

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท เซอร์คิต อินค์สตรีส์จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิด และทฤษฎี

แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน

Strauss and Sayles (1960) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้

Applewhite, P. B. (1965) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจมีความหมายกว้างรวมความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

Blum, M. L. and James, C. N. (1968) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมของทัศนคติต่างๆ ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงานทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับปัจจัยเช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โดยโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม การได้รับความเอาใจใส่

Good, C. V. (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงระดับความพอใจมากน้อยของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งพิจารณาจากการตอบสนองว่างานที่ทำนั้น ตอบสนองความต้องการของเขา มากน้อยเพียงใดและความพึงพอใจในงานนี้เป็นทั้งความรู้สึกทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติ งานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงาน เป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ทศนคติของบุคคลที่มีต่องานรวมไปถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Yves Delamotte และ Shin-ichi Takezawa ได้ระบุหลักเกณฑ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในเอกสารขององค์การแรงงานระหว่างประเทศว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีหลักเกณฑ์ 5 ประการ ได้แก่ (Yves Delamotte และ Shin-ichi Takezawa, 1984:3)

1. สร้างความปลอดภัยในการทำงาน จัดเวลาการทำงานอันเหมาะสม และมีความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน
2. ปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมทั้งในส่วนบุคคล และในกลุ่มของคนงาน
3. เปิดโอกาสให้แรงงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยให้แรงงานมีตัวแทนของตนเองในการบริหารงานเปิดโอกาสให้แรงงานมีอำนาจต่อรองกับฝ่ายบริหาร และให้พนักงานในระดับล่างมีส่วนร่วมมากขึ้น
4. สร้างความสุขในการทำงานโดยปรับระบบการทำงานแบบใหม่เปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานที่ยากขึ้น อันจะเป็นการทำทลายความสามารถของคนเหล่านั้น และให้ความสนใจแรงงานในเรื่องทางสังคมวัฒนธรรมมากขึ้น
5. รับผิดชอบต่อความเป็นอยู่ของแรงงานและครอบครัวของบุคคลเหล่านั้น ให้การยกย่องในทางสังคม ให้มีเวลาว่างเพื่อแสวงหาความสุขในชีวิต และเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

Herrick, N.G. and Macaby, M.(1995) อ้างถึงในดำรงฤทธิ จันทมงคล, 2550) ได้อธิบายหลักการสำคัญ ในการทำให้คนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ภายใต้หลักการเบื้องต้น 4 ประการ คือ

1. หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (The Principle of Security) หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นการตอบสนองความต้องการของคนงาน ที่ต้องการลดความหวาดกลัว หรือความวิตกกังวลต่าง ๆ อันเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน รายได้ตลอดจนความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้เพราะคนงานจะไม่สามารถเอาใจใส่ต่องานที่ทำได้อย่างเต็มที่ ถ้าหากต้องเผชิญกับความไม่มั่นคงปลอดภัย ทั้งต่อภาวะทางร่างกายและภาวะทางเศรษฐกิจ เช่น อันตรายจากสารเคมี อากาศเป็นพิษ หรือความวิตกกังวลต่ออันตรายใด ๆ อันเนื่องมาจากการทำงานนั้น นอกจากนี้ยังวิตกกังวลต่อรายได้ที่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ ความมั่นคง

ในการทำงานในระยะยาว กล่าวคือ ต้องการการคุ้มครองในเรื่องอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ ตลอดจนมีความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน

2. หลักความเป็นธรรม หรือความเสมอภาค (The Principle of Equity) หลักความเป็นธรรม หรือความเสมอภาค เป็นการคุ้มครองให้คนงานได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับผลงานที่เขาสามารถทำได้ ไม่ว่าในแง่การบริการหรือการผลิต ซึ่งจะแตกต่างกันไป ในแง่ของรายได้ระหว่างฝ่ายบริหารและคนงาน และการปันผลกำไร ให้แก่นายทุนอย่างเป็นธรรม หลักการนี้ จะสอดคล้องกับแนวคิดการแบ่งปันผลประโยชน์ กล่าวคือ คนงานควรได้รับการแบ่งปันผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน โดยเฉพาะการทุ่มเทแรงกาย หรือสติปัญญาในการทำงาน เพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญต่อตัวบุคคลมากกว่าจะให้ความสำคัญเฉพาะตัวงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ นายจ้างจึงควรให้ความสนใจต่อการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีของคนงาน และส่งเสริมให้คนงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี และมีความปลอดภัยในการทำงาน อันก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิต ให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

3. หลักปัจเจกบุคคล (The Principle of Individuation) คนงานควรได้รับการกระตุ้นให้มีความก้าวหน้าทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ฝีมือหรือความชำนาญ ตลอดจนสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่ทำนั้นด้วยตนเองได้ต่อไป หลักการนี้เป็นการส่งเสริมให้คนงานรู้จักพัฒนาตนเอง และเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กรทั้งหมดมากที่สุดเท่าที่เขาต้องการ โดยให้คนงานมีโอกาสได้ใช้อำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่นั้นได้มากที่สุดตามขอบเขต กล่าวคือ สามารถวางแผนดำเนินการตามหน้าที่การงานของตนเองได้ ซึ่งความสามารถในการตัดสินใจ หรือการกำหนดรูปแบบการทำงานด้วยตนเองนี้ จะมีผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของคนงาน ทั้งในแง่จิตใจและแง่วัตถุ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสุขภาพกายและจิตใจของคนงาน อันเป็นการเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และสุขภาพส่วนบุคคลในการทำงานด้วย

4. หลักประชาธิปไตย (The Principle of Democracy) หลักประชาธิปไตยในการทำงาน เป็นการทำงาน เป็นการคำนึงถึงตัวบุคคล ซึ่งเป็นผู้ใช้เครื่องมือ เครื่องจักรต่าง ๆ ในการทำงาน มากกว่าที่จะให้ความสนใจแต่เฉพาะตัวงานเท่านั้นแนวคิดของหลักการนี้ สอดคล้องกับหลักสิทธิเสรีภาพของประชาชน เรื่องสิทธิในการพูด หรือการแสดงความคิดเห็น ซึ่งในการทำงานควรได้รับเลือกมาจากกลุ่มคนงานโดยตรง

Petersen, D. (1978: 91 อ้างถึงใน ศิริพร พันธุลี, 2546) เสริมว่าความปลอดภัยในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งของการเกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานในโรงงาน

อุตสาหกรรม เนื่องจากทุกครั้งที่มิอุบัติเหตุเกิดขึ้นในโรงงานย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลทุกฝ่าย คือ ฝ่ายองค์กร นายจ้าง และผู้ร่วมงาน

Comell, P.T. (1984: 357 อ้างถึงใน ศิริพร พันธุลี, 2546) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบดังนี้ คือความพึงพอใจทั่วไป ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้า และความเครียดทางกายภาพ ซึ่งสำหรับมิติของคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่เขาเสนอนี้ แตกต่างจากนักวิชาการท่านอื่น ๆ ที่พิจารณาจากมิติของความพึงพอใจของพนักงานเป็นส่วนใหญ่ แต่นักวิชาการท่านนี้ มองในมิติความเครียดของพนักงานในการทำงานด้วย

Huse, E.F. and Cummings, T.G. (1985: 198-200 อ้างถึงใน ศิริพร พันธุลี, 2546) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกได้เป็นลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และประโยชน์ตอบแทน (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามี ความเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หรือ “โอกาสพัฒนาศักยภาพ” (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ในทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน
4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง
5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. ธรรมเนียมในองค์กร (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ์และความ เป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศของ องค์กรมีความเสมอภาค และความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิต ระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจ ที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และรับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

Richard Walton (1973:11-21) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในแนวทางการเป็นบุคคล (Humanistic) และสภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคมเรื่องสังคมขององค์กรที่ทำงาน ประสบผลสำเร็จ ผลผลิตของงานและการเติบโตของภาวะเศรษฐกิจที่ตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน และกำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่าง ๆ ใน 8 ด้าน เป็นเกณฑ์ตัดสินดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้น เกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม

1.2 ความยุติธรรม ซึ่งประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพและควรจะกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัยซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. โอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในการทำงาน (Opportunity for Continue Growth and Security) คืองานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่

ที่สูงขึ้นในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยซึ่งเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีเกณฑ์การพิจารณา คือ

- 3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น
- 3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น
- 3.3 โอกาสความสำเร็จเป็นความมากน้อยของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กร หรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3.4 ความมั่นคงหมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่ควรจะได้รับ

4. โอกาสได้รับการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล (Opportunity for Developing and Using Human Capacity) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเองและเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำ เป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลนี้ในด้านทักษะความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาจากเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 4.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง
- 4.2 ทักษะที่ซับซ้อนเป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงาน ที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน
- 4.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนา ให้รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้น ๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงาน และผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ
- 4.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน
- 4.5 การวางแผน คือ บุคคลที่สมรรถภาพในการทำงานต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นการทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานดีซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมองค์การธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงานซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จาก

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่คำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การหรือทีมงาน

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคลให้การสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม

5.5 มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์การมีความสำคัญ

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผยคือ สมาชิกในองค์การ หรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็นความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. สิทธิส่วนบุคคล (Employee Rights) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่พนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความสามารถเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงานซึ่งผู้ปฏิบัติก็ให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตัว ครอบคร้วซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจหรือสังคมขององค์การต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาคเป็นการ พิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ให้ความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. จังหวะชีวิต (Work and Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของ

ตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work Life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคมซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าการของงานได้มีส่วนร่วมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด และมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระนี้ ผู้ศึกษาประสงค์จะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท เซอร์คิตอินดัสตรีส์ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร เป็นกลุ่มตัวอย่างจากองค์ประกอบที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่ามีผลสอดคล้องกันของเกณฑ์ในการบ่งบอกคุณภาพชีวิตการทำงาน แต่ผู้ศึกษาเลือกใช้ตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านของ Huse and Cumming เพราะมีเนื้อหาครอบคลุมในด้านต่างๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างสมบูรณ์ และมีความเหมาะสมกับการนำมาใช้ในการศึกษา อีกทั้งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life หรือ QWL) ตามทฤษฎีของ Huse and Cumming ซึ่งใช้วัดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ดำรงฤทธิ์ จันทมงคล (2550) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับอายุการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับบริษัท เอส.เอ็ม.วี (ไทยแลนด์) จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 311 คน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และการทดสอบหาความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 25-29 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีระยะเวลาทำงาน 1-3 ปี มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และรายได้อื่นๆ 1,001-3,000 บาท ผลการศึกษาที่สนใจเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลางลำดับแรกในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านรายได้ และผลตอบแทน ได้แก่

คำตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงาน ด้านสภาพแวดล้อมปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ การมีแสงสว่างอุณหภูมิ และปัจจัยแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมกับงาน ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ได้แก่ โอกาสในการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ได้แก่ การได้รับการเตรียมความพร้อมเพื่อตำแหน่งที่สูงขึ้น ด้านสัมพันธภาพในองค์กร ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ด้านธรรมเนียมในองค์กร ได้แก่ ระบบการให้รางวัลที่เปิดเผยและเสมอภาค ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ได้แก่ ภาระงานไม่ทำให้เครียด ด้านความภูมิใจในองค์กร ได้แก่ พนักงานไม่วิจารณ์บริษัทในทางลบ

ชุตินา พันธุ์พัฒนกุล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานรายวันต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน บริษัทสันติภาพ (ฮั่วเฟ็ง 1958) จำกัด สาขา เชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานจำนวน 207 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษาปีที่ 6 มีภูมิลำเนาเดิมคือ ภาคเหนือ โดยที่พักอาศัยปัจจุบันคือ บ้านของตนเอง และส่วนใหญ่ทำงานในฝ่าย/แผนกจัดเตรียมงานผลิต โดยมีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท (ฮั่วเฟ็ง) จำกัด สาขาเชียงใหม่ คือ ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี โดยได้รับค่าจ้างต่อวัน คือ 171-173 บาทมากที่สุด ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากได้แก่ ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านสังคมสัมพันธ์ และมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลางได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน และด้านธรรมเนียมในองค์กร ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินช่วยเหลือพนักงานเกษียณอายุ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ การจัดกิจกรรม "โครงการโรงงานปลอดบุหรี่" ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ได้แก่ ภาวะการจ้างงานของโรงงานมีความมั่นคง ด้านสังคมสัมพันธ์ ได้แก่ มอบการ์ดและเค้กอวยพรวันเกิดให้พนักงาน ด้านธรรมเนียมในองค์กร ได้แก่ มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ด้านภาวะอิสระจากงาน ได้แก่ จัดกิจกรรมตักบาตรเทโว และจัดกิจกรรมทำบุญโรงงานประจำปี จัดกิจกรรมฟิงเทิร์นฟิงธรรม ด้านความภูมิใจในองค์กร ได้แก่ บริษัทเอื้อประโยชน์ต่อสังคมทุกกลุ่ม เช่น การเปิดโอกาส การศึกษาดูงานของบุคคลภายนอกภาครัฐภาคเอกชนสถาบันการศึกษา เชื่อมชมโรงงานและนักศึกษาฝึกงาน

ข้อมูลบริษัทเซอร์คิตอินดัสตรีส์ จำกัด

บริษัท เซอร์คิตอินดัสตรีส์ จำกัด ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2533 ดำเนินธุรกิจผลิตแผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งออกและป้อนภายในประเทศ ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน 65,000,000 ล้านบาท บริษัทตั้งอยู่เลขที่ 329 329/1 หมู่ 2 ถนนเศรษฐกิจ ตำบลอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครก่อตั้ง คุณสุเมธ นิตสุพรรณันต์ (MD)คุณสุนันทา นิตสุพรรณันต์ (GM) พื้นที่โรงงาน 7,200 ตารางเมตร บริษัทได้รับจ้างผลิตแผ่นวงจรพิมพ์ (PCB) ชนิดหน้าเดียวและชนิดสองหน้า รูเชื่อมถึงกัน ด้วยเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ใช้วัตถุดิบเกรดเอในกระบวนการผลิต ควบคุมคุณภาพโดยวิศวกรที่มีความชำนาญ มีการตรวจสอบและทดสอบผลิตภัณฑ์ระหว่างการผลิต จนถึงกระบวนการสุดท้ายก่อนจัดส่งแผ่นวงจรพิมพ์ไปยังลูกค้า โดยอ้างอิงมาตรฐาน "การยอมรับได้ของแผ่นวงจรพิมพ์ IPC-A-600" และ "แผนการซักสิ่งตัวอย่างมาตรฐานของกรมทหาร MIL-ST-105 E"

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพผลิตภัณฑ์ การอนุรักษ์พลังงาน สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ จึงได้จัดตั้งระบบบริหารคุณภาพ การจัดการพลังงาน สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยขึ้น โดยผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกคนมีความมุ่งมั่นให้บริการที่เป็นเลิศพร้อมกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีวิสัยทัศน์คือ "เรามุ่งมั่นผลิตแผ่นวงจรพิมพ์ที่มีคุณภาพตามข้อกำหนด และส่งมอบตรงเวลาเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีการพัฒนาระบบคุณภาพพร้อมทั้งฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง" จากการทำงานอย่างเป็นระบบ และมีการควบคุมคุณภาพที่เข้มงวด ทำให้บริษัท เซอร์คิตอินดัสตรีส์ จำกัด ได้รับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยสำหรับแผ่นวงจรพิมพ์จากประเทศสหรัฐอเมริกา UL796 FILE E-115789 ระบบการจัดการด้านบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ระบบการจัดการอาชีวอนามัยความปลอดภัย OHSAS 18001:2007 ระบบบริหารคุณภาพสำหรับผู้ผลิตชิ้นส่วนมาตรฐานยานยนต์ ISO/TS 16949:2009 และมาตรฐานแรงงานไทย มรท. 8001:2546 ทั้งนี้ นโยบายของบริษัทฯ ยังคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานและสวัสดิภาพของพนักงาน และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้บริษัทฯ ได้รับ "รางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน" 3 ปีติดต่อกัน (ปี 2551-2553) จากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ได้รับการประกาศเกียรติคุณ "สถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับจังหวัด" 4 ปีติดต่อกัน (ปี 2550-2553) จากคณะกรรมการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน และ รางวัลมาตรฐานการบริหารจัดการด้านเอคส์ และ วัลโศค ในสถานประกอบการ (ระดับทอง) ประจำปี พ.ศ.2552