

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แนวคิดตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life หรือ MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยได้ให้คำจำกัดความและความหมายของ คุณภาพชีวิต (Quality of Life) ไว้ว่าเป็นการดำรงชีวิตอยู่ด้วยการมีสุขภาวะที่สมบูรณ์และมีความมั่นคง ซึ่งครอบคลุมถึงด้านต่างๆ อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552) ดังนี้

สุขภาวะทางกาย (Physical Well Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้และดำรงสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง และรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์

สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional Well Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพทางอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์

สุขภาวะทางสังคม (Social Well Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณะชน

สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของความรู้สึกสุขสม มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของชีวิต รวมทั้งมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นแหล่งรวมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมประเภทต่างๆ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการสร้างเสริมสุขภาพโดยการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านสุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณของพนักงาน ได้จัดทำมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life) ภายใต้การสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

Management System of Quality of Work Life : MS-QWL เป็นมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ข้อกำหนด (Requirements) และแนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปใช้ควบคุม ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา เพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กรที่ต่อเนื่อง ยั่งยืน และครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ โดยสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (สม.) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อร่วมจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานสถานประกอบการ โดยมีระยะเวลาตั้งแต่กันยายน พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา ซึ่งได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System for Quality of Work Life : MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางในการจัดทำอันได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์กรอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001 : 1999) และมาตรฐานต่างๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ และสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับคนไทยให้เป็นที่ยอมรับมีความเหมาะสม และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแพร่หลาย และเพื่อพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของคนทำงานในสถานประกอบการ เน้นการบูรณาการเชื่อมโยงโดยมี “คน” เป็นศูนย์กลาง

ระบบจะเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ ร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ โดยพิจารณาจากความจริงที่ว่า เราจะควบคุมและดูแลในเรื่องใดอย่างถูกต้องและสมเหตุสมผลได้ก็ต่อเมื่อเราสามารถตอบตัวเราเองได้ว่า เรื่องที่เราต้องการดูแลหรือควบคุมนั้นอยู่ที่ไหน กิจกรรมใด และมีอะไรบ้าง ดังนั้นการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำขึ้นในขั้นตอนแรกๆ และอาจจะเรียกได้ว่าเป็นหัวใจ หรือก้าวแรกสำหรับการเดินทางเข้าสู่การดูแลด้านคุณภาพชีวิตคนทำงาน ซึ่งภายหลังการวิเคราะห์จึงจะเกิดเป็นกิจกรรม มาตรการ หรือโครงการต่างๆ ที่มีเหตุมาจาก ผลที่ได้จากข้อสรุปของการวิเคราะห์ดังกล่าวเพื่อที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาหรือการดูแลสุขภาพชีวิตของคนทำงานนั้นตรงประเด็น สอดคล้อง และเหมาะสมกับปัจจัยต่างๆที่ได้จากการวิเคราะห์มากที่สุด

ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตของคนทั่วไป และคุณภาพชีวิตของคนทำงานในสถานประกอบการเหมือนกันในเรื่องการทำให้คุณภาพชีวิตของตนเองดีที่สุด และจะมีความแตกต่างกันในเรื่องความอิสระในการทำงานและด้านความรู้สึกของจิตใจ จึงวัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้วย

ปัจจัย 6 ด้าน โดยสามารถอธิบายความหมายของปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ในการดำเนินการ อันเป็นมิติที่มีความสำคัญในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงความหมาย ปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ที่นำไปสู่ MS-QWL (สถาบันเสริมสร้างจิตความสามารถมนุษย์, 2552 : ออนไลน์)

ปัจจัย	ความหมาย
1. ด้านร่างกาย	การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ มีความกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉงในการทำงาน สามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มีมีกำลังในการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ
2. ด้านจิตใจ	การมีสุขภาพจิตดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา พึงพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จได้ มีสติปัญญาความจำดี ไม่หลงลืม มีสมาธิในการทำงาน สามารถผ่อนคลายและให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์
3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รู้บทบาทหน้าที่ในงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานดี มีการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ไขปัญหาในงานร่วมกัน และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่หน่วยงานจัดให้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัย	ความหมาย
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงานและระหว่างการเดินทางจากบ้านไปทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้าน สามารถเดินทางได้สะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินในหน่วยงาน มีช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และความรู้ต่างๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ
5.ด้านจิตวิญญาณ	การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกของสถานประกอบการ มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจในผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามและปกป้องชื่อเสียงของสถานประกอบการ ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน
6. ด้านความมั่นคงในชีวิต	การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้เกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็นและช่วยให้มีความมั่นคงในระยะยาว มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงาน มีสวัสดิการที่ดีเหมาะสม และครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงาน ตลอดจนงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถสะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยเกินไป

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

นิตยา ดิยอมรวงศ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐาน : กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 333 คน จากประชากรทั้งหมด 2,086 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีเพียง 2 ด้าน ที่เห็นว่าอยู่ในระดับมาก คือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตครอบครัว สำหรับด้านที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน โดยมีด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่น นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน แต่เห็นพ้องกันว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ผดุงศักดิ์ อิมกาญจนา (2548) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของคณงานก่อสร้างในเขตเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา เก็บรวบรวมข้อมูลจาก คณงานก่อสร้างในสถานประกอบการในเขตเทศบาลนครยะลา ที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยะลา ที่มีคณงานก่อสร้างตั้งแต่ 5 คน จำนวน 14 แห่ง จำนวน 220 คน จากประชากรทั้งหมด 548 คน พบว่าระดับคุณภาพชีวิตของคณงานก่อสร้างในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของคณงานก่อสร้าง ได้แก่ ระดับการศึกษา ภูมิฐานะเดิม ภาระรับผิดชอบในครอบครัว การสนับสนุนจากครอบครัว การได้รับการฝึกอบรมอาชีพ และการย้ายถิ่น ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของคณงานก่อสร้าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้ครอบครัว และระยะเวลาในการประกอบอาชีพ

นุชนาถ ปั่นคุ้ม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท มินิแบอิลทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานปฏิบัติการ บริษัท มินิแบอิลทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี จำนวน 377 คน จากประชากรทั้งหมด 6,500 คน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท มินิแบอิลทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

6 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในที่ทำงาน บรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ความรู้สึกไม่เครียดกับการทำงาน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิพัฒน์ อรรถเอี่ยม (2551) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของคณงานก่อสร้างในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี เก็บรวบรวมข้อมูลจากคณงานก่อสร้างที่เข้ามาทำงานในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 370 คน จากประชากรทั้งหมด 5,000 คน พบว่าคณงานก่อสร้างในอำเภอเมืองปทุมธานีมีคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับจากด้านที่มีคุณภาพชีวิตสูงไปหาลำดับต่ำ คือ ด้านความเป็นอยู่ ความเป็นเจ้าของและสิ่งที่จะเกิดขึ้น ในการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม และรายด้าน ในลักษณะของงาน เช่น ช่างไม้ ช่างปูน และช่างเหล็กมีข้อค้นพบในลักษณะเดียวกัน