

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. สภาพการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจังหวัดฉะเชิงเทรา
3. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
4. เกณฑ์บ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นศูนย์ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อใช้เป็นสถานที่อบรมเลี้ยงดูเด็กเล็กให้มีการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย อารมณ์-จิตใจ สังคม สติปัญญา เตรียมพร้อมที่จะได้รับการศึกษาในชั้นที่สูงขึ้นต่อไป ในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กนั้นมีองค์ประกอบต่าง ๆ มากมายที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดีและมีหลักเกณฑ์ในการบริหารงาน ดังนี้

1. เด็ก

1.1 เด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรมีอายุ 3 ปี อย่างน้อย 15 คน

1.2 เด็กที่จะเข้ารับการอบรมเลี้ยงดู ควรจะอยู่ในหมู่บ้านที่ตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรืออยู่ในบริเวณใกล้เคียง ที่เด็กสามารถเดินทางไป-กลับเองได้โดยมีพ่อแม่ หรือผู้ปกครองเป็นผู้รับผิดชอบ

1.3 พ่อแม่ ผู้ปกครอง สนับสนุนที่จะให้มารับการเลี้ยงดูในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

1.4 คณะกรรมการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและผู้ดูแลเด็ก ได้พิจารณาคัดเลือกให้เข้ามาเลี้ยงดูในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2. ผู้ดูแลเด็ก คือ ผู้ที่ทำหน้าที่อบรมเลี้ยงดูเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งจะต้องอยู่ใกล้ชิดกับเด็กออกจากพ่อแม่ ผู้ปกครอง ฉะนั้นจึงต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและบุคลิกลักษณะที่เป็นตัวอย่างที่ดีแก่เด็ก มีความรู้เกี่ยวกับพัฒนาการเด็กเป็นอย่างดี

2.1 หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ดูแลเด็ก

2.1.1 มีความรู้จบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ขึ้นไป หรือมีประสบการณ์การปฏิบัติงาน

2.1.2 มีภูมิลำเนาในหมู่บ้านที่ตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือหมู่บ้านใกล้เคียง

2.1.3 เป็นชายหรือหญิงอายุระหว่าง 20 – 50 ปี

2.1.4 มีลักษณะเป็นผู้นำ สุภาพอ่อนโยน รักเด็ก และมีความรับผิดชอบ
มีมนุษยสัมพันธ์ดี

2.1.5 มีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์ ไม่เป็นโรคติดต่อ

2.1.6 มีความสมัครใจเข้ารับการฝึกอบรมเป็นผู้ดูแลเด็ก และยินยอมปฏิบัติงาน
ตามนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน และระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการดำเนินงานศูนย์พัฒนา
เด็กเล็กที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

2.2 บทบาทหน้าที่ของผู้ดูแลเด็ก

2.2.1 ร่วมกับคณะกรรมการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจัดบริเวณ ทำความสะอาดบริเวณ
ภายนอก และภายในศูนย์ ตลอดจนจัดเตรียมน้ำดื่ม น้ำใช้ให้พร้อม

2.2.2 ลงเวลาการปฏิบัติงานประจำวัน รับเด็กจากผู้ปกครองทุกเช้า และส่งเด็กทุก
เย็น

2.2.3 ให้เด็กเข้าแถวเคารพธงชาติ สวดมนต์ ตรวจความสะอาดร่างกายทุกวัน

2.2.4 อบรมเลี้ยงดูตามตารางปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

2.2.5 จัดเตรียมและผลิตสื่อการเรียนการสอน บันทึกรายการสอนและบันทึกประจำวัน
ตัวเด็ก และศึกษาหาความรู้เพื่อนำไปใช้ในการอบรมเลี้ยงดูเด็ก

2.2.6 จัดทำทะเบียน สื่อ อุปกรณ์ โดยระบุนายการ จำนวน วัน เดือน ปี ที่ได้มา
และผู้ให้การสนับสนุน

2.2.7 ร่วมประชุมกับกรรมการและผู้ปกครองที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเด็ก

2.2.8 เผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2.2.9 จัดทำบัญชีแสดงรายการอาหารกลางวัน อาหารว่าง อาหารเสริม และเป็น
กรรมการตรวจรับอาหารดังกล่าว

3. คณะกรรมการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คือ องค์กรที่ทำหน้าที่บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
ประกอบด้วย บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหรือองค์กรชุมชนในกรณีที่องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นสนับสนุนให้ชุมชนเข้ามาบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเอง บทบาทหน้าที่ของ
คณะกรรมการมีดังนี้

3.1 คัดเลือกสถานที่ตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ปรับปรุงดูแลอาคารและสถานที่ให้
เหมาะสมกับการพัฒนาเด็ก

3.2 คัดเลือก ควบคุม ดูแลและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานของผู้ดูแลเด็ก

3.3 จัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอน เครื่องเล่น และวัสดุครุภัณฑ์ที่ใช้ในศูนย์พัฒนา
เด็กเล็ก

3.4 บริหารและจัดการด้านการเงินของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และติดตามดูแลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ

3.5 พิจารณาคัดเลือกเด็กเข้ารับการเลี้ยงดูในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.6 ส่งเสริมและเผยแพร่กิจกรรมของศูนย์ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองเด็ก องค์กรชุมชน และประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเด็ก

4. อาคาร สถานที่

4.1 สถานที่จัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรมีบริเวณกว้างขวางพอเหมาะกับจำนวนเด็ก มีรั้วรอบขอบชิด มีความปลอดภัย มีความร่มรื่นคล้ายบ้าน เพื่อให้เด็กเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจไม่ว่าห้วงขณะเดียวกันก็ให้เด็กเป็นอิสระซึ่งจะเป็นผลต่อความเจริญเติบโตของเด็กทั้งร่างกายและจิตใจ

4.2 ขนาดของอาคาร ควรมีสัดส่วนพื้นที่อย่างน้อย 2 ตารางเมตรต่อเด็ก 1 คน โปร่ง มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้สะดวก

4.3 จัดให้มีบริเวณสนามเด็กเล่น ที่มีบริเวณให้เด็กทำกิจกรรมกลางแจ้ง

5. การจัดกิจกรรมในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

5.1 การอบรมเลี้ยงดูเด็ก

5.1.1 การจัดบริเวณห้องเรียน บริเวณที่ใช้เรียนจะมีโต๊ะหรือไม่มีก็ได้ อาจใช้เสื่อปูให้เด็กนั่ง โต๊ะ เก้าอี้ควรเคลื่อนย้ายได้ง่าย และควรเปลี่ยนที่บ่อย ๆ เพราะเด็กมีนิสัยเบื่อง่าย โต๊ะควรมีความยาว 120 ซม. กว้าง 60 ซม. เก้าอี้สูง 25 ซม.

5.1.2 การจัดแบ่งมุมต่าง ๆ สำหรับเด็ก การจัดมุมต่าง ๆ ภายในบริเวณที่ใช้เป็นสถานที่เรียนนั้นสำคัญมาก เพราะเด็กจะเรียนรู้ได้จากสิ่งต่าง ๆ ที่จัดไว้ เช่น มุมดนตรี มุมวิทยาศาสตร์ มุมสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต มุมศิลปะ ฯลฯ กิจกรรมที่จำเป็นสำหรับเด็กอย่างน้อยจะต้องมี 3 กิจกรรมขึ้นไป คือ ธรรมชาติศึกษา สังคมศึกษา และของเล่นสำหรับเด็ก

5.1.3 การแบ่งกลุ่มเด็ก การอบรมเลี้ยงดูเด็กนั้น ถ้าเด็กมีอายุแตกต่างกันมาก หรือมีความสามารถต่างกัน ผู้ดูแลเด็กจะต้องแบ่งกลุ่มเด็กเพื่อสะดวกในการเลี้ยงดู โดยอาจแบ่งตามอายุ หรือแบ่งตามความสามารถของเด็กก็ได้

5.2 การจัดกิจกรรมประจำวัน ผู้ดูแลเด็กควรจัดเวลาให้เด็กได้ดำเนินกิจกรรมประจำวัน โดยที่กิจกรรมประจำวันนี้สามารถยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม

5.3 การจัดอาหารสำหรับเด็ก ผู้ดูแลเด็กต้องเอาใจใส่เรื่องอาหารของเด็กให้มาก ต้องคำนึงถึงคุณค่าของอาหาร ความนิยมในการรับประทานอาหารของเด็ก ต้นทุนการใช้จ่าย ความยากง่ายในการปรุง และการจัดรายการอาหารที่สอดคล้องตามฤดูกาลหรือท้องถิ่น

5.4 การเล่นของเด็ก ผู้ดูแลเด็กควรใช้การเล่นเป็นสื่อชักจูงให้เด็กสนใจและอยากทำ

กิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ผู้ดูแลเด็กต้องคอยดูแลและเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด คอยแนะนำให้เด็กเล่นอย่างถูกวิธี เด็กจึงจะปลอดภัยและได้รับประโยชน์จากการเล่นมากที่สุด ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแต่ละแห่งควรจัดให้มีทั้งเครื่องเล่นในร่ม และเครื่องเล่นกลางแจ้ง โดยเครื่องเล่นอาจเป็นเครื่องเล่นที่จัดทำขึ้นเอง หรือขอความร่วมมือจากผู้ปกครองจัดทำขึ้น

6. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง องค์กรชุมชนและประชาชน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรมีความร่วมมือจากองค์กรต่าง ๆ ดังนี้

6.1 ผู้ปกครองเด็ก ควรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คือ

6.1.1 การเลี้ยงดูและอบรมเด็ก ควรพลัดเปลี่ยนกันมาร่วมเลี้ยงดู อบรม และศึกษาวิธีการอบรมเลี้ยงดูเด็กอย่างถูกต้อง เพื่อช่วยเหลือผู้ดูแลเด็กและนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน

6.1.2 หมั่นติดต่อกับผู้ดูแลเด็ก เพื่อทราบพฤติกรรมของเด็กที่ควรปรับปรุงแก้ไข

6.1.3 ใช้เวลาว่างช่วยเหลือศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เช่น ปลูกผักสวนครัว เพื่อใช้ประกอบอาหารสำหรับเด็ก ซ่อมแซม ตกแต่ง ทำความสะอาดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นต้น

6.1.4 ช่วยเตรียมอาหารสำหรับเด็ก รับประทาน เด็ก

6.1.5 จ่ายค่าตอบแทนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตามข้อตกลง

6.1.6 การจัดหา ดูแลรักษา และซ่อมอุปกรณ์เครื่องเล่นของเด็ก

6.2 องค์กรชุมชนและประชาชน องค์กรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในชุมชน เช่น กรรมการหมู่บ้าน องค์กรบริหารส่วนตำบล กลุ่มอาสาพัฒนาชุมชน ฯลฯ สามารถให้การสนับสนุนการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เช่น

6.2.1 การสนับสนุนงบประมาณ ที่ดิน วัสดุในการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

6.2.2 สนับสนุนการเลี้ยงดูเด็ก อาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม)

6.2.3 ซ่อมแซม ปรับปรุงศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และอุปกรณ์เครื่องเล่นของเด็ก

6.2.4 ช่วยรณรงค์หาเงินสมทบการดำเนินงานของศูนย์ เนื่องจากในโอกาสต่าง ๆ

(สมคิด หอมพิกุล, 2544, หน้า 30-37)

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจังหวัดฉะเชิงเทรา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดฉะเชิงเทรา ปัจจุบันอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งสิ้น 81 แห่ง ประกอบด้วยศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 242 ศูนย์ ซึ่งมีทั้งศูนย์ที่จัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะและศูนย์ที่อยู่ร่วมกับโรงเรียนในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล มีผู้ดูแลเด็กทั้งสิ้น 445 คน อัตราส่วนครูต่อนักเรียนเท่ากับ 1:15 โดยศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแต่ละศูนย์จะได้รับการสนับสนุนงบประมาณด้านค่าอาหารกลางวัน ค่านม ค่าตอบแทนผู้ดูแลเด็ก ค่าอุปกรณ์

และส่งเสริมพัฒนาการด้านต่าง ๆ เพื่อให้เด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับการส่งเสริมพัฒนาการ ความคิดสร้างสรรค์อย่างเหมาะสม ซึ่งในปัจจุบันศูนย์พัฒนาเด็กเล็กใน จังหวัดฉะเชิงเทรากำลังจะพัฒนาเป็นศูนย์เด็กเล็กน่ายุ่ เพื่อให้มีการพัฒนาทั้งเด็ก บุคลากร และ สิ่งแวดล้อมในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่งเสริมให้เด็กได้รับบริการด้านสุขภาพ อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ สะอาด ปลอดภัย (กรมการปกครอง กองราชการส่วนตำบล, 2545, หน้า 53-55) โดยคาดหวังว่าจะ ได้รับประโยชน์ในการพัฒนา ดังนี้

1. เด็กได้รับการปลูกฝังพฤติกรรมสุขภาพ ทั้งด้านการดูแลสุขภาพตนเอง และดูแลความ สะอาดของสิ่งแวดล้อม อันจะส่งผลให้มีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี เมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่
2. ผู้ดูแลเด็กได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถดูแลเด็กได้ดียิ่งขึ้น และมีความก้าวหน้าในอาชีพ
3. ผู้ปกครองและชุมชนเข้าร่วมสนับสนุนกิจกรรม โดยสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง
4. เสริมสร้างการเรียนรู้ให้แก่ผู้ปกครองและชุมชน ผู้ปกครองและชุมชนได้รับความรู้ เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ และการพัฒนามนุษย์สิ่งแวดล้อมสำหรับเด็ก ครอบครัวและชุมชน
5. เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจระหว่าง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต่อไป (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2547, หน้า 8-9)

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดฉะเชิงเทรา นับว่าเป็นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ยังต้องการ การพัฒนาทั้งในด้านสภาพของศูนย์ การดำเนินงาน และที่สำคัญคือผู้ดูแลเด็กซึ่งเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับ เด็กมากที่สุด เพื่อให้เป็นศูนย์เด็กเล็กน่ายุ่สมดังความมุ่งหมายต่อไป

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิต

บุญเจือ วงษ์เกษม (2530, หน้า 29-33) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง จิตหรือระดับความพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมใน การทำงาน ความพึงพอใจดังกล่าวประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในการทำงาน การให้ อิสระแก่บุคลากรในการทำงานในระดับหนึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิต
2. การยอมรับ เป็นเครื่องหมายบ่งบอกว่าบุคลากรในสถานที่มีความสำคัญ และมีส่วน ช่วยเหลือในความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ

3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในชีวิตสังคมของสถานที่ทำงาน
4. ความก้าวหน้าและการพัฒนาบุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ได้พัฒนาทักษะในหน้าที่การงานจนประสบความสำเร็จ
5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากหน้าที่การงาน เช่น ค่าตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ความก้าวหน้าในการทำงานรวมทั้งประโยชน์อื่น ๆ

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2531, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การปรับปรุงงานในองค์การให้สมาชิกได้ตอบสนองความต้องการส่วนตนผ่านประสบการณ์จากองค์การในการทำงานในองค์การ

บุญแสง ชีรภากร (2533, หน้า 6) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีภูมิหลังและลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจสนใจสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน บางคนเน้นเรื่องความก้าวหน้าในอนาคต

สำเร็จ บุญเรืองรัตน์ (2534, หน้า 9) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า คุณ หมายถึง ความดี ภาพ หมายถึง ปรัชญาการณ ชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ คุณภาพชีวิตจึงหมายถึง ปรัชญาการณที่เกิดขึ้นอันเป็นคุณงามความดีของชีวิตมนุษย์

ณรงค์ศักดิ์ ตะละภฏ (2537, หน้า 1) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง การมีชีวิตที่พัฒนาไปเป็นผู้ใหญ่ที่พึ่งตนเองได้อย่างมีทิศทาง สามารถปรับปรุงตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและทำให้ผู้อื่นเป็นสุขด้วย

ปัญญาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540, หน้า 13) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง การดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณค่ามีความสุข และทำให้เกิดความพึงพอใจของแต่ละบุคคลและของสังคม

ศิริ ฮามสุโพธิ์ (2543, หน้า 57) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง ชีวิตของบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างเหมาะสม ไม่เป็นภาระและไม่ก่อให้เกิดปัญหาให้แก่สังคม เป็นชีวิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสามารถดำเนินชีวิตที่ชอบธรรม สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ค่านิยมของสังคม สามารถแก้ไขปัญหา ตลอดจนการแสวงหาสิ่งที่ดีขึ้นปรารถนาให้ได้มาอย่างถูกต้องภายใต้เครื่องมือและทรัพยากรที่มีอยู่

อรนุช ฐริสังข์ (2544, หน้า 5) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง ชีวิตในการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ ไม่เอารัดเอาเปรียบ และตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจในแต่ละยุคสมัย ได้รับผลประโยชน์และสิทธิต่าง ๆ อย่างยุติธรรม และเสมอภาคในสังคม ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงาน

จากความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานข้างต้น สรุปว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพชีวิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ ได้รับความพึงพอใจในการทำงาน ได้รับการตอบสนองความต้องการด้านความเป็นพื้นฐาน รู้สึกภาคภูมิใจในชีวิตและหน้าที่การงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2540, หน้า 30-32) ได้แบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ออกเป็น 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน ความบกพร่องการทำงาน เช่น การขาดงาน มาสาย ฯลฯ ความรู้สึกภายในจิตใจ ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่องาน และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน การศึกษา ฯลฯ

2. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน แบ่งเป็นองค์ประกอบภายใน ได้แก่ เนื้อหาของงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน ประเภทของงาน และองค์ประกอบภายนอก ได้แก่ การจัดการ การบังคับบัญชา รางวัล ระบบการจ่ายค่าตอบแทน กระบวนการกลุ่ม รวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น โอกาสก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในงาน การเลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ

3. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ประกอบด้วยตัวแปร คือ ระดับองค์การ เช่น ฐานะการบังคับบัญชา ตำแหน่งหน้าที่ในองค์การ บรรยากาศในองค์การ ชั่วโมงการทำงาน

ศิริ ฮามสุโพธิ์ (2543, หน้า 73) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ไว้ 4 ประการ คือ

1. ปัจจัยทางวัฒนธรรม หลักธรรมของศาสนา สังคม ความเชื่อ และประเพณี ทั้งนี้เพราะบุคคลได้รับการปลูกฝังและขัดเกลาสิ่งเหล่านี้จากสถาบันต่าง ๆ ในสังคม จึงทำให้สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก

2. ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ความรอบรู้และประสบการณ์ของผู้ตัดสินใจ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูง มีความรอบรู้และประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ มาก มักจะตัดสินใจได้ดีกว่าบุคคลที่ได้รับการศึกษาและมีประสบการณ์น้อยกว่า ทั้งนี้เพราะการศึกษามีจุดมุ่งหมายที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ปลูกฝังให้ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็น และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีเหตุผล

3. ปัจจัยด้านตัวผู้ตัดสินใจ เช่น ระดับการศึกษา ระดับสติปัญญา ความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ ประสบการณ์เดิม วุฒิภาวะ นิสัย อารมณ์ และความจำเป็นส่วนตัวของผู้ตัดสินใจ

4. ปัจจัยด้านเวลา สถานที่ และข้อเท็จจริง ทั้งนี้เพราะการตัดสินใจที่จะกระทำในเวลา สถานที่ และข้อเท็จจริงที่ได้รับมีปริมาณและคุณภาพแตกต่างกัน

พาฝัน วราวิทยา (2545, หน้า 11-15) ได้กล่าวถึง ปัจจัยคุณภาพชีวิตไว้ดังนี้คือ

1. ด้านสุขภาพ สุขภาพ หมายถึง ภาวะหรือสภาวะที่ร่างกายมีความแข็งแรง ปราศจาก

โรคหรืออันตรายใด ๆ การมองสุขภาพในลักษณะนี้ได้รับการถ่ายทอดกันมาเป็นเวลานาน แต่ในปัจจุบันการพยาบาลดูแลผู้ป่วยหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับความเป็นคนทั้งคน หรือการมองคนแบบองค์รวม การมองสุขภาพจึงมิได้มุ่งเฉพาะด้านร่างกายเท่านั้น หากแต่เป็นผลรวมของร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม จิตวิญญาณ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสุขภาพประกอบด้วยมิติ 4 มิติ คือ

1.1 สุขภาพในความหมายของการปราศจากโรค เป็นภาวะที่ร่างกายปราศจากอาการหรืออาการแสดงของโรค หรือความเจ็บป่วย

1.2 สุขภาพ คือ ภาวะที่บุคคลสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ตามบทบาทที่สังคมกำหนด

1.3 สุขภาพ คือ ภาวะที่บุคคลมีความสามารถในการปรับตัว และมีความยืดหยุ่นตามสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

1.4 สุขภาพ คือ การบรรลุความสำเร็จสูงสุดในชีวิต เป็นภาวะที่บุคคลประจักษ์ในคุณค่าและความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

2. ด้านสังคมเศรษฐกิจ การอพยพของประชาชนเข้ามาอยู่ในเขตเมือง เพื่อหวังผลด้านเศรษฐกิจสังคมที่ดีขึ้น และสามารถส่งเงินไปให้ครอบครัวในชนบทใช้ แม้จะไม่มีความรู้ความชำนาญก็ตาม ชีวิตในเมืองจะสร้างความเห็นแก่ตัวมากขึ้น เนื่องจากสมาชิกมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสังคมและเศรษฐกิจ การมีเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาทำให้ประชาชนหลงใหลชื่นชอบเทคโนโลยีใหม่ รวมทั้งสินค้าจากต่างประเทศ ซึ่งสินค้าเหล่านี้คนที่มีความรู้รายได้เหลือเฟือจึงสามารถหาซื้อได้ นอกจากนี้ระบบขนส่งถึงอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้สร้างความหลงผิดให้กับประชาชนที่อพยพเข้ามาในเขตเมืองที่หาเงินไม่พอใช้จ่าย ทำให้เกิดการสร้างหนี้สินพันตัวเป็นทวีคูณ เนื่องจากคนไทยส่วนใหญ่ใช้ชีวิตในสภาพที่รายได้น้อย รสนิยมสูง ทำให้กลุ่มที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจมากคือกลุ่มรายได้น้อย เกิดการเปรียบเทียบขัดเจนระหว่างคนมีกับคนจน โดยเฉพาะในสังคมเดียวกัน ซึ่งเป็นสังคมที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน

3. ด้านสัมพันธภาพและการมีกิจกรรมในสังคม ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การเปลี่ยนแปลงจากเกษตรกรรมมาสู่การเป็นอุตสาหกรรม ทำให้เกิดชุมชนหนาแน่นจากการย้ายที่อยู่ เกิดภาวะการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดและความเป็นอยู่ที่ดีกว่าเพราะสภาพของเมืองนั้นทุกคนเปรียบเสมือนผู้ย้ายถิ่น ผู้คนที่อาศัยอยู่ใกล้เคียงกัน อาจเป็นคนแปลกหน้า ทุกคนจะแย่งที่อยู่กัน แย่งสาธารณูปโภคกันใช้ จึงไม่อาจสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดได้ ความเป็นอยู่ของคนในครอบครัวก็เปลี่ยนไป พ่อแม่ต้องออกไปทำงานนอกบ้าน ซึ่งต่างคนต่างไป เด็ก ๆ ไปโรงเรียน และอยู่ในความดูแลของ ปู่ ย่า ตา ยาย ที่ชราามากแล้ว อาจมีอาการเจ็บป่วยได้ง่าย ถ้าป่วยนานและอยู่ในครอบครัวที่มีรายได้น้อย ก็จะเกิดเป็นภาระสร้างความผิดเคืองแก่ครอบครัว จึงเกิดปัญหาในการอยู่ร่วมกัน ครอบครัวในเมืองจึงเป็นแบบจุลภาคแยกย่อยออกไป สัมพันธภาพที่เคยมีทั้งในครอบครัว

และชุมชนจึงเปลี่ยนไป

4. ด้านนันทนาการ ในปัจจุบันมีความจำเป็นต่อมนุษย์มากขึ้น การพัฒนาความเจริญอย่างรวดเร็วของชุมชน ทำให้สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อการนันทนาการลดลงไป ชีวิตของคนในเมืองต้องผูกพันอยู่กับการทำงาน เพื่อสร้างฐานะทางเศรษฐกิจ จนทำให้เวลาพักผ่อนหย่อนใจของคนในเมืองมีน้อยมาก สมาชิกในชุมชนไม่มีเวลาและขาดการทำกิจกรรมที่จะสร้างความสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งความสำคัญของนันทนาการคือจะช่วยให้บุคคลมีสุขภาพที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในครอบครัว ชุมชน หรือสังคม โดยเฉพาะในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งกิจกรรมการพักผ่อนมีหลายประเภท ที่กระทำเพียงลำพังหรือทำร่วมกับผู้อื่นได้ เช่น การดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ อ่านหนังสือ เล่นกีฬา ไปเที่ยวนอกบ้าน เป็นต้น

5. ด้านที่อยู่อาศัย สภาพที่อยู่อาศัยเป็นการแสดงถึงสภาพการดำรงชีวิตอย่างหนึ่งของบุคคล การมีที่อยู่อาศัยที่แข็งแรงมีความคงทนถาวร และมีความปลอดภัยต่อการอยู่อาศัยก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคงและรู้สึกสุขสบาย ดังนั้น จึงได้มีการกำหนดประเภทของวัสดุที่ใช้ในการสร้างบ้าน ที่คงทนถาวรจะต้องสร้างด้วยไม้เนื้อแข็ง เช่น ไม้สัก ไม้แดง คอนกรีต เป็นต้น ส่วนบ้านที่ไม่คงทนถาวร จะสร้างด้วยวัสดุที่หาได้ในท้องถิ่น เช่น จาก แผก หญ้าคา ไม้ไผ่ ตลอดจนวัสดุที่ใช้แล้ว เช่น สังกะสี เศษไม้ สภาพที่อยู่อาศัยที่ก่อให้เกิดความสุขสบายต่อผู้อยู่อาศัย จึงควรประกอบด้วย

5.1 การจัดบ้านเรือนให้มีความเหมาะสมแก่ร่างกายของผู้อยู่อาศัย ได้แก่

5.1.1 ความอบอุ่นและการระบายอากาศภายในบ้าน

5.1.2 แสงสว่าง

5.1.3 การป้องกันเสียงดัง

5.1.4 ที่พักผ่อน ที่ออกกำลังกาย ทั้งสองอย่างนี้มีความสำคัญต่อสุขภาพและจิตใจอย่างมากต่อผู้ใหญ่และเด็ก ๆ ห้องนั่งเล่นหรือห้องพักผ่อนในบ้าน ต้องจัดให้พอเหมาะกับสมาชิกครอบครัว และควรมีสวนและมีที่ว่างสำหรับพักผ่อน หรือ ออกกำลังกายด้วย

5.1.5 น้ำดื่ม น้ำใช้ แหล่งน้ำเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ถ้าหากมาจากที่สกปรกก็อาจเกิดอันตรายแก่ผู้อยู่อาศัย

5.1.6 การกำจัดของเสีย

5.1.7 การป้องกันแมลงและหนู หรือสัตว์อื่น ๆ

5.1.8 การเก็บอาหาร การเก็บอาหารที่ไม่ถูกต้อง นอกจากไม่ประหยัดแล้วยังก่อให้เกิดโรคระบบทางเดินอาหารได้

5.1.9 ห้องนอน การจัดเตียงนอน ระยะห่างจากเตียงหนึ่งไปยังอีกเตียงหนึ่ง (วัดจากกึ่งกลางเตียง) ห่างอย่างน้อย 6 ฟุต

5.2 การจัดบ้านเรือนให้เหมาะสมกับสภาพจิตใจ

ทุกคนในครอบครัวควรได้รับความพอใจในบ้านเรือนของตนเอง เป็นการส่งเสริมสุขภาพจิตให้ดีขึ้น ได้แก่

5.2.1 ควรให้ผู้อาศัยรู้สึกพอใจในสิ่งที่มีอะไร ๆ เป็นของตัวเอง เช่น มีห้องส่วนตัว เป็นต้น นอกจากนี้ควรจัดให้มีห้องอื่น ๆ ด้วย เช่น ห้องรับแขก ห้องแต่งตัว ห้องนั่งเล่น เป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกัน เพราะจะทำให้ผู้ใช้สะดวกสบายขึ้น

5.2.2 ควรจัดระเบียบบ้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมตามฐานะของชุมชน เช่น จัดบ้านให้มีขนาดใกล้เคียงกับเพื่อนบ้านในละแวกนั้น

5.2.3 ควรให้ความสะดวกในกิจกรรมต่าง ๆ ภายในบ้าน เช่น ผู้อาศัยต้องการทำอะไรสักอย่าง ก็ควรจะได้ทันที เป็นตัวของตัวเอง เป็นการช่วยเหลือครอบครัวและฝึกสุขนิสัยตัวเองด้วย

5.2.4 ควรจัดหาเครื่องประดับให้เหมาะสมกับฐานะ ความเป็นอยู่ของครอบครัว เช่น มีวิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

5.2.5 ควรจัดบ้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ

6. ด้านคุณธรรม คุณธรรม หมายถึง คุณงามความดีที่สั่งสมอยู่ในจิตใจของมนุษย์ โดยผ่านประสบการณ์จากการได้สัมผัส ซึ่งจะแสดงออกมาจากการกระทำ ทางกาย ทางวาจา และจิตใจของแต่ละคน เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อตนเอง ผู้อื่น สังคม ก็ควรจะได้ทันที เป็นตัวของตัวเอง เป็นการช่วยเหลือครอบครัวและฝึกสุขนิสัยตัวเองด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตนั้นสามารถแบ่งออกได้หลายลักษณะด้วยกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมุมมองในการพัฒนาคุณภาพชีวิตว่าเน้นในด้านใด และแต่ละบุคคลให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านใดเป็นพิเศษ แต่โดยสรุปแล้วปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต จะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล และปัจจัยที่เป็นสภาวะแวดล้อมรอบ ๆ ตัวบุคคลนั้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีและไม่ดีได้

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

มาสโลว์ (Maslow, 1954 อ้างถึงใน สมใจ เขียวสด, 2535, หน้า 78-82) นักจิตวิทยา กลุ่มมานุษยวิทยาได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับลักษณะของความ ต้องการ และระดับความต้องการของมนุษย์กับคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายและยึดถือเป็นต้นแบบแนวคิดในเรื่องความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ ได้แบ่งความต้องการ

ของมนุษย์เป็น 5 อย่าง และจัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้เป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการที่จำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์คือปัจจัย 4 ได้แก่ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค อาหาร และรวมทั้งความต้องการการพักผ่อน การขับถ่าย ความต้องการทางเพศ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน และเป็นความต้องการอันดับแรกเหนือกว่าความต้องการสิ่งอื่นใด เช่น ความหิว ความเมื่อยล้า บุคคลจะแสวงหาอาหารเพื่อบรรเทาความหิว ต้องการเวลาพักผ่อนเพื่อบรรเทาความเหน็ดเหนื่อย ในระยะนี้สิ่งที่เขาต้องการมากที่สุดคือ อาหารและเวลาพักผ่อน ถ้าบุคคลไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการดังกล่าว เขาจะไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ทางกายแล้วสิ่งที่มนุษย์มีความต้องการต่อไปคือ ความปลอดภัย ความมั่นคงในอาชีพการงาน มนุษย์มีความต้องการต่อไปคือ ความปลอดภัย ความมั่นคงในอาชีพการงาน มนุษย์มีความต้องการ ความปลอดภัยทางด้านร่างกายโดยไม่ถูกทำร้าย ไม่ถูกคุกคาม ต้องการความปลอดภัยในเรื่อง ที่อยู่อาศัยป้องกันอันตรายจากสัตว์ร้ายได้ คุ้มกันทรัพย์สินได้ ความต้องการความปลอดภัยมี อิทธิพลต่อบุคคลทุกคนแม้จะเป็นผู้มีเกียรติยศชื่อเสียงหรือผู้มีฐานะต่ำต้อยก็ต้องการความปลอดภัย เช่นกัน เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองคือ มีความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ ตามที่ตนเองต้องการแล้ว มนุษย์ไม่หยุดความต้องการอยู่เพียงแค่นี้ แต่มีความต้องการสูงขึ้นไปอีก คือต้องการให้คนอื่น ขอมอบในตนเองและต้องการความรักจากผู้อื่นด้วย

3. ความต้องการความรักและการร่วมกิจกรรมในสังคม หลังจากที่มีมนุษย์มีความเป็นอยู่ ดีขึ้น มีฐานะทางด้านเศรษฐกิจมั่นคงคือ ได้รับการตอบสนองลำดับขั้นก่อน ๆ อย่างพอเพียงแล้ว มนุษย์ย่อมมีความต้องการสิ่งใหม่เกิดขึ้นคือ ต้องการแสดงตัวในสังคม ต้องการมีส่วนร่วมใน กิจกรรมของสังคม เพื่อให้สังคมยอมรับนับถือเป็นสมาชิกก่อให้เกิดความภาคภูมิใจแก่ตน

4. ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง และตำแหน่งหน้าที่ เมื่อมนุษย์มีโอกาสมีส่วนร่วมใน กิจกรรมของสังคมแล้วยังไม่พอเพียง ยังมีความต้องการสูงขึ้นต่อไปอีกคือ ต้องการเป็นคนสำคัญ และมีชื่อเสียงให้สังคมยกย่องนับถือ จึงต้องการมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น มีฐานะทาง เศรษฐกิจดีขึ้น การที่มนุษย์จะได้รับการตอบสนองโดยการได้รับการยกย่องนับถือจากสังคมนั้น ตนเองจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญหลายอย่าง ซึ่งสร้างสะสมขึ้นมาจนได้รับการยอมรับมีเกียรติยศ ชื่อเสียงจากสังคมคือ มีความรู้ ความสามารถ ประสบผลสำเร็จในกิจการงาน มีตำแหน่งหน้าที่ การงานสูง มีฐานะมั่นคง มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความเสียสละทั้งเวลาและทรัพย์สินให้แก่สังคม เป็นต้น ซึ่งถ้าพิจารณาแล้ว คนส่วนใหญ่หรือแทบทั้งหมดจะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จ หรือได้รับการ ตอบสนองในความต้องการขั้นที่ 1 ขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 มาอย่างดีแล้วทั้งสิ้น

5. ความต้องการความสมหวังและความสำเร็จในชีวิตด้วยตนเอง ถ้ามนุษย์ได้รับการตอบสนองตามลำดับขั้นความต้องการในลำดับก่อน ๆ จนเป็นที่พอใจแล้วความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นความปรารถนาให้มีความสำเร็จในชีวิตตามอุดมการณ์ หรือความคาดหวังที่ตั้งเอาไว้เมื่อทำได้ประสบผลสำเร็จทุกประการแล้วแสดงถึงว่าบุคคลนั้นได้ทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่จึงได้รับผลตอบแทนคือ ความสำเร็จในชีวิตนั้นได้

เฮิร์ซเบิร์กและไซน์เคอแมน (Herzberg & Synderman, 1959, pp. 71-79) ได้ทำการวิจัยเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีการจูงใจและความจำเป็นเบื้องต้นของเฮิร์ซเบิร์ก ที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการหนึ่ง คือ ความปรารถนาที่จะจัดทุกข์ทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเค็ดร้อนทางสุขภาพ และความทรมานของดินฟ้าอากาศ ประการที่สอง คือ ความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยวิศวกรและนักบัญชีของบริษัทแห่งหนึ่งที่เมืองพิทส์เบิร์ก จำนวน 200 คน โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เพื่อที่จะหาคำตอบว่า สถานการณ์อย่างไรที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นหรือน้อยลง และถามความคิดเห็นของประชากรเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ทำให้เขามีความรู้สึที่ดี และไม่ดีต่องานของเขาและผู้สัมภาษณ์ยังให้วิศวกรและนักบัญชีตอบด้วยว่า ความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานนั้นมีผลถึงการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความเป็นอยู่ของคนหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานแตกต่างกันและไม่มีความสัมพันธ์กันเลย องค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ขณะเดียวกัน องค์ประกอบซึ่งมักจะนำมาซึ่งความไม่พอใจในงานและหน้าที่ป้องกัน หรือจำเป็นเบื้องต้น ไม่ให้เกิดข้อถกเถียงไม่ยอมทำงานเรียกว่า ปัจจัยจำเป็นเบื้องต้น (Hygiene Factors)

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบที่ช่วยเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีเจตคติต่องานทางด้านบวก เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของงานโดยตรงมี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่คนทำงานได้สำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน หรือบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ
3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม

สร้างสรรค์ ทำลาย หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยจำเป็นเบื้องต้น หมายถึง องค์ประกอบที่ช่วยไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ไม่มีผลทำให้เกิดเจตคติในการทำงานทางด้านบวก หรือเกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้น เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน มี 11 ประการ คือ

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง จำนวนรายได้ประจำ ที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Subordinates) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดี และสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา

4. ฐานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal with Superior) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงาน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

7. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Techniques) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

8. นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการหรือการบริหารงานขององค์กร และการติดต่อสื่อสารในองค์กร

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

10. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่

ได้รับจากงานของเขา

11. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960, pp. 33-48) ได้เปรียบเทียบให้เห็นสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ ตามทัศนะของผู้บริหารที่ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อที่จะใช้เป็นสิ่งกำหนดแบบของความเป็นผู้นำ โดยตั้งเป็นทฤษฎี X และทฤษฎี Y ดังนี้

ทฤษฎี X ได้ตั้งสมมติฐานของมนุษย์ว่า

1. ปกติบุคคลไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสก็จะหลบหรือหลีกเลี่ยงงาน
2. เพราะบุคคลมีนิสัยไม่ชอบทำงาน จึงต้องถูกบังคับ ควบคุม สั่งการ และมีบทลงโทษไว้เพื่อจะให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
3. โดยทั่วไปบุคคลชอบให้มีการแนะนำ แต่พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ และมีความทะเยอทะยานน้อยมาก แต่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยเหนือสิ่งอื่นใด

ทฤษฎี Y ได้ตั้งสมมติฐานของมนุษย์ว่า

1. การใช้พลังงานและสมองในการทำงาน เป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติเช่นเดียวกับการเล่นกีฬา และการพักผ่อน
2. การควบคุมและการคาดโทษ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้เกิดความพยายามทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ แต่บุคคลจะกำหนดทิศทางและควบคุมตนเองในการปฏิบัติการกิจตามที่ได้รับมอบหมาย
3. การรับผิดชอบต่อเป้าหมายขององค์การ เป็นสิ่งที่ต้องทำเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่เป็นผลลัพธ์
4. สภาพของบุคคลทั่ว ๆ ไป เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ภายใต้อาการฉันทันเหมาะสม ซึ่งไม่เพียงแต่ยอมรับเงื่อนไขเท่านั้น แต่จะต้องแสวงหาความรับผิดชอบด้วย
5. ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการคิด วิเคราะห์ สร้างสรรค์ มีอยู่ในตัวบุคคลทุกคนเป็นส่วนใหญ่
6. ภายใต้อสภาพชีวิตของสังคมอุตสาหกรรมใหม่ ความเสมอภาคทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น

แมคคลีแลนด์ (McClelland, 1961, pp. 43-168) ได้จำแนกความต้องการของบุคคลตามทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Need Theory) ไว้ 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement) คือ ความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนมุ่งหวัง โดยบุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุความสำเร็จ โดยที่เห็นว่างานนั้น

ไม่ยากลำบากเกินไปกว่าความสามารถที่บุคคลนั้นจะกระทำได้ และมีแรงจูงใจในการแสวงหาความพึงพอใจจากความสำเร็จในงานนั้น ๆ ด้วย

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Relation) คือ ความต้องการที่จะร่วมมือกัน การมีความผูกพันในทางบวกต่อกันของกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ความอบอุ่นในมิตรภาพที่มีต่อกันและยังรวมถึงความรู้สึกต่าง ๆ ที่มีต่อบุคคลอื่นด้วย เช่น ความชอบพอ ความปรารถนาที่จะได้รับการยกโทษจากบุคคลอื่นเมื่อกระทำผิด เป็นต้น

3. ความต้องการอำนาจบารมี (Need for Power) คือ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น รวมถึงการที่บุคคลแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ ต่อการมีอิทธิพลเหนือสถานการณ์เหล่านั้นด้วย เป็นต้นว่า การแสดงความพอใจเมื่อได้รับชัยชนะ หรือการแสดงความโกรธเมื่อผิดหวัง นอกจากนั้นยังได้แก่ ความต้องการในการใช้อิทธิพลในการปฏิบัติงาน เช่น การให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ การใช้อำนาจบังคับบัญชา การแสวงหาความเชื่อถือ และการใช้อิทธิพลในการลงโทษ เป็นต้น ถ้ามองในลักษณะของการบริหารและมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารแล้ว ความต้องการอำนาจบารมี คือ การที่ผู้บังคับบัญชาใช้อิทธิพลต่าง ๆ ในการควบคุมดูแล ปกครอง บังคับบัญชานั้นเอง

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต พบว่า มนุษย์มีความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐาน จนถึงความต้องการทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความต้องการความรัก ความปลอดภัย ความสำเร็จในชีวิต ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หากบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจที่ดี ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจและสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้ได้รับการตอบสนองนั้น ๆ การศึกษาทฤษฎีจึงนับเป็นพื้นฐานสำคัญในการที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในลักษณะต่าง ๆ ต่อไป

เกณฑ์บ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน

ฮิวส์ และคัมมิง (Huse & Cumming, 1985, pp. 237-238) เสนอเกณฑ์บ่งชี้การมีคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าจ้างและเงินเดือนจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพอใจในงานอย่างมาก เพราะว่าผลตอบแทนเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายวิธี เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน เป็นต้น

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) สิ่งแวดล้อมการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงานเป็นแหล่งที่มาของความพอใจงานอย่างหนึ่ง

ด้วย เช่น อุณหภูมิ ความร้อน ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง เสียง ตารางเวลาการทำงาน เครื่องมือที่เพียงพอ จะมีผลต่อความพอใจในงาน

3. การพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) ควรจะจัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้ประโยชน์ และพัฒนาทักษะความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการได้มีส่วนร่วม ความรู้สึกในคุณค่าของตนเองและความรู้สึกท้าทายซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงานของตน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) ควรจะให้ความสำคัญต่อ

4.1 งานที่ได้รับมอบหมายของผู้ปฏิบัติงานจะมีผลต่อการดำรงไว้และการขยายความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเอง

4.2 ความรู้และทักษะใหม่ ๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่องานในอนาคตได้

4.3 ควรจะให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะและความสามารถในแขนงของตน

5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าได้ประสบความสำเร็จและเห็นว่าตนเองมีคุณค่าจะมีผลทำให้บุคคลนั้นมีความเป็นอิสระในความรู้สึกว่า ชุมชนหรือสังคมมีความสำคัญต่อตน ถ้าเปิดเผยตนเองกับผู้อื่น มีความรู้สึกว่าการแบ่งปันในองค์การและมีความรู้สึกว่าการมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6. ความมีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Constitutionalism) สังคมทุกสังคมต้องมีการมีระเบียบเป็นแนวทางให้คนในสังคมปฏิบัติ เพื่อการมีชีวิตอยู่ร่วมกันด้วยความสงบสุขไม่เกิดปัญหาสมาชิกในสังคมได้รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนและปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพซึ่งกันและกันซึ่งเรียกว่าวิถีชีวิตของคนในสังคมหรือวัฒนธรรมองค์การ

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Total Life Space) งานของบุคคลควรจะได้มีความสมดุลกับบทบาทของชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลา ความต้องการทางด้านอาชีพ การเดินทางซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคล และเวลาของครอบครัวตลอดทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8. การปฏิบัติงานในสังคม (Social Relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าการของตนมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมในด้านเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย ด้านการตลาด การมีส่วนร่วมในการณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ เป็นต้น

ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation)

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2537, หน้า 140-141) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อนโยบายค่าตอบแทน ดังนี้

1. อุปทานและอุปสงค์ หมายถึง อัตราค่าจ้างเงินเดือนเป็นเงินที่นายจ้างจ่ายให้ลูกจ้างเพื่อชื้องาน โดยลูกจ้างใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ และบุคลิกภาพที่เอื้อต่องาน
2. ความสามารถในการจ่าย หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนแก่คนทำงานให้สูงเพียงพอที่จะดึงดูดให้สนใจมาทำงาน
3. ผลผลิตขององค์กร หมายถึง การเพิ่มขึ้น หรือลดลง ของผลผลิตขององค์กรเพราะการเพิ่มหรือลดของกิจการเป็นการบ่งบอกความก้าวหน้าหรือเสื่อมถอย
4. ค่าครองชีพ หมายถึง มาตรการในการชื้ออัตราค่าจ้างเงินเดือนพื้นฐาน ความแปรผัน และการปรับค่าครองชีพเสริมค่าตอบแทนปกติ เป็นการช่วยคนทำงานให้มีรายได้เพิ่ม
5. กฎหมายและข้อกำหนดของรัฐบาล มีจุดประสงค์ให้ลูกจ้างได้รับค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 261-262) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายจ่ายผลตอบแทนว่าประกอบด้วยหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 7 ประการคือ

1. การจ่ายอย่างเพียงพอ หมายถึง การจ่ายที่สูงพอตามระดับขั้นต่ำของค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ และข้อกำหนดที่ตกลงกับสภาพตัวแทนของแรงงาน ซึ่งฝ่ายบริหารจะต้องปฏิบัติให้ครบถ้วนตามที่มิข้อกำหนดไว้
2. จะต้องจ่ายอย่างเป็นธรรม หมายถึง การที่จะต้องยึดหลักว่าพนักงานทุกคนจะได้รับ การจ่ายอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้โดยเปรียบเทียบกับกำลังความพยายามความสามารถตลอดจนความรู้ที่ได้รับจากการอบรมและอื่น ๆ
3. จะต้องจ่ายอย่างสมดุล หมายถึง การจ่ายตลอดจนผลประโยชน์และรางวัลตอบแทนที่ให้อื่น ๆ อย่างสมเหตุสมผล
4. การจ่ายต้องเป็นต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การจ่ายนั้นจะต้องไม่มากเกินไป ทั้งนี้โดยพิจารณาถึงระดับความสามารถของหน่วยงานที่สามารถจ่ายได้ด้วย
5. ต้องมีความมั่นคง หมายถึง การพิจารณาถึงความต้องการด้านความมั่นคง และผลตอบแทนของพนักงาน ซึ่งจะต้องให้การจ่ายมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องถึงความต้องการทางด้านการมั่นคง และความต้องการอื่น ๆ ที่การจ่ายจะสามารถตอบสนองความพอใจให้ได้
6. การจ่ายจะต้องสามารถใช้จ่ายได้ หมายถึง การจ่ายที่จะต้องมีการใช้ เป็นการจ่ายที่มีถึงพอใจป็นอยู่ด้วย และกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติที่มีผลผลิตจากการทำงานได้ดี

7. การจ่ายต้องเป็นที่ยอมรับของพนักงาน หมายถึง พนักงานจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจ่ายและรู้ดีกว่าระบบการจ่ายนั้นเป็นระบบที่สมเหตุสมผลทั้งในแง่ของผลประโยชน์ต่อองค์กรและผลประโยชน์ของตัวเองด้วย

ณัฐพันธ์ เชนนันท์ (2542, หน้า 239-241) ได้กล่าวถึงส่วนประกอบของค่าตอบแทนและวัตถุประสงค์ในการให้ค่าตอบแทนไว้ดังนี้

ส่วนประกอบของค่าตอบแทน สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ค่าตอบแทนเนื่องจากความสำคัญของงาน ค่าตอบแทนในลักษณะนี้จะเป็นค่าตอบแทนตามปกติที่ให้แก่บุคคล เนื่องจากผลการปฏิบัติงานโดยตรงที่บุคคลกระทำให้แก่องค์กร เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง และค่าล่วงเวลา เป็นต้น
2. ค่าตอบแทนเพื่อจูงใจในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนในส่วนนี้จะให้แก่บุคคลเพื่อจูงใจให้เขาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ เช่น การให้เงินตอบแทนเมื่อสิ้นปี หรือที่เรียกว่า “โบนัส” ส่วนแบ่งกำไร ส่วนแบ่งผลผลิต เป็นต้น
3. ค่าตอบแทนพิเศษ ค่าตอบแทนในลักษณะนี้จะให้แก่บุคคลที่มีคุณสมบัติสำคัญตามที่องค์กรต้องการ เช่น ปฏิบัติงานมานาน หรือเงินตอบแทนสำหรับการปฏิบัติงานบางประเภท เป็นต้น
4. ผลประโยชน์อื่น ผลประโยชน์พิเศษที่องค์กรให้แก่บุคลากร เช่น การให้ค่าแรงในวันหยุด การจ่ายค่าประกันชีวิตพนักงาน การสนับสนุนกิจกรรมสันทนาการของบุคลากร การจ่ายค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

วัตถุประสงค์ในการให้ค่าตอบแทน ประกอบด้วยวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ

1. คึงดูดบุคลากร การจ่ายค่าตอบแทนมีวัตถุประสงค์ เพื่อดึงดูดให้บุคคลเข้าร่วมงานกับองค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่าอัตราค่าตอบแทนจะเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดบุคคลเข้าทำงาน ธุรกิจที่จ่ายค่าตอบแทนสูงจะมีผู้สนใจสมัครเข้าร่วมงานเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ธุรกิจนั้นมีโอกาสคัดเลือกผู้สมัครที่มีความรู้และความสามารถเหมาะสมเข้าร่วมงาน ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้กำหนดค่าตอบแทนที่จะต้องทำการศึกษาและพิจารณาปัจจัยแวดล้อม เช่น สภาพสังคม สภาพเศรษฐกิจ ตลาดแรงงาน การเติบโตของอุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อทำการกำหนดค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมและจูงใจต่อผู้ร่วมงาน

2. บริหารต้นทุน ถ้าพิจารณาตามทัศนะขององค์กร ค่าตอบแทนถือเป็นต้นทุนในการดำเนินธุรกิจที่มีความสำคัญไม่แพ้ค่าใช้จ่ายในด้านอื่น ซึ่งหลายองค์กรมีค่าใช้จ่ายกว่าครึ่งที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรบุคคล ดังนั้นการกำหนดค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพสามารถนำมาใช้ เพื่อควบคุมและตรวจสอบค่าใช้จ่ายขององค์กร เนื่องจากองค์กรจะมีการกำหนด

หลักเกณฑ์และรูปแบบที่แน่นอนในการจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน ทำให้องค์กรสามารถคาดการณ์ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาได้ ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถบริหารต้นทุน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. จูงใจในการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity Theory) บุคคลจะพิจารณาเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างแรงพยายามในการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ที่ได้ของตนเองกับของบุคคลอื่นว่ามีความเท่าเทียมกันหรือไม่ ถ้าบุคคลอื่นได้อัตราส่วนผลตอบแทนที่สูงกว่าก็อาจจะก่อให้เกิดความไม่สบายใจขึ้นแก่บุคคลและอาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานขึ้นได้ ดังนั้น การกำหนดค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมจะสร้างความพอใจให้แก่บุคลากร และป้องกันปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เช่น ขวัญและกำลังใจ ความขัดแย้ง การหมุนเวียนของบุคลากร เป็นต้น

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2542, หน้า 273-274) ได้จำแนกการจัดสวัสดิการในองค์กรออกเป็น 10 ประเภท ดังนี้

1. บริการด้านสุขภาพ (Health Services) การดูแลสุขภาพและพลาณามัยของบุคลากรให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม เช่น ยาและเครื่องมือสำหรับการปฐมพยาบาล ห้องพยาบาล การตรวจสุขภาพ และการให้ข้อมูลด้านสุขอนามัย เป็นต้น
2. บริการด้านความปลอดภัย (Safety Services) การส่งเสริมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับอุบัติเหตุและความปลอดภัย การส่งเสริมกิจกรรมด้านความปลอดภัย การฝึกอบรม และเตรียมความพร้อม เป็นต้น
3. บริการด้านความมั่นคง (Security Services) การสร้างความมั่นคงทางกายภาพและความรู้สึกแก่บุคลากร เช่น เงินรางวัล เงินทดแทน การประกันชีวิต และเงินบำนาญ เป็นต้น
4. การจ่ายค่าตอบแทนในวันหยุดตามระยะเวลาที่ได้รับอนุญาต (Payment for Entitled Leave) การให้ค่าตอบแทนตามปกติในวันหยุดพิเศษต่าง ๆ ของพนักงาน เพื่อให้บุคคลได้พักผ่อน ทำกิจกรรมตามความเชื่อทางศาสนา หรืองานเฉลิมฉลองของสังคม เช่น วันหยุดตามประเพณี วันหยุดประจำปี วันลากิจ และวันลาป่วย เป็นต้น
5. บริการด้านการศึกษา (Education Services) การส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องแก่พนักงาน เช่น การศึกษานอกโรงเรียน การให้ทุนพัฒนาพนักงาน การให้ลาศึกษาต่อ และการจัดตารางเวลาทำงานให้สอดคล้องกับเวลาเรียน เป็นต้น
6. บริการด้านเศรษฐกิจ (Economic Services) การให้ความช่วยเหลือด้านค่าครองชีพ และการดำรงชีวิตตามความเหมาะสมแก่บุคลากร เช่น บ้านพัก อาหารกลางวัน สหกรณ์ออมทรัพย์ ร้านค้า และเงินสงเคราะห์ต่าง ๆ เป็นต้น

7. บริการนันทนาการ (Recreational Services) การสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อร่างกายและจิตใจ ตลอดจนช่วยสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เช่น จัดกิจกรรมพักผ่อน ส่งเสริมการจัดตั้งชมรมกีฬา การจัดเตรียมอุปกรณ์และสนามกีฬา และการจัดการแข่งขันกีฬาประจำปี เป็นต้น

8. บริการให้คำปรึกษา (Counseling Services) การให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการแก้ปัญหาและการปฏิบัติตนแก่สมาชิก เช่น ให้คำปรึกษาในด้านอาชีพ ความขัดแย้งในที่ทำงาน ชีวิตครอบครัว และกฎหมาย เป็นต้น

9. โบนัสและเงินสวัสดิการ (Bonuses and Award) การให้ผลตอบแทนที่จูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน หรือการให้รางวัลกับพฤติกรรมที่องค์การต้องการ เช่น เงิน โบนัส เงินรางวัลประจำปี รางวัลพนักงานดีเด่น และรางวัลพนักงานซื้อสัตย์ เป็นต้น

10. บริการอื่น ๆ (Other Services) การให้การสนับสนุนในด้านอื่นที่นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้ว เช่น รถยนต์ประจำตำแหน่ง อุปกรณ์สื่อสาร ศูนย์รับเลี้ยงเด็ก สนามเด็กเล่น เป็นต้น

จักร อินทจักร (2544, หน้า 28-41) ได้กล่าวถึงหลักการพื้นฐานการบริหารระบบค่าตอบแทน โครงสร้างอัตราเงินเดือน หลักเกณฑ์พื้นฐานการจัดสวัสดิการ และประเภทของสวัสดิการ ไว้ดังนี้คือ

หลักการพื้นฐานการบริหารระบบค่าตอบแทนมีหลักการที่ยึดถือกันโดยทั่วไปอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่

1. หลักความสามารถ (Competency) หลักความสามารถเป็นการจ่ายค่าตอบแทนตามผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องอิงผลจากการประเมินการปฏิบัติงานเพื่อเป็นเกณฑ์ในการคำนวณอัตราส่วนในการจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงาน ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนสูงกว่าสำหรับผู้ปฏิบัติงานดีกว่า และจ่ายค่าตอบแทนน้อยกว่าสำหรับผู้มีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่า ดังนั้น การประเมินผลการทำงานจึงต้องกระทำอย่างมีหลักเกณฑ์ และเป็นระบบมาตรฐานเดียวกันตลอดองค์กร

2. หลักความเป็นธรรม (Equity) หลักความเป็นธรรม เป็นการเปรียบเทียบระหว่างผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับ การปฏิบัติงานที่ระดับเดียวกันก็ควรจะได้รับค่าตอบแทนเท่ากัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า งานเท่ากัน เงินเท่ากัน จุดสำคัญอยู่ที่การกำหนดระดับตำแหน่งตามโครงสร้างขององค์กรว่า มีความถูกต้องเพียงใด เพื่อพยายามกำหนดระดับตำแหน่งให้สัมพันธ์กัน จะต้องทบทวนกระบวนการวิเคราะห์งาน การประเมินค่างาน การกำหนดค่าตำแหน่งตามโครงสร้างและการปรับตัวบุคคลเข้ากับโครงสร้างให้ถูกต้องและเหมาะสมตามสภาพความเป็นจริงขององค์การ

3. หลักการจูงใจ (Motivation) หลักการจูงใจเป็นเรื่องของการตอบสนองต่อความคาดหวังของตัวบุคคลที่สอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กร ซึ่งตามทฤษฎีความคาดหวัง

(Expectancy Theory) จะกระทำได้ด้วยการระบุความคาดหวังขององค์การให้ชัดเจนพร้อมระบุรางวัลที่ผู้กระทำได้จะได้รับ และเปิดโอกาสให้พนักงานได้พิสูจน์ตนเอง และองค์การต้องบริหารระบบอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับผลสำเร็จของบุคคลเท่านั้น ระบบค่าตอบแทนจึงจะสามารถจูงใจพนักงานได้จริง

4. หลักความสามารถแข่งขัน (Market Rate Competitive) หลักการสากลของการกำหนดค่าตอบแทน คือ ระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการจะต้องสามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงานของกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันและสามารถกำหนดจุดแข่งขันขององค์การได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะกระทำได้โดยการสำรวจระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการ การวิเคราะห์สถานภาพรายตำแหน่ง การกำหนดจุดแข่งขันในตลาดแรงงาน และการจัดทำโครงสร้างอัตราค่าตอบแทนที่เหมาะสม ในการดำเนินการตามลำดับจะต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้อง และองค์การมีความสามารถที่จะจ่ายได้อีกด้วย

โครงสร้างอัตราเงินเดือนที่ดีจะต้องพิจารณาหลักเกณฑ์พื้นฐานการจัดทำโครงสร้างอัตราเงินเดือนอย่างน้อย 10 ประการ คือ

1. อัตราเงินเดือนขั้นต่ำ (Minimum Rate) เป็นอัตราเงินเดือนขั้นแรกสุดสำหรับผู้มีความรู้ความสามารถขั้นต่ำสุดในตำแหน่งนั้น การกำหนดอัตราเงินเดือนขั้นต่ำจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยอย่างน้อย 3 ประการ คือ ต้องเป็นอัตราที่ไม่ต่ำกว่าที่กฎหมายแรงงานบัญญัติ ต้องเพียงพอต่อการยังชีพของพนักงานระดับนั้น และเป็นอัตราที่สามารถแข่งขันในตลาดแรงงานได้

2. อัตราเงินเดือนขั้นสูง (Maximum Rate) เป็นอัตราเงินเดือนขั้นสูงสุดสำหรับพนักงานผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสูงสุดในระดับนั้น ๆ พึงจะได้รับ การกำหนดระดับอัตราเงินเดือนขั้นสูงจะขึ้นอยู่กับช่วงของเงินเดือนแต่ละระดับ การกำหนดให้ช่วงกว้างเกินไปย่อมหมายถึงงบประมาณที่อาจสูงเกินความเป็นจริง จึงควรพิจารณาความสามารถในการจ่ายของบริษัทเป็นสำคัญ แต่การกำหนดอัตราเงินเดือนขั้นสูงให้ต่ำเกินไป จะเป็นการไม่ให้ความสำคัญกับพนักงานผู้มีความสามารถสูงหรืออยู่กับองค์กรมาเป็นเวลานาน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในการทำงานและอาจมีปัญหาสมองไหลระดับบุคลากรระดับสูง

3. จำนวนระดับตำแหน่ง (Grade, Levels) หลักเกณฑ์การกำหนดจำนวนระดับตำแหน่งเป็นส่วนสำคัญที่จะต้องกำหนดเป็นระบบ โครงสร้างตำแหน่งงานมาตรฐาน ในลักษณะเป็นคู่มือโครงสร้างตำแหน่งงาน ซึ่งจำเป็นต้องมีการแยกระดับตำแหน่งเป็นกลุ่มสายงาน เช่น กลุ่มสายงานบริหาร กลุ่มสายงานชำนาญการ และกลุ่มสายงานปฏิบัติการ และมาจำแนกแต่ละกลุ่มสายงานออกเป็นจำนวนระดับตำแหน่งตามลำดับ โดยทั่วไปมักกำหนดให้จำนวนระดับตำแหน่งอยู่ระหว่าง 6-16 ระดับตำแหน่ง

4. อัตราความกว้างหรือช่วงเงินเดือน (Spread Rate) เป็นการกำหนดช่วงกว้างภายในระดับตำแหน่งให้แตกต่างกัน หลักการกำหนดความกว้างหรือช่วงเงินเดือนที่ดี คือระดับตำแหน่งขั้นต้นหรือเป็นตำแหน่งทั่ว ๆ ไป จะกำหนดช่วงเงินเดือนให้แคบกว่าระดับตำแหน่งสูงระดับตำแหน่งที่สูงหรือเป็นตำแหน่งหายากหรือเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมักจะกำหนดช่วงเงินเดือนให้กว้างกว่าตามลำดับ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงค่างานของแต่ละระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งจะไม่มีการกำหนดว่า ช่วงเงินเดือนที่ดีที่สุดคือเท่าใด โดยทั่วไปมักจะกำหนดให้อยู่ระหว่าง 80-120%

5. อัตราการเพิ่ม (Increase Rate) การเพิ่มอัตราเงินเดือนในแต่ละขั้น จะมีความสัมพันธ์กับความกว้างหรือช่วงเงินเดือน นโยบายการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งว่ามีความถี่เป็นอย่างไร หลักการกำหนดอัตราเพิ่มของเงินเดือน คือ ต้องเป็นอัตราที่ไม่น้อยกว่าอัตราเงินเฟ้อในแต่ละปี ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันว่า พนักงานที่ได้เลื่อนขั้นเงินเดือนจะมีรายได้ชดเชยกับอัตราเงินเฟ้อจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละปี ดังนั้น หากบริษัทกำหนดอัตราเพิ่มเงินเดือนแต่ละขั้นไว้ต่ำกว่าอัตราเงินเฟ้อย่อมหมายถึงว่าถึงแม้ว่าพนักงานจะได้รับการปรับอัตราเงินเดือนเพิ่มแต่มูลค่าการเพิ่มของเงินที่แท้จริงจะต่ำกว่าที่เคยได้รับ เท่ากับว่าการทำงานที่ผ่านมาไม่มีความดีความชอบ หรือไม่ได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้นแต่อย่างใด

6. จำนวนขั้น (Step) หลักการกำหนดจำนวนขั้นเงินเดือน คือ ขั้นเงินเดือนจะมีความสัมพันธ์นโยบายการเลื่อนขั้นเงินเดือน กล่าวคือ หากมีนโยบายเลื่อนขั้นเงินเดือนบ่อย จำเป็นต้องกำหนดจำนวนขั้นเงินเดือนให้มากขึ้น แต่ข้อควรคำนึงถึงอัตราส่วนการขยายตัวของช่วงเงินเดือน และการเพิ่มของเงินเดือนในแต่ละขั้นอีกด้วย โดยทั่วไปมักจะกำหนดให้มีจำนวนขั้นเงินเดือนอยู่ระหว่าง 3-10 ขั้น

7. อัตราการคาบเกี่ยว (Overlap Rate) หลักการกำหนดการคาบเกี่ยวระหว่างระดับตำแหน่ง ต้องสอดคล้องกับเส้นเงินเดือนเฉลี่ย เพื่อสะท้อนให้เห็นค่างานที่แตกต่างกัน ในแต่ละระดับตำแหน่ง โดยทั่วไปอาจกำหนดอัตราคาบเกี่ยวกันสูงถึง 70% ได้

8. อัตราความก้าวหน้า (Progress Rate) เป็นการแสดงให้เห็นว่าการเลื่อนตำแหน่งมีคุณค่ากว่าการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี ดังนั้น ความก้าวหน้าของระดับเงินเดือนควรจะต้องมีจำนวนมากกว่าอัตราการขึ้นเงินเดือนแต่ละขั้น โดยทั่วไปมักจะกำหนดให้อยู่ระหว่าง 10-25% แต่ควรแตกต่างกันระหว่างกลุ่มสายงาน

9. อัตราความแตกต่างของเงินเดือนขั้นต้นระหว่างระดับตำแหน่ง (Minimum Differential Rate) หลักการกำหนดอัตราความแตกต่างของเงินเดือนขั้นต้นระหว่างระดับตำแหน่ง ต้องสะท้อนให้เห็นความแตกต่างของค่างานในแต่ละระดับตำแหน่ง และควรจะต้องกำหนดให้ใกล้เคียงกับอัตราความก้าวหน้า เกณฑ์ทั่วไปมักจะกำหนดให้อยู่ระหว่าง 10-25%

10. อัตราความแตกต่างของเงินเดือนขั้นสูงระหว่างระดับ (Maximum Differential Rate) หลักการกำหนดอัตราความแตกต่างของเงินเดือนขั้นสูงระหว่างระดับตำแหน่ง ต้องสะท้อนให้เห็นความแตกต่างของค่างานในแต่ละระดับตำแหน่ง และควรกำหนดให้ใกล้เคียงกับอัตราความก้าวหน้า เกณฑ์ทั่วไปมักกำหนดให้อยู่ระหว่าง 10-25%

หลักเกณฑ์พื้นฐานการจัดสวัสดิการ

1. ขอบธรรมตามกฎหมาย (Legal Right) ระบบสวัสดิการจะต้องไม่ขัดแย้งหรือปฏิบัติต่อกฎหมายแรงงาน เพราะว่า กฎหมายแรงงานถือว่าเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่นายจ้างพึงจะจัดสวัสดิการให้แก่ลูกจ้าง การประกาศสวัสดิการใหม่ที่ขัดหรือแย้งกฎหมายจะมีผลให้ประกาศหรือกฎระเบียบไม่มีผลในการบังคับใช้ในเชิงกฎหมาย

2. ความต้องการส่วนรวม (Mass Needs) ระบบสวัสดิการสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานส่วนใหญ่ได้อย่างตรงประเด็น การวิเคราะห์หาว่า พนักงานในแต่ละระดับต้องการอะไร จำนวนเท่าไร จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการกำหนดสวัสดิการได้ตรงกับความต้องการ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย ให้ทราบคุณลักษณะ และธรรมชาติของแรงจูงใจที่จะสัมฤทธิ์ผล เพราะความแตกต่างระหว่างกลุ่มเป้าหมายจะทำให้ความต้องการพื้นฐานแตกต่างกัน ดังนั้น การจัดสิ่งจูงใจจึงแตกต่างกัน ในส่วนนี้อาจจะนำหลักทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางกำหนดระบบสวัสดิการได้

3. การกระจายสู่ส่วนรวม (Mass Distribution) ระบบสวัสดิการมีการกระจายสู่พนักงานโดยภาพรวมมากกว่าที่จะจัดสรรให้เฉพาะบางกลุ่มเท่านั้น แต่จำเป็นต้องแบ่งให้เห็นความแตกต่างเชิงปริมาณในแต่ละระดับตำแหน่งด้วย ทั้งนี้เพื่อสะท้อนให้เห็นความแตกต่างของค่างานแต่ละตำแหน่ง เช่น การประกันชีวิตของพนักงานรายวันควรจะแสดงให้เห็นวงเงินประกันที่ต่ำกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการหรือวิชาชีพหรือระดับบริหาร เป็นต้น และในแต่ละระดับตำแหน่งพนักงานทุกคนจะต้องได้รับสิทธิตามสวัสดิการที่กำหนดอย่างทั่วถึงเสมอหน้ากัน

4. ความสามารถในการจ่าย (Ability to Pay) ระบบสวัสดิการจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความสามารถในการจ่ายของบริษัท โดยมาตรฐานการควบคุมต้นทุนระบบการจ่ายค่าตอบแทนในบริษัท จะต้องติดตามผลการวัดระดับต้นทุนที่เคลื่อนไหวเสมอ เช่น อัตราส่วนสวัสดิการต่ออัตราค่าจ้างพื้นฐาน หรือต้นทุนมูลค่าขายต่อหัวที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น

5. ความสามารถในการบริหาร (Ability to Management) สวัสดิการที่บริษัทจะพิจารณาอนุมัติให้กับพนักงาน จำเป็นต้องพิจารณาให้ชัดเจนว่า องค์กรมีขีดความสามารถในการบริหารอย่างไร กำลังคนมีเพียงพอหรือไม่ กำหนดการหรือสถานที่เป็นอย่างไ รเงื่อนไขการบังคับใช้เป็นที่น่าสนใจในหมู่พนักงานอย่างไร เป็นต้น เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นเสมือนต้นทุนชนิดหนึ่งที่แฝงเร้นอยู่ใน

ต้นทุนสวัสดิการและเป็นกิจกรรมสำคัญในการจัดการสวัสดิการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้

ประเภทของสวัสดิการ แบ่งได้ออย่างน้อย 4 ประเภท คือ

1. สวัสดิการประกันความมั่นคงของพนักงาน (Social Security) เป็นสวัสดิการที่มุ่งหมายประกันความมั่นคงให้กับพนักงาน เพื่อรักษาขวัญกำลังใจในการทำงานให้คงอยู่ตลอดเวลา แต่ไม่มีผลในการจูงใจเท่าใด รูปแบบสวัสดิการ เช่น ประกันสังคม กองทุนทดแทนค่ารักษาพยาบาล การประกันชีวิต การประกันสุขภาพ การประกันอุบัติเหตุ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น

2. สวัสดิการโดยไม่ต้องทำงาน (Unemployment Benefits) เป็นสวัสดิการส่วนที่เกี่ยวข้องกับการลาหยุดงานที่ได้รับค่าตอบแทนซึ่งบริษัทจะกำหนดนโยบายให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของธุรกิจ เช่น การลาพัก การลาพักผ่อนประจำปี การลาอุปสมบท นอกจากนี้ยังมีการลาอื่น ๆ ที่จะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของกฎหมาย เช่น การลาป่วยปีละไม่เกิน 30 วันทำงาน การลาคลอดไม่เกินปีละ 90 วัน การลาเพื่อเข้ารับการระดมพล 60 วัน เป็นต้น

3. สวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (Workers' Benefits) เป็นสวัสดิการที่มุ่งจูงใจการทำงานให้ได้ตามเงื่อนไขของบริษัท เมื่อปฏิบัติตามเงื่อนไขแล้วจึงได้ เช่น เบี้ยขยัน เงินช่วยเหลือค่าอาหาร รางวัลค่าตอบแทน ส่วนแบ่งกำไร เป็นต้น

4. สวัสดิการสนับสนุนครอบครัวหรือพนักงาน (Family or Employee Support Benefits) เป็นสวัสดิการที่มุ่งสนับสนุนให้พนักงานเกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน ช่วยแบ่งเบาภาระบางส่วนของครอบครัวให้กับพนักงาน เช่น การจัดบริการซักรีดเครื่องแบบพนักงาน การจัดสถานที่เลี้ยงบุตรพนักงาน การให้ทุนการศึกษาของพนักงานและบุตรของพนักงาน การจัดกิจกรรมวันครอบครัว เป็นต้น

ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานได้เป็นอย่างดี เนื่องจากค่าตอบแทนที่ดีจะสามารถสร้างความมั่นคง และสามารถจูงใจพนักงานได้ ทำให้พนักงานตื่นตัวที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มกำลังความสามารถ หากพนักงานได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี จะทำให้องค์กรเจริญเติบโตและก้าวหน้าตามไปด้วย จึงไม่ควรละเลยที่จะเห็นถึงความสำคัญในการบริหารจัดการด้านค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรมแก่พนักงาน

สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment)

สวัสดิ์ โนนสูง (2546, หน้า 1) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวมนุษย์ อาจเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติหรือมนุษย์สร้างขึ้น มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต มีรูปธรรมหรือนามธรรม และมีความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมก็ได้ เช่น แสงแดด แม่น้ำ ถนน บ้านเรือน โบราณสถาน

ประเพณี และวัฒนธรรม เป็นต้น

เทพนม เมืองแมน (2539, หน้า 109) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดีและควรที่จะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่นและการรบกวนทางสายตา สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจ (Political and Economic Environment)

จากการศึกษาอย่างเป็นระบบถึงบทบาทขององค์ประกอบทางด้านวัฒนธรรม การเมือง เศรษฐกิจ ที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจงานนั้นมีอยู่น้อยมาก คนงานที่อยู่ในท้องถิ่นชนบทจะมีความแตกต่างทางด้านค่านิยมไปจากคนที่อยู่ในระดับฐานะปานกลาง แต่คนงานที่มาจากท้องที่เขตเมืองจะมีความแตกต่างในด้านค่านิยม

2. ลักษณะของอาชีพ (Occupational Characteristics) ความพึงพอใจในงานมี

ความสัมพันธ์กับระดับของอาชีพและลักษณะของอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการและเจ้าของกิจการมีความพอใจต่องานอยู่ในระดับสูงสุด และพึงพอใจในรางวัลที่เป็นตัวเงิน และความท้าทายของงานมากกว่ากลุ่มอื่น เสมียน ช่างฝีมือ พนักงานบริการ และชาวนา มีความพอใจในระดับปานกลาง และผู้ที่ต้องดำเนินงานทั่วไปและกรรมกรมีความพึงพอใจต่องานของตนในระดับต่ำสุด

3. สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน (Organization Environment) ตัวแปรที่เกี่ยวกับด้าน

โครงสร้างของหน่วยงาน เช่น รูปร่าง ความสลับซับซ้อน ลักษณะของการรวมอำนาจไว้ในส่วนกลางหรือการเป็นศูนย์กลางและลักษณะของความเป็นทางการมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น แบบของการตัดสินใจ (Decision Making Style) แบบของการแก้ปัญหาคัดแย้ง (Conflict Management Style) ความร่วมมือของกลุ่มและความขัดแย้งของบทบาทล้วนมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความสนใจงานด้านนี้เช่นกัน

4. เทคโนโลยี (Technology) ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีจะเป็นที่มาของคุณลักษณะต่าง ๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพงาน (Job Enrichment) การสร้างความพึงพอใจ สร้างได้โดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับการใช้ระบบงานที่มีประสิทธิภาพ

5. งานและสิ่งแวดล้อมของงาน (Job and Environment) ลักษณะสิ่งแวดล้อมของงานมี

ความสัมพันธ์กับความสนใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานนั้น ๆ รวมทั้งองค์ประกอบด้านโอกาสของผู้ปฏิบัติงานที่จะได้ใช้ทักษะและความสามารถของเขา เช่น โอกาสในการศึกษาสิ่งใหม่ ๆ ความคิด

สร้างสรรค์ การได้ทำงานหลาย ๆ ชนิด ความยากของงาน ความมากน้อยของงาน ความรับผิดชอบที่ไม่มีความกดดันในขณะที่ทำงาน การควบคุมวิธีการทำงานและควบคุมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน และความสลับซับซ้อนของงาน ล้วนมีผลต่อความสนใจของผู้ปฏิบัติงานทั้งสิ้น

ธนิกานต์ มาพะสิรานนท์ (2545, หน้า 34-35) กล่าวว่า ผลผลิตภาพ และคุณภาพในการทำงานของพนักงาน จะได้รับผลกระทบโดยตรงจากลักษณะ วิธีการทำงานของเขา ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานนี้ก็มาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระยะเวลา เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งสภาพดินฟ้าอากาศและความสะดวกสบายในการทำงาน ถึงแม้จะไม่มีใครคาดหวังในสถานที่ทำงานที่หรูหรามากนัก แต่ถ้าพนักงานรู้สึกว่าเขาอยู่ในภาวะที่ไม่เอื้ออำนวยให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ภาวะการขาดแรงจูงใจก็จะเกิดขึ้น ความคาดหวังของพนักงาน อาจจะเกิดขึ้นจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่แต่เดิมมันเป็นเพียงแค่สิ่งที่ไม่สำคัญ แต่ในปัจจุบันเครื่องมือเครื่องใช้เหล่านี้ได้กลายเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการทำงานไปแล้วก็มี ตัวอย่างเช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์พกพา ฯลฯ และถ้ามันไม่อยู่ในที่ที่มันควรจะอยู่ ความไม่พอใจในการทำงานก็จะเกิดขึ้น สภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างอิสระเพื่อให้เกิดความเหมาะสม ตัวอย่างเช่น เพื่อให้เป็นการเพิ่มผลิตภาพและแรงจูงใจในการทำงาน จึงได้ใช้วิธีการที่นิยมเรียกกันว่า “Hot Desking” โดยจัดสถานที่ให้เปิดโล่ง ไม่มีโต๊ะทำงานประจำแบบของใครของมัน ซึ่งทำให้เกิดสภาพความคล่องตัวในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น การให้รางวัลจูงใจพนักงานก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วยเช่นกัน ต้องมีการประเมินดูด้วยว่าเทคนิคการจูงใจต่าง ๆ นั้นมีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือไม่

สิ่งแวดล้อมนับว่ามีความสำคัญและเป็นตัวที่ส่งผลกระทบต่อมนุษย์เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะสิ่งแวดล้อมในการทำงานนั้น ย่อมส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีหรือไม่ดีได้ สิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดการทำงานที่ดี มีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจในการทำงานนั้น ควรเป็นสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย และก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานได้

การพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities)

อดิศัย ชาตีกำแหง (2536, หน้า 115) กล่าวว่า งานควรจะได้จัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการได้มีส่วนร่วม ความรู้สึกในคุณค่าของตนเองและความรู้สึกท้าทาย ซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงานของตน เพื่อสรรหาและการคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีความประพฤติที่ดีเข้ามาทำงานในองค์กรนั้น มิได้เป็นหลักประกันแน่นอนว่าเขาจะอุทิศความรู้ ความสามารถ ทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

เสมอไป องค์การจะต้องมีมาตรการอื่น ๆ ช่วยสร้างเสริมให้บุคคลมีความสุขและต้องการอยู่ใน องค์การและพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้า เช่น การให้ประโยชน์เกื้อกูล การเลื่อนตำแหน่งฐานะ การเลื่อนเงินเดือน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2536, หน้า 169-171) ได้กล่าวถึง ความสำคัญและ ประโยชน์ของการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรช่วยให้ระบบ และวิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานที่ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะการพัฒนาบุคลากรจะช่วยเร่งรัดความสนใจในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีความสำนึกรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ได้ผลดี นอกจากนี้ เมื่อได้รับความรู้จากโครงการพัฒนาบุคลากรแล้วก็ย่อมสามารถที่จะนำเอาความรู้นั้นไป ปฏิบัติงานต่อไปได้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถแก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของ ตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นผลทำให้องค์การประสบความสำเร็จรุ่งเรืองในที่สุด
2. การพัฒนาบุคลากรเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยทำให้เกิดการประหยัดลดความ สิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะเมื่อบุคคลใดได้รับการพัฒนาเป็นอย่างดีแล้ว ย่อมสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องมีความผิดพลาดในการทำงานน้อยลง ซึ่งจะมีผลทำให้้องค์การ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ลงได้ด้วยและการพัฒนาบุคลากรจะช่วยทำให้ บุคคลมีความเข้าใจในระบบและวิธีการทำงาน ตลอดจนลักษณะของงานที่ต้องทำเป็นอย่างดี ทำให้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น
3. การพัฒนาบุคลากรช่วยลดระยะเวลาการเรียนรู้งานให้น้อยลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ เข้าทำงานใหม่หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดความเสียหายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น จากการดำเนินงานแบบลองผิดลองถูกอีกด้วย
4. การพัฒนาบุคลากรเป็นการช่วยแบ่งภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้า หน่วยงานต่าง ๆ ในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน ดังนั้นถ้าหาก จัดให้มีโครงการพัฒนาบุคคลเหล่านั้นเสียก่อนทำให้บุคคลเหล่านั้นย่อมเกิดความรู้ความเข้าใจใน ลักษณะงานที่จะต้องปฏิบัติตั้งแต่แรกก็ย่อมที่จะไม่ต้องสอบถามบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา ทำให้ หัวหน้าหน่วยงานนั้นลดภาระในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำจะได้มีเวลาปฏิบัติงานในหน้าที่ ของตนอย่างเต็มที่
5. การพัฒนาบุคลากรเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นบุคลากรต่าง ๆ ให้ปฏิบัติงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้วย่อมมีโอกาส มากกว่าผู้ที่มิได้รับการพัฒนา
6. การพัฒนาบุคลากรยังช่วยให้บุคลากรนั้น ๆ มีโอกาสได้รับความรู้ความคิดใหม่ ๆ

ทำให้เป็นคนทันสมัยต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานย่อมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองได้ และในที่สุดย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2542, หน้า 143-146) กล่าวถึง ผลประโยชน์ของการฝึกอบรมที่องค์กรได้รับ คือ

1. การฝึกอบรมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากการฝึกอบรมจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้สามารถนำเทคนิควิธีการใหม่ ๆ มาประยุกต์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว การฝึกอบรมยังมีส่วนในการช่วยกระตุ้นบุคคลให้มีความสนใจในการปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีจิตใ้รักงาน มีความผูกพันกับองค์กร สามารถทำงาน ได้ผลดียิ่งขึ้น และจะมีส่วนช่วยในการแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของงานอยู่เสมอ

2. การฝึกอบรมช่วยส่งเสริมให้เกิดการประหยัด การฝึกอบรมจะมีส่วนช่วยพัฒนาพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และมีข้อผิดพลาดที่ก่อให้เกิดความเสียหายน้อยลง ทำให้ลดความสิ้นเปลืองวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งจะมีผลต่อเนื่องไปถึงการประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อวัสดุขององค์กร ตลอดจนช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดจากข้อผิดพลาดในการทำงานที่เกิดขึ้น เช่น ค่าซ่อมแซมอุปกรณ์ ค่าจ้างเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและแก้ไข ค่าเสียโอกาสจากการหยุดดำเนินงาน เป็นต้น นอกจากนี้ การฝึกอบรมยังมีส่วนช่วยลดการปฏิบัติงานล่วงเวลา (Overtime) ลง เนื่องจากการปฏิบัติงานล่วงเวลานั้นนอกจากจะเป็นผลมาจากปริมาณงานที่มีมากจนไม่สามารถทำได้ตามเวลางานปกติแล้วยังมีส่วนเกินมาจากความล่าช้าและความไม่เข้าใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้เกิดข้อผิดพลาดและสูญเสียเวลาทำงาน เมื่อพนักงานผ่านการฝึกอบรมแล้วก็จะสามารถทำงานได้ตามที่ต้องการในระยะเวลาที่ตั้งไว้

3. การฝึกอบรมช่วยลดระยะเวลาในการเรียนรู้งาน การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาในการเรียนรู้งาน การฝึกอบรมพนักงานใหม่ก่อนที่จะปฏิบัติงานทำให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจในธรรมชาติ และวิธีการปฏิบัติงานที่เขาจะต้องทำและสามารถลงมือปฏิบัติงานจริง ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมไม่ต้องเสียเวลาเรียนรู้งานในสถานที่ทำงานมากนัก นอกจากนี้การฝึกอบรมพนักงานปกติให้เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในด้านวัตถุและจิตใจ เช่น การนำวิทยากรทางด้านการผลิตเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน การทำกรรือปรับระบบ เป็นต้น มีส่วนช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว โดยที่พนักงานไม่ต้องเกิดความกังวล เสียขวัญและกำลังใจ หรือลองผิดลองถูกใน

การปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ไปอย่างราบรื่น

4. การฝึกอบรมช่วยลดภาระหน้าที่ของหัวหน้างาน หัวข้อที่ผ่านมากล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมว่าจะมีส่วนช่วยลดระยะเวลาในการเรียนรู้งานของพนักงานใหม่ ซึ่งทำให้หัวหน้างานไม่ต้องเสียเวลาในการชี้แจงงานและการสอนงาน นอกจากนี้ประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน อันเป็นผลสืบเนื่องจากการฝึกอบรมส่งผลให้หัวหน้างานไม่ต้องเสียเวลาควบคุม ดูแล และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากพนักงานทำงานพลาด ทำให้หัวหน้างานสามารถใช้เวลาในการจัดการกับงานอื่น ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป

5. การฝึกอบรมช่วยกระตุ้นพนักงานให้ปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าของตน หลายองค์กรมักจะทำการพิจารณา แต่งตั้ง เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมให้ขึ้นสู่ตำแหน่งงานในระดับที่สูงขึ้น ด้วยเหตุผลที่ว่าบุคคลกลุ่มนี้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานตามที่ได้รับ การฝึกอบรมมาแล้ว ทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ด้วยเหตุนี้เองจึงมีผู้เห็นถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ หากเขาสามารถผ่านเข้ารับการฝึกอบรม ทำให้บุคคลตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ

สมชาติ กิจขรรจง (2546, หน้า 23) กล่าวถึง แนวทางในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งได้แบ่งแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเป็น 3 วิธี คือ

1. การให้การศึกษาและส่งเสริมให้พัฒนาตนเอง
 - 1.1 ระยะสั้น-ระยะยาว
 - 1.2 ในประเทศ-ต่างประเทศ
 - 1.3 การศึกษาจากสื่อต่าง ๆ หรือดูงานต่าง ๆ
2. การให้การฝึกอบรมและการพัฒนา
 - 2.1 ในห้องฝึกอบรม
 - 2.2 นอกห้องฝึกอบรม
 - 2.3 ภายในองค์กรหรือส่งอบรมสถาบันภายนอก
3. การพัฒนาในงาน
 - 3.1 ฝึกอบรมในงานรูปแบบต่าง ๆ
 - 3.2 การเรียนรู้โดยใช้งานเป็นเครื่องมือ

การพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจ เกิดความรู้ ความคิด ในการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาในการที่จะต้องเรียนรู้งาน นอกจากนี้ยังเป็นการกระตุ้นเตือนพนักงานให้สนใจ และมีขวัญกำลังใจในการทำงานและอยากที่จะพัฒนาตนเองให้เกิดความก้าวหน้าใน

หน้าที่การงานต่อไป

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security)

ธนิกานต์ มาพะสิรานนท์ (2545, หน้า 38-39) กล่าวถึง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานไว้ดังนี้

บุคคลทุกคน ต่างก็ต้องการความก้าวหน้าในอาชีพการงาน และการจัดการกับความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นแม้เพียงเล็กน้อยก็มีผลทำให้รู้สึกก้าวหน้าในอาชีพได้เช่นกัน ดังนั้น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งงาน จึงเป็นการยอมรับในผลงานและความสำเร็จของพนักงานในช่วงที่ผ่านมา อีกทั้งยังเป็นวิธีหนึ่งในการจูงใจ ซึ่งผู้บริหารจะต้องพิจารณาอย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และยังเป็นการบำรุงรักษาพนักงานที่ดีให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป

ความมั่นคงในการทำงาน อาจก่อให้เกิดภาวะการจูงใจหรือไม่ส่งผลอะไรเลยก็ได้ แต่โดยทั่วไปแล้ว ระดับความมั่นคงในงานที่พนักงานต้องการจะแตกต่างกันไป และในบางครั้ง ถ้าหากความมั่นคงในงานมิได้ถูกนำเสนอหรืออธิบายอย่างชัดเจนแล้ว ภาวะการขาดแรงจูงใจก็จะเกิดขึ้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้บริหารต้องคอยสังเกตการณ์อยู่เสมอ และดำเนินงานให้บรรลุความต้องการของพนักงาน ซึ่งระดับความมั่นคงในงานจะมาจาก

1. การมอบหมายภารกิจที่ชัดเจนแก่พนักงาน และมีการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ดี
2. การมีลักษณะหน้าที่งาน และข้อกำหนดที่ชัดเจน
3. การรับรู้ว่าเราถูกคาดหวังให้ปฏิบัติงานเช่นไร และจะมีวิธีการประเมินผลอย่างไร
4. การได้ร่วมงานในทีมงานที่มีประสิทธิภาพ
5. การได้ร่วมงานกับผู้บริหารที่เรานับถือ ชื่นชม
6. การมีผู้นำที่มีความเด็ดขาด
7. การไม่มีเรื่องปิดบังกันในองค์กร

ปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในความรู้สึกมั่นคงในการทำงานก็คือ การกำหนดลักษณะหน้าที่งานที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้เราสามารถระบุวัตถุประสงค์ในการทำงาน และก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่เข้าใจได้ตรงกัน มันจะเป็นประโยชน์ถ้าทุกคนในหน่วยงานเข้าใจลักษณะหน้าที่งานของตนเองและของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะทำให้ทุกคนในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้ด้วยดี ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน เป็นเรื่องที่เปราะบางและได้รับผลกระทบจากสิ่งต่าง ๆ ได้ง่าย ซึ่งเป็นเรื่อง que ผู้บริหารจะต้องพิจารณาตัดสินใจอย่างรอบคอบ

พะยอม วงศ์สารศรี (2533, หน้า 175) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งไว้ดังนี้

1. หลักความรู้ความสามารถ การเลื่อนตำแหน่งด้วยวิธีนี้คำนึงถึงความสามารถเป็น

เกณฑ์ไม่คำนึงถึงความอาวุโส ส่วนมากวิธีนี้จะอาศัยโดยการสอบเป็นการตัดสินใจ

2. หลักอาวุโสและประสบการณ์อาวุโส หมายถึง การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นมาเป็นเวลานาน และเพื่อเป็นการตอบแทนการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานในองค์กร

3. หลักความรู้ความสามารถและความอาวุโส วิธีนี้เป็นการประสานข้อบกพร่องของทั้ง 2 วิธีแรก คือ มีการพิจารณาความรู้ ความสามารถผนวกกับการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานในองค์กร

4. หลักระบบอุปถัมภ์ ในองค์กรต่าง ๆ มักจะหลีกเลี่ยงระบบนี้ยาก การเลื่อนตำแหน่งลักษณะนี้ถือเอาพรรคพวกหรือญาติไม่คำนึงถึงความสามารถเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อมีเสถียรภาพและควบคุมนโยบายต่าง ๆ ตามที่ต้องการ

เทพนม เมืองแมน (2539, หน้า 112-114) กล่าวถึง องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการลาออกจากงาน การขาดงาน ไว้ดังนี้

1. ความพอใจในงานเป็นตัวทำนายการลาออกจากงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนมากลาออกจากงานเนื่องจากมีความไม่พอใจในงานและเขาไม่สามารถได้รับในสิ่งที่คาดหวัง จากงานวิจัยหลายเรื่องได้ชี้ให้เห็นว่า เมื่อผู้สมัครงานใหม่ได้รับสิ่งแวดล้อมของงานตามสภาพที่เป็นจริงรวมทั้งความยากในการทำงาน ก่อนที่เขาจะถูกบรรจุเข้าทำงานบุคคลเหล่านั้นจะสามารถปรับสิ่งที่คาดหวังไว้จากงานให้อยู่ระดับที่สามารถจะทำได้ซึ่งจะเป็นการลดการลาออกจากงานได้

2. ค่าจ้างและการให้ความดีความชอบจะเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการลาออกจากงาน

3. แบบการนิเทศงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการลาออกจากงานผู้นำนิเทศงานที่มีลักษณะนึกถึงผู้อื่นซึ่งจะมีลักษณะเป็นมิตร ชมเชยการปฏิบัติงานที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จะเป็นผู้ที่ผู้ปฏิบัติงานชอบ

4. ขนาดของหน่วยงาน จะมีผลต่อการลาออกจากงานและการขาดงาน ในกลุ่มกรรมกร หน่วยงานขนาดเล็กจะไม่พบปัญหาการหยุดงานและการลาออกจากงานมาก

5. การขาดความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน จะมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับการลาออกจากงาน แต่ไม่พบในทุกหน่วยงาน เพราะผู้ปฏิบัติงานบางคนมีความต้องการไม่ค่อยสูงนักในด้านการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น และพบว่าองค์การส่วนมากจะจัดให้มีกิจกรรมระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอยู่แล้ว ซึ่งจะมีผลต่อการสนองระดับของความคาดหวังได้

6. การขาดงานจะมีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจในงาน ทั้งในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกรรมกรและระดับสูงกว่านั้น ลักษณะของสิ่งที่ต้องการทำให้งานนั้นจะเป็นทั้งแนวทางที่จะสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจรวมทั้งความคับข้องใจ และความขัดแย้งภายในบุคคลด้วย

7. ความซ้ำซากของงาน ความรู้สึกของการขาดความเป็นตัวของตัวเองและการขาดความรับผิดชอบ จะสัมพันธ์กับการลาออกจากงานและการหยุดงาน

8. อายุจะมีความสัมพันธ์ในด้านลบกับการลาออกจากงาน และมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับการขาดงาน ครูหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องการหลักความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงเพราะทุกคนต้องการความเจริญและในเวลาเดียวกันความมั่นคงในอาชีพหรือหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นต้องมีหลักที่มั่นคง

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน นับว่าเป็นส่วนสำคัญในการจูงใจพนักงาน เนื่องจากโดยทั่วไปแล้วบุคคลทุกคนต่างต้องการความก้าวหน้าในอาชีพการงานทั้งสิ้น เพราะนั่นหมายถึงคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญในการที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่ามีโอกาสที่จะก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานตั้งใจทำงานและรักองค์กรตลอดไป

การบูรณาการทางสังคม (Social Integration)

เสนาะ ดิยาว (2537, หน้า 296) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลไม่ได้ขึ้นอยู่กับการศึกษาอบรมอย่างเดียว แต่มีปัจจัยอื่นอีกที่มองไม่เห็น เช่น การให้ความสำคัญ การมีความเข้าใจอันดีต่อกัน ความเป็นมิตรและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร หากผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าฝ่ายบริหารขององค์กรมีหลักการ มีความยุติธรรม และมีนโยบายที่เหมาะสมก็จะให้ความร่วมมืออย่างดี ในทำนองเดียวกัน หากฝ่ายบริหารต้องการความร่วมมือจากฝ่ายปฏิบัติหรือต้องการประสิทธิภาพในการทำงานก็ต้องดำเนินงานในทางส่งเสริม และสร้างความเข้าใจในความรู้สึกนึกคิด และความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน จะต้องสนใจความเป็นอยู่ ผลประโยชน์และปัญหาของพนักงานต้องสร้างความเข้าใจ และสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้น ที่จะเป็ผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2537, หน้า 196) ได้จำแนกความต้องการของคนออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการทางกายภาพ ทางสังคม และทางจิตใจ โดยอธิบายความต้องการทางสังคมว่าเป็นนามธรรม เป็นความต้องการที่จะรวมพวกและสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการเป็นที่รักชอบ และยอมรับ พอใจที่จะมีเพื่อนและมีชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่น

สุทธิ สกฤตเรืองฉาย (2544, หน้า 165-166) กล่าวถึง การบริหารตนเองให้ประสบความสำเร็จว่า หมายถึง การรักษาระดับของตนเองให้คงความสมดุลอยู่เสมอ และจำเป็นที่จะต้องมีความกล้า มีความโอนอ่อนผ่อนปรนรู้จักทิศทางที่กำลังมุ่งหน้าไป มีความรู้เกี่ยวกับตนเอง ขณะเดียวกันก็รู้จักที่จะมองการณ์ไกลไปพร้อมกัน ต้องตระหนักถึงศักยภาพที่มีอยู่ในตนเอง เผชิญหน้ากับสิ่งท้าทายในชีวิต ได้แก่

1. การคืนรนเพื่อความอยู่รอด
2. รักษาสถานะของตนเอง และความสัมพันธ์
3. เรียนรู้และพัฒนา
4. สร้างชื่อเสียงให้เด่นดัง และการผจญภัยซึ่งสิ่งท้าทายแต่ละประการนี้ต้องการความรู้ความสามารถที่จะเข้าไปจัดการในระดับที่แตกต่างกันออกไป ความซับซ้อนจะเกิดขึ้นเนื่องจากมันมักจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

การบูรณาการทางสังคมเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันของคนในองค์กร เป็นการสร้างความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจที่ตรงกัน ทำให้เกิดความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกัน อยู่ร่วมกัน เป็นที่ยอมรับซึ่งกันและกัน ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพของงานเป็นที่น่าพอใจ มีความราบรื่นในการทำงาน และช่วยกันพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตยิ่งขึ้น

ความมีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Constitutionalism)

บุญแสง ชีระภากร (2533, หน้า 11) กล่าวว่า ความมีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน นั้น ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางอย่างไรและผู้ปฏิบัติงานจะปกป้องแนวทางของตนอย่างไร คำตอบแทนของคำถามนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะทางวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่าเป็นความเคารพต่อปัจเจกบุคคลมากน้อยเท่าใด ทนทานต่อความแตกต่างได้มากเพียงใด และยึดมั่นต่อการให้รางวัลที่ยุติธรรมมากน้อยเพียงใด การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์กรทุก ๆ คน ในการทำงานร่วมกันจะต้องให้ความสำคัญกันอย่างเท่าเทียมไม่ว่าจะเป็นบุคคลระดับใดขององค์กร

ไพบุลย์ ช่างเรียน (2532, หน้า 126) กล่าวว่า การบริหารงานจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงความสำเร็จของวัฒนธรรมขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความคิดคำนึง รวมทั้งการประพฤติปฏิบัติของบุคคลอันจะมีผลกระทบต่อการบริหารงานหรือพัฒนาองค์กรได้ ซึ่งถ้าหากสามารถเข้าใจถึงวัฒนธรรมขององค์กรและสามารถใช้ให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และเทคโนโลยีในสังคมปัจจุบันแล้ว ก็ส่งผลให้การบริหารงานขององค์กรประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี ซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมขององค์กรว่ามีลักษณะดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้สม่ำเสมอ เช่น การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารพิธีการต่าง ๆ และรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลในองค์กรยอมรับ
2. มีบรรทัดฐาน ซึ่งยึดถือเป็นมาตรฐานของพฤติกรรมและแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันว่า สิ่งใดจะต้องทำมากน้อยแค่ไหนในการปฏิบัติงาน
3. ค่านิยมที่มีลักษณะเด่น เป็นค่านิยมส่วนใหญ่ที่บุคคลในองค์กรยอมรับให้การสนับสนุนและคาดหวังในการปฏิบัติงานร่วมกัน
4. มีปรัชญาขององค์กร เป็นความเชื่อขององค์กรในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

5. มีระเบียบ ข้อบังคับ เป็นระเบียบแบบแผนแบบอย่าง มีการปฏิบัติงานซึ่งสมาชิกจะต้องเรียนรู้ เพื่อประสิทธิภาพของกลุ่ม

6. มีบรรยากาศขององค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์การกำหนดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การและนอกองค์การด้วย

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2521, หน้า 100) กล่าวว่า ในองค์การซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวนมากจำเป็นต้องมีการจัดระเบียบ และถือปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ระเบียบและคำสั่งขององค์การใดถือว่าเป็นกติกามาให้คนในองค์การร่วมกันยึดถือและปฏิบัติตาม หากองค์การใดไม่มีการจัดระเบียบ ไม่มีการปฏิบัติตามคำสั่งการดำเนินงานต่าง ๆ ก็เป็นไปได้หรือเป็นไปได้โดยไม่มีประสิทธิภาพและจะต้องเกิดการสูญเสียทรัพยากรที่มีอยู่ไปอย่างเปล่าประโยชน์ ระเบียบต่าง ๆ ที่องค์การทั่วไปจำเป็นต้องมี เช่น ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับเวลาการทำงาน การเลิกงาน การลาป่วย ลาภิจ ลาภวช ลาภลลด ระเบียบว่าด้วยผลงาน เป็นต้น หากไม่มีการปฏิบัติตามระเบียบตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายย่อมถือว่า ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ และคำสั่งขององค์การ จำเป็นต้องมีการลงโทษ เช่น ต่ำหนิโทษ ลดขั้นเงินเดือน ลดตำแหน่งหรือไล่ออก ทั้งนี้ เพื่อให้ระเบียบคำสั่งมีความศักดิ์สิทธิ์ และจะได้ไม่เป็นเยี่ยงอย่างแก่สมาชิกคนอื่น ๆ ขององค์การต่อไป

ความมีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างแนวทางในการปฏิบัติให้ตรงกัน มีทิศทางเดียวกัน มีกฎกติกา ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เป็นผลดีทั้งแก่ตัวพนักงานเองในการที่จะทำงานด้วยความราบรื่น และสำหรับองค์กรนั้นการที่มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานจะเป็นการป้องกันการเกิดความผิดพลาดของพนักงานที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี

ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Total Life Space)

บุญแสง ธีระภากร (2533, หน้า 12) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งควรจะมีความสมดุลกับบทบาทของชีวิตบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลา ความต้องการทางด้านอาชีพ การเดินทางซึ่งควรให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาของครอบครัว ตลอดทั้งความก้าวหน้า และการได้รับความดีความชอบ การวางแผนชีวิตในการดำเนินงาน การแบ่งเวลา การจัดส่วนที่เหมาะสมในการใช้เวลาของบุคคลในการทำงาน และเวลาสำหรับครอบครัว ซึ่งการทำงานในองค์การเป็นเพียงปัจจัยในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้วทุกคนย่อมต้องการมีเวลาเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเองหรือทำกิจกรรมนันทนาการ

ธนิกานต์ มาณะศิริานนท์ (2545, หน้า 36-37) กล่าวถึง ชีวิตส่วนตัวของพนักงานว่า โดยปกติแล้วงานที่ดี ที่น่าพึงพอใจ จะไม่ไปก้ำก่ายเวลาส่วนตัวของพนักงาน เวลาว่างทั่วไปจะเริ่ม

ตั้งแต่ 8.30-17.30 น. แต่ถ้าการทำงานนั้นก่อให้เกิดการรุกร้า ก้าวถอยชีวิตส่วนตัวของพนักงานโดยไม่ยุติธรรมและไม่สมเหตุผลแล้ว ความไม่พอใจในงานก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้างานนั้นให้ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ดีแล้ว บุคคลก็จะพยายามอดทนในการทำงานต่อไป แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าพวกเขาจะมีความสุขในการทำงานนั้นมากสักเท่าใดนัก องค์การต่างคาดหวังให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้สามารถแข่งขันในโลกธุรกิจปัจจุบันนี้ได้ แต่ถึงอย่างไรการทำงานอย่างหนักนี้ก็มีขีดจำกัด และในที่สุดถึงแม้จะทำงานหนักขนาดไหน ผลผลิตก็อาจลดลงได้ การพิจารณาอย่างถี่ถ้วนสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน นับเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ บางคนใช้เวลาหลังเลิกงานหรือวันหยุดเพื่อมาทำงาน แต่ทั้งหมดนี้ก็ไม่ได้เป็นการรับรองว่างานของคุณจะมีประสิทธิผลสูงสุด เช่นเดียวกับสถานภาพของบุคคล เช่น บุคคลที่เป็นโรค แต่งงานแล้ว มีครอบครัวเล็ก ๆ ฯลฯ ที่อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้ชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวเกิดการขัดแย้งกัน ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนที่ต้องได้รับการพิจารณาอย่างถี่ถ้วน ผู้บริหารต้องระลึกไว้เสมอว่า พนักงานเป็นมนุษย์คนหนึ่งที่มีชีวิตส่วนตัวนอกเหนือจากการทำงาน

การทำงานอย่างเต็มที่นับว่าเป็นผลดีกับองค์กรเป็นอย่างมาก แต่พนักงานทุกคนต่างต้องการเวลาในการพักผ่อนหรือทำกิจกรรมอื่น ๆ นอกเหนือจากการทำงานด้วยเช่นกัน การสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานจึงเป็นการสร้างความสมบูรณ์ให้แก่ชีวิต นั่นคือ หากมีการจัดสรรเวลาระหว่างเวลาในการทำงานกับเวลาส่วนตัวให้เหมาะสมแล้ว ย่อมส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีได้อย่างแน่นอน และจะทำให้เกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานอย่างดียิ่งต่อไป

การปฏิบัติงานในสังคม (Social Relevance)

คณีย์ ไชยโยธา (2534, หน้า 137, 178-186) กล่าวว่า การดึงเอาโรงเรียนให้ไปสัมพันธ์ใกล้ชิดกับกลุ่มทางสังคมอื่น ๆ ในชุมชน โดยพยายามให้กิจกรรมในโรงเรียนได้มีส่วนร่วมกับการกิจกรรมของชุมชน และในขณะเดียวกันก็ดึงชุมชนให้มีกิจกรรมร่วมกับโรงเรียนด้วย งานสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนนับเป็นงานสำคัญ เนื่องจากการจัดการศึกษาในปัจจุบันประชาชนควรมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาด้วย เพื่อจะให้เป็นไปตามความต้องการของชุมชนมากที่สุด ซึ่งแนวคิดการปฏิบัติงานในสังคม มีดังนี้

1. กำหนดรูปแบบหรือแนวทางในการประสานงาน วางแนวทาง รูปแบบของความสัมพันธ์และการประสานสัมพันธ์ระหว่างหน่วยต่าง ๆ
2. ทำหน้าที่ประสานงาน สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ประสานงานระหว่างชุมชนกับหน่วยงานอื่นในการพัฒนาชุมชนนั้น
3. นำการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ชุมชน ริเริ่มทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีมีประโยชน์แก่ชุมชน

4. แก้ปัญหาบางประการของชุมชน ซึ่งเป็นปัญหาที่สมาชิกภายในชุมชนไม่สามารถตกลงกันเองได้ จำเป็นต้องอาศัยความช่วยเหลือแนะนำจากบุคคลภายนอก

การปฏิบัติงานในสังคม เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับสังคมอื่นที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และการปฏิบัติงาน ซึ่งการประสานความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นการสร้างประโยชน์แก่ทุก ๆ ฝ่าย ช่วยลดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และยอมทำให้เกิดผลดีตามมา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ความพึงพอใจในการทำงาน

ปัญจมาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดกรมสามัญศึกษา ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า

1. ข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดกรมสามัญศึกษาซึ่งปฏิบัติงานในโรงเรียนที่ตั้งในแต่ละภูมิภาคทางภูมิศาสตร์ ในตำแหน่งผู้บริหาร โรงเรียนและผู้ปฏิบัติการสอน ทั้งที่มีประสบการณ์น้อยและประสบการณ์มาก รวมทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในแต่ละรายด้านตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ข้าราชการครูมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้าน โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานกับด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดกรมสามัญศึกษาซึ่งปฏิบัติงานในภูมิภาคทางภูมิศาสตร์แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. ข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษาในตำแหน่งผู้บริหาร โรงเรียนกับข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษาในตำแหน่งผู้ปฏิบัติการสอนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งโดยรวมและแต่ละรายด้านแตกต่างกัน โดยข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษาในตำแหน่งผู้บริหาร โรงเรียนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสูงกว่า ข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษาในตำแหน่งผู้ปฏิบัติการสอน

4. ข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีประสบการณ์น้อยกับข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีประสบการณ์มากมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิต

การทำงานทั้งโดยรวมและแต่ละรายด้านแตกต่างกัน โดยข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีประสบการณ์น้อยมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานน้อยกว่าข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีประสบการณ์มาก

5. ข้าราชการครูชายโรงเรียนมัศึกษากับข้าราชการครูหญิงโรงเรียนมัศึกษามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและเกือบทุกรายด้านแตกต่างกัน โดยข้าราชการครูชายโรงเรียนมัศึกษามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการครูหญิงโรงเรียนมัศึกษา ยกเว้นด้านสิ่งแวดล้อมถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ซึ่งพบว่าข้าราชการครูชายกับข้าราชการครูหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สุภูมิ คำแหง (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดระยอง พบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษาตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดระยอง อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านสิ่งแวดล้อมถูกสุขลักษณะและปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ

ปานกลาง

1.4 ด้านการส่งเสริมความเจริญเติบโตและมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับ

ปานกลาง

1.5 ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง

1.6 ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ

ปานกลาง

1.7 ด้านความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงานอยู่ในระดับ

ปานกลาง

1.8 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ปฏิบัติกับสังคมในชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดระยอง จำแนกตามขนาดโรงเรียนและประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า

2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของ

ข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน ($p < .05$) คือ ข้าราชการครู ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนขนาดเล็กมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดใหญ่

2.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกภายในจิตใจและทัศนคติที่มีต่องาน ซึ่งจะมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับใดนั้น อาจขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของแต่ละบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน หรือ ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การก็ได้ การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ทราบถึงความ รู้สึกนึกคิดของบุคคลได้เป็นอย่างดี

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน

คมกฤช รัตนกร (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ พบว่า

1. ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ที่ปฏิบัติงานในทุกเขตการศึกษามีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลางและมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน โดยผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติงานในเขตการศึกษา 10 มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติงานในเขตการศึกษาอื่น และผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติงานในเขตการศึกษา 1 มีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำกว่าผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติงานในเขตการศึกษาอื่น
2. ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ทั้งที่มีประสบการณ์มากและมีประสบการณ์น้อย มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง และมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์มากมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์น้อย
3. ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ซึ่งปฏิบัติงานในทุกเขตการศึกษา มีผลการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลางและมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
4. ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ที่มีประสบการณ์มากและที่มีประสบการณ์น้อย มีผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์มากมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์น้อย
5. คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนกับผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ของ

ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา มีความสัมพันธ์กันทางบวกและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

พินันต์ พรประสิทธิ์ (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี พบว่า

1. ครูโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี ทุกกลุ่มอายุ ทุกวุฒิทางการศึกษา และทุกศาสนาที่นับถือ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก และมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. ครูโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี ทุกกลุ่มอายุ ทุกวุฒิทางการศึกษา และทุกศาสนาที่นับถือ มีพฤติกรรมการสอนอยู่ในระดับมาก และมีพฤติกรรมการสอนไม่แตกต่างกัน

3. คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี ทั้งโดยรวมและทุกรายด้านมีความสัมพันธ์กันทางบวก

ลัดดา บุญมาเลิศ (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความทุ่มเท ในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 1 พบว่า

1. ข้าราชการครูประถมศึกษา มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ภูมิลำเนา และรายได้

2. ข้าราชการครูประถมศึกษา มีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และ ความทุ่มเทในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตาม สถานภาพ และแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามภูมิลำเนา และรายได้

3. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูประถมศึกษา โดยรวมและจำแนกตามสถานภาพ ภูมิลำเนา และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อุษณีย์ รักซ้อน (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของครูกับประสิทธิผลโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12 พบว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของครูโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ครูที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีอยู่ในระดับปานกลาง สูงกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับมาก ครูที่มีประสบการณ์น้อยอยู่ในระดับมาก ประสบการณ์มากอยู่ในระดับปานกลาง ครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง

2. คุณภาพชีวิตของครูจำแนกตามวุฒิการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ครูที่มีประสบการณ์ต่างกัน และปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดต่างกันมีคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ประสิทธิภาพโรงเรียนประถมศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพโรงเรียนตามความคิดเห็นของครูที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี อยู่ในระดับปานกลาง สูงกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับมาก ครูที่มีประสบการณ์น้อยและมากอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพของโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

4. ประสิทธิภาพโรงเรียนตามความคิดเห็นของครูที่มีวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ต่างกัน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ประสิทธิภาพโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. คุณภาพชีวิตการทำงานของครูมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พิชฌลักษณ์ ภาณุมาศ (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกับประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 7 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนยุติธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน บุคลากรด้านสังคม ธรรมเนียมในองค์กร และการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับมากด้านเดียวคือ ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น

2. ระดับประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมและรายด้านมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

3. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. รูปแบบเชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กับประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามเขตพื้นที่ในเมืองและเขตพื้นที่นอกเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน เป็นการศึกษาถึงความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานกับระดับพฤติกรรม

การทำงาน ว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางใด ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร และใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คุณภาพชีวิตการทำงาน

ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์:ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จำกัด พบว่าพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน แต่ในการศึกษาองค์ประกอบในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้และประสบการณ์ในการทำงาน มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จริยา เดชบุญชร (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตส่วนกลาง พบว่า อาจารย์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เพศ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทน มากกว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิพัฒน์ จันทรา (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระแก้ว พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างคุณภาพชีวิตกับการทำงานอยู่ในระดับดี มากกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมาได้แก่ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านการปฏิบัติงานในสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม เป็นอันดับสุดท้าย

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระแก้ว จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระแก้ว ที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านคือ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการ

ทางสังคม ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างคุณภาพชีวิตกับการทำงาน และด้านการปฏิบัติงานในสังคม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์ (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไคกัน อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .08 ตามลำดับ

2. พนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานน้อย และสมรสแล้ว จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังสูงกว่า พนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานมาก และโสด แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานมาก และสมรสแล้ว จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานน้อย และโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .003 .001 และ .08 ตามลำดับ และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .002 ตามลำดับ

5. พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังต่างกันน้อย จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่างกันมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลัดดา ทาพริก (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการและการสนองตอบความต้องการคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตราด พบว่า การได้รับการสนองตอบความต้องการคุณภาพชีวิตในการทำงานแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง และครูชาย ครูหญิง มีความต้องการและได้รับสนองตอบความต้องการคุณภาพชีวิตในการทำงานแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกับตัวแปรด้านประสบการณ์การทำงาน

สุวรรณ จันทสาร (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตครูผู้รับผิดชอบงานแนะแนวของโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ครูแนะแนวมียุทธศาสตร์ชีวิตอยู่ในระดับมาก และพึงพอใจคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตโดยรวมมีความสัมพันธ์กับอายุและประสบการณ์ในการทำงานแนะแนว

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ครูแนะแนวที่อายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตโดยรวมและความพึงพอใจคุณภาพชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อนันต์ แก้วกำเนิด (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยซึ่งประกอบไปด้วยตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานและเงินเดือน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ ขนาดและโครงสร้างองค์การ แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์การ และการติดต่อสื่อสารในสำนักงบประมาณมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ

พิชญ์สินี ศิผลิผล (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณี บริษัทไทยแอร์ พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ถึงแคว่ล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สัมพันธ์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชูชาติ ขอบชื่นชม (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดสระแก้ว พบว่า

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดสระแก้ว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า โรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นพมาศ ศิกรัมย์ (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการในการพัฒนานุเคราะห์ ของครูโรงเรียนเอกชนระดับอนุบาลในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งตะวันออก พบว่า

1. ความต้องการในการพัฒนานุเคราะห์ของครู โรงเรียนเอกชนระดับอนุบาลในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งตะวันออก โดยรวม และพิจารณาตามที่ตั้ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ อยู่ในระดับมาก แต่ได้รับการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนานุเคราะห์ของครู โรงเรียนเอกชนระดับอนุบาลในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งตะวันออก จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามที่ตั้ง วุฒิการศึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการเปรียบเทียบการได้รับการตอบสนองความต้องการในการพัฒนานุเคราะห์ของครูโรงเรียนเอกชนระดับอนุบาลในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งตะวันออก จำแนกตามที่ตั้ง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามวุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แน่งน้อย ชูนิกร (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยรวม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านสิ่งแวดล้อม สุขลักษณะและปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. คุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ปฏิบัติกับสังคมในชุมชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พรศิริ เทียนอุดม (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของครูต้นแบบ พบว่า ปัจจัยส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน และปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร มีความสำคัญในระดับมาก สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานมีระดับความเป็นจริงอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน คือ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความสัมพันธ์กับผู้อื่น สิทธิส่วนบุคคล และความเป็นประโยชน์เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และมีระดับความเป็นจริงในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ครูต้นแบบที่มีระดับการศึกษาและระดับตำแหน่งต่างกัน มีปัจจัยส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับแนวคิดในการทำงาน พบว่า อุดมคติในการทำงานคือทำงานด้วยความมุ่งมั่น

ตั้งใจจริง รับผิดชอบ และทำงานให้ดีที่สุดและให้เกิดประสิทธิภาพ ด้านความภาคภูมิใจพบว่า มีความภาคภูมิใจที่ได้สอนนักเรียนให้มีความรู้ และรับสิ่งดี ๆ ต่าง ๆ สำหรับบรรยากาศในการทำงาน ครูต้นแบบได้ทำงานในองค์การที่มีบรรยากาศดี มีความคล่องตัวในการทำงาน ได้รับความร่วมมือ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ มีความสบายใจและมีความสุขในการทำงาน

ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปัจจัยส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ควรจัดกิจกรรมสร้างแรงจูงใจให้ครูรักและศรัทธาในอาชีพ ตระหนักในบทบาท และยึดหลักธรรมในการนำชีวิต ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ควรเร่งส่งเสริม อบรม สัมมนา ให้ครูได้เพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ และได้รับการพัฒนาความสามารถอย่างต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ผู้บริหารควรสร้างขวัญและกำลังใจ สนับสนุน อุปการะ จัดสวัสดิการ ให้คำชี้แนะช่วยเหลือและให้ความยุติธรรม

วัฒนธรรม รัชบศรี (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการครูในเขตอุตสาหกรรม:กรณีศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า

1. ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. ข้าราชการครูที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
3. ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ และด้านเวลาว่างของชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านอื่นไม่พบความแตกต่าง
5. ข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่ตั้งในแหล่งที่มีสภาพมลพิษต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน และมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน รายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ ความมั่นคงในงาน บุคลากรทางสังคมและเวลาว่างของชีวิต สำหรับการพัฒนาและการเจริญเติบโตไม่แตกต่างกัน
6. ข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีการจัดการสิ่งแวดล้อมต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานรายด้านแตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

อนงค์ สระบัว (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามสถานภาพของข้าราชการ พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะสายงานในปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัด อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านอายุ ที่พบว่า ข้าราชการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อยู่ในระดับสูง ส่วนกลุ่มอายุที่ต่างไปจากนี้ อยู่ในระดับปานกลาง

2. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรเมื่อจำแนกตามสถานภาพของข้าราชการ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด ที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ข้าราชการที่มีลักษณะสายงานในปัจจุบันที่ต่างกัน พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของ ข้าราชการ สาย ก และสาย ค มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ข้าราชการ สาย ข และสาย ค มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ช่อแพร่ วิทยาเวช (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่หมุนเวียนไปปฏิบัติงาน ณ หอบังคับการบินส่วนภูมิภาค บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า พนักงานที่หมุนเวียนไปปฏิบัติงาน ณ หอบังคับการบินส่วนภูมิภาค บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง โดยประเด็นของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สายงานและอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านภาระงาน พบว่า พนักงานที่มีภาระงานหลักต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ภาระงานอื่นที่นอกเหนือจากงานหลัก ความเหมาะสมของระยะเวลาปฏิบัติงานช่วงหมุนเวียนที่ต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

นพรัตน์ รุจนกานต์ (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริการผู้โดยสารในฝ่ายการโดยสาร ของบริษัท ไทยแอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด พบว่า ในภาพรวมของพนักงานบริการผู้โดยสาร ในฝ่ายการโดยสารของบริษัท ไทยแอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานมี

ความแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน ไม่มีผล ทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน อีกทั้งพบว่า บรรยากาศองค์การทั้ง 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ขนาด และโครงสร้างองค์การ แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์การ และการติดต่อสื่อสารนั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สัญญา รอดโพธิ์ทอง (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม พบว่า

1. ข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหมมีคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย และด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ

2. ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน สถานภาพสมรส รายได้ อายุราชการ ลักษณะสายงาน จำนวนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู สถานภาพการเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัย ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมเดช พยัคฆ์สังข์ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 พบว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 จำแนกตามเพศ พบว่า ข้าราชการครูที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการปฏิบัติงานในสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 จำแนกตามรายได้ พบว่า ข้าราชการครูที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสภาพชีวิตที่ได้รับความพึงพอใจในการทำงานทั้งร่างกาย และจิตใจ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับใดนั้น อาจขึ้นอยู่กับตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น อายุ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา เป็นต้น การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพ

ชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ จึงทำให้ทราบว่ามีความภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับใดและมีตัวแปรใดที่ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าวทำให้เกิดแนวทางที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ดูแลเด็ก ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดฉะเชิงเทรา ว่ามีความภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับใด และมีตัวแปรใดที่ส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

งานวิจัยต่างประเทศ

โรสมิลเลอร์ (Rossmiller, 1992) ได้ทำการวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงานของครูและอาจารย์ใหญ่ในโรงเรียนมัธยมศึกษา ซึ่งการศึกษารั้งนี้ ได้ทำการสัมภาษณ์ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา 8 ท่าน เพื่อหาและอธิบายถึงการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ว่ามีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูได้อย่างไร และพบว่าอาจารย์ใหญ่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อครู ในแง่ของการมีส่วนร่วมของครู ในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่องานของครู รวมทั้งมีผลกระทบเชิงบวกต่อความร่วมมือ และการปฏิสัมพันธ์ การใช้ทักษะ และความรู้ และสภาพการเรียนรู้การสอน

มูธู (Muili, 1994) ได้ศึกษาเรื่องความแตกต่างด้านอาชีพและสังคมเศรษฐกิจในคุณภาพชีวิตการทำงานในประเทศฟินแลนด์ โดยที่ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากการสำรวจของสำนักงานสถิติฟินแลนด์ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีอายุ 15-74 ปี จำนวน 12,057 คน ถึงสภาพชีวิตของพวกเขาในปี ค.ศ. 1986 ด้านหนึ่งและข้อมูลอีกด้านหนึ่งคือสถิติเรื่องจำนวนชั่วโมงในการทำงานสำหรับคุณภาพชีวิตนั้นถูกวัด โดยชั่วโมงการทำงานและความคิดเห็นของคนงานต่ออาชีพของตน นั่นก็คือการแนะนำงานเมื่อแรกเข้านั่นเอง ผลการศึกษาส่วนหนึ่งพบว่าคนในเมืองนั้นเห็นว่า งานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อชีวิตของตนมากกว่าคนในชนบท ส่วนคนชนบทบอกว่าตนได้รับความพึงพอใจด้านจิตวิทยาจากงานที่ตนทำ

สมิธ (Smith, 1994) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของครู กรณีศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า สภาพองค์กรที่มีผลต่องานของครู ได้แก่ สภาพที่เพื่อนครูมุ่งหวังจากกันและกัน สภาพที่ครูและผู้บริหารร่วมกันสร้างสรรค์ขึ้น สภาพที่ครูพัฒนาขึ้นเองและบำรุงรักษาไว้ บ่งชี้ให้เห็นถึงความสามารถและความรับผิดชอบของครู

เคลล์ (Kells, 1996) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานในวิทยาลัยเทคโนโลยีและศิลปะประยุกต์ พบว่า ลักษณะเด่นของผลตอบแทนที่คณาจารย์ประสงค์จะ

ได้รับนั้น เป็นสิ่งตอบแทนด้านภายในมากกว่าสิ่งตอบแทนภายนอก คณาจารย์รู้สึกว่าการ
การทำงานของพวกเขาสัมพันธ์กับระดับขั้นทางการบริหารในองค์กร ความรู้สึกของคณาจารย์
แตกต่างกับความรู้สึกของฝ่ายบริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรูปแบบการจัดการ
และการปฏิบัติเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดค่าที่และความประพฤติกของคณาจารย์

เคนเนดี (Kennedy, 1996 อ้างถึงใน พรพิมล แม้นญาติ, 2545, หน้า 69) ได้ศึกษาวิจัยการ
เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน การปรับโครงสร้างของงาน กับชีวิตการทำงานของพยาบาลจดทะเบียน
ผลการวิจัยพบว่า การปรับโครงสร้างโรงพยาบาล และการเปลี่ยนตำแหน่งงานของพยาบาล มี
ผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพยาบาล การเปลี่ยนตำแหน่งงานของพยาบาลที่ทำงานในปีแรก
มีผลกระทบโดยตรงต่อชีวิตการทำงานของพยาบาลมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลต้องการ
เวลาเตรียมตัว และต้องการความช่วยเหลือระหว่างการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก

จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนับว่าเป็นสิ่งสำคัญและ
เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเมื่อบุคลากรในองค์กรมี
คุณภาพชีวิตที่ดี ก็จะทำให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ และนั่นหมายถึงองค์กรย่อมบรรลุถึง
เป้าหมายที่วางไว้เช่นกัน

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้อง 5 ด้าน ประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์
การทำงาน ระดับการศึกษา พื้นที่ปฏิบัติงาน ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งอาจมีผลต่อ
การวิจัยครั้งนี้ โดยตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังกล่าว มีผู้ทำการศึกษาวิจัย ดังนี้

อายุ ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของ
พนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ศึกษากรณีเฉพาะบริษัทมินิแบไทยจำกัด
พบว่า ปัจจัยด้านอายุ มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 พิพัฒน จันทรา (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของ
ข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสระแก้ว ซึ่งจากการศึกษาเปรียบเทียบ
ความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า ข้าราชการครูสังกัดสำนักงาน
การประถมศึกษา จังหวัดสระแก้ว ที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและ
รายด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการ
พัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทาง
สังคม ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างคุณภาพชีวิตกับการทำงาน
และด้านการปฏิบัติงานในสังคม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สุวรรณ จันทสาร (2543)
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตของครูผู้รับผิดชอบงานแนะแนวของโรงเรียน สังกัด
สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ครูแนะแนวที่อายุต่างก็มีคุณภาพชีวิต

โดยรวมและความพึงพอใจคุณภาพชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปว่า อายุ เป็นตัวแปรที่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน จึงนับว่าเป็นตัวแปรหนึ่งที่น่าสนใจและควรแก่การนำมาศึกษาวิจัย

ประสบการณ์การทำงาน ปัญจมาพร พัทธน์วงศ์ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดกรมสามัญศึกษา ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีประสบการณ์น้อย กับข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีประสบการณ์มากมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งโดยรวมและแต่ละรายด้านแตกต่างกัน จริยา เชนกฤษ (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตส่วนกลาง พบว่า อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทน มากกว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถัดมา ทาพริก (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการและการสนองตอบความต้องการคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตราด พบว่า ตัวแปรด้านประสบการณ์การทำงาน ทำให้ความต้องการและได้รับสนองตอบความต้องการคุณภาพชีวิตในการทำงานแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 นพมาศ ศีกรัมย์ (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของครูโรงเรียนเอกชนระดับอนุบาลในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งตะวันออก พบว่า ผลการเปรียบเทียบความต้องการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 วัฒนธรรม รัชยศรี (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของ ข้าราชการครูในเขตอุตสาหกรรม:กรณีศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ และด้านเวลาว่างของชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปว่า ประสบการณ์การทำงาน เป็นตัวแปรที่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ประสบการณ์การทำงาน จึงนับว่าเป็นตัวแปรหนึ่งที่น่าสนใจและควรแก่การศึกษาวิจัย

ระดับการศึกษา อุษณีย์ รักซ้อน (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของครูกับประสิทธิผลโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ

การประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12 พบว่า คุณภาพชีวิตของครูจำแนกตามวุฒิการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พิชญ์สินี ดีผลผล (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ:ศึกษากรณี บริษัท ไทยแอร์ พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิส เซส จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สังคมสัมพันธ์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นพมาศ ศีกรมย์ (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ของโรงเรียนเอกชนระดับอนุบาลในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งตะวันออก พบว่า ผลการเปรียบเทียบการได้รับการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 วัฒนธรรม รัชปศรี (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการครูในเขตอุตสาหกรรม:กรณีศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิจัยดังกล่าว สรุปว่า ระดับการศึกษา เป็นตัวแปรที่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ระดับการศึกษา จึงเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่น่าสนใจและควรแก่การศึกษาวิจัย **พื้นที่ปฏิบัติงาน** คมกฤษ รัตนกร (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่ปฏิบัติงานในเขตการศึกษา 10 มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติงานในเขตการศึกษาอื่น และผู้บริหาร โรงเรียนที่ปฏิบัติงานในเขตการศึกษา 1 มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ต่ำกว่าผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติงานในเขตการศึกษาอื่น นพมาศ ศีกรมย์ (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของครู โรงเรียนเอกชนระดับอนุบาลในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งตะวันออก พบว่า ผลการเปรียบเทียบการได้รับการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามที่ตั้ง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ วัฒนธรรม รัชปศรี (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการครูในเขตอุตสาหกรรม:กรณีศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่ตั้งในแหล่งที่มีสภาพมลพิษต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ความมั่นคงในงาน บุคลากรทางสังคม และเวลาว่างของชีวิต พิษณุลักษณ์ ภาณุมาศ (2547) ได้

ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกับ ประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า รูปแบบเชิงสาเหตุระหว่าง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กับประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามเขตพื้นที่ในเมืองและเขตพื้นที่นอกเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปว่า พื้นที่ปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรที่มีผลทำให้คุณภาพชีวิต การทำงานแตกต่างกัน พื้นที่ปฏิบัติงานในจังหวัดจะเชิงเทราประกอบด้วยพื้นที่ที่มีความเจริญ มีนิคมอุตสาหกรรม มีการค้าขายที่ดี ซึ่งมีผลต่อรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น อำเภอแปลงยาว อำเภอพนมสารคาม อำเภอราชสาส์น และพื้นที่ที่ยังต้องการการพัฒนา เช่น อำเภอ สนาบชัยเขต อำเภอท่าตะเกียบ พื้นที่ปฏิบัติงานจึงเป็นตัวแปรที่น่าสนใจและควรแก่การศึกษาวิจัย

ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล อนันต์ แก้วกำเนิด (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า ขนาดและโครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ อุทัย รักซ้อน (2543) ได้ทำการศึกษา วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของครูกับประสิทธิภาพโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12 พบว่า ครูที่ปฏิบัติงานใน โรงเรียนขนาดต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ชูชาติ ขอบชื่นชม (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียน มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสระแก้ว จากการจำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า โรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แฉ่งน้อย ชูนิกร (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงาน การประถมศึกษา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ ยกเว้นด้านสิ่งแวดล้อมถูกสุขลักษณะและปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปว่า ขนาดขององค์การ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต ดังนั้น ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ขนาด ตามเกณฑ์งบประมาณ โดยแต่ละ ขนาดได้รับการจัดสรรงบประมาณที่ต่างกัน ส่งผลให้งบประมาณที่จัดสรรไปยังศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความแตกต่างกันตามไปด้วยนั้น จึงเป็นตัวแปรที่น่าสนใจและควรแก่การนำมาศึกษาวิจัย

จากการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ดูแลเด็ก
ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา
พื้นที่ปฏิบัติงาน และขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรกับ
คุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรดังกล่าวจึงเป็นตัวแปรที่น่าสนใจ และควรแก่การศึกษาวิจัยเป็น
อย่างยิ่ง