

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดทฤษฎี ตลอดจนเอกสารต่าง และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. แนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

##### 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working life)

แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากแนวคิดคุณภาพชีวิตที่ดี โดยเห็นว่าผลจากการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคคลที่ทำงานในองค์กร ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องมีการจัดการให้พนักงานในหน่วยงานมีความเป็นอยู่ที่ดีอยู่มีสภาพการทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัยในการทำงาน มีรายได้ที่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม แต่หากจะกล่าวถึงคำนิยามของคำว่า “คุณภาพชีวิต” อาจจะไม่สามารถกล่าวได้อย่างแน่นอนมากนักเนื่องจากว่า คุณภาพชีวิตสามารถที่จะตีความได้หลากหลายขึ้นอยู่กับขึ้นอยู่กับแต่ละบริบท แต่ละสังคม ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่านักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพชีวิต” ไว้ดังนี้

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2551:4-5) ได้ให้คำนิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง องค์กรประกอบต่าง ๆ ที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่น การที่ลูกจ้างมีวันทำงานและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีรายได้เพิ่มจากรายได้ประจำ อาทิเช่น มีรายได้จากการทำงานล่วงเวลาจากสถานประกอบการ ได้รับเงินพิเศษจากสถานประกอบการ ได้แก่ ค่าบริการ ค่าทิป เบี้ยขยัน เบี้ยงานหนัก รวมทั้งมีวันหยุด วันลา และได้รับค่าจ้างตามปกติสำหรับในวันหยุดและวันลา นั้น ตลอดจนได้รับสวัสดิการอย่างครบถ้วนตามกฎหมายแรงงาน ได้รับการดูแล

คุ้มครองความปลอดภัยในการทำงาน มีความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน รวมถึงสถานะการเป็นหนี้สินต่าง ๆ

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยได้ให้คำจำกัดความ และความหมายของคุณภาพ (Quality of Life) ไว้ว่าเป็นการดำรงชีวิตอยู่ด้วยความมีความสุข ภาวะที่สมบูรณ์และมีความมั่นคง ซึ่งครอบคลุมถึงสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 2552 : ออนไลน์) ดังนี้

- สุขภาวะทางกาย (Physical Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้และดำรงสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างและรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์
- สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพทางอารมณ์ ความรักของตนเองและผู้อื่น สามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์
- สุขภาวะทางสังคม (Social Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนเองกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณชน
- สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของความรู้สึก สุขุม มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจในธรรมชาติและความเป็นไปของชีวิตรวมทั้งมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

และจากความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานที่กล่าวข้างต้น สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้ให้องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการ โดยครอบคลุมถึงคุณภาพชีวิตคนทำงานทั้ง 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านร่างกาย หมายถึง การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ มีความกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉงในการทำงาน สามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มีกำลังในการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่นได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ

2. ด้านจิตใจ หมายถึง การมีสุขภาพจิตดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา พึงพอใจในตนเองยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเองและทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จได้ มีสติปัญญาความจำดี ไม่หลงลืม มีสมาธิในการทำงาน สามารถปลอมโยนและให้

กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงานและมีกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความกดดันและมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์

3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม หมายถึง การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงานมีการพึ่งพาอาศัยกันและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รับผิดชอบต่อหน้าที่ในงาน โดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี การเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่สถานประกอบการจัดให้

4. ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงานและระหว่างการเดินทางจากบ้านไปที่ทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาดถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้านสามารถเดินทางได้สะดวก มีแหล่งบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินในหน่วยงาน มีช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และความรู้ต่าง ๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ

5. ด้านจิตวิญญาณ หมายถึง การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภูมิใจและพึงพอใจในการทำงาน มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหารมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจในผลงานที่มีประสิทธิภาพมีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามและปกป้องชื่อเสียงของสถานประกอบการตลอดจนมีโอกาสได้ใช้และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน

6. ด้านความมั่นคงในชีวิต หมายถึง การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้เกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็น มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงานมีสวัสดิการที่ดี เหมาะสมและครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่งขึ้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงานตลอดจนงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยเกินไป

จากคำนิยามข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร จนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

ในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานผู้บริหาร หรือผู้นำขององค์กรควรพิจารณาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2549) คือ

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ที่สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข
2. การสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ให้พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตน รวมทั้งความมั่นคงในด้านการจ้างงาน
3. การพัฒนาความสามารถของพนักงาน อันจะทำให้พนักงานได้รับรู้เกี่ยวกับประสบการณ์จากการทำงาน
4. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน พนักงานต้องรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป
5. การมีจังหวะชีวิตที่ดี เช่น มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว มีเวลาเป็นส่วนตัว มีจังหวะชีวิตในการดำเนินชีวิตที่เป็นอิสระ
6. มีความสัมพันธ์กัน ในสังคม เช่น การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมให้ความช่วยเหลือสังคมด้วยโอกาส การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการรณรงค์จัดกิจกรรมทางสังคมที่จะทำให้พนักงานรู้สึกดีและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีต่อสังคมและตัวพนักงานเอง รวมทั้งหน่วยงาน

ทั้งนี้กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล 2552 : 8) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า คนทำงานหรือพนักงานควรทำงานอยู่ในที่ทำงานหรือสถานประกอบการอย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเต็มที่ทำให้มีการกินคืออยู่ดีเหมาะสมตามสถานะของตน รวมไปถึงครอบครัว เนื่องจากพนักงานในสถานประกอบการแต่ละแห่งมีหลายระดับและความต้องการของพนักงานก็มีความแตกต่างกันไปตามสภาพ ดังนั้นสถานประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องของการสนับสนุนหรือการดำเนินการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยยึดหลัก ดังนี้

1. การดำเนินการใด ๆ ที่เป็นขั้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และเพื่อให้พนักงานสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งกายและใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต

2. การดำเนินการใด ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดไว้ สถานประกอบการสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

- 2.1 ความต้องการที่แท้จริงของพนักงานที่จะทำให้การยกระดับคุณภาพชีวิตเป็นไป

ตามความต้องการของพนักงานและเหมาะสม

2.2 สถานประกอบการควรเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการยกระดับคุณภาพชีวิตด้วยอีกทางหนึ่ง

2.3 สถานประกอบการต้องวางแผนการใช้งบประมาณในการยกระดับคุณภาพชีวิต

3. สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีความสุขทั้งทางกาย และสุขภาพใจ มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงาน

4. ลดความตึงเครียดในระหว่างช่วงเวลางาน การดำเนินการใด ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะช่วยให้พนักงานและผู้ประกอบการมีโอกาสพักผ่อนหรือผ่อนคลายจากการทำงาน จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ก่อให้เกิดประโยชน์ในหลาย ๆ ด้านต่อทั้งองค์กรเองและตัวของพนักงาน ซึ่งพนักงานไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์กรย่อมถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนั้นคุณภาพของงานหรือกระบวนการผลิตของผลิตภัณฑ์จะมีคุณภาพดีหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน ที่ต้องได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากผู้บริหาร ประโยชน์ของการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (สถาบันส่งเสริมสร้างจิตความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 2552 : ออนไลน์) ได้แก่

1. ประโยชน์ต่อพนักงาน พนักงานเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงในด้านของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือ การได้รับการดูแลครอบคลุมสุขภาพทั้ง 4 มิติ ได้แก่ สุขภาวะทางกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งแสดงผลลัพธ์ออกมาให้เห็น คือ มีความสุขกาย สุขสบายใจ อารมณ์ดี ผลการปฏิบัติงานดี มีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี มีความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความรู้ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ดี

2. ประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดศักยภาพในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานตามมา โดยสามารถแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมได้คือ ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพสินค้าและบริการดีขึ้น ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ลดอัตราการขาดงาน ลางาน มาสายของพนักงาน และลดอัตราการลาออกของพนักงานลดลง รวมทั้งจำนวนค่ารักษาพยาบาลที่ลดลง ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรที่ดีขึ้น พนักงานมีความถักดีต่อองค์กรมากขึ้น

3. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ สังคมไทยโดยรวมจะเป็นสังคมแห่งสุขภาพ ถือเป็นสังคมที่มีสุขภาวะ ซึ่งประเทศชาติจะได้รับผลประโยชน์ คือ ได้องค์กรที่มีคุณภาพเป็นแบบอย่างได้ องค์กรเติบโต สร้างงาน สร้างรายได้ให้รัฐ ลดภาระของภาครัฐในการจัดสวัสดิการการรักษาโรคเรื้อรังและโรคที่ป้องกันได้ ประเทศชาติมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2552:9) ได้กล่าวถึงประโยชน์จากการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม ดังนี้

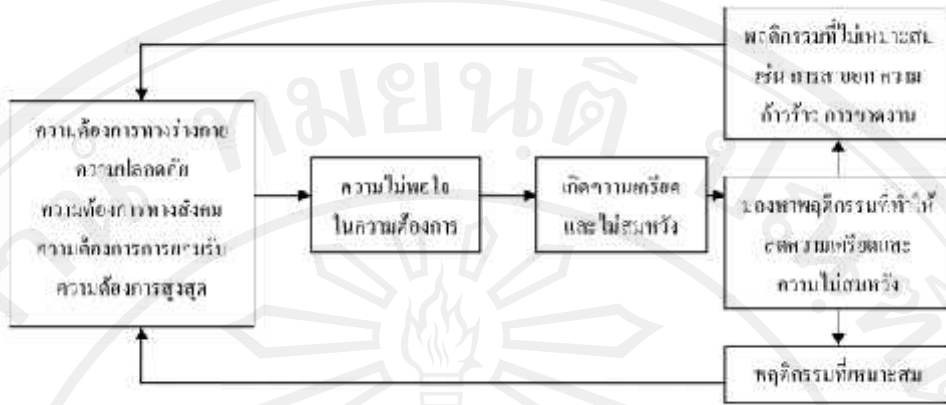
1. ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการและพนักงาน ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร เนื่องจากการดำเนินการใด ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต การยกระดับคุณภาพชีวิตเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันตัดสินใจ ตลอดจนการร่วมวางนโยบายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ทำให้ผู้ประกอบการทราบและป้องกันความขัดแย้ง เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน

2. ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน การเปลี่ยนงานบ่อยของพนักงาน เนื่องจากการดำเนินการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต จะมีส่วนกระตุ้นให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานตลอดจนมีความมั่นคงในชีวิต สวัสดิการจะเป็นแรงดึงดูดใจให้พนักงานอยากอยู่ทำงานให้กับองค์กรอีกด้วย

3. เป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขกายสบายใจ ก็จะทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถของพนักงาน และทุ่มเทให้กับงานด้วย ผลที่เกิดขึ้นมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ทั้งนี้การที่คนจะปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีนั้น ต้องมีความสามารถและแรงจูงใจ ซึ่งทั้ง 2 ประการนี้จะมีผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง โดยการที่พนักงานจะทุ่มเทแรงงานกายและแรงใจในการทำงานนั้นจะมีแรงจูงใจเป็นตัวกระตุ้น เป็นตัวผลักดันภายในของคนที่ทำให้แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้นเมื่อพนักงานมีแรงจูงใจที่ดีก็จะเกิดพฤติกรรมการทำงานในทางบวก และในทางกลับกัน หากมีแรงกระตุ้นทางลบ พนักงานก็ย่อมแสดงพฤติกรรมที่ส่งผลทางลบต่อการทำงานเช่นกัน ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญของแรงจูงใจ เพื่อจะสามารถดำเนินการตอบสนองความต้องการของพนักงานให้ต้องตามความต้องการ เพื่อพนักงานจะได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจทางบวก

การจูงใจมีความสำคัญที่มีผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ และส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน โดย เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2549 : 132) ได้แสดงความสำคัญของการจูงใจพนักงาน หรือสมาชิกในองค์กรไว้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ความสำคัญของการจูงใจพนักงาน หรือสมาชิกในองค์กร  
ที่มา : เนตร์พัฒนา ยาวีราช. 2549. ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์.

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตการทำงาน

องค์กรจะก้าวหน้าได้ ต้องเริ่มจากนโยบายและทิศทางขององค์กรที่ดี สิ่งหนึ่งที่ไม่ควรมองข้ามคือการบริหารความสมดุลชีวิตให้กับพนักงาน ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง จากการที่พนักงานรับรู้ได้ว่า องค์กรไม่ได้เห็นพนักงานเป็นเพียงหุ่นยนต์ที่ทำงาน โดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย สมดุลของชีวิตการทำงาน (Work – life balance) ไม่ได้หมายความว่าชีวิตและงานมีความสมดุลเท่า ๆ กันแบบ ความสมดุลของชีวิตและการทำงานของแต่ละบุคคลก็อาจมีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสภาพความเป็นอยู่ของแต่ละบุคคล ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และการให้ความสำคัญในเรื่องต่าง ๆ ในชีวิตแตกต่างกันไป ซึ่งในเรื่องของสมดุลของชีวิตการทำงาน ถึงได้ว่าเป็นส่วนหนึ่ง ที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น เนื่องจากว่าสมดุลของชีวิตการทำงานจะเป็นการสนับสนุนให้พนักงานมีชีวิตและครอบครัว (Life and family) ที่มีความสุขไปพร้อม ๆ กันกับการทำงานอย่างมีความสุข ทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น เรียกว่า สมดุลของชีวิตการทำงาน (Work life balance or quality of work life)

เมื่อคุณภาพชีวิต คือการดำรงชีวิตอยู่ด้วยการมีสุขภาวะที่สมบูรณ์ทั้งสุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคมและสุขภาวะทางจิตวิญญาณ การสร้างความสมดุลนั้นจึงเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรที่จะทำให้พนักงานเกิดความสมดุลในคุณภาพชีวิตเพื่อสร้างผลงาน และมีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน ทั้งนี้การสร้างสมดุลในชีวิตการทำงานจะต้องเป็นการความร่วมมือระหว่างองค์กรและพนักงาน จึงจะสามารถบรรลุผลได้อย่างที่ตั้งไว้

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ เริ่มให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-life balance) มากขึ้น โดยสนับสนุนให้พนักงานสามารถ ร่วมกำหนดและบริหารตารางเวลาการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวันของตนเอง ให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมกับงาน ครอบครัว และการดำเนินชีวิตในสังคม ทั้งนี้ประเด็นดังกล่าวมีความสำคัญมากขึ้นเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

เช่น การทำธุรกรรมและการติดต่อประสานงานในหลายองค์กรตลอด 24 ชั่วโมง เพราะว่าในบางองค์กรที่มีสาขาหรือการดำเนินธุรกิจอยู่ในหลาย ๆ ประเทศ พนักงานจะได้รับข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลา การประสานงานทางธุรกิจสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในและนอกเวลาการทำงาน ความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา สามารถทำงานได้หลายอย่างในเวลาเดียวกัน หรือ คำนิยมในการทำงานหนักเพื่อสร้างความมั่นคงในงานหรือได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น รวมทั้งความต้องการความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เป็นแรงผลักดันที่ทำให้พนักงานทำงานนานกว่าเวลาที่กำหนด จนกลายเป็นเรื่องปกติ ทำให้เกิดปัญหาที่ตามมาของการขาดสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน คือ ความล้าและความเครียด ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง มีความผิดพลาดหรืออุบัติเหตุในงานเพิ่มขึ้น การใช้เวลากับครอบครัวหรือเวลาส่วนตัวมีน้อยลงซึ่งนำไปสู่ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การเอาใจใส่สมาชิกในครอบครัวไม่เพียงพอ โอกาสในการเข้าสังคมลดลง รวมทั้งปัญหาสุขภาพ เนื่องจากขาดการพักผ่อน การแก้ปัญหาโดยแยกชีวิตที่ทำงานไม่ให้ปะปนกับชีวิตส่วนตัวโดยเด็ดขาด เช่น ไม่นำงานมาทำต่อที่บ้าน ไม่รับผิดชอบธุกิจนอกจากเวลาทำงาน อาจทำได้ยากโดยเฉพาะกับผู้บริหารระดับสูงซึ่งไม่อาจจะทิ้งกิจกรรมทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ต้องปฏิบัติเป็นกิจวัตรนอกเวลาทำงานปกติ

อย่างไรก็ตามการช่วยพนักงานจัดระเบียบชีวิตให้สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและเวลาส่วนตัวจึงเป็นสิ่งจำเป็น หากองค์กรต้องการที่จะรักษาบุคลากรที่มี ความสามารถให้อยู่กับองค์กรนานๆ และสามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ ไม่มีปัญหาความเครียดและการลา อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วยที่มีสาเหตุจากการทำงาน การเพิ่มจำนวนพนักงาน อาจไม่ใช่ทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา ทรายใดที่พฤติกรรมและวัฒนธรรมองค์กรยังคงเหมือนเดิม อีกทั้งยังทำให้ค่าใช้จ่ายขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น ผู้บริหารควรหาแนวทางอื่น เช่น ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและสิ่งแวดล้อมในองค์กร เสียใหม่ ดังนี้

- สร้างความยืดหยุ่นในการทำงาน ให้กับพนักงาน เช่น ไม่ควบคุมเวลาในการเข้า-ออกงานเคร่งครัดเกินไป อนุญาตให้พนักงานสามารถสลับเวลา ทำงานได้ตามความเหมาะสม หรือการ เปิดโอกาสให้ทำงานที่บ้าน 1-2 วัน ในแต่ละสัปดาห์
- ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ให้น่าอยู่ เป็นระเบียบ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานเพิ่มขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแต่งตัว ได้ตามโอกาส แต่เหมาะสมกับงาน ที่รับผิดชอบ บรรยากาศสถานที่ทำงานที่ดีและการแต่งกายแบบ casual จะช่วยให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายและทำงาน ประสานกันดีขึ้น



- วางแผนการทำงานให้เป็นระบบ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่ม ความรวดเร็ว และถูกต้อง ออกแบบ ขั้นตอนการทำงานให้สั้นลงและง่าย ต่อการปฏิบัติ
- ปรับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ที่เน้นส่งเสริมการทำงานเป็นทีมมากกว่าการ แข่งขันระหว่างบุคคล
- ผู้บริหารต้องกำหนดความเร่งด่วน ของงานและแจ้งให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจนถึง กรอบเวลาที่ต้องการให้งานเสร็จ รวมทั้งต้องสนับสนุนทรัพยากรให้เพียงพอ มีการ แบ่งงานและเฉลี่ยความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างเหมาะสม
- วางระบบการสอนงาน และถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ระหว่างพนักงาน จะช่วย ให้พนักงานใหม่เรียนรู้งาน ลดแรงกดดันและปรับตัวได้เร็วขึ้น
- ไม่ให้พนักงานทำงานล่วงเวลา เกินความจำเป็น โดยจัดสวัสดิการที่ช่วยแบ่งเบาภาระ ค่าครองชีพ เช่น การช่วยค่ารักษาพยาบาลครอบครัว ทุนการศึกษาบุตร บริการรถรับ- ส่ง พนักงาน เป็นต้น
- จัดสนทนากาที่หลากหลายและเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมได้ตามความสนใจ รวมทั้งกิจกรรมที่ช่วย เสริมสร้างด้านสุขภาพและจิตใจ
- ส่งเสริมกิจกรรมที่ครอบครัวพนักงานสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ เช่น การแข่งขัน กีฬาภายใน งานเลี้ยงปีใหม่ งานเลี้ยงครบรอบการทำงานของพนักงาน เป็นต้น
- จัดหาหน่วยงานภายนอก หรือนักจิตวิทยาให้คำปรึกษาพนักงาน ในลักษณะของ hot line เมื่อพนักงาน มีปัญหาเกี่ยวกับงาน ครอบครัว หรือเรื่องส่วนตัว สามารถโทร.ไป ขอ คำปรึกษาได้ตลอดเวลา
- องค์กรต้องมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนประสบผลสำเร็จทั้งในอาชีพ ชีวิตที่บ้าน และชีวิต ส่วนตัว ในเวลาเดียวกัน

ในการจะทำงานเช่นนี้ ได้พนักงานต้องรู้สึกรู้ว่าตนเองมีอำนาจที่จะจัดการ ภาระงาน ตารางกิจกรรม การปฏิบัติงานต่างๆ และบริหารเวลาที่จะใช้ในการ ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความต้องการของ ตนเอง แม้ว่าแต่ละคนจะมีความต้องการและบทบาทที่แตกต่างกันไปตามแต่สภาพชีวิตของแต่ละ คนถ้าสามารถสร้างสมดุลให้เกิดขึ้นได้ พนักงานก็จะรู้สึกว่าการชีวิตดำเนินไป อย่างมีความสุข และก็ สนุกกับการทำงานด้วยในเวลาเดียวกัน

### 2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น ซึ่ง สภาพแวดล้อมจะทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้นหรือแย่ลงอย่างไรนั้น ได้มี แนวคิดต่าง ๆ เสนอไว้ดังนี้

จินตนา บุญบงการ (2528) กล่าวว่า การทำงานต่าง ๆ ภายในองค์กรนั้นจะต้องทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้อย่างรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจะต้องมียุทธวิธีในการทำงาน โดยการจัดสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานมี 3 ประการ คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
2. สภาพแวดล้อมทางชีวะเคมี
3. สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ และสังคม

#### 1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

สภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงานประกอบด้วยอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องมือเครื่องใช้ แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ห้องทำงานเป็นสัดส่วน พร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานรวมถึงการให้สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

องค์ประกอบเหล่านี้ถือเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดีประกอบด้วย สภาพของทำงานที่ถูกต้องตามสุขลักษณะ มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอมีเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียงและทันสมัย หากสภาพของที่ทำงาน อาคารสถานที่ในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม หรือขาดวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน จะเป็นสาเหตุทำให้ขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ดี

1.1 การจัดให้มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ จะทำให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

- ช่วยให้งานทำได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ในปริมาณที่สูงขึ้น ซึ่งเท่ากับเป็นการลดต้นทุนในการทำงานต่อหน่วยลง
- ลดความเมื่อยล้า เบื่อหน่ายของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ งานบางอย่างที่ซ้ำซากจำเจ แทนที่จะทำให้พนักงานทำ ก็อาจจะเปลี่ยนมาใช้เครื่องจักรทำแทน ซึ่งจะช่วยให้คนมีเวลาเหลือไปทำงานที่สร้างสรรค์ยิ่งขึ้น
- ช่วยให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยคั่นหาง่ายสวยงามสบายตา และสบายใจ

1.2 การจัดสถานที่ให้เหมาะสม หลักการจัดการสถานที่ทำงานโดยทั่วไปคือ หลักการจัดการจัดสรรให้ใช้พื้นที่ทุกตารางนิ้วที่มีอยู่ให้คุ้มค่าที่สุดโดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดที่สุดด้วย ซึ่งเป็นการหาความลงตัวระหว่างเครื่องมือใช้อุปกรณ์ความคล่องตัวของการติดต่อสื่อสารในองค์กร โดยทั่วไปหลักในการจัดสถานที่ทำงานมักคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

- การจัดการทางเดินของงานให้ลัดที่สุคในเชิงเส้นตรง

- จัดคนงานกลุ่มเดียวกัน หรือว่างานที่ต้องติดต่อสื่อสารกัน เช่น ถ้าวางใกล้ ๆ กัน เพื่อไม่ต้องเสียเวลา และกำลังใจในการติดต่อสื่อสาร
- พื้นที่ทำงานกว้างขวางพอแก่การปฏิบัติงาน มีห้องน้ำ และห้องสุขาในจุดที่สะดวก
- จัดแยกพื้นที่ทำงานของกลุ่มงาน ที่มีลักษณะต่างกันออกจากกัน ปรับปรุงแต่ละบริเวณให้เหมาะสมกับลักษณะงาน
- ควรจัดเป็นที่ทำงานแบบโล่งกว้างเพื่อให้อากาศถ่ายเท จัดแสงสว่าง และระบบการสื่อสารหมุนเวียนงานทำได้ง่าย
- ควรคำนึงถึงความปลอดภัย และคิดถึงแผนการเปลี่ยนแปลงในอนาคตด้วย การจะวัดว่าจัดได้เหมาะสมหรือไม่ อาจวัดได้จากความสบายตาปลอดจากอุบัติเหตุทั้งปวง และความภูมิใจของคนงานในสถานทีนั้นที่สำคัญ คือ ความเต็มอกเต็มใจในการทำงานของคนงาน
- แสงและสี แสงสว่างในที่ทำงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำงาน เนื่องจากทุกคนต้องใช้สายตาตลอดเวลา จึงต้องจัดให้มีแสงสว่างที่เหมาะสม ก็คือช่วยรักษาคุณภาพของคนงาน เพิ่มขวัญกำลังใจโดยให้ผู้ทำงานรู้สึกสบายใจและภูมิใจในความสวยงามของสถานที่ทำงานการเลือกใช้สีควรคำนึงถึงแสงธรรมชาติที่ได้รับเป็นหลัก แล้วควรพิจารณาแสงประดิษฐ์ช่วยเสริม อาทิ แสงธรรมชาติเข้าทางทิศเหนือจะให้แสงสีฟ้าอ่อน ควรใช้กลุ่มสีสว่างสีส้ม เหลือง การเลือกใช้แสงสว่างที่เหมาะสมแล้ว ยังมีผลต่อความรู้สึกของผู้อยู่อาศัยด้วย เช่น กลุ่มสีร้อนจะให้ความรู้สึกอบอุ่น อ่อนหวาน ดังนั้น การเลือกใช้แสงสีที่เหมาะสมจะมีผลทั้งด้านจิตวิทยา และยังช่วยพรางตาให้ความรู้สึกที่ดีขึ้น เช่น ห้องที่แคบดูกว้างและโล่งขึ้น

## 2. สภาพแวดล้อมทางชีวเคมี

สภาพแวดล้อมทางชีวเคมี คือบรรดาสิ่งเหลือใช้ สิ่งมีชีวิตเล็ก ๆ และสิ่งแวดล้อมทางเคมี คนทำงานอาจเข้าไปสัมผัส ถูกต้องโดยรู้ตัวและไม่รู้ตัว ในระหว่างชั่วโมงการทำงานนั้นอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น แสงจากเครื่องถ่ายเอกสารมีต่อสายตา ก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์จะทำให้เลือดนำออกซิเจนได้น้อยกว่าปกติ หรือสารตะกั่วที่ทำให้เกิดโรคโลหิตจางและก่อให้เกิดโรคมะเร็งในเม็ดเลือด ถ้าได้รับปริมาณมาก สารพิษเหล่านี้จะออกฤทธิ์ทันทีหรืออาจจะสะสมจนเกิดอันตรายภายหลัง ดังนั้นจึงควรหาวิธีป้องกันที่เหมาะสม และเพื่อความปลอดภัยจากฝุ่นควัน สารพิษ แสงที่ไม่พึงปรารถนาและอื่น ๆ ผู้บริหารในสถานที่ทำงานใกล้ สิ่งเหล่านี้ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศหรือเครื่องฟอกอากาศก็จะสามารถช่วยให้สภาพการทำงานดีขึ้น

### 3.สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม

สภาพเศรษฐกิจและความเกี่ยวพัน ระหว่างคนที่ทำงานด้วยกันนั้นมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่น้อย ปัจจัยแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจและสังคม อาจแยกเป็นเรื่องของความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานการบังคับบัญชาค่าตอบแทน และสวัสดิการสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในองค์กร เช่น บรรยากาศ ประสิทธิภาพ หรือผลัดจักร ค่านิยมวัฒนธรรมภายใน เป็นต้น

จากสภาพเศรษฐกิจสังคมและการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วส่งผลให้คนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงขึ้น และมาตรฐานทางสังคม ความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจสูงขึ้นตามไปด้วย ในขณะที่เดียวกันโครงสร้างองค์กร และรูปแบบในการบังคับบัญชาของราชการโดยทั่วไปยังเปลี่ยนไปไม่มากนัก ผลที่ตามมาคือ ผู้เข้ามาทำงานรุ่นใหม่ ๆ มักรู้สึกผิดหวังที่ต้องมาเผชิญกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่ล้าหลังและมีปัญหามากกว่าภายนอกมากมาย ทำให้ยากที่ผู้ทำงานใหม่ปรับตัวได้ทัน ปัญหาการขาดงาน หรือความเฉื่อยชาไร้ประสิทธิภาพ หรือต่อรองเรียกร้องก็อาจจะเกิดขึ้นตามมา

การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ทำงานร่วมกัน ทั้งในระดับแนวตั้งและแนวนอน เป็นการช่วยผ่อนคลาย และแก้ปัญหาดังกล่าวได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งวิธีการก็มีตั้งแต่ส่งเสริมให้มีกิจกรรมด้านการสื่อสาร ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ให้มีกิจกรรมสร้างสรรค์อย่างเป็นกันเอง จัดตั้งหน่วยงานเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ขึ้น รับผิดชอบงานเสริมสร้างและกระชับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรที่ต้องเริ่มก่อนอื่นใด คือผู้บังคับบัญชา ต้องให้การสนับสนุนงานเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดสภาวะแวดล้อมที่ดี นอกจากนั้นยังต้องยอมรับเข้าใจถึงพฤติกรรมของคนที่แตกต่างกันไป ต้องให้โอกาสแก่ทุกคนในองค์กร โดยเท่าเทียมกันและไม่ไปสร้างแรงกดดันให้แก่ผู้ร่วมงานโดยไม่จำเป็นกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้แก่สมาชิกในหน่วยงานมักใช้กิจกรรมสนทนา การสร้างสรรค์ สนทนา กีฬา รับประทานอาหารร่วมกัน เป็นต้น

#### 2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเมื่อหลายแนวคิดด้วยกัน ซึ่งแนวคิดต่าง ๆ หลายแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีนักวิชาการต่าง ๆ ได้เสนอไว้ดังนี้

เฮิร์ซเบิร์ก (อ้างถึงใน วีระเกียรติ เลิศวิไลกุลนที , 2545) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (two-factor theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจ นั่นคือ ปัจจัยจูงใจ (motivation factor) และปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factor)

ปัจจัยจูงใจ (motivation factor) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง (intrinsic of the job) เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน (achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition)
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (advancement)
4. ลักษณะของงาน (work itself)
5. โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth)
6. ความรับผิดชอบ (responsibility)

ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) เป็นองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรงแต่เป็นองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (extrinsic factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่เป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าปัจจัยด้านสุขอนามัยไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในหน่วยงานก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ ซึ่งปัจจัยสุขอนามัยมีอยู่ 10 ประการ ได้แก่

1. การปกครองบังคับบัญชา (supervision)
2. นโยบายและการบริหาร (policy and administration)
3. สภาพการทำงาน (working condition)
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relation with superiors)
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (relation with subordinates)
6. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (relation with peers)
7. สถานภาพทางสังคม (status)
8. ความมั่นคงในการทำงาน (job security)
9. เงินเดือน (salary)
10. ชีวิตส่วนตัว (personal life)

ทฤษฎีสองปัจจัยอยู่ภายใต้พื้นฐานความต้องการทางจิตวิทยา โดยองค์ประกอบหรือปัจจัยจูงใจ (motivation factor) ทำให้เกิดความพึงพอใจ ขณะที่ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factor) จะนำไปสู่ความไม่พอใจ เพราะเป็นความต้องการที่หลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา

จากทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมในการทำงานย่อมมีปัจจัยต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ได้มีนักวิชาการและนักทฤษฎีต่าง ๆ ได้กล่าวไว้ดังนี้

มาสโลว์ (อ้างถึงใน วีระเกียรติ เลิศวิไลกุลนที , 2545) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจ โดยอธิบายว่า การจูงใจคน คือ การปฏิบัติการตอบสนองความต้องการของคน

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นไม่มีสิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับไม่การตอบสนอง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วจะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป
3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะ เป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

ลำดับความต้องการของมนุษย์นี้ มาสโลว์ได้แบ่งได้เป็น 5 ลำดับ จากต่ำไปหาสูง ดังนี้

#### 1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs)

ความต้องการทางร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอด เช่นความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

#### 2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (safety needs)

ความต้องการที่อยู่ระดับสูงขึ้นไป จะมีความสำคัญก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บป่วย และความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ เมื่อพิจารณาจากทฤษฎีของฝ่ายบริหาร ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะหมายถึง การให้ความแน่นอน หรือการรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานและการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงด้านการเงินแก่คนงานมากยิ่งขึ้น

#### 3. ความต้องการทางด้านสังคม (social needs)

เมื่อความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน คนมีนิสัยชอบอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันอยู่เสมอ คนต้องการเพื่อนไม่ว่าจะเป็นเพื่อนบ้านหรือเพื่อนร่วมงาน คนอาจจะมีความสมัครใจที่จะเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรใดองค์กรหนึ่งก็ได้

#### 4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง (esteem needs)

ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงเกี่ยวกับ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถ มีความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญและความต้องการด้านสถานภาพเป็นต้น

## 5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (self-actualization needs)

ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง โดยไม่มีการพิจารณาถึงบทบาทของเขาว่าชีวิตจะเป็นอย่างไรบุคคลจะผลัดชีวิตของตัวเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดตามที่เขาคาดหมายไว้และย่อมจะขึ้นอยู่กับความสามารถของเขาด้วย

### 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษา ค้นคว้าจากบทความ เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ดังนี้

ศิริวรรณ หาญละศิริ (2549) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ชาร์ปแอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างพนักงานในกลุ่มการผลิตของบริษัทฯ จำนวน 327 คนจากพนักงานในกลุ่มการผลิตทั้งหมด 1,780 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2) สิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกสุขลักษณะปลอดภัย 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) การบูรณาการทางด้านสังคม 6) ลักษณะการทำงานอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือความยุติธรรม 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม 8) ลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบต่อสังคม สถิติวิเคราะห์ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การทดสอบค่าแจกแจงแบบที (T-Test) และ ANOVA ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มการผลิตมีคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยทุกด้านในระดับปานกลาง มีเพียงด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลที่อยู่ระดับสูง และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคลและกลุ่มการผลิตที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่เพศไม่พบความแตกต่าง

โสรยา จินะพันธุ์ (2552) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อปัจจัยจูงใจและคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างบริการที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา และบริการที่ปฏิบัติงานบางเวลา ในสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อปัจจัยจูงใจและคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างบริการที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาและบริการที่ปฏิบัติงานบางเวลาในสถานประกอบการขนาดกลาง และขนาดย่อมเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบ

ความแตกต่างของความคาดหวังต่อปัจจัยจิตใจและคุณภาพชีวิตการทำงานของบริกรในสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวน 276 คน แบ่งเป็นบริกรที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาจำนวน 145 คน และบริกรที่ปฏิบัติงานบางเวลาจำนวน 131 คน เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ข้อมูลลักษณะประชากร แบบวัดความคาดหวังต่อปัจจัยจิตใจ และแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ความก้าวหน้ามั่นคงในงาน 5) การบูรณาการทางด้านสังคม 6) ธรรมเนียมในองค์กร 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงาน และชีวิตด้านอื่น ๆ 8) การเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่าแจกแจงแบบที (T-Test) ผลการศึกษาพบว่า บริกรในสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมมีความคาดหวังต่อปัจจัยจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับสูงและมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า บริกรมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางด้านสังคม และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น ๆ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และประเภทของบริกรที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่เพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่พบความแตกต่าง

**คณางค์ สนธิเปล้าศรี (2553)** ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด และศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (Management System of Quality of work Life : MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 57 ราย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

พนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัดมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 จากคะแนนเต็ม 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากคือ ด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือด้านจิตใจ ด้านสัมพันธ์ภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านจิตวิญญาณและ



ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง คือ ด้านความมั่นคงในชีวิต และศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนงาน และอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน มีความเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน แต่สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความเห็นในปัจจัยด้านร่างกายแตกต่างกัน ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความเห็นในปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตที่แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด พบว่าแปรผันตามกันในเชิงบวก  $R=0.696$  สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 48.50 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด อีกร้อยละ 51.50 เป็นผลที่เกิดจากด้านอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ด้านความมั่นคงในชีวิต ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความมั่นคงในชีวิตสามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน ( $\beta=0.407$ )

**สุนันท์ วิรัชสรกุล (2553)** ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ตลาดบริษัทหลักทรัพย์ จำนวน 369 คน จากจำนวนเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์กรุงเทพมหานครทั้งหมด 4,768 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล แบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านสัมพันธภาพทางสังคม 4) ด้านสิ่งแวดล้อม 5) ด้านจิตวิญญาณ 6) ด้านความมั่นคงในชีวิต และข้อเสนอแนะที่จะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานมากขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบค่าแจกแจงแบบที (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (linear Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงจากมากไปน้อย พบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านจิตวิญญาณ ด้านจิตใจ แลด้านร่างกายตามลำดับ มีระดับปานกลางค่อนข้างต่ำคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านสัมพันธภาพทางสังคม ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณและด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านร่างกายและด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05