



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.1 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.2 ประวัติความเป็นมาและการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. นโยบายคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 3.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 3.3 ปัจจัยชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 3.4 ทฤษฎีการจูงใจ
 - 3.4.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก
 - 3.4.2 ทฤษฎีการจูงใจ อี.อาร์.จี
 - 3.4.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.1 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการสถาปนาขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจาก องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง ด้วยทุนประเดิมจำนวน 87 ล้านบาทเศษ มีการ ไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดในปี 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์ ผลิตด้วยเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซลทั้งสิ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

11

สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าบริการ ประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์/ชั่วโมง) ต่อปี และมีประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน หรือร้อยละ 5 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะนั้น 23 ล้านคน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2548 : ออนไลน์)

ในช่วง 2-3 ปีแรกของการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประมาณ พ.ศ. 2504 - 2506 ระบบผลิตไฟฟ้าขนาดใหญ่ กำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนา ควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานภายในของประเทศ อันได้แก่ถนนหนทาง และแหล่งน้ำตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 ซึ่งเริ่มขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2504 และกำหนดสิ้นสุดใน พ.ศ. 2509 ในช่วงเวลานั้นการก่อสร้างระบบไฟฟ้าขึ้นใหม่ หรือการเพิ่มกำลังผลิตไฟฟ้า สนองตอบต่อการใช้ไฟที่เพิ่มขึ้นให้กับชุมชนขนาดต่างๆ ตั้งแต่การไฟฟ้าจังหวัด อำเภอ ไปจนถึงตำบล และหมู่บ้านกระทำได้โดยระบบผลิตไฟฟ้าที่ใช้เครื่องยนต์ดีเซลเป็นแหล่งต้น

สำนักงานที่ตั้งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งแรกอยู่บริเวณหมวดพัสดุ กองก่อสร้างกรมโยธาเทศบาล ถนนพระรามที่ 6 ริมคลองประปาสามเสน ซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ 3 ไร่ครึ่ง แบ่งเป็น 6 กอง คือ กองอำนวยการ, กองแผนงาน, กองบัญชี, กองผลิต, กองพัสดุ และกองโรงงาน และใน พ.ศ. 2509 งานก่อสร้างไฟฟ้าขยายตัวเพิ่มขึ้น พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทวีจำนวนขึ้น สำนักงานแห่งแรกนี้เริ่มแออัด ต้องขยายไปยังถนนงามวงศ์วาน อำเภอบางเขน จังหวัดพระนคร บนเนื้อที่ 25 ไร่ 3 งาน 42 ตารางวา จัดสร้างอาคารสำนักงานกลาง ดำเนินการตั้งแต่ปี 2510 และแล้วเสร็จสมบูรณ์ มีพิธีเปิดเป็นทางการเมื่อ วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2514 ระบบผลิตและระบบจ่ายไฟ เพื่อการบริการประชาชนในเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในช่วง พ.ศ. 2503-2506 ทั้งหมดเป็นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยระบบผลิตประกอบด้วย เครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้าใช้น้ำมันดีเซลเป็นเชื้อเพลิง ระบบจำหน่ายแรงสูง ใช้แรงดันไฟฟ้า 3,500 โวลต์ และแรงต่ำ 380/220 โวลต์

ในทศวรรษแรกของการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นับถึง พ.ศ. 2513 ฐานะทางการเงินรวมทั้งความเจริญเติบโตของหน่วยงานในทุก ๆ ด้าน มีความมั่นคงในการดำเนินงาน และประสบความสำเร็จในการบริหารงานอย่างดียิ่ง ได้รับการยกย่องให้เป็นรัฐวิสาหกิจชั้น 1 ในปี 2513 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีรายได้จากการจำหน่ายไฟฟ้าสูงเกิน 500 ล้านบาทมีทรัพย์สิน 1,480 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความควบคุม 629 แห่ง มีผู้ใช้ไฟฟ้ารวม 478,940 ราย และมีพนักงาน 5,648 คน ความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด 222,400 กิโลวัตต์ การใช้ไฟฟ้าเกิดกับประชาชน 3 ล้านคน หรือประมาณร้อยละ 10 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศขณะนั้น 30 ล้านคน

ทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2514-2523) ความต้องการใช้ไฟฟ้าของประชาชนที่เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา ในอัตราที่สูงมากเกือบร้อยละ 30 ต่อปี มีผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องเตรียมปรับแผนเพื่อตั้งรับการพัฒนาชนบท ด้านไฟฟ้าอย่างแข็งขัน และทันต่อความต้องการของประชาชนด้วย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

12

การปูพื้นฐานโครงสร้างภายในของสังคมชนบท ด้วยไฟฟ้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนำความเจริญด้านต่างๆ ไปสู่ชุมชน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดทำโครงการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าไปสู่ชนบทในช่วง 10 ปีนี้อย่างมากมาย ตัวเลขที่ปรากฏในปลาย พ.ศ. 2513 มีหมู่บ้านทั้งหมด ในเขตบริการ 68 จังหวัดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประมาณ 45,000 หมู่บ้าน จนถึงกลาง พ.ศ. 2515

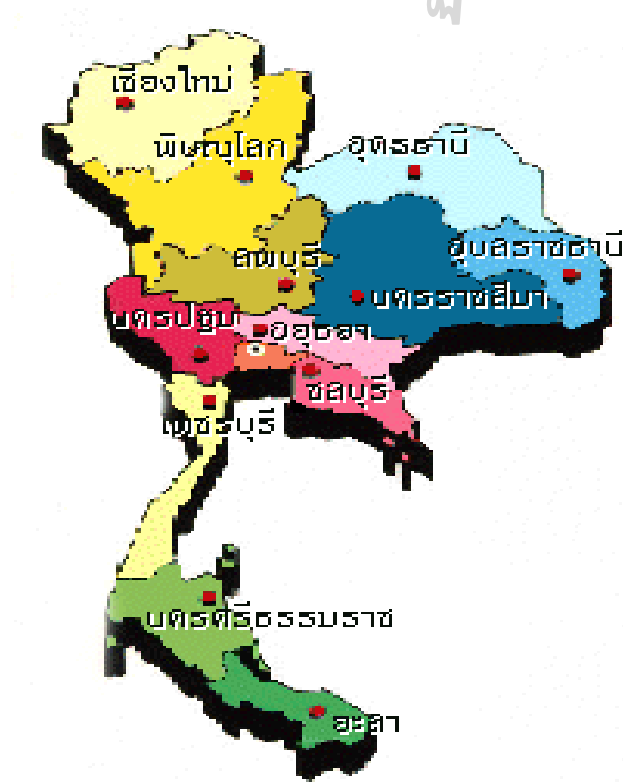
ทศวรรษที่สาม (พ.ศ. 2524-2533) ไฟฟ้ามีบทบาทอันสำคัญยิ่งต่อความเจริญก้าวหน้าในทุกๆ ด้านของประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้นมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้มีการดำเนินการเสริมระบบจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของระบบไฟฟ้าให้มีความพร้อมสำหรับรองรับการขยายตัวของการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ โดยก่อสร้างเพิ่มวงจรระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าหนาแน่น มีการดำเนินงานก่อสร้างเชื่อมโยงระบบจำหน่ายแรงดันสูง 33 กิโลโวลต์ ด้วยสายเคเบิลใต้น้ำ จากสถานีไฟฟ้าย่อยขนอม ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยไปยังเกาะสมุย ระยะทางประมาณ 25 กิโลเมตร ใช้เงินลงทุน 247 ล้านบาท ซึ่งนับเป็นการวางสายเคเบิลใต้น้ำครั้งแรกในประเทศไทย นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เริ่มพัฒนานำทรัพยากรพลังงานตามธรรมชาติในประเทศมาใช้ เช่น พลังงานน้ำ และแสงอาทิตย์ เป็นต้น มาผลิตพลังงานไฟฟ้า เพื่อจ่ายให้กับหมู่บ้านใกล้เคียง บริเวณโรงจักร เช่น โรงจักรพลังงานน้ำแม่เตียน อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โรงจักรพลังน้ำแม่ใจ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โรงจักรพลังน้ำแม่ยะ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ และโรงจักรพลังน้ำขุนแปะ บ้านขุนแปะ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โครงการไฟฟ้าพลังน้ำขนาดเล็กแม่ปาย อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ทศวรรษที่สี่ (พ.ศ. 2534-2543) มุ่งเน้นดำเนินการเพื่อสนับสนุน และส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่กระจายไปยังชนบท และส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การพัฒนาชุมชนในภูมิภาคให้เจริญ รวมทั้งโครงการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจบริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก และพื้นที่ภาคใต้ โดยเน้นงานทางด้านปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพความมั่นคงของระบบ และให้เพียงพอกับความต้องการใช้ไฟฟ้า และให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยนำวิทยาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการผลิต จัดให้ได้มา จัดตั้งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า มีพื้นที่รับผิดชอบทั่วประเทศไทย ยกเว้นจังหวัดกรุงเทพฯ นนทบุรี และสมุทรปราการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแยกบริหารงานแบ่งเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลางและภาคใต้แต่ละภาค แบ่งออกเป็น 3 เขต รวม 12 เขต ทั่วประเทศ ดังภาพประกอบ 2



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ภาพประกอบ 2 พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่ละเขต

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง). (2551 : ออนไลน์)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแยกการบริหารงานออกเป็น 4 ภาค ได้แก่

1. ภาคเหนือ ประกอบด้วย

- 1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่
- 1.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิษณุโลก
- 1.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย

- 2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี
- 2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี
- 2.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา

3. ภาคกลาง ประกอบด้วย

- 3.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 3.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม

4. ภาคใต้ ประกอบด้วย

4.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี

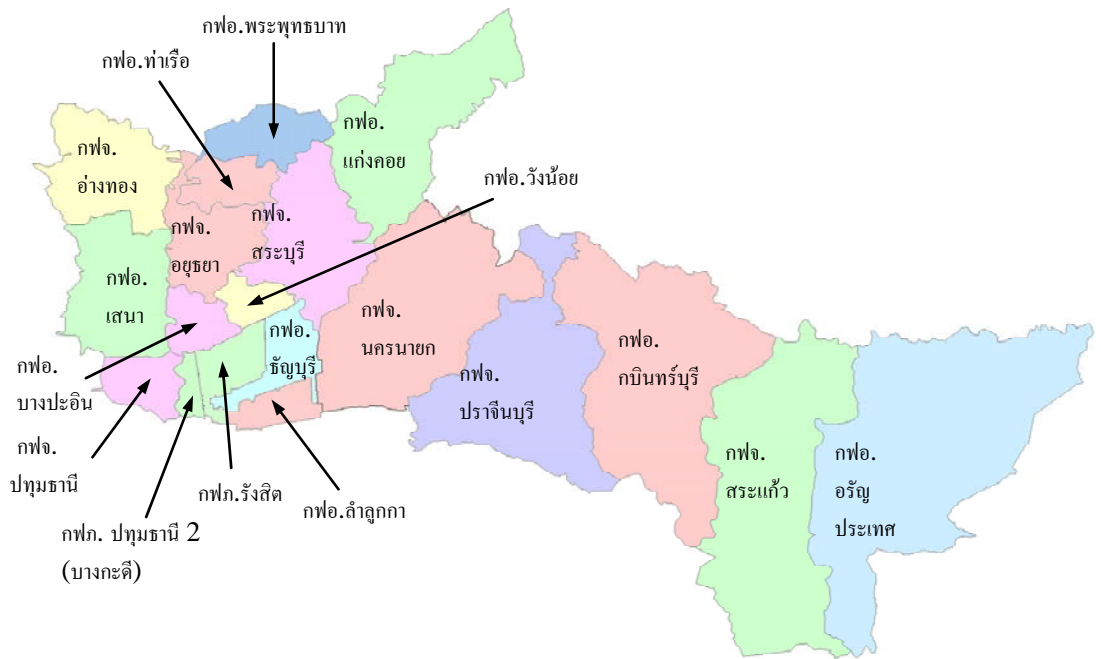
4.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) จังหวัดยะลา

1.2 ประวัติความเป็นมาและการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคการไฟฟ้าส่วน

ภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจุบันสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 46 หมู่ที่ 6 ถนนสายเอเชีย ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้บริการพลังงานไฟฟ้าในพื้นที่ 7 จังหวัด คือ พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ปทุมธานี สระบุรี นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว มีกฟฟ.ในสังกัดจำนวน 67 แห่ง แบ่งเป็น กฟจ. กฟอ. กฟภ. 19 แห่ง การไฟฟ้าสาขา 18 แห่ง และการไฟฟ้าสาขาย่อย 30 แห่ง



ภาพประกอบ 3 พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง). (2551 : ออนไลน์)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

15

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีแผนกลยุทธ์ในการบริหารงานองค์กร ดังนี้

1. วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรชั้นนำในส่วนภูมิภาคด้านธุรกิจการให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย เชื่อถือได้ สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

2. ภารกิจ

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนางานองค์กรอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสภาพตลาดและพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ

3. วัตถุประสงค์

เพื่อจัดหาพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล ปลอดภัย ราคาเหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า รวมถึงการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการของลูกค้า และพัฒนาโครงสร้างองค์กรและปรับเปลี่ยนแนวคิดทัศนคติของบุคลากร รวมทั้งการบริหารจัดการและการดำเนินการต่างๆ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพสินค้าโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูงสามารถประสบความสำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจ

4. เป้าหมาย

4.1 ด้านการเงิน เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งทางการเงิน โดยเน้นการเพิ่มรายได้ ลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งบริหารความเสี่ยงในด้านการลงทุนให้มีอัตราส่วนทางการเงินอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานการเงินที่กำหนดไว้ในแผนงาน โดยการเพิ่มผลกำไรร้อยละ 10 ต่อปี ลดค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน รักษาระดับค่าใช้จ่ายพนักงานต่อหน่วยจำหน่าย (53.00 บาท/พันหน่วย) การให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำการการไฟฟ้าชั้น 1-2 (8 นาที 30 วินาที) และควบคุมระยะเวลาการจัดเก็บหนี้ค่าไฟฟ้าให้มีอายุหนี้ไม่เกิน 27 วัน

4.2 ด้านการพัฒนาธุรกิจ เพื่อขยายการเติบโตขององค์กรในธุรกิจเดิมที่ต่อเนื่องและขยายตัวไปยังธุรกิจอื่น ทั้งในแนวระดับและแนวดิ่ง เพื่อเพิ่มมูลค่าองค์กรและความสามารถในการแข่งขันของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยพยายามทำกำไรจากการทำธุรกิจเสริมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 และมีธุรกิจใหม่เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 1 ธุรกิจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4.3 ด้านการให้บริการลูกค้า เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเชิงรุก เพื่อเพิ่มความมั่นคงระบบไฟฟ้า และคุณภาพในการบริการตามระดับความสำคัญของกลุ่มลูกค้า เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด และรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าให้อยู่ในระดับไม่น้อยกว่าร้อยละ 77.5 ระดับการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 96 ควบคุมมาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ไม่ให้เกินมาตรฐานที่กำหนดได้ โดยดัชนีค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งการเกิดไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (System average interruption frequency index : SAIFI) คือ = 10.80 ครั้ง/ราย/ปี และดัชนีค่าเฉลี่ยระยะเวลาการเกิดไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (System average interruption duration index : SAIDI) คือ = 500 นาที/ราย/ปี ต้องควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า (Technical loss) ไม่ให้เกินมาตรฐาน เท่ากับร้อยละ 3.06

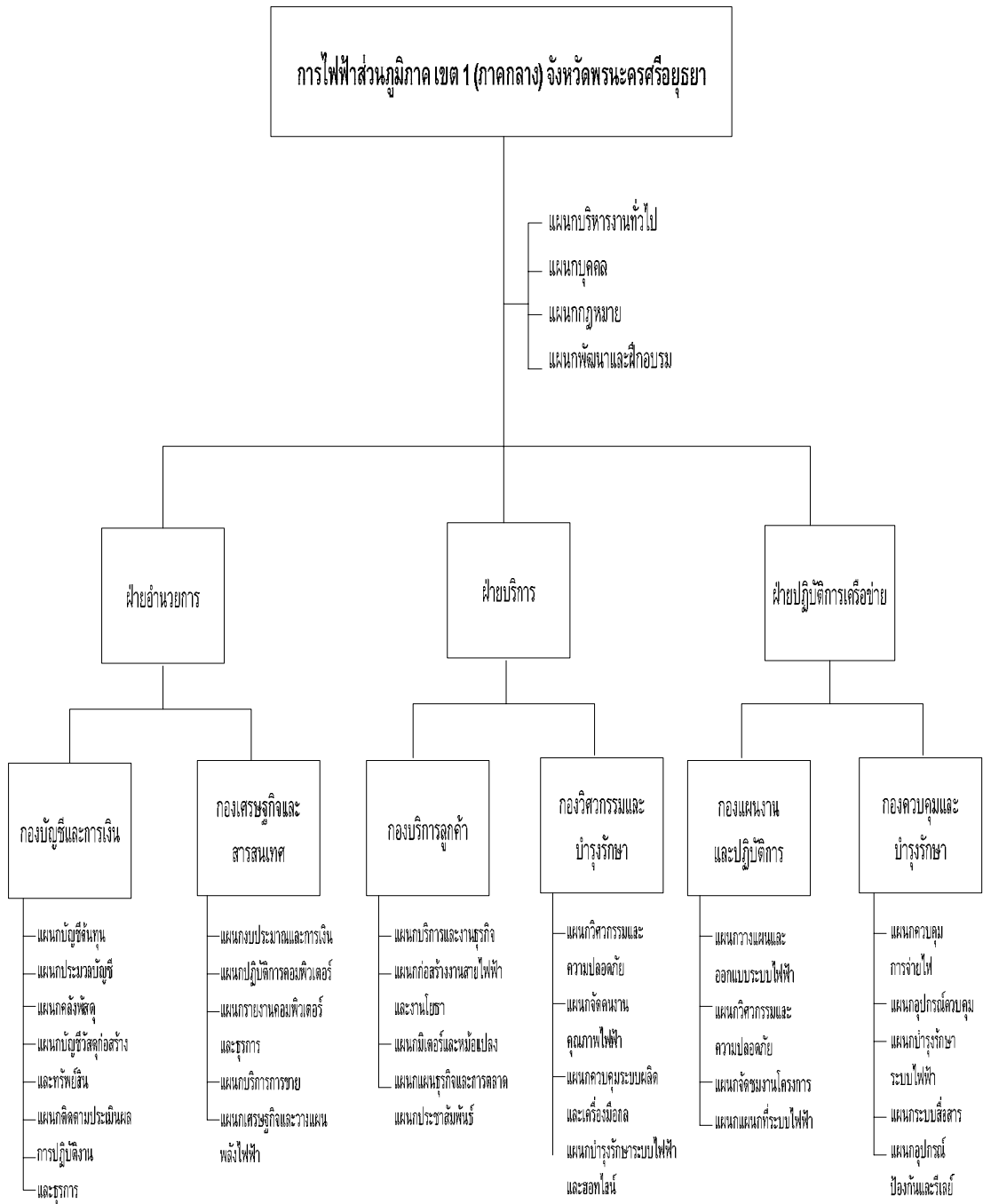
4.4 ด้านการพัฒนาองค์กรและการจัดการการบริหาร เพื่อเร่งรัดพัฒนาโครงสร้างองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ กับภาคเอกชนตามนโยบายของรัฐบาล และปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการไปสู่การบริหารจัดการแบบใหม่ที่คำนึงถึงประสิทธิภาพการมีส่วนร่วม ความคล่องตัว ความโปร่งใส ชัดเจน และเน้นความรับผิดชอบต่อที่สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานไว้ดังนี้ จำนวนผู้ใช้ไฟต่อพนักงานเท่ากับ 457 ราย/คน จำนวนวันในการฝึกอบรมพนักงาน 4 วัน/คน/ปี จำนวนพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานทั้งหมด

4.5 ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการบริการลูกค้าโดยใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและรองรับการแข่งขันในเชิงธุรกิจ สนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยด้านการจำหน่าย และการพัฒนาอุปกรณ์ไฟฟ้าที่มีคุณภาพ และพลังงานทดแทนโดยการส่งบุคลากรที่ใช้ระบบงานเข้ารับการอบรมตามแผนงาน ความพึงพอใจของลูกค้าไม่น้อยกว่าร้อยละ 77.5 ติดตั้งระบบมิเตอร์อัตโนมัติ (Automated meter reading : AMR) ระบบอ่านมิเตอร์โดยเครื่องมือ (Hand held meter reading) ให้ได้ร้อยละ 100 ตามหลักเกณฑ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด สนับสนุนนวัตกรรมที่ผ่านความเห็นชอบจากกองวิจัยแล้วเขตละ 2 นวัตกรรม นำไปขยายผลใช้งาน

4.6 ด้านสังคมสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยรวมเป็นสำคัญ โดยการควบคุมดัชนีการประสบอุบัติเหตุลดลงร้อยละ 5 การเกิดอุบัติเหตุด้านการไฟฟ้ากับประชาชนทั้งในและนอกเขตสถาน ลดลงร้อยละ 50 สัดส่วนของค่าใช้จ่ายด้านสังคม และสิ่งแวดล้อมต่อค่าใช้จ่ายดำเนินการ ไม่เกินร้อยละ 9 ซึ่งสามารถแสดงแผนผังโครงสร้างการบริหารงานภายในของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ภาพประกอบ 4 โครงสร้างบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2551 : ออนไลน์)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

18

2. นโยบายคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้จัดทำแผนปฏิบัติขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด ประจำปี พ.ศ. 2553 ซึ่งมีความสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านจริยธรรม และด้านการพัฒนาบุคลากร โดยใช้เป็นแผนปฏิบัติเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2553 : 70)

1. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

สำหรับนโยบายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมนั้น มีเป้าหมายเพื่อเป็นการพัฒนากระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนภายใน โดยเน้นที่หน่วยงานและพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อสร้างความมั่นคงและคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ และสามารถพัฒนาตนเอง โดยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างพนักงานภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีขึ้นระหว่างพนักงานด้วยกัน ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยมีแผนงานที่ใช้ปฏิบัติ ดังนี้

1.1 การปรับปรุงพื้นที่ สถานที่ทำงานให้เหมาะสม

1.2 การจัดฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ มีความเข้าใจในด้านความปลอดภัย และทำงานด้วยความปลอดภัย

1.3 สร้างมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงาน

1.4 จัดกิจกรรมหรือการบริการเพื่อสร้างเสริมสุขภาพให้กับพนักงานระหว่างหน่วยงาน

1.5 จัดให้มีกิจกรรมรณรงค์ความปลอดภัยในการทำงานในลักษณะต่างๆ เช่น กิจกรรมสัปดาห์ความปลอดภัย โดยการจัดนิทรรศการ จัดบรรยายความปลอดภัยให้กับพนักงานในองค์กร

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สำหรับนโยบายด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น มีเป้าหมายเพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน รวมถึงการยกระดับคุณภาพการทำงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

19

และความปลอดภัยในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีแผนงานที่ใช้ปฏิบัติ ดังนี้

2.1 งานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยการพัฒนาสภาพแวดล้อมในสำนักงานให้มีความเหมาะสมและบรรยากาศที่ดี ตามกิจกรรม 5 ส.

2.2 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมในการทำงานของพนักงานและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

2.3 จัดให้มีภูมิทัศน์ที่ดีในบริเวณสำนักงาน โดยการจัดทำสวนหย่อม ปลูกต้นไม้ยืนต้น ไม้ดอก ไม้ประดับ เป็นต้น

2.4 จัดให้มีพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ

2.5 ส่งเสริมสภาพแวดล้อมให้มีความปลอดภัยในการทำงาน

3. ด้านจริยธรรม

สำหรับนโยบายด้านจริยธรรมนั้น มีเป้าหมายเพื่อให้พนักงานในองค์กรมีคุณธรรมจริยธรรมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจะส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยสติ โดยมีแผนงานที่ใช้ปฏิบัติ ดังนี้

3.1 จัดกิจกรรมทางศาสนา อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

3.2 จัดให้มีความรู้ทางด้านจริยธรรม จรรยาบรรณและธรรมาภิบาล

3.3 มีการคัดเลือกพนักงานดีเด่น ปีละ 1 ครั้ง

3.4 ส่งเสริมให้พนักงานไปปฏิบัติธรรมทางศาสนา โดยไม่ถือเป็นวันลา

4. ด้านการพัฒนาบุคลากร

สำหรับนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรนั้น มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาตนเอง และเป็นการส่งเสริมการเจริญเติบโต และก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ซึ่งส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานดีขึ้น โดยมีแผนงานที่ใช้ปฏิบัติ ดังนี้

4.1 จัดฝึกอบรมให้กับพนักงานเพื่อใช้ปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งงาน

4.2 จัดให้มีการศึกษาดูงานนอกสถานที่ระหว่างหน่วยงานภายใน/ภายนอก อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

4.3 ส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนากระบวนการทำงานและค้นคว้าสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ



4.4 ส่งเสริมให้พนักงานได้เพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน โดยการสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับพนักงาน

4.5 ให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยไม่มีภาระดอกเบี้ย

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาองค์กรซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจและเอาใจใส่บุคลากรในองค์กรซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลอันสำคัญยิ่งที่องค์กรมีอยู่ การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งใจ คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายที่กว้าง อย่างไรก็ตามมีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้แนวความคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลากหลาย ดังนี้

สินชัย ฉายรัศมี (2544 : 13) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาของปัจเจกบุคคลที่มีต่อการทำงาน อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การตอบสนองความพึงพอใจและความสุขในการทำงานเพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

สุพรรณ ประทุมวัน (2544 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพนักงานที่มีต่องานและทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองต่อความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน และมีความสุขในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและประสิทธิผลขององค์กร

พนิดา งามนิยม (2545 : 12) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขในการทำงานโดยวัดได้จากด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือหน่วยงานนั้นเกิดความเป็นธรรมในการทำงาน ความเป็นปัจเจกบุคคลและหลักการประชาธิปไตย

วอลตัน (Walton. 1975 : 93) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ และยังมีความหมายที่กว้างขึ้น มิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

21

ชั่วโมง หรือมิใช่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่มีความหมายรวมถึงความต้องการและความปรารถนาในชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานที่ดีขึ้นด้วย บลูสโตน และเออร์วิง (Blueston & Irving. 1977 : 44) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำหรับองค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพนักงาน นั่นคือให้หมายรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

แฮคแมน และซัทเทิล (Hackman & Suttle. 1977 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงานหรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี นอกจากจะทำให้บุคคลพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องด้านอื่นๆ เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจหรือผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน องค์กรในแง่ขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจการทำงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Commings. 1985 : 198) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กรหรืออีกนัยหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นผลเนื่องมาจากความสุขในงานของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจงานนั้นๆ และอธิบายอีกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน ประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ซึ่งการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นแนวทางที่คำนึงถึงคนกับงานและองค์กร ซึ่งจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่แตกต่างกัน 2 ประการคือ เป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร และเป็นเรื่องของ การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการทำงานที่สำคัญๆ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

22

คอสเซ็น (Kossen. 1991 : 217) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 2 ประเด็น คือ สภาพองค์กรและการปฏิบัติงาน เช่น การปรับปรุงงานให้ดีขึ้น การอำนวยความสะดวกที่เป็นประชาธิปไตย การเข้าไปผูกพันกับลูกจ้างและสภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ถ้าคนงานรู้สึกว่ามี ความมั่นคงปลอดภัยและพอใจงานแล้ว จะสามารถทำงานให้เจริญก้าวหน้าและพัฒนาตนเองตาม ที่ต้องการหรือถ้าคนงานขององค์กร และสามารถทำงานเป็นผลสำเร็จนั้นคือ การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

คาร์เรล คูสมิตส และอัลเบิร์ต (Carrell, Kuzmits & Elbert. 1992 : 195) ได้ให้ความหมาย ของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าหมายถึง การพยายามที่จะให้ความต้องการส่วนบุคคลของ พนักงานได้รับการสนองตอบในการทำงาน และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของ พนักงาน องค์กรทำได้ทั้งในด้านสังคมและด้านรับผิชอบในเชิงจริยธรรม โดยโปรแกรมคุณภาพ ชีวิตในการทำงานนั้นจะเน้นไปที่การสร้างความสะดวก สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและ โดยเฉพาะพยายามสร้างให้คนงานมีความสุขกับงาน เหมือนกำลังเล่นสนุกอยู่กับเพื่อน อันจะทำให้ พนักงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ กระปรี้กระเปร่าและมีความคิดสร้างสรรค์ที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นและช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย

โบวี (Bovee 1993 : 133) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ปรัชญาในการปรับปรุงผลิตภาพในการทำงาน โดยการเตรียมและกำหนดให้พนักงานมีโอกาสได้ ใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเอง รวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที้องค์กรต้องการซึ่งการดำเนินการ ในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น กระทำได้โดยการออกแบบชิ้นงานใหม่ อันเป็นช่วงของความ พยายามที่จะวัดและกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่และความรับผิดชอบในงาน โดยถ้าออกแบบงาน ให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้วผลลัพธ์ที่จะได้ตามมาคือ การแบ่งมอบอำนาจให้กับพนักงานใน แต่ละตำแหน่งที่จะตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ตามขอบเขตของอำนาจ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน สรุปได้ว่า เป็นสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้อง กับการทำงานของพนักงาน ซึ่งเกิดจากสภาพแวดล้อมการทำงาน และส่งผลให้พนักงานเกิดความ พึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและ ประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวสามารถชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงาน ในลักษณะที่เป็นวิธีการหรือแนวทางโดยการพัฒนาประสิทธิภาพงาน และ พัฒนาลักษณะแวดล้อมในการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการ แก้ไขปัญหาและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของพนักงาน และหน่วยงานไป พร้อมๆ กัน ดังนั้นในการบริหารงานของหน่วยงานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็น องค์ประกอบที่สามารถวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1



(ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้ เพื่อก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อหน่วยงาน

3.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้แนวความคิดและความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

วอลตัน (Walton 1973 : 13) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่างๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้นๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม ก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกันหรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safety and healthy working condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and security) ควรให้ความสนใจ การให้พนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานมากกว่าที่คอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต จะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กรในสายงาน รวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of human capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน (Social integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) คือ พนักงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ว่ามีความเคารพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

24

ในสิทธิส่วนตัวมากนักน้อยเพียงใด ขอมอบในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมและมีความสัมพันธ์กัน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total life space) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social relevance) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคมรวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Comings 1985 : 199) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามี 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หรือรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ และสวัสดิการที่พนักงานควรจะได้รับอย่างเหมาะสม

2. สภาพทำงานที่ปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย มีอุปกรณ์ในการป้องกันอันตรายจากการปฏิบัติงานอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน

3. การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน (Development of human capacities) หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานมีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 25

5. การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม (Social integration) ถ้าผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยก เป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีเวลาให้กับครอบครัว และสังคม

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม การช่วยเหลือทางด้านสังคมในรูปแบบต่างๆ

ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตามแนวคิดของฮิวส์ และ คัมมิงส์ ดังกล่าวข้างต้น จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งยังมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายและความสำคัญเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน ไว้ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนที่เป็นธรรม

เสนาะ ดิยาวี (2544 : 210) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง การจูงใจใด ๆ ก็ตาม ผลสุดท้ายจะอยู่ที่ผลตอบแทนที่ได้รับ คนจะไม่ทำงานหากไม่ได้รับผลตอบแทนจากการทำงานที่มีค่าตอบแทนเพียงพอและเป็นธรรม คนจะทำงานน้อยมากหากได้รับผลตอบแทนจากการทำงานที่น้อย และคนจะขยันทุ่มเทให้กับงานหากระบบค่าตอบแทนดี ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีธรรมชาติ ความต้องการที่มุ่งทำงานเพื่อได้รับความตอบสนองและได้รับผลตอบแทนในรูปแบบตัวเงินมาสนองความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการทางด้านร่างกาย

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2545 : 244) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ สามารถตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงให้กับองค์กรและหน่วยงาน ช่วยลดภาระทางเศรษฐกิจ ช่วยดำรงชีวิตให้ง่ายขึ้น บุคลากรไม่ต้องกังวลกับสิ่งแวดล้อมจึงปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร สร้าง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

26

ขวัญกำลังใจและความจงรักภักดีเกิดขึ้นกับหน่วยงาน ทำให้เกิดคุณภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานนั้น

พยอม วงศ์สารศรี (2545 : 151) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนเป็นสิ่งใดๆ ให้ผู้อื่นยอมรับการกระทำจนกระทั่งมีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นสิ่งตอบแทน การกระทำนั้นๆ นอกจากนี้ยังส่งผลโดยตรงในการทำงาน เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพหรือด้อยลงไปได้ ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงผลกระทบต่อค่าตอบแทนนี้ ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2548 : 3) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถได้ก็ต่อให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจกับสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ เพื่อเป็นกำลังใจในการทำงานและสิ่งตอบแทนเบื้องต้นที่ทำให้ข้าราชการหรือบุคคลผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจก็คือ เงินเดือนหรือค่าจ้างที่เหมาะสมเพียงพอ และยุติธรรม นอกจากนั้นยังต้องพิจารณาถึงค่าตอบแทนในรูปอื่น ๆ ต่อไปอีก เพื่อให้เพียงพอกับค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้วย

วอลตัน (Walton. 1975 : 93) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง ความเพียงพอที่ได้มาจากค่าตอบแทนจากการทำงานนั้น พอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมและความยุติธรรมมาจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน มีลักษณะงานพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้จากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Comming. 1985 : 215) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง การได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมและมีรายได้เพียงพอสอดคล้องกับที่มีความเหมาะสมต่อความรู้ความสามารถในการทำงานและเพียงพอต่อค่าครองชีพและภาวะเศรษฐกิจ ในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้งานอื่นค่าจ้างหรือเงินเดือนรวมถึงสิทธิประโยชน์อื่นนอกเหนือจากค่าจ้างหรือเงินเดือน

กิลเมอร์ (Gilmer. 1996 : 239) ได้ให้ความหมายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง ความจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์แต่ละบุคคลที่จะใช้ในการดำรงชีพ ทุกคนมุ่งหวังเพื่อที่จะทำงานให้ได้ค่าจ้างและสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์ที่แตกต่าง ๆ ที่อาจจะมิใช่ค่าจ้างอย่างเดียวแต่จะเป็นสิ่งอื่นแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จึงสรุปได้ว่าค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เป็นค่าจ้างหรือเงินเดือนรวมถึงสิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น เบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล เงินสงเคราะห์ สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งค่าตอบแทนต้องอยู่ในอัตราที่เป็นธรรมและเพียงพอ ซึ่งต้องสอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ ของพนักงานแต่ละบุคคล

2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และอศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542 : 171) ได้ให้ความหมายของคำว่า ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพการทำงานที่เหมาะสมและมีบรรยากาศที่ดี มีสภาพที่ทำงานไม่เสี่ยงต่ออันตรายและไม่มีผลเสียต่อสุขภาพ ไม่ทำให้เกิดมลภาวะที่เป็นพิษ ด้านการทำงาน ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานดังนี้

เสนาะ ตีเขาว์ (2544 : 326) ได้กล่าวว่า ความปลอดภัยในการทำงานเป็นความรู้สึกรักของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานที่ทำ โดยที่ลักษณะงานนั้นไม่เสี่ยงอันตรายจนเกินไป อาจหลีกเลี่ยงอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้โดยการเตรียมการป้องกันไว้ล่วงหน้า สภาพการทำงานที่ไม่เสี่ยงต่อการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนต้องคำนึงถึงในการทำงาน อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมในงานแม้จะเพียงเล็กน้อยๆ ก็อาจจะกระทบกระเทือนถึงผลผลิตขององค์กรนั้นๆ ได้ ภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงานอาจทำให้คนงานทำงานด้วยความพอใจหรือไม่พอใจได้ หรืออาจทำให้ผลงานดีหรือไม่ดีได้ เช่น อากาศร้อนเกินไปทำให้เหนื่อยเร็ว โกรธง่าย ถ้ามีเสียงรบกวนมาก ให้ไม่มีสมาธิ การจัดสถานที่ทำงานสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก แสงสว่างเพียงพอ ปราศจากเสียงรบกวนจะทำให้คนรักงานและตั้งใจทำงานดีขึ้น การจัดให้มีเสียงดนตรีในขณะที่ทำงานก็มีส่วนต่อการเพิ่มผลผลิตอย่างมาก ทำให้ความเหน็ดเหนื่อยน้อยลง มีชีวิตชีวาและมีความสุข ด้วยเหตุนี้ในสถานที่ทำงานทั้งหลายจึงได้พยายามตกแต่งบรรยากาศให้ดูอยู่เสมอ เพื่อช่วยให้คนอยากทำงาน โดยไม่เบื่อหน่าย

พยอม วงศ์สารศรี (2545 : 210) ได้กล่าวว่าสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่มีผลกระทบต่อสุขภาพจิตของบุคคลที่ปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถเกิดสิ่งแวดล้อมสถานที่ทำงานจะต้องมีความสะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ มีระบบการจัดจ่ายที่หาใช้ได้ง่าย ถ้าสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่ดี ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็น จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ทำให้ประสิทธิผลของหน่วยงานลดลง

วอลตัน (Walton. 1975 : 93) ได้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

28

สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึก สะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Comings. 1985 : 93) ได้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมที่ถูก ลักษณะและปลอดภัย หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพการทำงานที่เหมาะสมและมี สภาพที่ทำงานไม่เสี่ยงต่ออันตรายและไม่มีผลเสียต่อสุขภาพร่างกายและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร

กิลเมอร์ (Gilmer. 1996 : 239) ได้ให้ความหมายของสถานที่ทำงานและการจัดการของ ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของหน่วยงานและ การดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อสร้างความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจาก ผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญ มาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมาก

มันดี และโนว (Mondy & Noe. 1996 : 432) ได้กล่าวถึงด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง การกระทำที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานปราศจากความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายหรืออารมณ์ ส่วน ความปลอดภัยจะป้องกันผู้ปฏิบัติงานจากการบาดเจ็บที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน เพราะทั้งสุขภาพ และความปลอดภัยส่งผลต่อการลดประสิทธิภาพในการทำงานและขวัญกำลังใจ ตลอดจนคุณภาพ ชีวิตในการปฏิบัติงาน อันเป็นสาเหตุของผลผลิตตกต่ำ อันเป็นสาเหตุและอุบัติเหตุในการทำงาน ทำให้สูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน

จึงสรุปได้ว่าสภาพการทำงาน คือสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น สิ่งแวดล้อมที่ถูก ลักษณะและปลอดภัย รวมถึงสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ในการทำงานจำเป็นต้องมีความเหมาะสม และปลอดภัยกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันการเกิดอันตรายและปลอดภัยต่อผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจน คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542 : 121) ได้กล่าวว่าในการพัฒนา ศักยภาพในการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของพนักงานเพื่อความ เจริญก้าวหน้าขององค์กร โดยการอบรมและศึกษาและการนำความรู้ความชำนาญในการทำงานมา ใช้ยังส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร โดยการปรับปรุงส่งเสริม บุคลากรให้ทำงานเต็มความรู้ความสามารถ และพัฒนาความรู้ความสามารถให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุดต่อองค์กร

ตุลา มหาสุธานนท์ (2547 : 207) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ ความพยายามอย่างต่อเนื่องของผู้บริหาร ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงขีดความสามารถของพนักงาน/ ผู้ปฏิบัติงาน และการวางแผนในการพัฒนาทางวิชาชีพของพนักงานในองค์กร ตลอดจนปรับปรุง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้เพิ่มมากขึ้น โดยการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเป็นหลัก การฝึกอบรม คือ กิจกรรมที่องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อให้พัฒนาพนักงานองค์กรได้เรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานปัจจุบันและการพัฒนาบุคคล คือ การเตรียมความพร้อมของพนักงานให้ก้าวไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงและการเจริญเติบโตขององค์กรในอนาคต

วอลตัน (Walton. 1973 : 15) ได้กล่าวว่าการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถแล้วยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน ในการพัฒนาความสามารถของบุคคลในการทำงานเป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา ฝึกอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคลเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ โดยการพัฒนาความรู้และทักษะที่จะทำให้งานมีคุณภาพในด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความรู้และทักษะ ภารกิจทั้งหมดของงาน และการวางแผนงาน

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & comings. 1985 : 198) ได้ให้ความหมายของคำว่าโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง โดยพนักงานมีโอกาสที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนด้วยการฝึกอบรม และการเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานของพนักงานได้ด้วยความชำนาญจากงานที่ทำอยู่ จนเกิดทักษะความชำนาญในการทำงานอย่างสูงและนำไปพัฒนาองค์กรให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้นไป

คูบริน และไอริแลนด์ (Dubrin & Ireland. 1993 : 15) ได้ให้ความหมายของคำว่าโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีโอกาสนในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน เพื่อองค์กรที่อยู่และเพื่อพัฒนาตนเองให้เกิดความสามารถในการทำงาน

จึงสรุปได้ว่าการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีการวางแผนคุณภาพชีวิตการทำงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนโดยการฝึกอบรม การเรียนรู้จากงาน เพื่อช่วยเพิ่มพูนความรู้ และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ



4. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน

พยอม วงศ์สารศรี (2545 : 148) ได้กล่าวว่าความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน หมายถึง การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ควรใช้หลักในการพิจารณาด้วยความรู้ความสามารถ หลักประสบการณ์และการใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547 : 201) ได้กล่าวว่าความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน หมายถึง การเลื่อนขั้นและตำแหน่งเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานที่มีความขยัน ปฏิบัติอย่างมีคุณภาพ และมีศักยภาพในการปฏิบัติภารกิจที่ลำบากหรือยุ่งยากกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นลักษณะหนึ่งในการเพิ่มงานในทางลึก ที่นอกจากจะเพิ่มหน้าที่การทำงานแล้ว ยังต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น

วอลตัน (Walton. 1973 : 15) ได้กล่าวว่าความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Comings. 1985 : 198) ได้ให้ความหมายของคำว่าความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน หมายถึง ลักษณะงานนั้นจะต้องส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ด้วยพนักงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพโดยการพิจารณาตามความรู้ความสามารถ ตำแหน่งงาน ตลอดจนมีความมั่นใจต่อความมั่นคงในการทำงานต่อการทำงานที่ปฏิบัติอยู่

กิลเมอร์ (Gilmer. 1996 : 239) กล่าวว่าความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน หมายถึง การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานยอมทำให้เกิดคุณภาพการทำงานที่ดีและทำให้มีความพึงพอใจในงานที่ทำ

จึงสรุปได้ว่าความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน เป็นการส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งอาจจะเป็นการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามสมควรอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานมีศักยภาพและทุ่มเทให้กับหน้าที่การงานอย่างเต็มความสามารถ

5. การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และอศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542 : 135) ได้กล่าวว่าในการทำงานร่วมกัน จะต้องพึงพาอาศัยกัน รู้จักการประนีประนอมยอมรับในสิ่งที่ผิดพลาดบกพร่อง อดทนน้ำใจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ให้ความรักสนิทสนม แม้ว่าจะมาจากสถานที่ต่างๆ อาจจะแตกต่าง สถานภาพ ชีวิตความเป็นอยู่ การศึกษา เพศและวัย แต่เมื่อมาทำงานร่วมกันก็ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

สมยศ นาวิการ (2545 : 466) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่ามีสำคัญในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547 : 202) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม หมายถึง ระบบความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องระหว่างกันและกันของบุคคลสองฝ่ายในองค์กร ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมประสานระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างในการสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนั้น ตลอดจนความสมานฉันท์ร่วมกันในหน่วยงานรวมถึงการปฏิบัติงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายสมประสงค์ที่ตั้งไว้ขององค์กร จำเป็นที่จะต้องอาศัยกลไกทางการติดต่อสื่อสารที่ดี การสร้างช่องทางในการพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การตั้งระบบในการรับข้อเสนอแนะสำหรับการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ สิ่งที่จะสนับสนุนให้เกิดความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

วอลตัน (Walton. 1973 : 15) ได้ให้ความหมายของคำว่าความร่วมมือและเป็นที่ยอมรับทางสังคม หมายถึง ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน โดยพนักงานมีโอกาส มีส่วนร่วมสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Comming. 1985 : 198) ได้ให้ความหมายของคำว่าความร่วมมือและเป็นที่ยอมรับทางสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่ามีสำคัญในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

กิลเมอร์ (Gilmer. 1996 : 239) ได้กล่าวว่าความร่วมมือและเป็นที่ยอมรับทางสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ส่งผลให้หน่วยงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมากขึ้น

จึงสรุปได้ว่าความร่วมมือและเป็นที่ยอมรับทางสังคม เป็นการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาด้วยความไว้วางใจและเป็นกันเอง คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ส่งผลให้



ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ซึ่งอาจมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรด้วย

6. ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว และอศวิณ เนตรโพธิ์แก้ว (2542 : 165) ให้ความหมายของความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานร่วมกันโดยมีผู้บริหารรับผิดชอบ และให้ความเป็นธรรมในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน เรื่องการควบคุม ดูแล และการพิจารณาความดีความชอบ ทั้งการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และการมีการยอมรับในการทำงาน โดยจะต้องยอมรับในความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน โดยคำนึงถึงเกียรติยศและศักดิ์ศรีของผู้ร่วมงาน เพราะเชื่อว่าคนทุกคนมีศักยภาพและความสามารถที่พิสูจน์ได้

สมยศ นาวิการ (2545 : 469) ให้ความหมายของ ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระเบียบและความเป็นธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องมี เนื่องจากความก้าวหน้าเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดี สิ่งสำคัญอย่างยิ่งก็คือ การเลื่อนตำแหน่งต้องเป็นไปอย่างยุติธรรม นั่นคือการเลื่อนตำแหน่งต้องอยู่บนพื้นฐานความสามารถและปราศจากความลำเอียงของผู้บังคับบัญชา โดยที่มีการยกย่องและการยอมรับเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ปฏิบัติงานและสถานภาพที่ดีขึ้นปรากฏอยู่โดยทั่วไปโดยไม่ต้องพิจารณาถึงอายุ ตำแหน่ง การศึกษาและปัจจัยอื่นๆ ทุกคนต้องการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและจากผู้บังคับบัญชา

เกษมศักดิ์ วิชิตเชื้อ (2546 : 6) ได้ให้ความหมายของ ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณธรรมและความเป็นธรรมมีความสำคัญในหน้าที่ของพนักงานไม่ว่าหน้าที่ต่อกิจการงาน ต่อครอบครัว ต่อสังคม ต่อชาติบ้านเมือง มีความสำนึกตระหนักที่จะปฏิบัติหน้าที่เหล่านี้ให้ลุล่วงด้วยความมุ่งมั่น คุณธรรมสร้างคนให้มีระเบียบวินัย คุณธรรมสร้างคนให้ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรมสร้างคนให้มีความเมตตากรุณา คุณธรรมสร้างคนให้มีความสามัคคี มีความพร้อมเพรียงในทุกหน่วยงาน คุณธรรมและธรรมะจะช่วยให้คุณมีความสงบและสมาธิในการใช้ความคิดที่จะทำงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงานต่อไป

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547 : 201) ได้ให้ความหมายของ ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานตามการทำงานจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของตัวบทกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมอย่างเพียงพอที่เดียว โดยในการทำงานนั้นจะต้องมีการจัดระเบียบ และถือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ตามระเบียบ เช่น การลาต่างๆ การเลิกงาน การมาทำงานและมีการยอมรับเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่ปฏิบัติงาน การให้รางวัลในการเลื่อนขั้นตำแหน่งเป็นไปด้วยความ



ยุคิธรรม

วอลตัน (Walton. 1973 : 15) ได้ให้ความหมายของ ความมีระเบียบ กฎเกณฑ์และความ เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการ ยุคิธรรม บนวิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความ เป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความ คิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาคและมีการปกครองด้วยกฎหมาย

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Comming. 1985 : 198) ได้ให้ความหมายของ ความมี ระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานจะต้องมีการจัดระเบียบ และถือปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อยตามระเบียบ เช่น การลาต่างๆ การเลิกงาน การมาทำงาน และมีการยอมรับเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่ปฏิบัติงาน การให้รางวัลในการเลื่อนขั้นตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุคิธรรม การพัฒนาระบบการประเมินการเลื่อน ขั้นตำแหน่งด้วยความยุคิธรรม และมีความเสมอภาคในการประเมิน

จึงสรุปได้ว่าความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน เป็นหน้าที่ ของทุกคนในองค์กร ซึ่งในหน่วยงานจำเป็นจะต้องมีการจัดระเบียบและถือปฏิบัติตามคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งหากหน่วยงานใดไม่มีการ จัดระเบียบ ไม่มีการปฏิบัติตามคำสั่ง การดำเนินงานต่างๆ ก็จะไม่มีประสิทธิภาพและจะต้องเกิด ความสูญเสียทรัพยากรที่มีอยู่ไปอย่างเปล่าประโยชน์

7. ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และอศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542 : 174) ให้ความหมาย ด้านความ สมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง ขนบธรรมเนียมประเพณีและการกระทำตัวให้ สอดคล้อง และสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นรากฐานของชีวิตสังคม เป็นเหตุและปัจจัยให้มนุษย์มีความสัมพันธ์ต่อกัน การทำงานนั้นจะช่วยสร้างกฎเกณฑ์ให้แก่ชีวิต และยังสามารถที่จะช่วยให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี การทำงานที่ดีนั้นเป็นการแสดงออกถึง การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานอีกแบบหนึ่ง โดยที่ความสัมพันธ์ในหน่วยงานเปิดโอกาสให้ พนักงานมีอิสระทางด้านการทำงานและด้านความคิดในการปฏิบัติงานและนอกเหนือจากงานที่ ปฏิบัติอยู่

สมยศ นาวิการ (2545 : 465) ได้ให้ความหมาย ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและ ชีวิตส่วนตัว หมายถึง การที่ผู้บริหารสนับสนุนในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานโดยมี การเปิดโอกาสให้พนักงานได้พบปะกับบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการแลกเปลี่ยนความรู้ และกระทำกิจกรรมร่วมกัน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกร่วมกันระดับความเครียดในการทำงานลดลงและ



มีความสุขเมื่อได้กลับไปปฏิบัติงานตามเดิม

วอลตัน (Walton. 1973 : 15) ได้ให้ความหมาย ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวมเป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Commings. 1985 : 199) ได้ให้ความหมาย ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อนและเวลาที่ให้กับสังคม ไม่ให้มีผลกระทบต่อครอบครัว เช่น การทำงานล่วงเวลามากเกินไป

จึงสรุปได้ว่าความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เป็นการแบ่งเวลาให้เกิดความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตกับชีวิตการทำงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น และเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานโดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้พบปะกับบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการแลกเปลี่ยนความรู้ และกระทำกิจกรรมร่วมกัน

8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ลักษณะ สะแกกุ่ม (2543 : 35) ได้ให้ความหมายของ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลจะต้องเกี่ยวข้อง และมีส่วนร่วมต่อสวัสดิภาพของสังคมที่ตนดำรงอยู่ ซึ่งเป็นเรื่องที่ถูกพันเกี่ยวข้องกับหลายสิ่งหลายอย่างตั้งแต่สังคมขนาดเล็กที่สุด ได้แก่ ครอบครัวจนถึงสังคมขนาดใหญ่ มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่พลเมือง การปฏิบัติตามระเบียบของสังคม การช่วยเหลือผู้อื่น และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น

วอลตัน (Walton. 1975 : 93) ได้ให้ความหมายของ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง ลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและการช่วยเหลือทางสังคม

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Commings. 1985 : 198) ได้ให้ความหมายของ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การทำงานนั้นๆ จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมและความรับผิดชอบต่อองค์กร ชุมชน มีกิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมทั้งหน่วยงานของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม ช่วยเหลือสังคมเพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพ



พนักงานและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง

จึงสรุปได้ว่าลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง และมีความรับผิดชอบต่อองค์กร ชุมชน ช่วยเหลือสังคมเพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพพนักงานและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง

จากการศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน สรุปได้ว่าเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับพนักงานทุกคนในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

3.3 ปัจจัยชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหลากหลาย ทำให้ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหลากหลายด้วย ซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานอาจรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและรายได้ พฤติกรรม ทัศนคติ ตลอดจนค่านิยมต่างๆ ของกลุ่มหรือองค์กร โดยมีนักวิชาการหลายท่านชี้ให้เห็นปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดคุณภาพการทำงาน ดังนี้

กฤษณี อุทัยรัตน์ (2548 : ออนไลน์) ได้กล่าวว่างค์ประกอบและตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

1. สุขภาวะทางกาย (Physical well being) คือ มีร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง ไม่พิการ และไม่เจ็บโรค
2. สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional well being) คือ มีความสุข ความร่าเริง มีเมตตา มีสติ มีสมาธิปัญญา ลดความเห็นแก่ตัว
3. สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (Spiritual well being) คือ ภาวะการรับรู้ของความรู้สึกสุขสงบ มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของชีวิต รวมทั้งการมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต
4. สุขภาวะทางสังคม (Social well being) คือ อยู่ร่วมกันด้วยดี ครอบครัวยุติธรรม ชุมชนเข้มแข็ง สังคมยุติธรรมเสมอภาค มีระบบบริการดี

คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถจำแนกเป็น 4 มิติ เพื่อใช้ในการชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ (ชนกันต์ เหมือนทัฬห. 2551 : 27)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

36

1. มิติเกี่ยวกับความไม่เสมอภาค ตามทัศนะทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งเสนอให้ใช้ความไม่พึงพอใจ การนัดหยุดงานและการก่อวินาศกรรมเป็นตัวชี้วัด
2. มิติเกี่ยวกับความไม่มั่นคง ตามทัศนะทางรัฐศาสตร์ซึ่งเสนอให้ใช้ตัวชี้วัดเช่นเดียวกับมิติแรก
3. มิติอัญญาภาพหรือความแปลกแยก ตามทัศนะทางจิตวิทยาได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกวางเฉยหรือเฉยเมย การขาดงานและการลาออกจากงานเป็นตัวชี้วัด
4. มิติเกี่ยวกับการปลิกตัว ตามทัศนะทางสังคมวิทยาได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับการไร้ความหมาย การขาดงานและการลาออกจากงานเป็นตัวชี้วัด

และยังได้เสนอมิติที่สัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน 4 ด้าน คือ

1. ความปลอดภัยซึ่งเกี่ยวข้องกับสุขภาพ ความปลอดภัย รายได้ และความก้าวหน้า
2. ความเสมอภาค เช่น การจ่ายค่าจ้างที่สัมพันธ์กับงานที่ทำหรือการจ่ายค่าจ้างตามผลงาน
3. ลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งสัมพันธ์กับการพัฒนาความสามารถ การเรียนรู้ และการใช้ทักษะ
4. ความเป็นอิสระ ในการแสดงความคิดเห็นเป็นตัวพิจารณาไปสู่การตัดสินใจในการแก้ปัญหา

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่ได้รับ เจื่อนใจของการทำงาน เสถียรภาพของการทำงาน การควบคุมการทำงาน การปกครองตนเอง การยอมรับฟัง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา วิธีพิจารณาเรียกร้อง ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ และความอาวุโส

สำหรับเกณฑ์ชี้วัดทางสังคมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของบุคคลจะต้องมีองค์ประกอบ 11 ประการ ได้แก่ บุคคลและครอบครัว สุขภาพอนามัยและโภชนาการ ที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม การติดต่อสื่อสาร ความปลอดภัย การศึกษาและการฝึกอบรม การทำงาน สวัสดิการและความมั่นคงทางสังคม รายได้และผลผลิต การมีส่วนร่วมในสังคม วัฒนธรรมและการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

กระทรวงสาธารณสุข (2542 : 72) ได้กำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำเพื่อเป็นการวัดคุณภาพชีวิตหรือที่เรียกว่า ความจำเป็นพื้นฐาน โดยกำหนดหลักเกณฑ์ที่เป็นองค์ประกอบไว้ 13 ข้อ คือ

1. ทุกครอบครัวได้กินอาหารที่ถูกต้องสุขลักษณะเพียงพอกับความต้องการของร่างกาย
2. ทุกครอบครัวมีที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม
3. ครอบครัวมีปัจจัยการผลิตที่เพียงพอแก่การดำรงชีพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

37

4. คนในวัยทำงานมีงานทำ และอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม
5. ครอบครัวมีการร่วมมือประกอบอาชีพ และเข้าใจพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันของชุมชน
6. ทุกครอบครัวมีการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันเพื่อผลประโยชน์ของชุมชนและเพื่อพัฒนาและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้มีการคงอยู่
7. ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการสังคมขั้นพื้นฐาน
8. ประชาชนมีโอกาสได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ
9. เด็ก หญิงมีครรภ์ ผู้สูงอายุและผู้ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ให้ได้รับการดูแล
10. คู่สมรสวัยเจริญพันธุ์สามารถควบคุมช่วงเวลาและจำนวนของการมีบุตรได้ตามต้องการ
11. บุคคลมีส่วนร่วมในการเมืองและการปกครองท้องถิ่น
12. ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
13. ประชาชนประพฤติปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมประเพณี หลักธรรมของศาสนา รักษาและส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมทางวัฒนธรรม ตลอดจนประพฤติปฏิบัติตามค่านิยมพื้นฐาน

จากการศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน สรุปได้ว่าเป็นแนวทางในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยพิจารณาจากปัจจัยชี้วัดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆเป็นตัวบ่งชี้ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยพิจารณาความสำคัญของปัจจัยแต่ละปัจจัย รวมถึงความต้องการ ผลกระทบและปัญหาที่เกิดขึ้นจากความต้องการของพนักงาน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.4 ทฤษฎีการจูงใจ

1. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (ชนกันต์ เหมือนทัพ. 2551 : 16) ได้ศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งได้สรุปไว้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล ไว้ดังนี้

1.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivational factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่จะปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วยได้แก่



1.1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลงานนั้นๆ

1.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใด ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้ลำพังเพียงผู้เดียว

1.1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมาจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างมีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) ให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1.2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

1.2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในอาชีพด้วย

1.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

1.2.4 ลักษณะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติยศและศักดิ์ศรี

1.2.5 นโยบายการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อ สื่อสารภายในองค์กร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1.2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะของสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

1.2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่เป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

จากการศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ต สรุปลงได้ว่า เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลมี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ ซึ่งเกี่ยวกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และปัจจัยค้ำจุนซึ่งเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มาจากภายนอกตัวบุคคล

2. ทฤษฎีการจูงใจ อี.อาร์.จี

ทฤษฎีการจูงใจอี.อาร์.จี (ERG Theory) ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 312) เป็นทฤษฎีความต้องการที่กำหนดลำดับความต้องการ โดยได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท แต่คงเหลือ 3 ประเภท ดังนี้

2.1 ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Concrete) ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

2.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีมาสโลว์บวกด้วยความปลอดภัยและความต้องการยกย่อง

2.3 ความต้องการความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีมาสโลว์

อัลเดอร์เฟอร์ ไม่เชื่อว่าบุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับของความต้องการก่อนที่จะก้าวไปสู่ระดับอื่น เขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ยิ่งกว่านั้น อัลเดอร์เฟอร์ ค้นพบว่าระดับของชนิดจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาการยกย่องนับถือ (ความต้องการความสัมพันธ์) และความรู้สึกสร้างสรรค์เป็นความต้องการความเจริญเติบโตก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการด้านรูปธรรม เช่น ความหิว และความกระหาย (เป็นความต้องการการอยู่รอด)



นอกจากนี้ อัลเดอร์เฟอร์ ยังขยายทฤษฎีของมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองโดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้และในทางตรงกันข้ามหลักของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration-regression principle) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้น และต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นอยู่กับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

จากการศึกษาทฤษฎีการจูงใจ อี.อาร์.จี สรุปได้ว่า บุคคลมีความต้องการในการอยู่รอด ความต้องการความสัมพันธ์ในด้านสังคม และความต้องการความเจริญเติบโตก้าวหน้า ซึ่งการตอบสนองและความต้องการจะไม่อยู่ในระดับเดียวเสมอไปและไม่จำเป็นต้องให้เรียงตามลำดับขั้น แต่จะขึ้นกับความต้องการของแต่ละบุคคล

3. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของอับราฮัม เอช มาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy) เป็น ผู้ศึกษาและพบว่า ผู้ปฏิบัติงานจะถูกแรงจูงใจหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างที่อยู่ภายในทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ข้อเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ดังนี้

ข้อ 1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด

ข้อ 2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว จะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป

ข้อ 3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความต้องการในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

มาสโลว์ (Abraham H Maslow) (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547 : 117) ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ ได้แบ่งไว้เป็น 5 ลำดับ ดังนี้คือ

3.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (The physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค



การพักผ่อน ที่พักผ่อน และความต้องการทางเพศ

3.2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (The safety needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น กับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3.3 ความต้องการทางสังคมและความรัก (The belongingness and love needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงานและครอบครัว

3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (The esteem needs) โดยทุกคนในสังคมมีความต้องการและปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ซึ่งมี 2 ประเภทคือ

3.4.1 ความต้องการมีพลังเข้มแข็ง ความสำเร็จ ความเก่งกล้าสามารถ และความมีอิสรเสรี

3.4.2 ความต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะที่ได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งคนอื่นให้ความเชื่อถือ และเห็นความสำคัญ

3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (The self-actualization need) เป็นความต้องการของบุคคลถึงความสำเร็จในสิ่งต่างๆ ถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นหลังความต้องการต่างๆ ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นระดับความต้องการสูงสุด เป็นความต้องการบรรลุ ความหวังของตน และการได้ใช้ความสามารถทำในสิ่งที่ตนคิดริเริ่มอย่างเต็มที่

จากการศึกษาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ สรุปได้ว่า ความต้องการมนุษย์มีลำดับขั้นทั้งหมด 5 ลำดับคือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางสังคมและความรัก ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ และความต้องการความสำเร็จในชีวิต เพื่อเป็นแรงจูงใจหรือกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

รัชชชัย สิงห์เขียว (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานปิโตรเคมี กรณีศึกษาพนักงานบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถในด้านการบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน) ด้านความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ด้าน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สิทธิของพนักงาน (กรรมสิทธิ์ในองค์กร) และความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่วนคุณภาพชีวิตในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้แตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านการศึกษาและสถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวโดยสรุปในภาพรวมของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับที่ดี ซึ่งดูได้จากโครงสร้างเงินเดือนที่เทียบเคียงได้กับในธุรกิจประเภทเดียวกัน การพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ สวัสดิการที่บริษัทจัดให้ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

นิตยากร สาทร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะที่มีลักษณะบุคคลในเรื่องอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ และกองงาน ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะที่มี เพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อนงค์ สระบัว (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามสถานภาพของข้าราชการ พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ลักษณะสายงานในปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น อายุ ที่พบว่าข้าราชการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อยู่ในระดับสูง ส่วนกลุ่มที่อายุต่างไปจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร เมื่อจำแนกตามสถานภาพของข้าราชการ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นข้าราชการที่มีลักษณะสายงานในปัจจุบันที่ต่างกัน พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชญานิ์ เขียมระยับ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี ยกเว้นในประเด็นความไม่เพียงพอของค่าตอบแทน ความไม่เพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้



การไม่มีสิทธิปฏิเสธงานที่ไม่ตรงความรู้ความสามารถ การมีอาคารสถานที่ทำงานไม่เพียงพอ และการได้รับการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นไปอย่างไม่ยุติธรรม ความคิดเห็นในกลุ่มของพนักงานนี้ ส่วนใหญ่สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหาร ยกเว้นในประเด็นความเพียงพอของค่าตอบแทน ที่ผู้บริหารเห็นว่าค่าตอบแทนที่ให้กับพนักงานเพียงพอแล้ว และความคับแคบของอาคารสถานที่ ที่ได้รับการแก้ไขโดยการขยายที่ทำงานไปยังพื้นที่แห่งใหม่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือน มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

ช่อแพรว วิทยาเวช (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่หมุนเวียนไปปฏิบัติงาน ณ หอบังคับการบินส่วนภูมิภาค บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า พนักงานที่หมุนเวียนไปปฏิบัติงาน ณ หอบังคับการการบินส่วนภูมิภาค บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สายงานและอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นพรัตน์ รุจณกานต์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริการผู้โดยสารในฝ่ายการโดยสารของ บริษัท ไทย แอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด ในภาพรวมพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พีรวิฑู สนใจ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบไปด้วย อายุ รายได้ ระดับชั้นยศ ปริมาณที่ทำประวัติการได้รับพิจารณาความดีความชอบ ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิมพ์จรรย์ สุระชัยปัญญา (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงกลั่นน้ำมัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประเทศไทย มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้านคือ ด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กร ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวและด้านความภูมิใจในองค์กร มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ระดับปานกลาง

รัฐญาณี บุญมา (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน/หัวหน้างานทำงานในฝ่ายผลิต/ฝ่ายซ่อมบำรุง และระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 3 ปี ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า การปกครองบังคับบัญชา ลักษณะงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัดการปกครองบังคับบัญชา ลักษณะงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

สุภาพร คงน้อย (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โพรมิโก้เซอร์วิส จำกัด พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 25 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี และมีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โพรมิโก้เซอร์วิส จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับมาก ด้านความเสมอภาคและความเป็นส่วนตัว ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลด้านความเจริญงอกงามและมั่นคง ด้านจังหวะชีวิตโดยส่วนรวมตามลำดับ ส่วนด้านสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับน้อย พนักงานที่มีอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คอร์คอแรน (Corcoran. 1986 : Abstract) ศึกษาการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน



ของโรงเรียนรัฐบาล ผลการวิจัย พบว่า มีการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน เผชิญปัญหาในองค์กร โรงเรียนที่ดีต้องมีคุณภาพและมีปริมาณงานที่สำคัญเป็นการทำงานแบบบูรณาการการเรียนรู้ของนักเรียน เกิดจากการร่วมมือกันของคณะครูอาจารย์และนักเรียนเองกระตุ้นให้มีความต้องการที่จะเรียนรู้แก่นักเรียน จัดให้คนทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด มีการปรับปรุงระบบงานด้านต่างๆ ของโรงเรียน เพื่อให้โรงเรียนมีการปฏิรูปการทำงานที่ประสบผลสำเร็จได้จริง

น็อกซ์ และเออร์วิง (Knox & Irving. 1997 : Abstract) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับผู้บริหาร พบว่า พยาบาลวิชาชีพในระดับผู้บริหารมีคุณภาพชีวิตการทำงาน 10 ด้าน ด้านที่มากที่สุดคือ การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับแผนงานและความก้าวหน้าในช่วงของการปรับเปลี่ยน การบริหารจัดการโปร่งใส ชัดเจน เปิดเผยและด้านน้อยที่สุด คือ การเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโปรแกรมการศึกษาอบรมก่อนที่จะมีการดำเนินงาน

ซีชอร์ (Seashore. 1998 : Abstract) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐ พบว่า ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐ มีการสร้างความผูกพันและรับรู้ถึงความสำเร็จใน 8 โรงเรียน รูปแบบที่ทำให้ครูมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การปรับปรุงคุณลักษณะทางพฤติกรรม ทักษะ และลักษณะนิสัย ซึ่งผลต่อการสอนของครู ความผูกพันและการรับรู้ถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกันอย่างสูงบทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพความสำเร็จของงานในการแก้ไขปัญหา ผลการศึกษา พบว่า ความสำเร็จของงานเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้สามารถเลือกในการแก้ปัญหาได้จากทางเลือกหลาย ๆ ทาง โดยการประเมินทางเลือก จะทำให้สามารถระบุหรือกำหนดทางเลือกที่จะทำการพัฒนาได้ ดังนั้น ผู้บริหารการศึกษาต้องมีการตัดสินใจในทุกระดับทั้งในด้านการวางแผน หรือการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าโดยใช้กระบวนการแก้ปัญหาเพื่อการตัดสินใจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในการทำงานด้วยความมุ่งมั่นและจริงจัง

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงกล่าวสรุปได้ว่า ปัจจุบันคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมากเมื่อเทียบกับอดีต ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจที่เกิดปัญหาถึงขั้นรุนแรงขึ้นในปัจจุบัน ทำให้มีการจ้างงานลดน้อยลง เกิดภาวะการว่างงานมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ต่ำลงเป็นอย่างมาก ส่วนบุคคลที่อยู่ภายในหน่วยงานก็จะได้รับผลกระทบในปัจจัยด้านต่างๆ เช่นด้านค่าตอบแทน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ และด้านความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของพนักงานอยู่ในระดับที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงานในแต่ละหน่วยงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

46

แต่เพื่อเป็นการลดปัญหาที่เกิดขึ้น ทุกหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน เป็นหลักสำคัญ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น และส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น