

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด 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) เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิตในภาพรวม (Quality of Life) หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า มีนักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้น่าสนใจหลายประเด็น ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2533: 3) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมของงานที่ผสมผสานระหว่างลักษณะทางเทคนิค และลักษณะทางมนุษย์

ผจญ เฉลิมสาร (2540: 22-25) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของปัจเจกบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรทั้งทางร่างกายและจิตใจ แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน และสภาพของการทำงานที่ปัจเจกบุคคลมีความรู้สึกทั้งหลายเกี่ยวกับสภาพการทำงานและผลกระทบต่อสุขภาพ รวมทั้งความคาดหวังในการทำงาน

กองสวัสดิการแรงงาน (2547: 18) ได้ระบุว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานในปัจจุบัน เพราะถือว่าคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงาน ครั้งหนึ่งของเวลาในแต่ละวันของคนเราจะอยู่ในที่ทำงาน ดังนั้น ที่ทำงานจึงควรมีสภาพที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคง ความรู้สึกดังกล่าวควรจะเป็นสิ่งที่คนทำงานได้ประสบจากที่ทำงาน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551: 109) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่างๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคลและประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์กร นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลกระทบต่อบุคคลและองค์กร ทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2551: 4-5) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายความว่า องค์กรประกอบต่างๆ ที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตของการทำงานในสถานประกอบการของคนทำงาน เช่น การที่ลูกจ้างมีวันทำงานและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีรายได้เพิ่มจากรายได้ประจำ อาทิ มีรายได้จากการทำล่วงเวลาจากสถานประกอบการ ได้รับเงินพิเศษจากสถานประกอบการ ได้แก่ ค่าบริการ ค่าทิป เบี้ยขยัน เบี้ยงานหนัก รวมทั้งมีวันหยุด วันลา และได้รับค่าจ้างตามปกติโดยไม่ต้องทำงานในวันหยุด และวันลา นั้น ตลอดจนได้รับสวัสดิการครบถ้วนตามกฎหมายกระทรวงแรงงาน ได้รับความคุ้มครองความปลอดภัยจากการทำงาน มีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน รวมถึงสภาวะการเป็นหนี้และการออมเงินของคนทำงาน

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2552: 35-39) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การดำรงชีวิตอยู่ด้วยการมีสุขภาวะที่สมบูรณ์และมีความมั่นคงของผู้ที่ปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

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

2) สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพทางอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์

3) สุขภาวะทางสังคม (Social Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณชน

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

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

### การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ต้องเกิดจากความมุ่งมั่น ตั้งใจจริงขององค์กร โดยผู้บริหารมีความสำคัญที่สุดในการทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้น องค์กรสามารถสร้างการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของสมาชิกในองค์กรได้ (สมยศ นาวิกาน, 2533: 4) ดังนี้

1. ผู้บริหารต้องสร้างความสอดคล้องระหว่างลักษณะทางเทคนิคและลักษณะทางสังคมขององค์กรให้ดี ความมีประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับความสอดคล้องระหว่างสังคมและระบบสังคมและระบบเทคนิคขององค์กร เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะเข้ามาสู่องค์กร องค์กรต้องคำนึงถึงลักษณะและความต้องการของบุคลากรในองค์กรด้วย
2. องค์กรจะต้องถูกออกแบบเพื่อปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและจิตใจสมาชิกขององค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อาจใช้วิธีกลุ่มงานอิสระเป็นพื้นฐานของการทำงานภายในองค์กร สมาชิกของกลุ่มงานอิสระจะมีความเป็นอิสระและความรับผิดชอบส่วนบุคคลสูง และต้องการงานที่ทำหายแตกต่างกันหลายอย่างเพื่อให้งานที่ทำอยู่สำเร็จเรียบร้อย
3. ความมีประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับระดับความผูกพันที่สูงของคนทุกคนเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะเกิดจากวิธีการบริหารที่เน้นการติดต่อสื่อสารที่เปิดกว้าง และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของสมาชิกทุกคนในองค์กร

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2549: 122) ได้กล่าวไว้ว่า ในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ผู้บริหาร หรือผู้นำขององค์กรควรพิจารณาสิ่งเหล่านี้ คือ

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น ค่าจ้าง, เงินเดือนที่สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข
2. การสร้างความปลอดภัยในการทำงานให้พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตน รวมทั้งความมั่นคงในด้านการจ้างงาน
3. การพัฒนาความสามารถของพนักงาน อันจะทำให้พนักงาน ได้รับรู้ เก็บเกี่ยวประสบการณ์ ได้เรียนรู้จากการทำงาน
4. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน พนักงานต้องรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป

5. การมีจังหวะชีวิตที่ดี เช่น มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว มีเวลาเป็นส่วนตัว มีจังหวะชีวิตในการดำเนินชีวิตที่เป็นอิสระ

6. มีความสัมพันธ์กันในสังคม เช่น การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ให้ความช่วยเหลือสังคมด้วยโอกาส การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการณรงค์จัดกิจกรรมสังคม จะทำให้พนักงานรู้สึกดีและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีต่อสังคมและตัวพนักงานเอง รวมทั้งหน่วยงาน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. 2552: 8) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า คนทำงานหรือพนักงานควรทำงานอยู่ในที่ทำงาน หรือสถานประกอบการอย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้มีการกินดีอยู่ดีเหมาะสมตามสถานะของตน รวมไปถึงครอบครัว เนื่องจากพนักงานในสถานประกอบการมีหลายระดับ และความต้องการของพนักงานก็จะมีแตกต่างกันไป ดังนั้น สถานประกอบการควรให้การสนับสนุนหรือดำเนินการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยยึดหลัก ดังนี้

1. การดำเนินการใดๆ ที่เป็นขั้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้พนักงานสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งกายและใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต

2. การดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานที่นอกเหนือที่กฎหมายกำหนดรอบชั้นต่ำไว้ สถานประกอบการสามารถดำเนินการได้โดยคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังนี้

2.1 ความต้องการที่แท้จริงของพนักงานที่จะทำให้การยกระดับคุณภาพชีวิตเหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน

2.2 สถานประกอบการควรเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการยกระดับคุณภาพชีวิต

2.3 สถานประกอบการต้องวางแผนใช้งบประมาณในการยกระดับคุณภาพชีวิต

3. สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีความสุขกายสุขใจเกิดขวัญและกำลังใจในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงาน

4. ลดความตึงเครียดระหว่างการทำงาน การดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะช่วยให้พนักงานและผู้ประกอบการมีโอกาสพักผ่อนหรือผ่อนคลายจากการปฏิบัติงาน

### ความสำคัญของการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

คนทำงานทุกระดับในองค์กรถือเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญในกระบวนการผลิต ฉะนั้นคุณภาพของกระบวนการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ย่อมขึ้นอยู่กับชีวิตที่มี “คุณภาพ” ของ “คนทำงาน” ที่ต้องได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากผู้บริหาร ประโยชน์ของการบริหารจัดการคุณภาพ

ชีวิตการทำงานในองค์กร (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 2552: ออนไลน์) ได้แก่

1. ประโยชน์ต่อพนักงาน พนักงานเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงในด้านการมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือ การได้รับการดูแลครอบคลุมสภาวะทั้ง 4 มิติ ได้แก่ สภาวะทางกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งแสดงผลลัพธ์ออกมาให้เห็น คือ มีความสุขกาย สบายใจ อารมณ์ดี ผลการปฏิบัติงานดี มีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี มีความสัมพันธ์กับหัวหน้า และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความรู้ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ได้จากที่ทำงาน สามารถนำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัว ตลอดจนชุมชนให้เกิดประโยชน์ได้

2. ประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดศักยภาพในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามมา โดยสามารถแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ คือ ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพสินค้าและบริการดีขึ้น ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ลดอัตราการขาด ลา มาสายของพนักงาน และลดอัตราการลาออกของพนักงานลง รวมทั้งจำนวนค่ารักษาพยาบาลที่ลดลง ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรดีขึ้น พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

3. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ สังคมไทยโดยรวมจะเป็นสังคมแห่งสุขภาพถือเป็นสังคมที่มีสุขภาวะ ซึ่งประเทศชาติจะได้รับประโยชน์ คือ ใด้้องค์การที่มีคุณภาพ เป็นแบบอย่างได้ องค์กรเติบโต สร้างงาน สร้างรายได้ให้รัฐ ลดภาระของภาครัฐในการจัดสวัสดิการการรักษาโรคเรื้อรังและโรคที่ป้องกันได้ ประเทศชาติมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2552: 9) ได้กล่าวถึงประโยชน์จากการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงาน ในหนังสือการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการ ภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ ไว้ดังนี้

1. ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการและพนักงาน และช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน เนื่องจากการดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต เกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันตัดสินใจ ตลอดจนการร่วมวางแผนนโยบายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ทำให้ผู้ประกอบการทราบและป้องกันความขัดแย้ง เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน

2. ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน การเปลี่ยนงานบ่อยของพนักงาน เนื่องจากการดำเนินการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต จะมีส่วนกระตุ้นให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ตลอดจนมีความมั่นคงในชีวิต สวัสดิการจะเป็นแรงดึงดูดใจพนักงานให้อยากอยู่ในสถานประกอบการไปนานๆ อีกทั้งยังไม่อยากขาดงาน หรือลางานอีกด้วย

3. เป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน จากการทำพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งความสุขกายสบายใจ ทำให้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถของพนักงานหรือการทำงาน ด้วยความทุ่มเท ผลผลิตที่เกิดขึ้นมีคุณภาพเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้วย

#### **ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน**

คุณภาพชีวิตการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงไปตามองค์การที่มีการปรับเปลี่ยน อาจสูงหรือต่ำลงตามการตอบสนองและความคาดหวังของบุคคล (สมยศ นาวิกาน, 2533) ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคล ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Knox, 1995)

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

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)

Management System of Quality of Work Life: MS-QWL เป็นมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วยข้อกำหนด (Requirements) และแนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้้องค์การสามารถนำไปใช้ควบคุม ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์การที่ต่อเนื่อง ยั่งยืน และครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

โดยสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (สม.) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อร่วมจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการโดยมีระยะเวลาตั้งแต่มกราคม พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา ซึ่งได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System for Quality of Work Life: MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางในการจัดทำ อันได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการ

บริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001: 1999) และมาตรฐานต่างๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ และสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับคนไทยให้เป็นที่ยอมรับ มีความเหมาะสม และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแพร่หลาย และเพื่อพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของคนทำงานในสถานประกอบการ เน้นการบูรณาการการเชื่อมโยง โดยมี “คน” เป็นศูนย์กลาง

ระบบจะเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงานทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านจิตวิญญาณ โดยพิจารณาจากความจริงที่ว่า เราจะควบคุมและดูแลในเรื่องใดอย่างถูกต้องและสมเหตุสมผลได้ก็ต่อเมื่อเราสามารถตอบตัวเองได้ว่า เรื่องที่เราต้องการดูแลหรือควบคุมนั้นอยู่ที่ไหน กิจกรรมใด และมีอะไรบ้าง ดังนั้นการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำขึ้นในขั้นตอนแรก และอาจจะเรียกได้ว่าเป็นหัวใจหรือก้าวแรก สำหรับการเดินทางเข้าสู่การดูแลด้านคุณภาพชีวิตคนทำงาน ซึ่งภายหลังการวิเคราะห์จึงจะเกิดเป็นกิจกรรม มาตรการ หรือโครงการต่างๆ ที่มีเหตุมาจากผลที่ได้จากข้อสรุปของการวิเคราะห์ดังกล่าวเพื่อที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาหรือการดูแลคุณภาพชีวิตของคนทำงานนั้นตรงประเด็น สอดคล้องและเหมาะสมกับปัจจัยต่างๆที่ได้จากการวิเคราะห์มากที่สุด

ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตของคนทั่วไป และคุณภาพชีวิตของคนทำงานในสถานประกอบการ เหมือนกันในเรื่อง การทำให้คุณภาพชีวิตของตนเองดีที่สุด และจะมีความแตกต่างกันในเรื่องความอิสระในการทำงานและด้านความรู้สึกรักของจิตใจ จึงสามารถอธิบายความหมายของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน อันเป็นมิติที่มีความสำคัญในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. ด้านร่างกาย หมายถึง การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ มีความกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉงในการทำงาน สามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มี มีกำลังในการทำงานเพียงพอ โดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ

2. ด้านจิตใจ หมายถึง การมีสุขภาพจิตดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา พึงพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จได้ มีสติปัญญาความจำดี ไม่หลงลืม มีสมาธิในการทำงาน สามารถผ่อนคลายและให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์

3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม หมายถึง การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รับผิดชอบหน้าที่ในงาน โดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานดี มีการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ไขปัญหาในงานร่วมกัน และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่สถานประกอบการจัดให้

4. ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงาน และระหว่างการเดินทางจากบ้านไปทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้าน สามารถเดินทางได้สะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินในสถานประกอบการ มีช่องทางรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ต่างๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ

5. ด้านจิตวิญญาณ หมายถึง การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกของสถานประกอบการ มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจในผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามและปกป้องชื่อเสียงของสถานประกอบการ ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน

6. ด้านความมั่นคงในชีวิต หมายถึง การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้สินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็นและไม่ช่วยให้มีความมั่นคงของในระยะยาว มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงาน มีสวัสดิการที่ดี เหมาะสม และครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงาน ตลอดจนงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยเกินไป

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



### บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ศิริวรรณ หาญละศิริ (2549) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ชาร์ป แอปเพลสแอนซ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างพนักงานในกลุ่มการผลิตของบริษัทฯ จำนวน 327 คน จากพนักงานในกลุ่มการผลิตทั้งหมด 1,780 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2) สิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกสุขลักษณะปลอดภัย 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) การบูรณาการทางด้านสังคม 6) ลักษณะการทำงานอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือความยุติธรรม 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม 8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบต่อสังคม สถิติวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-test) และ ANOVA ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มการผลิตมีคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลที่อยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคลและกลุ่มการผลิตพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับรายได้ และกลุ่มการผลิตที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่เพศไม่พบความแตกต่าง

สุนทรีย์ จันทร์เงิน (2550) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท แคนนอน เอ็นจิเนียริง (ประเทศไทย) จำกัด ทำการศึกษาเชิงสำรวจเพื่อประเมินระดับความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทฯ ในทุกแผนกที่ส่งแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 263 คน จากพนักงานของบริษัทฯ ทั้งหมด 519 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) การได้รับผลตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและเหมาะสม 2) สภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ 3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน 4) โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล 5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6) สิทธิของพนักงาน และปัญหาหรือข้อเสนอนั้นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน สถิติวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน, ด้านสภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ, ด้านโอกาสพัฒนา

ความรู้ความสามารถ, ด้านสิทธิของพนักงาน, ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน และด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสม

จิรกร ผลอินทร์ เจษฎา ความคุ้นเคย และบุญเสริม นาคภิบาล (2551) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ไซโก้พรินซ์ชั่น ประเทศไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างพนักงานทุกระดับของบริษัทฯ จำนวน 316 คน จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 1,500 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) การบูรณาการทางด้านสังคม 6) ทัศนธรรมคุณนิยม 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นๆ 8) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตามตำแหน่งงาน คือ ระดับปฏิบัติการ ระดับประจำสำนักงาน และระดับหัวหน้างาน สถิติวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นๆ ที่อยู่ในระดับสูง โดยภาพรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำกว่าระดับประจำสำนักงานและระดับหัวหน้างาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า แต่ละด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในขณะที่ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นๆ และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ไม่มีความแตกต่างกัน

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2551) ศึกษาคุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ เป็นการศึกษาภายใต้โครงการความร่วมมือระหว่างแผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ กับสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ทำการศึกษา 2 ระยะคือ ระยะที่หนึ่งทำการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ เครื่องมือที่ใช้เป็นการสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ตัวชี้วัดที่นำเสนอจากคนทำงานโดยตรง และได้ข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อปรับปรุงตัวชี้วัดให้สมบูรณ์ ใช้เป็นเครื่องมือสำรวจนำร่องคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน เป็นคนทำงานที่มีอายุระหว่าง 15-60 ปี เป็นผู้ประกันตนซึ่งทำงานอย่างต่อเนื่องไม่ต่ำกว่า 3 เดือนในสถานประกอบการตัวอย่างที่ได้รับมาตรฐานรับรองจากกระทรวงอุตสาหกรรมใน 4 จังหวัดคือ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ปทุมธานี และชลบุรี สถิติวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ส่วนระยะที่สองเป็นการจัดการความรู้ เครื่องมือที่ใช้เป็นการจัดสัมมนา

ระดมสมอง และการถอดบทเรียนเพื่อสร้างองค์ความรู้ รูปแบบ และตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี จำนวน กลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม คือ กลุ่มคนทำงานในสถานประกอบการที่เป็นต้นแบบ กลุ่มผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารของสถานประกอบการที่เป็นต้นแบบ และกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับบริหารและ ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง ผลการศึกษาพบว่า ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตคนทำงานประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลัก ดังนี้ 1) ด้านครอบครัว 2) ด้านสภาพแวดล้อมและการพักอาศัย 3) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรม 4) ด้านสังคม 5) ด้านชีวิตการทำงาน และ 6) ด้านสุขภาพ ซึ่งผลการสำรวจนำร่อง คุณภาพชีวิตคนทำงานจากตัวชี้วัดดังกล่าวพบว่าในภาพรวมส่วนใหญ่คุณภาพชีวิตคนทำงานใน ภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยในด้านครอบครัว และด้าน สภาพแวดล้อมและการพักอาศัยพบว่าคนทำงานส่วนใหญ่จะยังอยู่กับครอบครัวและต้องเช่าที่พัก อาศัย ที่พักตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีปัญหาขุ่นและแมลงบ้าง แต่ไม่มีปัญหาด้านความปลอดภัย และการเดินทางไปทำงาน และมีความสัมพันธ์ในครอบครัวค่อนข้างดี ในด้านคุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรม รวมถึงด้านสังคมพบว่าคนทำงานมีทัศนคติที่ดีต่อคนไทยในทุกด้าน ความสัมพันธ์ กับคนในสังคมอยู่ในระดับดี สำหรับด้านการทำงานพบว่าส่วนใหญ่มีจำนวนวันและชั่วโมงการทำงานตามที่กฎหมายกำหนด มีการทำงานล่วงเวลาบ้าง ด้านรายได้โดยเฉลี่ยพบว่าส่วนใหญ่ได้รับ ค่าจ้างต่ำกว่า 10,000 บาท ได้รับสวัสดิการพื้นฐานที่สถานประกอบการจัดให้ และหนึ่งในสี่ของ คนทำงานพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับมาก ทั้งนี้ คนทำงานยังมีส่วนร่วมในสหภาพค่อนข้างต่ำ แต่ก็สามารถรวมตัวเพื่อเจรจาต่อรองกับสถานประกอบการได้ ส่วนด้านสุขภาพพบว่ากว่าครึ่งหนึ่งของคนทำงานไม่เคยเจ็บป่วยในรอบหนึ่งเดือนที่ผ่านมา และมีพฤติกรรมสุขภาพในทางบวกสูง อย่างไรก็ตาม คนทำงานมีระดับความสุขที่มีค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง คือ 6.92 จากคะแนนเต็ม 10

โสธยา จินะพันธ์ (2552) ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อปัจจัยจิตใจ และคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างบริกรที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาและบริกรที่ปฏิบัติงานบางเวลาใน สถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างบริกรที่ ปฏิบัติงานเต็มเวลาและบริกรที่ปฏิบัติงานบางเวลาในสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 276 คน แบ่งเป็นบริกรที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาจำนวน 145 คน และบริกรที่ปฏิบัติงานบางเวลาจำนวน 131 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ข้อมูลลักษณะประชากร แบบวัดความคาดหวังต่อปัจจัยจิตใจ และแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและ ส่งเสริมสุขภาพ 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) การบูรณาการทางด้านสังคม 6) ธรรมเนียมวินัยองค์กร 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิต ด้านอื่นๆ 8) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-test) ผลการศึกษาพบว่า บริกรในสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมมีความคาดหวังต่อปัจจัยเชิงใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า บริกรมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางด้านสังคม และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นๆ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และประเภทของบริกรที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่เพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่พบความแตกต่าง

สุนันท์ วิรัชวรกุล (2553) ศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ จำนวน 369 คน จากจำนวนเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานครทั้งหมด 4,768 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 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 เมื่อพิจารณาตามรายปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณและด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่พบความแตกต่าง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตทั้ง 6 ด้าน และคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่า ด้านจิตวิญญาณและด้านความมั่นคงในชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม โดยแปรผันตามกันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ส่วนด้านร่างกายและด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved