

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิตในภาพรวม (Quality of Life) หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า มีนักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้น่าสนใจหลายประเด็น ดังนี้

กองสวัสดิการแรงงาน (2547:18) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหรือ Quality of Work Life มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบัน เพราะถือว่าคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานครั้งหนึ่งของเวลาในแต่ละวันของคนเราที่จะอยู่ที่ทำงาน ดังนั้น ที่ทำงานจึงควรมีสถานะที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคง ความรู้สึกดีดังกล่าวควรจะเป็นสิ่งที่คนทำงานได้ประสบจากที่ทำงาน

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551: 109) ได้ให้นิยาม คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่างๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคลและประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจขององค์กร นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลกระทบต่อบุคคลและองค์กรทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2551:4-5) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายความว่า องค์ประกอบต่างๆที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตของการทำงาน สถานประกอบการของคนทำงาน เช่น การที่ลูกจ้างมีวันทำงานและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีรายได้เพิ่มจากรายได้ประจำ อาทิ มีรายได้จากการทำล่วงเวลาจากสถานประกอบการ ได้รับเงินพิเศษจากสถานประกอบการ ได้แก่ ค่าบริการ ค่าทิป เบี้ยขยัน เบี้ยงานหนัก รวมทั้งมีวันหยุด วันลา และได้รับค่าจ้างตามปกติโดยไม่ต้องทำงานในวันหยุด และวันลา นั้น ตลอดจนได้รับสวัสดิการครบถ้วนตามกฎหมายแรงงาน ได้รับความคุ้มครองความปลอดภัยจากการทำงาน มีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงานเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน รวมถึงภาวะการเป็นหนี้และการออกเงินของคนทำงาน

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยได้ให้คำจำกัดความและความหมายของคุณภาพ (Quality of Life) ไว้ว่าเป็นการดำรงชีวิตอยู่ด้วยการมีสุขภาพที่สมบูรณ์และมีความมั่นคง ซึ่งครอบคลุมถึงสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถของมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2552: ออนไลน์) ดังนี้

- สุขภาวะทางกาย (Physical Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้และดำรงสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างและรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์

- สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพทางอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์

- สุขภาวะทางสังคม (Social Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนเองกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณชน

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

จากคำนิยามของนักวิชาการข้างต้น สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้ต้องประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร จนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

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

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ที่สามารถดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข
2. การสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ให้พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตน รวมทั้งความมั่นคงในด้านการจ้างงาน
3. การพัฒนาความสามารถของพนักงาน อันจะทำให้พนักงานได้รับรู้ เก็บเกี่ยวประสบการณ์ ได้เรียนรู้จากการทำงาน
4. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน พนักงานต้องรู้สึกว่ามี ความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป
5. การมีจังหวะชีวิตที่ดี เช่น มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว มีเวลาเป็นส่วนตัว มีจังหวะชีวิตในการดำเนินชีวิตที่เป็นอิสระ
6. มีความสัมพันธ์กันในสังคม เช่น การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมให้ความช่วยเหลือสังคมด้วยโอกาส การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการรณรงค์จัดกิจกรรม สังคมจะทำให้พนักงานรู้สึกดีและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีต่อสังคมและตัวพนักงานเอง รวมทั้งหน่วยงาน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552:8) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า คนทำงานหรือพนักงานควรทำงานอยู่ในที่ทำงานหรือสถานประกอบการอย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้มีการกินที่อยู่ดีเหมาะสมตามสถานะของตน รวมไปถึงครอบครัว เนื่องจากพนักงานในสถานประกอบการมีหลายระดับและความต้องการของพนักงานก็จะมีความแตกต่างกันไป ดังนั้น สถานประกอบการควรให้การสนับสนุนหรือดำเนินการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานโดยยึดหลัก ดังนี้

1. การดำเนินการใดๆ ที่เป็นขั้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อให้พนักงานสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งกายและใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต

2. การดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานที่นอกเหนือที่กฎหมายกำหนดครอบคลุมขั้นต่ำไว้ สถานประกอบการสามารถดำเนินการได้โดยคำนึงถึงสิ่งต่างๆดังนี้

2.1 ความต้องการที่แท้จริงของพนักงานที่จะทำให้การยกระดับคุณภาพชีวิตเหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน

2.2 สถานประกอบการควรเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการยกระดับคุณภาพชีวิต

2.3 สถานประกอบการต้องวางแผนใช้งบประมาณในการยกระดับคุณภาพชีวิต

3. สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีความสุขกาย สุขภาพใจเกิดขวัญกำลังใจในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงาน

4. ลดความตึงเครียดระหว่างการทำงาน การดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะช่วยให้พนักงานและผู้ประกอบการมีโอกาสพักผ่อนหรือผ่อนคลายจากการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

คนทำงานทุกระดับในองค์กรถือเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญในกระบวนการผลิต ฉะนั้นคุณภาพของกระบวนการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ย่อมขึ้นอยู่กับชีวิตที่มี “คุณภาพ” ของ “คนทำงาน” ที่ต้องได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากผู้บริหาร ประโยชน์ของการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2552: ออนไลน์) ได้แก่

1. ประโยชน์ต่อพนักงาน พนักงานเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงในด้านของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือ การได้รับการดูแลครอบคลุมสุขภาพะทั้ง 4 มิติ ได้แก่ สุขภาพะทางกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งแสดงผลลัพธ์ออกมาให้เห็น คือ มีความสุขกาย สุขสบายใจ อารมณ์ดี ผลการปฏิบัติงานดี มีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี มีความสัมพันธ์กับหัวหน้า และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความรู้ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ได้จากที่ทำงานสามารถนำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัว ตลอดจนชุมชนให้เกิดประโยชน์ได้

2. ประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดศักยภาพในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามมา โดยสามารถแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมได้คือ ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพสินค้าและบริการดีขึ้น ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ลดอัตราการขาด ลา มาสายของพนักงาน และลดอัตราการลาออกของ

พนักงานลดลง รวมทั้งจำนวนค่ารักษาพยาบาลที่ลดลง ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรที่ดีขึ้น พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

3. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ สังคมไทยโดยรวมจะเป็นสังคมแห่งสุขภาพ ถือเป็นสังคมที่มีสุขภาพดี ซึ่งประเทศชาติจะได้รับประโยชน์ คือ ใด้้องค์การที่มีคุณภาพ เป็นแบบอย่างใด้้องค์การเติบโต สร้างงาน สร้างรายได้ใด้้รัฐ ลดภาระของภาครัฐในการจัดสวัสดิการการรักษาโรคเรื้อรังและโรคที่ป้องกันใด้ ประเทศชาติมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2552:9) ใด้กล่าวถึงประโยชน์จากการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน ในหนังสือการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมบริการ ใ้ดังนี้

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

2. ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน การเปลี่ยนงานบ่อยของพนักงาน เนื่องจากการดำเนินการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต จะมีส่วนกระตุ้นใ้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานตลอดจนมีความมั่นคงในชีวิต สวัสดิการจะเป็นแรงดึงดูดใจพนักงานใ้ห้อยากอยู่ในสถานประกอบการไปนานๆ อีกใ้ยังไม่อยากขาดงาน หรือลางานอีกใ้ด้วย

3. เป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน จากการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ใ้ทั้งความสุขกายสบายใจ ทำให้ทำงานใ้เต็มความสามารถของพนักงานหรือการทำงานด้วยความทุ่มเท ผลที่เกิดขึ้นมีคุณภาพเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานใ้ด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงไปตามองค์การใ้มีการปรับเปลี่ยน อาจสูงหรือต่ำลงตามการตอบสนองและความคาดหวังของบุคคล (สมยศ นาวิการ, 2533) ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลก็ใ้เป็นปัจจัยหนึ่งใ้สำคัญใ้มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Knox, 1995)

Harper (1987:158) ใ้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยใ้มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยใ้ด้านบุคคล ปัจจัยใ้ด้านงาน และปัจจัยใ้ด้านองค์การ

1. ปัจจัยใ้ด้านบุคคล ใ้ใ้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษาต่อเนือ่ง การฝึกอบรม ประสบการณ์ ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ลักษณะสายงาน เหตุผลใ้ในการใ้สู่วิชาชีพ

2. ปัจจัยใ้ด้านงาน ใ้ใ้แก่ งานใ้ใ้ใ้รับผิชอบ

3. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ปัจจัยการผลิต ข้อตกลง ระเบียบข้อบังคับ บรรยากาศ ในองค์กรและการบริการที่แตกต่างออกไป

มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of work Life: MS-QWL) (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์)

Management System of Quality of Work Life: MS-QWL เป็นมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อกำหนด (Requirements) และแนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปใช้ควบคุม ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา เพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กรที่ต่อเนื่องที่ต่อเนื่อง ยั่งยืน และครอบคลุมสภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

โดยสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (สม.) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย(ส.อ.ท.) ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อร่วมจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตจากการทำงานในสถานประกอบการ โดยมีระยะเวลาตั้งแต่กันยายน พ.ศ.2546 เป็นต้นมา ซึ่งได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน(Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางการจัดทำ อันได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์กรอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย(OHSAS 18001:1999)และมาตรฐานต่างๆที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ และสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับคนไทยให้เป็นที่ยอมรับมีความเหมาะสม และนำไปปฏิบัติอย่างแพร่หลาย และเพื่อพัฒนาระบบดูแลสุขภาพกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของคนทำงานในสถานประกอบการเน้นการบูรณาการเชื่อมโยง โดยมี”คน”เป็นศูนย์กลาง

ระบบจะเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงานทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ ร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ โดยพิจารณาจากความจริงที่ว่า เราจะควบคุมและดูแลในเรื่องใดอย่างถูกต้องและสมเหตุสมผลได้ก็ต่อเมื่อเราสามารถตอบตัวเราเองได้ว่า เรื่องที่เราต้องการดูแลหรือควบคุมมันอยู่ที่ไหน กิจกรรมใด และมีอะไรบ้าง ดังนั้นการวิเคราะห์และปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำขึ้นในขั้นตอนแรกๆและอาจเรียกได้ว่าเป็นหัวใจหรือก้าวแรกสำหรับการเดินทางเข้าสู่การดูแลด้านคุณภาพชีวิตคนทำงาน ซึ่งภายหลังการวิเคราะห์ซึ่งจะเกิดเป็นกิจกรรมมาตรการ หรือ โครงการต่างๆที่มีเหตุมาจากผลที่ได้จากข้อสรุปของการวิเคราะห์ดังกล่าว เพื่อที่จะ

ทำให้การแก้ไขปัญหาหรือดูแลคุณภาพชีวิตของคนทำงานนั้นตรงประเด็นสอดคล้องและเหมาะสมกับปัจจัยต่างๆจากการวิเคราะห์มากที่สุด

ทั้งนี้คุณภาพชีวิตของคนทั่วไป และคุณภาพชีวิตของคนทำงานในสถานประกอบการเหมือนกันในเรื่องการทำให้คุณภาพชีวิตของตนเองดีที่สุด และจะมีความแตกต่างกันในเรื่องความอิสระในการทำงานและด้านความรู้สึกของจิตใจ 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 มีความกระปรี้กระเปร่าและความกระฉับกระเฉงในการทำงาน สามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มี มีกำลังใจการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ
2.ด้านจิตใจ	การมีความสุขจิตดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา พึงพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จได้ มีสติปัญญาความจำดี ไม่หลงลืม มีสมาธิในการทำงาน สามารถลอบโยน และให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์
3.ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รับผิดชอบหน้าที่ในงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการเสนอข้อคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่หน่วยงานจัดให้

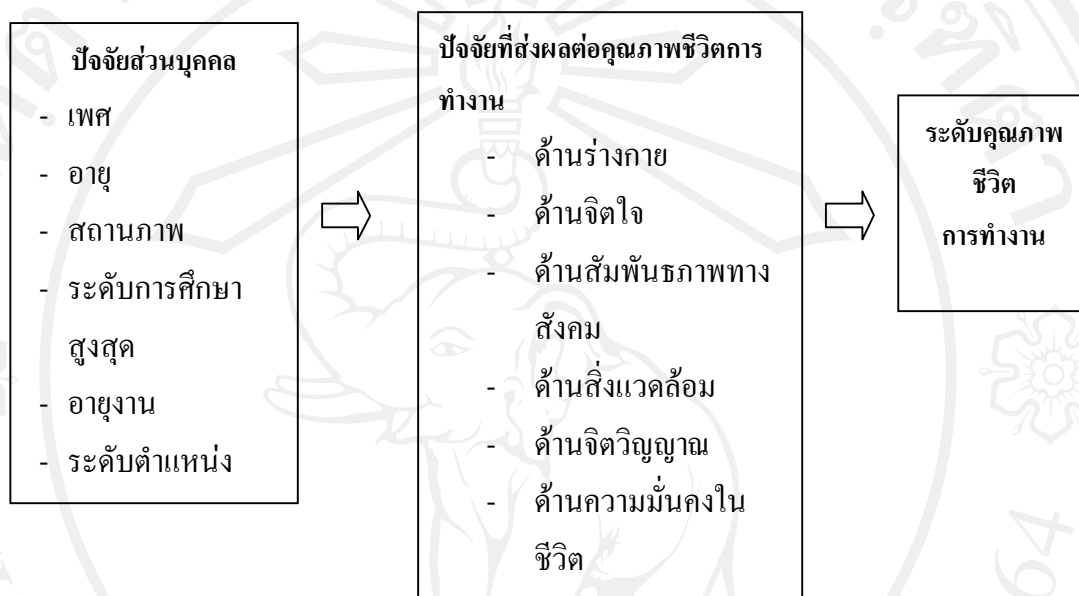
ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงการผสมผสานปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ที่นำไปสู่ MS-QWL (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์)

ปัจจัย	ความหมาย
4.ด้านสิ่งแวดล้อม	การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงานและระหว่างการเดินทางจากบ้านไปทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาดถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้าน สามารถเดินทางสะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินให้หน่วยงาน มีช่องว่างรับรู้ข้อมูล ข่าวสารและความรู้ต่างๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ
5.ด้านจิตวิญญาณ	การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการสถานการณ์ประกอบการ มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจในผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามปกป้องชื่อเสียงของสถานประกอบการ ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน
6.ด้านความมั่นคงในชีวิต	การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้สินเกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็นและไม่ช่วยให้มีความมั่นคงของในระยะยาว มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงานมีสวัสดิการที่ดีเหมาะสม และครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่ง ขึ้นขั้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงาน ตลอดจนงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยจนเกินไป

จากนิยามของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัยข้างต้น ผู้ศึกษาได้ใช้ความหมายตามแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถของมนุษย์ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณ ภายใต้อุปกรณ์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรจนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ด้าน

ร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต ทั้งนี้สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้

กรอบแนวคิดในการศึกษา



เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด และศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การ (Management System of Quality of Work Life : MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 57 ราย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

พนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัดมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 จากคะแนนเต็ม 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก คือ ด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านจิตวิญญาณ และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง คือ ด้านความมั่นคงในชีวิต และศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนงาน และอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็น

ในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน แต่สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านร่างกายแตกต่างกัน ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน และระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตที่แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานบริษัทนิธิฟู๊ดส์ จำกัด พบว่าแปรผันตามกันในเชิงบวก $R=0.696$ สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 48.50 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด อีกร้อยละ 51.50 เป็นผลที่เกิดจากด้านอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ด้านความมั่นคงในชีวิต ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความมั่นคงในชีวิตสามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน ($\beta=0.407$)

ศิริวรรณ หาญละศิริ (2549) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทชาร์ปแอฟพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างพนักงานในกลุ่มการผลิตของบริษัทฯ จำนวน 327 คนจากพนักงานในกลุ่มการผลิตทั้งหมด 1,780 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2) สิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกสุขลักษณะปลอดภัย 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) การบูรณาการทางด้านสังคม 6) ลักษณะการทำงานอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือความยุติธรรม 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม 8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบต่อสังคม สถิติวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-test) และ ANOVA ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มการผลิตมีคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยทุกด้านในระดับปานกลาง มีเพียงด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลที่อยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคลและกลุ่มการผลิตพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับรายได้ และกลุ่มการผลิตที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่เพศไม่พบความแตกต่าง

สุนทรีย์ จันทร์เงิน (2550) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทแคนนอน เอ็นจิเนียริง (ประเทศไทย) จำกัด ทำการศึกษาเชิงสำรวจเพื่อประเมินระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทฯ ในทุกแผนกที่ส่งแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 263 คน จากพนักงานของบริษัทฯ ทั้งหมด 519 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ข้อมูล

สภาพส่วนบุคคลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานใน 6 ด้านได้แก่ 1) การได้รับผลตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและเหมาะสม 2) สภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ 3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน 4) โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล 5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6) สิทธิของพนักงานและปัญหาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน และด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสม

จิรกร ผลอินทร์ เกษญา ความคุ้มเคย และบุญเสริม นาคภิบาล (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ไซโก้ฟริชชั่น ประเทศไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างพนักงานทุกระดับของบริษัทฯ จำนวน 316 คนจากจำนวนทั้งหมด 1,500 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ 3) การพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) การบูรณาการทางด้านสังคม 6) ลัทธิธรรมนุญนิยม 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นๆ 8) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตามตำแหน่งงาน คือ ระดับปฏิบัติการ ระดับประจำสำนักงาน และระดับหัวหน้างาน สถิติวิเคราะห์ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานชีวิตด้านอื่นๆ ที่อยู่ในระดับสูง โดยภาพรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำกว่าระดับประจำสำนักงานและระดับหัวหน้างาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า แต่ละด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นๆ และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ไม่มีความแตกต่างกัน

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ เป็นการศึกษาภายใต้โครงการความร่วมมือระหว่างแผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ กับ

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ทำการศึกษา 2 ระยะคือ ระยะที่หนึ่งทำการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ เครื่องมือที่ใช้เป็นการสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ตัวชี้วัดที่นำเสนอจากคนทำงาน โดยตรงและได้ข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อปรับปรุงตัวชี้วัดให้สมบูรณ์ใช้เป็นเครื่องมือสำรวจนาร่องคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน เป็นคนทำงานที่มีอายุระหว่าง 15-60 ปี เป็นผู้ประกันตนซึ่งทำงานอย่างต่อเนื่องไม่ต่ำกว่า 3 เดือนในสถานประกอบการตัวอย่างที่ได้รับมาตรฐานรับรองจากกระทรวงอุตสาหกรรมใน 4 จังหวัดคือ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ปทุมธานี และชลบุรี สถิติ วิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ส่วนระยะที่สองเป็นการจัดการความรู้ เครื่องมือที่ใช้เป็นการจัดสัมมนา ระดมสมอง และการถอดบทเรียนเพื่อสร้างองค์ความรู้ รูปแบบ และตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี จำนวนกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม คือ กลุ่มคนทำงานในสถานประกอบการที่เป็นต้นแบบ กลุ่มผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารของสถานประกอบการที่เป็นต้นแบบและกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับบริหารและผู้บริหารระดับกลาง ผลการศึกษาพบว่า ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตคนทำงานประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลัก ดังนี้ 1) ด้านครอบครัว 2) ด้านสภาพแวดล้อมและการพักอาศัย 3) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรม 4) ด้านสังคม 5) ด้านชีวิตการทำงานและ 6) ด้านสุขภาพ ซึ่งผลการสำรวจนาร่องคุณภาพชีวิตคนทำงาน จากตัวชี้วัดดังกล่าว พบว่า ในภาพรวมส่วนใหญ่คุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการไม่แตกต่างกันมากนัก โดยในด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมและการพักอาศัยพบว่า คนทำงานส่วนใหญ่จะยังอยู่กับครอบครัวและต้องเช่าที่พักอาศัย ที่พักตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีปัญหา และแมลงบ้าง แต่ไม่มีปัญหาด้านความปลอดภัยและการเดินทางไปทำงานและมีความสัมพันธ์ในครอบครัวค่อนข้างดี ในด้านคุณธรรม จริยธรรมและวัฒนธรรม รวมถึงด้านสังคม พบว่าคนทำงานมีทัศนคติที่ดีต่อคนไทยในทุกด้าน ความสัมพันธ์กับคนในสังคมอยู่ในระดับดี สำหรับด้านการทำงานพบว่าส่วนใหญ่มีจำนวนวันและชั่วโมงการทำงานตามที่กฎหมายกำหนด มีการทำงานล่วงเวลาบ้าง ด้านรายได้โดยเฉลี่ยพบว่าส่วนใหญ่ได้รับค่าจ้างกว่า 10,000 บาท ได้รับสวัสดิการพื้นฐานที่สถานประกอบการจัดให้และหนึ่งในสี่ของคนทำงานพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับมาก ทั้งนี้คนทำงานยังมีส่วนร่วมในสหภาพค่อนข้างต่ำแต่ก็สามารถรวมตัวเพื่อเจรจาดูเรื่องกับสถานประกอบการได้ ส่วนด้านสุขภาพพบว่า กว่าครึ่งหนึ่งของคนทำงานไม่เคยเจ็บป่วยในรอบหนึ่งเดือนที่ผ่านมา และมีพฤติกรรมสุขภาพในทางบวกสูงอย่างไรก็ตาม คนทำงานมีระดับความสุขที่มีค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง คือ 6.92 จากคะแนนเต็ม 10

โสธยา จินะพันธุ์(2552) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อปัจจัยจูงใจและคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างบริษัทที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา และบริษัทที่ปฏิบัติงาน

บางเวลาในสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างบริการที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาและบริการที่ปฏิบัติงานบางเวลาในสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 276 คนแบ่งเป็นบริการที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาจำนวน 145 คน และบริการที่ปฏิบัติงานบางเวลาจำนวน 131 คน เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ข้อมูลลักษณะประชากร แบบวัดความคาดหวังต่อปัจจัยจูงใจ และแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) การบูรณาการทางด้านสังคม 6) ธรรมเนียมในองค์กร 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นๆ 8) การเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับสังคม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-test) ผลการศึกษาพบว่า บริการในสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมมีความคาดหวังต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงและมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า บริการมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางด้านสังคม และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับสังคม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นๆ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และประเภทของบริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่เพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่พบความแตกต่าง

สุนันท์ วิริชวรกุล (2553) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร 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 เจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณาตามรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านจิตวิญญาณ

ด้านจิตใจ และด้านร่างกาย ตามลำดับ มีระดับปานกลางค่อนข้างต่ำคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านสัมพันธภาพทางสังคม ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณและด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านร่างกาย และด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05