

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

ความหมายของคุณภาพชีวิต

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตนี้ ก่อนอื่นก็ควรทำความเข้าใจถึงความหมายของคุณภาพชีวิตก่อน โดยผู้ศึกษาได้นำความหมายจากสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่ให้คำจำกัดความและความหมายของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ว่าเป็นการดำรงชีวิตอยู่ด้วยการมีสุขภาวะที่สมบูรณ์และมีความมั่นคงซึ่งครอบคลุมถึงสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2552: 35-39) ดังนี้

- สุขภาวะทางกาย (Physical Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ และดำรงสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง และรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์

- สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพทางอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม และสร้างสรรค์

- สุขภาวะทางสังคม (Social Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงาน และต่อสาธารณชน

- สุขภาวะทางจิตใจ หรือ จิตวิญญาณ (Spiritual Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของความรู้สึกสุขสม มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติ และความ เป็นจริงของชีวิต รวมทั้งมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

นอกจากนั้นยังมีความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานกล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบต่างๆ ที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตของการทำงานในสถานประกอบการของคนทำงานเต็มเวลาในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ เช่น การที่

ลูกจ้างมีวันทำงานและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีรายได้เพิ่มจากรายได้ประจำ อาทิ มีรายได้จากการทำงานล่วงเวลาจากสถานประกอบการ ได้รับเงินพิเศษจากสถานประกอบการ ได้แก่ ค่าบริการค่าทิป เบี้ยขยัน เบี้ยงานหนัก รวมทั้งมีวันหยุด วันลา และได้รับค่าจ้างตามปกติโดยไม่ต้องทำงานในวันหยุด และวันลาต่างๆ นั้น ตลอดจนได้รับสวัสดิการครบถ้วนตามกฎหมายกระทรวงแรงงาน ได้รับความคุ้มครองความปลอดภัยจากการทำงาน มีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน รวมถึงสภาวะการเป็นหนี้ และการออมเงินของคนทำงาน (ชื่นฤทัย กาญจนะจิตรา และคณะ, 2551: 4-5)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ด้วยการมีความสุข ภาวะที่สมบูรณ์และมีความมั่นคงซึ่งครอบคลุมถึงด้านต่างๆ อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคมและสุขภาวะทางจิตวิญญาณ และหากองค์การต้องการจะมอบคุณภาพชีวิตในการทำงานให้พนักงานทำงานก็จะต้องทำให้พนักงานมีความสุขทุกด้านสมบูรณ์และมีความมั่นคงจึงจะถือว่าประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงานของตน

ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน

หากองค์การสามารถสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงานได้นั้นก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพราะพนักงานทุกคนย่อมต้องการที่จะได้รับการเอาใจใส่และได้รับความเป็นธรรมจากองค์การเป็นสิ่งตอบแทน ซึ่งสามารถกล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2552: ออนไลน์) ได้ดังนี้

ประโยชน์ต่อพนักงาน พนักงานเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงในด้านของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือ การได้รับการดูแลครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 มิติ คือ สุขภาวะทางกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งแสดงผลลัพธ์ออกมาให้เห็นดังต่อไปนี้

- มีความสุขกาย สบายใจ อารมณ์ดี
- ผลการปฏิบัติงานดี มีความมั่นคงในอาชีพ
- ได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดี
- มีความสัมพันธ์กับหัวหน้า และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
 - มีความรู้ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ได้จากที่ทำงาน สามารถนำไป

เผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัว ตลอดจนชุมชนให้เกิดประโยชน์ได้

ประโยชน์ต่อองค์การ เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดศักยภาพในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามมา โดยสามารถแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ ดังต่อไปนี้

- ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพสินค้าและบริการดีขึ้น
- ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- ลดอัตราการขาด ลา มาสายของพนักงาน และลดอัตราการลาออกของ

จำนวนพนักงานลง รวมทั้งจำนวนค่ารักษาพยาบาลที่ลดลง

- ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรดีขึ้น
- พนักงานเกิดความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

ประโยชน์ต่อประเทศชาติ สังคมไทยโดยรวมจะเป็นสังคมแห่งสุขภาพถือเป็นสังคมที่มีสุขภาพดี ซึ่งประเทศชาติจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

- ได้องค์กรที่มีคุณภาพ เป็นแบบอย่างได้
- องค์กรเติบโต สร้างงาน สร้างรายได้ให้รัฐ
- ลดภาระภาครัฐในการจัดสวัสดิการรักษารอคเรื้อรังและโรคที่ป้องกันได้
- ประเทศชาติมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

จะเห็นได้ว่าประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นไม่ได้มีอยู่เพียงแค่งานและองค์กรเท่านั้น ยังมีประโยชน์ต่อประเทศชาติ ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าการศึกษาคุณภาพชีวิตนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจเพราะจะส่งผลดีในระยะยาว

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ผู้ศึกษาได้นำมาศึกษาจะมีแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนทำงานในประเทศไทยเพื่อสร้างเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนทำงานในสถานประกอบการที่จะเกิดความมั่นคงและยั่งยืนและแนวคิดของ Richard E. Walton ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

แนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยได้จัดทำเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน MS-QWL หรือ Management System of Quality of Work Life ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรซึ่งประกอบไปด้วย ข้อกำหนด (Requirements) และ แนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปใช้ควบคุม ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา โดยเน้นการบูรณาการ เชื่อมโยงโดยมี “คน” เป็นศูนย์กลาง เพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กรที่ต่อเนื่อง ยั่งยืน และครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ โดยมีปัจจัยของคุณภาพชีวิต

คนทำงานในสถานประกอบการ 6 ด้าน (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2552: ออนไลน์) ดังนี้

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

2. ด้านจิตใจ หมายถึง การมีสุขภาพจิตดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ฟังพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จได้ มีสติปัญญาความจำดี ไม่หลงลืม มีสมาธิในการทำงาน สามารถปลอดโยนและให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์

3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม หมายถึง การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการฟังพาดูอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รับผิดชอบหน้าที่ในงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานดีมีการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ไขปัญหาในงานร่วมกัน และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่สถานประกอบการจัดให้

4. ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงาน และระหว่างการเดินทางจากบ้านไปทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้านสามารถเดินทางได้สะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินในหน่วยงาน มีช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และความรู้ต่าง ๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ

5. ด้านจิตวิญญาณ หมายถึง การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกของสถานประกอบการ มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจใน

ผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามและปกป้องชื่อเสียงของสถานประกอบการ ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน

6. ด้านความมั่นคงในชีวิต หมายถึง การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้เกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็น และไม่ช่วยให้มีความมั่นคงของในระยะยาว มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงาน มีสวัสดิการที่ดีเหมาะสม และครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงาน ตลอดจนงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยเกินไป

ส่วนแนวคิดของ Richard E. Walton (1973: 11-12 อ้างถึงใน ผจกญ เฉลิมสาร, 2540:

24) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมี ความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิก ในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคล อื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพ สิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครอง ด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม (The total life space) เป็น เรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอก องค์กรอย่าง สมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการ กำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจน ไม่มีเวลา พักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่ง นับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งให้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน อยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การกำจัดของเสีย การรักษา สภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

จากแนวคิดทั้งสองแนวคิดนั้นทางผู้ศึกษาได้เห็นว่า แนวคิดของสถาบันเสริมสร้างจิต ความสำเร็จมนุษย์จะมีเนื้อหาที่ทันสมัยกว่าของ Richard E. Walton เนื่องจากเป็นแนวคิดที่เกิดขึ้น ภายหลัง ทำให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของสังคมในปัจจุบันมากกว่า โดยแนวคิดของสถาบัน เสริมสร้างจิตความสำเร็จมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐาน ระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System for Quality of Work Life : MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางในการจัดทำอันได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์กรอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดใน ลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001 : 1999) และมาตรฐานต่างๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐานเพื่อพัฒนาคุณภาพ ชีวิตการทำงานในสถานประกอบการและสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับประเทศ ไทยให้เป็นที่ยอมรับมีความเหมาะสม (สถาบันเสริมสร้างจิตความสำเร็จมนุษย์, 2552 : ออนไลน์)

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทางผู้ศึกษาได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ใช้แนวคิดของ สถาบันเสริมสร้างจิตความสำเร็จมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยหรือที่เกี่ยวข้องกับ หัวข้อที่ศึกษามาสรุปได้ดังนี้

คณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งมี 6 ปัจจัยได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด จำนวน 57 คน เพื่อหาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัยและคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวม ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัยกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวม และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัย ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) การทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 จากคะแนนเต็ม 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับมาก คือ ด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านจิตวิญญาณ และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง คือ ด้านความมั่นคงในชีวิต และศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน/ฝ่าย และอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน แต่สถานภาพที่ต่างกันมีความเห็นในปัจจัยด้านร่างกายแตกต่างกัน ระดับตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความเห็นในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันและระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันมีความเห็นในปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด พบว่า มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .696 สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 51.50 เป็นผลที่เกิดจากด้านอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ด้านความมั่นคงในชีวิตส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความมั่นคงในชีวิตสามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ .407

สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก ลำดับแรกดังนี้ ด้านร่างกาย ได้แก่ ในปีที่ผ่านมาไม่มีการเจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอนโรงพยาบาล ด้านจิตใจ ได้แก่ ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ได้แก่ คนในบริษัทฯ ร่วมมือร่วมใจกันทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ด้านจิตวิญญาณ ได้แก่ ความภูมิใจที่ได้ทำงานที่บริษัทฯ แห่งนี้ ด้านความมั่นคงในชีวิต ได้แก่ การได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีอย่างเพียงพอ

สุนันท์ วิรัชวรกุล (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งมี 6 ปัจจัย ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต เป็นกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 369 คน จากเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 4,768 คน เพื่อหาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัยและคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวม ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัยกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวม และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัย และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ กรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นด้านจิตวิญญาณมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านจิตใจและด้านร่างกาย ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความมั่นคงในชีวิตต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และพบว่าด้านจิตวิญญาณและด้านความมั่นคงในชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม โดยแปรผันตามกันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนด้านร่างกายและด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สุลิตา กันทะอุ โมงค์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work life) ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (Management

System of Quality of Work Life:MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 204 ราย โดยเลือกเก็บแบบสอบถามด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตาตามสัดส่วนของบุคลากรเป็นรายหน่วยงาน จำนวน 8 หน่วยงาน ใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก ข้อมูลที่ได้วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ ทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านจิตใจ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านร่างกาย และปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปทิศทางเดียวกัน

การวัดระดับอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่ามีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ ($R=0.621$) สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 38.53 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อีกร้อยละ 61.47 เป็นผลที่เกิดจากด้านอื่น เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่าปัจจัยด้านร่างกาย ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความมั่นคงในชีวิต ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) ด้านร่างกาย ($\beta=0.321$) ด้านสิ่งแวดล้อม ($\beta=0.201$) ด้านความมั่นคงในชีวิต ($\beta=0.328$)

สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก ลำดับแรกดังนี้ ด้านร่างกาย ได้แก่ ในปีที่ผ่านมาไม่มีการเจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอนโรงพยาบาล ด้านจิตใจ ได้แก่ ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ได้แก่ ความสามารถทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตัวเอง ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การเดินทางไปทำงานได้อย่าง

สะดวก ด้านจิตวิญญาณ ได้แก่ การไม่มีความคิดที่จะลาออกไปหางานใหม่ ด้านความมั่นคงในชีวิต ได้แก่ งานที่ทำอยู่ในขณะนี้ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

เสขวิทย์ รุ่งแก้ว (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของสมาชิกสหกรณ์ โคนมแม่ฮ่องสอน จำกัด โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work life) ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (Management System of Quality of Work Life:MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสมาชิกสหกรณ์ โคนมแม่ฮ่องสอน จำนวน 122 ราย ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) การทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์ โคนมแม่ฮ่องสอน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานคือ ด้านจิตวิญญาณ รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านสัมพันธภาพทางสังคม และความคิดเห็นด้านความมั่นคงในชีวิต และพบว่าด้านความมั่นคงในชีวิต ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่าด้านความมั่นคงในชีวิต สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.414 นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้านมีความแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.639 ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 40.90 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานสมาชิกสหกรณ์ โคนมแม่ฮ่องสอน อีกร้อยละ 59.10 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากค่าดัชนีสำคัญทางสถิติ

สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากลำดับแรกดังนี้ ด้านร่างกาย ได้แก่ การรับประทานอาหารในแต่ละวันได้เพียงพอ ด้านจิตใจ ได้แก่ ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ได้แก่ ความสามารถทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตัวเอง ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมายังสหกรณ์ ด้านจิตวิญญาณ ได้แก่ การไม่มีความคิดที่จะลาออกจากสหกรณ์ ด้านความมั่นคงในชีวิต ได้แก่ งานที่ทำอยู่ในขณะนี้ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

จากแนวคิดของ Richard E. Walton ซึ่งมีตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งหมด 8 ตัวแปรมาใช้ แต่ในการค้นคว้าแบบอิสระนี้มีการนำแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถ

มนุษย์ที่มีตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งหมด 6 ตัวแปร ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีจำนวนตัวแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานไม่เท่ากัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความหมายและเนื้อหาจะเห็นว่าแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์จะมีเนื้อหาที่ครอบคลุมมากกว่าของ Richard E. Walton ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างแนวคิดของ Richard E. Walton กับแนวคิด MS-QWL

ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน	Walton (1973)	MS-QWL (2008)
1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	✓	✓
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	✓	✓
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถไปเป็นอย่างดี	✓	✓
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	✓	✓
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน	✓	✓
6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนยุติธรรม	✓	✓
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม	✓	✓
8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง	✓	✓
9. ด้านร่างกาย		✓
10. ด้านจิตใจ		✓

จากตารางที่ 1 จะเห็นว่าแนวคิด MS-QWL ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์มองความสำคัญของด้านร่างกายและด้านจิตใจ ตรงกับแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันที่องค์การมองเห็นคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเห็นว่าการนำแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเหมาะสมกว่า เพราะครอบคลุมคุณภาพชีวิตการทำงานในปัจจุบันมากกว่าของ Richard E. Walton นอกจากนี้แนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางในการจัดทำอันได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความ

ปลอดภัย (OHSAS 18001 : 1999) และมาตรฐานต่างๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการและสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับประเทศไทย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเห็นว่าแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์เหมาะสมอย่างยิ่งที่จะนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved