ่งถ้าทำได้อย่างสมบูรณ์แบบแล้วสามารถลดอุบัติเหตุให้เป็นศูนย์ได้ ซึ่งกิจกรรมนี้ก็ได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกคนและสามารถวัดผลได้จากจำนวนอุบัติเหตุในการทำงานลดลงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่ช่วยในการป้องกันอันตรายจากเครื่องจักรถูกติดตั้งเพิ่มมากขึ้น เช่น ระบบเซนเซอร์สำหรับความปลอดภัยเพื่อใช้ในการควบคุมการทำงานของเครื่องจักร รวมทั้งการให้การฝึกอบรมในด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานได้เข้าใจและเรียนรู้สภาพการทำงาน เช่น สิ่งนี้อาจจะก่อให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นกับตัวเองและเพื่อนร่วมงานและรู้จักในการป้องกันและปรับปรุงแก้ไขมิให้เกิดขึ้น

ในเรื่องการป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นเรื่องที่กลุ่มบริษัทฯ ให้ความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นบริษัทที่ผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และไฟฟ้า และจะต้องส่งชิ้นส่วนต่าง ๆ ให้กับลูกค้าตามเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อให้ลูกค้านำชิ้นส่วนไปประกอบเป็นผลิตภัณฑ์ส่งขายให้กับผู้บริโภคต่อไป ดังนั้นถ้าเกิดอัคคีภัยขึ้นกับส่วนการผลิตย่อมทำให้เกิดความเสียหายขึ้นกับระบบการผลิต และที่สำคัญไม่สามารถส่งชิ้นส่วนให้ลูกค้าได้ทัน ทำให้เกิดความเสียหายกับลูกค้าและทำให้ความเชื่อถือและชื่อเสียงบริษัทลดลง ดังนั้นกลุ่มบริษัทมีนโยบายจึงได้ลงทุนในเรื่องของอุปกรณ์ป้องกันเพลิงไหม้เป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นถังดับเพลิง รถดับเพลิง หรือระบบดับเพลิงอัตโนมัติ รวมทั้งการฝึกอบรมและฝึกซ้อมให้พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์เหล่านี้ได้เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ เพื่อลดความรุนแรงที่เกิดขึ้น ในส่วนของการจัดสภาพแวดล้อมของการ

ทำงานนั้น ก็มีทั้งระบบ 5 ส. และ safety audit ซึ่งจะช่วยปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น การติดตั้งตู้ครอบเครื่องจักรเพื่อลดเสียงดังของโรงเพลส เป็นต้น

นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันจะเห็นได้ว่าการจัดการความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมการทำงานของกลุ่มบริษัทมินิแบ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกระดับ ซึ่งจะเห็นได้จากสถิติอุบัติเหตุในการทำงานปีพ.ศ. 2544 ที่ผ่านมามีเหลือเพียง 209 ครั้ง อุบัติเหตุลดลงไปกว่าครึ่งเมื่อเทียบกับสิบปีก่อน และในอนาคตกลุ่มบริษัทมินิแบนำเอาระบบการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มที่ก็จะทำให้ความปลอดภัยมีเพิ่มมากขึ้น สถิติอุบัติเหตุในการทำงานก็จะลดลงสิ่งสำคัญก็จะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขและปลอดภัยในการทำงานด้วย

7.6 มินิแบรักษาสภาพแวดล้อม

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มมินิแบจากอดีตที่ผ่านมากลุ่มมินิแบ ได้มีการพัฒนาเครื่องล้างชิ้นงานด้วยน้ำบริสุทธิ์ (purified water based washing machine) และยกเลิกการใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศของโลกที่ใช้ในกระบวนการล้างชิ้นงาน ซึ่งได้แก่สารที่ทำให้เกิดความเย็นจัด การยกเลิกการใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศทำให้กลุ่มบริษัทได้รับรางวัลอนุรักษ์ชั้นบรรยากาศโลก (stratosphere ozone protection award) จากองค์การพิทักษ์สิ่งแวดล้อมสหรัฐอเมริกา (US.EPA) และรางวัล เบส ออฟ เดอร์ เบส ในการอนุรักษ์ชั้นบรรยากาศของโลกอีกด้วย ในปีพ.ศ. 2539 มินิแบได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 ซึ่งเป็นความสำเร็จที่เกิดมาจากความร่วมมือของพนักงาน โดยมินิแบให้ความสำคัญตั้งแต่การผลิต การคัดเลือกวัสดุและสารเคมีที่ใช้ในการผลิต การทรัพยากรในการผลิต บรรจุภัณฑ์ และการจัดการของทิ้งอุตสาหกรรม เช่น การลดการใช้ไฟฟ้า น้ำบาดาล สารเคมีในการผลิตลดปริมาณกระดาษที่ใช้ในสำนักงาน การแยกของทิ้งอุตสาหกรรมซึ่งของทิ้งบางประเภทจะถูกส่งไปที่ รีไซเคิล เช่น โลหะ พลาสติก และสารเคมีบางประเภท นอกจากนี้กลุ่มมินิแบยังได้แปรรูปของทิ้งบางประเภทมาเป็นของใช้เพื่อแจกจ่ายสู่ชุมชนด้วย เช่น นำพลาสติกมาหลอมเป็นชุดถ้วยกาแฟ และแปรงขัดห้องน้ำ สำหรับของทิ้งทั่วไปนั้นกลุ่มมินิแบได้รณรงค์ให้พนักงานแยกขยะสำเร็จได้ด้วยดี โดยสามารถรวบรวมอลูมิเนียมจากฝาเครื่องดื่มประเภทกระป๋องไปหลอมเป็นขาเทียมช่วยเหลือคนพิการ จากในอดีตจนกระทั่งถึงปัจจุบันกลุ่มบริษัทมินิแบ มีความมุ่งมั่นและมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ในการที่จะอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยยึดหลักสำคัญประการหนึ่งในการบริหารว่า “กลุ่มบริษัทมินิแบจะอุทิศประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน ที่บริษัทดำเนินงานอยู่รวมทั้งไม่ก่อความเดือดร้อนแก่สังคมนั้น ๆ” ดังนั้นการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมจึงเป็นหน้าที่และภารกิจที่สำคัญของกลุ่มบริษัทมินิแบ (ภัทรพร ชาวเหลือง, 2548, หน้า 31-34)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of working life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญ ของคุณภาพชีวิตนั่นเอง แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรมหากกล่าวถึงความหมายของคำว่า "คุณภาพชีวิตการทำงาน" แล้วนั้น พบว่ามีผู้รู้ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้หลายประเด็น ดังนี้

สันติ บางอ้อ (2540, หน้า 39) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่มีมนุษย์จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพสามารถปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตได้ โดยมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน สำหรับปัจจัยภายนอกก็คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน จะเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์มีความสุขกับการทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

นิศารัตน์ ศิลปะเดช (2540, หน้า 63) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนมาก ทั้งนี้เพราะคุณภาพชีวิตหมายถึงเรื่องของความพึงพอใจอันเกิดมาจากการได้รับการตอบสนอง ความต้องการทางจิตใจและสังคม ทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค และยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องความสามารถของสังคม ในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของสมาชิกในสังคมด้วย

ฉัตรสุตา ปัทมะสุคนธ์ (2541, หน้า 6) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานของ วอลตัน ว่าเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลโดยพิจารณาคุณลักษณะ แนวทาง ความเป็นบุคคล (humanistic) และสภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคมขององค์การที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จและตอบสนองความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน

จารุวรรณ โหระ (2541, หน้า 14) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงการที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในหน่วยงานมีอิสระในการตัดสินใจ มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ มีความต้องการประสบผลความสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้น ๆ งานมีความมั่นคง องค์การมีการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของงาน รวมทั้งความยุติธรรมในการได้รับค่าตอบแทนและรางวัลอื่น ๆ

ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542, หน้า 16) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลในองค์การที่มีความต้องการที่จะทำให้ตนเองทำงานในองค์การได้อย่างมีความสุข เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งที่เป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีนั่นเอง

ประเสริฐ กลิ่นหอม (2543, หน้า 12) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานคือภาพรวมของประสบการณ์ทำงานของบุคคล ซึ่งแสดงออกมาจากความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่องาน อาชีพ ตลอดจนองค์การ ดังนั้นการที่บุคคลมีผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงย่อมแสดงว่า

บุคคลมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นผลสะท้อนของการบริหารงานที่ดี เช่นการให้พนักงานมีส่วนร่วมได้รับผิตชอบและตัดสินใจงานร่วมกัน การไว้วางใจให้อิสระในการทำงานของพนักงานมากขึ้น อีกทั้งการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม สิ่งเหล่านี้ล้วนช่วยให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดีและองค์การประสบผลสำเร็จสูง

สินชัย ฉายรัตน์ (2544, หน้า 13) กล่าวว่าความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปฏิบัติการของปัจเจกบุคคลที่มีต่อการทำงาน อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การตอบสนองความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผล ขององค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

สุพรรณ ประทุมวัน (2544, หน้า 14) ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานและทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองต่อความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสุขในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและประสิทธิผลขององค์การ

ผจญ เฉลิมสาร (2549, ธันวาคม 15) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การแต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่ลดความตึงเครียดทางจิตใจเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำงานซึ่งถือเป็นกลไก สำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

คอสเซ็น (Kossen, 1998, p.217) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 2 ประเด็น คือ สภาพองค์การและการปฏิบัติงาน เช่น การปรับปรุงแต่งงานให้ดีขึ้นการอำนวยความสะดวกที่เป็นประชาธิปไตย การเข้าไปผูกพันกับลูกจ้างและสภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ถ้าคนงานรู้สึกว่ามีความมั่นคงปลอดภัยและพอใจงานแล้ว จะสามารถทำงานให้เจริญก้าวหน้าและพัฒนาตนเองตนเองตามที่ต้องการหรือถ้าคนงานขององค์การและสามารถทำงานเป็นผลสำเร็จนั้นคือการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

روبินส์ (Robbins, 1998 อ้างถึงใน นฤตล มีเพียร, 2541, หน้า 16) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่องค์การได้ทำการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานจากการพัฒนากลไกต่าง ๆ ที่จะเอื้ออำนวยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงานเปรียบเสมือนแนวคิดที่ครอบคลุมปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการทำให้้องค์การมีความเป็นมนุษย์ความเจริญเติบโต และการมีส่วนร่วมนั่นเอง

แคสซิโอ (Cascio, 1992, อ้างถึงใน มัลลิกา เมฆรา, 2544, หน้า 9) ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นความรู้สึกของสมาชิกทุกคนในองค์การที่ต่างมีความสุขเมื่อได้ร่วมกันทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายมีโอกาสร่วมตัดสินใจในการทำงานร่วมกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางาน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน

ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานรวมถึงมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความคาดหวังและความต้องการของคนทำงาน ซึ่งแต่ละคนจะมีความต้องการมากน้อยที่ แตกต่างกัน

น็อกซ์ และเออวิง (Knox & Irving, 1997, อ้างถึงใน มัลลิก ฌมรา, 2544, หน้า 9) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพการดำรงชีวิตของบุคคล ซึ่งจะต้องเป็นชีวิตที่มีสุขภาพ สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานได้เป็นอย่างดี

โบวี (Bovee, 1993, p.133) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ปรัชญาในการปรับปรุงผลิตภาพในการทำงาน โดยการตระเตรียมและกำหนดให้ พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเอง รวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที่องค์กร ต้องการ ซึ่งการดำเนินการในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น กระทำได้โดยการทำการ ออกแบบชิ้นงานใหม่ อันเป็นช่วงของความพยายามที่จะวัด และกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่ และความรับผิดชอบในงาน โดยถ้าออกแบบงานให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้ว ผลลัพธ์ที่จะได้ตามมาก็คือ การแบ่งมอบอำนาจให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่ง (empowerment) ที่จะตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ตามขอบเขตของอำนาจ

ฮอดเกตส์ (Hodgetts, 1993, p.192) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การออกแบบงาน ที่จะช่วยปรับปรุงให้คนทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงผลกระทบของงานที่มีต่อพนักงานและประสิทธิผลขององค์กร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นที่นักวิชาการได้นิยามไว้ ผู้วิจัย สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่สามารถตอบสนองความสุข และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมมีความผูกพัน เสียสละและทุ่มเททั้งร่างกายแรงใจให้แก่การทำงาน อีกทั้งการได้แสดงความคิดเห็นตลอดจนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. แนวความคิดและทฤษฎีของคุณภาพชีวิต

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

กูวไนย์ น้อยวงศ์ (2541, หน้า 8) แนวความคิดในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ได้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่สำคัญ กล่าวคือ ในช่วงปี พ.ศ. 2473-2483 คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบและภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในปี พ.ศ. 2493-2503 แนวความคิดนี้ได้ขยายออกไปกว้างขึ้น โดยนักจิตวิทยาในสมัยนั้นได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างขวัญในการทำงานกับผลผลิต ซึ่งส่งเสริมให้มีมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานเป็นอีกสิ่งหนึ่งแสดงถึงคุณภาพชีวิตในการ

ทำงาน และในปี พ.ศ. 2503-2513 ได้มีการศึกษาเพิ่มในเรื่องการมีโอกาสนในการทำงานที่เสมอภาคและแบบแผนการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และตั้งแต่ปี พ.ศ.2513 เป็นต้นมา ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างจริงจังขึ้นโดยมุ่งไปที่ประสิทธิผลขององค์การและการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคคล จึงมีนักวิชาการหลายท่านให้แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 58) กล่าวว่า ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ได้เห็นว่าคุณสมบัติถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลได้ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบ

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

3. ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญเมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

ลำดับความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุดเพื่อควมมีชีวิตอยู่รอดได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยเป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่น

3. ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ ความรู้สึกว่าคุณได้รับการรักและมีส่วนร่วมในการเข้าหมู่พวก

4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือเป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของตนเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

แนวคิดของ ริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton อ้างใน ประเสริฐ ภูชัย 2549, หน้า 29) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือเกณฑ์การวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Criteria for Quality of Working life) โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการคือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่เสี่ยงภัยจนเกินไปและจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้กับผู้ปฏิบัติงานได้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถได้เป็นอย่างดี งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ได้ปฏิบัติงานพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานที่ส่งเสริมค่านิยมการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนรากฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนรากฐานของกฎหมาย หรือ กระบวนการยุติธรรม ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยมีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาคและมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวมเป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุลนั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ซึ่งนับเป็นเรื่องที่มีความสำคัญประการหนึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานนั้นจะต้องรู้สึกยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

แนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1973, pp.12-16) เป็นบุคคลคนหนึ่งที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิต โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จผลผลิตที่รับผิดชอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็น

สิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในคำตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับคำตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

1.1 ความเพียงพอ หมายถึง คำตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานและสังคม

1.2 ความยุติธรรมซึ่งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างคำตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบคำตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (safe and healthy working conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีทั้งต่อร่างกายและการทำงานควรมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมคุณภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (future opportunity for continued growth) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีเกณฑ์การพิจารณา คือ

3.1 การทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังจะได้รับการเตรียมความรู้ ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กรหรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

4. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (immediate opportunity to use and develop human capacities) คือ การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาจะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมถึงการกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

5. การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (social integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับและร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการถือคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล (constitutionalism in the work organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้พนักงานมีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความเฉพาะของคน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตน ในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตัวตน ครอบคลุมไว้ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจ หรือสังคมขององค์กรต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ในความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. ด้านการจัดการเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หรือ จังหวะชีวิต (work and the total life space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบคลุมไว้ และกิจกรรมอื่น ๆ

8. ด้านความเป็นประโยชน์ของสังคม (the social relevance of the work life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มพูนคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าการจัดการของตนได้มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

แนวคิดของ ฮิวส์ และ คัมมิงส์ (Huse, & Comings, 1998, p215) ได้กล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานมองได้ 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกกล่าวถึง ปฏิบัติการของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการทำงานหรืองานของตนที่มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ส่วนอีกลักษณะหนึ่ง กล่าวว่าการพัฒนาชีวิตและอาชีพในแง่ของแนวปฏิบัติหรือวิธีการหรือเทคนิคในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

ดังนั้น ฮิวส์ และ คัมมิงส์ ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามีลักษณะ 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

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

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (development of human capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวเองในการทำงาน งานที่รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. งานจะต้องส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นด้วย (growth and security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม (social integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยก การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

6. การมีความเป็นประชาธิปไตยภายในองค์กร (constitucionals) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน (total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงานมีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การทำงานให้บรรลุเป้าหมายของงานหรือองค์กรได้นั้น คนถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดที่มีผลทำให้องค์กรได้รับความสำเร็จหรือล้มเหลว ดังนั้นจึงจำเป็นต้องรู้ถึงความต้องการคนทำงานในองค์กร ทุกๆ คนต้องการงานเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จแห่งตนและคุณภาพชีวิตโดยจะมีจุดมุ่งหมายในชีวิตและความต้องการจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงาน ดังนั้นในการจูงใจคนให้ปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องพิจารณาขั้นพื้นฐานเพื่อให้พนักงานเกิดความพอใจในงานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานจากแนวความคิดของ แฮรี่ (Hami, 1995, pp.378-379) ได้กล่าวว่า เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของบุคคลในที่ทำงานและความพึงพอใจในการทำงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานมี 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในที่ทำงาน
2. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
3. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน
4. ด้านบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน
5. ด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน
6. ด้านความรู้สึกไม่เครียดจากการทำงาน
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

รายละเอียดในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในที่ทำงาน

1.1 ความหมายสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในที่ทำงาน

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในที่ทำงานไว้ดังนี้

เสนาะ ตีเขาวี (2544, หน้า 325-331) กล่าวว่า ความปลอดภัยในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานที่ทำ โดยที่ลักษณะงานนั้นไม่เสี่ยงอันตรายจนเกินไป อาจหลีกเลี่ยงอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้โดยการเตรียมการป้องกันไว้ล่วงหน้า สภาพการทำงานที่ไม่เสี่ยงต่อการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยเป็นสิ่งสำคัญต้องคำนึงถึงในการทำงานทุกคน ภาวะแวดล้อมหรือสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคล และการดำรงชีวิตของคนอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมในงานแม้จะเพียงเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็อาจจะกระทบกระเทือนถึงผลผลิตขององค์การนั้น ๆ ได้ ภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงานอาจทำให้คนงานทำงานด้วยความพอใจหรือไม่พอใจได้ หรืออาจทำให้ผลงานดีหรือไม่ดีได้ เช่น อากาศร้อนเกินไปทำให้เหนื่อยเร็ว โกรธง่าย ถ้ามีเสียงรบกวนมาก ทำให้ไม่มีสมาธิ การจัดสถานที่ทำงานสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีสิ่งอำนวยความสะดวก แสงสว่างเพียงพอ ปราศจากเสียงรบกวนจะทำให้คนรักงานและตั้งใจทำงานดีขึ้น การจัดให้มีเสียงดนตรีในขณะที่ทำงานก็มีส่วนต่อการเพิ่มผลผลิตอย่างมาก ทำให้ความเหน็ดเหนื่อยน้อยลงทำให้มีชีวิตชีวาและมีความสุข ด้วยเหตุนี้ในสถานที่ทำงานทั้งหลายจึงได้พยายามตกแต่งบรรยากาศให้ที่อยู่เสมอ เพื่อช่วยให้คนอยากทำงานโดยไม่เบื่อหน่าย

พยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 210) ได้กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่มีผลกระทบต่อสุขภาพจิตของบุคคลที่ปฏิบัติงานซึ่ง

สามารถเกิดจากแวนด์ล่อม สถานที่ทำงานจะต้องมีความสะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ มีระบบการจัดจ่ายที่หาใช้ได้ง่าย ถ้าสิ่งแวนด์ล่อมในการทำงานไม่ดี ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพของหน่วยงานลดลง

ภัทรวดี ดุลยลักษณ์ (2547, หน้า 19-21) ให้ความหมายของคำว่า ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานบนอากาศหรือภาคพื้นดินทุกคนจะต้องคำนึงถึงกฎระเบียบในความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและปลอดภัยต่อร่างกายผู้ปฏิบัติงานเอง และทรัพย์สิน โดยคำนึงถึงสภาพแวนด์ล่อมและความปลอดภัยที่มีผลต่อร่างกายและการทำงานควรมีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยในการบินและภาคพื้นดินมีการกำหนดเกี่ยวกับสภาพแวนด์ล่อมที่ส่งเสริมสุขภาพ สภาพร่างกาย ที่พร้อมจะปฏิบัติงานควรคำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน

มันดี และโนเอ (Mondy & Noe, 1996, p.432) ได้กล่าวถึง สภาพการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง การกระทำที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานปราศจากความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายหรืออารมณ์ ส่วนความปลอดภัยจะป้องกันผู้ปฏิบัติงานจากการบาดเจ็บที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน เพราะทั้งสุขภาพ และความปลอดภัยส่งผลต่อการลดประสิทธิภาพในการทำงานและขวัญกำลังใจ ตลอดจนคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน อันเป็นสาเหตุของผลผลิตตกต่ำ อันเป็นสาเหตุและอุบัติเหตุในการทำงานทำให้สูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน

จากความหมายดังกล่าวผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สภาพแวนด์ล่อมที่ปลอดภัยในที่ทำงาน คือ การจัดสภาพแวนด์ล่อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง กลิ่น ตลอดจนความสะอาดทั่วไปและมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างการทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาวเป็นสิ่งที่ควรต้องทำ เพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์กร

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่ออุบัติเหตุ

ณัฐพันธ์ เขจรันท์ (2542, หน้า 287-289) กล่าวว่า ปัจจัยแวนด์ล่อมปกติในการทำงานที่ส่งผลให้เกิดความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงานขึ้นได้ ซึ่งจะสามารถแบ่งแยกเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุได้ดังนี้

1. แสงสว่าง (lighting) แสงสว่างนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะช่วยให้พนักงานมองเห็น ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวก แต่การที่แสงสว่างมากเกินไปน้อยเกินไปหรือไม่เหมาะสม จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของงาน อีกทั้งยังอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้ โดยที่นักวิชาการได้ให้หลักการพิจารณาความเหมาะสมของแสงสว่างในที่ทำงาน ดังต่อไปนี้

1.1 ที่ตั้งของแสงสว่างควรที่จะมีความเหมาะสม ไม่สูงหรือต่ำจนเกินไป

- 1.2 การกระจายของแสงสว่างควรจะสม่ำเสมอทั่วห้อง
- 1.3 ใช้ความเข้มของแสงให้เหมาะสมกับชนิดของงาน
- 1.4 ต้องเข้าใจถึงคุณสมบัติของแสงที่ใช้ เช่น แสงจ้า แสงสะท้อน
- 1.5 พิจารณาลักษณะของสถานที่ทำงานและปัจจัยทางกายภาพที่เกี่ยวข้อง

2. อุณหภูมิ (temperature) อุณหภูมิที่แตกต่างกันย่อมจะมีผลต่อการทำงานของร่างกาย อุณหภูมิที่เหมาะสมจะมีส่วนช่วยในการทำงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ อุณหภูมิร่างกายของมนุษย์โดยปกติจะเท่ากับ 98.6 องศาฟาเรนไฮด์ ซึ่งร่างกายพยายามปรับสภาพให้มีการรักษาอุณหภูมิให้อยู่ในระดับดังกล่าว จากการทดลองพบว่าที่อุณหภูมิประมาณ 70 องศาฟาเรนไฮด์จะเป็นอุณหภูมิที่เหมาะสมต่อการทำงานของบุคคล โดยส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงานน้อยที่สุด แต่ถ้าอุณหภูมิลดลงต่ำกว่า 65 องศาฟาเรนไฮด์หรือเพิ่มขึ้นสูงกว่า 75 องศาฟาเรนไฮด์จะส่งผลให้มีอัตราการเกิดอุบัติเหตุสูงขึ้น

3. เสียง (sound) เป็นที่ยอมรับกันว่าเสียงจะมีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล เสียงดนตรีในจังหวะและความดังที่เหมาะสม อาจจะมีส่วนช่วยกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในทางตรงข้ามระดับเสียงที่ไม่เหมาะสมอาจจะมีผลบั่นทอนต่อประสิทธิภาพการทำงานและก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้เช่นกัน จากการศึกษาพบว่า เสียงรบกวนที่เกิดขึ้นจะส่งผลให้คนงานต้องใช้ความพยายามในการทำงานสูงขึ้นอันจะทำให้คนงานเกิดความตึงเครียดขึ้นและส่งผลกระทบต่อสุขภาพของบุคคลในระยะยาวได้เช่นกัน

4. สี (color) ความแตกต่างของสีย่อมจะมีผลกระทบต่อความรู้สึกของบุคคล ซึ่งส่งผลต่อการกระทำกิจกรรม ดังนั้น การเลือกใช้สีที่เหมาะสมนอกจากจะช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานแล้ว ยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานขึ้นอีกด้วย

5. บรรยากาศในการทำงาน (work climate) บรรยากาศในการทำงานลักษณะของงาน ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทั้งทางด้านจิตใจและทางกายภาพล้วนมีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลทั้งสิ้น จากการศึกษา พบว่า คนที่ต้องทำงานหนักมีโอกาสเกิดอุบัติเหตุสูงกว่าคนที่ทำงานเบา นอกจากนี้ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานจะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้า อันจะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ ดังนั้น องค์การสมควรถูกกำหนดให้มีการหยุดชั่วคราว พักเพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ลดความเหนื่อยและการเบื่อในการทำกิจกรรมลง สำหรับระยะเวลาหยุดพักนี้สมควรที่แต่ละหน่วยงานจะต้องจัดให้เหมาะสม เพราะถ้ามีการหยุดพักมากเกินไปจะทำให้หน่วยงานเสียต้นทุนเสียเวลาและค่าจ้างไปโดยเปล่าประโยชน์ ในทางตรงข้ามถ้าเวลาพักผ่อนน้อยเกินไปก็จะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน และอาจเพิ่มอัตราการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งจะมีผลต่อค่าใช้จ่ายขององค์การเช่นกัน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 263-264) การสร้างความปลอดภัยในการทำงาน มีความสำคัญมากต่อชีวิต และทรัพย์สินของบุคลากร หน่วยงานต่างๆ ได้หันมาสนใจและหาทางป้องกันอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น เพราะการเกิดอุบัติเหตุแต่ละครั้ง หมายถึงการ

สูญเสียเงินทองทรัพย์สินและบางครั้งชีวิตของบุคคล หน่วยงานจึงต้องมีโปรแกรมการป้องกันอุบัติเหตุและความปลอดภัยในการทำงานดังนี้

1. การจัดตั้งหน่วยงาน เพื่อรับผิดชอบเกี่ยวกับความปลอดภัย หน่วยงานนั้นอยู่ในความดูแลของฝ่ายบุคลากร มีผู้เชี่ยวชาญการป้องกันอุบัติเหตุอยู่ในหน่วยงานเช่นผู้เชี่ยวชาญจะตรวจเครื่องมือเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ เพื่อตรวจสอบสภาพแวดล้อมทั่วไป ในหน่วยงานและฝึกอบรมพนักงานให้รู้จักป้องกันอุบัติเหตุและรักษาความปลอดภัยในหน่วยงานด้วย

2. การจัดตั้งคณะกรรมการ โปรแกรมความปลอดภัย ควรจัดในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ร่วมกันปรึกษาหารือ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ โดยเฉพาะฝ่ายจัดการและฝ่ายสหภาพแรงงานก็สามารถเข้าร่วมเพื่อจัดการ

3. เครื่องมือป้องกันอุบัติเหตุ หน่วยงานควรมีเครื่องป้องกันอุบัติเหตุ เช่น หน้ากาก รองเท้า และอุปกรณ์อื่นที่เกี่ยวกับการดับไฟ รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้พนักงานรู้จักการใช้เครื่องมือและป้องกันอุบัติเหตุ

4. การจ่ายค่าตอบแทน มีการจ่ายเงินเป็นรางวัล สำหรับพนักงานที่ช่วยดูแลความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งการให้รางวัลแก่พนักงานที่ไม่เคยประสบอุบัติเหตุ

5. ความร่วมมือจากฝ่ายบริหาร จากการศึกษาพบว่า อุบัติเหตุจะลดลง ถ้าหากฝ่ายจัดการได้หันมาสนใจและหาทางป้องกัน โดยเฉพาะจากหัวหน้าหรือผู้ใต้รายงาน เป็นการให้ขวัญและกำลังใจกับพนักงาน

6. การจัดโปรแกรมเพื่อให้รู้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับอุบัติเหตุ โครงการป้องกันอุบัติเหตุโรงงานรักษาความปลอดภัยของโรงงาน คำขวัญ คณะกรรมการและโปรแกรมอื่น เช่น การจัดโปรแกรมเกี่ยวกับความปลอดภัยดังนี้

6.1 เรียนรู้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับอุบัติเหตุ

6.2 ศึกษาวิเคราะห์เหตุที่เกิดขึ้น

6.3 ทหารวิธีป้องกัน

6.4 ลงมือกระทำป้องกันอุบัติเหตุ

7. การจัดการฝึกอบรม จัดให้พนักงานได้เข้าร่วมประชุมสัมมนาจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการป้องกันอุบัติเหตุ เพื่อให้พนักงานได้มีความรู้และตระหนักถึงความสูญเสียจากการเกิดอุบัติเหตุและช่วยกันหาทางป้องกันอุบัติเหตุ

สรุปความปลอดภัยในที่ทำงานมีผลกระทบอย่างมากต่อการทำงานหากถ้ามีอุบัติเหตุเกิดขึ้นนั้นย่อม หมายถึง การสูญเสียชีวิต ทรัพย์สินของตัวพนักงานและรวมทั้งหน่วยงานด้วย ดังนั้น การป้องกันความปลอดภัยควรกำหนดเป็นนโยบายของหน่วยงาน โดยเฉพาะในเรื่องอุบัติเหตุจากสภาพแวดล้อม ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ความบกพร่องของการทำงาน ประมาท

1.3 สิ่งแวดล้อมที่อาจเป็นภัยต่อสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

เสนาะ ตีเขารวี (2534, หน้า 273-277) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานและบุคคลอื่นที่อยู่ในที่ทำงานอาจได้รับอันตรายทั้งโดยตรงและโดยอ้อมจากสภาพการทำงาน สิ่งแวดล้อมที่อาจเป็นภัยต่อสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คนที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมจะได้รับผลกระทบกระเทือนจากสิ่งแวดล้อมที่เป็นสภาพทางวัตถุอยู่ตลอดเวลาซึ่งอันตรายดังกล่าวคือ

1.1 อันตรายอันเกิดจากความร้อน ผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ต้องใช้ความร้อนมีอยู่หลายประเภท เช่น โรงงานหล่อหลอมโลหะ ริดโลหะ โรงงานทำเครื่องแก้ว โรงงานทำเครื่องจักร เป็นต้น คนงานที่ทำหน้าที่หล่อหลอมโลหะ กุมเครื่องจักร เผาวัสดุ อบอุ่นหรือทำอาหารย่อมมีโอกาสได้รับอันตรายจากความร้อนได้ ตามปกติ อุณหภูมิในร่างกายคนประมาณ 37 องศาและไม่ควรเกิน 38 องศา เพราะจะเป็นอันตรายจากการสูญเสียการควบคุมอันตรายที่เกิดจากความร้อนที่มีผลต่อร่างกายของผู้ปฏิบัติงานก็คือ การเปลี่ยนแปลงการไหลเวียนของโลหิต การเปลี่ยนแปลงการเต้นของหัวใจ การสูญเสียเหงื่อ การเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ การเป็นลมปัจจุบันเนื่องจากความร้อน ความอ่อนเพลียของร่างกาย ตะคริวเนื่องจากความร้อน และโรคจิตประสาทเนื่องจากความร้อน

1.2 อันตรายอันเกิดจากเสียง เสียงดังจากโรงงานอุตสาหกรรมและจากรถยนต์ย่อมมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานและต่อประชาชนที่ใช้ถนน ความดังของเสียงในโรงงานมีความแตกต่างกันตามประเภทของโรงงานและลักษณะของเครื่องจักรที่ใช้ ระดับเสียงที่เข้าขั้นอันตรายคือ เกิน 85 เดซิเบลและถ้าเกิน 90 เดซิเบล ก็จะต้องมีการป้องกันมิฉะนั้นจะเป็นอันตรายต่อหูของคน อันตรายจากเสียงและคลื่นสั่นสะเทือนจะมีผลให้น้ำหล่อเลี้ยงปลายประสาทเซลล์ขนในหูชั้นในเกิดเป็นคลื่นใหญ่ปั่นป่วน เมื่อนาน ๆ เข้าเซลล์ขนจะค่อย ๆ ตายไปจนทำให้รับเสียงไม่ได้ และในที่สุดหูหนวกหรือไม่ได้ยินเสียงมีผลต่อร่างกาย ทำให้เกิดความรำคาญ เกิดความเครียดทางประสาท โรคจิต นอนไม่หลับ เป็นโรคแผลในกระเพาะ เกิดความผิดพลาดในการทำงานและเกิดอุบัติเหตุ

1.3 อันตรายเกิดจากแสงสว่าง แสงสว่างทำให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นวัตถุสิ่งของได้อย่างสะดวกสบาย อันตรายเกิดจากแสงสว่างมี 2 อย่างคือ แสงสว่างมากเกินไปและแสงสว่างน้อยเกินไป ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับแสงสว่างมากเกินไป เช่น ช่างเชื่อมโลหะ จะทำให้เกิดอักเสบของนัยน์ตาโดยเฉพาะอวัยวะส่วนที่รับภาพของตา เมื่อนาน ๆ เข้าตาจะบอดได้ ส่วนผู้ปฏิบัติงานในที่ที่มีแสงสว่างมากน้อยเกินไปทำให้กล้ามเนื้อตาทำงานมากทำให้เกิดการเมื่อยล้าที่ตา ปวดศีรษะและเคร่งเครียด จะลดประสิทธิภาพในการทำงาน

1.4 อันตรายอันเกิดจากความกดดันของบรรยากาศ คนที่ทำงานภายใต้ความกดดันสูงจะหายใจเอาปริมาณออกซิเจนและไนโตรเจนมากกว่าอากาศที่หายใจตามปกติในปริมาตรอากาศที่เท่ากัน ทำให้ปริมาณออกซิเจนและไนโตรเจนเข้าไปสะสมใน

ร่างกายเพิ่มมากขึ้น สำหรับออกซิเจนจะถูกนำไปใช้ในร่างกายส่วนในโตรเจนนั้นจะสะสมอยู่ในเลือดและเนื้อเยื่อของร่างกายในปริมาณมากกว่าปกติ จึงทำให้ปวดข้อและกล้ามเนื้ออย่างรุนแรง เพื่อป้องกันอันตรายอันเกิดจากความกดดันของบรรยากาศผู้ปฏิบัติงานไม่ควรทำงานอยู่ในบริเวณที่มีความกดดันสูงนานเกินไป

2. สิ่งแวดล้อมทางเคมี ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในสภาพการทำงานที่ที่สารเคมีจะมีผลให้เกิดความผิดปกติทางร่างกายหรือเกิดโรคขึ้นได้ อันตรายเหล่านี้คือ

2.1 อันตรายเกิดจากอากาศเป็นพิษ อากาศเป็นพิษ คือสภาพอากาศที่มีสารต่าง ๆ ปนอยู่ในปริมาณที่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อมหรือร่างกายมนุษย์เมื่อหายใจเข้าไป สารที่ปนอยู่ในอากาศจนเกิดอากาศเป็นพิษนั้นมีหลายอย่าง เช่น ก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ สารประกอบไฮโดรคาร์บอน ก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ ออกไซด์ไนโตรเจนและสารตะกั่ว เป็นต้น เมื่อสารเหล่านี้เข้าสู่ร่างกายโดยการหายใจจะมีผลทำให้อัตราการรับออกซิเจนของเม็ดโลหิตแดงลดน้อยลงจะทำให้เกิดอาการระคายเคืองต่อผิวหนัง ตลอดจนทำอันตรายต่ออวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายและเมื่อสะสมนาน ๆ เข้าก็เป็นเหตุให้เกิดโรคมะเร็ง ส่วนอาการที่รุนแรงก็คือ ทำให้หมดสติและถึงแก่ความตาย

2.2 อันตรายเกิดจากปรอท ปรอทเป็นสารสีขาวยาวเป็นของเหลวในอุณหภูมิปกติจะระเหยเป็นไอ สารปรอทเข้าสู่ร่างกายโดยการสูดหายใจเข้าสู่ปอด โดยการรับประทานกับอาหารและโดยทางผิวหนังในรูปฝุ่นละอองหรือไอระเหย ถ้าหายใจเข้าไปจะทำให้เซลล์ระคายเคืองอักเสบต่อระบบหายใจ ปอดอักเสบ มีอาการเจ็บหน้าอกหายใจไม่ออก และเสียชีวิตถ้าหากรับประทานปรอทจะทำให้อาเจียน เลือดออก ปวดท้องอย่างแรง ท้องร่วง อุจจาระเป็นเลือดและถึงแก่ความตาย

2.3 อันตรายอันเกิดจากสารหนู สารหนูเป็นโลหะสีเทาแข็งและเปราะ มีประโยชน์ใช้ทำยาฆ่าโรค รักษาเนื้อไม้ ใช้ในการย้อมผ้าและกำจัดกลิ่นเหม็น เมื่อเข้าสู่ร่างกายโดยการหายใจ กินเข้าไปและสัมผัสทางผิวหนัง สารหนูมีอันตรายต่อระบบร่างกายหลายอย่างคือ ทำลายระบบหายใจ หลอดลมอักเสบ เมื่อสัมผัสผิวหนังจะเกิดอาการระคายเคือง ตกสะเก็ดทำลายระบบการหมุนเวียนของโลหิต ระคายเคืองต่อสมองและทำให้ตับอักเสบ

2.4 อันตรายเกิดจากแมงกานีส เข้าสู่ร่างกายทางจมูก ปากและผิวหนัง มีพิษต่อระบบประสาทและปอด ทำให้เกิดอาการเป็นไข้ ปวดศีรษะ กล้ามเนื้อไม่มีแรง เบื่ออาหาร เป็นตะคริวบ่อย ๆ ปวดกล้ามเนื้อ มีอาการคันกระดูก ส่วนอาการเกี่ยวกับปอดจะทำให้ปอดบวม เจ็บคอ หายใจไม่ออกและแน่นอึดอัด

3. สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ อันตรายอันเกิดจากชีวภาพคือ โรคที่เกิดจากการติดเชื้อ เชื้อโรคอาจติดต่อได้ 2 ทางคือ ติดต่อกันโดยตรงและสิ่งของต่าง ๆ กับติดต่อกับสิ่งแวดล้อม เช่น คนที่ทำงานเกี่ยวข้องกับสัตว์จะเป็นโรงงานฆ่าสัตว์หรือสัตว์เลี้ยงก็มีโอกาสติด

เชื้อรา พยาธิ แอนแทรกซ์ การติดเชื้อจากสิ่งแวดล้อมก็อาจมีเชื้อโรคปนอยู่ในดิน อากาศ น้ำ เช่น โรคบาดทะยัก เชื้อรา ติชาน

4. สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม อันตรายที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคมและต่อสู้กับภาวะการครองชีพเกิดเพราะคนโยกย้ายเข้ามาทำงานในสังคมเมือง ทำให้มีการอยู่อาศัยรวมกันอย่างหนาแน่น หากไม่มีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมจะมีผลต่อสภาพทางจิตใจแล้วก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม มีการลักขโมย โรคประสาท ตลอดจนการทำงานโดยไม่เลือกและคำนึงถึงความปลอดภัยอันทำให้เกิดผลความมาทางด้านสุขภาพอนามัยและการใช้แรงงานเด็กอย่างไม่เหมาะสม

จากการศึกษาแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในที่ทำงานคือ สภาพการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออุบัติเหตุ เป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติต่อสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวผู้ปฏิบัติงานช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติมีความสุขและจิตใจที่ดีและเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

2.1 ความหมายของค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ (2542, หน้า 238-239) ค่าตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อื่นที่องค์กรให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานของบุคคล ปกติบุคคลจะคุ้นเคยกับค่าตอบแทนใน 2 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ประจำที่บุคคลได้รับในอัตราคงที่ภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยรายได้นี้จะไม่เปลี่ยนแปลงตามจำนวนชั่วโมงทำงานหรือปริมาณของผลผลิตของบุคคล

2. ค่าจ้าง หมายถึง ค่าตอบแทนที่บุคคลได้รับโดยถือจากเกณฑ์ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นหลัก เช่น ค่าจ้างรายวัน ค่าจ้างรายชั่วโมง เป็นต้น

เสนาะ ดิยาวารี (2544, หน้า 210) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง การจูงใจใด ๆ ก็ตาม ผลสุดท้ายจะอยู่ที่ผลตอบแทนที่ได้รับ คนจะไม่ทำงานหากไม่ได้รับผลตอบแทนจากการทำงานที่มีค่าตอบแทนเพียงพอและเป็นธรรม คนจะทำงานน้อยมากหากได้รับผลตอบแทนจากการทำงานที่น้อย และคนจะขยันทุ่มเทให้กับงานหากระบบค่าตอบแทนดี ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีธรรมชาติความต้องการที่มุ่งทำงานเพื่อได้รับความตอบสนองและได้รับผลตอบแทนในรูปตัวเงินมาสนองความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการทางด้านร่างกาย

กิ่งพร ทองใบ (2545, หน้า 9) ค่าตอบแทน หมายถึง รางวัลตอบแทนทั้งหมดที่พนักงานได้รับโดยการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส หรือรางวัลเหม่าจ่ายและผลประโยชน์อื่น ๆ หรือ หมายถึง ทุกรูปแบบของผลตอบแทน

ด้านการเงิน บริการ หรือผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความสัมพันธ์ในการจ้างงาน

พยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 151) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนเป็นสิ่งใด ๆ ให้ผู้อื่นยอมรับการกระทำจนกระทั่งมีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นสิ่งตอบแทนการกระทำนั้น ๆ นอกจากนี้ยังส่งผลโดยตรงในการทำงาน เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพหรือด้อยคุณภาพลงไปก็ได้ ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงผลกระทบต่อค่าตอบแทนนี้ ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสม จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2548, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถได้ก็ต้องให้บุคคลนั้น เกิดความพอใจกับสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ เพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน และสิ่งตอบแทนเบื้องต้นที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานเกิดความพอใจก็ คือ เงินเดือนหรือค่าจ้างที่เหมาะสมเพียงพอ และยุติธรรม นอกจากนั้นยังต้องพิจารณาถึงค่าตอบแทนในรูปอื่น ๆ ต่อไปอีก เพื่อให้เพียงพอกับค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้วย

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยพอสรุปได้ดังนี้ ค่าตอบแทนนั้นเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยเป็นแรงจูงใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เพราะทุกคนมุ่งหวังเพื่อที่จะทำงานให้ได้ค่าจ้าง และสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่อาจจะมิใช่ค่าจ้างอย่างเดียว แต่จะเป็นสิ่งอื่นแทนได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย ค่าเล่าเรียน เป็นต้น

2.2 องค์ประกอบของค่าตอบแทนจากการทำงาน

กิ่งพร ทองใบ (2545, หน้า 11-13) กล่าวว่า ในองค์การธุรกิจแต่ละแห่งจะมีการกำหนดค่าตอบแทนให้กับพนักงานในรูปแบบที่ต่างกัน ซึ่งในการกำหนดค่าตอบแทนนี้จะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรมความพึงพอใจของพนักงานและความเหมาะสมเป็นสำคัญซึ่งสามารถกำหนดผลตอบแทนได้ 2 ประเภท คือ ค่าตอบแทนทั้งหมดและผลตอบแทนด้านความสัมพันธ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ค่าตอบแทนทั้งหมด เป็นผลตอบแทนที่พนักงานจะได้รับจากการทำงานทั้งหมด ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ชนิด

1.1 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นเงินให้แก่พนักงาน ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท

1.1.1 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นเงินให้แก่พนักงาน ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ (1) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง ประกอบด้วย

สิ่งตอบแทนที่มีฐานการจ่ายจากงานที่พนักงานหรือลูกจ้างทำ ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส ค่า
 นายหน้าการขาย เป็นต้น (2) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม เป็นสิ่งที่ลูกจ้างได้รับจากการ
 เป็นลูกจ้างขององค์กรนอกเหนือจากค่าตอบแทนทางตรง เช่น การประกันสุขภาพ การประกัน
 ชีวิตและอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล เงินประกันสังคม เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร ค่าจ้างที่จ่าย
 ให้ในวันลา เป็นต้น

1.1.2 ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน หมายถึง สิ่งของ สิทธิประโยชน์
 หรือบริการต่าง ๆ ที่นายจ้างจัดให้แก่พนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานและทำให้
 ลูกจ้างเกิดความพึงพอใจที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรหรือกิจการของนายจ้าง ซึ่งแบ่งเป็น
 2 ชนิด คือ (1) งาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้ลูกจ้างพึงพอใจ เช่น ความน่าสนใจของ
 งาน ความท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ โอกาสในการเลื่อน
 ตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายงาน การยกย่องยอมรับ ความภาคภูมิใจในงาน เป็นต้น (2)
 สภาพแวดล้อมของงาน หมายถึง บรรยากาศในการทำงาน เช่น นโยบายค่าตอบแทนที่
 เหมาะสม ระบบการประเมินผลการปฏิบัติที่ยุติธรรม การบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ ทีมงาน
 สภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย การยืดหยุ่นเวลาทำงาน และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

2. ผลตอบแทนด้านความสัมพันธ์ หมายถึง ผลตอบแทนของพนักงานที่ไม่
 สามารถบอกเป็นจำนวนได้ ซึ่งได้รับการจ้างงาน เช่น ความพึงพอใจทางด้านสังคม มนุษย์
 สัมพันธ์ หรือความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จ ตัวอย่างของผลตอบแทนด้านความสัมพันธ์
 ที่สำคัญได้แก่ การยกย่องและการให้ตำแหน่ง การมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ การให้
 ความมั่นคงในการจ้างงาน การให้โอกาสในการเรียนรู้ เป็นต้น

จากองค์ประกอบของค่าตอบแทน ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับจาก
 การปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่
 สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมก็เกิดจากการเปรียบเทียบ
 ค่าตอบแทนจากการทำงานตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือ
 เปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

3. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน

3.1 ความหมายของคำว่า ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ดังนี้

ปัญจมาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540, หน้า 34) ได้ให้ความหมายของคำว่าความ
 มั่นคงและก้าวหน้าในงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง
 ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การทำงานเป็นเครื่องวัดหรือบ่งชี้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำได้ตามเครื่องบ่งชี้ ก็จะมี
 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วย
 ให้ความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัว

พยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 148) กล่าวว่าความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน หมายถึง การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานควรใช้หลักในการพิจารณาด้วยความรู้ความสามารถ หลักประสบการณ์และการใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม

ตุลา มหาพสุชานนท์ (2547, หน้า 201-202) กล่าวว่าความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน หมายถึง การเลื่อนขั้นและตำแหน่งเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานที่มีความขยันปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และมีศักยภาพในการปฏิบัติภารกิจที่ลำบากหรือยุ่งยากกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นลักษณะหนึ่งในการเพิ่มงานในทางลึก ที่นอกจากจะเพิ่มหน้าที่การงานแล้วยังต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น

พิศาล คลังทอง (2549, หน้า 41) กล่าวว่า โอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพโดยการพิจารณาตามความรู้ความสามารถ ตำแหน่งงาน ตลอดจนมีความมั่นใจต่อความมั่นคงในการทำงาน การส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงในการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กรนั้นจะมีการทำงานอย่างขยันขันแข็งและมีประสิทธิภาพ หากมีความรู้สึกมั่นใจว่าหน้าที่การงานที่ปฏิบัตินั้นมีความมั่นคง และมีโอกาส เลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นตามสมควรอย่างเหมาะสม และให้โอกาสแก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติงานหรือเรียนรู้งานเป็นระยะเวลาานพอสมควรก่อนที่จะประเมินผลงาน กล่าวได้ว่าการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นผลจากการจงใจของผู้ปฏิบัติงานมีศักยภาพหรือมีความสามารถเพียงพอที่จะขยันขันแข็ง ทুমเทให้กับหน้าที่การงานอย่างเต็มความสามารถ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า บุคลากรจะมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานโดยจะพิจารณาความรู้ ความสามารถ ตำแหน่งงานที่เหมาะสมและลักษณะงานนั้นจะต้องส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ เมื่อบุคลากรเกิดความมั่นใจในความมั่นคงในงานจะสามารถมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน งานที่ได้รับมอบหมายจะมีคุณภาพ ผู้บังคับบัญชามีการประเมินและเลื่อนตำแหน่งหรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสมและเป็นธรรมจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรต้องการเพิ่มศักยภาพของตนเองเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดีในองค์กร

3.2 การพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

ได้มีนักวิชาการกล่าวไว้หลายท่านดังนี้

ธงชัย สันติวงศ์ (2550 กุมภาพันธ์ 27) ได้กล่าวว่าการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ คือ การสร้างหนทางก้าวหน้าในอาชีพขององค์กรโดยอาชีพที่มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของตนใน 5 ประเภท ได้แก่

1. กลุ่มที่มีความสามารถในทางการบริหาร (managerial competence) เป้าหมายของอาชีพเบื้องต้นของกลุ่มนี้ก็คือ จะพยายามพัฒนาความรู้ความสามารถในทางการบริหาร เช่น ความสามารถในการเข้ากับคนตลอดจนความสามารถในการคิดวิเคราะห์และการ

ฝึกให้มีความมั่นคงทางอารมณ์ ตำแหน่งต่าง ๆ ของบุคคลเหล่านี้ที่ดำรงอยู่หรือที่พยายามจะได้ ก็คือ การเป็นผู้อำนวยการทางด้านการบริหารแผนงานของหน่วยงาน หรือการเป็นผู้อำนวยการด้านการบริหารทั่วไป หรือเป็นประธานของบริษัท

2. กลุ่มที่มีความสามารถทางด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ (technical/functional competence) จุดโน้มเอียงที่สนใจเป็นพิเศษของกลุ่มนี้ก็คืองานที่ปฏิบัติอยู่จริง ๆ ในปัจจุบันของแต่ละคน แผนของบุคคลเหล่านี้มุ่งที่จะให้มีความก้าวหน้าต่อเนื่องที่จะทำต่อเนื่องกันไปในงานเท่านั้นเอง เช่น การเป็นพนักงานผลิต และมุ่งต่อไปที่จะเป็นผู้จัดการฝ่ายโรงงานหรือผู้จัดการฝ่ายส่งเสริมโฆษณาและผู้อำนวยการวิเคราะห์ต้นทุน ตามด้วยงานเทคนิคหรือหน้าที่งานที่ชำนาญอยู่แล้วเป็นต้น ๆ ไป

3. กลุ่มที่คำนึงถึงความมั่นคง (security) ผู้บริหารเหล่านี้มักจะมองตัวเองโดยสนใจที่จะตอบสนองหรือทำงานอยู่ในองค์กรใดองค์กรหนึ่งต่อไปในระยะยาว บุคคลเหล่านี้จะเสาะแสวงหาความมั่นคงและความปลอดภัยในองค์กรซึ่งตำแหน่งที่หวังของกลุ่มนี้ มักจะมีแตกต่างกันออกไปเป็นแบบต่าง ๆ กัน

4. กลุ่มที่มีความคิดริเริ่ม (creativity) สำหรับผู้บริหารกลุ่มนี้จะเห็นได้ชัดว่า ได้มีการพัฒนาแรงจูงใจขึ้นมาอย่างมาก และค่อนข้างเป็นแรงจูงใจที่มีแรงผลักดันสูง ที่จะมุ่งพยายามคิดค้นสิ่งใหม่ออกมาให้ได้และมีความตั้งใจที่จะออกไปประกอบอาชีพส่วนตัว เป็นเจ้าของกิจการของตนเอง และหาทางที่จะค้นคว้าสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่หรือดำเนินธุรกิจใหม่ ๆ ให้ปรากฏ

5. กลุ่มซึ่งต้องการเป็นอิสระ (autonomy/independence) บุคคลเหล่านี้จะไม่ค่อยมีการปรับตัวได้ทันนักในการทำงานในองค์กรหรือเมื่อปัญหาห่วงสายตลอดจนเกมการเมืองในองค์กร และมักมุ่งหวังที่หลักการและลาออกมาประกอบอาชีพอิสระ เป็นที่ปรึกษาทั่วไปของบริษัทต่าง ๆ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 100-101) กล่าวว่า หลักพัฒนาการทางอาชีพจะมี 3 ขั้นตอนคือ

1. การรู้จักตนเอง หมายถึง การที่บุคคลได้พิจารณาถึงความสามารถจุดเด่น ทักษะ ค่านิยม ความสนใจ ตลอดจนบุคลิกภาพของตนเองว่าเป็นอย่างไร การรู้จักตนเองนั้นสำคัญอย่างยิ่งต่อการเลือกอาชีพของบุคคลผู้ที่รู้ว่าตนเองเก่งทางการแสดงออกมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ย่อมมีความพึงพอใจกับอาชีพที่เปิดโอกาสให้ความคิดอิสระหรือบุคคลที่รู้ว่าตนเองไม่ชอบทำงานกับตัวเลขย่อมรู้สึกอึดอัด ถ้าไปได้งานที่ต้องขลุกอยู่กับตัวเลขหรือบัญชี รายรับรายจ่ายทั้งวัน

2. การรวบรวมข้อมูลเป็นการได้รับความรู้ทางอาชีพ เช่น ลักษณะของอาชีพ การศึกษาที่จำเป็นที่จะก้าวไปสู่อาชีพนั้น ความก้าวหน้าของอาชีพนั้นความมั่นคงของการ

ประกอบอาชีพ เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้ช่วยในการเลือกอาชีพ เพราะใช้เป็นตัวประกอบในการพิจารณาเพื่อก้าวสู่อาชีพนั้น

3. การเตรียมตัวเพื่อก้าวสู่โลกของงานอาชีพเป็นการฝึกทักษะความรู้ที่จะก้าวไปสู่งานอาชีพนั้น ๆ

3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความก้าวหน้า

นกดล ลิมส์รัตน (2550 กุมภาพันธ์ 27) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าของกลุ่มหรือสมาชิกในองค์กรขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้

1. สภาพกลุ่ม หมายถึง สภาพความเต็มใจรวมตัวกันของสมาชิก จำนวนสมาชิกไม่มากเกินไป และยอมรับเป้าหมายร่วมของกลุ่ม

2. สถานะของสมาชิก หมายถึง ความพอใจในตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ของตน และความรู้สึกมั่นคงในงาน

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับความพอใจในงาน ซึ่งได้แก่ปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ค่าจ้างแรงงาน หมายถึง การมีค่าจ้างแรงงานอยู่ในระดับที่พอเหมาะกับปริมาณงาน ความรับผิดชอบ และสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

3.2 สวัสดิการ หมายถึง การได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานให้คล่องตัว สะดวกและปลอดภัย

3.3 เนื้อหาของงาน หมายถึง ขอบเขตของงานที่ทำ จำนวนงาน คุณค่างาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้ใช้ความรู้ความชำนาญอย่างเต็มที่ อำนาจในการวางแผน และการตัดสินใจ เป็นต้น

3.4 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งความรู้และความชำนาญ ตลอดจนได้มีโอกาสรับผิดชอบงานมากขึ้น ชวัญที่ดีจากความก้าวหน้านี้จะสัมพันธ์โดยตรงกับการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

3.5 สภาพแวดล้อม หมายถึง แสงสว่าง การระบายอากาศ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอยู่ในสภาพดี สวยงาม เสริมศักดิ์ศรีแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ยังรวมถึงการลดเสียงอีกทีก็ กำจัดกลิ่นรบกวน และความไม่เป็นระเบียบ ความสกปรกในที่ทำงานด้วย

4. ลักษณะการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การมอบหมายงาน การให้คำปรึกษา การพิจารณาความดีความชอบ มนุษย์สัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และการได้รับความไว้วางใจ

5. การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การติดต่อที่สะดวก คล่องตัว จำนวนเพียงพอ และชัดเจน ทั้งนี้ เพราะบุคคลมีความต้องการรับทราบความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตน นอกจากนั้น การสื่อสารยังช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์กัน และความสามัคคีต่อกันอีกด้วย

6. การมีส่วนร่วม หมายถึง การได้ร่วมเสนอความคิดเห็น ๑ เสนอเป้าหมายในงานวิธีการทำงาน เสนอข้อมูล เสนอการตัดสินใจตลอดจนการมีส่วนร่วมรู้เห็น หรือร่วมกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ขององค์กร

3.4 เทคนิค และวิธีการสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ

บุญร่วม นภาโชติ (2550 กุมภาพันธ์ 27) กล่าวว่า การสร้างความก้าวหน้าทางอาชีพให้กับพนักงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง สามารถดำเนินการได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาบุคคล การพัฒนา หมายถึง การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น การพัฒนาบุคคลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการพิจารณาความก้าวหน้า ซึ่งมีอยู่ด้วยกันหลายวิธีการ ดังต่อไปนี้

- 1.1 การให้การศึกษา
- 1.2 การฝึกอบรมและการดูงาน
- 1.3 การสอนงาน
- 1.4 การมอบหมายงานให้ปฏิบัติหน้าที่แทน
- 1.5 การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน
- 1.6 การศึกษาจากเอกสารคู่มือ
- 1.7 การเข้าร่วมประชุม
- 1.8 การเข้าร่วมเป็นคณะทำงาน
- 1.9 การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานพิเศษ

2. การกำหนดให้มีตำแหน่งทางวิชาการ เพื่อส่งเสริมความรู้ความสามารถและความชำนาญไว้ในหน่วยงาน และสนับสนุนให้มีการใช้ความรู้อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งเป็นการเปิดกว้างทางอาชีพให้บุคคลที่มีความสามารถและชำนาญการได้มีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง

3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นเทคนิคที่สามารถช่วยชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อนจุดแข็งของพนักงานว่าเป็นอย่างไร ซึ่งผลจากการประเมินสามารถนำมาประกอบในการสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพให้พนักงานได้เป็นอย่างดี

4. การแนะแนวทางอาชีพ ต้องทำอย่างขบวนการ โดยเริ่มจากการจัดทำแผนพัฒนาอาชีพขึ้นมา ให้ครอบคลุมทุกจุดทุกขั้นตอน จากนั้นต้องกำหนดวิธีการแนะแนวว่าจะทำทางใดบ้างเพื่อความชำนาญในตำแหน่งงานที่ทำนั้น

5. การจัดทำแผนผังแสดงความก้าวหน้าในสายอาชีพ จะแสดงให้เห็นว่าตำแหน่งต่าง ๆ มีการเคลื่อนไหวทางใดได้บ้าง และการเริ่มต้นในแต่ละสายงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 101-102) กล่าวว่า ทฤษฎีความต้องการทางอาชีพของฮอปพอด (Hoppock's Composite Theory) สามารถแยกเป็นข้อย่อยได้ดังนี้

1. บุคคลเลือกอาชีพเพื่อสนองความต้องการเป็นความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจความต้องการที่หลากหลายของมนุษย์ เป็นตัวกำหนดให้เขาเลือกอาชีพที่จะสนองความต้องการของมนุษย์ได้
2. อาชีพที่เลือกมักจะเป็นอาชีพที่สามารถตอบสนองความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ได้
3. ความต้องการที่เกิดขึ้นนี้ชัดเจนแน่นอนในบุคคลบางคนแต่สำหรับบางคนก็อาจคลุมเครือแต่ไม่ว่าจะเป็นกรณีใดก็ตามมักจะมีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพทั้งสิ้น
4. พัฒนาการทางอาชีพเริ่มจากจุดที่บุคคลตระหนักว่ามีอาชีพบางชนิดที่ทำให้ได้รับความพึงพอใจ
5. สิ่งที่จะเป็นเครื่องแสดงว่า เรามีพัฒนาทางการเลือกอาชีพมากขึ้นหรือไม่ นั้นขึ้นอยู่กับว่าเข้าใจการเลือกอาชีพได้ดีเพียงใด
6. การเข้าใจตนเองทำให้เราได้รู้ถึงสิ่งที่เราต้องการและรู้ว่าเมื่อไรจะไปแลกเปลี่ยนกับสิ่งที่ต้องการนั้น
7. ความรู้เกี่ยวกับอาชีพก็มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกอาชีพและจะได้อะไรจากการประกอบอาชีพนั้น
8. ความพึงพอใจในงานอาชีพเกิดจากการได้ประกอบอาชีพที่ตรงกับความต้องการ
9. ความพึงพอใจจากการทำงานมิได้หมายถึงเฉพาะสิ่งที่บุคคลได้รับในปัจจุบันเท่านั้นอาจเป็นสิ่งที่เขาคาดหวังว่างานจะมือนาคดที่สดใส กล่าวง่าย ๆ คือ งานเป็นบันไดไปสู่ตำแหน่งหรืองานใหม่ในอนาคตที่ดีกว่าก็เป็นได้
10. คนเราเมื่อเลือกอาชีพแล้วเปลี่ยนแปลงได้เสมอถ้าเขารู้สึกว่าการเปลี่ยนจะทำให้ได้รับการตอบสนองที่ดีกว่างานเก่า

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน ได้แก่ นโยบาย และการบริหาร สภาพการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความมีอิสระในการทำงาน เงินเดือน และสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในตำแหน่งหน้าที่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลระดับต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ความยุติธรรม การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นสุขภาพทางกายหรือสุขภาพทางจิตใจ

4. ด้านบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน

4.1 ความหมายของคำว่า บรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน ดังนี้

อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2547, หน้า 5) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์การว่า บรรยากาศองค์การ คือ กลุ่มลักษณะของสภาพแวดล้อมของพนักงานที่รับรู้ ทั้งโดย

ทางตรงและทางอ้อมและบรรยากาศขององค์การเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานและองค์การ

ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541, หน้า 24) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศขององค์การว่า เป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์การที่สังกัดอยู่ ซึ่งจะเห็นว่าความรู้สึกนึกคิดของคนเป็นผลิตผลมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานนั่นเอง ถ้าหากสภาพแวดล้อมการทำงานสามารถทำให้ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานมีภาพพจน์ที่ดีต่อองค์การย่อมทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานตามมาด้วย

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าบรรยากาศที่ดีในที่ทำงานนั้นคือ ความคิด ความรู้สึกและการประเมินผลการทำงานของสภาพแวดล้อมภายในองค์การในลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละสถานที่ ซึ่งทำให้บุคลากรในองค์การมีความคิด ความรู้สึกว่าสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของบุคลากรในองค์การ เช่น ขนาดและโครงสร้างองค์การ ลักษณะผู้นำในองค์การ การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพภายในองค์การ เครือข่ายของการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมของพนักงาน และพฤติกรรมของผู้บริหาร

4.2 องค์ประกอบของบรรยากาศในองค์การ

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, หน้า 16-18) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การ พบว่าบรรยากาศขององค์การประกอบด้วยพฤติกรรมขององค์การ 2 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมของพนักงาน (subordinate's behavior) แบ่งเป็น 4 ด้านคือ

1.1 การไม่ให้ความร่วมมือ (disengagement) หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานส่วนใหญ่ไม่รู้สึกถึงความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การปฏิบัติงานมีลักษณะต่างคนต่างทำ ขาดความสามัคคี ขาดความร่วมมือประสานงานกัน โดยไม่คำนึงถึงความสำคัญและประโยชน์ของการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย

1.2 ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวาง (hindrance) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าการปฏิบัติงานขาดความคล่องตัว ขาดความสะดวกสบาย เพราะผู้บริหารใช้งานมากเกินไปจนเกิดความอึดอัดใจที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ผู้บริหารสร้างขึ้น ซึ่งเห็นว่าไม่มีความจำเป็น และก่อให้เกิดความยุ่งยากอีกทั้งเป็นอุปสรรคขัดขวางในการดำเนินงานให้ล้าช้า

1.3 ขวัญและกำลังใจ (esprit) หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานได้รับรู้ถึงการปฏิบัติงานโดยมีขวัญและกำลังใจดี มีความรักในหมู่คณะ ทุกคนต่างเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดีต่อกันช่วยเหลือซึ่งกันทั้งในด้านส่วนตัวและภารกิจในหน่วยงาน เพราะได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านสังคม และได้รับความสำเร็จในการปฏิบัติงานสูง

1.4 ความสนิทสนม (intimacy) หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานส่วนใหญ่รับรู้ถึงความสนิทสนมซึ่งกันและกัน รับรู้ความเป็นอยู่และทุกข์สุขของเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานด้วยความสนุกสนานและมีความสัมพันธ์ใกล้ชิด แต่พฤติกรรมเหล่านี้ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

2. พฤติกรรมของผู้บริหาร (administrator's behavior) แบ่งได้ 4 ด้าน คือ

2.1 ความห่างเหิน (aloofness) หมายถึง ความรู้สึกถึงพฤติกรรมของ ผู้บริหารที่มีความสัมพันธ์กับพนักงานแบบเป็นทางการ หรือโดยหน้าที่การงานที่ซึ่งผู้บริหาร ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับและนโยบายมากกว่าคำนึงถึงจิตใจของพนักงาน ในการบริหารงาน ผู้บริหารจะพยายามไม่ให้ความสนิทสนมกันกับพนักงาน

2.2 การมุ่งผลงาน (production emphasis) หมายถึง ความรู้สึกถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่สอดส่องดูแลและควบคุมโดยใกล้ชิด ผู้บริหารพยายามให้คำแนะนำ และตรวจตราผลงานและกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานทำงานหนักมากขึ้น ซึ่งพนักงานต้องปฏิบัติตาม โดยเคร่งครัด

2.3 การเป็นแบบอย่าง (thrust) หมายถึง ความรู้สึกถึงพฤติกรรมของ ผู้บริหารที่พยายามกระตุ้นหรือจูงใจพนักงาน โดยวิธีการของผู้บริหารโดยเล็งเห็นความสำคัญใน การพัฒนาหน่วยงาน โดยพยายามให้ความช่วยเหลือและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถและมีโอกาสแสดง ความ รับผิดชอบที่สูงขึ้น ผู้บริหารปฏิบัติงานของตนเองอย่างดีที่สุด เพื่อเป็นตัวอย่างให้พนักงานปฏิบัติ ตาม

2.4 การให้ความเอาใจใส่ (consideration) หมายถึง ความรู้สึกถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่ปฏิบัติต่อพนักงานโดยแสดงถึงความมีเมตตา กรุณา ให้ความ ช่วยเหลือ ทั้งที่ทำงานและภารกิจส่วนตัว ให้ความเห็นอกเห็นใจพนักงานโดยดูแลด้านความ เป็นอยู่ และสวัสดิการต่าง ๆ

เจมส์ และ โจน (Jame & Jone, 1998, pp.1096-1098) ได้สรุปองค์ประกอบของ บรรยากาศในองค์การเอาไว้หลายประการได้แก่

1. โครงสร้างองค์การ (structures) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความ พอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน อันเนื่องมาจากการบริหาร การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา รวมทั้งระบบการทำงานขององค์การ

2. ระบบการทำงาน (working systems) เป็นเป้าหมายนโยบายขององค์การ ซึ่งเจ้าของหรือผู้ประกอบ กำหนดขึ้นไว้เป็นหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติแบ่งออกเป็นหน่วยงานย่อย การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีที่ ทันสมัยในการทำงาน

3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) ลักษณะของ องค์ประกอบทางกายภาพทั่วไปจะเสริมสร้างกำลังใจให้แก่บุคลากรหลาย ๆ ด้านด้วยกัน เช่น

3.1 ห้องทำงาน มีแสงสว่างที่พอเหมาะ มีอุณหภูมิที่ไม่ร้อนและเย็นเกินไป มีระบบ อากาศที่ถ่ายเทอย่างสะดวกจะช่วยให้การทำงานด้วยอารมณ์แจ่มใสตลอดเวลา

3.2 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน อยู่ไม่ไกลจากชุมชนซึ่งติดต่อธุรกิจการงาน ได้ง่ายและสะดวก การคมนาคมไปมารวดเร็วเพราะสามารถประหยัดเวลา

3.3 อุปกรณ์ป้องกันอันตรายขณะทำงาน กล่าวได้ว่ามีความสำคัญและจำเป็น เนื่องจากอันตรายจากระบบประสาท เช่น หู ตา จมูก ปาก และอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย ควรจะต้องมีอุปกรณ์สำหรับป้องกันเพื่อความปลอดภัยเอาไว้

3.4 สภาวะแวดล้อมตามธรรมชาติต่าง ๆ ควรจะต้องมีมาตรการป้องกันและอนุรักษ์ทรัพยากรของชาติ ไม่ให้เสื่อมโทรม โดยเฉพาะระบบนิเวศวิทยา ได้แก่ น้ำเสีย อากาศเป็นพิษ ในกรณีที่มีโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ตั้งอยู่เป็นจำนวนมาก จำเป็นต้องมีมาตรการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อสุขภาพและพลานามัยที่ดี

3.5 การแปรปรวนของสิ่งแวดล้อม เกิดจากสภาพดิน ฟ้า อากาศ ซึ่งบางครั้งก็มีเหตุการณ์ร้ายแรงเกิดขึ้นได้แก่ วัตภัย และอุทกภัย สร้างความเสียหายและเกิดความเดือดร้อนขึ้นได้ทำให้บรรยากาศการทำงานเสียไป

4. พฤติกรรมและค่านิยมของบุคคล (norm and values) เป็นจิตนิสัยเฉพาะตัวที่แสดงออกในลักษณะของการกระทำทั้งในทางสร้างสรรค์และการทำลาย ซึ่งบางครั้งทั้งพฤติกรรมและค่านิยมของบุคคลเกี่ยวข้องกันองค์การเป็นอย่างมาก เพราะสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สำหรับรายละเอียดต่าง ๆ มีดังต่อไปนี้

4.1 ความมีเหตุผล เป็นคุณลักษณะของการใช้ความคิดพิจารณาว่า อะไรควรทำและอะไรไม่ควรทำรวมทั้งการยอมรับในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม การมีเหตุผลจะนำไปสู่การแก้ปัญหา รู้จักการวางแผนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 การประสานงานและการติดต่อ เป็นลักษณะของการสร้างความร่วมมือ เนื่องจากปัจจุบันนี้การทำงานเป็นทีมนับวันแต่จะมีความสำคัญมากขึ้น การประสานงานและการติดต่ออย่างเป็นระบบและทั่วถึงจะทำให้ผลงานสัมฤทธิ์ผลตามความประสงค์

4.3 การปฏิบัติงานตามคำสั่งเป็นองค์ประกอบเกี่ยวข้องที่สำคัญในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามเป้าหมายใช้ระบบการบริหารที่เหมาะสมและสร้างบรรยากาศก็จะเกิดผลดี

4.4 ความซื่อสัตย์ของบุคคล เป็นคุณลักษณะที่ดี ทำให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจะอยู่ร่วมกับใครหรือทำงานที่ใดก็ไม่มีใครรังเกียจ ซึ่งความซื่อสัตย์นั้นจะต้องปลูกฝังให้บังเกิดขึ้นทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น รวมทั้งความซื่อสัตย์ต่อองค์การอีกด้วยเป็นสำคัญ

4.5 กระบวนการทำงาน เป็นการกำหนดรูปแบบและแนวทางที่ชัดเจนเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นบุคลากรจึงต้องรู้ขั้นตอนของการทำงานอย่างถูกต้อง จะทำให้สามารถขจัดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้สำเร็จ

เดวิส (Davis, 1998, pp. 102-105) ได้สรุปว่า บรรยากาศในการทำงานในองค์การนั้น ได้รับอิทธิพลจากองค์ประกอบด้านมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งแสดงออกในรูปของปฏิบัติการมีลำดับขั้นดังนี้

1. ปรักฎษาและเป้าหมายขององค์การ องค์การย่อมต้องมีเป้าหมายอยู่แล้วแต่เดิมแต่บุคคลที่เข้ามาเป็นสมาชิกทำงานในองค์การก็ตั้งความปรารถนาไว้แต่แรกเช่นกัน ทั้งด้านจิตใจ เศรษฐกิจ และสังคม เมื่อเข้ามาอยู่ในองค์การยิ่งนานเข้าก็ยิ่งมีความต้องการบางสิ่งบางอย่าง เพิ่มขึ้นมากขึ้น ๆ ดังนั้นเพื่อให้ปรักฎษาและเป้าหมายขององค์การกับบุคคลผสมกลมกลืนไปด้วยกันได้ จึงต้องยึดถือหลักมนุษย์สัมพันธ์ ปรักฎษา ค่านิยม ข้อเท็จจริงเป็นหลักปฏิบัติ

2. องค์การย่อมต้องมีผู้นำองค์การ โดยเฉพาะองค์การแบบรูปนัยต้องมีปรักฎษาและเป้าหมาย มีการวางแผนปฏิบัติการอย่างรอบคอบ มีโครงสร้างกระบวนการและนโยบายที่แน่นอนสำหรับให้ทุกคนยอมรับและปฏิบัติตาม

3. สิ่งแวดล้อมทางสังคม มีผลกระทบและมีอิทธิพลต่อองค์การ เช่น ครอบครัว สหพันธ์แรงงาน องค์การรัฐบาล

4. ระบบการควบคุม ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมสมาชิกเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เป็นสิ่งจำเป็นแต่ต้องคำนึงถึงค่านิยมของบุคคลด้วย ระบบการควบคุมในองค์การเป็นปฏิกริยาระหว่างองค์การกับเจตคติของบุคคลและสถานการณ์ในการทำงานในอันที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจขึ้น องค์ประกอบทั้งสามอย่าง คือ ระบบการควบคุม เจตคติและสถานการณ์ จะต้องสมดุลกัน จึงจะเกิดแรงจูงใจ ผลผลิตและความราบรื่นในระบบสังคม

จากองค์ประกอบของบรรยากาศในองค์การ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า เป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้นมา เช่น ห้องปฏิบัติงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน และสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติที่เกิดขึ้นเพื่อเสริมสร้างกำลังใจให้กับบุคลากรหลาย ๆ ด้านในระหว่างปฏิบัติงาน

5. ด้านมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน

5.1 ความหมายของคำว่า มนุษย์สัมพันธ์ ไว้หลายท่านดังนี้

สุพัตวรา สุภาพ (2541, หน้า 68-69) กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์ คือ ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน เพื่อจะได้สามารถติดต่อสัมพันธ์กันได้ในทุกด้าน ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับชาติ มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานจึงมีหลายระดับ ตั้งแต่ระดับสูงไปหาระดับต่ำ มีดังนี้

1. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

1.1 เข้าใจเป้าหมายของผู้บังคับบัญชา

1.2 อุทิศตัวให้กับการทำงาน

1.3 มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

1.4 มีความคิดริเริ่ม ไม่ก้าวร้าว

1.5 ไม่เกี่ยงงาน

1.6 ไม่แสดงความไม่พอใจเมื่อถูกใส่ร้าย

- 1.7 ชื่อสัตย์สุจริต ไม่เอาความลับของหน่วยงานไปเปิดเผย
- 1.8 จงรักภักดีต่อผู้บังคับบัญชาทั้งต่อหน้าและลับหลัง
- 1.9 ไม่สร้างศัตรูให้ผู้บังคับบัญชาหนักใจ
- 1.10 เรียนรู้นิสัยการทำงานของผู้บังคับบัญชา
- 1.11 ไม่ควรรับปากอยู่เรื่อย แล้วทำไม่เสร็จ
- 1.12 อย่าเอาเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ทำให้ผู้บังคับบัญชารำคาญใจ
- 1.13 เข้าหาในจังหวะที่พอเหมาะ
- 1.14 กตัญญูกตเวทิต่อผู้บังคับบัญชาที่ปรารภนาดีต่อเรา
- 1.15 อย่าเถียงผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีเหตุผล
- 1.16 ขณะผู้บังคับบัญชาพูด ไม่ควรพูดแทรก หากสงสัยควรไต่ถามเมื่อ

ผู้บังคับบัญชาพูดเสร็จ

2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

- 2.1 พยายามเป็นมิตรกับทุกคนในหน่วยงาน
- 2.2 ไม่ทำตัวเหนือกว่า
- 2.3 ไม่กลั่นแกล้งหรือนินทาจนทำให้เพื่อนร่วมงานหรือกรรมการเสียหาย
- 2.4 ยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน แม้จะไม่เห็นด้วย แต่ถ้าเป็นความเห็นของคนส่วนใหญ่ก็ต้องยอมรับ
- 2.5 ไม่เอาความดีความชอบแต่ผู้เดียว หรือป้ายความผิดให้เพื่อนร่วมงาน
- 2.6 ให้ความร่วมมือด้วยดี
- 2.7 แจ้งข่าวสารหรือเรื่องสำคัญที่เพื่อนร่วมงานต้องรับผิดชอบได้รับรู้ เพื่อจะได้ปฏิบัติงานได้โดยไม่ล่าช้าหรือเสียหาย
- 2.8 ไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานไม่ว่าในเรื่องการงานหรือการเงิน
- 2.9 ยินดีหรือชื่นชมเมื่อเพื่อนร่วมงานได้ดี
- 2.10 สงสารกับเพื่อนร่วมงานตามสมควร

3. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

- 3.1 พูดให้ลูกน้องเข้าใจว่าจะต้องทำอะไรและทำไมถึงต้องทำด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลไม่ดุดัน
- 3.2 ไม่ใช่อำนาจเกินความจำเป็น โดยไม่มีเหตุผล
- 3.3 ไม่จับผิดหรือวิพากษ์วิจารณ์ความผิดของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อหน้าคนอื่น
- 3.4 มีความจริงใจและให้กำลังใจหากลูกน้องทำผิดพลาดไป และช่วยแนะนำเพื่อจะได้ไม่ผิดซ้ำอีก
- 3.5 ให้โอกาสลูกน้องแสดงความคิดเห็นหรืออธิบายเรื่องที่ไม่สบายใจ
- 3.6 เป็นที่พึ่งของลูกน้องในยามที่เดือดร้อนหรือเมื่อต้องการความช่วยเหลือ

3.7 ไม่เอาความดีความชอบแต่เพียงผู้เดียว ควรให้ลูกน้องได้รับความดีความชอบด้วย ให้กำลังใจหรือให้รางวัลเมื่อทำดี

3.8 ไม่แสดงอาการรักคนใดหรือส่งเสริมใครเป็นพิเศษ

3.9 เอาใจใส่ตามความทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา

3.10 ส่งเสริมลูกน้องที่มีความสามารถให้เจริญก้าวหน้า ส่วนลูกน้องที่มีความสามารถต่ำก็พยายามให้กำลังใจเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้น

พงศ์ หรดาล (2547, หน้า 108) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนและเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันในหน่วยงานหรือองค์กร เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรและประสบความสำเร็จ พอจะสรุปได้เป็นข้อ ๆ ดังต่อไปนี้

1. มนุษยสัมพันธ์มุ่งที่พฤติกรรมของตัวบุคคลมากกว่ามุ่งที่เรื่องของเศรษฐกิจและเครื่องจักรต่าง ๆ
2. บุคคลต่าง ๆ จะเป็นบุคคลที่อยู่ในรูปขององค์กรที่จัดระบบอย่างดี มิใช่ความสัมพันธ์ที่ยังไม่ได้จัดระบบ
3. กิจกรรมหลักของมนุษยสัมพันธ์ คือ การจูงใจคนเพื่อให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การจูงใจมุ่งไปสู่การทำงานเป็นกลุ่มโดยอาศัยความร่วมมือในด้านการประสานงาน และความร่วมแรงร่วมใจของบุคคลต่าง ๆ
5. มนุษยสัมพันธ์โดยอาศัยการทำงานเป็นกลุ่มต้องการทั้งการตอบสนองความต้องการของบุคคลและการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มิใช่เพียงอย่างเดียวหนึ่ง
6. มนุษยสัมพันธ์ได้กลายเป็นเครื่องมือที่ลงทุนน้อยที่สุดเพื่อแสวงหาวิธีการที่จะทำให้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ

เพิ่มศักดิ์ วรलयงกูร (2547, หน้า 66) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ของมนุษย์ในลักษณะของการแสดงออกทั้งทางกาย ทางวาจา และทางใจระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือระหว่างบุคคลต่อกันในรูปแบบของการทำงานร่วมกันหรือความสัมพันธ์ส่วนตัว เป็นการผูกพันกันทางจิตใจ มีความเห็นใจกัน เป็นห่วงเป็นใยกันและกัน ทำให้เกิดความรักใคร่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

อำนาจ แสงสว่าง (2547, หน้า 99) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การแสวงหาเพื่อทำความเข้าใจ โดยการใช้ลักษณะรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลเป็นผลก่อให้เกิดความเชื่อมโยง เพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรและของแต่ละบุคคลที่ได้กำหนดไว้

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์ในที่ทำงานนั้นเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหมู่ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

เพื่อให้เกิดการติดต่อประสานงานที่ดีต่อกันและองค์กรสามารถนำไปสู่ความสำเร็จสูงสุดขององค์กร

5.2 องค์ประกอบในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

อำนาจ แสงสว่าง (2547, หน้า 101) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. การเข้าใจตนเอง เป็นลักษณะการรู้จักตัวเองอย่างแท้จริงว่าเป็นใคร มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์แค่ไหน ระดับใด มีจุดแข็งคือความเก่ง และจุดอ่อนคือความไม่เก่งในด้านใดบ้าง เรื่องใดบ้าง การเข้าใจตนเอง ทำให้บุคคลเกิดการรู้จักยอมรับในคุณค่าแห่งตนเอง นับถือตนเองและรู้จักเข้าใจสิทธิ เสรีภาพ หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง สิ่งที่สำคัญในการเข้าใจตนเอง จะช่วยทำให้ตนเองรู้จักปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดีมากขึ้น

2. การเข้าใจบุคคลอื่น เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของคน ความแตกต่างระหว่างบุคคลความต้องการของบุคคล แรงจูงใจของบุคคล สภาพสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดประโยชน์ในการนำไปใช้ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้นานัปการ เมื่อต้องการไปติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลใด เราต้องทราบก่อนว่าบุคคลนั้นชื่อใด เป็นใคร มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ทางด้านใดอยู่ในระดับใด ชอบสิ่งใดไม่ชอบสิ่งใด โปรดปรานในสิ่งใดเป็นพิเศษ มีคุณลักษณะที่เด่นทางด้านใดบ้าง เมื่อนำเอาบุคคลอื่นที่ต้องการติดต่อสัมพันธ์มาพิจารณาว่ามีความเข้าใจในตัวอย่างไร ยอมรับในตัวบุคคลนั้นได้แค่ไหน เพื่อจัดระดับคุณค่าและความสำคัญของบุคคลที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์ รวมทั้งที่จะต้องรู้จักปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ในการติดต่อสัมพันธ์กัน

3. การเข้าใจสิ่งแวดล้อม เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว ซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และมีส่วนสัมพันธ์กับการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ สภาพเหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและในอนาคต ล้วนแต่มีอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น ได้แก่ สถาบันครอบครัว สถาบันที่เป็นองค์การสถานศึกษา หน่วยงาน บริษัท ห้างร้าน โรงงาน รัฐบาล ศาสนา องค์การระหว่างประเทศ ความรู้จากการเข้าใจสิ่งแวดล้อมสามารถนำมาปรับใช้กับมนุษย์ในการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดีมากขึ้น

พงศ์ หรดาล (2548, หน้า 122-123) กล่าวว่า การสร้างมนุษยสัมพันธ์เป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีและเต็มไปด้วยสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงานมีแนวทางดังนี้

1. ฝึกฝนให้เป็นผู้ที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับทุกคนให้เป็นความเพียรกันเองกับผู้ร่วมงาน

2. รู้จักเข้าหาผู้อื่นก่อน เช่น เข้าไปทักทายผู้อื่นก่อน โดยไม่ถือตัวเองว่าเป็นคนเก่งหรือเป็นหัวหน้า

3. รู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วนำมาพิจารณาด้วยเหตุและผลก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นออกไป

4. ยกย่องชมเชยผู้ร่วมงานด้วยความจริงใจโดยปราศจากความอิจฉาริษยา
5. ไม่ยกตนข่มท่าน อย่างแสดงว่าตนเหนือกว่าคนอื่น
6. มีความจริงใจต่อผู้ร่วมงานทั้งต่อหน้าและลับหลัง
7. ทำตัวให้เสมอต้นเสมอปลาย
8. ให้ความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้ร่วมงานทุกคน
9. เคารพในความเสมอภาคของผู้ร่วมงานโดยถือว่าทุกคนมีความสำคัญเท่ากัน
10. เคารพในสิทธิและเสรีภาพส่วนตัวของผู้อื่น
11. ให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน
12. มีความประณีตประนอมและหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง
13. รู้จักให้อภัย ไม่ถือโกรธเพราะคนอาจจะผิดได้
14. มองโลกในแง่ดี มองหาข้อดีของผู้อื่นเสมอ
15. ไม่โยนความผิดหรือขัดทอดความผิดให้ผู้อื่น
16. มีสติควบคุมอารมณ์
17. ยึดหลักพรหมวิหาร 4 คือ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา
18. สังคหวัตถุ 4 คือ ทาน ปิยวาจา อุตตจริยา สมานัตตา เพื่ออยู่ร่วมกัน
19. ออกสังสรรค์ตามความเหมาะสม เพื่อกระชับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

5.3 หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์

เพิ่มศักดิ์ วรรณยางกูร (2547, หน้า 70-71) กล่าวว่า การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรธุรกิจนั้น คือ คนที่รวมกันอยู่เป็นหมู่เป็นสังคมก็ด้วยความมุ่งหวังสำคัญอย่างหนึ่ง คือ การได้รับการตอบสนองความปรารถนาของกันและกัน ด้วยเหตุนี้ การสนองตอบความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางจิตใจจึงเป็นพื้นฐานของมนุษยสัมพันธ์ ผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีสามารถครองใจคนผูกใจคนได้ จำต้องทราบถึงความต้องการของคน และหาทางตอบสนองความต้องการนั้น ๆ ให้ได้การประกอบอาชีพการงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกันทุก ๆ ฝ่าย และความร่วมมือร่วมใจจะมีขึ้นได้ต้องอาศัยความผูกพันรักใคร่กันเป็นพื้นฐาน หลักปฏิบัติที่สำคัญที่จะให้ผู้อื่นให้ความร่วมมือด้วยดีนั้นกล่าวสรุปเป็นแนวได้ ดังนี้

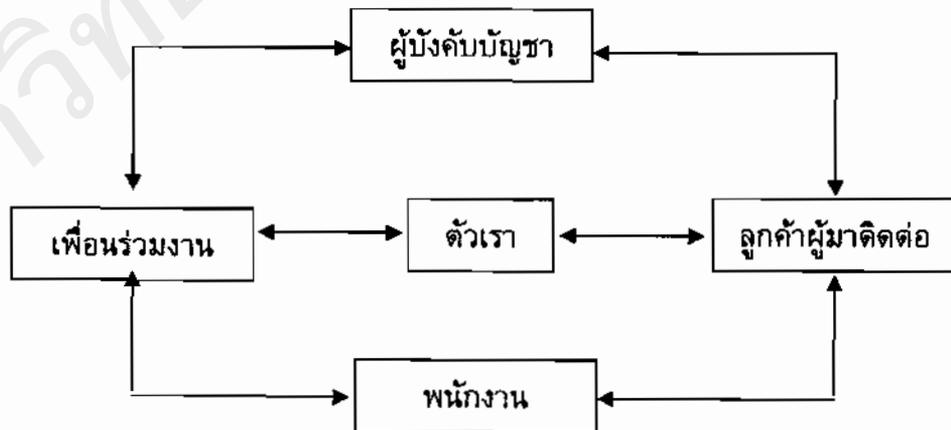
1. ทำตนเป็นมิตรกับทุกคน เป็นการสร้างบรรยากาศของความร่วมมือ ด้วยวิธีการทักทาย ปราศรัย รู้จักพูดคุย ใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับความเป็นมิตร ตีใจและเสียใจกับผู้อื่นด้วยความจริงใจ
2. มองผู้อื่นในแง่ดีเสมอ พยายามมองเพื่อนร่วมงานหรือผู้มาติดต่อเกี่ยวข้องกับในแง่ดีเสมอคิดหาเรื่องที่จะสรรเสริญชมเชยบุคคลนั้นด้วยความจริงใจ ให้เกียรติ ให้ความเคารพ นับถือผู้อื่น

3. หลีกเลี่ยงที่จะทำให้ผู้อื่นไม่พอใจ หลีกเลี่ยงสิ่งที่จะทำให้เกิดความขุ่นเคืองไม่พอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การใช้วาจาก้าวร้าว ดุหมั่นผู้อื่น ฝักการขอโทษหรือถอนคำพูดเมื่อสังเกตเห็นท่าทีของคู่สนทนาไม่พอใจเนื่องจากคำพูดหรือการกระทำของคู่สนทนา

4. แสดงความเป็นกันเอง ติดต่อกับผู้อื่นด้วยความเป็นกันเอง ให้ความสนใจที่จะส่งเสริมหรือช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มความสามารถเสมอ งดเว้นการกีดขวางความก้าวหน้าความสำเร็จของผู้อื่นพยายามยกย่องให้กำลังใจช่วยเหลือให้ได้มีโอกาสแสดงความสามารถอย่างเต็มที่

5. หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง เมื่อเกิดความไม่ลงรอยหรือขัดแย้งกัน ต้องรีบหาทางประนีประนอมทันที โดยหาทางให้ได้มีการพูดจากัน และเปิดโอกาสให้มีการวิพากษ์วิจารณ์กันอย่างตรงไปตรงมา ถ้าผู้อื่นมีเหตุผลดีกว่าต้องเปลี่ยนท่าทีหรือความคิดเห็นทันที

6. ทำจุดประสงค์ให้ชัดเจน ทำจุดประสงค์ที่ต้องการความร่วมมือจากผู้อื่นให้แจ่มชัดอย่าให้คนอื่นเข้าใจผิดได้ หรือเข้าใจไขว้เขวได้ โดยการชี้แจงให้ผู้เกี่ยวข้องทราบหรือรู้เรื่องได้อย่างชัดเจน ในการตกลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเป็นกลุ่มควรมีการจดบันทึกเพื่อเป็นการยืนยันเรื่องที่พูดจากัน และสามารถทบทวนได้



ภาพ 3 มนุษยสัมพันธ์ในองค์กร

ที่มา : (เพิ่มศักดิ์ วรรณยางกูร, 2547, หน้า 71)

5.4 ประโยชน์ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงาน

ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว และอัครวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 12) สรุปประโยชน์ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

1. เพื่อให้เข้าใจถึงธรรมชาติ ความต้องการ ความแตกต่างของบุคคล
2. เพื่อให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคม การรวมพลังสร้างสรรค์
3. เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารที่ใช้มนุษยสัมพันธ์สร้างความสำเร็จของงาน

4. สร้างความรัก ความเชื่อถือ นำมาซึ่งความสามัคคี
5. ใช้ในการประสานผลประโยชน์ แก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ
6. เป็นสื่อสัมพันธ์ให้บุคคลอื่นยอมรับและรับฟังความคิดเห็น
7. สร้างความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน อยู่ร่วมกัน ช่วยกันทำงาน
8. สร้างบรรยากาศให้เกิดความเป็นกันเอง
9. รู้จักพิจารณาเอาใจซึ่งกันและกัน
10. ยกย่องชมเชยผู้กระทำคุณงามความดี
11. จะก่อให้เกิดความร่วมมือทำงานกันเป็นทีม
12. ทำให้รู้จักการปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดี
13. จะเสริมสร้างศรัทธา ความเชื่อมั่นให้ตนเองมากขึ้น
14. ทำให้การปกครองบังคับบัญชาราบรื่น
15. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ได้มากยิ่งขึ้น
16. สามารถมอบหมายหน้าที่การงานได้อย่างเหมาะสม
17. ช่วยให้การติดต่อประสานงานดีและมีประสิทธิภาพ
18. จะช่วยส่งเสริมสวัสดิการ และสันตนาการได้ดี

ทองทิพภา วิริยะพันธ์ (2546, หน้า 34-35) กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานโดยอาจก่อให้เกิดประโยชน์แก่การบริหารงานในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารสามารถใช้มนุษย์สัมพันธ์เพื่อความสำเร็จของงานโดยทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้
2. ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีความสามัคคีกลมเกลียว จงรักภักดี ต่อองค์การทำให้องค์การเจริญก้าวหน้า
3. ทำให้ทุกคนมีความรู้สึกของการเป็นพวกเดียวกัน ทำให้การคบหาสมาคมนั้นเป็นไปด้วยความเข้าใจอันดี สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข และมีความพึงพอใจ
4. ทำให้ง่ายแก่การติดต่อสื่อสารถึงกันและยังสามารถใช้เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ให้ผู้อื่นเข้าใจและยอมรับการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถใช้เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นจากบุคคลต่าง ๆ อันจะเป็นผลดีต่อการนำมาซึ่งการปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
5. ทำให้ปัญหาความขัดแย้งในการทำงานลดน้อยลง ทำให้บริหารงานได้ง่ายขึ้น
6. ทำให้บรรยากาศในการทำงานราบรื่น สามารถร่วมงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่าการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน คือ การรับรู้ว่าคุณเองมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคลากรในที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันและตำแหน่งที่ต่างกัน

ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ในการติดต่อประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในและภายนอกหน่วยงาน

6. ด้านความรู้สึกไม่เครียดจากการทำงาน

6.1 ความหมายของความรู้สึกไม่เครียดจากการทำงาน

สุจิต สุวรรณชีพ (2550 กรกฎาคม 25) กล่าวว่า ความรู้สึกไม่เครียดเป็นภาวะของจิตใจที่ตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญสถานการณ์ หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ต่อการทำงาน ซึ่งคิดว่าสถานการณ์หรือความกดดันนั้น ๆ หนักหนา หรือเกินกว่ากำลังความสามารถที่จะแก้ไข หรือขจัดปิดเป่าให้หมดสิ้น หรือบรรเทาเบาบางลงได้

จากความหมายของความรู้สึกไม่เครียดจากการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือรับรู้ว่างานแต่ละงานในหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ไม่ก่อให้เกิดความเครียดแก่ตนเอง การประเมินความรู้สึกเครียดหรือไม่เครียดได้จากการประเมินค่าระดับความเครียดในการทำกิจกรรมการทำงาน

6.2 วิธีการลดความเครียด

สมชาย หิรัญภักดี (2542, หน้า 337) กล่าวว่า เมื่อเกิดความตึงเครียดขึ้นของพนักงานอาจหาวิธีการลดความเครียดได้หลายรูปแบบ เช่น การหางานที่เหมาะสมกับตนเอง การขอคำแนะนำปรึกษาจากหัวหน้างานเป็นต้น การวางแผนและจัดกิจกรรมของแต่ละวันให้เหมาะสม โดยได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการลดระดับความเครียดจากการทำงาน ดังนี้

1. จัดให้มีการให้รางวัลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน สร้างความสัมพันธ์โดยการร่วมมือที่ดีในกลุ่มของพนักงาน เพื่อนร่วมงาน เท่าที่จะสามารถทำได้
2. พยายามเข้าใจปัญหาของหัวหน้า เพื่อจะได้กำหนดบทบาทของตัวเองได้อย่างถูกต้อง
3. พยายามเจรจาต่อรองกับหัวหน้างานเรื่องกำหนดเวลาส่งงานที่มีความเป็นไปได้และพยายามกำหนดวันสิ้นสุดของงานให้กับตัวเองแทนที่จะให้งานเร่งรัดเวลาของตน
4. พยายามเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องที่กำลังจะเกิดขึ้นและเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับงาน
5. พยายามหาเวลาในแต่ละวันในการลดความเครียดด้วยการพักผ่อนหย่อนใจ
6. ควรหาเวลาเดินรอบ ๆ ที่ทำงานเพื่อให้ร่างกายรู้สึกเกิดความกระปรี้กระเปร่าที่จะทำงาน
7. พุดคุยบ้างในที่ทำงานและพยายามหาวิธีลดระดับเสียงอื่น ๆ ที่ไม่จำเป็น
8. พยายามเปลี่ยนแปลงบรรยากาศด้วยการไปพักผ่อนตามสถานที่ต่าง ๆ บ้าง
9. พยายามอย่าเป็นคนจุกจิกในเรื่องเล็กน้อยและเรียนรู้ที่จะกระจายงานให้คนอื่นทำบ้าง

10. จัดสรรเวลาในการทำเรื่องต่าง ๆ ให้เหมาะสมและมีเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวที่ต้องทำด้วย

11. อย่าแก้ปัญหาโดยวิธีผัดวันประกันพรุ่ง

12. พยายามคิดตารางการจัดการกับความวิตกกังวลในทางสร้างสรรค์ เช่น มีเรื่องอะไรบ้างที่ทำให้กังวลและจะต้องทำอะไรบ้าง

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2547, หน้า 25) กล่าวว่า บุคคลที่ต้องเผชิญกับภาวะความเครียดควรแสวงหาวิธีที่ถูกต้องดังต่อไปนี้ คือ

1. การลดความเครียดทางด้านร่างกาย สามารถทำได้โดย ไม่ควรทำงานเกินกำลังโดยทั่วไปแล้วไม่ควรทำงานเกินวันละ 10 ชั่วโมง และ 1 สัปดาห์ ควรมียุทธศาสตร์พักผ่อนอย่างน้อย 1 วัน เวลาทำงาน หรือทำสิ่งต่าง ๆ ควรทำในลักษณะที่สบายๆไม่ควรทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน และควรมีกิจกรรมสันทนาการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การออกกำลังกายกลางแจ้ง เป็นต้น

2. การลดความเครียดทางจิตใจ สามารถทำได้โดย มองโลกและชีวิตในแง่ที่ดี ยิ้มและรื่นเริงในการพบปะผู้คน ไม่ควรคาดหวังอะไรจากผู้อื่นรวมทั้งตัวเองมากเกินไป เมื่อมีความรู้สึกควรแสดงออกมาอย่างเต็มที่และอิสระด้วยความแจ่มใสร่าเริงและสร้างสรรค์ เมื่อมีปัญหาและเกิดความเครียดความกังวลใจ จงพูดปัญหาออกไปให้กับคนที่ไว้วางใจได้รับฟัง เมื่อมีความโกรธ ก็จงหาทางจัดการกับมันอย่างมีนวลและอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โดยการส่งความปรารถนาดีหรือที่เรียกว่าเมตตา ให้กับผู้ที่โกรธ ซึ่งแรกๆ อาจจะลำบาก ถ้าพยายามฝึกบ่อย ๆ ก็จะทำให้สามารถทำตัวเองให้สนุกสนานกับงาน เมื่อมีปัญหาในชีวิตหรือการทำงานต้องแก้ไขให้มีการลุล่วงไปอย่างคั่งค้าง และต้องพยายามเอาชนะความโกรธที่ไร้เหตุผล เช่น กลัวแมลงสาบ กลัวฝูงชน เป็นต้น

สมบัติ ตาปัญญา (2550 มกราคม 13) กล่าวว่า วิธีลดความเครียดควรแก้ไขดังนี้

วิธีแก้ไขที่ปลายเหตุ ได้แก่ การใช้ยา เช่น ยาหม่อง ยาต้ม ยาแก้ปวด ยาลดกรดในกระเพาะ ยากล่อมประสาท แต่วิธีการดังกล่าวไม่ได้แก้ไขความเครียดที่ต้นเหตุ อาจทำให้ความเครียดนั้นเกิดขึ้นได้อีก วิธีที่ดีที่สุดคือ

วิธีแก้ไขที่ต้นเหตุ ได้แก่ แก้ไขเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตที่เอื้ออำนวยให้เกิดความเครียด เช่น งานอดิเรกที่ชอบ ฝึกออกกำลังกาย บริหารร่างกายแบบง่าย ๆ เป็นต้น

1. เปลี่ยนแปลงนิสัยและทัศนคติต่อการดำเนินชีวิต เช่น ลดการแข่งขัน ผ่อนปรน ลดความเข้มงวด ในเรื่องต่างๆ

2. หาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโภชนาการ เช่น รู้ว่าอาหาร เครื่องดื่มบางประเภท ช่วยส่งเสริมความเครียด

3. สำรวจและเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อตัวเองและผู้อื่น เช่น มองตัวเองในแง่ดี มองผู้อื่นในแง่ดี

4. สำรวจและปรับปรุง สัมพันธภาพต่อคนในครอบครัวและสังคมภายนอก
5. ฝึกผ่อนคลายโดยตรง เช่น การฝึกหายใจให้ถูกวิธี การฝึกสมาธิ การออกกำลังกายแบบง่ายๆ การฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การนวด การสำรวจ ทำนั้ง นอน ยืน เดิน การใช้จินตนาการ นึกภาพที่รื่นรมย์

ภิรมย์ สุคนธาภิรมย์ (2550, มกราคม 13) กล่าวว่า หัวใจไม่มีเครียด มีดังนี้

1. เชื่อมั่น สร้างความเชื่อมั่นให้ตนเอง มั่นใจได้ว่า ในชีวิต ไม่มีปัญหาอะไรที่แก้ไขไม่ได้ แม้ความตายก็ยังป้องกันได้ ชะลอได้พึงระลึกว่า ทุกปัญหาจะมีทางแก้ไขได้ระดับหนึ่งเสมอ ทุกคนมีปัญหาของตน ไม่มีปัญหาใดที่ไม่มีทางออก เงื่อนไขเวลาก็เป็นทางออกอย่างหนึ่ง

2. สติ มีสติ เตรียมตัวก่อนจะทำกิจกรรมใดๆ ตั้งสติ วิเคราะห์ เข้าใจปัจจัยต่างๆ ที่นำไปสู่อุปสรรค และมอง หาทางเลือกที่ดีกว่า ลุกขึ้นจากที่นอนเข้าห้องน้ำ เช่น 5.00 น.-5.30 น. หรือ 6.00 น. แล้วทำธุระส่วนตัวสบายๆ และคิดวางแผนว่าวันนี้จะทำอะไร อย่างไร กราบพระบ้าง ร้องเพลงบ้าง ธรรมชาติยามเช้า จะช่วยเติมความสุขใจ แจ่มใส ให้ได้ ถ้าสนใจ

3. หวังตามที่เป็นจริง ไม่คาดหวังว่าผู้หนึ่ง หรือสิ่งนั้นสิ่งนี้ ต้องสมบูรณ์ หรือเป็นเลิศอย่างนั้นอย่างนี้ หากสิ่งที่เกิดขึ้นหรือได้รับไม่สมดังที่หวังไว้ก็ปล่อยไปบ้าง หาทางปรับปรุงตามเหตุผล ไม่ต้องโกรธหรือเสียใจ ได้เท่าใด ก็รับได้ ใช้ปัญญาดีกว่าใช้อารมณ์

4. พุทธิกรรมผู้อื่น เป็นอย่างนั้นแหละ ทำที่ คำพูด สีหน้าและอารมณ์ของผู้อื่น เกิดจากปัญหาตามประสบการณ์ในวัยเด็ก วิถีชีวิตในอดีต ธรรมเนียมวัฒนธรรมของครอบครัว และเพื่อนๆ เห็นใจและเมตตาบ้าง เมื่อแสดงไม่ดี ก็มักแสดงพฤติกรรมไม่ดีต่อผู้อื่นด้วย ไม่ต้องไปปรับเอามาโกรธ หรือเสียใจให้เปลืองอารมณ์ และทำร้ายตัวเอง

5. ลดอารมณ์ทางลบ เพิ่มอารมณ์ทางบวกความวิตกกังวล ความกลัว ความโกรธ ทำให้เครียด หมั่นทำความเข้าใจกับตนเองว่า ความรู้สึกเหล่านั้นเกิดด้วยเหตุใด ถ้าไม่เข้าใจก็หาที่ปรึกษา เช่น เพื่อน ผู้ปกครอง ฯลฯ และ ทบทวน ทำความเข้าใจกับสี่ข้อข้างต้นให้แจ่มชัด พร้อมกับหาความสุข ความผ่อนคลายให้ตนเองในทุกๆ 24 ชั่วโมงของคนให้พบ แล้วปฏิบัติเป็นนิสัย เช่น ร้องเพลงคนเดียว หรือกับเพื่อนๆ ออกกำลังกายวิธีที่ถนัด หาข้อข้ามัน หัวเราะกับผู้อื่น

ถวิล ชาราโภชน์ (2545, หน้า 330-331) กล่าวว่า การจัดการกับความเครียดให้บางเบาอย่างรวดเร็ว โดยใช้การบำบัดทางธรรมชาติซึ่งระงับประสาทแต่ไม่มีผลข้างเคียงกับตัวบุคคลไว้ 5 ประการดังนี้

1. หัวเราะ การหัวเราะนั้น ปอด หัวใจ หลับ และลำตัว จะทำงานอย่างรวดเร็ว กล้ามเนื้อแขนและขาได้รับการกระตุ้น หลังจากการหัวเราะจะทำให้ความดันโลหิต อัตราการเต้นของหัวใจ ความตึงเครียดของกล้ามเนื้อจะอยู่ในสภาพปกติ ทำให้บุคคลผ่อนคลายลงได้มาก

2. พุดออกมา เมื่อใดที่รู้สึกว่ามีวิตกกังวลหรือไม่สบายใจในเรื่องใดก็ตาม ให้พุดหรือระบายออกมาด้วยการออกเสียง ผลตามมาก็คือสบายใจขึ้นที่ได้ระบายออกไป และถ้ามีผู้อื่นฟังอยู่ด้วย ฟังด้วยความตั้งใจและสนใจต่อบุคคล ผู้ฟังอาจช่วยขจัดให้ได้ ทำให้ความเครียดของบุคคลบรรเทาลง

3. อาบน้ำ วิธีนี้ถือเป็นการจัดการกับความเครียดที่ดีที่สุด เพราะการอาบน้ำ โดยเฉพาะน้ำอุ่นที่อุณหภูมิประมาณ 100-200 องศาฟาเรนไฮต์ ทำให้มีการเพิ่มการหมุนเวียนของโลหิตและการคลายของกล้ามเนื้อ ทำให้ความเครียดลดลงและอารมณ์ดีขึ้น และนำไปสู่การนอนหลับอย่างมีความสุข

4. หายใจลึก ๆ คนที่มีความเครียดและรู้สึกไม่สบายใจ การหายใจและการเต้นของหัวใจจะเร็วและตื้น ฉะนั้นเมื่อหายใจช้า ๆ และลึก ๆ เท่ากับเป็นการควบคุมอารมณ์ควบคุมจิตใจ ทำให้เกิดการผ่อนคลายความเครียดแทบจะทันทีทันใด

5. เดิน การเดินถือว่าการออกกำลังกายอย่างหนึ่งหรืออาจถือว่าเป็นนันทนาการหรือการหย่อนใจ

6.3 เทคนิคการลดความเครียด

สุรพล พยอมแย้ม (2545, หน้า 276) กล่าวว่า การลดหรือผ่อนคลายความเครียด มีดังนี้

1. จัดคาบเวลาที่ปลอดจากสิ่งรบกวนอื่น ๆ อย่างน้อยวันละ 1 คาบ
2. ฟีกที่จะฟังผู้อื่นเพียงข้างเดียวโดยไม่พูดสอดแทรกรบกวน
3. อ่านหนังสือหรือข้อความใด ๆ ก็ได้ที่ต้องอาศัยความตั้งใจเป็นพิเศษจึงจะทำความเข้าใจได้ พยายามอ่านไว้บ้างเป็นระยะ ๆ

4. ทดลองรับประทานอาหารหรือชอบอย่างช้า ๆ แบบผิดปกติ
5. หามุมสงบภายในบ้านของตนเองให้พบ และใช้เมื่อมีความเครียด
6. ตั้งใจและใส่ใจในเรื่องหนึ่งเรื่องใดของตัวเองที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำเป็นครั้งคราว

7. ปล่อยเรื่องต่าง ๆ ของชีวิตให้ผ่านไปบ้าง อย่าครุ่นคิดหรือตอกย้ำกับสิ่งเดิม ๆ เท่านั้น

8. หลีกเลียงความหงุดหงิดใจที่มีสาเหตุมาจากบรรดาผู้ที่เราเปรียบเทียบหรือเป็นคู่แข่งด้วย และเลิกไม่สบายใจกับความคิดที่ว่าบรรดาคู่แข่งเหล่านี้ไม่เคยทำอะไรดี ๆ ให้กับตัวเอง

พรรณราย ทวีพระประภา (2550, หน้า 13) กล่าวว่า เทคนิคการลดความเครียด ดังนี้

1. อย่าเสียเวลาอันมีค่าไปโดยเปล่าประโยชน์ในการที่จะพยายามเป็นมิตรกับคนที่ไม่รู้คุณค่าของความรัก ความหวังดี และมิตรภาพ

2. อย่าทำตัวเป็นคนสมบูรณ์พร้อมให้มากเกินไป พยายามทำในสิ่งที่อยู่ในขอบเขต ความสามารถที่สามารถทำได้

3. อย่างประเมินค่าต่ำเกินไปต่อความสุขและความเบิกบานที่จะสามารถแสวงหาได้จากการใช้ชีวิตอย่างเรียบง่าย และพอสมควรแก่อัตภาพและสถานภาพ ไม่ควรเปรียบเทียบและแข่งขันกับผู้อื่นจนเกิดความทุกข์ ทั้งนี้เพราะคนแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันอยู่แล้ว

4. ประเมินสถานการณ์อย่างละเอียดรอบคอบที่จะวินิจฉัยว่าการตอบสนองแบบใดจึงจะใช้ได้ผลดีที่สุด

5. มุ่งเน้นที่ด้านดีงามของชีวิต และที่กิจกรรมที่ทำให้สามารถปรับปรุงตนเองได้มากหรือทำให้รู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

6. ถ้ารู้สึกพ่ายแพ้ ผิดหวัง และท้อแท้ใจเมื่อไรก็ตาม จงพยายามเพิ่มพูนความรู้สึกดี ๆ ด้วยการระลึกถึงความสำเร็จในอดีตที่ผ่านมา ไม่ควรไปหมกมุ่นหรือคอคดซ้ำซากในประสบการณ์อันเลวร้ายในอดีตเพราะยังคิดก็ยิ่งปวดหนักขึ้น

7. อย่าผลัดวันประกันพรุ่งต่อการจัดการกับงานที่ไม่น่าสนใจ แต่ที่ว่าจำเป็นที่จะต้องทำ จงทำให้เสร็จอย่างรวดเร็วเท่าที่จะทำได้ ในกรณีที่มันไม่เสร็จจริงๆ ก็ควรยอมรับว่างานนั้น "ทำไม่เสร็จในเวลาที่กำหนด"

8. ตระหนักอยู่เสมอว่า มนุษย์ไม่เท่าเทียมกันอยู่แล้วในหลาย ๆ วิธี ตั้งแต่เริ่มเกิดมาทุกคนควรมีโอกาสเท่าเทียมกันในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองความก้าวหน้าของแต่ละคนควรจะได้รับ การประเมินอย่างต้องแท้และยุติธรรมจากพฤติกรรมในการทำงาน เพราะฉะนั้นไม่มีความจำเป็นเลยที่จะต้องไปแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับผู้อื่น เพราะจะมีความพ่ายแพ้เสมอ การเอาชนะผู้อื่นนั้นจริง ๆ แล้วก็คือ การพ่ายแพ้แก่ใจตนเอง ถ้าอยากจะทำแข่งขันควรแข่งขันกับตนเอง จึงจะเป็นการแข่งขันที่อยู่บนพื้นฐานที่ยุติธรรมทุก ๆ ประการ เช่น แข่งว่าตนเองปีนี้มีอะไรดีกว่าเมื่อปีที่แล้วบ้าง

9. ผูกมิตรกับเพื่อนบ้าน แบ่งปันข้าวของ หรือช่วยเหลือกันและกันตามควรแก่กรณี อย่างพยายามสร้างศัตรูกับเพื่อนบ้านโดยไม่จำเป็น ทั้งนี้เพราะมนุษย์อาจมีโอกาสดีพึ่งพาอาศัยกันอยู่บ้าง ถ้าเกิดกรณีฉุกเฉินหรือวิกฤติการณ์ใด ๆ ขึ้นมา

10. มีความรักและความนับถือตนเอง ไม่มีผู้ใดสามารถรักและนับถือได้ ถ้าหากว่าตนเองก็ปราศจากความรักและนับถือตนเอง

แม้ว่าความเครียดจะเป็นตัวการบ่อนทำลายสุขภาพและสุขภาพจิตก็ตาม ความเครียดจะไม่สามารถคุกคามและบ่อนทำลายชีวิตได้เลย แม้ว่าพยายามแก้ไขความเครียดเหล่านั้นไปในเชิงสร้างสรรค์ได้แล้ว ก็จะเป็นคนที่มีคุณภาพและมีความสุข มีความพึงพอใจในการทำงานและการดำรงชีวิตได้มาก

จากการศึกษาแนวคิดของความรู้สึกไม่เครียด สรุปได้ว่าวิถีคลายเครียดที่ได้ผลดีคือ การออกกำลังกาย เล่นกีฬา การหางานอดิเรก หรือกิจกรรมที่สนใจเป็นพิเศษทำ แต่ในขณะที่เดียวกันการทำจิตใจให้ปกติ และทำสมาธิก็สำคัญเช่นกัน ดังนั้น การจะคลายความเครียด ควรพิจารณาสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หลีกเลียงสิ่งนั้น หรือสร้างบรรยากาศเพื่อคลายเครียดซึ่งพอสรุปได้เป็นข้อดังนี้

1. ทำงานให้สนุก
2. ทำงานให้เป็นระบบ จัดความสำคัญของงาน
3. การพูดออกมา ควรระบายปัญหาให้คนใกล้ชิดรับฟัง จะช่วยผ่อนคลายความไม่สบายใจลง อย่างน้อยจะรู้สึกดีขึ้น
4. ทำจิตใจให้ว่าง ให้นึกถึงศาสนา
5. ระวังความโกรธ
6. หาที่พึ่งทางใจ เช่น ผู้ใหญ่ และคนใกล้ชิด
7. การบริหารจัดการ เช่น นั่งสมาธิ
8. บริหารเวลา จัดเวลาในการทำงาน พักผ่อน
9. ฝึกให้กล้ามเนื้อผ่อนคลาย เช่น การออกกำลังกาย
10. ปลูกต้นไม้ เลี้ยงสัตว์

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

7.1 ความหมายของความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และอศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 174) ได้ให้ความหมายของความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง ขนบธรรมเนียม ประเพณี และการกระทำตัวให้สอดคล้องและสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นรากฐานของชีวิตสังคม เป็นเหตุและปัจจัยให้มนุษย์มีความสัมพันธ์ต่อกัน การทำงานนั้นจะช่วยสร้างกฎเกณฑ์ให้แก่ชีวิตและยังสามารถที่จะช่วยให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี การทำงานที่ดีนั้นเป็นการแสดงออกถึง การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานอีกแบบหนึ่งโดยที่ความสัมพันธ์ในหน่วยงานเปิดโอกาสให้ พนักงานมีอิสระทางด้านการทำงานและด้านความคิดในการปฏิบัติงานและนอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติอยู่

สมยศ นาวิกาน (2545, หน้า 465) ได้ให้ความหมายของความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การที่ผู้บริหารสนับสนุนในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานโดยมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พบปะกับบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการแลกเปลี่ยนความรู้ และกระทำกิจกรรมร่วมกันทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าระดับความเครียดในการทำงานลดลง และมีความสุขเมื่อได้กลับไปปฏิบัติงานตามเดิม

พิศาล คลังทอง (2549, หน้า 45) ได้กล่าวว่าความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความสมดุลในการชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การแบ่ง

เวลาที่เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อนและเวลาที่ให้กับสังคม ที่เป็นเหตุและปัจจัยให้มนุษย์มีความสัมพันธ์ต่อการในการทำงานทั้งงานที่ปฏิบัติอยู่เวลานอกงานที่พนักงานได้พบปะกับบุคคลอื่นที่มีความรู้ความสามารถในการแลกเปลี่ยนความรู้ และกระทำกิจกรรมร่วมกันโดยทำให้ความเครียดลดน้อยลง ซึ่งจะส่งผลต่อหน่วยงานทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานมากเพิ่มขึ้น และพนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีด้วย

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Comings, 1985, pp.198-199) ได้ให้ความหมายของความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อนและเวลาที่ให้กับสังคม ไม่ให้มีผลกระทบต่อครอบครัว เช่นการทำงานล่วงเวลามากเกินไป

จากความหมายข้างต้นผู้วิจัยสรุปว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความสมดุลกันระหว่างชีวิตการทำงาน กับชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวในเรื่องของการแบ่งเวลาให้ถูกต้องและเหมาะสมในการดำรงชีวิตโดยจะต้องจัดสรรบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบให้สมดุลกับความรับผิดชอบในครอบครัว ซึ่งจะทำให้การทำงานมีรากฐานที่มั่นคงและก้าวหน้า

7.2 องค์ประกอบของความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534, หน้า 236-238) กล่าวว่าการทำงานและชีวิตส่วนตัวเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของมนุษย์มิใช่ทั้งหมดของชีวิต ถ้าแบ่งส่วนต่าง ๆ ในชีวิตของมนุษย์ออกอย่างคร่าว ๆ แล้วจะพบว่าชีวิตนั้นน่าจะมี 4 ส่วนด้วยกัน ชีวิตส่วนตัว ชีวิตสังคม ชีวิตการทำงาน และชีวิตการเพิ่มพูนความรู้

1. ชีวิตส่วนตัว เป็นส่วนที่ทำอะไรให้ตนเองหรือให้ครอบครัว เช่น พักผ่อนนอนหลับ หย่อนใจด้วยงานอดิเรก ออกกำลังกายไปเที่ยวสนุกสนานตามลำพังหรือพร้อมครอบครัว ฯลฯ ทุกคนจำเป็นต้องมีชีวิตส่วนหนึ่งที่เป็นของตัวเองและของครอบครัวจึงจะเป็นชีวิตที่สมบูรณ์ ผู้ที่ไม่เคยจัดเวลาให้แก่ตนเอง หรือครอบครัวเลยโดยอ้างว่า “ไม่มีเวลา” เพราะต้องทำงานตลอดเวลา นั่นคือผู้ใช้เวลาไม่เป็นจริง ๆ แล้วคนทุกคนมีเวลาเท่าเทียมกัน แต่ที่ว่าแต่ละคนจะใช้เวลาอย่างไรนั้น มักจะแตกต่างกันออกไป

2. ชีวิตสังคม บุคคลจำเป็นต้องทำอะไรให้ผู้อื่นด้วยเช่นเดียวกัน บางครั้งจำเป็นต้องสละเวลาหรือสละความสุขสบายส่วนตัวเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคมโดยส่วนรวมด้วย จึงจะทำให้ชีวิตมีคุณค่า ทั้งนี้ เพราะที่ไม่สามารถมีชีวิตอยู่ตามลำพังโดดเดี่ยวได้จำเป็นต้องคบหาสมาคมหรือติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นไม่ว่าจะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมและวัฒนธรรมไทย ประเพณีต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งที่ชักนำให้คนเข้ามาสมาคมกันอยู่ตลอดเวลา

3. ชีวิตการทำงาน ผู้ที่ทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นโดยสิ้นเชิงโดยไม่มีเวลาเป็นของตัวเอง หรือไม่มีเวลาทำการงานประกอบอาชีพเลยก็ยังมีชีวิตไม่เต็มสมบูรณ์อยู่นั่นเอง ผู้ที่มีชีวิตเต็มสมบูรณ์จำเป็นต้องทำงาน งานนี้อาจเป็นงานอดิเรกซึ่งทำเพื่อความเพลิดเพลินก็ได้แต่ก็พบว่างานอดิเรกนั้น ๆ ได้กลายเป็นงานอาชีพก็มี การทำงานประกอบอาชีพนั้นเป็นสิ่งที่ทุกคนเมื่อถึงเวลาอันสมควรจำเป็นต้องทำ แม้ว่าคนบางคนนั้นจำเป็นต้องประกอบอาชีพตั้งแต่อยู่ในวัยอันไม่สมควร แต่ถูกบีบบังคับทางด้านเศรษฐกิจของครอบครัวบังคับให้ต้องกระทำเช่นนั้น บางครั้งการประกอบอาชีพดังกล่าว ก็เสี่ยงอันตรายต่อชีวิตก็มี เช่น เด็กที่ต้องวิ่งขายพวงมาลัย ดอกไม้ หรือหนังสือพิมพ์ตามสี่แยก เป็นต้น แต่คนที่ไม่ทำงานประกอบอาชีพใดๆ เลย ย่อมนับว่าเป็นคนไร้ค่า เป็นคนที่มีชีวิตส่วนหนึ่งบกพร่องไป

4. ชีวิตส่วนที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ บุคคลนั้นนอกจากจะมีชีวิตส่วนตัว สังคม และการทำงานแล้วก็ยังไม่เพียงพอ จำเป็นต้องแสวงหาความรู้อยู่เสมอ การแสวงหาความรู้นั้นไม่ได้ หมายถึง การเข้าไปเรียนในระบบโรงเรียนหรือสถานศึกษาเสมอไป บุคคลสามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยการเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองด้วยการสังเกต ด้วยการพูดคุยสนทนากับผู้อื่น ด้วยการอ่านหนังสือ ฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ หรือเข้าฟังการอภิปราย การสัมมนาทางวิชาการต่าง ๆ รวมทั้งการเข้าฝึกอาชีพในสถานศึกษานอกระบบโรงเรียน

นอกจากการทำงานจะทำให้ชีวิตของมนุษย์มีค่าที่เต็มสมบูรณ์แล้ว การทำงานก็ยังสามารถตอบสนองความต้องการขั้นต่าง ๆ ของชีวิตมนุษย์ เพราะการทำงานให้ผลตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจควบคู่กันไปเสมอ การทำงานสามารถตอบสนองความต้องการขั้นต่าง ๆ ของมนุษย์ได้ทุกขั้น ดังนี้

1. การทำงานทำให้ได้ผลตอบแทนที่เป็นเงิน และนำเงินมาจับจ่ายใช้สอยเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น นำมาซื้อเสื้อผ้า อาหาร ซื้อ-เช่า หรือผ่อนบ้านที่อยู่อาศัย และใช้เงินเพื่อรักษาตัวมเจ็บไข้ได้ป่วย คนที่ทำงานมีรายได้ก็น้อยก็มักจะเน้นที่ ปัญหาปากท้อง ของตนเองเป็นใหญ่ ดิ้นรนทำงานเพื่อ "กิน-อยู่" เป็นหลัก ส่วนคนที่ทำงานที่รายได้ปานกลางขึ้นไปจนรายได้สูง ก็จะแสวงหาวัตถุอื่น ๆ มาตอบสนองความต้องการทางกายภาพอย่างอื่น ๆ เช่น ซื้อรถยนต์ หรือเครื่องอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เข้ามามากมาย

2. การทำงานช่วยตอบสนองความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย การทำงานได้ช่วยตอบสนองความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยได้ การที่มีรายได้มากสามารถนำเงินไปซื้อบ้าน ซื้อที่ดินเงินส่วนที่เหลือก็นำไปฝากธนาคาร

3. การทำงานช่วยตอบสนองความต้องการทางด้านสังคมอย่างแน่นอน เพราะผู้ที่มีงานทำเป็นหลักแหล่งไม่ว่าจะเป็นงานในระดับใดก็ตามย่อมเป็นคนที่สังคมยอมรับ และได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น ผู้ที่ทำงานย่อมมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งอยู่เสมอ

4. การทำงานไปเรื่อย ๆ นั้นเมื่อถึงเวลาหนึ่งย่อมทำให้ผู้ทำงานมีตำแหน่งสูงขึ้น มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูงขึ้นได้ ได้รับการยกย่องนับถือ ประสบความสำเร็จในชีวิตและสมหวังในชีวิต ดังนั้น การทำงานจึงตอบสนองความต้องการมีชื่อเสียงหรือสถานะเด่น และการเห็นคุณค่าในตนเองของมนุษย์ได้

5. การที่ได้ทำงานตามที่ถนัดได้ใช้วิชาความรู้หรือใช้ความสามารถให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด หรือทำงานยากที่ท้าทายความสามารถและแก้ปัญหาที่ยากต่าง ๆ ได้นั้น เป็นส่วนหนึ่งที่ตอบสนองความต้องการระดับสูงได้นั้นคือ การรู้จักตนเองอย่างต่อแท้ หรือความต้องการประจักษ์ตน

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่าได้ใช้เวลากับการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่ความเหมาะสม ประเมินได้จากการรับรู้ของผู้ปฏิบัติจากการใช้เวลาในการทำงานว่า มีปริมาณมากน้อยเพียงใด ถ้าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสมดุลนั้น คือ ผู้ปฏิบัติใช้เวลากับชีวิตการทำงานในสัดส่วนที่เหมาะสมและผู้ปฏิบัติสามารถมีเวลากับชีวิตส่วนตัวแสดงถึงการมีความสุขกับการทำงานไม่ต้องการย้ายงาน รู้สึกว่างานไม่น่าเบื่อแสดงว่าผู้ปฏิบัติงานนั้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของงานวิจัยภายในประเทศ มีดังนี้

ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน แต่ในการศึกษาองค์ประกอบในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้และประสบการณ์ในการทำงาน มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นฤตล มีเพียร (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในแต่ละด้าน พบว่า ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านความเกี่ยวข้องและเป็น

ประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี

ภัทรา หิรัญรัตน์พงศ์ (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความ
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไดกิน อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงาน
ที่มีการศึกษาสูง มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและที่คาดหวังสูงกว่าพนักงานที่มี
การศึกษาน้อย พนักงานที่มีอายุมาก อายุงานน้อย และสมรสแล้วมีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่
เป็นจริงและคาดหวังสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานมากและโสด พนักงานที่มีอายุมาก
อายุงานมากและสมรสแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานน้อย
และโสด และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มี
การศึกษาน้อย พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังต่ำ พนักงานที่มี
คุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่างกันน้อยจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า
พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่างกันมาก

คงชีพ ดันตระวาณิชย์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและ
เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของนายทหารชั้นประทวนในสังกัดกรมทหารราบที่ 1
มหาดเล็กรักษาพระองค์ ตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ในภาพรวมของ นายทหารชั้นประทวน
ในสังกัดกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับ
ปานกลาง ส่วนด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ระดับชั้นยศ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันทำให้
ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน ในขณะที่อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา
ตำแหน่งสายงาน และอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมี
ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สร้อยญา นวลลออ (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครู
ประถมศึกษา อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ครูประถมศึกษาที่มีความเครียดภาระงานอื่น ภาระ
หนี้สิน อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพอยู่ในระดับสูง ประเด็น
สำคัญพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับสูง การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ครู
ประถมศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัย
เกี่ยวกับงาน ด้านภาระงานอื่น ด้านภาระหนี้สิน ด้านภาระครอบครัว และด้านระยะเวลาเดินทาง
ที่ต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษาที่มีความแตกต่างกันในด้าน
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล และด้าน
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว สำหรับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์
ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษา

ฐิติยา ไชยวุฒิ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาพเหนือ พบว่า ผลการศึกษาโดยรวม พบว่า ด้าน

ค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลและด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัวมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและที่คาดหวังอยู่ในระดับมากในด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

นิตยาพร สาทร (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะที่มีลักษณะบุคคลในเรื่อง อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ และกองงาน ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะที่มี เพศ แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัตติยา ศุภจิตกุลชัย (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษา บริษัท ไทยคิกควา อินดัสทรีส์ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยทางด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน แต่รายได้มีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรศักดิ์ ราษี (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของกรรมกรก่อสร้างในจังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของกรรมกรก่อสร้างในจังหวัดเลย ร้อยละ 70.0 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลางมีเพียง ร้อยละ 17.2 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การเลื่อนตำแหน่ง ความเพียงพอของรายได้ และการได้รับสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ การอยู่ร่วมกับครอบครัว การย้ายถิ่น ตำแหน่งขณะปฏิบัติงานก่อสร้าง ประสบการณ์ในการทำงาน ค่าจ้าง รายได้ต่อเดือน การรวมกลุ่มกันของกรรมกรก่อสร้าง และที่อยู่อาศัยขณะปฏิบัติงานก่อสร้างไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พีรวิมล สนใจ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบไปด้วย อายุ รายได้ ระดับชั้นยศ ปริมาณงานที่ทำ ประวัติการได้รับพิจารณาความดีความชอบ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาลไม่แตกต่างกัน มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทางสถิติที่ระดับ .05

นพรัตน์ รุจนกานต์ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริการผู้โดยสารในฝ่ายการโดยสารของบริษัท ไทย แอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมของ พนักงานบริการผู้โดยสาร ในฝ่ายการโดยสารของบริษัท ไทย แอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน ในขณะที่ เพศ วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน อีกทั้งพบว่า บรรยากาศองค์กรทั้ง 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ ขนาดและโครงสร้างองค์กร แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์กร และการติดต่อสื่อสารนั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

พิเชต วงศ์สวัสดิ์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าส่วนกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา บริษัท ไทยซัมมิท ฮาร์เนส จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าส่วนในบริษัท ไทยซัมมิท ฮาร์เนส จำกัด ด้านมิติกิจสัมพันธ์อยู่ระดับสูง แต่มิติมิตรสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

มานิช ณรงค์เพชร (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องของความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดย่อม เขตอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดย่อม เขตอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

- 1.1 ความพึงพอใจในสภาพการทำงานในระดับมาก
- 1.2 ความพึงพอใจในความยุติธรรมและความเสมอภาคใน Lohn ในระดับมากที่สุด
- 1.3 ความพึงพอใจในความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ในระดับมาก
- 1.4 ความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในองค์กร ในระดับมากที่สุด

2. ตัวแปรที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดย่อม ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับนายจ้าง รายได้ต่อเดือน การได้รับข้อมูลข่าวสาร การมีสวัสดิการ ด้านการมีวันหยุดตามประเพณี ระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาปีที่ 3 อายุประสบการณ์ในการทำงาน ตัวแปรทั้ง 7 ด้านนี้ทำนายความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานโดยร้อยละ 22 โดยสามารถเขียนเป็นสมการในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดย่อม = $44.09 + 2.17$ (ความสัมพันธ์กับนายจ้าง) + 2.09 (รายได้ต่อเดือน) + 1.43 (การได้รับข้อมูลข่าวสาร) - 0.18 (การมีสวัสดิการด้านการมีวันหยุดตามประเพณี) + 1.68 (ระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาปีที่ 3) + 0.17 (อายุ) - 0.24 (ประสบการณ์ในการทำงานปี) และสามารถเขียนเป็นสมการในรูปของคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

คะแนนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดย่อม = $44.09 + 0.23$ (คะแนนมาตรฐานของความสัมพันธ์กับนายจ้าง) + 0.18 (คะแนนมาตรฐานของรายได้ต่อเดือน) + 0.14 (คะแนนมาตรฐานของการได้รับการข้อมูลข่าวสาร) - 0.13 (คะแนนมาตรฐานของการมีสวัสดิการด้านการมีวันหยุดตามประเพณี) + 0.15 (คะแนนมาตรฐานของระดับการศึกษาสูงสุด ม.3/ม.ศ.3) + 0.23 (คะแนนมาตรฐานของอายุ) - 0.20 (คะแนนมาตรฐานของประสบการณ์ในการทำงานปี)

กัณฑ์ฤทัย หอพิบูลสุข (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

พิมพ์จรรย์ สุระชัยปัญญา (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงกลั่นน้ำมันประเทศไทย มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กร ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจในองค์กร มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

2. งานวิจัยต่างประเทศ

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน ของงานวิจัยต่างประเทศ ได้ดังนี้

สมิท (Smith, 1983, pp.653-654) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ที่เกี่ยวข้องกับขนาดของโรงพยาบาลพบว่า โรงพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลซึ่งมีขนาดใหญ่ จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงาน

ในโรงพยาบาลซึ่งมีขนาดเล็ก เนื่องจากบรรยากาศในองค์กรขนาดใหญ่มีการบริหารที่ซับซ้อน มีขั้นตอนในการทำงานมากและระบบการติดต่อสื่อสารที่ค่อนข้างล่าช้า ทำให้โรงพยาบาลมีความเครียดอยู่ในระดับสูง

ดอนเนลลี (Donnelly และคนอื่น ๆ 1987, pp.486-487) ได้ศึกษาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบริษัท เจนเนรัลมอเตอร์ (General Motor) โดยใช้แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานของบริษัทเจนเนรัลมอเตอร์ (the quality of your work life in General Motor) เพื่อเรียนรู้ทัศนคติและความสามารถของพนักงาน โดยการสำรวจเพื่อแสดงศักยภาพในการพัฒนาขององค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 16 ด้าน คือ ความผูกพันขององค์กร การพัฒนาการเอาใจใส่ความสามารถในการพัฒนางาน อิทธิพลของลูกจ้าง ความสนใจในการจัดการ ความสนใจในตัวเอง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ในกลุ่มงาน ความเป็นส่วนตัวการตระหนักถึงการจัดการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพเศรษฐกิจ ความเครียดในการทำงานผลกระทบจากชีวิตส่วนตัวของคนงาน ความเป็นเอกภาพในการจัดการ ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการได้

บาบา และโซมอล (Baba & Somai, 1991, p.379) ได้ศึกษาลักษณะและเนื้อหาของงานประจำที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และสภาพการจัดการพบว่า ลักษณะของงานประจำมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล และมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งลักษณะของงานและการออกแบบงานในลักษณะงานที่เป็นงานประจำจะมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลมากกว่าในกระบวนการงานที่เปิดโอกาสให้มีการใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์ได้ และจากงานวิจัยนี้ยังมีให้เห็นว่า ผลจากการศึกษากับพยาบาลจำนวน 1,148 คนที่ทำงานใน มอนทรีออล (Montreal) ที่ถูกเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยแบ่งการวัดเป็นการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานในงานที่มีลักษณะเป็นงานประจำและงานที่เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดของพยาบาลจะมีประสบการณ์ต่ำ แต่จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สูง

น็อกซ์และเออร์วิง (Knox & Irving, 1997, p. 39) ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับผู้บริหาร พบว่า พยาบาลวิชาชีพในระดับผู้บริหารมีคุณภาพชีวิตการทำงาน 10 ด้าน ด้านที่มากที่สุด คือ การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับแผนงานและความก้าวหน้าในช่วงของการปรับเปลี่ยน การบริหารจัดการไปรษณีย์ ชัดเจนเปิดเผย และด้านน้อยที่สุดคือการเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโปรแกรมการศึกษาอบรมก่อนที่จะมีการดำเนินงาน

ซีซอร์ (Seashore, 1998, p.1) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของ ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐ พบว่า ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐ มีการสร้างความผูกพันและรับรู้ถึงความสำเร็จใน 8 โรงเรียน รูปแบบที่ทำให้ครูมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การ

ปรับปรุงคุณลักษณะทางพฤติกรรม ทักษะคิด และลักษณะนิสัย ซึ่งผลต่อการสอนของครู ความผูกพันและการรับรู้ถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างสูง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยความพึงพอใจที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลนั้น อยู่ในระดับปานกลางและระดับดี ซึ่งเกิดจากปัจจัยความพึงพอใจในหลายๆ ด้านแตกต่างกันออกไป เช่น ความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงและก้าวหน้า สภาพการทำงานที่เหมาะสม บรรยากาศที่ดีภายในองค์กร ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้บังคับบัญชากับพนักงาน ผู้วิจัยสนใจศึกษาองค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน ตามแนวความคิดของแฮร์รี่ (Harri, 1995, pp.378-386) เป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท มินิแบออิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี