

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

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

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

##### ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิตโดยรวม (Quality of Life) ซึ่งความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีนักวิชาการหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้หลายประเด็น ดังนี้

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

Wayne F. Cascio (1989: 98) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความรู้สึกของสมาชิกทุกคนในองค์การที่ต่างมีความสุขเมื่อได้ร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีโอกาสร่วมตัดสินใจในการทำงาน ร่วมกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางาน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน รวมถึงโอกาสเจริญก้าวหน้าและคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความคาดหวังและความต้องการของคนทำงาน ซึ่งแต่ละคนจะมีความต้องการมากน้อยที่แตกต่างกัน

กองสวัสดิการแรงงาน (2547: 18) ระบุว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบัน เพราะถือว่าคนไทยเป็นทรัพยากรที่สำคัญ จัดเป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า อีกทั้งในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานเพื่อเลี้ยงชีพ และตอบสนองความต้องการพื้นฐานเมื่อเวลาของคนครึ่งหนึ่งในแต่ละวันอยู่ในที่ทำงาน ดังนั้น ที่ทำงานจึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคง ความรู้สึกดังกล่าวของคนทำงานสมควรที่จะได้พบในที่ทำงาน

โสภณ งามขำ (2547) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ชีวิตการทำงานที่มีความสุข มีความพึงพอใจต่องานที่ทำและสภาพแวดล้อมที่นำอยู่ คุณภาพชีวิตการทำงานเริ่มจากพื้นฐานในการตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในเรื่องการได้รับผลตอบแทนจากองค์กรที่ยุติธรรม ซึ่งเป็นจุดเริ่มของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร และบุคลากร และจะพัฒนาไปสู่ระดับความสัมพันธ์ในสังคม อันเป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในขั้นที่สูงขึ้นไป

พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม อันเกิดจากการที่องค์กรสนองตอบความต้องการของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน สุขภาพและความพึงพอใจของพนักงาน รวมไปถึงประสิทธิผลขององค์กรอีกด้วย

สุรัชย์ ปัดทองคำ (2550) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานคือ การรับรู้ความผาสุกของบุคคลที่เกิดจากความพึงพอใจและการให้ความสำคัญในแต่ละองค์ประกอบ ของชีวิต ได้แก่ ด้านสุขภาพและการทำหน้าที่ ด้านจิตใจและจิตวิญญาณ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านครอบครัว โดยที่บุคคลที่เกิดจากความพึงพอใจในชีวิต เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองตามความต้องการในองค์ประกอบของชีวิตที่บุคคลให้ความสำคัญแตกต่างกัน อันมีผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลโดยรวม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550: 26-27) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายรวมถึง องค์ประกอบต่างๆ ที่ประกอบด้วย มิติทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

1. มิติด้านการทำงาน หมายถึง สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมดี มีความปลอดภัย มีอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ เหมาะสม มีระบบการทำงานที่ดี มีการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นที่ยอมรับเป็นธรรม และมีโอกาสก้าวหน้า ฯลฯ

2. มิติด้านส่วนตัว หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขระหว่างชีวิตการทำงาน มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง สุขภาพจิตดี ไม่มีความเครียด มีการพัฒนาด้านจิตใจ

3. มิติด้านสังคม หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีในทุกระดับ มีความผูกพันกับองค์กร มีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี มีกิจกรรมร่วมกันทั้งด้านนันทนาการและกิจกรรมเพื่อสังคม

4. มิติด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม มีความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควรแก่ฐานะารูป รู้จักการบริหารจัดการเงิน

สุชนี เคะตะตา (2551) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในเรื่องการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความปลอดภัยในที่ทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน และการมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานรวมทั้งการที่มีสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง และสามารถควบคุมความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2552: 35-39) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การดำรงอยู่ด้วยสภาวะที่สมบูรณ์และมีความมั่นคงของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงสภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

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

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

3) สุขภาวะทางสังคม (Social Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนเองกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณะชน

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

จากคำนิยามทั้งหมดข้างต้น สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพการทำงานแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร จนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

### การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ต้องเกิดจากความมุ่งมั่นและให้ความสำคัญของคนในองค์กรทั้งจากผู้บริหารระดับต่างๆ ตระหนักถึงความสำคัญที่จะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้น และพนักงานมีความสุขที่จะทำงานในองค์กรเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยต้องอาศัยองค์ประกอบ ดังนี้ (เนตรพัฒนา ยาวีราช (2549, 122))

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น ค่าจ้าง เงินเดือนที่สามารถดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข
2. การสร้างความปลอดภัยในการทำงานให้พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของตน รวมทั้งความมั่นคงในด้านการจ้างงาน
3. การพัฒนาความสามารถของพนักงาน อันจะทำให้พนักงานได้รับรู้ และเก็บเกี่ยวประสบการณ์ได้เรียนรู้จากการทำงาน
4. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน พนักงานต้องรู้สึกว่ามี ความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป
5. การมีจังหวะชีวิตที่ดี เช่น มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว มีเวลาเป็นส่วนตัว มีจังหวะชีวิตในการดำเนินชีวิตที่เป็นอิสระ
6. มีความสัมพันธ์กันในสังคม เช่น การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ให้ความช่วยเหลือสังคมด้วยโอกาส การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการรณรงค์จัดกิจกรรม สังคมจะทำให้พนักงานรู้สึกดี และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีต่อสังคมและตัวพนักงานเอง รวมทั้งหน่วยงาน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552: 8) ได้ให้ข้อเสนอว่า คนทำงานหรือพนักงานควรทำงานอยู่ในที่ทำงาน หรือสถานประกอบการอย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนองความต้องการให้มีการกินอยู่ดีเหมาะสมตามสถานะของตน รวมไปถึงครอบครัว

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้น การรักษาสมาคมของทั้งความต้องการขององค์กรและความต้องการของพนักงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อบรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง ทั้งยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและผลการดำเนินการขององค์กรที่จะตามมาอีกด้วย

### ความสำคัญของการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

บุคลากรทุกระดับในองค์กรถือเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญในกระบวนการผลิต ฉะนั้นคุณภาพของกระบวนการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ย่อมขึ้นอยู่กับชีวิตที่มีคุณภาพของบุคลากร ที่ต้องได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากผู้บริหาร ประโยชน์ของการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 2552: ออนไลน์) ได้แก่

1. ประโยชน์ต่อบุคลากร บุคลากรเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงในด้านของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือ การได้รับการดูแลครอบคลุมสุขภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพทางกาย ด้านสุขภาพทางอารมณ์ ด้านสุขภาพทางสังคม และด้านสุขภาพทางจิตวิญญาณ ซึ่งพบว่าได้แสดงออกมาให้เห็นจาก มีความสุขกาย สบายใจ อารมณ์ดี ผลการปฏิบัติงานที่ดี มีความมั่นคงในชีวิต ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ได้รับการยอมรับจากสังคมรอบข้าง มีความรู้ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ได้จากการทำงานสามารถนำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัว ตลอดจนชุมชนให้เกิดประโยชน์ได้

2. ประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อบุคลากรมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดศักยภาพในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามมา โดยสามารถแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ คือ ผลงานมีคุณภาพมากขึ้น องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีเพิ่มขึ้น ลดอัตราการขาดลา มาสายของบุคลากร รวมไปถึงลดอัตราการลาออกของบุคลากร และจำนวนค่ารักษาพยาบาลที่ลดลง ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรดีขึ้น บุคลากรมีความซื่อสัตย์ภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

3. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ สังคมโดยรวมจะเป็นสังคมแห่งสุขภาพ ถือเป็นสังคมที่มีสุขภาพ ทำให้เกิดองค์กรที่มีคุณภาพ เป็นแบบอย่างได้ องค์กรเติบโต สร้างงาน สร้างรายได้ให้แก่รัฐ ลดภาระของภาครัฐในการจัดสวัสดิการการรักษาต่างๆ ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลโดยตรงต่อ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ

### ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงไปตามองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยน อาจสูงหรือต่ำลงตามการตอบสนองและความคาดหวังของบุคคล (สมยศ นาวิการ, 2553) ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Knox, 1995)

Sally Harper (1987: 158) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 3 ด้าน คือปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านองค์กร



1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษาต่อเนื่อง การฝึกอบรม ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ลักษณะสายงาน เหตุผลในการเข้าสู่วิชาชีพ
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ งานที่รับผิดชอบ
3. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ปัจจัยการผลิต ข้อตกลง ระเบียบข้อบังคับ บรรยากาศในที่ทำงานและการบริหารจัดการที่แตกต่างออกไป

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

Management System of Quality of Work Life: MS-QWL เป็นมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยข้อกำหนด (Requirements) และแนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปใช้ควบคุม ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กรที่ต่อเนื่อง ยั่งยืน และครอบคลุมสภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาวะทางกาย ด้านสภาวะทางอารมณ์ ด้านสภาวะทางสังคม และด้านสภาวะทางจิตวิญญาณ

โดยสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (สม.) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อร่วมจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการโดยมีระยะเวลาตั้งแต่ กันยายน 2546 เป็นต้นมา ซึ่งได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางในการจัดทำ อันได้แก่ เครื่องมือชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์กรอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001: 1999) และมาตรฐานต่างๆที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร และสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานของคนไทยให้เป็นที่ยอมรับและมีความเหมาะสม และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแพร่หลาย เพื่อพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพกาย อารมณ์ สังคม และ จิตวิญญาณ ของคนทำงานในสถานประกอบการ โดยเน้นการบูรณาการการเชื่อมโยง โดยมี “คน” เป็นศูนย์กลาง

ระบบจะเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงานทั้ง 4 ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านจิตวิญญาณ โดยพิจารณาจากความจริงที่ว่า เราจะควบคุมและดูแล

ในเรื่องใดอย่างถูกต้องและสมเหตุสมผลได้ก็ต่อเมื่อ เราสามารถตอบตัวเราเองได้ว่าเรื่องที่เราต้องการดูแลหรือควบคุมนั้น อยู่ที่ไหน กิจกรรมใด และ มีอะไรบ้าง ดังนั้น การวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำขึ้นในขั้นตอนแรกๆ และอาจจะเรียกได้ว่า เป็นหัวใจหรือก้าวแรก สำหรับการเดินทางเข้าสู่การดูแลด้านคุณภาพชีวิตคนทำงาน ซึ่งภายหลังการวิเคราะห์ ก็จะเกิดเป็น กิจกรรม มาตรการ หรือโครงการต่างๆ ที่มี เหตุมาจาก ผลที่ได้จากข้อสรุปของการวิเคราะห์ดังกล่าวเพื่อที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาหรือการดูแลคุณภาพชีวิตของคนทำงานนั้นตรงประเด็น สอดคล้องและเหมาะสมกับปัจจัยต่างๆที่ได้จากการวิเคราะห์มากที่สุด

มาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพชีวิตอธิบายความหมายของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน อันเป็นมิติที่มีความสำคัญการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัย ดังนี้

1. ด้านร่างกาย หมายถึง ภาวะการรับรู้ และดำรงรักษาสุขภาพร่างกายให้มีความสมบูรณ์แข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ สามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มี มีกำลัง ใจในการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปรกติสุข โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพต่างๆ

2. ด้านจิตใจ หมายถึง การมีสุขภาพจิตดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีการจัดการความเครียดหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างเหมาะสม มองโลกในแง่ดี รู้จักที่จะเห็นอกเห็นใจผู้อื่น พึงพอใจและยอมรับต่อสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง มีสมาธิในการทำงาน สามารถผ่อนคลายและให้กำลังใจครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงาน มีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อเป็นทุกข์

3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม หมายถึง การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำบางอย่างแทนกันได้ รู้จักบทบาทหน้าที่ในงาน โดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ไขปัญหามาในงานร่วมกัน และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์กร

4. ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงาน และระหว่างการเดินทางจากบ้านไปทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ เดินทางไปกลับสะดวกระหว่างที่พักและที่ทำงาน มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร รวมไปถึงความรู้ต่างๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอ

5. ด้านทางจิตวิญญาณ หมายถึง การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวองค์กร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจในงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามและปกป้องชื่อเสียงขององค์กร ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน

6. ด้านความมั่นคงในชีวิต หมายถึง การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและเพียงพอใช้จ่ายในยุคปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้สินที่เกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็นและไม่ก่อเกิดประโยชน์ในอนาคต มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงาน มีสวัสดิการที่ดีเหมาะสม และครอบคลุม มีการเลื่อนปรับตำแหน่งหรือขึ้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงาน ตลอดจนได้รับงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยจนเกินไป

จากนิยามของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัยข้างต้น ผู้ศึกษาได้ใช้ความหมายตามแนวคิดของ สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้โครงสร้างและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานให้แก่องค์กร จนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

#### ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

คณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยประชากรที่ใช้ศึกษาได้แก่ พนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด จำนวน 57 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตในองค์กร(MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าแจกแจงแบบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากคือ ด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ ด้านจิตใจ



ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านจิตวิญญาณ และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลางคือ ด้านความมั่นคงในชีวิต และศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่า มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก และพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อาแซ สะลิมิง (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เชื้อนบางกลาง อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา โดยประชากรที่ศึกษาได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เชื้อนบางกลาง จำนวน 121 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าแจกแจงแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบเป็นรายคู่ของเซฟเฟ่ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ขวัญในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เชื้อนบางกลาง อยู่ในระดับปานกลาง และความสมดุลในชีวิตงานและชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมาก ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือน แขนงงาน มีความแตกต่างกันของระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน แต่ในขณะที่เดียวกันระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงานนั้นพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน และสำหรับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง

ผลสุดิ เบญจกุล (2550) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานกลางการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยประชากรที่ศึกษาได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับดีมาก ลักษณะส่วนบุคคล ในส่วนของ เพศ และระดับการศึกษา มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ในทางตรงข้าม ลักษณะส่วนบุคคล ในส่วนของ อายุ อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศุรชัย ปัดทองคำ (2550) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จ.ลพบุรี โดยประชากรที่ศึกษาได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จ.ลพบุรี จำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ในการ

วิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่ การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จ.ลพบุรี ทั้งในด้านต่างๆ และในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง การพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการทางด้านสังคม ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ สภาพแวดล้อมปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม

โสภณ งามขำ (2547) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ โดยประชากรที่ใช้ศึกษาได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ 6 จังหวัด ภาคเหนือตอนบน คือ จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง พะเยา เชียงราย และแม่ฮ่องสอน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบนัยสำคัญด้วย t-test , F-test และ Pearson Correlation ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ มี 2 ด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ตามลำดับ ส่วนอีก 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านจรรยาบรรณ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองตามลำดับ และจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจในการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ พบว่า โดยรวมปัจจัยส่วนบุคคลด้านการไฟฟ้าในสังกัดที่ปฏิบัติงาน ด้านอัตราเงินเดือนมีความแตกต่างกันของระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยจิตใจในการทำงาน ปัจจัยสุขวิทยา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต การทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ