

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

#### แนวคิดและทฤษฎี

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

(2551: 37-39) ได้ให้คำจำกัดความและความหมายของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ไว้ว่า เป็นการดำรงชีวิตอยู่ด้วยการมีสุขภาพที่สมบูรณ์และมีความมั่นคง ซึ่งครอบคลุมถึงด้านต่างๆ อันได้แก่ สุขภาพทางกาย สุขภาพทางอารมณ์ สุขภาพทางสังคม และสุขภาพทางจิตวิญญาณ

1) สุขภาพทางกาย (Physical Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้และดำรงรักษาสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง เช่น พนักงานมีสุขภาพแข็งแรงอัตราการเกิดอุบัติเหตุและเจ็บป่วยลดลง มีกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพในองค์กรมีหลักประกันการเข้าถึงบริการสุขภาพ

2) สุขภาพทางอารมณ์ (Emotional Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพอารมณ์ ความรู้สึก สามารถบริหารจัดการทางอารมณ์ได้เหมาะสมและสร้างสรรค์ เช่นทำงานอย่างมีความสุข สนุกในการทำงาน มีทักษะในการจัดการกับความเครียดของตนเองได้ มีความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q.) รับรู้ถึงช่องทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ลดบ่อเกิดของความเครียด

3) สุขภาพทางสังคม (Social Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนกับบุคคลอื่น เช่นการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข มีมิตรภาพในการทำงานมีสภาวะแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพที่ดี

4) สุขภาพทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของความรู้สึกสุขสงบ ภูมิใจในงานที่ทำ พึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เช่นรู้รักสามัคคี รักองค์กร มีสติและปัญญา แก้ไขปัญหาด้วยเหตุด้วยผลและด้วยสันติวิธี

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2551: 4-5) ได้ให้คำนิยามว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายความว่า องค์ประกอบต่างๆ ที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตของการทำงานในสถานประกอบการของคนทำงานเต็มเวลา เช่น การที่ลูกจ้างมีวันทำงานและได้รับค่า

ตอบแทนที่เหมาะสม มีรายได้เพิ่มจากรายได้ประจำ อาทิ รายได้จากการทำงานล่วงเวลาจากสถานประกอบการ ได้รับเงินพิเศษจากสถานประกอบการ ได้แก่ ค่าบริการ ค่าทิป เบี้ยขยัน เบี้ยงานหนัก รวมทั้งมีวันหยุด วันลา และได้รับค่าจ้างตามปกติโดยไม่ต้องทำงานในวันหยุดและวันลาต่างๆ นั้น ตลอดจนได้รับสวัสดิการครบถ้วนตามกฎหมายกระทรวงแรงงาน ได้รับความคุ้มครองความปลอดภัยจากการทำงาน มีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงานเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน รวมถึงสภาวะการเป็นหนี้และการออมเงินของคนทำงาน

### **ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน**

#### **สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย**

(2552) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ไว้ดังนี้

1) ประโยชน์ต่อพนักงาน พนักงานเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงในด้านการมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือการได้รับการดูแลครอบคลุมสุขภาพทั้ง 4 มิติ คือ สุขภาวะทางกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งแสดงผลลัพธ์ออกมาให้เห็น คือ มีความสุขกาย สุขสบาย อารมณ์ดี ผลการปฏิบัติงานดี มีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดีมีความสัมพันธ์กับหัวหน้า และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีความรู้ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ได้จากที่ทำงาน สามารถนำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัว ตลอดจนชุมชนให้เกิดประโยชน์ได้

2) ประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงาน ก็จะส่งผลให้เกิดศักยภาพในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามมา โดยสามารถแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ คือ ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพสินค้าและบริการดีขึ้น เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ลดอัตราการขาด ลา มาสายของพนักงาน และลดอัตราการลาออกของจำนวนพนักงานลง รวมทั้งจำนวนค่ารักษาพยาบาลที่ลดลง ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรดีขึ้น และพนักงานเกิดความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

3) ประโยชน์ต่อประเทศชาติ สังคมไทยโดยรวมจะเป็นสังคมแห่งสุขภาพถือเป็นสังคมที่มีสุขภาพ ซึ่งประเทศชาติจะได้รับประโยชน์ คือ ได้องค์กรที่มีคุณภาพ เป็นแบบอย่างได้ องค์กรเติบโต สร้างงาน สร้างรายได้ให้รัฐ ลดภาระของภาครัฐในการจัดสวัสดิการ รักษาโรคเรื้อรัง และโรคที่ป้องกันได้ และประเทศชาติมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

**สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2552: 9)** ได้กล่าวถึงประโยชน์จากการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงาน ในหนังสือคู่มือการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ ไว้ดังนี้

1) ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการและพนักงาน และช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน เนื่องจากการดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ซึ่งจะเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันตัดสินใจ ตลอดจนการร่วมวางแผนนโยบาย เหล่านี้จะมีส่วนให้ทั้งสองฝ่ายต้องมีการเจรจา พุดคุย พบปะกันอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการทราบและป้องกันความขัดแย้งเหล่านั้นเมื่อไม่มีความขัดแย้ง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันก็จะตามมาในภายหลัง

2) ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน การเปลี่ยนงานบ่อยของพนักงาน เนื่องจากการดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะมีส่วนกระตุ้นให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานตลอดจนมีความมั่นคงในชีวิต เช่น การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในสถานประกอบการ ซึ่งเป็นเสมือนเงินบำนาญ โดยจะจ่ายให้แก่พนักงานเมื่อออกจากงาน โดยกองทุนเหล่านี้จะเพิ่มจำนวนมากขึ้นตามอายุการทำงาน ดังนั้นสวัสดิการเหล่านี้จะเป็นแรงดึงดูดใจให้พนักงานอยากอยู่ในสถานประกอบการไปนานๆ อีกทั้งยังไม่อยากขาดงานหรือลางานอีกด้วย

3) เป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน จากการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งความสุขกายสบายใจ ทำให้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถของพนักงาน หรือการทำงานด้วยความทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังสมอง ผลผลิตที่เกิดขึ้นมีคุณภาพเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามไปด้วย

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

**มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL)** (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์) เป็นมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรซึ่งประกอบไปด้วย ข้อกำหนด (Requirements) และแนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปใช้ควบคุม ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กรที่ต่อเนื่อง ยั่งยืน และครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 ด้านได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคมและสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

โดยสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้พัฒนาร่างมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System for Quality of Work Life: MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางในการจัดทำอันได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์กรอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและ

ความปลอดภัย (OHSAS 18001: 1999) และมาตรฐานต่างๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการและสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับคนไทยให้เป็นที่ยอมรับมีความเหมาะสม และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแพร่หลายโดยอยู่บนพื้นฐานโดยการยึดถือ “คน” เป็นศูนย์กลางอาศัยการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับชั้นในองค์กร ซึ่งถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สถานประกอบการต่างๆสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาระบบหรือกลไกการจัดการการดูแลคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กรของตนอย่างเป็นระบบ โดยมองสุขภาวะองค์กรรวม 4 สุขภาวะ ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ โดยมุ่งเน้นการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับพนักงานในองค์กรเพื่อให้สามารถดำเนินการและรักษาระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ทั้งนี้คุณภาพชีวิตของคนทั่วไป และคุณภาพชีวิตของคนทำงานในสถานประกอบการเหมือนกันในเรื่องการทำให้คุณภาพชีวิตของตนเองดีที่สุด และจะมีความแตกต่างกันในเรื่องความอิสระในการทำงานและด้านความรู้สึกลงใจใจ จึงสามารถอธิบายความหมายของปัจจัยทั้ง 6 ด้านในการดำเนินการ อันเป็นมิติที่มีความสำคัญในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังตาราง

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

ปัจจัย	ความหมาย
1. ด้านร่างกาย	การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ มีความกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉงในการทำงาน สามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มี มีกำลังในการทำงานเพียงพอ โดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ
2. ด้านจิตใจ	การมีสุขภาพจิตดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา พึงพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มีความมั่นใจในตนเองและทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จได้ มีสติปัญญาความจำดี ไม่หลงลืม มีสมาธิในการทำงาน สามารถปลอดโยนและให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์

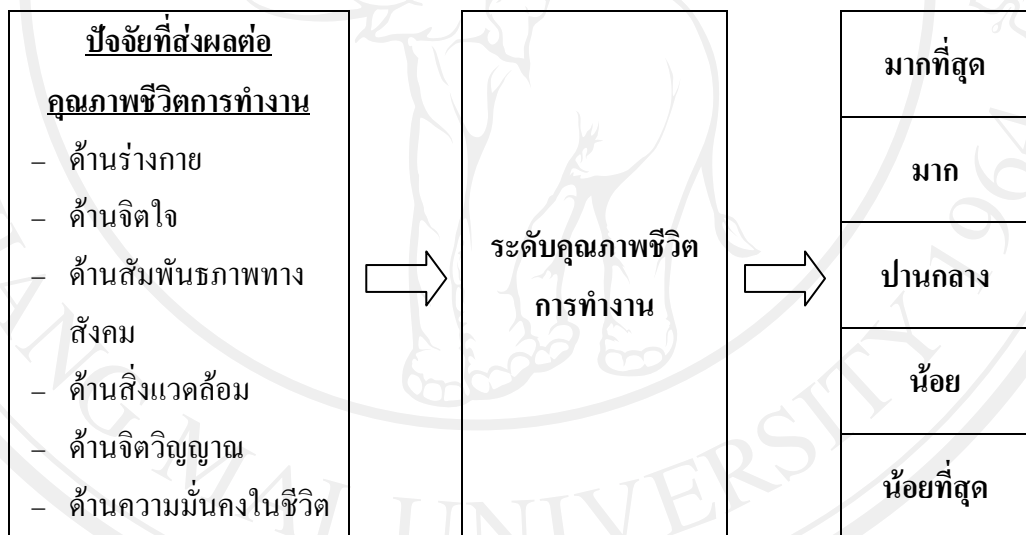
ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงการผสมผสานปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ที่นำไปสู่ MS-QWL (สถาบันเสริมสร้างจิต  
ความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์)

ปัจจัย (ต่อ)	ความหมาย (ต่อ)
3. ด้านสัมพันธภาพ ทางสังคม	การมีความเชื่อมั่น ศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือ กันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รับผิดชอบต่อหน้าที่ในงาน โดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานดี มีการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนว ทางแก้ไขปัญหาในงานร่วมกันและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่สถานประกอบการจัดให้
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งในสถานที่ทำงานและระหว่าง การเดินทางจากบ้านไปทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้าน สามารถเดินทางได้สะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวก สะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงิน ในหน่วยงาน มีช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่างๆ มีกฎระเบียบ และวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ
5. ด้านจิตวิญญาณ	การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและ เพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจใน การเป็นสมาชิกของสถานประกอบการ มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความ เชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงาน อย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจในผลงานที่มีประสิทธิภาพ มี ส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามและปกป้องชื่อเสียงของสถานประกอบการ ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้และได้พัฒนาความรู้ ความ สามารถของตนในการ ทำงาน
6. ด้านความมั่นคงใน ชีวิต	การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุค เศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้เกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็นและไม่ ช่วยให้มีความมั่นคงของในระยะยาว มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงาน มี สวัสดิการที่ดี เหมาะสม และครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปี มีการ เลื่อนปรับตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความ มั่นคงในงาน ตลอดจนงานที่เหมาะสม สัมกับความรู้ ความสามารถ สะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยเกินไป



จากนิยามของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัยข้างต้น ผู้ศึกษาได้ใช้ความหมายตามแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถของมนุษย์ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรจนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต ทั้งนี้สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้

#### กรอบแนวคิดในการศึกษา



การส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ซึ่งการที่จะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีได้นั้น จะต้องมุ่งเน้นการสร้างความสุขในการทำงานตามแนวคิดองค์กรแห่งความสุข ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ (2551) ซึ่งได้กล่าวถึงองค์กรแห่งความสุข หรือ Happy Workplace ไว้ว่า เป็นแนวคิดที่มุ่งสร้างคนในองค์กรให้เป็นคนที่มีความสุข เพราะเชื่อว่าคนคือสิ่งสำคัญที่สุดขององค์กร หากคนกลายเป็นคนทำงานที่มีความสุข การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพ องค์กรก็จะเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งเครื่องมือเบื้องต้นในการสร้าง Happy Workplace หรือสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานนั้น ได้แก่ แนวคิดความสุข 8 ประการ หรือ Happy 8 ซึ่งเป็น

แนวทางในการบริหารจัดการชีวิตให้มีความสุขอย่างยั่งยืน สร้างทัศนคติบวกต่อมุมมองในการดำเนินชีวิต การอยู่ร่วมกับผู้อื่น การรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีความสุขที่แท้จริงบนพื้นฐานของความสุข 8 ประการ ประกอบไปด้วย

- 1) Happy Body (มีสุขภาพดี) คือ มีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและจิตใจ มาจากการที่รู้จักใช้ชีวิต รู้จักกิน รู้จักนอน ชีวิตมีสุข เหมาะสมกับเพศ เหมาะสมกับวัย เหมาะสมกับสถานการณ์ เหมาะสมกับฐานะทางการเงิน
- 2) Happy Heart (น้ำใจงาม) คือ มีน้ำใจคิดถึงคนอื่น มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน รู้จักการแบ่งปันอย่างเหมาะสม ต้องรู้บทบาทของเจ้านาย บทบาทของลูกน้อง บทบาทของคุณพ่อ บทบาทของคุณแม่ กับผลสิ่งต่างๆ ที่จะเข้ามาในชีวิต
- 3) Happy Relax (การผ่อนคลาย) ต้องรู้จักการผ่อนคลายกับสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิต เมื่อชีวิตในการทำงานเครียดก็ต้องมีวิธีผ่อนคลายในการทำงาน ขณะเดียวกันการใช้ชีวิตส่วนตัวก็ต้องรู้จักผ่อนคลายเช่นเดียวกันนั่นคือสมดุลชีวิต
- 4) Happy Brain (การหาความรู้) มนุษย์เราอยู่ได้ด้วยการศึกษาหาความรู้พัฒนาตัวเองตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ ต้องมีความรู้ในงาน มีความรับผิดชอบ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีระเบียบวินัยตรงต่อเวลา และสอนคนอื่นได้ในงานที่ตนรู้ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพ เพื่อให้เกิดความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน
- 5) Happy Soul (คุณธรรม) คุณธรรมเบื้องต้นพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคมในการทำงานเป็นทีม คือ หิริ โอตตัปปะ ความละเอียดและเกรงกลัวต่อการกระทำของตนเอง โดยเฉพาะการกระทำที่ไม่ดีคนดี มีความศรัทธาต่อศาสนา มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ มีความสามัคคี และ มีความเอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ย่อมนำความสุขสู่องค์กร
- 6) Happy Money (ใช้เงินเป็น) คือ การที่สามารถจัดการรายรับรายจ่ายของตนเองได้ มีเงิน รู้จักเก็บ รู้จักใช้ เป็นหนี้ให้พอดี มีชีวิตที่เหมาะสมกับตนเอง ทุกคนต้องมีการบริหารจัดการรายรับและรายจ่ายของตนเองและครอบครัว ต้องรู้จักการทำบัญชี หรือว่าถ้าเป็นระดับครอบครัวเรียกว่าบัญชีครัวเรือน
- 7) Happy Family (ครอบครัวที่ดี) คือ มีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง ให้ความสำคัญกับครอบครัว เป็นกำลังใจที่ดีในการทำงาน เพราะครอบครัวเป็นเหมือนภูมิคุ้มกัน เป็นกำลังใจ ในการที่เราจะสามารถเผชิญกับอนาคตหรืออุปสรรคในชีวิตได้ ทำให้เรามุ่งมั่นในการทำ ให้ชีวิตเราดีขึ้น ฉะนั้นครอบครัวเข้มแข็ง ตั้งค้มก็ย่อมมั่นคงเสมอ

8) Happy Society (สังคมดี) สังคมมีสองมิติ คือ สังคมในที่ทำงานกับสังคมนอกที่ทำงาน มนุษย์ทุกคนต้องมีความรักสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อสังคมที่ตนเองทำงานและพักอาศัย มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี

ดังนั้น หากคนทำงานมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดี มีครอบครัวที่อบอุ่น มีศีลธรรมอันดีงาม และเอื้ออาทรต่อตนเองและสังคม จะส่งผลให้มีสุขภาพกายและจิตใจที่ดี มีความมั่นคงในชีวิตด้านการงาน เศรษฐกิจ สังคม และมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานต่อไป

### บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

**นิวุฒิชัย ศวงค์รัมย์ (2547)** ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Richard E. Walton โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 138 คน จากพนักงานทั้งหมด 215 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล 2) ข้อมูลขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และ 3) แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Richard E. Walton รวม 8 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพสูงสุด และด้านสิทธิส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพต่ำสุด นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

**ศิริวรรณ หาญละศิริ (2549)** ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ชาร์ป แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Richard E. Walton โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงานในกลุ่มการผลิตของบริษัท ชาร์ป แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 327 คน จากพนักงานทั้งหมด 1,780 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล และ 2) แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Richard E. Walton รวม 8 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-Test) การทดสอบค่าเอฟ (F-Test) และทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกละเลยและปลอดภัย และด้านการพัฒนาความสามารถของ



บุคคลอยู่ในระดับสูง และพบว่าการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับรายได้ และกลุ่มการผลิต ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่เพศ ไม่พบความแตกต่าง

**วรวิฒิ แก้วทองใหญ่ (2550)** ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Richard E. Walton โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน จากพนักงานทั้งหมด 6,500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล และ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Richard E. Walton รวม 8 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ค่า t-Test และ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด คือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อรองลงมา คือ ด้านจังหวะชีวิต และด้านสิทธิส่วนบุคคล และพบว่าการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ปริญญญา ศรีประเสริฐ (2552)** ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในส่วนกลาง กระทรวงแรงงาน โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Richard E. Walton โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในส่วนกลาง กระทรวงแรงงาน ในระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 259 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยด้านการทำงาน 3) แบบวัดความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พอยท์ไบซีเรียล และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมนส์ไร ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในส่วนกลาง กระทรวงแรงงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งภาพรวมและรายด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านการส่งเสริมและบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความเกี่ยวพันทางสังคม ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบของกฎหมายและสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย

และส่งเสริมสุขภาพ และด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ อัตราเงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลา การปฏิบัติงานในองค์กร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำและพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์ต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับ ปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้าน ลักษณะงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

**คณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553)** ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการ คุณภาพชีวิตการทำงาน ในองค์กร (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) ของ สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างใน การศึกษาเป็นพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด จำนวน 57 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 2) คำถามเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน 7 ด้านตามกรอบแนวคิดของ MS-QWL และ 3) ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง กับคุณภาพชีวิตการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยการ ทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การ วิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธี วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก คือ ด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมา คือ ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านจิตวิญญาณ และปัจจัยที่ส่งผลต่อ คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง คือ ด้านความมั่นคงในชีวิต และศึกษาวิเคราะห์ เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับ การศึกษา แผนกงาน/ฝ่าย และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อ คุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านร่างกาย แตกต่างกัน ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกัน

**ปริญธร สุทวีทรัพย์ (2553)** ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อนาการ พาณิชยขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรฐานระบบ การบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (Management System of Quality of Work

Life: MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อนาการพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 340 คน จากเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 2,290 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล 2) แบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้านตามกรอบแนวคิดของ MS-QWL และ 3) ข้อเสนอแนะที่จะทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ไคส์สแควร์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อนาการพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ คุณภาพชีวิตด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในอาชีพอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เงินเดือน และสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานไม่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตทั้ง 6 ด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สุนันท์ วิรัชวรกุล (2553)** ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัท หลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 369 คน จากเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 4,768 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ 1) ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล 2) แบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้านตามกรอบแนวคิดของ MS-QWL และ 3) ข้อเสนอแนะที่จะทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณารายด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านจิตวิญญาณ ด้านจิตใจ และด้านร่างกาย อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ และเจ้าหน้าที่ที่มีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านสัมพันธภาพทางสังคม อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้าง

ต่ำตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามรายปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณและด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านร่างกายและด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**เปล่งแฆ ลางคลิฉันทร์ (2554)** ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 จำนวน 123 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ 1) ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล 2) แบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้านตามกรอบแนวคิดของ MS-QWL และ 3) ข้อเสนอแนะที่จะทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานคือ ด้านจิตใจ รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านร่างกาย และด้านสัมพันธภาพทางสังคม และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลางต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต ส่วนผลการศึกษาระบุเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 พบว่าไม่แตกต่างกัน และพบว่า ปัจจัยด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิตส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการทบทวนวรรณกรรมของ นิวุฒิ ยศวงศ์ศรีศรี (2547) ศิริวรรณ หาญละศิริ (2549) วรุฒิ แก้วทองใหญ่ (2550) และ ปริญญา ศรีประเสริฐ (2552) ได้ใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Richard E. Walton ในการศึกษา คณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ปริญญา สุทธิทรัพย์ (2553) สุนันท์ วิรัชวรกุล (2553) และ เปล่งแฆ ลางคลิฉันทร์ (2554) ได้ใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการ



ทำงานของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ ในการศึกษา ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดทั้งสอง มาเปรียบเทียบตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังตาราง

**ตารางที่ 2** ตารางเปรียบเทียบตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างแนวคิดของ Richard E. Walton และ MS-QWL

ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน	Walton (1973)	MS-QWL (2008)
1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	✓	✓
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย	✓	✓
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถได้เป็นอย่างดี	✓	✓
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความ มั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	✓	✓
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม ของผู้ปฏิบัติงาน	✓	✓
6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือ กระบวนการยุติธรรม	✓	✓
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม	✓	✓
8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรง	✓	✓
9. ด้านร่างกาย	—	✓
10. ด้านจิตใจ	—	✓

จากตารางข้างต้นจะเห็นว่า แนวคิดของ Richard E. Walton มีตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งหมด 8 ตัวแปร และแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์มีตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งหมด 6 ตัวแปร แต่เมื่อเปรียบเทียบความหมายและเนื้อหาของแต่ละตัวแปรแล้ว พบว่า แนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์จะมีเนื้อหาที่ครอบคลุมมากกว่าเนื้อหาของ Richard E. Walton เนื่องจากได้เพิ่มความสำคัญของปัจจัยทางด้านร่างกายและด้านจิตใจมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเห็นว่า การนำแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์มาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความเหมาะสมมากกว่า เพราะครอบคลุมคุณภาพชีวิตการทำงานในปัจจุบัน และมองคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมากขึ้น โดยแนวคิดของสถาบันเสริมสร้าง



ขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System for Quality of Work Life: MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางในการจัดทำอันได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001: 1999) และมาตรฐานต่างๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการและสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับมีความเหมาะสม

### ประวัติความเป็นมาของธนาคารออมสิน

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จัก การประหยัด การเก็บออม มีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สิน เงินทองของประชาชน ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงทรงริเริ่มจัดตั้งคลังออมสินทดลองขึ้น โดยทรงพระราชทานนามแบงก์ว่า “ลีฟอเทีย” ในปี พ.ศ. 2450 เพื่อทรงใช้ศึกษาและสำรวจนิสัยคนไทยในการออมเบื้องต้น พระองค์ทรงเข้าใจในราษฎรของพระองค์และทรงทราบดีว่าควรใช้กุศโลบายใดอันจะจูงใจคนไทยให้มองเห็นความสำคัญของการออม

เพื่อให้คลังออมสินได้เป็นประโยชน์แก่กุลเพื่อแผ่ไปถึงราษฎร โดยทั่วกัน พระองค์จึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ดำเนินการจัดตั้ง “คลังออมสิน” ขึ้น ในสังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และพระราชทาน พระบรมราชานุญาตประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456” ประกาศใช้ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456

ต่อมาในปี พ.ศ. 2472 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงมีพระราชดำริเห็นควรโอนกิจการคลังออมสินให้ไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลขกิจการได้เริ่มแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับของประชาชนอย่างกว้างขวาง ซึ่งนับได้ว่ากิจการคลังออมสินในช่วงระยะนี้เติบโตขึ้นมากจึงเรียกได้ว่าเป็น “ยุคแห่งความก้าวหน้าของการคลังออมสินแห่งประเทศไทย”

ต่อมาภายหลังเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง รัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์และความสำคัญของคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้นเป็นองค์การของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจภายใต้ “พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489” มีการบริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปแบบธนาคารออมสินตั้งแต่วันที่ 1

เมษายน 2490 และคำว่า “คลังออมสิน” ก็ได้เปลี่ยน เป็นคำว่า “ธนาคารออมสิน” นับแต่บัดนั้นเป็นต้นมา

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานและการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อรักษาสถานะลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย