

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด โชคชัย มอเตอร์ จังหวัด สุโขทัย ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Richard E. Walton (อ้างใน อมรา มโนยศ: 2552) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าได้รับการตอบสนองความต้องการและความปรารถนาอื่นๆ ที่จำเป็นของมนุษย์ให้ได้รับความพึงพอใจจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลให้บุคคลมีการดำรงชีวิตที่ดีตามการยอมรับของสังคม ส่งผลต่องานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มผลผลิตของงาน

กัญจนพร อ่วมสำอางค์ (2547:12) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง การมีสภาพความเป็นอยู่และการดำเนินชีวิตที่ดี หรือการใช้ชีวิตอย่างมีความสุข โดยวัดได้จากความรู้สึกพึงพอใจในด้านร่างกาย และสติปัญญา ด้านจิตใจและอารมณ์ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงด้านปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิตโดยผ่านการรับรู้และประเมินด้วยตนเอง

ทองสวัสดิการแรงงาน (2547: 18) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหรือ Quality of Work Life มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบัน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญเป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ ที่ทำงานจึงควรมีสภาพที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงทั้งสุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และสุขภาวะทางสังคม

ปราชญา กล้าผจญ (2545: 8) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง การที่มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุข มีคุณภาพ ความเป็นอยู่ที่ดี เป็นชีวิตที่พึ่งตัวเองได้ และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุข มนุษย์ทุกคนปรารถนาที่จะมีชีวิตที่ยืนยาว

เปรียบพร้อมด้วยความสุข และความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ เมื่อมนุษย์เติบโตขึ้น ต้องหางานทำ ก็ปรารถนาที่จะมีชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพอีกด้วย งานนั้นต้องเป็นงานที่ทำแล้วให้ตนเองเกิดความสุขจากการปฏิบัติหน้าที่การทำงานทำแล้วมองเห็นหนทางที่จะเจริญก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2551:4-5) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายความว่า องค์ประกอบต่างๆ ที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตของการทำงาน สถานประกอบการของคนทำงาน เช่น การที่ลูกจ้างมีวันทำงานและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีรายได้เพิ่มจากรายได้ประจำ อาทิ มีรายได้จากการทำล่วงเวลาจากสถานประกอบการ ได้รับเงินพิเศษจากสถานประกอบการ ได้แก่ ค่าบริการ ค่าทิป เบี้ยขยัน เบี้ยงานหนัก รวมทั้งมีวันหยุด วันลา และได้รับค่าจ้างตามปกติโดยไม่ต้องทำงานในวันหยุด และวันลา นั้น ตลอดจนได้รับสวัสดิการครบถ้วนตามกฎหมายแรงงาน ได้รับความคุ้มครองความปลอดภัยจากการทำงาน มีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงานเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน รวมถึงภาวะการเป็นหนี้และการออกเงินของคนทำงาน

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่บุคคลรับรู้ได้เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน อาทิ สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ค่าตอบแทน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ ความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กรในรูปแบบต่างๆ ซึ่งหากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานให้มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสมแล้ว ย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจอันส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรและขององค์กรได้ในทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรใดสมาชิกมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำอาจก่อให้เกิดพฤติกรรมองค์กรในทางลบ

ความสำคัญและการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

Harper (1987:158) มีแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านองค์กร

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษาต่อเนื่อง การฝึกอบรม ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ลักษณะสายงาน เหตุผลในการเข้าสู่วิชาชีพ
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ งานที่ได้รับผิดชอบ
3. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ปัจจัยการผลิต ข้อตกลง ระเบียบข้อบังคับ บรรยากาศในองค์กรและการบริการที่แตกต่างออกไป

นิสาร์ตน์ ศิลปะเดช (2540:85-86) ได้สรุปเกี่ยวกับองค์ประกอบที่จะทำให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้น ควรประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐาน คือ

1. ปัจจัยด้านความสมบูรณ์ด้านร่างกายและสติปัญญา หมายถึง การที่มนุษย์มีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้น จะต้องมีความเป็นปกติของร่างกายและสติปัญญาเป็นพื้นฐาน
2. ปัจจัยด้านความสมบูรณ์ด้านจิตใจ และอารมณ์ หมายถึง การเป็นผู้ที่มีพื้นฐานด้านจิตใจและอารมณ์ที่ดี จะช่วยให้บุคคลเกิดความสุขและความสงบในการดำรงชีวิต
3. ปัจจัยด้านความสมบูรณ์สังคมและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การเป็นคนที่ได้รับการยอมรับจากคนทั่วไป อันเนื่องมาจากการมีมนุษยสัมพันธ์อันดีมีความสามารถในการปรับตัวยอมรับความสามารถและความสำคัญของผู้อื่น
4. ปัจจัยด้านความสมบูรณ์ของสิ่งที่เป็นในการดำรงชีวิตหมายถึง ความสามารถที่จะจัดหาสิ่งจำเป็นต่างๆที่จะช่วยให้ชีวิตดำรงอยู่ได้อย่างดีตามฐานะของตนเองตลอดจนสภาพของสังคม เศรษฐกิจ และยุคสมัย

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2552:155) ได้กล่าวว่า ผู้นำสามารถเพิ่มคุณภาพชีวิต (Quality of Work Life) ให้แก่พนักงานได้โดย

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น ค่าจ้าง เงินเดือนที่สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข
2. การสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนรวมทั้งความมั่นคงในด้านการจ้างงาน
3. การพัฒนาความสามารถของพนักงานอันจะทำให้พนักงานได้รับรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ ได้เรียนรู้จากการทำงาน
4. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน
5. การมีจังหวะชีวิตที่ดี เช่น มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว มีเวลาเป็นส่วนตัว มีจังหวะชีวิตในการดำเนินชีวิตที่เป็นอิสระ

6. มีความสัมพันธ์กันในสังคม เช่น การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมให้ความช่วยเหลือสังคมที่ด้อยโอกาส การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการรณรงค์กิจกรรมของสังคมจะทำให้พนักงานรู้สึกดีและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีต่อสังคมและตัวพนักงานเอง รวมทั้งหน่วยงาน

องค์การอนามัยโลก (อ้างใน กัญจนพร อ่วมสำอางค์: 2547) ได้กำหนดองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิตว่าควรประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิต 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านร่างกาย คือ การรับรู้สภาพทางร่างกายของบุคคล
2. ด้านจิตใจคือ การรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง
3. ด้านระดับความเป็นอิสระของบุคคล
4. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม
5. ด้านสิ่งแวดล้อม คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต
6. ด้านความเชื่อส่วนบุคคล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

(2552:ออนไลน์) ได้ให้คำจำกัดความและความหมายของคุณภาพ (Quality of Life) ไว้ว่าเป็นการดำรงชีวิตอยู่ด้วยการมีสุขภาวะที่สมบูรณ์และมีความมั่นคง ซึ่งครอบคลุมถึงสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

1. สุขภาวะทางกาย (Physical Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้และดำรงสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างและรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์
2. สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพทางอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์
3. สุขภาวะทางสังคม (Social Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนเองกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณชน
4. สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของความรู้สึกสุขสม มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของชีวิต รวมทั้งมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

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

Management System of Quality of Work Life : MS-QWL เป็นมาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อกำหนด (Requirements) และแนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปใช้ควบคุม ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา เพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กรที่

ต่อเนื่อง ยั่งยืน และครอบคลุมสุขภาพทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

โดยสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (สม.) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อร่วมจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตจากการทำงานในสถานประกอบการ โดยมีระยะเวลาตั้งแต่กันยายน พ.ศ.2546 เป็นต้นมา ซึ่งได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางการจัดทำ อันได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001:1999) และมาตรฐานต่างๆที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ และสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับคนไทยให้เป็นที่ยอมรับมีความเหมาะสม และนำไปปฏิบัติอย่างแพร่หลาย และเพื่อพัฒนาระบบดูแลสุขภาพกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของคนทำงานในสถานประกอบการเน้นการบูรณาการเชื่อมโยง โดยมี“คน”เป็นศูนย์กลาง

ระบบจะเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงานทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต โดยพิจารณาจากความจริงที่ว่า เราจะควบคุมและดูแลในเรื่องใดอย่างถูกต้องและสมเหตุสมผลได้ก็ต่อเมื่อเราสามารถตอบตัวเองได้ว่า เรื่องที่เราต้องการดูแลหรือควบคุมนั้นอยู่ที่ไหน กิจกรรมใด และมีอะไรบ้าง ดังนั้นการวิเคราะห์และปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำขึ้นในขั้นตอนแรกๆและอาจเรียกได้ว่าเป็นหัวใจหรือก้าวแรกสำหรับการเดินทางเข้าสู่การดูแลด้านคุณภาพชีวิตคนทำงาน ซึ่งภายหลังจากวิเคราะห์จึงจะเกิดเป็นกิจกรรม มาตรการ หรือโครงการต่างๆที่มีเหตุมาจากผลที่ได้จากข้อสรุปของการวิเคราะห์ดังกล่าว เพื่อที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาหรือดูแลคุณภาพชีวิตของคนทำงานนั้นตรงประเด็นสอดคล้องและเหมาะสมกับปัจจัยต่างๆจากการวิเคราะห์มากที่สุด ทั้งนี้คุณภาพชีวิตของคนทั่วไป และคุณภาพชีวิตของคนทำงานในสถานประกอบการเหมือนกันในเรื่องการทำให้คุณภาพชีวิตของตนเองดีที่สุด และจะมีความแตกต่างกันในเรื่องความอิสระในการทำงานและด้านความรู้สึกของจิตใจ จึงสามารถอธิบายความหมายของปัจจัยทั้ง 6 ด้านซึ่งมีความสำคัญในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงการผสมผสานปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ที่นำไปสู่ MS-QWL (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์)

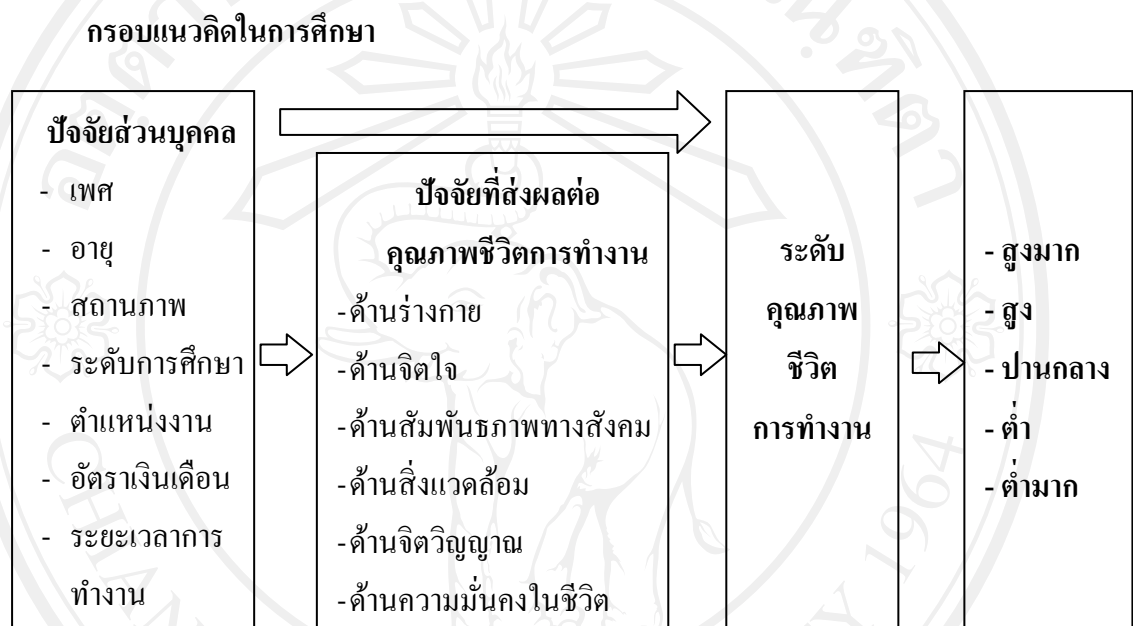
ปัจจัย	ความหมาย
1. ด้านร่างกาย	การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ มีความกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉงในการทำงาน สามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มี มีกำลังใจการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ
2. ด้านจิตใจ	การมีสุขภาพจิตดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา พึงพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จได้ มีสติปัญญาความจำดี ไม่หลงลืม มีสมาธิในการทำงาน สามารถปลอดโยน และให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์
3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รู้บทบาทหน้าที่ในงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการเสนอข้อคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่หน่วยงานจัดให้
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงานและระหว่างการเดินทางจากบ้านไปทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาดถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้าน สามารถเดินทางสะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินให้หน่วยงาน มีช่องว่างรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่างๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงการผสมผสานปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ที่นำไปสู่ MS-QWL (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์)

ปัจจัย	ความหมาย
5. ด้านจิตวิญญาณ	การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกของสถานประกอบการ มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจในผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามละปกป้องชื่อเสียงของสถานประกอบการ ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน
6. ด้านความมั่นคงในชีวิต	การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้สินเกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็นและไม่ช่วยให้มีความมั่นคงของในระยะยาว มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงานมีสวัสดิการที่ดี เหมาะสม และครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่ง ขึ้นขั้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงาน ตลอดจนงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยจนเกินไป

จากนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ความหมายตามแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถของมนุษย์คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน โดยแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สถาบันอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้จัดให้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System for Quality of Work Life : MS-QWL) ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อกำหนด (Requirements) และแนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปใช้ควบคุม ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กรที่ครอบคลุมสภาวะทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิต

วิญญาน และด้านความมั่นคงในชีวิต ซึ่งได้ทำทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตตามแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (MS-QWL) ที่มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 54 ข้อและมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 390 คน จากผลการศึกษาพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) เป็น 0.9340 ซึ่งถือได้ว่ามีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากแบบสอบถามที่ดีควรมีค่าความเชื่อมั่นอย่างน้อยที่ระดับ 0.75 (สุนันท์ วัชรกุล:2553)



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (Management System of Quality of Work Life : MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยโดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด จำนวน 57 รายเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยการทดสอบค่าแจกแจงแบบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด

มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก คือ ด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านจิตวิญญาณ และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง คือ ด้านความมั่นคงในชีวิต และศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน/ฝ่าย และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านร่างกายแตกต่างกัน ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกัน

ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่สังกัดศาลจังหวัดเชียงใหม่ ศาลแขวงเชียงใหม่ และศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวน 136 ชุดและนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ T-test และ F-test ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านจังหวะชีวิต ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานและด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมากนัก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. เท่ากับ .014) ในด้านกลุ่ม/ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง รายได้ประจำต่อเดือน และรายได้นอกเหนือจากเงินเดือน ไม่มี ความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ลัจฉริย โสเพ็ชร (2550) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ และสำรวจอุปสรรคในการทำงานและแนวทางการปรับปรุงแก้ไขที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุมี

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น โดยประชากรที่ทำการศึกษาคือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูง มีจำนวน 5 ด้าน คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านจังหวะชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านสิทธิส่วนบุคคล ทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานในด้านพัสดุ และรายได้ที่ได้รับเป็นค่าตอบแทน ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในด้านกฎระเบียบมากที่สุด คือ กฎระเบียบ ด้านพัสดุมีมากเกินไป และมีระเบียบใหม่ออกมาเรื่อย ๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องติดตามข่าวสาร กฎ ระเบียบใหม่ อยู่สม่ำเสมอ ปัญหาด้านบุคคล เช่น ขาดความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน ทำงานเป็นทีม และความไม่เข้าใจกันระหว่างบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์ผู้สอน) และบุคลากรฝ่ายสนับสนุนวิชาการ (ผู้ปฏิบัติ) ซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากบุคคล และด้านวัสดุ อุปกรณ์ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ช่วยสนับสนุนในการทำงานไม่ทันสมัยเพื่อรองรับกับการใช้ระบบบัญชีสามมิติของมหาวิทยาลัย

สุนันท์ วิริขวรกุล (2553) ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ จำนวน 369 คน จากจำนวนเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานครทั้งหมด 4,768 คน โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (Management System of Quality of Work Life : MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) ผลการศึกษามีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างต่ำ พิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือด้านจิตวิญญาณ ด้านจิตใจ และด้านร่างกาย ตามลำดับ มีระดับปานกลางค่อนข้างต่ำคือ ด้าน

สิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านสัมพันธภาพทางสังคม ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณและด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านร่างกายและด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามพบว่า มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 54 ข้อ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 390 คน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) เท่ากับ 0.9340 ซึ่งถือเป็นค่าที่เชื่อถือได้ โดยแบบสอบถามที่ดีควรมีค่าความเชื่อมั่นอย่างน้อย 0.75

แสง ไชยสุวรรณ (2551) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีประชากรในการศึกษาเป็นข้าราชการสาย ข สาย ค พนักงานปฏิบัติการลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 27 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ T-test ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านสภาพความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาจิตความสามารถของตนเอง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งหมด มีเพียงบางข้อที่อยู่ในระดับสูง ในด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและสุขภาพดี ได้แก่ ได้รับการตรวจสอบสุขภาพอย่างน้อยปีละครั้ง ในด้านสภาพความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ได้แก่ ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สูงขึ้น ได้รับมอบหมายงานที่มากขึ้น และงานที่ท่านทำเป็นอาชีพที่ยอมรับของผู้ร่วมงานสมาชิกครอบครัวหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ได้แก่ ได้ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรในด้านการประหยัดพลังงานและอื่นๆ มีความรู้สึกว่าองค์กรของตนเองมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ ด้านโอกาสในการพัฒนาจิตความสามารถของตนเอง ได้แก่ มีการวางแผนในการทำงานและสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ด้วยตนเอง และมีเพียง 1 ข้อในด้านสิทธิส่วนบุคคล ที่อยู่ในระดับต่ำได้แก่ สามารถเลือกสรรผู้บริหารองค์กรได้อย่างอิสระ