

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกองปฏิบัติการเหมือง เหมืองแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

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

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

##### ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม (Quality of Life) หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า มีนักวิชาการหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้น่าสนใจหลายประเด็น ดังนี้

Richard E. Walton (1975) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ที่เน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้เสนอองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งออกเป็นลักษณะสำคัญ 8 ประการ ได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆ ด้วย

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) หมายถึง สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่เสี่ยงภัยจนเกินไป และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะ และความรู้ของตนเอง ซึ่งส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนมีคุณค่า และรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกร่วมมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Opportunity for Continued) หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายนั้นจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวอย่างเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีเกณฑ์การพิจารณา คือ

4.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

4.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังจะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

4.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กร หรือในสาขาอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ครอบครัว หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

4.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนเองสามารถที่จะประสบความสำเร็จ และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ได้รับการยอมรับ รวมถึงมีโอกาสสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งจะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย ไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะในองค์กร และมีการเปลี่ยนแปลงในการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) หมายถึง วิธีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กร จะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work and Total Life Space) หมายถึง การทำงานของบุคคลจะต้องมีความสมดุลกับชีวิตของบุคคลนั้น มีการแบ่งเวลาที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาส่วนตัว เวลาของครอบครัว และเวลาพักผ่อน

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social relevance) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่างานที่ทำนั้น เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม ส่งผลให้เกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551: 109) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่างๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคล และประสิทธิภาพขององค์การ รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์การ

ผจญ เฉลิมสาร (2540: 22-25) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การ แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน และสภาพของการทำงาน ที่ปัจเจกบุคคลมีความรู้สึกทั้งหลายเกี่ยวกับสภาพการทำงานและผลกระทบต่อสุขภาพ รวมทั้งความคาดหวังในการทำงาน

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2552: 35-39) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การดำรงชีวิตอยู่ด้วยมีความสุขภาวะที่สมบูรณ์ และมีความมั่นคงของผู้ที่ปฏิบัติงานภายในองค์การ ซึ่งครอบคลุมถึงสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

1. สุขภาวะทางกาย (Physical Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้และดำรงรักษาสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง และรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์

2. สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์

3. สุขภาวะทางสังคม (Social Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณชน

4. สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของความ รู้สึกสุขสม มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของ ชีวิต รวมทั้งมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

จากคำนิยามของนักวิชาการข้างต้น สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่ บุคคลในองค์กรรับรู้ถึงการมีความสุขในการทำงานทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งหากองค์กรสามารถดำเนินการให้พนักงานมี คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีได้นั้น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร รวมไปถึง ชีวิตส่วนตัวของพนักงานด้วย

#### ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Cascio W.F. (1992) กล่าวว่า ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญต่อองค์กรและ บุคลากร กล่าวคือ องค์กรต้องพึงพบบุคลากรในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมาย ไว้ บุคลากรต้องพึงพาดูแลการในการประกอบอาชีพของตนเอง ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากรจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในองค์กร

พิมพ์จรีย์ สุระชัยปัญญา (2548: 14) ได้สรุปไว้ว่า ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการ ทำงาน คือ การทำให้พนักงานได้รับการปฏิบัติเยี่ยงมนุษย์ในขณะที่พวกเขาทำงานอยู่ โดยการ ปรับปรุงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการมีคุณภาพชีวิตที่ดีจะพึงมีได้ รวมทั้งตอบสนองต่อสถานการณ์ นั้นๆ ที่สัมพันธ์กับการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งประโยชน์ที่ได้คือ การมีผลผลิตเพิ่มขึ้น เพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ลดการขาดงาน แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร และทำให้พนักงานจงรักภักดีต่อองค์กร

#### ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คนทำงานทุกระดับในองค์กรถือเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญในกระบวนการผลิต ฉะนั้น คุณภาพของกระบวนการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ย่อมขึ้นอยู่กับชีวิตที่มี “คุณภาพ” ของ “คนทำงาน” ที่ต้องได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากผู้บริหาร ประโยชน์ของการบริหารจัดการคุณภาพ ชีวิตการทำงานในองค์กร (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 2554: ออนไลน์) ได้แก่

1. ประโยชน์ต่อพนักงาน พนักงานเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงในด้านของการมี คุณภาพชีวิตที่ดี คือ การได้รับการดูแลครอบคลุมสภาวะทั้ง 4 มิติ ได้แก่ สุขภาวะทางกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งแสดงผลลัพธ์ออกมาให้เห็น คือ มีความสุขกาย สบายใจ อารมณ์ดี ผลการ

ปฏิบัติงานดี มีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้า และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความรู้ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ได้จากที่ทำงานสามารถนำไปใช้เผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัว ตลอดจนชุมชนให้เกิดประโยชน์ได้

2. ประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดศักยภาพในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามมา โดยสามารถแสดงให้เป็นรูปธรรมได้ คือ ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพสินค้าและบริการดีขึ้น ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ลดอัตราการขาด ลา มาสายของพนักงาน และลดอัตราลาออกของพนักงานลง รวมทั้งจำนวนค่ารักษาพยาบาลที่ลดลง ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรดีขึ้น พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

3. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ สังคมไทยโดยรวมจะเป็นสังคมแห่งสุขภาพถือเป็นสังคมที่มีสุขภาวะ ซึ่งประเทศชาติจะได้รับประโยชน์ คือ ได้องค์กรที่มีคุณภาพ เป็นแบบอย่างได้ องค์กรเติบโต สร้างงาน สร้างรายได้ให้รัฐ ลดภาระของภาครัฐในการจัดสวัสดิการการรักษาโรคเรื้อรังและโรคที่ป้องกันได้ ประเทศชาติมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

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

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน
2. ลดการขาดงานและการลาออกจากงานของพนักงาน ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น
3. มีมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี
4. มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น
5. ลดความเครียด อุบัติเหตุและความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันสุขภาพ
6. มีความยืดหยุ่นของกำลังคน และความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น
7. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น
8. พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และการเคารพสิทธิของพนักงานมากขึ้น

### ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

Sally Harper (1987: 158) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านองค์การ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษาต่อเนื่อง การฝึกอบรม ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ทำงาน ลักษณะสายงาน เหตุผลในการเข้าสู่วิชาชีพ
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ งานที่รับผิดชอบ
3. ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ปัจจัยการผลิต ข้อตกลง ระเบียบข้อบังคับ บรรยากาศในองค์การและการบริหารจัดการที่แตกต่างออกไป

### 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 เพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กรที่ต่อเนื่องยั่งยืน และครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (สม.) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) ได้เล็งเห็นความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตคนทำงานซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อร่วมจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ โดยมีระยะเวลาตั้งแต่กันยายน พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา ซึ่งได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System for Quality of Work Life : MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางในการจัดทำ อันได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์กรอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001: 1999) และมาตรฐานต่างๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ และสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับคนไทยให้เป็นที่ยอมรับ มีความเหมาะสม และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแพร่หลาย โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการ จากผู้มีประสบการณ์และผู้เชี่ยวชาญด้านระบบมาตรฐาน บุคคลในโรงงานต่างๆ

นักจิตวิทยา นายแพทย์ และผู้มีประสบการณ์ในสถานประกอบการ เพื่อร่วมกันพัฒนาเป็นมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน

ระบบจะเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงานทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านจิตวิญญาณ โดยพิจารณาจากความจริงที่ว่า เราจะควบคุมและดูแลในเรื่องใดอย่างถูกต้องและสมเหตุสมผลได้ก็ต่อเมื่อเราสามารถตอบตัวเองได้ว่า เรื่องที่เราต้องการดูแลหรือควบคุมนั้นอยู่ที่ไหน กิจกรรมใด และมีอะไรบ้าง ดังนั้นการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำขึ้นในขั้นตอนแรก และอาจเรียกได้ว่าเป็นหัวใจหรือก้าวแรก สำหรับการเดินทางเข้าสู่การดูแลด้านคุณภาพชีวิตคนทำงาน ซึ่งภายหลังการวิเคราะห์จึงจะเกิดเป็นกิจกรรม มาตรการ หรือ โครงการต่างๆ ที่มีเหตุมาจากผลที่ได้จากข้อสรุปของการวิเคราะห์ดังกล่าว เพื่อที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาหรือการดูแลคุณภาพชีวิตของคนทำงานนั้นตรงประเด็น สอดคล้อง และเหมาะสมกับปัจจัยต่างๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์มากที่สุด

ทั้งนี้ ตามมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้อธิบายความหมายของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน อันเป็นมิติที่มีความสำคัญในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัย ดังนี้

1. ด้านร่างกาย หมายถึง การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ มีความกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉงในการทำงาน สามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่ดี มีกำลังในการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ

2. ด้านจิตใจ หมายถึง การมีสุขภาพจิตดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ฟังพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จได้ มีสติปัญญาความจำดี ไม่หลงลืม มีสมาธิในการทำงาน สามารถผ่อนคลายและให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์

3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม หมายถึง การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รู้บทบาทหน้าที่ในงาน โดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานดีมีการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ไขปัญหาในงานร่วมกัน และยอมรับ

ความคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่สถานประกอบการ จัดให้

4. ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงาน และระหว่างการเดินทางจากบ้านไปทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้านสามารถเดินทางได้สะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินในหน่วยงาน มีช่องทางรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ต่างๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ

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

6. ด้านความมั่นคงในชีวิต หมายถึง การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้เกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็นและไม่ช่วยให้มีความมั่นคงของในระยะยาว มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงาน มีสวัสดิการที่ดี เหมาะสม และครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่ง ขึ้นขั้นเงินเดือนตามความสามารถ เพื่อประกันความมั่นคงในงาน ตลอดจนงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยเกินไป

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



### บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กนกอร ศรีโนเรศน์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ไฟฟ้าราชบุรีโฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพนักงาน จำนวน 135 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 4) โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง 5) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 6) สิทธิส่วนบุคคล 7) จังหวะชีวิต 8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด คือ ด้านจังหวะชีวิต รองลงมา คือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ศุสดี เบญจกุล (2550) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพนักงานจำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย 3) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 5) การบูรณาการทางสังคม 6) สิทธิของพนักงาน 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับงาน 8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรง และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง การบูรณาการทางสังคม สิทธิของพนักงาน และ

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน นอกจากนี้ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในเรื่องอายุ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สุรัชย์ ปัดทองคำ (2550) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงาน จำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) การบูรณาการทางด้านสังคม 6) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม 8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ โดยการศึกษพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในรายด้านต่างๆ ทั้ง 8 ด้าน และภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง การพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการทางด้านสังคม ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม

อาแซ สะลิมิง (2551) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เขื่อนบางลาง อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพนักงานจำนวน 121 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน 4) โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง 5) ความสัมพันธ์ภายในองค์กร 6) งานที่เป็นอิสระและความเป็นสิทธิส่วนบุคคล 7) ความสมดุลในชีวิตงานและส่วนตัว และปัญหาหรือข้อเสนอแนะในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ค่าทดสอบที (t-test) การทดสอบเป็นรายคู่ของเซฟเฟ่ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการ

ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เชื้อนบางกลาง อยู่ในระดับปานกลาง และด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและส่วนตัวอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานได้แก่ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงานของพนักงาน มีความแตกต่างกันของระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน แต่ในขณะที่เดียวกันอายุ เพศ สถานภาพ ฝ้ายงาน เงินเดือน และระยะเวลาการทำงานของพนักงานนั้น พบว่า ไม่มีความแตกต่างถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และสำหรับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง

ศุภันท์ วิรัชวรกุล (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ เจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 390 คน ใช้วิธีสุ่มแบบโควตา เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย การวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน 6 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านสัมพันธภาพทางสังคม 4) ด้านสิ่งแวดล้อม 5) ด้านจิตวิญญาณ 6) ด้านความมั่นคงในชีวิต รวมถึงคุณภาพชีวิตในภาพรวม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย การทดสอบการแจกแจงแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดย Linear Regression และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้าน กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่ามีการแปรผันตามกันในเชิงบวก มีค่าความสัมพันธ์( $r$ ) เท่ากับ 0.661 พยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 43.70 พิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถทำนายระดับคุณภาพชีวิตในภาพรวมได้ ( $\beta = 0.149$ )