

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยเอ็นจีเนียร์ริง แอนด์ บิสซิเนส จำกัด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่ สำคัญของคุณภาพชีวิตในภาพรวม (Quality of Life) หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิต การทำงาน พบว่า มีนักวิชาการหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้น่าสนใจหลาย ประเด็น ดังนี้

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2551: 37-39) ได้ให้คำจำกัดความและความหมายของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ไว้ว่าเป็นการ ดำรง ชีวิตอยู่ด้วยการมีสุขภาวะที่สมบูรณ์และมีความมั่นคง ซึ่งครอบคลุมถึงด้านต่างๆ อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

- สุขภาวะทางกาย (Physical Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้และดำรง สุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเสริม สร้างและรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์

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

- สุขภาวะทางสังคม (Social Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมี สัมพันธภาพของตนเองกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณชน

- สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของความรู้สึกละมุน มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของชีวิต รวมทั้งมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

จากคำนิยามของนักวิชาการข้างต้น สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร จนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

ประโยชน์ของการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2552) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ไว้ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อพนักงาน พนักงานเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงในด้านของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือการได้รับการดูแลครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 มิติ คือ สุขภาวะทางกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งแสดงผลลัพธ์ออกมาให้เห็น คือ มีความสุขกาย สบายใจ อารมณ์ดี ผลการปฏิบัติงานดี มีความมั่นคงในอาชีพได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดีมีความสัมพันธ์กับหัวหน้า และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีความรู้ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ได้จากที่ทำงาน สามารถนำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัว ตลอดจนชุมชนให้เกิดประโยชน์ได้

2. ประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงาน ก็จะส่งผลให้เกิดศักยภาพในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามมา โดยสามารถแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ คือ ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพสินค้าและบริการดีขึ้น เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ลดอัตราการขาด ลา มาสายของพนักงาน และลดอัตราการลาออกของจำนวนพนักงานลง รวมทั้งจำนวนค่ารักษาพยาบาลที่ลดลง ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรดีขึ้น และพนักงานเกิดความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

3. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ สังคมไทยโดยรวมจะเป็นสังคมแห่งสุขภาพถือเป็นสังคมที่มีสุขภาวะ ซึ่งประเทศชาติจะได้รับประโยชน์ คือ ใ้องค์กรที่มีคุณภาพ เป็นแบบอย่างได้ องค์กรเติบโต สร้างงาน สร้างรายได้ให้รัฐ ลดภาระของภาครัฐในการจัดสวัสดิการ รักษาโรคเรื้อรัง และโรคที่ป้องกันได้ และประเทศชาติมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2552 : 9) ได้กล่าวถึงประโยชน์จากการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงาน ในหนังสือคู่มือการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการไว้ดังนี้

1. ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการและพนักงาน และช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน เนื่องจากการดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ซึ่งจะเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันตัดสินใจ ตลอดจนการร่วมวางนโยบาย เหล่านี้จะมีส่วนให้ทั้งสองฝ่ายต้องมีการเจรจา พุดคุย พบปะกันอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการทราบและป้องกันความขัดแย้งเหล่านั้นเมื่อไม่มีความขัดแย้ง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันก็จะตามมาในภายหลัง

2. ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน การเปลี่ยนงานบ่อยของพนักงาน เนื่องจากการดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะมีส่วนกระตุ้นให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานตลอดจนมีความมั่นคงในชีวิต เช่น การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในสถานประกอบการ ซึ่งเป็นเสมือนเงินบำนาญ โดยจะจ่ายให้แก่พนักงานเมื่อออกจากงาน โดยกองทุนเหล่านั้นจะเพิ่มจำนวนมากขึ้นตามอายุการทำงาน ดังนั้น สวัสดิการเหล่านั้นจะเป็นแรงดึงดูดใจให้พนักงานอยากอยู่ในสถานประกอบการไปนานๆ อีกทั้งยังไม่อยากขาดงานหรือลางานอีกด้วย

3. เป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน จากการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งความสุขกายสบายใจ ทำให้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถของพนักงานหรือการทำงานด้วยความทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังสมอง ผลผลิตที่เกิดขึ้นมีคุณภาพเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามไปด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Richard E. Walton (1973: 11-12 อ้างถึงใน ผจกญ เถลิมาสาร, 2540 : 24) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิต โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึงสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวตน

5. ลักษณะงานมีส่วนร่วมส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) หมายความว่า งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย หรือ กระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน โดยส่วนรวม (Total Life Space) เป็นเรื่องของ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนด ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่องค์กรเคร่งอยู่กับงานจน ไม่มีเวลาพักผ่อน หรือ ได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่ง นับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน อยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การกำจัดของเสีย การรักษา สภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2551: ออนไลน์)

Management System of Quality of Work Life: MS-QWL เป็นมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อกำหนด (Requirements) และ แนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปใช้ควบคุม ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนา เพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กรที่

ต่อเนื่องที่ต่อเนื่อง ช่งฮีน และครอบคลุมสุขภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาพทางจิตวิญญาณ

โดยสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (สม.) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อร่วมจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตจากการทำงานในสถานประกอบการ โดยมีระยะเวลาตั้งแต่กันยายน พ.ศ.2546 เป็นต้นมา ซึ่งได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางการจัดทำ อันได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001:1999) และมาตรฐานต่างๆที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ และสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับคนไทยให้เป็นที่ยอมรับมีความเหมาะสม และนำไปปฏิบัติอย่างแพร่หลาย และเพื่อพัฒนาระบบดูแลสุขภาพกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของคนทำงานในสถานประกอบการเน้นการบูรณาการเชื่อมโยง โดยมี“คน”เป็นศูนย์กลาง

ระบบจะเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงานทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ ร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ โดยพิจารณาจากความจริงที่ว่า เราจะควบคุมและดูแลในเรื่องใดอย่างถูกต้องและสมเหตุสมผลได้ก็ต่อเมื่อเราสามารถตอบตัวเราเองได้ว่า เรื่องที่เราต้องการดูแลหรือควบคุมนั้นอยู่ที่ไหน กิจกรรมใด และมีอะไรบ้าง ดังนั้นการวิเคราะห์และปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำขึ้นในขั้นตอนแรกๆและอาจเรียกได้ว่าเป็นหัวใจหรือก้าวแรกสำหรับการเดินทางเข้าสู่การดูแลด้านคุณภาพชีวิตคนทำงาน ซึ่งภายหลังการวิเคราะห์จึงจะเกิดเป็นกิจกรรม มาตรการ หรือโครงการต่างๆที่มีเหตุมาจากผลที่ได้จากข้อสรุปของการวิเคราะห์ดังกล่าว เพื่อที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาหรือดูแลคุณภาพชีวิตของคนทำงานนั้นตรงประเด็นสอดคล้องและเหมาะสมกับปัจจัยต่างๆจากการวิเคราะห์มากที่สุด

ทั้งนี้คุณภาพชีวิตของคนทั่วไป และคุณภาพชีวิตของคนทำงานในสถานประกอบการเหมือนกันในเรื่องการทำให้คุณภาพชีวิตของตนเองดีที่สุด และจะมีความแตกต่างกันในเรื่องความอิสระในการทำงานและด้านความรู้สึกของจิตใจ จึงสามารถอธิบายความหมายของปัจจัยทั้ง 6 ด้านในการดำเนินการ อันเป็นมิติที่มีความสำคัญในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงการผสมผสานปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ที่นำไปสู่ MS-QWL (สถาบันเสริมสร้างขีด
ความสามารถมนุษย์, 2552 : ออนไลน์)

ปัจจัย	ความหมาย
1. ด้านร่างกาย	การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ มีความกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉงในการทำงาน สามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มี มีกำลังใจการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ
2. ด้านจิตใจ	การมีสุขภาพจิตดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา พึ่งพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จได้ มีสติปัญญา ความจำดี ไม่หลงลืม มีสมาธิในการทำงาน สามารถผ่อนคลาย และให้กำลังคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงาน ไม่มี ความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์
3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รู้บทบาทหน้าที่ในงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการเสนอข้อคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่หน่วยงานจัดให้
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงานและระหว่างการเดินทางจากบ้านไปทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาดถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้าน สามารถเดินทางสะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินให้หน่วยงาน มีช่องว่างรับรู้ข้อมูล ข่าวสารและความรู้ต่างๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงการผสมผสานปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ที่นำไปสู่ MS-QWL (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552 : ออนไลน์)

ปัจจัย	ความหมาย
5. ด้านจิตวิญญาณ	การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการสถานการณ์ประกอบการ มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจในผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามละปกป้องชื่อเสียงของสถานประกอบการ ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน
6. ด้านความมั่นคงในชีวิต	การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้สินเกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็นและไม่ช่วยให้มีความมั่นคงของในระยะยาว มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงานมีสวัสดิการที่ดี เหมาะสม และครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่ง ขึ้นขั้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงาน ตลอดจนงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยจนเกินไป

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดทั้งสองมาเปรียบเทียบตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังตารางข้างต้น พบว่าแนวคิดของ Richard E. Walton ซึ่งมีตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งหมด 8 ตัวแปร และแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์มีตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งหมด 6 ตัวแปร เมื่อเปรียบเทียบ ความหมาย เนื้อหา ของแต่ละตัวแปรแล้ว พบว่าแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์มีเนื้อหาที่ครอบคลุมมากกว่า เนื่องจากได้เพิ่มความสำคัญของปัจจัยทางด้านร่างกายและด้านจิตใจมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเห็นว่า การนำแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีความเหมาะสมมากกว่า เพราะครอบคลุมคุณภาพชีวิตการทำงานในปัจจุบัน โดยมองคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมากขึ้น

จากนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานต่างๆข้างต้น ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ความหมายตามแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถของมนุษย์นั่นคือ คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรจนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต ทั้งนี้สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาภรณ์ พลสงคราม (2553) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานบริษัทที่ซื้อมาขายไปแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษาประชากรเป็นพนักงานทั้งหมดของบริษัทที่ปฏิบัติงานในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2552 จำนวน 94 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยใช้กรอบแนวความคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้านของวอลตัน (Walton, 1973.) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาขนาดของผล (Effect size) ได้ผลการวิจัยว่า พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย และนำเข้าสินค้าอุตสาหกรรมที่ศึกษา มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตสูงสุดคือ ด้านจังหวะชีวิตโดยส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยที่ 3.69 รองลงมาคือ ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีค่าเฉลี่ยที่ 3.67 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพและด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีค่าเฉลี่ยที่ 3.57 ด้านความเจริญของงานและสวัสดิภาพ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.56 ด้านการบูรณาการทางด้านสังคมและด้านสิทธิตามรัฐธรรมนูญ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.54

ด้านที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำสุดคือด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยที่ 3.33 และยังพบอีกว่า ปัจจัยเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ไม่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน และแผนกที่ต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานต่างกันในบางแผนก

ศิริวรรณ หาญละศิริ (2549) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ชาร์ป แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงานในกลุ่มการผลิตของบริษัท ชาร์ป แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 327 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล และ 2) แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton รวม 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านลักษณะการทำงานอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือความยุติธรรม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และด้านลักษณะการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบต่อสังคม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-Test) การทดสอบค่าเอฟ (f-Test) และทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกลักษณะและปลอดภัย และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลอยู่ในระดับสูง และพบว่าการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับรายได้ และกลุ่มการผลิต ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่เพศ ไม่พบความแตกต่าง

ศคนางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู้ดส์ จำกัด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท นิธิฟู้ดส์ จำกัด จำนวน 57 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 2) คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 7 ด้านตามกรอบแนวคิดของ MS-QWL ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม 3) ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท นิธิฟู้ดส์ จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก คือ ด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านจิตวิญญาณ และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง คือ ด้านความมั่นคงในชีวิต และศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู้ดส์ จำกัด พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน/ฝ่าย และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านร่างกายแตกต่างกัน ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกัน

สุนันท์ วิรัชวรกุล (2553) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ จำนวน 369 คน จากจำนวนเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานครทั้งหมด 4,768 คน โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (Management System of Quality of Work Life : MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีด

ความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนแรกข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ส่วนที่สองแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต ส่วนสุดท้ายคือ ข้อเสนอแนะที่จะทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านจิตวิญญาณ ด้านจิตใจ และด้านร่างกาย ตามลำดับ มีระดับปานกลางค่อนข้างต่ำคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านสัมพันธภาพทางสังคม ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณและด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านร่างกาย และด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ เป็นการศึกษาภายใต้โครงการความร่วมมือระหว่างแผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ กับสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ทำการศึกษา 2 ระยะคือ ระยะที่หนึ่งทำการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ เครื่องมือที่ใช้เป็นการสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ตัวชี้วัดที่น่าเสนอจากคนทำงานโดยตรงและได้ข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อปรับปรุงตัวชี้วัดให้สมบูรณ์ใช้เป็นเครื่องมือสำรวจนำร่องคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน เป็นคนทำงานที่มีอายุระหว่าง 15-60 ปี เป็นผู้ประกันตนซึ่งทำงานอย่างต่อเนื่องไม่ต่ำกว่า 3 เดือนในสถานประกอบการ ตัวอย่างที่ได้รับมาตรฐานรับรองจากกระทรวงอุตสาหกรรมใน 4 จังหวัดคือ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ปทุมธานี และชลบุรี สถิติ วิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ส่วนระยะที่สองเป็นการจัดการความรู้ เครื่องมือที่ใช้เป็นการจัดสัมมนา ระดมสมอง และการถอดบทเรียนเพื่อสร้างองค์ความรู้ รูปแบบ และตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี จำนวนกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม คือ กลุ่มคนทำงานในสถานประกอบการที่เป็นต้นแบบ กลุ่มผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารของสถานประกอบการที่เป็นต้นแบบและกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับบริหารและผู้บริหารระดับกลาง ผลการศึกษาพบว่า ตัวชี้วัด

คุณภาพชีวิตคนทำงานประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลัก ดังนี้ 1) ด้านครอบครัว 2) ด้านสภาพแวดล้อมและการพักอาศัย 3) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรม 4) ด้านสังคม 5) ด้านชีวิตการทำงานและ 6) ด้านสุขภาพ ซึ่งผลการสำรวจนำร่องคุณภาพชีวิตคนทำงาน จากตัวชี้วัดดังกล่าว พบว่า ในภาพรวมส่วนใหญ่คุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยในด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมและการพักอาศัยพบว่า คนทำงานส่วนใหญ่จะยังอยู่กับครอบครัวและต้องเช่าที่พักอาศัย ที่พักตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีปัญหาหยาบ และแมลงบ้าง แต่ไม่มีปัญหาด้านความปลอดภัยและการเดินทางไปทำงานและมีความสัมพันธ์ในครอบครัวค่อนข้างดี ในด้านคุณธรรม จริยธรรมและวัฒนธรรม รวมถึงด้านสังคม พบว่าคนทำงานมีทัศนคติที่ดีต่อคนไทยในทุกด้าน ความสัมพันธ์กับคนในสังคมอยู่ในระดับดี สำหรับด้านการทำงานพบว่าส่วนใหญ่มีจำนวนวันและชั่วโมงการทำงานตามที่กฎหมายกำหนด มีการทำงานล่วงเวลาบ้าง ด้านรายได้โดยเฉลี่ยพบว่าส่วนใหญ่ได้รับค่าจ้างกว่า 10,000 บาท ได้รับสวัสดิการพื้นฐานที่สถานประกอบการจัดให้และหนึ่งในสี่ของคนทำงานพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับมาก ทั้งนี้คนทำงานยังมีส่วนร่วมในสหภาพค่อนข้างต่ำแต่ก็สามารถรวมตัวเพื่อเจรจาต่อรองกับสถานประกอบการได้ ส่วนด้านสุขภาพพบว่า กว่าครึ่งหนึ่งของคนทำงานไม่เคยเจ็บป่วยในรอบหนึ่งเดือนที่ผ่านมา และมีพฤติกรรมสุขภาพในทางบวกสูงอย่างไรก็ตาม คนทำงานมีระดับความสุขที่มีค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง คือ 6.92 จากคะแนนเต็ม 10

ปริญธร สุทวีทรัพย์ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สินเชื่อนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่จำนวน 340 คน จากจำนวนเจ้าหน้าที่สินเชื่อนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ทั้งหมด 2,290 คน โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (Management System of Quality of Work Life : MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนแรกข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ส่วนที่สองแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต ส่วนสุดท้ายคือ ข้อเสนอแนะที่จะทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ไคส์สแคว์ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ คุณภาพชีวิตด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้าน

สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในอาชีพอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เงินเดือน สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตทั้ง 6 ด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เปล่งแฆ ลางคลิจันทร์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 จำนวน 123 ราย ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) การทดสอบค่าแจกแจงแบบที (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 มีคุณภาพชีวิต การทำงานในภาพรวมในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 จากคะแนนเต็ม 5 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานคือ ด้านจิตใจ รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านร่างกาย และด้านสัมพันธภาพทางสังคม และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลางต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต ส่วนผลการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 พบว่าไม่แตกต่างกัน และพบว่า ปัจจัยด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิตส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น จะพบว่า มีทั้งผู้ที่ใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Richard E. Walton (1973) และแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (2552) ในการศึกษา ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดทั้งสองมาเปรียบเทียบตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังตาราง

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างแนวคิดของ Richard E. Walton และ MS-QWL

ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน	Walton (1973)	MS-QWL (2008)
1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	✓	✓
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย	✓	✓
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี	✓	✓
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	✓	✓
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน	✓	✓
6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม	✓	✓
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม	✓	✓
8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง	✓	✓
9. ด้านร่างกาย	-	✓
10. ด้านจิตใจ	-	✓

จากตารางข้างต้น จะเห็นว่าแนวคิดของ Richard E. Walton มีตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งหมด 8 ตัวแปร แต่แนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์มีตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งหมด 6 ตัวแปร แต่เมื่อเปรียบเทียบความหมายและเนื้อหาของแต่ละตัวแปรแล้ว พบว่า แนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์จะมีเนื้อหาที่ครอบคลุมมากกว่าเนื้อหาของ Richard E. Walton เนื่องจากได้เพิ่มความสำคัญของปัจจัยทางด้านร่างกายและด้านจิตใจมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเห็นว่า การนำแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีความเหมาะสมมากกว่า เพราะครอบคลุมคุณภาพชีวิตการทำงานในปัจจุบัน และมองคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมากขึ้น โดยแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สถาบันอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบ

บริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System for Quality of Work Life : MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางในการจัดทำอันได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัย (OHSAS 18001 : 1999) และมาตรฐานต่างๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการและสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับ มีความเหมาะสม