

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. ตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. แนวทางในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน
5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
6. ปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง
7. กรมทางหลวง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของคุณภาพชีวิต เพราะคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) เนื่องจากการได้มีงานทำและได้ทำงานที่มีความหมายมีคุณค่า โดยได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมทั้งในทางเศรษฐกิจ ในทางจิตใจ และสังคม ก็คือการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นนั่นเอง

องค์กรต่าง ๆ ทั้งในภาคเอกชน รัฐบาล รวมตลอดถึงภาครัฐวิสาหกิจ ต่างก็แสวงหาแนวทางที่จะพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลให้เหมาะสมกับระบบงานของตนเอง ทั้งนี้เพื่อควบคุมคุณภาพการทำงานและผลงานของตนเองให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ แนวทางหนึ่งในการพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลก็คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life หรือ QWL) ของแรงงานภายในองค์กรให้มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี

มีความปลอดภัยในการทำงาน ให้ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีเวลาสำหรับการพักผ่อนที่เหมาะสม ได้รับการยอมรับจาก สังคมรอบด้าน สามารถเสนอแนวคิดเพื่อปรับปรุงระบบการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น ตลอดจน ได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในการทำงานอย่างเป็นธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ได้เกิดขึ้นมาตั้งแต่ช่วงต้นของศตวรรษที่ 20 ในช่วง ค.ศ. 1930 – 1940 คุณภาพชีวิตของมนุษย์ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การได้รับ ผลตอบแทนอย่างสม่าเสมอ และการทำงานอย่างมีระเบียบ ต่อมาในปี ค.ศ. 1950 – 1960 แนวคิด ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางขึ้น โดยนักจิตวิทยาได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง ชีวิตในการทำงานกับผลผลิต โดยมีการส่งเสริมให้คนงานมีมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ในปี ค.ศ. 1960 – 1970 ได้เพิ่มเรื่องการมีโอกาสในการทำงานที่เสมอภาค และแบบแผนการทำงาน ที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง และได้มี การให้คำนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้มากมาย แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานได้รับการ พัฒนาควบคู่ไปกับแนวคิดการปรับปรุงองค์กรเพื่อเพิ่มผลผลิต แนวคิดนี้เกิดขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานของคนงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องค่าแรง ระยะเวลาในการทำงาน ความปลอดภัย ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ตัวบุคคล และสังคมในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้คนงานมีความพร้อม ในการทำงานและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น แนวคิดในการปรับปรุงคุณภาพชีวิต การทำงานของแต่ละองค์กรจึงมีความหมายแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานและองค์กร ลักษณะภูมิหลัง ของคนงาน ลักษณะสังคมและวัฒนธรรมในการทำงานของแต่ละองค์กร (ชาติ เดชประแดง, 2550, หน้า 28 - 29)

บทความของ ผจกญ เจลิมสาร คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและ ทางแคบ ซึ่งได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (คุณภาพชีวิตการทำงาน, 1 พฤศจิกายน 2552)

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และ บริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษย์สัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นแรงจูงใจ และความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงานซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณา เป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึง

ความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

3. คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่หมายถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสใช้คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวียหรือในญี่ปุ่นใช้คำว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคลตามลำดับ

อย่างไรก็ดี ได้มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายทฤษฎีดังนี้

วอลตัน (Walton, 1973, p.12) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างมิใช่แต่กำหนดเวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานหรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังหมายความรวมถึงถึงความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานดีขึ้น

บลูสโตน (Bluestone, 1977, p.44) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างบรรยากาศที่จะทำให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นโดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจแก้ไขปัญหขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ ได้หมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกในองค์กรในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานในองค์กร ย่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงสุด จะส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น

คาซิโอ (Cascio, 1998, pp.18-19) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามีความหมายด้วยกัน 2 ด้าน คือ

1. เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. เกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน โอกาสเจริญก้าวหน้าและพัฒนางาน ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานจะสัมพันธ์กับระดับความต้องการของมนุษย์

เมอร์ตัน (Merton, 1977, p.55) ได้ให้คำจำกัดความคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายคลุมทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงาน และสภาพการทำงานโดยมีวัตถุประสงค์ก็เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพอใจและความไม่พอใจของคนงาน การจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิต

แฮกแมนและซุต (Hackman & Suttle, 1977, p.14) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่ตอบสนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ ด้าน คนในองค์กรทุกระดับ การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากมีส่วนทำให้บุคคลากรพึงพอใจแล้ว ยังส่งผลดีต่อในด้านอื่น ๆ เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่าง ๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในด้านขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

เดลามอทเต้และทาเคซาวา (Delamotte & Takezawa, 1984, p.3) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ผลดีของงานที่มีต่อพนักงาน ซึ่งเกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานหรือลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรจะได้รับพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคล และหมายถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

เดวิสและนิวสตรอม (Davis & Newstrom, 1989, p.244) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นเรื่องของความชอบหรือไม่ชอบเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของคนเรา โดยมีพื้นฐานจากเรื่องการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีที่สุด และเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจขององค์กร

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น (2544, หน้า 129 - 130) ได้เสนอว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนอง ดังนี้

1. ด้านความจำเป็น คือ งานของพนักงาน
2. ด้านความคาดหวัง ซึ่งโดยทั่วไปพนักงานจะมีความคาดหวังในกระบวนการทำงานของตนเอง 4 ประเด็น คือ

- 2.1 ความปลอดภัย คือ การทำงานด้วยสภาพที่ปลอดภัย และการกระทำที่ปลอดภัย
- 2.2 ความมั่นคง หรือไม่กลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น กลัวตงงาน กลัวถูกลงโทษ
- 2.3 ขวัญและกำลังใจ เป็นความคาดหวังเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานที่ดีเป็นพี่น้องกัน ให้เกียรติซึ่งกันและกัน
- 2.4 เพิ่มผลผลิตด้านแรงงาน เป็นความคาดหวังที่จะมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

จากความหมายและแนวคิดของคุณภาพชีวิตการทำงานดังที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึก ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน อันได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน โอกาสเจริญก้าวหน้าและพัฒนางาน จริยธรรมในการทำงาน และสภาพการทำงานที่ตอบสนองของความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานของคนในองค์กรทุกระดับ การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังส่งผลดีต่อด้านอื่น ๆ เช่น สภาพแวดล้อม ทางสังคมเศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่าง ๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในด้านขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

### ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตในการทำงานเมื่ออยู่กับสิ่งที่ตนพอใจ ก็จะทำให้สภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดีซึ่งมีผลให้งานดีตามไปด้วย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรต้องเสริมสร้างหรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องต้องกันระหว่างพนักงานและองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด

ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานมีประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานและองค์กร นักวิชาการ และผู้รู้ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่าน ผู้ศึกษาวิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้

สคูเลอร์ และคณะ (Schuler et al. อ้างถึงใน ชุตินา เทียนใส, 2551, หน้า 15 - 16) กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า



1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานทำ ให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
2. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น จากการทำงานที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
3. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น เนื่องจากอัตราการขาดงานลดลง
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุน ด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันสุขภาพ การลดอัตราเรียกร้องสิทธิจากการทำประกัน ปริมาณของการเบิกจ่ายลดลง
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์การ และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและการเลือกพนักงานที่ดี เนื่องจากมีความน่าสนใจที่เพิ่มขึ้นของ องค์การ จากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์การ
7. ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจมากขึ้นจากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การใช้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพสิทธิของพนักงาน

Greenberg & Baron (1995 อ้างถึงใน ญาณิษฐา ศรีชู, 2550, หน้า 15) กล่าวเสริมว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ประการ คือ

1. ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานสร้างความรู้สึกผูกพันต่อ องค์การ และลดอัตราการเปลี่ยนงาน
2. ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น
3. เพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ (เช่น ในเรื่องของผลกำไรที่เพิ่มขึ้น การบรรลุเป้าหมาย ขององค์การ)

อย่างไรก็ตาม การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้อง มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนร่วมกัน และแผนนั้นต้องได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์

แฮคแมนและซัทเทิล (Hackman & Suttle, 1997, p.9 อ้างถึงใน วิรัช ณีฤทธิ, 2550, หน้า 16 - 17) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะมี ผลต่อการทำงานอย่างมากมาย ได้แก่

1. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง
2. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจ และมีส่วนร่วมในงาน)
3. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ (เกิดความผูกพันต่อองค์การ)

|                                 |
|---------------------------------|
| สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ |
| ห้องสมุดงานวิจัย                |
| วันที่..... 4 WA. 2555          |
| เลขทะเบียน..... 245417.....     |
| เลขเรียกหนังสือ.....            |

นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพกาย สุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ ละส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

โกร์ดอน (Gordon อ้างถึงใน นลิน จันทรางศุ, 2547, หน้า 8) ได้สรุปประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจกับฝ่ายบริหาร และสร้างโอกาสในการทำงานให้มากขึ้น คุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวข้องกับ “งาน” และมีผลโดยตรงต่อพนักงาน ประสิทธิภาพขององค์กร การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของงานและระบบการทำงาน ระบบการให้รางวัลที่สอดคล้องกับกระบวนการผลิต รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจุบันมีหลายบริษัทได้นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มผลผลิต ปรับปรุงผลผลิต และลดต้นทุน โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตมากขึ้น และพบว่าพนักงานเกิดความพึงพอใจ รู้สึกผูกพันต่อองค์กร ช่วยลดปัญหาการขาดงาน และการลาออกของพนักงาน ผลผลิตและการบริการที่ได้มีคุณภาพดีขึ้น

จากประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานดังที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีประโยชน์ต่อบุคลากร และองค์กร โดยทำให้เกิดความรู้สึที่ดีต่อตนเอง ต่องาน และต่อองค์กร เป็นการเพิ่มผลผลิต และประสิทธิภาพขององค์กรได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ผู้บริหารในองค์กรควรจะต้องคำนึงถึงและสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรให้ได้รับกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

### ตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาในรูปของความพึงพอใจต่อชีวิตการทำงานซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรมที่วัดได้ยาก เพราะบุคคลย่อมมีความรู้สึก ความต้องการและความพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมของสังคม เศรษฐกิจ และค่านิยมของแต่ละบุคคลทำให้มีผู้กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานออกมาในหลายลักษณะ โดยเชื่อว่าหากบุคคลใดได้ทำงานในหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมดังที่ตัวชี้วัดกำหนดและมีความพึงพอใจย่อมจะทำให้บุคคลนั้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2536, หน้า 38 - 39) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 14 ประการ คือ

1. ความมั่นคง

2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมภายในสถานที่ทำงาน
4. ความปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานที่มีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
9. โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
10. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
11. อำนาจหน้าที่ในงาน
12. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
13. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
14. มีอนาคต

เดสส์เลอร์ (Dessler, 1991, p.4 อ้างถึงใน วิรัช ณ์ฤทธิ, 2550, หน้า 14 - 15) กล่าวว่า องค์ประกอบที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน มีด้วยกันทั้งสิ้น 10 ประการ ดังนี้

1. คุณค่าของงานที่ทำ
2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและมั่นคง
3. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เพียงพอ
4. ความมั่นคง และมีหลักประกันในการทำงาน
5. มีการควบคุมดูแลอย่างเหมาะสม
6. ได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน
7. มีโอกาสในการเรียนรู้ และก้าวหน้าในงาน
8. มีโอกาสได้รับความดีความชอบ
9. มีสภาพสังคมที่ดี
10. มีความเป็นธรรม และยุติธรรม

โชรวาน (Shrovaan, 1991 อ้างถึงใน ซาติ เดชประแดง, 2550, หน้า 33) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นกระบวนการขององค์การที่สามารถทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์การเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่จะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน และการเพิ่มผลผลิตโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ

การเพิ่มพูนประสิทธิภาพขององค์กร และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ลูกจ้าง หรือพนักงาน อีกทั้งเขายังได้แยกองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานแบ่งออกเป็น 3 ประการ คือ

1. การพัฒนา (Development) คือ การพัฒนาทั้งในด้านวิธีการ หรือการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ในอันที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของสิทธิมนุษยชนและแนวคิดประชาธิปไตยที่เน้นการเคารพในศักดิ์ศรีของแต่ละคน

2. การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ (Dignity) เป็นการได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ และได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับในความสามารถ หรือการเป็นผู้มีความสำคัญในทัศนะผู้อื่น การที่บุคคลใด ๆ ได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่า ตนมีความสำคัญต่อองค์กรก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นการทำให้องค์กรได้รับผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น

3. บุคคลทั่วไปต้องใช้เวลาน้อย 8 ชั่วโมง กับการทำงานในแต่ละวัน (Daily Practice) ย่อมต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในที่ทำงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลรวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีของบุคคลจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย ถ้าหากปรากฏว่าองค์กรนั้น ๆ ไม่มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานที่จะเอื้ออำนวยให้บุคคลสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น การประสานงานที่ดีเพื่อเอื้ออำนวยในแต่ละวัน ซึ่งต่อเนื่องไปยังผลงานในระยะยาวจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่แต่ละองค์กรควรให้ความสำคัญมากด้วยเช่นกัน

คาซิโอ (Cascio, 1989 อ้างถึงใน ญาณิฐา ศรีชู, 2550, หน้า 17) ได้กล่าวถึงประเด็นสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในสถาบันการทำงานสหรัฐอเมริกา จะต้องประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทน
2. ผลประโยชน์ของลูกจ้าง
3. ความมั่นคงในงาน
4. การเลือกเวลาปฏิบัติงาน
5. ความเครียดในการทำงาน
6. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้อง
7. มีการปกครองแบบประชาธิปไตย
8. การแบ่งปันผลกำไร

9. สิทธิในการได้รับเบี้ยบำนาญ

10. มีโครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน

11. การทำงาน 4 วัน ใน 1 สัปดาห์

วอลตัน (Walton, 1973 อ้างถึงใน ธีระพงษ์ สมประเสริฐ, 2550, หน้า 14 - 15) ได้ชี้ให้เห็นปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ อยู่ 8 ประการ คือ

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair Compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น เมื่อเทียบกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy working condition) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีทั้งร่างกายและการทำงานควรมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ สภาพทางกายภาพของที่ทำงาน ความพร้อมในหน่วยงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน คำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุและมีผลเสียต่อสุขภาพของผู้ให้บริการและผู้รับบริการน้อยที่สุด โดยครอบคลุมการแพร่กระจายของเชื้อโรค การใช้ประโยชน์ ความสะดวกสบายและความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจต่อพนักงาน ให้พนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตามจะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน รวมถึงสมาชิก ครอบคลุมด้วยความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การสร้างโอกาสในการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานให้โอกาสในการศึกษา และใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่ง การสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ และให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงาน

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานความมากน้อย

ของโอกาสในการสร้างเสริมความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพ โดยให้บุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ เปิดโอกาสในการเสนอผลงานจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อหน่วยงาน การเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีการติดต่อสื่อสารในกลุ่ม มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ประชาธิปไตยในองค์การ (Constitutionalism) หมายถึง การยึดหลักรัฐธรรมนูญเป็นหลักในการทำงาน โดยในการทำงานบุคคลได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระในการพูด มีความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ของงานตามความเหมาะสมและให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ด้วยกันของผู้ร่วมงาน วางมาตรฐานว่าพนักงานมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์การนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลาในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อนและเวลาที่ให้กับสังคม ซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว

8. การคำนึงถึงความต้องการของสังคม (Social Relevance) หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม การทำงานที่รับผิดชอบต่อสังคม และการให้ความร่วมมือกับชุมชนตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์อื่น ๆ เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญให้แก่อาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจ

เบอ์นาดีนและรัสเซล (Bernardin & Russel, 1998, pp.520 - 521) เสนอว่าคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. สภาพการทำงาน (ความปลอดภัย สุขภาพ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ)
2. การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ และผลตอบแทนอื่น ๆ ที่มีความเสมอภาค
3. การจ้างงานที่มั่นคง
4. การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
5. ความเชื่อมั่นในตนเอง

6. ประชาธิปไตย (การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ)
7. ความพึงพอใจของพนักงาน
8. รายได้ที่เพียงพอ
9. การมีส่วนร่วมของพนักงาน
10. การฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับ
11. การสนับสนุนการพัฒนาทักษะหลาย ๆ ด้าน
12. การให้สหภาพมีส่วนร่วมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

คัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings & Worley, 1997, p.302 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546, หน้า 15 - 17) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ชี้วัดถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ 8 ประการ คือ

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานสังคม พนักงานรู้สึกว่ามี ความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย ไม่อันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่เสี่ยงอันตราย และไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ทำโดยพิจารณาจาก ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง (Growth and Security) หมายถึง การที่เมื่อปฏิบัติงานแล้วมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน พนักงานที่เข้าทำงานใหม่ได้มีโอกาสเรียนรู้วิธีการ ทำงานและพัฒนาทักษะให้สามารถทำงานที่จะได้รับมอบหมายต่อไปในอนาคตได้ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร สิ่งที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา คือ บุคคลทุกคนที่มีความสามารถ มีตำแหน่งเท่าเทียมกัน เป็นสมาชิกขององค์กรเหมือนกัน มีสิทธิที่จะได้เลื่อนตำแหน่งเช่นกัน พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำมีความมั่นคงไม่ถูกไล่ออกโดยที่พนักงานไม่มีความผิด

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสมี ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างอิสระโดยปราศจากอคติ ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร

การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความอบอุ่น เอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับความเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและมีความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (The Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลระหว่างช่วงเวลาปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม

8. ความภูมิใจในองค์การ (Social Relevance) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์การที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องต่าง ๆ เช่น การมีระบบป้องกันและบำบัดน้ำเสีย กลยุทธ์ทางการตลาดที่ไม่โจมตีคู่แข่งอย่างรุนแรง การบริจาคช่วยเหลือสังคม เป็นต้น

ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ตัวชี้วัดของ Walton ทั้ง 8 ด้านมาเป็นเกณฑ์ในการชี้วัด ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าตัวชี้วัดทั้ง 8 ด้านนั้น เราสามารถวัดถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติได้โดยดูถึงมาตรฐานของสังคมที่บุคคลเหล่านั้นอาศัยอยู่โดยศึกษาถึงกลุ่มของวิธีการหรือแนวปฏิบัติ หรือเทคโนโลยีที่ใช้ในการส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดความพร้อมหรือผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้นในการทำงาน ซึ่งตัวชี้วัดทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์การ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว การคำนึงถึงความต้องการของสังคม

### แนวทางในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

มอนดีและโน้ (Mondy & Noe อ้างถึงใน ญาณิฐา ศรีชู, 2550, หน้า 19) ได้เสนอแนวทางที่ใช้เป็นหลักในการเริ่มต้นการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแผนงานในระยะยาว และต้องดำเนินงานอย่างจริงจัง

2. องค์การจะต้องกำหนดความหมาย ทิศทางของการทำงาน เมื่อเริ่มแผนการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานเข้ามาใช้

3. พนักงานทุกระดับต้องมีส่วนร่วมในโครงการ
4. ผู้นำองค์การจะต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง
5. องค์การจะต้องมีความสามารถในการนำเป้าหมายกลยุทธ์มาปฏิบัติในงานประจำวัน
6. ทั้งฝ่ายบริหารและผู้นำแรงงาน จะร่วมลงประชามติในเรื่องราวและปัญหาที่เกิดขึ้น

เป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหา (ในกรอบขอบเขตที่ฝ่ายบริหารกำหนด)

7. จะได้แนวทางและกระบวนการทำงานใหม่ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

โกร์ดอน (Gordon, 1991 อ้างถึงใน ญาณิสฐา ศรีชู, 2550, หน้า 20) ได้เสนอแนวทางที่ทำให้โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบริษัท General Motors ประสบผลสำเร็จ ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การจะต้องแบนราบ
2. มีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม
3. มีการกระจายอำนาจ
4. พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม
5. มีการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจร่วมกัน ทั้งฝ่ายจัดการและพนักงานรวมถึงสหภาพ

แรงงานด้วย

6. ให้พนักงานเรียนรู้ได้ง่าย
7. มีการฝึกอบรมและให้การศึกษาในเรื่องงาน และทักษะต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับงาน
8. มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงาน
9. ให้ความสำคัญกับโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเท่าเทียมกับโครงการอื่น ๆ

เกสท์ (Guest, 1979, pp.76 - 87) ได้ให้แนวทางที่ทำให้โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Tarrytown ประสบผลสำเร็จได้ดังนี้

1. ฝ่ายจัดการต้องคำนึงว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจและผลกำไรของบริษัทบรรลุเป้าหมายได้

2. สภาพแรงงานจะต้องเข้มแข็งเหนียวแน่น เชื่อมมั่นในตัวผู้นำ และอยู่ในกรอบกติกา
3. ฝ่ายจัดการต้องเป็นผู้ริเริ่มการเปลี่ยนแปลง
4. ฝ่ายจัดการและลูกจ้างจะต้องเข้าใจในหน้าที่ของตนเอง

5. ผู้บริหารระดับสูงและประธานสหภาพจะต้องช่วยกันสนับสนุนให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

6. ผู้บริหารระดับกลางและหัวหน้างานต้องรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงและสามารถแนะนำลูกน้องได้ว่าการทำงานอย่างไรจึงจะประสบผลสำเร็จ

7. ฝ่ายจัดการไม่ควรที่จะเพิ่มผลผลิตอย่างรวดเร็ว เพราะพนักงานอาจปรับตัวไม่ทัน อาจจะทำให้พนักงานไม่พอใจ

8. ผู้ร่วมโครงการจะต้องมีความสมัครใจในการเข้าร่วม

9. คุณภาพชีวิตในการทำงานควรเริ่มต้นอย่างมีขอบเขต และมีความยืดหยุ่น

10. การดำเนินโครงการจะต้องมีการชี้แจงให้เกิดความเข้าใจทุกคน เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ไม่เข้าใจทำลายโครงการ

11. ส่งเสริมให้พนักงานมีการสื่อสารระหว่างบุคคล ใช้ทักษะในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจรู้จักใช้สิทธิให้ถูกต้อง

12. จะต้องมีการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง

เชี่ยวชาญ อาศัฒนกุล (2533, หน้า 122 - 127) ได้กล่าวว่า การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและเพิ่มประสิทธิผลขององค์การสามารถทำได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. การปรับปรุงบรรยากาศภายในองค์กร มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่พวกเขาสังกัด อันเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน

2. การออกแบบงานใหม่ เป็นที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานที่เชื่อว่าน่าจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน เช่น การปรับเปลี่ยนชั่วโมงการทำงาน

3. การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นระบบของการจัดการที่พนักงานในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงาน

4. การสร้างกลุ่มคุณภาพ คือ การจัดตั้งกลุ่มพนักงานขึ้นมาด้วยความสมัครใจ โดยการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารระดับสูง มีการพบปะและประชุมกันเพื่อร่วมกันกำหนดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในขอบเขตการทำงานของพวกเขา ซึ่งพนักงานจะสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าแนวทางที่ทำให้โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานขององค์การให้ประสบผลสำเร็จ คือ โครงสร้างองค์การจะต้องแบนราบ มีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม มีการกระจายอำนาจ พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม มีการแก้ไขปัญหา

และตัดสินใจร่วมกันทุกฝ่าย มีการฝึกอบรมและให้การศึกษาในเรื่องงาน และทักษะต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับงาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเท่าเทียมกันทุกโครงการ

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อมาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย มาสโลว์ มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น
2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน
3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หรือความภาคภูมิใจในตนเองเป็นความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการที่ได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการในระดับต่ำ (Lower order needs) ประกอบด้วย ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ
2. ความต้องการในระดับสูง (Higher order needs) ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่องและความต้องการความสำเร็จในชีวิต

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ดังกล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการที่บุคคลได้รับการตอบสนองของความต้องการจะสร้างความพึงพอใจในระดับหนึ่ง และระดับความต้องการคุณภาพชีวิตนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับที่ได้รับการตอบสนอง หากความต้องการขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมมีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองในขั้นต่อไป

ทฤษฎีการจูงใจ ERG เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence Needs หรือ E) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคง ปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs หรือ R) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ หรือผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs หรือ G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่องบวก ด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

จากทฤษฎีความต้องการ ERG ดังที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่ามนุษย์มีความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่รอดทั้งด้านร่างกายและความปลอดภัยในชีวิต สภาพแวดล้อมของการทำงานที่เหมาะสม ใช้ความรู้ความสามารถของตนเพื่อผลสำเร็จในงานจะส่งผลให้ได้รับความเจริญก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน รวมทั้งความมั่นคงในงาน และมีผลตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้แล้ว นอกจากนี้ยังต้องการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ทางสังคม เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว เป็นต้น

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ McClelland ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จในแง่หนึ่งของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์การใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยใช้แบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่าง ๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการศึกษาวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ทำท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power (nPower)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

3.1 งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง

3.2 ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา

3.3 ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้

นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้วแมคคลีแลนดได้พบว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพคือสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg) (ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์กเน้นอธิบายให้มีความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง เฮอริชเบอร์กได้ทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจทำงานของนักบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปว่าความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของคนมีความแตกต่างกัน คือ การที่บุคคลพอใจในงานไม่ได้หมายความว่าคนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป แต่ถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้วคนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นผลของปัจจัย 2 ตัว คือ ด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาต่อเจตคติต่องานของบุคคล

1. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

1.2 การสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ

1.3 การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาเมื่อทำสำเร็จมีคนยอมรับเขา

1.4 ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำน่าสนใจ น่าทำ

1.5 ความรับผิดชอบ คือ พนักงานรู้สึกว่าเขาคือต้องรับผิดชอบตนเองและงานของเขา

1.6 โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ

1.7 การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม และมีความเชี่ยวชาญ

2. ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงานเมื่อไม่ได้จัดให้พนักงาน เขาจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน ปัจจัยนี้ประกอบด้วย 10 ประการ ดังนี้

2.1 นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดี และเขารู้ถึงนโยบายขององค์กรที่เขาอยู่

2.2 การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าผู้บริหารตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อหัวหน้างานของเขา

2.4 ภาวะการณ์ทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของการทำงาน

2.5 ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าค่าตอบแทนเหมาะสม

2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

2.7 ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่าชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว

2.8 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง

2.9 สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี

2.10 ความมั่นคง คือ พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่

ปัจจัยบำรุงรักษามีใช้สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่พนักงานได้ ซึ่งพนักงานอาจรวมตัวกันเพื่อเรียกร้องหรือต่อรอง ผู้บริหารจึงมักจัดโครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานพึงพอใจ เช่น การลาป่วย การลาพักร้อน และโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน

จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบอร์ก ดังที่ได้กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าปัจจัยตัวกระตุ้นมีขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจในผลงานกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่วนปัจจัย

ด้านการบำรุงรักษามีขึ้นเพื่อบำรุงจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีปัจจัยด้านการบำรุงรักษา ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกผิดปกติและอาจก่อให้เกิดความไม่ชอบงานขึ้นได้ ดังนั้น ผู้บริหารต้องการให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ และมีผลสำเร็จของงานมีคุณภาพสูง ควรจัดให้มีการจูงใจที่เหมาะสม (ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน, 14 มีนาคม 2553)

### กรมทางหลวง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

กรมทางหลวงเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงคมนาคม มีภารกิจหน้าที่ในการพัฒนาระบบโครงข่ายทางหลวงของประเทศ ตั้งแต่การวางแผน ออกแบบ ก่อสร้าง/ควบคุมบำรุงรักษา และอำนวยความสะดวกภัยให้ได้มาตรฐานสากล สามารถบริการประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนด้วยความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และเป้าหมายของกระทรวงคมนาคม และตอบสนองนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

กรมทางหลวง เป็นส่วนราชการบริหารราชการส่วนกลาง มีหน่วยงานในสังกัดตั้งอยู่ในภูมิภาคทั่วประเทศ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2551 มีหน่วยงานในสังกัด 27 สำนัก (ส่วนกลาง 13 สำนัก และในภูมิภาค 15 สำนัก) 7 กอง (1 สำนักงานฐานะเทียบเท่ากอง) และมีหน่วยงานที่กรมจัดตั้งให้มีฐานะเทียบเท่าระดับกอง จำนวน 10 สำนักงาน นอกจากนี้มีกองบังคับการตำรวจทางหลวงซึ่งเป็นส่วนราชการในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่ใช้งบประมาณของกรมทางหลวงมีหน่วยงานในสังกัด 7 กองกำกับ การ ซึ่งแต่ละกองกำกับ การ จะควบคุมสถานีตำรวจทางหลวง 5 สถานี (ภารกิจของกรมทางหลวง, 10 พฤศจิกายน 2552)

จากหน่วยงานในสังกัดกรมทางหลวงดังกล่าวข้างต้น กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ก็เป็นหน่วยงานหนึ่งในกรมทางหลวง ซึ่งมีภารกิจในการให้บริการด้านการขนส่งทางบกด้วยระบบโครงข่ายทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง และจัดเก็บค่าผ่านทาง โดยมุ่งเน้นการให้ความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ในการเดินทางของประชาชน

**ประวัติความเป็นมาของการเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง**  
ทางหลวงเป็นสาธารณูปโภคที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความเจริญของประเทศ ส่งผลให้กิจการอื่น ๆ ทุกสาขาที่มีความเจริญก้าวหน้าสัมพันธ์กับการพัฒนาในทุกด้าน เช่น เศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง แต่การก่อสร้างและบูรณะทางหลวงยังต้องอาศัยงบประมาณดำเนินการเป็นจำนวนมาก ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดสรรงบประมาณมาดำเนินการได้อย่างครอบคลุมจำเป็นต้องกู้เงิน

มาเพื่อใช้ในการก่อสร้างและบูรณะทางหลวง เพื่อให้การก่อสร้างทางหลวงให้เพิ่มมากขึ้น และมีสภาพที่รองรับการจราจรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นเหตุหนึ่งที่ต้องมีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางขึ้น เพื่อนำเงินที่เก็บจากผู้ใช้งานทางมาชดเชยดอกเบี้ยเงินกู้ และบูรณะทางหลวงดังกล่าว

### การตั้งด่านเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทาง

การตั้งด่านเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทาง ได้จัดตั้งมาแล้วครั้งแรกในระหว่างปี พ.ศ. 2501 - พ.ศ. 2504 โดยอาศัยพระราชบัญญัติกำหนดค่าธรรมเนียมการใช้นยานยนต์บนทางหลวงและสะพาน พ.ศ. 2497 โดยตั้งด่านขึ้นในทางหลวงหมายเลข 3 สายสุขุมวิท ตอนบางปู และคลองด่าน และทางหลวงหมายเลข 1 สายพหลโยธิน ตอนรังสิต - ประตูน้ำพระอินทร์ และได้ยุบลงเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2511

กรมทางหลวงได้กู้เงินจากธนาคารโลกมาทำการก่อสร้างในทางสาย บางปะอิน - อยุธยา - สิงห์บุรี - ชัยนาท - นครสวรรค์ หมายเลข 32 เพื่อให้การคมนาคมขนส่งจากภาคเหนือมายังนครหลวง สะดวก รวดเร็ว และอำนวยความสะดวกทางเศรษฐกิจยิ่งขึ้น เมื่อได้ทำการก่อสร้างทางสายนี้แล้วเสร็จ โดยคำสั่งของผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาการเกษตรและคมนาคม จึงได้ตั้งด่านเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทางขึ้น 2 แห่ง คือ ที่ กม. 55 + 850 ตอนระหว่างทางแยกเข้าบางปะอินกับทางแยกเข้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เรียกว่าด่านเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทางบางปะอิน และที่ กม. 96 + 800 ในสายทางเดียวกันตอนระหว่างทางแยกเข้า อ.บางปะอิน และทางแยกเข้าจังหวัดอ่างทอง เรียกว่าด่านเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทางอ่างทอง เพื่อจัดเก็บเงินค่าผ่านทางนำมาเป็นเงินทุนสำรองค่าธรรมเนียมผ่านทาง สำหรับนำไปชดเชยดอกเบี้ยเงินกู้ และบูรณะทางหลวง ซึ่งในการจัดเก็บเงินเป็นไปตามคำสั่งของผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาการเกษตร และคมนาคม อาศัยความตามพระราชบัญญัติกำหนดค่าธรรมเนียมการใช้นยานยนต์บนทางหลวงและสะพาน พ.ศ. 2497 ต่อมาได้ย้ายด่านเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทางไปดำเนินที่ด่านอินทร์บุรี พร้อมกับตั้งด่านบางปะกงขึ้น

### การยกเลิกการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2536 และวันที่ 19 เมษายน 2537 ให้ยกเลิกการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางทั้ง 3 แห่ง (บางปะอิน อินทร์บุรี บางปะกง) ตั้งแต่วันที่ 21 เมษายน 2537 เป็นต้นไป โดยกำหนดหลักเกณฑ์ลักษณะทางหลวงที่สมควรจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางไว้ ดังนี้



1. เป็นเส้นทางที่ลงทุนก่อสร้างโดยเอกชน หรือเป็นเส้นทางสายสัมปทาน ซึ่งเอกชนจำเป็นต้องเรียกเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง เพื่อคืนทุนในการก่อสร้างและมีผลกำไรต่อเงินลงทุนพอสมควร ตามลักษณะประกอบการของภาคเอกชน
2. เป็นเส้นทางที่สร้างขึ้นเพื่อแข่งขันการให้บริการ ซึ่งอาจเป็นเส้นทางที่สร้างขึ้นในระดับพื้นดิน ได้หรือเหนือพื้นดิน หรือในระดับต่าง ๆ ร่วมกัน
3. เป็นเส้นทางที่ก่อสร้างใหม่ ซึ่งได้ออกแบบก่อสร้างไว้เพื่อให้รถสามารถเดินทางได้สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และปลอดภัย โดยการควบคุมเข้า – ออก (Control Access Highway)

### การจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางในปัจจุบัน

จากมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว ทำให้ประเภททางหลวงที่สมควรกำหนดให้มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางเปลี่ยนแปลงไปจากหลักการเดิม คือ จากเดิมทางหลวงแผ่นดินเป็นทางหลวงพิเศษ ซึ่งเป็นทางหลวงที่มีการควบคุมทางเข้า – ออก และเป็นทางเลือกใหม่ของประชาชน หากไม่ประสงค์จะเสียค่าธรรมเนียมก็มีสิทธิเลือกใช้เส้นทางเดิม ซึ่งอาจจะทำให้เสียเวลาในการเดินทางมากกว่า มีความสะดวกสายน้อยกว่า และเพื่อความเป็นธรรมกับประชาชนที่เสียค่าธรรมเนียมในการใช้ทางหลวง รัฐย่อมมีหน้าที่ต้องให้บริการที่มีมาตรฐานสูงกว่าทางหลวงทั่วไป ทั้งในด้านมาตรฐานของทางการอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ ซึ่งกรมทางหลวงได้ถือปฏิบัติตามหลักการนี้ สำหรับการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ในทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 (กรุงเทพฯ - ชลบุรี) และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ถนนกาญจนาภิเษกวงแหวนรอบนอกด้านตะวันออก (บางปะอิน - บางพลี) ซึ่งการดำเนินการตามมติคณะกรรมการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก กล่าวคือ เห็นชอบกำหนดให้ทางหลวงวงแหวนรอบนอกด้านตะวันออก (บางปะอิน - บางพลี) และทางหลวงสายกรุงเทพฯ – ชลบุรี – พัทยา สายใหม่เป็นทางหลวงพิเศษที่มีการควบคุมการเข้า – ออก แบบสมบูรณ์ (Full Control of Access) โดยกั้นรั้วถาวรตลอดแนวเขตทางและให้เป็นทางหลวงที่เก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางในระบบปิด (Close System)

### อำนาจหน้าที่ของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (Motorway)

1. บริหารจัดระบบโครงข่ายทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาลและกรมทางหลวง มอบหมาย
2. จัดให้มีการบริการหรือกิจกรรมต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้เส้นทางทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
3. บำรุงรักษาโครงข่ายทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองโดยใช้เงินทุนค่าธรรมเนียมผ่านทางให้มีสภาพดีเพื่อที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้เส้นทางได้อย่างปลอดภัยและรวดเร็ว

4. บริหารจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางหรือค่าบริการอื่น ๆ เพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการ การให้สัมปทาน การก่อสร้าง การบำรุงรักษาระบบโครงข่าย และการชำระเงินกู้

5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ปัจจุบัน กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองได้เปิดใช้ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง จำนวน 2 สายทาง คือ

1) ทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 สายกรุงเทพฯ – ชลบุรี (สายใหม่) ระยะทาง 82 กม.

2) ทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 9 สายวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร ด้านตะวันออก ระยะทาง 64 กม.

ทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองทั้งสองสายเป็นทางที่มีการควบคุมทางเข้าออกที่สมบูรณ์แบบ มีรั้วกั้นตลอดแนวทาง สามารถใช้ความเร็วได้ 120 – 140 กิโลเมตรต่อชั่วโมง บริเวณทางแยกเป็นทางแยกต่างระดับทุกแห่ง โดยไม่มีสัญญาณไฟจราจร มีสถานีบริการ (Service Area) ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ร้านอาหาร สถานีบริการน้ำมัน ห้องสุขา เป็นต้น ไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ทางตามจุดที่กำหนด

โดยทางหลวงทั้งสองสายได้มีการจัดตั้งด่านเก็บค่าธรรมเนียมจำนวน 4 ด่าน คือ ด่านลาดกระบัง ด่านพานทอง ด่านธัญบุรี และด่านทับช้าง เพื่อดำเนินการจัดเก็บค่าผ่านทางจากการใช้รถยนต์โดยได้เก็บค่าผ่านธรรมเนียมผ่านทางในอัตรา ดังนี้

|            |   |     |              |               |        |
|------------|---|-----|--------------|---------------|--------|
| รถยนต์     | 4 | ล้อ | 1.00 บาท/กม. | แต่ไม่ต่ำกว่า | 30 บาท |
| รถยนต์     | 6 | ล้อ | 1.60 บาท/กม. | แต่ไม่ต่ำกว่า | 50 บาท |
| รถยนต์เกิน | 6 | ล้อ | 2.30 บาท/กม. | แต่ไม่ต่ำกว่า | 70 บาท |

### ด้านบุคลากร

บุคลากรหลักประกอบด้วยพนักงานเจ้าหน้าที่ ประมาณ 90% ของทั้งหมดเป็นลูกจ้างชั่วคราวรายวัน และรายเดือน ได้รับเงินเดือนในอัตราขั้นต่ำของทางราชการ มีอัตราค่าจ้าง – ออก สูงมาก ทำให้ต้องเสียเวลาและงบประมาณในการฝึกหัดบุคลากรใหม่ตลอดเวลา บุคลากรที่จัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางขาดความมั่นคงในการทำงาน บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้จัดการด่าน รองผู้จัดการด่าน ผู้ช่วยผู้จัดการด่าน มีลักษณะการจ้างเป็นลูกจ้างประจำ ทั้งหมดส่วนใหญ่เงินเดือนเต็มขั้น ทำให้ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (อำนาจหน้าที่กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง, 15 มีนาคม 2553)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ

อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัย “คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง” ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านและโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยสามารถเรียงลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความภูมิใจในองค์การ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะการบริหาร ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน และด้านภาวะอิสระจากงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การทุกด้านและโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยสามารถเรียงลำดับความผูกพันต่อองค์การจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ คือ อายุ และสถานภาพสมรส คุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ และโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มีคุณภาพชีวิตการทำงาน 4 ด้าน ที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจได้ คือ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความภูมิใจในองค์การ ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยทำนายได้ร้อยละ 62 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ได้มี 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความภูมิใจในองค์การ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านภาวะอิสระจากงาน โดยทำนายได้ร้อยละ 61 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานได้มี 5 ด้าน คือ ด้านความภูมิใจในองค์การ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะการบริหาร ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยทำนายได้ร้อยละ 62 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การโดยรวมได้มี 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความภูมิใจในองค์การ

ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยทำนาย  
ได้ร้อยละ 67

นลิน จันทรางศุ (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัย “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
รัฐวิสาหกิจภายหลังการแปรรูป : กรณีศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)”  
ผลการศึกษาวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 40 – 50 ปี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว  
และมีวุฒิมัธยมศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนข้อมูลการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างใน  
สังกัดฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝ่ายธุรการมีจำนวนใกล้เคียงกัน มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป มากที่สุด  
ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับ 4 – 6 ได้รับเงินเดือน 40,001 – 60,000 บาท มากที่สุด นอกจากนี้  
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสหภาพและต้องการซื้อหุ้น ทอท.

กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการจ้างและความพึงพอใจใน  
การทำงานในระดับมาก ส่วนคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าจ้าง ค่าตอบแทน  
และผลประโยชน์อื่น ๆ และด้านความรู้สึกร่วมและการเป็นเจ้าของกิจการมีในระดับปานกลาง

ตัวแปรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง คือ อายุงานและสังกัด  
มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าจ้าง ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ ระดับ  
ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความรู้สึกร่วมและการเป็นเจ้าของ  
กิจการ ส่วนเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าจ้าง ค่าตอบแทน  
และผลประโยชน์อื่น ๆ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความรู้สึกร่วมและการเป็น  
เจ้าของกิจการ

สดศรี ทับสุทธิ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัย “คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร  
ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต” ซึ่งผลการศึกษาวิจัยพบว่า บุคลากรของ  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี สถานภาพสมรส  
จบการศึกษาระดับปริญญาตรี หน่วยงานที่สังกัดคือกองแผนงานและกองกิจการนักศึกษา มีอายุงาน  
10 ปีขึ้นไป มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่ศูนย์รังสิต 1 – 3 ปี เป็นข้าราชการระดับ 6 ขึ้นไป และการเดินทาง  
ไปรังสิตจะใช้รถบริการของมหาวิทยาลัย สำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของ  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน สภาพที่  
ทำงานที่ถูกต้อง สุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน  
ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ความสมดุลของช่วงเวลาในการทำงานกับ  
วิถีชีวิต และความภูมิใจในองค์กรและการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

และการย้ายมาปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ไม่มีผลกระทบต่อด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาที่ปฏิบัติที่ ศูนย์รังสิต ประเภทบุคลากร/ระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ แตกต่างกัน ส่วนอายุงาน และการเดินทางไปรังสิต ไม่มีผลต่อความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

อิสระ รั้วตระกูลไพบุลย์ (อ้างถึงใน สดศรี ทับสุทธิ, 2548, หน้า 33) ได้ศึกษาวิจัย "คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ภายหลังจากปฏิรูประบบราชการ" พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 6 ด้าน คือ การได้รับความคุ้มครองในปัญหาพื้นฐานในการทำงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน การมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับงานที่ท้าทายความสามารถ ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป และความสอดคล้องทางสังคมของชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับเท่าเดิมก่อนการปฏิรูประบบราชการ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับตำแหน่งมีผลให้ข้าราชการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด และสถานที่พักอาศัย ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

พิสิฐ วรศันานุกร (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัย "คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในสังกัดสำนักงานเขต 1" ผลการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงาน/ธรรมนุษย์ในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับต่ำ

พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท

ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่ เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป อยู่ในระดับต่ำ

ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ สถานภาพสมรส ที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อม การทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ด้านสิทธิของพนักงาน/ธรรมเนียมในองค์กร และด้านความเกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ สถานภาพสมรส ที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ระดับการศึกษา อายุ อายุงาน และรายได้ ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ กันทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กันยา หมอชาติ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัย “คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานสตรี ในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร” ซึ่งผลการศึกษาวีจยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานสตรีในโรงงานอุตสาหกรรม สิ่งทอประเภทตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป เขตคลองสาน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานสตรีในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทตัดเย็บเสื้อผ้า สำเร็จรูป เขตคลองสาน อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการส่งเสริมบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลกับบทบาทของชีวิตบุคคล ด้านการเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงงานสตรีในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภท ตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา รายได้แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 สำหรับด้านสถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงาน และขนาดของโรงงานที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ชาติ เดชประแดง (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัย “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลของสาธารณสุขในเขต 4” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสาธารณสุขในเขต 4 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.2 อายุเฉลี่ย 39.04 ปี สถานภาพการสมรส ร้อยละ 62.80 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 74.90 ตำแหน่งปัจจุบัน คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขชุมชน ร้อยละ 28.80 ประสบการณ์การทำงานด้านสาธารณสุข เฉลี่ย 15.42 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76, 3.89, 3.43, 3.58, 3.32, 3.66, 3.35, 4.24 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีความสำคัญในองค์กร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลของสาธารณสุขในเขต 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ญาณิฐา ศรีชู (2550, หน้า 55 - 58) ได้ทำการศึกษาวิจัย “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษา บริษัท พีบี แอร์ จำกัด” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท พีบี แอร์ จำกัด ที่อยู่ในระดับตำแหน่ง F/A1 และตำแหน่ง F/A2 จำนวนทั้งสิ้น 40 คน โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานต้อนรับเพศหญิงร้อยละ 75 พนักงานต้อนรับเพศชายร้อยละ 25 อายุระหว่าง 21 - 30 ปี ร้อยละ 50 เท่ากับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 พนักงานที่มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 80 รองลงมาจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 20 พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมา มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 20 และมีรายได้ 8,000 - 15,000 บาท ร้อยละ 10 ตามลำดับ พนักงานส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส (F/A1) จำนวนร้อยละ 70 และดำรงตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (F/A2) จำนวนร้อยละ 30 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 50 เท่ากันกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี ร้อยละ 50 ส่วนใหญ่มีชั่วโมงในการปฏิบัติงาน

โดยเฉลี่ยต่อครั้ง 5 – 8 ชั่วโมง ร้อยละ 90 และมีชั่วโมงการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยต่อครั้งน้อยกว่า 5 ชั่วโมง ร้อยละ 10 พนักงานส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงาน 30 นาที – 1 ชั่วโมง ร้อยละ 60 ใช้เวลา 1 – 2 ชั่วโมง ร้อยละ 25 และใช้น้อยกว่า 30 นาที ร้อยละ 10 ตามลำดับ พนักงานมีชั่วโมงการพักผ่อนเพื่อการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป 5 – 8 ชั่วโมง และมากกว่า 8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 45 เท่านั้น และมีชั่วโมงการพักผ่อนน้อยกว่า 5 ชั่วโมง ร้อยละ 10 พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสวัสดิการ (อาหาร) ที่ทางบริษัทฯ จัดให้ร้อยละ 80 ไม่พอใจร้อยละ 15 และพอใจมากร้อยละ 5 ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแผนกอื่นโดยพูดคุยกันอย่างเพื่อนร่วมงานร้อยละ 75 ในขณะที่พนักงานอีกส่วนหนึ่งพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่นอย่างสนิทสนมกันเป็นอย่างมากคิดเป็นร้อยละ 25

สำหรับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.64 และเมื่อแยกพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในแต่ละมิติ พบว่า

1. มิติด้านการได้ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่องของค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน และเงินค่าล่วงเวลาที่ได้รับการปฏิบัติงานที่ไม่เพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน ทางบริษัทฯ ควรพิจารณาโบนัสพิเศษประจำปี หรือเงินค่าเบี่ยขยันสำหรับพนักงานที่ทำงานดี และประพฤติปฏิบัติตามกฎบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานที่จะตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ ในส่วนของสวัสดิการด้านอื่น ๆ เช่น ประกันสังคม ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต ก็ควรจัดให้เหมาะสมกับความเสี่ยงในการทำงาน ทั้งยังเป็นการสร้างมาตรฐานให้อยู่ในระดับเดียวกันกับสายการบินอื่น ๆ ด้วย

2. มิติด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ไม่มีความสะดวกสบายในการมาปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละครั้ง เริ่มตั้งแต่สถานที่จอดรถสำหรับพนักงานที่มาปฏิบัติหน้าที่อยู่ไกลจากสถานที่ที่จะต้องไปรายงานตัวของพนักงาน และพนักงานจะต้องรับผิดชอบในส่วนของการนำรถไปจอดเอง ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง เมื่อไปถึงห้องรายงานตัวพนักงานไม่มีสถานที่ที่เพียงพอให้กับพนักงานในการทำงาน และไม่มีห้องสำหรับพักผ่อนก่อนการเตรียมตัวไปปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งปกติห้องทำงานดังกล่าวควรแยกไว้เป็นส่วน แต่ในปัจจุบันยังคงใช้ร่วมกับแผนกอื่นอยู่ ทำให้ไม่มีความสะดวกสบายในการทำงาน

3. มิติด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะเรื่องของความยุติธรรม โปร่งใส ในการพิจารณาความดีความชอบการบริหาร ดังนั้น ผู้บริหารควรจะมีการพิจารณาและประเมินผลงานอย่างโปร่งใส และให้ระบบคุณธรรมเป็นเกณฑ์ เพื่อให้เกิดความยุติธรรม นอกจากนี้ยังพบว่า โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นนั้นมีอย่างจำกัด หรือเป็นไปค่อนข้างยาก เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในขณะนี้ไม่เอื้ออำนวยต่อการขยายเส้นทางบิน ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อการเลื่อนขึ้นของพนักงาน และจำนวนของพนักงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งต้องจำกัดให้พอดีกับความต้องการของเครื่องบินที่ประจำการอยู่ในปัจจุบัน แม้ว่าโอกาสในการแสวงหาความก้าวหน้าของพนักงานจะมีน้อย จากสภาพแวดล้อมที่บีบบังคับ แต่ประวัติการทำงานของพนักงานที่มีบันทึกไว้จะมีประโยชน์ต่อพนักงานเมื่อมีการเปิดโอกาสให้เลื่อนตำแหน่งต่อไป

4. มิติด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับคุณภาพชีวิตมีดีเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปกติแล้วการปิดอบรมวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น เป็นกฎหมายซึ่งจะต้องมีการฝึกอบรมก่อนการทำงานจริงอยู่แล้ว ทั้งนี้ การฝึกอบรมในหลักสูตรอื่น ๆ นอกเหนือไปจากหลักสูตรวิชาชีพนั้น ควรให้โอกาสพนักงานในการได้มีส่วนร่วมออกความคิดเห็น และเสนอหัวข้อเรื่องที่ต้องการฝึกอบรม แต่เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณบริษัท จึงทำให้การจัดการฝึกอบรมในแต่ละครั้งต้องคำนึงถึงความจำเป็นและผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับก่อน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความเหมาะสมและถูกต้อง

5. มิติด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในมิตินี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานส่วนใหญ่ยอมรับการวิจารณ์เกี่ยวกับตนเองจากบุคคลอื่นได้ทั้งเรื่องงานและนิสัยของตนเอง รวมทั้งพนักงานได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี และมีความคิดเห็นว่าการเปลี่ยนเพื่อนร่วมงานในทุกเที่ยวบินเป็นสิ่งที่ดี ซึ่งโดยรวมแล้วบรรยากาศในการทำงานร่วมกันจัดอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี อาจเนื่องมาจากจำนวนพนักงานในแผนกมีไม่มากนัก จึงทำให้มีความสามัคคีกันเป็นอย่างดี

6. มิติด้านประชาธิปไตยในองค์กร พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในมิตินี้อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง อาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานค่อนข้างมาก เนื่องจากพนักงานในแผนกนี้มีจำนวน

ไม่มากนัก จึงสามารถพูดคุย และเปลี่ยนความคิดเห็น รวมทั้งได้รับสิทธิเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องงาน และเมื่อทำผิดก็จะถูกลงโทษในกฎข้อบังคับเหมือนกัน

7. มิติด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในมิตินี้อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องจากบริษัท เป็นองค์การขนาดปานกลาง อีกทั้งปริมาณเที่ยวบินที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นมีความถี่ค่อนข้างต่ำ จึงทำให้พนักงานมีเวลาเป็นส่วนตัวในการใช้ชีวิตประจำวันค่อนข้างมาก และสามารถดูแลครอบครัวได้อย่างไม่มีปัญหา อย่างไรก็ตามพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่าอยากให้บริษัท มีเที่ยวบินที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากค่าใช้จ่ายในปัจจุบันค่อนข้างสูง ดังนั้น วันหยุดงานจึงไม่ค่อยเป็นผลกับการใช้ชีวิตส่วนตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากนัก

8. มิติด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในมิตินี้อยู่ในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ตามพนักงานส่วนใหญ่มีความภาคภูมิใจและรู้สึกเป็นเกียรติในอาชีพของตนเอง อีกทั้งครอบครัวของพนักงานก็ให้การสนับสนุนและภูมิใจในการทำงานอาชีพนี้เช่นกัน จึงทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีในการประกอบอาชีพ

ธวัชชัย สิงห์เขียว (อ้างถึงใน ลัดดาวัลย์ สกุลสุข, 2550, หน้า 29) ศึกษาวิจัย “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัท โอเลฟินส์ จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้แตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านการศึกษา และสถานภาพสมรสของพนักงานที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ธีระพงษ์ สมประเสริฐ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัย “คุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี สมรสแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีอายุงาน 10 – 20 ปี มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท และมีระดับตำแหน่ง 5 – 6 สำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความสมดุลระหว่างการงานกับชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ความภูมิใจในองค์กร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลกับ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน และระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

ลักคณา โยคะวิสัย (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัย “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดหนองบัวลำภู” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดหนองบัวลำภู โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ย 2.99 และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดหนองบัวลำภู มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ด้านสิทธิของพนักงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดหนองบัวลำภู 13 แห่ง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลัดดาวันย์ สกุลสุข (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัย “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร และด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านสิทธิส่วนบุคคล และด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พบว่า อายุและอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

วิรัช ณีฤทธิ (2550, หน้า 109 - 110) ได้ทำการศึกษาวิจัย “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์การ ด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านสิทธิส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง

การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ในภาพรวม พบว่า ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านลักษณะงานมีการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชามีการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 57.80 ส่วนปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

สกล ลิขิตภูมิ (อ้างถึงใน ชาติ เดชประแดง, 2550, หน้า 49) ได้ศึกษาวิจัย "คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในประเทศไทย ปี 2545" พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.1 อายุเฉลี่ย 36.4 สถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 63.2 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.3 ตำแหน่งปัจจุบันคือ เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน ร้อยละ 43.2 ประสบการณ์การทำงานด้านสาธารณสุขเฉลี่ย 14.5 มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน มีค่าเฉลี่ย 3.63, 3.55 และ 3.80 ตามลำดับ การรับรู้ความสามารถในการทำงาน การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมต่อการทำงาน ค่านิยมต่อราชการ และค่านิยมต่อการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69, 3.71, 3.86, 3.98 และ 4.14 ตามลำดับ และพบว่าสถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับชั้น ตำแหน่งงาน ความเพียงพอของรายได้ และการมีบ้านพักเป็นของตนเองที่แตกต่างกัน สัมพันธ์กับการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประสบการณ์การทำงานด้านสาธารณสุข เงินเดือน การรับรู้ความสามารถในการทำงาน การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมต่อการทำงาน

ค่านิยมทางราชการ และค่านิยมต่อการบริการ มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรค่านิยมต่อการทำงาน การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมต่อราชการ เงินเดือน การรับรู้ความสามารถในการทำงาน และค่านิยมต่อการบริการ สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขได้

จุไรพร ขวัญนิพนธ์ (2551) ได้ศึกษาวิจัย “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของข้าราชการสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยด้านความสำเร็จของงานมีระดับคุณภาพชีวิตที่สูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สำหรับด้านที่น้อยที่สุดคือด้านนโยบายการบริหาร และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชุตินา เทียนใส (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัย “คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน กรมพลธิการทหารบก จังหวัดนนทบุรี” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน กรมพลธิการทหารบก ในภาพรวมมีระดับสูง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่สูงที่สุด คือ ด้านการบังคับบัญชา รองลงมา คือ ด้านการได้รับความสำเร็จ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ตามลำดับ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน กรมพลธิการทหารบก อยู่ในระดับต่ำ มี 2 ด้าน คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ

ธรรมศักดิ์ มณีโชติ (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัย “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล” ซึ่งผลการศึกษาวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้จากองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความมั่นคง

และความก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ  
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม  
ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มียศ ตำแหน่ง อายุ อายุราชการ สถานภาพสมรส  
การศึกษา และเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้ แรงจูงใจใน  
การทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
.01 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต  
การทำงาน 9 ด้าน ด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านเงินเดือน เป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก  
รองลงมา คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่วนด้านที่ไม่มีความสัมพันธ์ใน 1 ด้าน คือ  
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

สุภัทรา ส่วนเศรษฐธา (2552) ได้ศึกษาวิจัย “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่  
สืบสวนสอบสวน สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด กรุงเทพมหานคร ภาค 1 ภาค 2  
และภาค 7” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง  
36 – 50 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับชั้น 5 - 8  
มีระยะเวลาปฏิบัติงานไม่เกิน 10 ปี และมีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท ผลการศึกษาค้นคว้า  
เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนมีคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ทั้ง 6 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยรายด้านจากมากไปน้อย ดังนี้  
ด้านการได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ ด้านความภูมิใจต่อองค์กรและสังคม ด้านการได้รับ  
ความคุ้มครองเรื่องปัจจัยพื้นฐาน และด้านโอกาสพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล เพศมีผลต่อการให้  
ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจต่อองค์กรและสังคมแตกต่างกัน แต่อายุ  
ไม่มีผลต่อการให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตทั้ง 6 ด้าน ระดับชั้นและระยะเวลาปฏิบัติงานมีผล  
ต่อการให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสพัฒนาสมรรถภาพ ระดับการศึกษา  
มีผลต่อการให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการได้รับความคุ้มครองเรื่องปัจจัยพื้นฐาน  
และการได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ

สุรัชย์ แก้วพิกุล (2552) ได้ทำการศึกษา “คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร  
วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ” ผลการศึกษาค้นคว้า ประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 81.6 เป็นเพศหญิง  
ร้อยละ 27.2 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 40.8 ศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 45.2 มีชั้นยศระหว่าง  
พันตำรวจตรีถึงพันตำรวจโท คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง ด้านการมีความมั่นคง มีโอกาสในการพัฒนาความสามารถและมีความก้าวหน้าในงาน ด้านการทำงานที่มีเวลาให้กับตนเองและครอบครัว ด้านการมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและ ถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย อยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงาน ที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับน้อย ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิต ในการทำงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ รายได้ ความพอเพียงของรายได้ ชั้นยศแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อรรถกร ผาสุก (อ้างถึงใน ธรรมศักดิ์ มณีโชติ, 2552, หน้า 27) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับรูปแบบผู้นำของปลัดอำเภอ ที่ปฏิบัติงานที่เขต จังหวัดภาคเหนือ” ผลการศึกษาพบว่า ปลัดอำเภอส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41 – 50 ปี สมรสแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 11 – 12 ปี และมีภูมิลำเนาเดิมอยู่ภาคกลาง ปลัดอำเภอมุ่งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับสูง และปลัดอำเภอมุ่งลักษณะผู้นำในรูปแบบผู้นำการเปลี่ยนแปลงและรูปแบบผู้นำการแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับสูง และมีลักษณะผู้นำแบบปล่อยตามสบายในอยู่ในระดับปานกลาง

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

โกเล็มบีสกีและซัม (Golembieski & Sum อ้างถึงใน กันยา หมอยาดี, 2550, หน้า 31 - 32) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพและระดับความสำเร็จ จากกลุ่มตัวอย่าง 231 คน เพื่อวิเคราะห์ระดับความสำเร็จ 4 ประการจาก QWL ได้แก่ ความมีอิสระ ในการทำงานของพนักงาน ความสมดุลของช่วงเวลาทำงานกับเวลาพักผ่อน ความคาดหวังใน ผลงาน ความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่า ความมีอิสระในการทำงานของพนักงาน และความสมดุลของช่วงเวลาทำงานกับการพักผ่อนมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพงานและ ระดับความสำเร็จในการทำงานของบุคคล

เครทและโรสเซนวิง (Kast & Rosenzwing อ้างถึงใน ลัดดาวัลย์ สกุลสุข, 2550, หน้า 30 - 31) ศึกษาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานจะกระตุ้นให้เกิดความสบายใจ ทำให้ บุคคลเกิดความสนุก มีความสุขในการทำงาน สภาพแวดล้อมจึงน่าจะมีผลต่อคุณภาพของงาน และได้ศึกษาอีกด้วยว่า บุคคลที่มีสถานภาพสมรสคู่จะได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากใจซึ่งกันและกัน ช่วยกันตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยลดความเครียดและความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน

แมอร์รอด (Marion อ้างถึงใน ลัดดาวัลย์ สกุลสุข, 2550, หน้า 30) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ที่เป็นรูปธรรม เช่น เงินเดือน กับนามธรรม เช่น เกียรติยศ ชื่อเสียง

ของครอบครัวที่มีต่อคุณภาพชีวิต พบว่า การมีรายได้ที่เพียงพอของครอบครัวทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการมีชีวิตที่ดี

วิกสตรอม (Wickstrom อ้างถึงใน ลัดดาวัลย์ สกุลสุข, 2550, หน้า 30) ได้ทำการวิจัยเพื่อหาระดับและสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับอายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอนและตำแหน่งหน้าที่ ผลของการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจสูงสุด 4 ประการแรก ได้แก่ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จ ลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบ ส่วนสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุด 4 ประการ ได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตครูตัวแปรอื่น ๆ เช่น เพศ และตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครูอย่างมีนัยสำคัญ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ระดับความรู้สึก ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน อันได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน โอกาสเจริญก้าวหน้าและพัฒนางาน จริยธรรมในการทำงาน และสภาพการทำงานสิ่งที่ตอบสนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานของคนในองค์กรทุกระดับ การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังส่งผลดีต่อด้านอื่น ๆ เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่าง ๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในด้านขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น จะต้องอาศัยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของวอลตัน (Walton) ทั้ง 8 ด้าน ประกอบด้วย การได้ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของ

บุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นตัวบ่งชี้ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากมีความสอดคล้องและครอบคลุมถึงลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง

### ตัวแปรตาม

### ตัวแปรอิสระ

#### ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. รายได้
5. ตำแหน่งงาน
6. ระยะเวลาในการทำงาน

#### คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรของด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ประกอบด้วยตัวชี้วัด 8 ด้าน ได้แก่

1. การได้ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่ค้ำประกันถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
6. ประชาธิปไตยในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย