

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในหัวข้อเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติ ในเขตการขายต่างจังหวัด เป็นการศึกษาเพื่อต้องการทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติในเขตการขายต่างจังหวัด โดยมีทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

คุณภาพชีวิต (ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543) หมายถึง ชีวิตของบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างเหมาะสม ไม่เป็นภาระและไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคม เป็นชีวิตที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ และสามารถดำรงชีวิตที่ชอบธรรมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และค่านิยมสังคม ตลอดจนแสวงหา สิ่งที่ดีตนปรารถนาให้ได้มาอย่างถูกต้องภายใต้เครื่องมือและทรัพยากรที่มีอยู่ คุณภาพชีวิตแบ่งเป็น 3 ประการ คือ

(1) ทางด้านร่างกาย คือ บุคคลจะต้องมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ อันเป็นผลตอบสนองมาจากปัจจัยพื้นฐานฯ

(2) ทางด้านจิตใจ คือ บุคคลจะต้องมีสภาวะจิตใจที่สมบูรณ์ร่าเริงแจ่มใส ไม่วิตกกังวล มีความรู้สึกพึงพอใจในชีวิตตนเองครบถ้วน และสังคมสิ่งแวดล้อม มีความปลอดภัยในชีวิต

(3) ทางด้านสังคม คือ บุคคลสามารถดำรงชีวิตภายใต้บรรทัดฐาน และค่านิยมของสังคม ในฐานะเป็นสมาชิกของสังคมได้อย่างปกติสุข

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Richard E.Waiton อ้างในผจญ เถлимสาร , 2551 : ออนไลน์) ประกอบด้วย

(1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึงค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานนั้นเพียงพอในการดำรงชีวิตตาม มาตรฐานของสังคม และมีความยุติธรรม จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่คล้ายคลึงกันหรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

(2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ ซึ่งควรมีการกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ

(3) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) หมายถึง โอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน และใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ ในการพัฒนาองค์กรและให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงาน

(4)โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities) หมายถึง การพัฒนาทักษะ ความรู้และการใช้ความสามารถที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกท้าทายจากการทำงานของตน

(5) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration in the Work Organization) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่า ได้รับการยอมรับและความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

(6) สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน (Constitutionalism in the Work Organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/พนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน

(7) จังหวะชีวิต (Work and the Total Life Space) หมายถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัวและกิจกรรมอื่น ๆ

(8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of Work Life) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่า ความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ

ทฤษฎีการจูงใจของ **Fredrick Herzberg** (จิตวิทยา ไซยวุฒิ, 2545)

Fredrick Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งทำให้เข้าใจได้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาในแต่ละคนมิได้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่ช่วยบำรุงจิตใจนั้นจะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถใช้สร้างสรรค์ความพอใจได้ ดังนั้น การจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงต้องมีการจัดและกำหนดปัจจัยทั้งที่ใช้บำรุงจิตใจและที่ใช้จูงใจ ให้มีทั้งสองอย่างควบคู่กัน ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้คือ

(1) ปัจจัยจูงใจ (motivator) จะเกี่ยวข้องกับงานที่ดีและเป็นผลต่อความพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำ คือความสำเร็จ การยอมรับ ความก้าวหน้า และคุณลักษณะของงาน

(2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการบำรุงจิตใจ (maintenance) เป็นปัจจัยที่มีผลในการป้องกันเป็นส่วนใหญ่ คือปัจจัยเหล่านี้จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่อาจเป็นอุปสรรคหรือเป็นสิ่งที่บั่นทอนไม่ให้แรงจูงใจเกิดขึ้นมาได้ คือหากบกพร่องก็อาจเกิดภาวะอึดอัดใจซึ่งแนวโน้มเป็นผลที่ไม่ดีที่มักจะเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์ของงานที่ทำอยู่ คือฐานะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงานและกับลูกน้อง เทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายของบริษัทและการ

บริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และเรื่องราวส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพงาน

Happy 8 ความสุขแปดประการ (ดลฤดี สุวรรณคีรี, 2550) คือแนวคิดของการจัดสมดุลชีวิตของมนุษย์ ผ่านความสุขในโลกสามใบที่ทับซ้อนกันอยู่โลกส่วนตัวของมนุษย์ โลกครอบครัวของมนุษย์และโลกสังคมของมนุษย์ เพื่อที่จะมองความสุขของมนุษย์ทั่วไปว่ามีองค์ประกอบอะไรบ้างและจะจัดการได้อย่างไร ซึ่งประกอบด้วย 8 เรื่องต่อไปนี้

(1) Happy Body มีสุขภาพดี สุขภาพที่แข็งแรงทั้งกายและใจมาจากการที่รู้จักใช้ชีวิต รู้จักกิน รู้จักนอน จัดสมดุลของชีวิตให้มีความสุข

(2) Happy Heart มีน้ำใจงาม สิ่งที่ทำเป็นที่สุดในการที่มนุษย์จะอยู่กับคนอื่น ได้ต้องมีน้ำใจคิดถึงคนอื่น เอื้ออาทรต่อกัน เพราะคนเราอยู่ตัวคนเดียวในโลกนี้ไม่ได้ ต้องรู้จักแบ่งปันอย่างเหมาะสม

(3) Happy Relax การผ่อนคลาย ต้องรู้จักผ่อนคลายสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิต เพื่อไม่ให้ตนเองรู้สึกกดดันมากเกินไป หากทำงานเครียดก็ควรมีวิธีผ่อนคลายในการทำงาน หรือแม้แต่ชีวิตส่วนตัวก็ด้วย ต้องรู้จักผ่อนคลายให้เหมาะสม

(4) Happy Brain การหาความรู้ มนุษย์เราอยู่ได้ด้วยการศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำไปสู่การเป็นมืออาชีพและเกิดความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน หรือพูดง่ายๆ คือ เรียนเพื่อรู้ และสอนคนอื่นได้ในงานที่ตนรู้

(5) Happy Soul การมีคุณธรรมอันเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคม คือการมี หิริ โอตตปปะ ในการทำงานเป็นทีม หิริ โอตตปปะ คือ ความละเอียดและเกรงกลัวต่อการกระทำของตนเองโดยเฉพาะการกระทำที่ไม่ดี คนดีมีคุณธรรมนำมาซึ่งความสุขขององค์กร เพราะคนมีความศรัทธาในศาสนาและมีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต

(6) Happy Money รู้จักใช้เงินให้เป็น สามารถจัดการรายรับรายจ่ายของตัวเองได้ มีเงินรู้จักเก็บรู้จักใช้ เป็นหนี้ให้พอดี มีชีวิตที่เหมาะสมกับตัวเอง เพราะวันนี้คนปฏิเสธการเป็นหนี้ไม่ได้ แต่สามารถจัดการค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับตนเองได้

(7) Happy Family ครอบครัวที่ดี การให้ความสำคัญกับครอบครัวทำให้ครอบครัวมีความอบอุ่นมั่นคง เกิดกำลังใจที่ดีในการทำงาน เหมือนเป็นภูมิคุ้มกันที่ช่วยให้เผชิญกับอนาคตหรืออุปสรรคในชีวิตได้

(8) Happy Society สังคมดี สังคมมีสองมิติ คือ สังคมในที่ทำงานกับสังคมนอกที่ทำงาน มนุษย์ทุกคนต้องมีความรักสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อสังคมที่ตนเองอยู่อาศัย เพื่อให้เกิดสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดีตามมา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตติยา ไชยวุฒิ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7 การศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 13 สาขาในเขตภาคเหนือ 7 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 186 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ตามตัวชี้วัดของ Richard E.Walton 8 ด้าน ในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาโดยรวมพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7 ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

นวิรัตน์ ณ วันจันทร์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดลำพูน เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ข้าราชการสังกัดกรมการปกครองจังหวัดลำพูน จากที่ทำการปกครองจังหวัดลำพูน ที่ทำการปกครองอำเภอ 7 อำเภอ และ 1 กิ่งอำเภอ จำนวน 114 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ตามตัวชี้วัดของ Richard E.Walton 8 ด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูนอยู่ใน ระดับปานกลาง สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง รายได้ของข้าราชการเหล่านี้ไม่สูงนัก แต่ระดับการมีส่วนร่วมทางสังคมค่อนข้างสูง และจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับ การศึกษา สาขาวิชา อายุราชการ สถานภาพ เงินเดือน ตำแหน่ง ระดับชั้น กับคุณภาพชีวิต การทำงาน พบว่า อายุราชการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.5

สุปรียา เตชะอศวนันท์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 5 เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 5 ซึ่งมีทั้งหมด 197 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ตามตัวชี้วัดของ Richard E.Walton 8 ด้าน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้าน

ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าการที่บุคคลจะทำประโยชน์ให้สังคมได้นั้นจะต้องได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์กรและมีความความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร อันนำมาซึ่งความผูกพันต่อองค์กร ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของข้าราชการตำรวจกองบังคับการตำรวจภูธรภาค 5 จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้จากงานพิเศษอื่น ๆ และด้านหนี้สิน มีผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจภูธรภาค 5 แตกต่างกัน และผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจภูธรภาค 5 จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านฝ่ายงานอำนาจหน้าที่สังกัด ด้านรายได้พิเศษจากการทำงานต่อเดือน ด้านรายได้จากงานพิเศษอื่น ๆ และด้านหนี้สิน มีผลต่อระดับความผูกพันของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจภูธรภาค 5 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจภูธรภาค 5 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01