

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท วิงฟง แพ็คเก็จจิ้ง จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)
2. มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูระดับมัธยมศึกษา ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอเมืองสระบุรี ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)
2. มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

Louis E. Davis (1997: 53) เป็นผู้นำศัพท์ คุณภาพชีวิตมาใช้ครั้งแรก และให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน คำย่อภาษาอังกฤษที่ใช้สำหรับคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ QWL

Richard E. Walton (1975:91-104) ตามแนวคิดในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน Walton เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษารื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคม ที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดยWaltonได้ชี้ให้เห็นถึง

ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นว่า ประกอบไปด้วย เงื่อนไขต่างๆอยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับทั่วไป

2. สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Health Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มีความเหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่เสี่ยงเกินไป

3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Development or human capacities) หมายถึง โอกาสที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง โดยให้ความสำคัญกับการศึกษา อบรม พัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ ในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ในด้านทักษะ ความรู้ ที่จะทำให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาจากเรื่องต่างๆ ดังนี้

3.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง

3.2 ทักษะที่ซ้ำซ้อน เป็นการพิจารณาความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม

3.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด

3.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลเกี่ยวกับการทำงาน

3.5 การวางแผน บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน ต้องมีการวางแผนที่ดี ในการปฏิบัติกิจกรรมในการทำงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทั้งในเรื่องของรายได้ และตำแหน่งงาน ตลอดจนการเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและครอบครัว ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

4.1 มีการทำงานที่พัฒนา คือ รับผิดชอบงานได้มากขึ้น

4.2 มีแนวทางก้าวหน้า คือ มีความคาดหวังจะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะ เพื่องานในหน้าที่นั้นๆสูงขึ้น

4.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กรหรือในสายงานอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน และครอบครัว

4.4 ความมั่นคง คือ มีความมั่นคงของการว่าจ้าง และรายได้ที่ได้รับ

5. การบูรณาการทางสังคม (Social integration) หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารในกลุ่ม โดยผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถที่จะปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

5.1 ความเป็นอิสระจากการอคติ

5.2 การแบ่งชั้นวรรณะในองค์กร

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม

5.5 มีความรู้สึกทำงานร่วมกันดีในองค์กรมีความสำคัญ

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) การใช้หลักรัฐธรรมนูญในการปฏิบัติงาน และเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ความเสมอภาค ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างเหมาะสม ซึ่งพิจารณาได้จาก

6.1 ความเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด

6.3 มีความเสมอภาค

6.4 มีความเคารพต่อหน้าที่ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. มีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the total life space) หมายถึง การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาที่ให้กับสังคม

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social relevance) หมายถึง ความรู้สึกทำงานและองค์กรที่ปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อสังคม ความภูมิใจในงานและองค์กรของตน ความมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม การให้ความร่วมมือในชุมชนตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ ในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์

พิพัฒน์ จันทรา (2542: 14) คุณภาพชีวิตเป็นการมองชีวิตมนุษย์โดยภาพรวม เพราะมนุษย์ประกอบด้วยร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด และในขณะเดียวกัน มนุษย์มีความสัมพันธ์กับสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ดังนั้นจึงไม่สามารถกล่าวถึงมนุษย์ในแง่ใดแง่หนึ่ง

เท่านั้น แต่ต้องมองมนุษย์ในทุกแง่ทุกมุม หรือทุกด้าน เพราะฉะนั้นคุณภาพชีวิตที่มีสภาพความเป็นอยู่ดี (well-being) ในทุกด้านเพียงแต่ว่าจะดีได้น้อยเพียงใด ระดับคุณภาพชีวิตของมนุษย์จึงพิจารณาชีวิตความเป็นอยู่ในเวลานั้นๆ คุณภาพชีวิตมีมุมมองที่แตกต่างกันไปตามรูปแบบการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล เช่น วัย เพศ การศึกษาในวิชาสาขาต่างๆ และภูมิหลังของบุคคล

ถวิล มาลาชัย (2547: 13) ได้ศึกษาไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีปัจจัยด้านวัตถุที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐาน มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านสังคมและด้านเศรษฐกิจ มีความมั่นคงในอาชีพตลอดจนมีความสุขและพึงพอใจต่อความเป็นอยู่ในปัจจุบันสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้อีกทั้งยังทำประโยชน์ให้กับตนเอง สังคม และประเทศชาติ

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2552: ออนไลน์) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงานคือ การดำรงอยู่ด้วยการมีสุขภาวะที่สมบูรณ์และมีความมั่นคง ของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่

- 1) สุขภาวะทางกาย หมายถึง ภาวะการรับรู้และดำรงรักษาสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติ โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างและรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์
- 2) สุขภาวะทางอารมณ์ หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพทางอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์
- 3) สุขภาวะทางสังคม หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณชน
- 4) สุขภาวะทางจิตวิญญาณ หมายถึง ภาวะการรับรู้ของความรู้สึกสุขสม มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของชีวิต รวมทั้งมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

จากคำนิยามของนักวิชาการข้างต้น สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่องค์กรมีสภาพแวดล้อม ตอบสนองความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กรเกิดความสุขทางกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ รวมทั้งมีความมั่นคงก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงความมีประสิทธิภาพของงาน ผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรในที่สุด

ความสำคัญของการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

Greenberg, J and Baron, R.A. (1995) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้าน ได้แก่ ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น และเพิ่ม ประสิทธิภาพขององค์กร เช่น ผลกำไร การบรรลุเป้าหมายขององค์กร การที่จะบรรลุเป้าหมายของ องค์กร และการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีส่วนในการกำหนดแผนร่วมกันและแผนนั้นได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ยังเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิต และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน อย่างเต็มที่ ดังนั้น นักพัฒนาองค์กรจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจและสร้างความผูกพันองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการทำงานปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งก็คือคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ประโยชน์ของการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Schuler, R.S.; Beutell, N.J. & Youngblood, S.A. (1989) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า

- 1) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน
- 2) ลดอัตราการขาดงานของพนักงาน ส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น
- 3) การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากพนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานและสนใจในการทำงานมากขึ้น
- 4) ลดความเครียด และอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ
- 5) เพิ่มความยืดหยุ่นด้านกำลังคน และความสามารถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น นั่นคือ พนักงานสามารถเรียนรู้งานและมีทักษะในการทำงานตำแหน่งอื่นเพิ่ม
- 6) ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น เนื่องจากพนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน และจากการเคารพสิทธิของพนักงานมากขึ้น
- 7) ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานย่อมส่งผลถึงคุณภาพชีวิตโดยรวมของพนักงานด้วย

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2552: ออนไลน์) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่สามารถส่งผลต่อพนักงาน องค์กร และประเทศชาติ ได้แก่

1) ประโยชน์ต่อพนักงาน พนักงานเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงในด้านของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือ การได้รับการดูแลครอบคลุม สุขภาวะทั้ง 4 มิติ คือ สุขภาวะทางกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งแสดงผลลัพธ์ออกมาให้เห็น คือ มีความสุขกาย สบายใจ อารมณ์ดี ผลการปฏิบัติงานดี มีความมุ่งมั่นในอาชีพ ได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดี มีความสัมพันธ์กับหัวหน้า และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความรู้ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ได้จากที่ทำงาน สามารถนำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัว ตลอดจนชุมชนให้เกิดประโยชน์ได้

2) ประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดศักยภาพในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามมา โดยสามารถแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ คือ ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพสินค้าและบริการดีขึ้น ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ลดอัตราการขาด ลา มาสายของพนักงาน และลดอัตราการลาออกของจำนวนพนักงานลง รวมทั้งจำนวนค่ารักษาพยาบาลที่ลดลง ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรดีขึ้น และพนักงานเกิดความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

3) ประโยชน์ต่อประเทศชาติ สังคมไทยโดยรวมจะเป็นสังคมแห่งสุขภาพถือเป็นสังคมที่มีสุขภาวะ ซึ่งประเทศชาติจะได้รับประโยชน์ คือ ได้องค์กรที่มีคุณภาพ เป็นแบบอย่างได้ องค์กรเติบโต สร้างงาน สร้างรายได้ให้รัฐ ลดภาระของภาครัฐในการจัดสวัสดิการ รักษาโรคเรื้อรัง และโรคที่ป้องกันได้ และประเทศชาติมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Werther, W.B. and David, K. (1982: 66-67) เสนอปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 3 ประการดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ และสถานที่ทำงาน เหล่านี้ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจในงาน หรือคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล นอกจากนี้ปัจจัยด้านบุคคลที่เป็นองค์ประกอบด้านพฤติกรรม เช่น การรับรู้ ค่านิยม ทักษะ ความพร้อมของร่างกายและจิตใจ

2) ปัจจัยด้านการบริหาร เป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างขององค์กรต่างๆ ได้แก่ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ การบริหารจัดการ หน่วยงาน ลักษณะงาน กิจกรรมการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ระเบียบข้อบังคับ และบรรยากาศในองค์กร การบริหารจัดการเป็น

บรรยากาศในองค์กรอย่างหนึ่ง โดยแต่ละองค์กรจะมีการบริหารจัดการและพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้บริหารที่แตกต่างกัน ซึ่งคนสามารถรับรู้ได้ในขณะปฏิบัติงาน

3) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เป็นสภาพสิ่งแวดล้อมในองค์กรที่ครอบคลุมไปถึงสถานที่คน ระบบ วัฒนธรรมในองค์กร และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ นโยบายของรัฐ สังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน และเป็นสภาพแวดล้อมที่ทำให้คนอยากทำงาน และไม่อยากทำงาน สภาพแวดล้อมจึงนับเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Sally Harper (1987: 158) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านองค์กร

1) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษาต่อเนื่อง การฝึกอบรม ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ลักษณะสายงาน เหตุผลในการเข้าสู่วิชาชีพ

2) ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ งานที่รับผิดชอบ

3) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ปัจจัยการผลิต ข้อตกลง ระเบียบข้อบังคับ บรรยากาศในองค์กร การบริหารจัดการที่แตกต่างออกไป

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

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

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (สม.) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) ได้เล็งเห็นความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตคนทำงานซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ ได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System for Quality of Work Life : MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการ

ยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางในการจัดทำ ได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์กร อนามัยโลก(WHOQOL-100) และ ข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของ ระบบ การจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001 : 1999) และมาตรฐานต่างๆที่มีอยู่ มาประยุกต์กับร่างมาตรฐาน โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการจากผู้มีประสบการณ์และผู้เชี่ยวชาญด้าน ระบบมาตรฐาน บุคคลในโรงงานต่างๆ นักจิตวิทยา นายแพทย์ และผู้มีประสบการณ์ในสถาน ประกอบการ เพื่อร่วมกันพัฒนาเป็นมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน

ซึ่งการจะศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้วยมาตรฐานระบบ บริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน จะประกอบด้วยปัจจัยที่มีความสำคัญในการวัดระดับคุณภาพ ชีวิตในการทำงาน 6 ปัจจัย ดังนี้

1. ด้านร่างกาย หมายถึง การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการ ปวดเมื่อยได้ มีความกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉงในการทำงาน สามารถทำงานได้ตามสภาพ ร่างกาย มีกำลังในการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละ วัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ

2. ด้านจิตใจ หมายถึง การมีสุขภาพจิตดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีจัดการความเครียด อย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ฟังพอใจใน ตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ ประสบผลสำเร็จได้ มีสติปัญญาความจำดี ไม่หลงลืม มีสมาธิในการทำงาน สามารถลอบโยน และ ให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความกดดัน และมี สิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์

3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม หมายถึง การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการฟังพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รับผิดชอบ หน้าที่ในงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วม สร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ไขปัญหาในงานร่วมกัน และ ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่สถาน ประกอบการจัดให้

4. ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ ทำงาน และระหว่างการเดินทางจากบ้านไปที่ทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ อยู่ ใกล้บ้านสามารถเดินทางได้สะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยงาน

รักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินในหน่วยงาน มีช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ

5. ด้านจิตวิญญาณ หมายถึง การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกของสถานประกอบการ มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจในผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามและปกป้องชื่อเสียงของสถานประกอบการ ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน

6. ด้านความมั่นคงในชีวิต หมายถึง การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้เกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็นและไม่ช่วยให้มีความมั่นคงของในระยะยาว มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงาน มีสวัสดิการที่ดี เหมาะสมและครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงาน ตลอดจนงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยเกินไป

จากนิยามของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัยข้างต้น ซึ่งได้ใช้ความหมายตามแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ โดย คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่องค์การมีสภาพแวดล้อม ตอบสนองความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การเกิดความสุขทางกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ รวมทั้งมีความมั่นคงก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงความมีประสิทธิภาพของงาน ผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การในที่สุด ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

คณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด จำนวน 57 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย การวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 6 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านสัมพันธภาพทางสังคม 4) ด้านสิ่งแวดล้อม 5) ด้านจิตวิญญาณ 6) ด้านความมั่นคงในชีวิต รวมถึงคุณภาพชีวิตในภาพรวม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย การทดสอบการแจกแจงแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงาน แปรผันตามกันในเชิงบวก ค่าความสัมพันธ์(R) เท่ากับ 0.696 พยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ได้ร้อยละ 48.50 ด้านความมั่นคงในชีวิต สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในไบคะเนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.407

สุภาพร คงน้อย (2549) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โปรรมีโก เซอร์วิส จำกัด โดยทำการศึกษาจากประชากรทั้งหมดซึ่งได้แก่ พนักงานในบริษัท โปรรมีโก เซอร์วิส จำกัด รวมทั้งสิ้น 172 คน โดยใช้แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วนที่ 1 เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายคุณลักษณะทั่วไปของตัวแปรต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และสายงานที่รับผิดชอบ ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตทั้ง 8 ด้าน ของพนักงานบริษัท โปรรมีโก เซอร์วิส จำกัด สถิติวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการใช้การทดสอบค่าแจกแจงแบบที (T-test), Oneway anova ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท โปรรมีโก เซอร์วิส จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูง ในด้านการบูรณาการทางสังคม รองลงมาคือคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง ในด้านความเสมอภาคหรือความยุติธรรม ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและสิ่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานตามลำดับ ส่วนด้านสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อทดสอบสมมติฐานแล้วพบว่า ตัวแปรทางด้าน เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสของพนักงาน ที่แตกต่างกัน พนักงานจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

วิรัช ขาวคม (2550) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท วี. เค. ซัพพลาย แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ศึกษาจากประชากรทั้งหมดซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท วี. เค. ซัพพลาย แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด รวมทั้งสิ้น 94 คน โดยใช้แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วนที่ 1 เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายคุณลักษณะทั่วไปของตัวแปรต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และสายงานที่รับผิดชอบ ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัท วี. เค. ซัพพลาย แอนด์ เอ็น

จินีเยริง จำกัด สถิติวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท วี. เค. ซัพพลาย แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด อยู่ในระดับสูงและมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงทุกด้าน และเมื่อทดสอบสมมติฐานแล้วพบว่าตัวแปรทางเพศ อายุ อายุการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสของพนักงานที่แตกต่างกัน พนักงานจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ต่างกัน และได้เสนอแนะให้บริษัท วี. เค. ซัพพลาย แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด มีการจัดการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน และวัดผลเป็นระยะเพื่อรักษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้อยู่ในระดับสูงต่อไป

วารรัตน์ พูลสวัสดิ์ (2550) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท น. วาสกิจ จำกัด ศึกษาจากประชากรทั้งหมดซึ่งได้แก่ พนักงานในบริษัท น. วาสกิจ จำกัด รวมทั้งสิ้น 64 คน โดยใช้แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วนที่ 1 เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายคุณลักษณะทั่วไปของตัวแปรต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และสายงานที่รับผิดชอบ ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตทั้งหมด 8 ด้านของพนักงานบริษัท น. วาสกิจ จำกัด สถิติวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการใช้การทดสอบค่าแจกแจงแบบที (T-test), Oneway anova ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในบริษัท น. วาสกิจ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูง ในด้านการเกี่ยว ข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเสมอภาคหรือความยุติธรรม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและสิ่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ในด้านการบูรณาการทางสังคม และเมื่อทดสอบสมมติฐานแล้วพบว่าตัวแปรทางเพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสของพนักงานที่แตกต่างกัน พนักงานจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน