

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน(Quality of Work Life)
2. มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL)
3. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

##### ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

“คุณภาพชีวิตในการทำงาน” (Quality of Working Life) มาจากความหมายคำว่า “คุณภาพชีวิต” (Quality of life) และ “การทำงาน” (Working) โดยมีผู้ให้คำนิยามหรือความหมายไว้หลากหลาย โดยนิยามที่สอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

Richard E. Walton (1973:12-18) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมองค์การที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิตในแปดด้าน คือ

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการดำรงชีวิตมาตรฐานและสังคมที่ยอมรับกัน โดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยง

ภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้และขีดความสามารถของตนเอง (Immediate Opportunity to Use and Develop of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย รวมถึงการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา การอบรมการพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคลเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

4. โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคม องค์กร ธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยรวม (Work and The Total Life Space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวออก องค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจน ไม่มีเวลาพักผ่อน หรือ ได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of Work Life) กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพของผู้ปฏิบัติ และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ ว่า องค์การของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

ผจญ เฉลิมสาร (2540) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นความหมายครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ของปัจเจกบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน และสภาพของการทำงานที่ปัจเจกบุคคล มีความรู้สึกทั้งหลายเกี่ยวกับสภาพการทำงาน และผลกระทบต่อสุขภาพ รวมทั้งความคาดหวังในการทำงาน

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่างๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคลและประสิทธิภาพขององค์การ รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์การ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลกระทบต่อบุคคลและองค์การ ทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค

กองสวัสดิการแรงงาน (2547:18) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หรือ Quality of work life มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานในปัจจุบัน เพราะถือว่าคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานครึ่งหนึ่งของเวลาในแต่ละวัน ของคนเราจะอยู่ที่ที่ทำงาน ดังนั้น ที่ทำงานจึงควรมีสภาพที่เหมาะสม ทำให้เกิด

ความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคง ความรู้สึกดังกล่าวควรจะเป็นสิ่งที่คนทำงานได้  
ประสบจากที่ทำงาน

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2551: 4-5) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพ  
ชีวิตการทำงาน หมายความว่า องค์ประกอบต่างๆ ที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตของการทำงานใน  
สถานประกอบการของคนทำงาน เช่น การที่ลูกจ้างมีวันทำงานและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมมี  
รายได้เพิ่มจากรายได้ประจำ อาทิ มีรายได้จากการทำงานล่วงเวลาจากสถานประกอบการ ได้รับเงิน  
พิเศษจากสถานประกอบการ ได้แก่ ค่าบริการ ค่าทิป เบี้ยขยัน เบี้ยงานหนัก รวมทั้งมีวันหยุด วันลา  
และได้รับค่าจ้างตามปกติโดยไม่ต้องทำงานในวันหยุด และวันลา นั้น ตลอดจนได้รับสวัสดิการ  
ครบถ้วนตามกฎหมายกระทรวงแรงงาน ได้รับความคุ้มครองความปลอดภัยจากการทำงาน มีความมั่นคง  
และก้าวหน้าในการทำงาน เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน รวมถึงสภาวะการเป็นหนี้และการออมเงิน  
ของคนทำงาน

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถของมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2552:  
35-39) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การดำรงอยู่ด้วยการมีความสุขภาวะที่สมบูรณ์  
และมีความมั่นคงของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ สุข  
ภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

1) สุขภาวะทางกาย (Physical Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้และดำรงรักษา  
สุขภาพทางร่างกายให้มีความแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติ  
สุขโดยมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง และรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์

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

3) สุขภาวะทางสังคม (Social Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมี  
สัมพันธภาพของตนกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณชน

4) สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของ  
ความรู้สึกสุขสม มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติและความเป็น  
จริงของชีวิต รวมทั้งมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

จากคำนิยามของนักวิชาการข้างต้น สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้อองค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพการทำงานแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร จนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

### การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ต้องเกิดจากความมุ่งมั่น ตั้งใจจริงขององค์กร โดยผู้บริหารมีความสำคัญที่สุดในการทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้น องค์กรสามารถสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของสมาชิกในองค์กรได้ (สมยศ นาวิการ, 2553: 4) ดังนี้

1. ผู้บริหารต้องสร้างความสอดคล้องระหว่างลักษณะทางเทคนิคและลักษณะทางสังคมขององค์กรให้ดี ความมีประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับความสอดคล้องระหว่างสังคมและระบบสังคมและระบบเทคนิคขององค์กร เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะเข้ามาสู่องค์กร องค์กรต้องคำนึงถึงลักษณะและความต้องการของบุคลากรในองค์กรด้วย
2. องค์กรจะต้องถูกออกแบบเพื่อปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและจิตใจสมาชิกขององค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อาจใช้วิธีกลุ่มงานอิสระเป็นพื้นฐานของการทำงานภายในองค์กร สมาชิกของกลุ่มงานอิสระจะมีความเป็นอิสระและความรับผิดชอบส่วนบุคคลสูง และต้องการทำงานที่ทำหายแตกต่างกันหลายอย่างเพื่อให้งานที่ทำอยู่สำเร็จเรียบร้อย
3. ความมีประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับระดับความผูกพันที่สูงของคนทุกคนเพื่อบรรลุเป้าหมายของค์การ ซึ่งจะเกิดจากวิธีบริหารที่เน้นการติดต่อสื่อสารที่เปิดกว้าง และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของสมาชิกทุกคนในองค์กร

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

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น ค่าจ้าง เงินเดือนที่สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข
2. การสร้างความปลอดภัยในการทำงานให้พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตน รวมทั้งความมั่นคงในด้านการจ้างงาน

3. การพัฒนาความสามารถของพนักงาน อันจะทำให้พนักงานได้เรียนรู้ และเก็บเกี่ยวประสบการณ์ได้เรียนรู้จากการทำงาน

4. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน พนักงานต้องรู้สึกว่ามี ความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป

5. การมีจังหวะชีวิตที่ดี เช่น มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว มีเวลาเป็นส่วนตัว มีจังหวะชีวิตในการดำเนินชีวิตที่เป็นอิสระ

6. มีความสัมพันธ์กันในสังคม เช่น การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ให้ความช่วยเหลือสังคมด้วยโอกาส การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการรณรงค์จัดกิจกรรม สังคมจะทำให้พนักงานรู้สึกดี และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีต่อสังคมและตัวพนักงานเอง รวมทั้งหน่วยงาน

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเห็นได้ว่าการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็น และมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพ และเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์กรในที่สุด เรียกได้ว่า บรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง นอกจากนี้ยัง ส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย

### ความสำคัญของการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

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

1. ประโยชน์ต่อบุคลากร บุคลากรเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงในด้านของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือ การได้รับการดูแลครอบคลุมสุขภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ ซึ่งแสดงผลลัพธ์ออกมาให้เห็น คือ มีความสุขกาย สบายใจ อารมณ์ดี ผลการปฏิบัติงานที่ดี มีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้า และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความรู้

ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ได้จากการทำงานสามารถนำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัว ตลอดจนชุมชนให้เกิดประโยชน์ได้

2. ประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อบุคลากรมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดศักยภาพในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามมา โดยสามารถแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ คือ ผลงานมีคุณภาพมากขึ้น องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น ลดอัตราการลา ขาดมาสายของบุคลากร และลดอัตราการลาออกของบุคลากร รวมทั้งจำนวนค่ารักษาพยาบาลที่ลดลง ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรดีขึ้น บุคลากรมีความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

3. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ สังคมไทยโดยรวมจะเป็นสังคมแห่งสุขภาพถือเป็นสังคมที่มีสุขภาพะ ซึ่งประเทศชาติจะได้รับประโยชน์ คือ เกิดองค์กรที่มีคุณภาพ เป็นแบบอย่างได้ องค์กรเติบโต สร้างงาน สร้างรายได้ให้รัฐ ลดภาระของภาครัฐในการจัดสวัสดิการการรักษาโรคเรื้อรัง และโรคที่ป้องกันได้ ประเทศชาติมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

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

Management System of Quality of Work Life: MS-QWL เป็นมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยข้อกำหนด (Requirement) และแนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปควบคุม ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กรที่ต่อเนื่อง ยั่งยืน และครอบคลุมสุขภาพะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

โดยสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (สม.) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อร่วมจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการโดยมีระยะเวลาตั้งแต่กันยายน พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา ซึ่งได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางในการจัดทำ อันได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์กรอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001: 1999) และมาตรฐานต่างๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ และสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับคนไทยให้เป็นที่ยอมรับมีความ

เหมาะสม และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแพร่หลาย เพื่อพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของพนักงานในสถานประกอบการ เน้นการบูรณาการการเชื่อมโยงโดยมี “คน” เป็นศูนย์กลาง

ระบบจะเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงานทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านจิตวิญญาณ โดยพิจารณาจากความจริงที่ว่า เราจะควบคุมและดูแลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างถูกต้อง และสมเหตุสมผลได้ก็ต่อเมื่อเราสามารถตอบตัวเราเองได้ว่า เรื่องที่เราต้องการดูแลหรือควบคุมอยู่นั้นอยู่ที่ไหน กิจกรรมใด และมีอะไรบ้าง ดังนั้นการวิเคราะห์ผลปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำขึ้นในขั้นตอนแรก และอาจเรียกได้ว่าเป็นหัวใจหรือก้าวแรก สำหรับการเดินทางเข้าสู่การดูแลด้านคุณภาพชีวิตคนทำงาน ซึ่งภายหลังการวิเคราะห์จึงจะเกิดเป็นกิจกรรม มาตรการ หรือ โครงการต่างๆ ที่มีผลมาจากผลที่ได้จากข้อสรุปของการวิเคราะห์ดังกล่าวเพื่อที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาหรือการดูแลคุณภาพชีวิตของคนทำงานนั้นตรงประเด็น สอดคล้องและเหมาะสมกับปัจจัยต่างๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์มากที่สุด

มาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพชีวิตอธิบายความหมายของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อันเป็นมิติที่มีความสำคัญการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัย ดังนี้

1. ด้านร่างกาย หมายถึง การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ มีความกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉงในการทำงาน สามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มีกำลังในการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ

2. ด้านจิตใจ หมายถึง การมีสุขภาพจิตที่ดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีการจัดการกับความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราพึงพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จได้ มีสมาธิในการทำงาน สามารถผ่อนคลายและให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน มีกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์

3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม หมายถึง การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รับผิดชอบหน้าที่ในงาน โดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกัน และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่องค์กรจัดให้



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

5. ด้านจิตวิญญาณ หมายถึง การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามและปกป้องชื่อเสียงขององค์กร ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในที่ทำงาน

6. ความมั่นคงในชีวิต หมายถึง การมีรายได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้เกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็น มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงาน มีสวัสดิการที่ดี เหมาะสมและครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงาน ตลอดจนงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถสะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยเกินไป

จากนิยามของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัยข้างต้น ผู้ศึกษาได้ใช้ความหมายตามแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้โครงสร้างและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร จนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

### บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

นิวุฒิ ยศวงศ์รัศมี (2547) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กรและการจัดการกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานกสิกรไทยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 140 คน จากพนักงานทั้งหมด 215 คน คิดเป็นร้อยละ 65.11 และได้รับการตอบมาทั้งสิ้น 138 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ spss เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านบุคคล ด้านองค์กรและการจัดการ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ระยะเวลาในการทำงาน เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่ง ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง องค์กรและการจัดการกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้ Carmer's V ทดสอบนัยสำคัญด้วย Chi-Square ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่ามี 6 ด้านที่ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ในด้าน โอกาสการพัฒนาจิตความรู้ ความสามารถมีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพสูงสุด รองลงมาคือการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จังหวะชีวิต ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน และความเป็นประโยชน์ต่อสังคมหรือมีส่วนร่วมในสังคม ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ด้านองค์กรและการจัดการกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการวิจัยพบว่ามีเพียงปัจจัยด้านองค์กรและการจัดการที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์ในทางบวก ส่วนปัจจัยด้านบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

กัณฑ์ฤทัย หอพิบูลสุข (2548) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด จำนวน 376 คน โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และคำนวณค่าสถิติด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test

ค่า F-test ชนิด One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ผลการณ์ เจียวระอ่อน (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทำการศึกษาประชากรคือพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มและพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าจำนวน 220 คนและลูกค้าของโรงแรมจำนวน 220 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ชุด ได้แก่แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตการทำงานสำหรับพนักงาน และแบบสอบถามวัดคุณภาพการบริการสำหรับลูกค้า โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ 0.92 และ 0.94 ตามลำดับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จากการศึกษาพบว่าพนักงานโรงแรมมีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูง และพบว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูงจะมีคุณภาพการบริการสูงกว่าพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับต่ำ เพราะพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูง จะเป็นบุคคลที่มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้ มีความรู้สึกที่ดี มั่นคงและมั่นใจในอาชีพ อันจะส่งผลให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี

ปกรณ์ ปรีชากรณ์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน โดยเปรียบเทียบอิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมการทำงาน การรับรู้ลักษณะของงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความยืดหยุ่นในการทำงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชนในเขตกรุงเทพ จำนวนทั้งสิ้น 800 คน แบ่งเป็นพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจจำนวน 400 คน และธนาคารพาณิชย์เอกชน จำนวน 400 คน โดยใช้การคำนวณจำนวนประชากรตัวอย่างโดยวิธีของ Yamane กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลและคำนวณค่าสถิติด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไค-สแควร์ วิเคราะห์โดยใช้โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรง (Linear Structural Relationship Model) ใช้ตัวแปรสังเกตจำนวน 21 ตัวแปร ตัวแปรแฝงภายนอกจำนวน 2 ตัวแปร และตัวแปรแฝงภายในจำนวน 3 ตัวแปร ผลการศึกษาสรุปว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ คือ

ความยืดหยุ่นในการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์เอกชน คือ การรับรู้ลักษณะของงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและพนักงานธนาคารพาณิชย์เอกชน คือ การรับรู้วัฒนธรรมการทำงาน

คณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด ทำศึกษาประชากรจำนวน 57 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม และการทดสอบสมมติฐานด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด มีระดับคุณภาพชีวิตในภาพรวมในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน/ฝ่าย และอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน มีความเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 6 ด้าน (MS-QWL) พบว่าสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านร่างกายแตกต่างกัน ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน และระยะเวลาการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกัน และเมื่อการทดสอบสมมติฐานด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก ( $R=0.696$ ) และปัจจัยด้านความมั่นคงชีวิตสามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน( $\beta$ ) เท่ากับ 0.407