

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ 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) หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่ามีนักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้อง ได้ให้ความหมาย หรือคำนิยาม ไว้หลายประเด็น ดังนี้

Richard E. Walton (1973:12-18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล (Humanistic) สภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิตในแปดด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์การ ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

Huse & Cummings (1985: 198-200) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังกับประสิทธิภาพขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคือคุณภาพชีวิตการทำงานคือ ประสิทธิภาพขององค์กร อันเนื่องมาจากความเป็นอยู่ที่ดี (well-being) ที่พนักงานได้รับรู้ผ่านประสบการณ์จากการทำงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพของตนเองเพื่อให้ทำงานได้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มผลผลิต

Wayne F. Cascio (1995: 23-24) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้สองแนวทางคือ (1) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกระบวนการที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (2) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงการรับรู้ของพนักงานว่าพวกเขามีความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองความต้องการ และสามารถที่จะเติบโตและพัฒนาในฐานะที่เป็นทรัพยากรบุคคลในองค์กร

สุภาพร ธิยาพันธ์ (2550) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติและเอาใจใส่ดูแลจากองค์กรเป็นอย่างดี ผ่านกระบวนการที่องค์กรนำมาใช้ส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมด้านบวกในการทำงาน รวมทั้งเกิดความพึงพอใจในงาน เกิดพฤติกรรมที่ส่งผลเชิงบวกต่อองค์กร เช่น การทุ่มเทความพยายามในการทำงาน การปรับปรุงวิธีการทำงาน การคงอยู่ในองค์กร

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่างๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคลและประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์กร นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลกระทบต่อบุคคลและองค์กร ทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค

ดุสิตา เครือคำปิว (2551) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับจากการทำงาน และประสบการณ์การทำงานที่สามารถตอบสนองตามความคาดหวัง และความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยผ่านกระบวนการที่องค์กรได้จัดให้มีขึ้น เพื่อสนับสนุนให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข และมีสุขภาพจิตดี

พนมนาถ สมิตานนท์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม โดยกระบวนการที่องค์กรจัดให้ เพื่อให้เกิดผลดีที่สุดตามจุดมุ่งหมายของบุคคลและงาน

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2551: 4-5) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความถึง องค์กรประกอบต่างๆ ที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตของการทำงานในสถานประกอบการของคนทำงาน เช่น การที่ลูกจ้างมีวันทำงานและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมมีรายได้เพิ่มจากรายได้ประจำ อาทิ มีรายได้จากการทำงานล่วงเวลาจากสถานประกอบการ ได้รับเงินพิเศษจากสถานประกอบการ ได้แก่ ค่าบริการ ค่าทิป เบี้ยขยัน เบี้ยงานหนัก รวมทั้งมีวันหยุด วันลา และได้รับค่าจ้างตามปกติโดยไม่ต้องทำงานในวันหยุด และวันลา นั้น ตลอดจนได้รับสวัสดิการครบถ้วนตามกฎหมายกระทรวงแรงงาน ได้รับความคุ้มครองความปลอดภัยจากการทำงาน มีความมั่นคง

และก้าวหน้าในการทำงาน เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน รวมถึงสถานะการเป็นหนี้และการออมเงินของคนทำงาน

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

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

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

3) สุขภาวะทางสังคม (Social Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณะชน

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

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

การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ต้องเกิดจากความมุ่งมั่น ตั้งใจจริงขององค์กร โดยผู้บริหารมีความสำคัญที่สุดในการทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้น องค์กรสามารถสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของสมาชิกในองค์กรได้ (สมยศ นาวิกาน, 2533: 4) ดังนี้

1. ผู้บริหารต้องสร้างความสอดคล้องระหว่างลักษณะทางเทคนิคและลักษณะทางสังคมขององค์กรให้ดี ความมีประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับความสอดคล้องระหว่างสังคมและ

ระบบสังคมและระบบเทคนิคขององค์กร เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะเข้ามาสู่องค์กร องค์กรต้องคำนึงถึงลักษณะและความต้องการของบุคลากรในองค์กรด้วย

2. องค์กรจะต้องถูกออกแบบเพื่อปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและจิตใจสมาชิกขององค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อาจใช้วิธีกลุ่มงานอิสระเป็นพื้นฐานของการทำงานภายในองค์กร สมาชิกของกลุ่มงานอิสระจะมีความเป็นอิสระและความรับผิดชอบส่วนบุคคลสูง และต้องการทำงานที่ท้าทายแตกต่างกันหลายอย่างเพื่อให้งานที่ทำอยู่สำเร็จเรียบร้อย

3. ความมีประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับระดับความผูกพันที่สูงของคนทุกคนเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะเกิดจากวิธีบริหารที่เน้นการติดต่อสื่อสารที่เปิดกว้าง และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของสมาชิกทุกคนในองค์กร

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2549, 122) ได้กล่าวว่า ในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ผู้บริหาร หรือผู้นำขององค์กรควรพิจารณาสิ่งเหล่านี้ คือ

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น ค่าจ้าง เงินเดือนที่สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข
2. การสร้างความปลอดภัยในการทำงานให้พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตน รวมทั้งความมั่นคงในด้านการจ้างงาน
3. การพัฒนาความสามารถของพนักงาน อันจะทำให้พนักงานได้เรียนรู้ และเก็บเกี่ยวประสบการณ์ได้เรียนรู้จากการทำงาน
4. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน พนักงานต้องรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป
5. การมีจังหวะชีวิตที่ดี เช่น มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว มีเวลาเป็นส่วนตัว มีจังหวะชีวิตในการดำเนินชีวิตที่เป็นอิสระ
6. มีความสัมพันธ์กันในสังคม เช่น การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ให้ความช่วยเหลือสังคมด้วยโอกาส การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการรณรงค์จัดกิจกรรมสังคมจะทำให้พนักงานรู้สึกดี และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีต่อสังคมและตัวพนักงานเอง รวมทั้งหน่วยงาน

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

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเห็นได้ว่าการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น

จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพ และเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์กรในที่สุด เรียกได้ว่า บรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลใน ฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง นอกจากนี้ยัง ส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ อีกด้วย

ความสำคัญของการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

Hackman and Suttle (1977: 9) ได้กล่าวถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมายที่สำคัญได้แก่ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อ ตัวเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน) และทำให้เกิด ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร (เกิดความผูกพันต่อองค์กร) นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมเรื่องสุขภาพจิต ช่วยให้อารมณ์แจ่มใส มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหา การขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณ

Gordon (1991: 635 - 637) กล่าวว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเป็นการ ส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจกับฝ่ายบริหาร และสร้างโอกาส ในการทำงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับ “งาน” และมีผลโดยตรงต่อคน ทำให้ เกิดประสิทธิผลขององค์กร การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของงานและระบบการ ทำงาน ระบบการให้รางวัลให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงานและผลผลิต รวมทั้งการ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2552) กล่าวถึงประโยชน์ของการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อบุคลากร บุคลากรเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงในด้านของการมีคุณภาพ ชีวิตที่ดี คือ การได้รับการดูแลครอบคลุมสุขภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทาง อารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ ซึ่งแสดงผลลัพธ์ออกมาให้เห็น คือ มีความสุขกาย สบายใจ อารมณ์ดี ผลการปฏิบัติงานที่ดี มีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้า และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความรู้ ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ได้จากการทำงานสามารถนำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัว ตลอดจน ชุมชนให้เกิดประโยชน์ได้

2. ประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อบุคลากรมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดศักยภาพใน การทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามมา โดยสามารถแสดงให้เห็น

เห็นเป็นรูปธรรมได้ คือ ผลงานมีคุณภาพมากขึ้น องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น ลดอัตราการลา ขาด มาสายของบุคลากร และลดอัตราการลาออกของบุคลากร รวมทั้งจำนวนคำรักษาพยาบาลที่ลดลง ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรดีขึ้น บุคลากรมีความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

3. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ สังคม ไทยโดยรวมจะเป็นสังคมแห่งสุขภาพถือเป็นสังคมที่มี สุขภาวะ ซึ่งประเทศชาติจะได้รับประโยชน์ คือ เกิดองค์กรที่มีคุณภาพ เป็นแบบอย่างได้ องค์กร เติบโต สร้างงาน สร้างรายได้ให้รัฐ ลดภาระของภาครัฐในการจัดสวัสดิการการรักษาโรคเรื้อรังและ โรคที่ป้องกันได้ ประเทศชาติมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานเปลี่ยนแปลงไปตามองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยน อาจสูงหรือต่ำลง ตามการตอบสนองและความคาดหวังของบุคคล (สมยศ นาวิการ, 2533) ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลเป็น ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Knox, 1995)

Werther, W.B. and David, K. (1982: 66-67) เสนอปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการ ทำงานไว้ 3 ประการดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ และสถานที่ทำงาน เหล่านี้ล้วนมีผลต่อ ความพึงพอใจในงาน หรือคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล นอกจากนี้ปัจจัยด้านบุคคลที่เป็น องค์ประกอบด้านพฤติกรรม เช่น การรับรู้ ค่านิยม ทักษะ ความพร้อมของร่างกายและจิตใจ

2) ปัจจัยด้านการบริหาร เป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างขององค์กรต่างๆ ได้แก่ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ การบริหารจัดการ หน่วยงาน ลักษณะงาน กิจกรรมการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ระเบียบข้อบังคับ และบรรยากาศในองค์กร การบริหารจัดการเป็น บรรยากาศในองค์กรอย่างหนึ่ง โดยแต่ละองค์กรจะมีการบริหารจัดการและพฤติกรรม การ แสดงออกของผู้บริหารที่แตกต่างกัน ซึ่งคนสามารถรับรู้ได้ในขณะปฏิบัติงาน

3) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เป็นสภาพสิ่งแวดล้อมในองค์กรที่ครอบคลุมไปถึงสถานที่ คน ระบบ วัฒนธรรมในองค์กร และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ นโยบายของรัฐ สังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน และเป็น สภาพแวดล้อมที่ทำให้คนอยากทำงาน และไม่อยากทำงาน สภาพแวดล้อมจึงนับเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน

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

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษาต่อเนื่อง การฝึกอบรม ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ลักษณะสายงาน เหตุผลในการเข้าสู่วิชาชีพ
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ งานที่รับผิดชอบ
3. ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ปัจจัยการผลิต ข้อตกลง ระเบียบข้อบังคับ บรรยากาศในองค์การและการบริหารจัดการที่แตกต่างออกไป

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

มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) เป็นมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วยข้อกำหนด (Requirement) และแนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์การสามารถนำไปควบคุม ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์การอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน โดยต้องครอบคลุมสุขภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ หากมององค์ประกอบโดยรวมของระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน องค์การจะนำ 2 หลักการใหญ่ๆ มาประกอบกัน คือ 1.หลักระบบบริหารจัดการ (Management System) หมายถึง กลไก หรือ ระบบที่เกี่ยวข้องกับการให้ทิศทางและการควบคุมองค์การ อาทิ นโยบาย แผนงาน ขั้นตอน วิธีปฏิบัติ การดำเนินงาน การควบคุม ซึ่งมีองค์ประกอบ คือ บุคลากร ทรัพยากรต่างๆ ในองค์การที่มีความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกัน เพื่อให้ ข้อกำหนดแห่งมาตรฐานหรือการจัดการใดๆ ได้รับการปฏิบัติอย่างครบถ้วนและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ 2.หลักการของคำว่า "คุณภาพชีวิต" ซึ่งจากนิยามขององค์การอนามัยโลกได้บัญญัติไว้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ด้วยการมีสุขภาพที่สมบูรณ์และมีความมั่นคง ซึ่งครอบคลุมถึงสุขภาพทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และ สุขภาวะทางจิตวิญญาณ

มาตรฐานระบบบริหารการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) ได้รับการพัฒนาขึ้นโดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางในการจัดทำ ได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001: 1999) เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ และสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับคนไทยให้เป็นที่ยอมรับมีความ

เหมาะสม และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแพร่หลาย เพื่อพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของพนักงานในสถานประกอบการ เน้นการบูรณาการการเชื่อมโยงโดยมี “คน” เป็นศูนย์กลาง

มาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานอธิบายความหมายของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน 6 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านร่างกาย หมายถึง ภาวะการรับรู้ และดำรงรักษาสุขภาพร่างกายให้มีความสมบูรณ์แข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ มีความกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉงในการทำงาน สามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มี มีกำลังใจในการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปรกติสุข โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพต่างๆ เพื่อรักษาสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์ไว้

2. ปัจจัยด้านจิตใจ หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์ กล่าวคือการมีสุขภาพจิตที่ดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ฟังพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จได้ มีสติปัญญา ความจำดี ไม่หลงลืม มีสมาธิในการทำงาน สามารถผ่อนคลายและให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงานไม่มีความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม หมายถึง ภาวะการรับรู้การมีสัมพันธภาพของตนเองกับบุคคลอื่น ทั้งในกลุ่มเพื่อนร่วมงานและต่อสาธารณะชน กล่าวคือ การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำบางอย่างแทนกันได้ รู้จักบทบาทหน้าที่ในงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ไขปัญหาในงานร่วมกัน และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์กรได้

4. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงานและระหว่างการเดินทางจากบ้านไปที่ทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้าน สามารถเดินทางได้สะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินในสถานประกอบการ มีช่องทาง

รับรู้ข้อมูล ข่าวสารและความรู้ต่างๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ

5. ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ หมายถึง การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามและปกป้องชื่อเสียงขององค์กร ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในที่ทำงาน

6. ปัจจัยความมั่นคงในชีวิต หมายถึง การมีรายได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้เกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็น มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงาน มีสวัสดิการที่ดี เหมาะสมและครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงาน ตลอดจนงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถสะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยเกินไป

จากนิยามของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัยข้างต้น ผู้ศึกษาได้ใช้ความหมายตามแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้ต้องค้ำประคบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร จนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กนกอร ศรีโนเรศน์ (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ผลิตไฟฟ้าราชบุรีโฮลดิ้ง จำกัด(มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่พนักงานบริษัท ผลิตไฟฟ้าราชบุรีโฮลดิ้ง จำกัด(มหาชน) จำนวน 135 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน T-test และOne-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ผลิตไฟฟ้าราชบุรีโฮลดิ้ง จำกัด(มหาชน) มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาคูณภาพชีวิตเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุดคือด้านจังหวะชีวิต รองลงมาคือ

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน ในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พนักงานและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

ลัดดาวัลย์ สกุลสุข (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 303 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ และสุขภาพของพนักงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร และด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านสิทธิส่วนบุคคล และด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พบว่า อายุและอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

อัจฉรา เชื้อแก้ว (2551) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่พนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดแสดงความคิดเห็นว่า ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และประชาธิปไตยในองค์กรมีผลต่อคุณภาพ

ชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ตามลำดับ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการเดินทางไปปฏิบัติงาน และชั่วโมงในการพักผ่อน โดยปัจจัยชั่วโมงในการพักผ่อนเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มากที่สุด

คณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถของมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 57 ราย ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าแจกแจงแบบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากคือ ด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านจิตวิญญาณ และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง คือ ด้านความมั่นคงในชีวิต และศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน/ฝ่าย และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่สถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านร่างกายแตกต่างกัน ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่า มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก และพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุนันท์ วิรัชวรกุล (2553) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่การตลาด บริษัท หลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่จำนวน 369 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล แบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านสัมพันธภาพทางสังคม 4) ด้านสิ่งแวดล้อม 5) ด้านจิตวิญญาณ 6) ด้านความมั่นคงในชีวิต และข้อเสนอแนะที่จะทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากขึ้น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณาตามรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านจิตวิญญาณ ด้านจิตใจ และด้านร่างกาย ตามลำดับ มีระดับความคิดเห็นปานกลางค่อนข้างต่ำคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านสัมพันธภาพทางสังคม ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณและด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่พบความแตกต่าง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตทั้ง 6 ด้าน และคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่า ด้านจิตวิญญาณและด้านความมั่นคงในชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมโดยแปรผันตามกันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านร่างกายและด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05