

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้จ้างในสถานประกอบการขนาดเล็ในอำเภอ
เถิน จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา
โดยได้ศึกษาครอบคลุมหัวข้อต่างๆตามลำดับ ดังนี้

- แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน
- แนวคิดการให้ความคุ้มครองตามกฎหมาย
- ทฤษฎีปัจจัยจูงใจของ Frederick Herzberg
- ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน

เนื่องจากแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นเรื่องที่เพิ่งได้รับความสนใจเมื่อไม่นานมานี้
เริ่มแรกมีเพียงบริษัทใหญ่ๆไม่กี่แห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา ต่อมาในปีทศวรรษที่ 1970 แนวคิด
เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานเริ่มแพร่หลายในยุโรป จึงมีนักวิชาการกลุ่มต่างๆ ให้คำจำกัดความ
(Terminology) ของคำว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ในหลายระดับ (เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ, 2540 :
24) เช่น

Cascio (1992) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกทุกคนใน
องค์การที่ต่างมีความสุขเมื่อได้ร่วมกันทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย มีโอกาสร่วมตัดสินใจในการ
ทำงาน ร่วมกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางาน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการ
ทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน รวมถึงมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและ
คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความคาดหวังและความต้องการของคนทำงาน ซึ่งแต่ละคนจะมีความ
ต้องการมากน้อยที่แตกต่างกัน

Kast and Rosenzweig (1985) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับกรณีมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แก้ไขปัญหา
และการตัดสินใจขององค์การ

Knox (1995) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพการดำรงชีวิตของบุคคล ซึ่งจะต้องเป็นชีวิตที่มีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานได้เป็นอย่างดี

Walton อ้างใน มัลลิกา เมฆรา (2544 : 8-9) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะงานที่จะส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีของบุคคลตามการยอมรับของสังคม ซึ่งต้องประกอบไปด้วยค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสที่ได้รับการพัฒนา และใช้ความสามารถของบุคคล โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) (เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ, 2540 : 29) ระบุว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง กิจกรรมทุกอย่างของแรงงาน ที่มุ่งตอบสนองต่อความต้องการของความเป็นมนุษย์ชาติ ซึ่งรวมความไปถึงคุณค่าต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นวัตถุสิ่งของ คุณค่าทางจิตใจ เงินเดือนค่าจ้าง หรือคุณธรรมของความเป็นมนุษย์

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ ได้เสนอมิติคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ (Delamotte and Takezawa , 1984, p. 2 อ้างในสรลธิ พินจงสกุลดิษฐ์, 2544, หน้า 14-18)

มิติที่ 1 การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (New Approach to Traditionl Goals)

ชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพนั้น อย่างน้อยที่สุดลูกจ้างจะต้องได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้างหรือเงื่อนไขการทำงาน ซึ่งเป็นความคุ้มครองขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงาน ประเด็นที่ต้องพิจารณา ได้แก่ สุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานซึ่งครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วย ลูกจ้างมีสิทธิได้รับความคุ้มครองจากการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยด้วยโรคอันเกิดเนื่องมาจากการทำงาน ประเด็นที่สองคือ ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม ไม่ยาวนานเกินไปซึ่งอาจจะมีการจัดเวลาการทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible working hours) หรือการทำงานบางเวลา (Part-time work) ให้สำหรับลูกจ้างบางคนได้ อย่างไรก็ตามการทำงานเป็นกะ (Shift work) อาจมีผลกระทบต่อสุขภาพของลูกจ้างในระยะยาว ดังนั้นชั่วโมงการทำงานจึงมีความสำคัญมากในการดำเนินชีวิตตามปกติของมนุษย์ ประเด็นสุดท้าย คือ ความมั่นคงในการทำงาน โดยลูกจ้างไม่ควรถูกเลิกจ้างอันเนื่องมาจากเหตุผลทางเศรษฐกิจ หากสถานประกอบการจำเป็นต้องเลิกจ้าง ลูกจ้างก็ควรจะมีการวางแผนร่วมกับผู้แทนลูกจ้างในการกำหนดหลักเกณฑ์การเลิกจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ลูกจ้าง

มิติที่ 2 การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน (Fair Treatment at Work)

ลูกจ้างควรได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจากนายจ้าง ทั้งในด้านการใช้สิทธิตามกฎหมาย และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับงานที่ทำ ทั้งในฐานะปัจเจกบุคคลและในฐานะที่เป็นสมาชิกของกลุ่ม การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลนั้นเป็นเรื่องของการคุ้มครอง มิให้ลูกจ้างคนใดคนหนึ่งถูกเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม ในการนี้สถานประกอบการจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการในการพิจารณาข้อร้องทุกข์ของลูกจ้างอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ลูกจ้างได้รับความเป็นธรรม ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวินัยและการลงโทษ นอกจากนี้ยังมีความคุ้มครองอื่นๆ ที่ลูกจ้างพึงได้รับ ได้แก่ การใช้สิทธิตามกฎหมาย การโยกย้ายลูกจ้างไปทำงานในสถานที่อื่น การเปลี่ยนงานหรือตำแหน่งงานในความรับผิดชอบ หรือการเปลี่ยนแปลงอื่นใดที่ผิดไปจากสัญญาจ้าง จะต้องได้รับความยินยอมจากลูกจ้างก่อน หรือต้องขอคำสั่งศาลก่อนนายจ้างจึงจะสามารถกระทำได้

สำหรับการปฏิบัติต่อกลุ่มอย่างเป็นธรรม จะพิจารณาในประเด็นของการไม่เลือกปฏิบัติ (Discriminate) ดังปรากฏในอนุสัญญาขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ ฉบับที่ 111 โดยมีทัศนคติที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติอันเนื่องมาจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง สัญชาติ หรือ สถานภาพทางสังคม

มิติที่ 3 การมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Influence on Decision)

การที่ลูกจ้างมีส่วนร่วมตัดสินใจในสถานประกอบการ โดยเฉพาะการตัดสินใจในฝ่ายจัดการที่จะมีผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงาน การให้โอกาสที่จะแสดงออกและแสดงความเป็นเจ้าของ การที่จะให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีหลายวิธี เช่น ลูกจ้างร่วมจัดตั้งสภากรทำงาน (Work Council) การร่วมปรึกษาหารือ (Joint Consultation) การต่อรองร่วม (Collective Bargaining) ระหว่างผู้แทนฝ่ายนายจ้างกับผู้แทนฝ่ายลูกจ้างหรือสหภาพแรงงาน ถือว่าเป็นแบบ “รวมศูนย์” (Centralized Approach) ส่วนวิธี “กระจายอำนาจการตัดสินใจ” (Decentralize Approach) นั้นมักจะเกิดในระดับการจัดการที่รองๆ ลงมา เช่น ระหว่างหัวหน้างานกับลูกทีมซึ่งมักจะเป็นการตัดสินใจร่วมกันในเรื่องการจัดองค์กรการทำงาน การวางแผน สภาพการทำงาน ฯลฯ ถือว่าเป็นประเด็นใกล้ชิดตัวลูกจ้าง การเปิดโอกาสให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทำให้ลูกน้องมีความรู้สึกตระหนักถึงความสำคัญของตนต่อสถานประกอบการ ความรู้สึกเหล่านี้เอื้อต่อบรรยากาศของงานแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในสถานประกอบการ นอกเหนือไปจากการช่วยให้ลูกจ้างมีขวัญและกำลังใจในการทำงานได้อีกทางหนึ่ง

มิติที่ 4 การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of Work Content)

งานที่ท้าทายความสามารถของลูกจ้างจะต้องเป็นงานที่ไม่ซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อหน่าย ความท้าทายของงานเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานทั้งด้านจิตวิทยา สังคมและเศรษฐกิจ ได้มีศึกษาวิจัยและทดลองรูปแบบต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน หรือการปรับปรุงระบบงานเพื่อให้เกิดความท้าทายของงานนั้น มีในหลายลักษณะ เช่น การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) การมอบหมายให้รับผิดชอบงานเป็นกลุ่ม (Team Work) การออกแบบงานใหม่ (Job Redesign) ซึ่งประกอบด้วย การขยายขอบเขตความรับผิดชอบให้มากขึ้น (Job Enlargement) คือ เพิ่มปริมาณงานให้ทำมากขึ้น เป็นการขยายขอบเขตความรับผิดชอบในแนวนอนและเพิ่มเนื้อหาของงาน (Job Enrichment) คือเพิ่มงานที่ต้องใช้ความสามารถและทักษะด้านอื่นๆ นอกเหนือจากที่ใช้อยู่เดิม ซึ่งเป็นการขยายระดับความรับผิดชอบในแนวตั้ง

มิติที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไปของแต่ละคน (Work and Life Cycle)

ชีวิตการทำงานเกิดขึ้นภายใต้กรอบองค์กรที่ลูกจ้างทำงาน แต่มุมมองเชิงสังคมต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจในระยะหลังๆ ได้คาดหวังให้สถานประกอบการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย ดังนั้นสถานประกอบการจึงมีบทบาทในการรับผิดชอบต่อชีวิตของลูกจ้างและต่อชุมชนที่สถานประกอบการตั้งอยู่เช่น

(1) ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถานประกอบการ กล่าวถึง การรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณรอบๆ สถานประกอบการ การปรับปรุงคุณภาพชีวิตบุคลากร

(2) งานกับชีวิตครอบครัวและการพักผ่อน ซึ่งให้ความสำคัญกับเวลาว่างเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยตระหนักถึงการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

(3) งานกับสถานภาพทางสังคมและชนชั้น ในโลกของการทำงานมักจะสะท้อนให้เห็นทัศนคติของนายจ้างต่อการเห็นคุณค่า หรือความสำคัญของสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน เช่น นายจ้างให้ลูกจ้างชายเสนอขายสินค้าให้ลูกค้าหญิง การสะท้อนสัญลักษณ์ต่างๆ ในสถานที่ทำงาน ซึ่งแสดงถึงการให้ความสำคัญต่อชนชั้นที่แตกต่างกัน เช่น ห้องทำงานของผู้บริหารจะมีห้องส่วนตัว และหรูหราในขณะที่พนักงานระดับรองๆ ลงมาจะไม่มีห้องทำงานส่วนตัว และความสะอาดสบายลดหลั่นกันลงมา เป็นต้น

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพ ในการพิจารณาขึ้นเงินเดือนของประเทศไทยส่วนใหญ่จะมีเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาขึ้นเงินเดือน คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กรกับภาระหน้าที่ความ

รับผิดชอบและรวมถึงสภาวะทางเศรษฐกิจด้วย ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ควรจะเปิดโอกาสให้ลูกจ้างสามารถปรับงานให้เข้ากับความต้องการของลูกจ้างเฉพาะแต่ละช่วงของชีวิต

จากคำนิยามคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ข้างต้นพอสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับความหมายที่แคบที่สุด จะหมายถึง ระดับค่านิยมเชิงบวกของงานที่มีผลกระทบต่อลูกจ้าง นับว่าการปรับปรุงองค์การและเนื้องานจะก่อให้เกิดระดับค่านิยมเชิงบวกในชีวิตการทำงานของลูกจ้างแต่ละคน ดังนั้นจึงจะมุ่งเน้นเฉพาะความต้องการของลูกจ้างต่องานที่มีความสำคัญและน่าพึงพอใจ และความต้องการมีส่วนร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับเงื่อนไขที่มีผลกระทบต่อสภาพการทำงานของตน ส่วนในระดับความหมายที่กว้างนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานจะครอบคลุมถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานของลูกจ้าง ที่ประกอบไปด้วยค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน ประโยชน์เกื้อกูล บริการต่างๆ โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ และมนุษยสัมพันธ์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน

จากแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้ศึกษาเห็นว่าสามารถนำมาประยุกต์ให้เข้ากับกลุ่มประชากรตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ได้ โดยผู้ศึกษาได้เลือกใช้มิติคุณภาพชีวิตขององค์การแรงงานระหว่างประเทศซึ่งมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนและสอดคล้องกับสภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมาเป็นตัวแปรตามในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้าง

2. แนวคิดการให้ความคุ้มครองตามกฎหมาย

แนวคิดนี้มีการนำมาใช้มากในประเทศกำลังพัฒนา โดยเฉพาะในประเทศที่กลุ่มทุนนิยมจากชาติตะวันตกเข้ามามีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจ คนงานส่วนใหญ่ต้องเผชิญกับภาวะความยากจน ประสบกับสภาพการทำงานที่ไม่ได้มาตรฐานและปราศจากการให้ความสำคัญจากนายจ้าง ไม่มีการรวมกลุ่มกันของคนงานในรูปสหภาพแรงงาน ประกอบกับการบริการต่างๆ ทางสังคมที่รัฐไม่สามารถจัดให้ได้อย่างเพียงพอทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ทำให้รัฐต้องเข้ามาแทรกแซงโดยใช้อำนาจทางกฎหมาย เพื่อให้นายจ้างจัดสวัสดิการต่างๆ ให้แก่ลูกจ้างอย่างน้อยที่สุดเท่าที่กฎหมายกำหนด

การแทรกแซงของรัฐตามแนวคิดนี้สามารถทำได้หลายวิธี (Tatsuru Akimoto, 1986, pp. 11-13 อ้างในสรลธิ์ พินจงสกุลดิษฐ์, 2544, หน้า 19)

1. บัญญัติกฎหมายเพื่อให้นายจ้างปฏิบัติตาม กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสุดในการทำงานที่ลูกจ้างพึงได้รับการปฏิบัติจากนายจ้าง นายจ้างมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามอย่างน้อยตามที่กฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนดจะปฏิบัติน้อยกว่าที่กฎหมายกำหนดไม่ได้แต่จะปฏิบัติให้สูงกว่าที่กฎหมายกำหนดได้

2. การจัดเตรียมบริการเพื่อให้เกิดความสุข บริการรวมสำหรับลูกจ้างโดยทั่วไป เช่น กองทุนสวัสดิการ เป็นต้น

3. การริเริ่มให้มีนันทนาการและสวัสดิการในบริเวณที่อยู่อาศัย เช่น สโมสรซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีการกระจุกตัวของอุตสาหกรรม

หลักการสำคัญของแนวคิดนี้ คือการคุ้มครองลูกจ้างในเรื่องต่างๆ ไป สวัสดิการจะมีปริมาณมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสภาพการทำงานและมาตรการให้ความคุ้มครองในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะการให้ความคุ้มครองแรงงานกลุ่มหนุ่มสาว แรงงานสตรี ค่าจ้างขั้นต่ำ ชั่วโมงการทำงานและความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

ผู้ศึกษาจะนำแนวคิดการให้ความคุ้มครองตามกฎหมายนี้มาใช้เป็นหลักในการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการของนายจ้างว่า สวัสดิการใดเป็นสวัสดิการตามกฎหมายและสวัสดิการใดที่นายจ้างจัดให้ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด

3. ทฤษฎีปัจจัยจูงใจของ Frederick Herzberg

Frederick Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญแก่ปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานของลูกจ้าง 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ได้แก่

1.1 เงินเดือนและสวัสดิการ เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

1.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

1.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

1.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

1.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

1.6 สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

1.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เข้าไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่

1.8 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

1.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สามารถจูงใจให้ลูกจ้างทำงานอยู่กับนายจ้างได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น ถ้านายจ้างไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ ลูกจ้างก็อาจจะลาออกไปอยู่ที่ใหม่ได้

2. ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) ได้แก่

2.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้ที่มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใด ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

2.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

2.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยกระตุ้นนี้เป็นปัจจัยที่สามารถนำมาสร้างแรงจูงใจให้ลูกจ้างเพิ่มผลผลิตได้ด้วยการตอบสนองที่เพียงพอกับความต้องการของลูกจ้าง แม้ว่าบางครั้งนายจ้างจะให้ในระดับที่ต่ำกว่าความต้องการของลูกจ้างอยู่บ้างแต่ลูกจ้างก็ยังคงทำงานอยู่กับนายจ้างต่อไปได้

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีนี้ผู้ศึกษาจะได้นำประเด็นความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างมาประกอบการพิจารณาร่วมกับมิติคุณภาพชีวิตขององค์การแรงงานระหว่างประเทศเพื่อให้ตัวชี้วัดต่างๆ ครอบคลุมเพียงพอในทุกด้านและจะได้สอดคล้องกับสภาพการทำงานในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานตามหัวข้อการศึกษา

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ใกล้เคียงกับหัวข้อที่ผู้ศึกษาทำการศึกษามากที่สุดก็คือ การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในกิจการที่มีลูกจ้างน้อยกว่า 10 คนในสยามสแควร์” ของ สราลี พินจงสกุลดิษฐ์ นอกจากนี้แล้วจะเป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มอาชีพต่างๆ ได้แก่ การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตของการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ของมานะ สินธุวงษานนท์, การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในงานที่ดีของพนักงานบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด” ของ รังสิมา ศิริพันธ์, การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานเสิร์ฟ” ของ มนต์ทิพย์ บุญเรือง, การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยทวารวดี” ของ สุจินดา อ่อนแก้ว, การศึกษาเรื่อง “ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดลพบุรี” ของ สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง, การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอในภาคใต้” ของ สุทิน สายสงวนและการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่” ของ ผาณิต สกุลวัฒน์ ซึ่งมียรายละเอียดดังนี้

สราลี พินจงสกุลดิษฐ์ (2544) ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในกิจการที่มีลูกจ้างน้อยกว่า 10 คนในสยามสแควร์” พบว่า ลูกจ้างในกิจการที่มีลูกจ้างน้อยกว่า 10 คนในสยามสแควร์ ส่วนใหญ่เป็นหญิง จบการศึกษาระดับ ม.3-ม.6 และเป็นโสดมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นส่วนใหญ่ อาศัยอยู่ในหอพัก ระยะเวลาเดินทางไป-กลับจากที่ทำงานเฉลี่ย 33 นาที ส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งพนักงานขายหน้าร้าน ไม่มีการทำสัญญาจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร ทำงานสัปดาห์ละ 6 วันวันละ 10 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุดตามประเพณีและวันหยุดพักผ่อนประจำปีเพราะสภาพการทำงานขึ้นอยู่กับเวลาเปิด-ปิดของสยามสแควร์ ไม่มีวันลาป่วยและวันลาจิจต้องขออนุญาตหยุดเป็นคราวๆไป รายได้เปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายเพียงพอแต่ไม่เหลือเก็บ ไม่มีค่าตอบแทนอื่นนอกจากค่าจ้าง สวัสดิการที่ได้รับ ได้แก่ การฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำงาน เสียงเพลงจากวิทยุ อาหาร น้ำดื่ม ที่พัก การตรวจสุขภาพประจำปี ส่วนใหญ่ไม่เคยประสบอันตรายจากการทำงาน เมื่อทำความเสียหายแก่นายจ้างถูกตัดเงินเดือนด้วยวาจา ไม่เคยใช้สิทธิร้องทุกข์ นายจ้างไม่บอก

ล่วงหน้าเมื่อเลิกจ้าง สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยทั่วไปมีความเหมาะสม ลูกจ้างส่วนใหญ่พอใจในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง แต่ไม่พอใจเรื่องค่าจ้างสวัสดิการ การมีโอกาสมมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถและความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไปของแต่ละคน

มานะ สินธุวงษานนท์ (2534) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตของการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” พบว่า ระดับตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นในแต่ละระดับพบว่า ระดับมากได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านลัทธิรัฐนิยม และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ระดับปานกลางได้แก่ ด้านความเจริญของงานและสวัสดิการ และด้านจังหวะชีวิตโดยส่วนรวม และระดับน้อยได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

รังสิมา ศิริพันธ์ (2535) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในงานที่ดีของพนักงานบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด” พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 50 มีคุณภาพชีวิตในงานอยู่ในระดับสูง นอกจากนั้นจะมีคุณภาพชีวิตในงานอยู่ในระดับปานกลางและระดับต่ำในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ผลการศึกษาแสดงว่า สิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานให้พนักงานคือ หลักมนุษยสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน โดยหัวหน้าจะต้องทำงานเป็นหัวหน้าที่ดีและเข้าใจบทบาทของตนเองในการเป็นนักบริหารบุคคล และปฏิบัติตนตามหลักธรรมของผู้บริหาร ซึ่งจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและส่งเสริมบรรยากาศการทำงานอันจะนำไปสู่ผลสำเร็จทางการบริหาร และผลสำเร็จโดยรวมขององค์กรด้วย

มนต์ทิพย์ บุญเรือง (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานเสิร์ฟ” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเสิร์ฟส่วนใหญ่ในร้านทุกขนาดมีอายุในช่วง 15-20 ปี เป็นโสด จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น รongลงมาไม่จบการศึกษามัธยมศึกษา และเป็นแรงงานไร้ฝีมือ ส่วนใหญ่มาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือพักอาศัยอยู่ในร้าน ได้ค่าจ้างเป็นรายเดือน รวมรายได้พิเศษแล้วประมาณ 3,000 บาท และได้ขึ้นค่าจ้างปีละประมาณ 100 บาท การเข้ามาทำงานเพราะญาติหรือเพื่อนชักชวน โดยได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวเพราะถือว่าเป็นอาชีพสุจริต ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานตลอดจนวัน เวลา และงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อเทียบกับรายได้ทั้งหมดแล้วอยู่ในระดับที่น่าพอใจพอสมควร แต่ถ้ามีโอกาสอื่นที่ดีกว่าก็จะเปลี่ยนอาชีพ เพราะคิดว่าอาชีพนี้ไม่สามารถเรียกทรัพย์สิน

ได้ เพราะขาดการรวมกลุ่ม และที่สำคัญที่สุดก็คือ พนักงานทั้งหมดยังขาดความเข้าใจในสิทธิต่างๆ ที่ตนควรได้รับจากรัฐ เช่น ค่าจ้างขั้นต่ำและการประกันสังคม

สุจินดา อ่อนแก้ว (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสหวิทยาลัยทวารวดี” พบว่า อาจารย์ในสหวิทยาลัยทวารวดี มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละวิทยาลัย พบว่า มีลักษณะเช่นเดียวกับภาพรวม ยกเว้น วิทยาลัยครุภาณจนบุรี ซึ่งมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และจากการใช้แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามองค์ประกอบ 8 ด้าน (Walton : 1973) มาพิจารณากฎเกณฑ์การทำงานของอาจารย์พบว่า รายการที่มีผู้ระบุสูงสุดในแต่ละด้าน มีดังนี้

- 1) ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ได้แก่ อาจารย์จะไม่เปลี่ยนงานถึงแม้ว่าจะมีตำแหน่งอื่นที่เท่าเทียมกับตำแหน่งปัจจุบัน แต่เงินเดือนสูงกว่าก็ตาม
- 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ อาคาร และอุปกรณ์ต่างๆ ของวิทยาลัยอยู่ในระดับที่ปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในวิทยาลัยที่ส่งเสริมการเรียนการสอน
- 3) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ได้แก่ วิทยาลัยให้การสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของอาจารย์
- 4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ได้แก่ วิทยาลัยมีการส่งเสริมให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่และการทำงานในวิทยาลัยมีความมั่นคง
- 5) ด้านบูรณาการด้านสังคม ได้แก่ เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถ
- 6) ด้านธรรมเนียมในองค์กร ได้แก่ มีการเคารพสิทธิส่วนบุคคล
- 7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ได้แก่ อาจารย์พอใจกับการใช้เวลาเพื่อการทำงาน ครอบครัว และการมีเวลาส่วนตัว
- 8) ด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนในด้านวิชาการ

สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2536) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดลพบุรี” จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่ร้อยละ 74.20 มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสิทธิภาพในการทำงาน การรับรู้และค่านิยม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยที่การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ และการรับรู้ต่อระบบบริหาร สามารถอธิบายความแปรปรวนหาคุณภาพชีวิตการทำงานได้ ร้อยละ 51.39 และค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางราชการ และค่านิยมทางบริการ สามารถอธิบายความแปรปรวนคุณภาพชีวิตการทำงานได้ ร้อยละ 14.74

สุทิน สายสงวน (2533) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอในภาคใต้” ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 65-70 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลางทั้งในมิติความพึงพอใจในการทำงาน และมิติสุขภาพจิตในการทำงาน ในด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานพบว่า ตัวแปรเกี่ยวกับโครงสร้างทางสังคม ได้แก่ ความขัดแย้งทางบทบาท ความคลุมเครือทางบทบาท และความเสียเปรียบสัมพัทธ์ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งในสองมิติ ในทางตรงข้ามการค้ำจุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งสองมิติ ตัวแปรโครงสร้างทางสังคม ทั้ง 4 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ประมาณร้อยละ 41 สำหรับมิติความพึงพอใจ และประมาณร้อยละ 42 สำหรับมิติสุขภาพจิตในการทำงาน ในกรณีตัวแปรทางด้านเศรษฐกิจและสังคม พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งสองมิติ ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์เชิงลบเฉพาะกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสุขภาพจิต ส่วนสถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งสองมิติ สำหรับตัวแปรด้านคุณลักษณะของประชากร พบว่า อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมิติความพึงพอใจเท่านั้น และเพศมีความสัมพันธ์เฉพาะมิติสุขภาพจิตในการทำงาน

ผาณิต สกฤตวัฒน์ (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสมหาราชนครเชียงใหม่” พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพ ตามแนวคิดของ Walton ส่วนใหญ่จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนบุคคล คือ ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางวิชาการ ตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนอายุ และรายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำ ปัจจัยทางด้านการทำงาน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนด้านการรับรู้ความสามารถเชิงวิชาชีพ การรับรู้ต่อระบบบริหาร การบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางและพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ต่อระบบการบริหาร การบริหารจัดการ ตำแหน่งหน้าที่ ค่านิยม ความสามารถร่วมกันทำทลายความแปรผันของคุณภาพชีวิตการทำงานได้