

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัททวิริยะประกันภัย สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. ข้อมูลพื้นฐานของบริษัททวิริยะประกันภัย สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ได้นำมาใช้เป็นครั้งแรกในประเทศอุตสาหกรรม ตั้งแต่ ค.ศ. 1970 เพื่อใช้แก้ไขปัญหาคาความรุนแรงให้ผู้ทำงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น เดลาโมต และทาเกซาวา (Delamotte & Takezawa, 1984, p. 32) โดยในช่วงระหว่าง ค.ศ. 1970 ถึงค.ศ. 1979 ได้เกิดเหตุที่ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายพนักงานไม่เป็นมิตรกัน ซึ่งวิธีแก้ไขปัญหานี้ในยุโรปได้มีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยผ่านข้อเรียกร้องทางกฎหมายในเรื่องเกี่ยวกับงาน ส่วนวิธีการในสหรัฐอเมริกา หลายครั้งได้มีการดำเนินการร่วมกันระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหารในการยอมรับร่วมกันถึงความปรารถนาและความเอาใจใส่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ลีเซอร์ (Lehrer, 1982, p. 327)

การสัมมนาระหว่างชาติที่กรุงนิวยอร์กในปี ค.ศ. 1972 ได้มีการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) หลังจากนั้นแนวคิดนี้ก็กระจายไปทั่วโลก ปัจจุบันในประเทศต่าง ๆ ได้พยายามเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการทำงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความตึงเครียดทางจิตใจของลูกจ้างและเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ประเทศที่ทดลองใช้แนวคิดนี้อย่างจริงจัง คือ สหรัฐอเมริกา สวีเดน และญี่ปุ่น

แนวความคิด “คุณภาพชีวิตการทำงาน” มีรากฐานทางทฤษฎีค่อนข้างยาวนานกว่า 50 ปี โดยรากฐานมาจาก 3 สำนัก (อุมารินท์ เอื้อนกุล, 2551, หน้า 9 - 10) คือ

1. สำนัก “การจัดการแนวมนุษย์สัมพันธ์” เชื่อว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดในระบบการทำงาน ไม่ใช่เป็นเรื่องของเศรษฐกิจหรือวัตถุแต่อย่างใด หากแต่เป็น “ปัจจัยมนุษย์” ความสัมพันธ์ของลูกจ้างมีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพเป็นกลุ่ม นอกจากนี้การจัดการแบบประชาธิปไตยย่อมดีกว่าเผด็จการหรืออำนาจนิยมเพราะส่งผลเชิงบวกต่อการทำงานของลูกจ้าง

2. สำนักที่เน้นเรื่อง “ระบบสังคมและเทคนิค” ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ส่งผลเชิงลบต่อระบบการทำงานภายในองค์กร ดังนั้นจำเป็นต้องมีการปรับระบบเสียใหม่ เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจและให้แรงกระตุ้นในการยกระดับประสิทธิภาพของงาน

3. สำนัก “ประชาธิปไตยของแรงงาน” ย้ำว่าสภาพแรงงานต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดระบบการทำงานภายในองค์กร รวมทั้งขยายขอบเขตไปยังระดับชาติด้วย

การทำงานเป็นการกระทำที่เกิดจากเป้าหมาย ทักษะ ความรู้สึก การตัดสินใจว่าควรทำอะไร และมีความตระหนักว่าคนอื่นจะยอมรับการกระทำของตนหรือไม่ เป็นการกระทำที่อาจใช้เครื่องมือเพื่อให้การกระทำมีความสะดวก และมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ นอกจากนี้การทำงานยังเป็นการกระทำที่ช่วยให้มนุษย์สามารถสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. สอนองความต้องการด้านวัตถุ การทำงานเป็นการเปลี่ยนวัตถุดิบที่มีอยู่ตามธรรมชาติให้เป็นสิ่งที่สามารถสนองความต้องการ เป็นวิธีการที่ทำให้ได้สินค้าและบริการที่จำเป็นเพื่อการดำรงอยู่ของชีวิต อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ซึ่งถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้มนุษย์จะมีชีวิตอยู่ไม่ได้

2. สอนองความต้องการการนับถือตนเอง การทำงานมีความสัมพันธ์กับการนับถือตนเองมาก เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้มนุษย์นับถือตนเองโดยการทำงานทำให้นุคคลเกิดความตระหนักถึงความสำเร็จ และสมรรถภาพในการทำงาน ทำให้นุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองสามารถเอาชนะได้ทั้งตนเองและสภาพแวดล้อม และเกิดจากการที่แต่ละบุคคลได้ทำงานเพื่อผลิตสิ่งที่คนอื่นเห็นว่า มีค่า การที่บุคคลทำงานทำให้ได้รับการยอมรับว่าเป็นพลเมืองเต็มขั้น

3. สอนองความต้องการมีกิจกรรม มนุษย์ต้องการมีกิจกรรมเพื่อหลีกเลี่ยงความเบื่อหน่าย การทำงานให้มนุษย์มีกิจกรรม ทำให้มนุษย์มีใจจดจ่ออยู่กับงานและจดจ่อกับสภาวะแวดล้อม

4. สอนองความต้องการริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งหมายรวมถึงการริเริ่มสร้างสรรค์ในทางวิทยาศาสตร์ ศิลปะ และสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่มนุษย์คิดสร้างขึ้นมานอกจากการทำงานช่วยให้มนุษย์สามารถสนองความต้องการดังกล่าวได้แล้ว การทำงานยังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสภาวะแวดล้อมของมนุษย์เพื่อช่วยให้มนุษย์มีชีวิตที่มั่นคงและมีประสิทธิภาพต่อการดำเนินชีวิตมากขึ้น และยังเป็น การเปลี่ยนแปลงเพื่อทำให้ธรรมชาติความเหมาะสมที่จะสนองความต้องการของมนุษย์ การทำงานเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างมนุษย์กับธรรมชาติ

ซึ่งการที่มนุษย์สามารถเปลี่ยนรูปแบบสภาวะแวดล้อม และสามารถกำหนดสภาพแวดล้อมที่เขามีอยู่ถือว่าเป็นความสำเร็จในการทำงานของมนุษย์อย่างหนึ่ง การทำงานจึงเป็นวิธีการสำคัญที่มนุษย์จะเอาชนะและควบคุมธรรมชาติจากการศึกษายังพบต่อไป ว่าการทำงานได้สนองเป้าหมายทางสังคมของมนุษย์ สถานที่ทำงานเป็นสถานที่ช่วยให้บุคคลได้พบปะสนทนาสร้างความเป็นมิตรต่อกัน แลกเปลี่ยนทักษะและความรู้ซึ่งกันและกัน สถานที่ทำงานเป็นศูนย์กลางที่สำคัญในการประเมินตนเอง ช่วยให้ผู้มีมนุษย์รู้ถึงสมรรถภาพของตน เป็นสถานที่ที่ช่วยให้บุคคลได้รู้ว่าตนเองอยู่ในระดับไหน ทำงานได้ดีหรือไม่ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่กำหนดว่ามนุษย์มีค่าหรือไม่เพียงใด (สุมาลย์ รูปหอม, 2550, หน้า 37 - 38)

ความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิต (Quality of Life) เป็นคำที่มีความหมายกว้างขวางที่ยังไม่มีคำจำกัดความที่แน่นอน โดยนักปราชญ์ นักการศาสนา และนักวิชาการสาขาต่าง ๆ ได้กล่าวถึงการมีชีวิตที่ดี (Good Life) และการกินดีอยู่ดีมีสุข (Well - Being) ซึ่งหมายถึง การมีคุณภาพชีวิตที่ดีมานานนับศตวรรษแล้ว ตามภูมิหลังของสาขาวิชาและปรัชญาชีวิตของแต่ละคน ดังนี้

สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ (2548) กล่าวว่า ความสุขที่เป็นผลมาจากปัจจัยภายนอก หรือทั่ว ๆ ไปใช้คำว่า “ความอยู่ดีมีสุข” หรือ “คุณภาพชีวิต” ซึ่งเป็นรูปธรรม และวัดเชิงภาวะวิสัย (Objective) ดัชนีที่ใช้ในปัจจุบันเป็นการวัดองค์ประกอบความสุขจากปัจจัยภายนอก เช่น สุขภาพ ระดับการศึกษา การทำงาน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สภาพครอบครัว ความเป็นอยู่สภาพความเป็นอยู่ในชุมชน

พัชราภรณ์ คนกล้า (2547, หน้า 8) ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิต หมายถึงการมีชีวิตที่สมบูรณ์ในแง่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเกิดจากการให้ความสำคัญและความพึงพอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ตามสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ เป็นอยู่ หรือได้รับอยู่ ด้วยการรับรู้และตัดสินใจของมนุษย์ในช่วงเวลาหนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ยูเนสโก (UNESCO, 1980, p. 143) สรุปไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นความรู้สึกของการมีอยู่อย่างมีความสุข มีความพอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของชีวิตที่เป็นส่วนสำคัญมากของบุคคล

เลนิน (Lewis, 1982, p. 113) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิต คือระดับที่บุคคลมีความรู้สึกมีคุณค่าแห่งตน มีความมุ่งหมายในชีวิต และมีความวิตกกังวลน้อยที่สุด

ฮันเตอร์ (Hunter, 1992, p. 17) กล่าวว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีทั้งด้านร่างกายและจิตใจ สังคมและเศรษฐกิจ ในผู้สูงอายุคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องคงไว้ซึ่งความมีคุณค่าในตนเอง ความพอใจในชีวิตและความรู้สึกผาสุก

จากความหมายคุณภาพชีวิตที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีทั้งทางด้านร่างกาย สภาพจิตใจและสภาพสังคม โดยสามารถแสดงมิติต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิต

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

วอลตัน (Walton, 1975, p. 92) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้าง มิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่มีเพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมถึงความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานดีขึ้นด้วย

บลูสโตน (Bluestone, 1977, pp. 43 - 46) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ ได้หมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานในองค์กร ย่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวัดจ้นเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

เดวิส (Davis, 1977, pp. 53 - 56) ได้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อม โดยส่วนรวมในการทำงานของเข้าโดยเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

เมอร์ตัน (Merton, 1977, p. 64) ได้ให้นิยามของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรมของการทำงานและสภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพอใจและไม่พอใจของคนงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิต และการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่า มีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม

แฮกแมน และซัทเทิล (Hackman & Suttle, 1977, p. 14) เสนอว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ งานทุก ๆ คนในองค์กร

ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างานผู้บริหาร หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผล ต่อความเจริญรุ่งเรืองด้านอื่น ๆ เช่น สภาพสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่าง ๆ และสิ่งที่สำคัญคุณภาพชีวิตงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กรได้ นอกจากนี้ยัง ช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญกำลังใจความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

เดลามอตต์ และทาเคซาวา (Delamotte & Takezawa, 1984) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมายดังต่อไปนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ อันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบที่สุด คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

3. คุณภาพชีวิตการทำงาน ในแงุ่่มที่มีความหมายเทียบเท่าได้กับการทำงานเยี่ยงมนุษย์ (Humanization of Work) หรือการปรับปรุงสภาพการทำงาน การคุ้มครองแรงงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน โดยเฉพาะในญี่ปุ่น คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีความหมายครอบคลุมไปถึงกลุ่มของวิธีการหรือแนวทางปฏิบัติหรือเทคโนโลยีสำหรับส่งเสริมสิ่งแวดล้อมการทำงานเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคล

ฮุส และคัมมิง (Huse & Cumings, 1985) ได้ให้นิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กรหรืออีกนัยหนึ่งคือ ประสิทธิภาพขององค์กรอันเนื่องมาจากความพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น

อัลเดจ และสเทิร์นส์ (Aldag & Stearns, 1987, p. 327) ได้แสดงทัศนะไว้หลายอย่างเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยให้ความสนใจอยู่ 2 ความหมาย ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หรือส่งเสริมให้มีการใช้และพัฒนาความสามารถของมนุษย์อย่างเต็มที่

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดสุขภาพที่ดี และให้มีการแบ่งรายได้และทรัพยากรอื่น ๆ อย่างเป็นธรรม

เชอร์เมอร์ฮอน (Schermerhorn, 1994, pp. 51 - 53) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นคุณเจตน์ที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงและเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิภาพมนุษย์ในองค์กรเป็นแนวคิดที่คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ งาน และองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานมีจุดหมายว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานจะต้องดำเนินควบคู่กันไป การมีพันธะร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์กรหรือการแลกเปลี่ยนคุณค่ากันอย่างสมดุลนั้นจะทำให้ทั้งพนักงานและองค์กรประสบความสำเร็จ

ณัฐเดช จันทรางศุ, พ.ท. (2547, หน้า 23) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีการทำงานที่ให้อรรถประโยชน์หรือมีการทำงานที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน มีการทำงานร่วมกันที่ก่อให้เกิดผลดีที่สุดตามจุดมุ่งหมายของบุคคลและงาน และมีการดำเนินชีวิตที่มีความสุขอันนำไปสู่การมีคุณค่าแห่งชีวิต

ดำรง พอคำ (2547, หน้า 9) ได้ให้แนวคิดว่าการที่จะพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อที่จะสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ วิธีการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จิระ หงส์คารมย์ (2550, หน้า 27 - 28) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะคนที่ทำงานคนหนึ่ง ๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่ง ๆ โดยพิจารณาถึงว่าเขาผู้นั้นมีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

พลดา เดชพลมาตย์ (2548, หน้า 10) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของพนักงานซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์ทำงานของเขา ทำให้เขามีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์

พิไลสร แดงสอาด (2547, หน้า 33) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกในเชิงพอใจของพนักงานที่มีต่อชีวิตการทำงานที่เกี่ยวกับงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานอันเนื่องมาจากประสบการณ์การทำงานในองค์กร

มนัสวี ธาตาสีห์ (2549, หน้า 12) คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งมีองค์ประกอบด้านต่าง ๆ คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ลักษณะของงานที่รับผิดชอบ

2. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ลักษณะเป็นปัจจัยอนามัย ประกอบด้วย ด้านต่าง ๆ คือ การบังคับบัญชา นโยบายการบริหาร สภาพการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน ความมั่นคงในชีวิตงาน ชีวิตส่วนตัว ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นแรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

วิชาญ สุวรรณรัตน์ (2547, หน้า 37) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เน้นคุณค่า ความเป็นมนุษย์ งานที่ทำหาย ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ความปลอดภัยและการมีสุขภาพดี โอกาสที่จะใช้ความรู้ความสามารถ อนาคตที่เจริญงอกงามและมั่นคงและการแสดงออกอย่างเสรีภาพ และการมีสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัว เป็นต้น

สมยศ นาวิการ (2547, หน้า 19) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลในองค์กรที่มีความต้องการที่จะทำให้ตนเองในองค์กร ได้อย่างมีความสุข เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งที่เป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีนั่นเอง

ชาญชัย วิทยาวารกรณ์ (2548, หน้า 15) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

อุมารินทร์ เอื้อนกุล (2551, หน้า 25) คำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ได้แก่ การทำงานได้ดี ถูกต้อง ปลอดภัย และมีความพอใจในงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะเกิดขึ้นได้นอกจากจะต้องมีพัฒนาทักษะการทำงานแล้วควรมีการเน้นพัฒนาจิตลักษณะที่เอื้อให้เกิดการทำงานอย่างแข็งแกร่งและช่วยป้องกันมิให้เกิดปัญหาการทำงานลักษณะเหล่านี้ ได้แก่

1. ทักษะศรัทธาที่มีต่อการทำงานและสถานการณ์แวดล้อมทั่วไป
2. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ รวมถึงความมีมานะพากเพียรไปสู่ตามสำเร็จ
3. ความเชื่ออำนาจในตนหรือเชื่อในความสามารถและการกระทำของตนเอง
4. การมุ่งอนาคตควบคุมตน คือ มองเห็นความก้าวหน้าในอาชีพและรู้กาลเทศะ อดได้ รอได้ปฏิบัติตนได้เหมาะสม

5. มีจริยธรรม ชี้อตรง ชี้อสัตย์เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว

สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีความสุข ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความพอใจต่องานที่ทำและสภาพแวดล้อมที่นำอยู่ คุณภาพชีวิตในการทำงานเริ่มจากพื้นฐานในการตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในเรื่องการได้รับผลตอบแทนจากองค์กรที่ยุติธรรม ซึ่งเป็นจุดเริ่มของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร และบุคลากร และจะพัฒนาไปสู่ระดับความสัมพันธ์ในสังคม อันเป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในขั้นที่สูงขึ้นไป

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

วอลตัน (Walton, 1973, p.p. 12 - 16) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย คุณสมบัติ 8 ประการ

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)

ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลซึ่งนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้วยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานและสังคม

1.2 ความยุติธรรม ซึ่งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions)

คือ ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดีและควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การพิจารณา คือ

3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสความสำเร็จเป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จในองค์กรหรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

4. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities)

การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเองและเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลนี้ในด้านทักษะความรู้ ที่จะทำให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาจากเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

4.2 ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

4.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้น ๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

4.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเอง ทุกขั้นตอนมิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

4.5 การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน ต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมทำงาน

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration in the Work Organization)

การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์การธรรมชาติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงานซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จากความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.1 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การหรือทีมงาน

5.2 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.3 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ในการสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม

5.4 มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์การมีความสำคัญ

5.5 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์การ หรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็นความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. ประชาธิปไตยในองค์การ (Constitutionalism in the Work Organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/ พนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะ การปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตัว ครอบครัวซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจ หรือสังคม ขององค์การต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ให้ความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. ความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว (Work and the Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัวและกิจกรรมอื่น ๆ

8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of the Work Life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มพูนคุณค่า ความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าการกระทำของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

เวสเลย์ (Westley, 1979, p. 113) ได้จำแนกคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็น 4 มิติ คือ

1. มิติเกี่ยวกับความไม่เสมอภาค (Inequity) ตามทัศนะทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งเสนอให้ใช้ความไม่พึงพอใจ การนัดหยุดงาน และการก่อวินาศกรรม เป็นสิ่งชี้วัด
2. มิติเกี่ยวกับความไม่มั่นคง (Insecurity) ตามทัศนะทางรัฐศาสตร์ ซึ่งเสนอให้ใช้ตัวชี้วัดเช่นเดียวกับมิติแรก
3. มิติเกี่ยวกับความแปลกแยก (Alienation) ตามทัศนะทางจิตวิทยาได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกว่างเฉย การขาดงาน และการลาออกจากงานเป็นสิ่งชี้วัด
4. มิติเกี่ยวกับการเสียกำลังใจ (Anomie) ตามทัศนะทางสังคมวิทยาได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับความไร้ความหมาย การขาดงาน และการลาออกจากงานเป็นสิ่งชี้วัด

ฮุส และคัมมิง (Huse & Cumings, 1980, pp. 198 - 199) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงาน และเสนอว่าประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้ และมาตรฐานของผู้รับมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากการอื่น ๆ

2. สภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงอันตราย

3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามี

ความสำคัญ

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้า
5. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและความยุติธรรม
7. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว (The Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตโดยรวม มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาที่ให้กับครอบครัว มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ
8. ความภูมิใจในองค์การ (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

เลวิน (Lewin, 1981, p. 47 - 51) ได้เสนอองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่ได้รับ (Pay and Benefits)
2. เงื่อนไขของการทำงาน (Conditions of Employment)
3. เสถียรภาพของการทำงาน (Employment Stability)
4. การควบคุมการทำงาน (Control of Work)
5. การปกครองตนเอง (Autonomy)
6. การยอมรับ (Recognition)
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Supervisor)
8. วิธีพิจารณาการร้องเรียน (Appeals Procedure)
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ (Adequacy of Resources to Get Work Done)
10. ความอาวุโส (Seniority in Employment)

คาสท์ และ โรเซนวิก (Kast & Rosenzweig, 1985, p. 150) กล่าวถึงเกณฑ์ชี้วัดทางสังคมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของบุคคลจะต้องมีองค์ประกอบ 11 ประการ ดังนี้

1. บุคคลและครอบครัว
2. สุขภาพอนามัยและภาวะโภชนาการ
3. ที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม
4. การติดต่อสื่อสาร
5. ความปลอดภัย
6. การศึกษาและการฝึกอบรม
7. การทำงาน
8. สวัสดิการและความมั่นคงทางสังคม
9. รายได้และผลผลิต
10. การมีส่วนร่วมในสังคม
11. วัฒนธรรมและการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

คาสซิโอ (Cascio, 1989, p. 25) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในองค์กร

จะต้องประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทน
2. ผลประโยชน์ของลูกจ้าง
3. ความมั่นคงในงาน
4. การเลือกเวลาปฏิบัติงานที่เหมาะสม
5. ความเครียดในการทำงาน
6. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้อง
7. มีการปกครองแบบประชาธิปไตย
8. การแบ่งปันผลกำไร
9. สิทธิในการได้รับเบิบบ้านาญ
10. มีโครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน
11. หนึ่งสัปดาห์ทำงาน 4 วัน

มนัสวี ธาตาสีห์ (2549, หน้า 27) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง จิตหรือระดับที่คนแต่ละคนพึงพอใจในหน้าที่การงานเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนประกอบดังต่อไปนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้คนงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณค่าแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์การและมี
ส่วนช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ

3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์การไม่ว่าจะใน
แง่เป้าหมายขององค์การ ค่านิยม รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมองค์การนั้น ๆ

4. การก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลได้มาจากการทำงานรวมไปถึงผลพลอยได้จากงาน
เช่น งานที่มีลักษณะท้าทาย ได้ใช้ความสามารถเต็มที่ ได้มีการพัฒนาทักษะขณะทำงาน และ
ประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน

5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการงาน ซึ่งเป็นผลได้มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน
ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่งขั้น ฐานะ ซึ่งเป็นผลได้จากหน้าที่การงานรวมทั้งประโยชน์อื่น ๆ ที่
มองเห็นได้ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ นอกจากส่วนประกอบทั้ง 5 ที่กล่าวถึงแล้ว ยังมีสิ่งสำคัญอีก
2 ประการ คือ สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและศักดิ์ศรีของความเป็นคน คนทุกคนต้องการ
ที่จะได้รับการปฏิบัติต่ออย่างมีเกียรติศักดิ์ศรีของความเป็นคนในทุกสภาพการณ์

ฟิลิปปินส์ แดงสอาด (2547, หน้า 7) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนด
คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (Adequate and Fair Pay) ค่าตอบแทนใน
ความหมายนี้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Salary and Wage) ซึ่งพิจารณาได้เป็น 2 ประเด็น
คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Fair Pay) คือ
การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากับเงินเท่ากัน (Equal Pay For Equal Work) ซึ่งเป็น
หลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (Job Analysis)
การประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน (Pay Structure)
มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ
ภายนอกองค์การด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate Pay) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือน
ตามสภาพการทางเศรษฐกิจค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ ซึ่งค่าจ้างและเงินเดือนที่เหมาะสมควรจะ
สามารถเลี้ยงครอบครัวที่ประกอบด้วยสมาชิก 4 คน คือ พ่อ แม่ และลูก 2 คน ได้

2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefits) เป็นค่าตอบแทนประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่
องค์การจัดให้แก่บุคคลในองค์การ เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่องค์การให้แก่
บุคคลในองค์การโดยไม่มีข้อผูกพัน เพราะไม่ถือว่าเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็น
ค่าตอบแทนที่ให้ เพื่อเป็นผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่และความสะดวกสบาย
ในการทำงานนั้น ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นสิ่งที่มียอทธิพลมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ตัว
บุคคล เพราะโดยทั่วไปแล้วการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินมักมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์การ

ไม่มากนัก แต่ผลประโยชน์ก็แตกต่างกันมาก ถ้าองค์กรใดมีผลประโยชน์ก็สูงก็จะมีแรงดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัครงานทำกับองค์กรนั้นมาก บุคลากรจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตของการทำงานดี เพราะองค์การจัดผลประโยชน์ก็สูงให้มากกว่าองค์กรอื่น ๆ

3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Environment)

การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดทั่ว ๆ ไป และมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างทำงานหรือผลกระทบต่อสุขภาพการทำงานในระยะยาว เป็นสิ่งที่ควรต้องทำ เพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์กร ในปัจจุบันปัญหาในเรื่องมลภาวะ (Pollution) เป็นปัญหาที่ทั้งภาคเอกชนและรัฐบาลได้ให้ความสนใจเป็นอย่างมาก จึงควรที่ฝ่ายจัดการของแต่ละองค์กรต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดไว้

4. ความมั่นคงในงาน (Job Security) ความมั่นคง (Security) ในที่นี้ความหมายในด้านของการจ้างงานและความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์กรที่ให้ความมั่นคงในการจ้างงานสูง เช่น ระบบราชการ มีการจ้างงานจนอายุครบ 60 ปี และจะไม่เลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันสมควร เช่น ทหารหรือหยุดงานโดยไม่มีเหตุผล จึงเป็นตัวอย่างขององค์กรที่มีความมั่นคงสูงจนมีผู้นิยมเข้าทำงานโดยเหตุผลของความมั่นคงนี้ ส่วนองค์กรเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสถานภาพมั่นคงในการจ้างงานสูงมากเช่นเดียวกัน แม้จะมีการปลดพนักงานออกก่อนครบเกษียณอายุก็ตาม แต่ก็มี การจ่ายเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด จึงมีผู้นิยมทำงานในองค์กรแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์กรสูง

5. เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง (Free Collective Bargaining) การร่วมเจรจาต่อรองเป็นสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในองค์กรตามกฎหมายกำหนดไว้ให้ การร่วมเจรจาต่อรองโดยทั่วไปมักจะเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรพึงได้รับจากองค์กร เช่น การเรียกร้องให้เพิ่มค่าจ้าง การเรียกร้องให้เพิ่มสวัสดิการ การต่อรองไม่ให้เลิกจ้าง เป็นต้น การร่วมเจรจาต่อรองตามปกติเป็นเรื่องระหว่างสองฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้าง แต่ถ้าต่อรองแล้วไม่สามารถหาข้อยุติได้ก็จะนำไปสู่การนัดหยุดงาน (Strike) ซึ่งต้องมีฝ่ายที่สาม คือ ฝ่ายรัฐบาลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเพื่อมิให้เกิดผลเสียหายขึ้นแก่ทุก ๆ ฝ่ายการร่วมเจรจาต่อรองทุกครั้งมักถูกมองไปในทางที่ไม่ดี แต่ถ้าเราพิจารณาทั้งในด้านจิตวิทยา (Psychology) และด้านเศรษฐกิจ (Economy) แล้วจะพบว่า เราสามารถนำเอาการร่วมเจรจาต่อรองทุกครั้งมักถูกมองไปในทางที่ไม่ดี แต่ถ้าเราพิจารณาทั้งในด้านจิตวิทยา (Psychology) และด้านเศรษฐกิจ (Economy) แล้วจะพบว่า เราสามารถเอาการร่วมเจรจาต่อรองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรได้เป็นอย่างดี

ในแง่ของจิตวิทยา พนักงานหรือลูกจ้างมักเกิดความรู้สึกกดดันต่อการทำงาน ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชา การอนุญาตให้มีการรวมตัวกันเจรจาต่อรองอย่างมีอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ทำให้กลุ่มของพนักงานหรือลูกจ้างมีอำนาจต่อรองกับผู้บริหารขององค์กรได้

6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (Growth and Development) พัฒนาการและการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์อย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการ (Development) จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้ว ทั้งพัฒนาการและการเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันไป

7. บูรณาการสังคม (Social Integration) หมายถึง ความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลในองค์กรทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ (Formal) และไม่เป็นทางการ (Informal) สำหรับความสัมพันธ์ในรูปแบบที่เป็นทางการมักจะไม่ใช่จุดที่เป็นปัญหาสำคัญเพราะมีโครงสร้างตลอดจนกฎข้อบังคับต่าง ๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวชี้ว่า องค์กรมีบูรณาการสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรมักจะเต็มไปด้วยความล่าช้าเมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้ จะช่วยให้ระบบงานขององค์กรคล่องตัวขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของการภราดรภาพ (Brotherhood) แบบสังคมไทยความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช่จนเลยเถิดกลายเป็นระบบพรรคพวก (Spoils System) ไป

8. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Participation) การมีส่วนร่วมในองค์กรในที่นี้ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ซึ่งทางฝ่ายบริหารขององค์กรได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์กรมีส่วนร่วมได้ รูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กร เช่น ถ้าองค์กรมีการบริหารแบบคณะกรรมการก็อาจให้มีผู้แทนของพนักงานร่วมเป็นกรรมการบริหารด้วย หรือถ้าองค์กรมีผู้บริหารสูงสุดคนเดียว การกำหนดนโยบายการบริหารอาจรับฟังความคิดเห็นของผู้แทนพนักงาน หรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิกของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at Work) ความหมายของคำว่า ประชาธิปไตยในที่นี้ หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์กรทุก ๆ คนในการทำงานร่วมกันจะต้องให้ความสำคัญแก่ทุก ๆ คนอย่างเสมอหน้ากัน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์กร เพราะถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรไม่ว่าจะมีกรณีใด ๆ

เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การประชุมกลุ่ม การทำงานเป็นทีมจะต้องฟังเสียงของทุก ๆ คนอย่างเท่าเทียมกันและแก้ปัญหาด้วยเหตุผลที่ดีที่สุด การเผด็จการด้วยอำนาจในองค์กร (Authority) ใช้ในกรณีที่มีความจำเป็นอย่างมากจริง ๆ เท่านั้น ประชาธิปไตยในการทำงานจะมีความสอดคล้องกับการมีส่วนร่วมในองค์กรตามที่ได้อธิบายมาแล้วข้างต้น ถ้ามีประชาธิปไตยในการทำงานแล้วก็จะทำให้การมีส่วนร่วมในองค์กรสูง ทุกคนกล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็น เพราะได้รับยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นตอนหนึ่งของมนุษย์ทุกคน อันเป็นส่วนเสริมสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

10. เวลาว่างของชีวิต (Total Life Space) การทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้วทุกคนต้องการมีเวลาว่างเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ (Recreation) องค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ควรจัดให้พนักงานแต่ละคนมีเวลาของชีวิต ซึ่งอาจมีเป็นระยะเวลาสั้น ๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักผ่อนระหว่างงาน (Break) หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดตามปกติประจำปี และวันหยุดพิเศษเนื่องในวันงานเทศกาลต่าง ๆ

วีระพงษ์ สิริกรวุฒิพงศ์ (2547, หน้า 21 - 22) ได้เสนอว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอยู่ 9 ประการ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. จิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในงาน
3. ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง
4. ปัญหาส่วนตัว
5. การจัดองค์กรและการบริหาร
6. ปัญหาสุขภาพ
7. ระบบงานในสำนักงาน
8. ความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ
9. การสื่อสารและการประสานงาน

อรพิน ตันติมูธา (2548, หน้า 36) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 16 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน

4. ปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุม
 5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
 6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
 7. งานมีลักษณะท้าทาย
 8. มีขอบเขตการตัดสินใจของตัวเอง
 9. โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
 10. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
 11. อำนาจหน้าที่ในงาน
 12. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
 13. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
 14. มีอนาคต
 15. สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
 16. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจ และความคาดหวัง
- ณัฐพล ภูเต็ง (2548, หน้า 8) กล่าวว่า คุณลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะ

ประกอบไปด้วย

1. ความมั่นคง
2. ผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. งานที่น่าสนใจและท้าทาย
5. การมอบหมายงานหลายด้าน
6. การควบคุมสถานที่ทำงานของตนเอง
7. ความท้าทาย
8. ความรับผิดชอบ
9. โอกาสเรียนรู้และเจริญเติบโต
10. การรู้ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น
11. อำนาจหน้าที่
12. การยกย่อง

จากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานดังกล่าวมาข้างต้นนั้น จะเห็นว่าทั้งแนวความคิดที่คล้ายคลึงและแตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตามผู้วิจัยจะใช้แนวความคิดของ วอลตัน (Walton) เป็นตัวบ่งชี้ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย

สาขาจิตวิทยา จิตวิทยา จิตวิทยา

เนื่องจากมีความครอบคลุมใกล้เคียงกับสภาพที่เป็นจริงมากกว่าแนวคิดอื่น ซึ่งลักษณะทั้ง 8 ประการนี้เองที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีการดำเนินชีวิตที่มีความสุข เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของบุคคลได้ทุกขั้นตอน วอลตัน (Walton, 1973, pp. 12 - 18 อ้างถึงใน อุมารินทร์ เอื้อนกุล, 2551, หน้า 25) ในการวิจัยนี้จึงใช้เกณฑ์หรือตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานของ วอลตัน (Walton) เป็นแนวทางในการบ่งบอกคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย สาขาจิตวิทยา จิตวิทยา จิตวิทยา ดังนี้

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
4. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
6. ประชาธิปไตยในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ซึ่งลักษณะทั้ง 8 ประการนี้เองที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีการดำเนินชีวิตที่มีความสุข เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของบุคคลได้ทุกขั้นตอน วอลตัน (Walton, 1973, pp. 12 - 16 อ้างถึงใน อุมารินทร์ เอื้อนกุล, 2551, หน้า 26) ในการวิจัยนี้จึงใช้เกณฑ์หรือตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานของ วอลตัน (Walton) เป็นแนวทางในการบ่งบอกคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย สาขาจิตวิทยา จิตวิทยา จิตวิทยา ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)

รัตติยา ศุภจิตกุลชัย (2547, หน้า 86) กล่าวว่า ค่าตอบแทนการทำงาน (Compensation) ได้แก่ ค่าจ้างและเงินเดือน รวมทั้งได้เสนอทฤษฎีของนักวิชาการในหลายสาขาวิชาที่เกี่ยวกับค่าจ้างและเงินเดือนไว้ ได้แก่ ทฤษฎีของนักสังคมวิทยา ค่าจ้างและเงินเดือน หมายถึง สิ่งตอบแทนจากการใช้แรงงานของบุคคลอันแสดงถึงฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจของคน กล่าวคือ คนที่ได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือนสูงย่อมมีฐานะทางสังคมสูงและแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นมีสถานภาพ (Status) สูงกว่าคนที่ได้รับค่าจ้างและเงินเดือนน้อย มองในทฤษฎีของนักจิตวิทยา เงินเดือนและค่าจ้าง คือ สิ่งกระตุ้นในการทำงานหรือสิ่งที่สนองความต้องการของมนุษย์ มองในทฤษฎีของนักเศรษฐศาสตร์ ค่าจ้างและเงินเดือนจะเป็นรายจ่ายต้นทุนของผู้จ้าง และใน

ขณะเดียวกันก็เป็นรายได้ของผู้ทำงานด้วยส่วนทรศนะ ของนักบริหารงานบุคคลนั้น ค่าจ้าง หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการใช้แรงงาน โดยปกติการจ่ายค่าจ้าง จะถือเกณฑ์จ่ายเป็นระยะเวลาสั้น ๆ เป็นชั่วโมง รายวัน หรือรายสัปดาห์ หรืออาจจ่ายตามจำนวน งานเป็นชิ้น ๆ ก็ได้ คำว่า ค่าจ้างหมายรวมถึงเงินเดือน เงิน โบนัส ค่าบำเหน็จ นายหน้า รวมถึง ประโยชน์ที่ได้รับอื่น ๆ ด้วย

ความเป็นอยู่ของบุคคลขึ้นอยู่กับรายได้ที่ได้รับจากการทำงานให้องค์การ อัตราค่าจ้าง เงินเดือนจึงเป็นเงื่อนไขและเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลปรารถนาที่จะทำงานถ้าหากได้รับค่าจ้างใน อัตราสูง ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลได้รับอัตราค่าจ้างต่ำย่อมไม่เกิดแรงจูงใจที่จะทำงาน และ อาจมีการเปลี่ยนแปลงงานใหม่ได้ง่าย (อุมารินทร์ เอื้อนกุล, 2551, หน้า 31)

มัลลิกา เมฆรา (2547, หน้า 26) ได้ให้ความหมายคำว่า ค่าจ้างและเงินเดือนไว้ดังนี้ ค่าจ้าง (Wage) หมายถึง จำนวนเงินที่คนงานได้รับเป็นการตอบแทนโดยถือเกณฑ์จำนวนชั่วโมงใน การทำงานของคนงาน เพราะค่าจ้างส่วนใหญ่กำหนดไว้สำหรับคนงานเป็นรายชั่วโมงที่เรียกกันว่า Non Supervisor หรือ Blue - Collar เงินเดือน (Salary) หมายถึง จำนวนเงินที่บุคคลได้รับเป็น การตอบแทนการทำงาน ถือเกณฑ์การจ่ายเหมาเป็นรายเดือนและถือเป็นรายได้ประจำ เราเรียกกัน ว่า White - Collar และ Professional ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทน ที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Fair Pay) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลัก งานเท่ากัน เงินเท่ากัน (Equal Pay For Equal Work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้าง ค่าจ้าง เงินเดือน (Pay Structure) มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึง สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์การด้วย

กล่าวโดยสรุป ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้เนื่องจาก บุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทาง เศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลซึ่งนอกจากจะสร้าง ความคาดหมายในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้วยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในประเภท ของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิต การทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิต ตามมาตรฐานและสังคม

1.2 ความยุติธรรม ซึ่งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะ

คล้าย ๆ กัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดีและควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security)

งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเอง ให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวอย่างเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การพิจารณา คือ

3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสความสำเร็จเป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จในองค์กรหรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

4. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities)

โยเดอร์ (Yoder, 1959, p. 344 อ้างถึงใน อุมารินทร์ เอื้อนกุล, 2551, หน้า 28) ได้กล่าวว่า ถ้าพนักงานได้พัฒนาและใช้ทักษะต่าง ๆ ของเขาอย่างสูงสุดและเต็มความสามารถแล้ว เขาจะต้องมีโอกาที่จะได้พัฒนาตนเอง มีช่องทางให้ได้ทำงานที่ใช้ทักษะสูงขึ้น และมีความรับผิดชอบมากขึ้น

จุไรพร ขวัญนิพนธ์ (2551, หน้า 26 - 27) กล่าวว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงเพิ่มพูนความสามารถให้พนักงานใหม่สามารถทำงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งก็คือ การใช้การพัฒนามาเป็นตัวเปลี่ยนแปลงบุคคลนั่นเอง และได้ให้ความหมายการพัฒนาว่า หมายถึงการทำให้มีคุณภาพมากขึ้น ในกรณีเกี่ยวกับบุคคลก็คือ การดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้มีคุณภาพประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจแก่องค์กร

อุมารินทร์ เอื้อนกุล (2551, หน้า 28 - 29) การพัฒนาบุคคล เป็นกระบวนการที่ต้องทำต่อเนื่องกันไปตลอดระยะเวลาที่คนทำงานอยู่ในองค์กร เพราะวิทยาการและเทคโนโลยีในการทำงาน

ได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานก็จำเป็นจะต้องเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา จึงต้องพัฒนาบุคคลให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของสังคมด้วย

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเองและเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration in the Work Organization)

การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์การธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงานซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จากความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรถือถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.1 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การหรือทีมงาน

5.2 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.3 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ในการสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม

5.4 มีความรู้สึการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์การมีความสำคัญ

5.5 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์การ หรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็นความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. ประชาธิปไตยในองค์การ (Constitutionalism in the Work Organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/ พนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตัว ครอบครัว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจ หรือสังคม ขององค์การต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องขอบบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ให้ความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. ความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว (Work and the Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัวและกิจกรรมอื่น ๆ

8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of the Work Life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มพูนคุณค่า ความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าการกระทำของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แฮกแมน และซัตเติล (Hackman & Suttle, 1987 อ้างถึงใน นฤดล มีเพียร, 2541, หน้า 16) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย อันได้แก่ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การนอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพกายสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์การและยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออกลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริหารที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

สคูเลอร์, แจ็คสัน และแวร์เนอร์ (Schuler, Jackson, & Werner, 1989) กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
2. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น จากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงาน

มากขึ้น ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น เนื่องจากอัตราการขาดงานลดน้อยลง

3. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วย จากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำประกัน ประมาณของการเบิกจ่ายลดลง

4. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกรักในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

5. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดี เนื่องจากความน่าสนใจเพิ่มขึ้นขององค์กร จากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์กร

6. ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี

7. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การใช้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพสิทธิของพนักงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การทำงานให้บรรลุเป้าหมายของงานหรือองค์กรได้นั้น คนถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดที่มีผลทำให้องค์กรได้รับความสำเร็จหรือล้มเหลว ดังนั้นจึงจำเป็นต้องรู้ถึงความต้องการคนทำงานในองค์กรทุก ๆ คนต้องการทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จแห่งตนและคุณภาพชีวิต โดยจะมีจุดมุ่งหมายในชีวิตและความต้องการจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงาน ดังนั้นในการจูงใจคนให้ปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องพิจารณาถึงความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพอใจในงานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้ศึกษาขอเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ บราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) มองว่า ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการในระดับต่ำ (Lower Order Needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย, ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ
2. ความต้องการในระดับสูง (Higher Order Needs) ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่องและความต้องการความสำเร็จในชีวิต

การนำทฤษฎีการจัดลำดับขั้นของแรงจูงใจมาใช้ในการบริหารนั้น ชี้ให้เห็นว่าหัวหน้างานจะต้องเป็นผู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดบรรยากาศที่พนักงานสามารถแสดงสมรรถภาพในการทำงานของตนได้อย่างเต็มที่ การสร้างบรรยากาศที่เอื้อให้พนักงานได้สามารถใช้สมรรถภาพอย่างเต็มที่ รวมไปถึงการให้โอกาสพนักงานที่ได้เป็นตัวของตัวเอง สามารถยืดหยุ่นงานของตนเองอย่างเต็มที่ ทำให้พนักงานสามารถทำงานเพื่อสนองความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไปอีกด้วย การที่จะทำได้ก็ต้องเปิดโอกาส และหาทางปรับปรุงให้พนักงานได้สนองความต้องการขั้นต้นของตนเสียก่อน เช่น ได้รับ ค่าจ้าง ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อย่างพอเพียง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งเสริมแรงพฤติกรรมที่ผู้รับสามารถนำไปแลก ซึ่งสิ่งเสริมแรงปฐมภูมิที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต หรือ ปัจจัย 4 ดังนั้น หัวหน้างานจะต้องเห็นความสำคัญของการสนองความพึงพอใจขั้นต่ำของพนักงานด้วย เพื่อการพัฒนาความต้องการในระดับสูงต่อไป

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ มีอิทธิพลในจิตวิทยาสาขาต่าง ๆ และเป็นแนวคิดหนึ่ง ที่ได้รับความนิยมในกลุ่มผู้บริหารองค์กร มีงานวิจัยมากมายที่พยายามทดสอบทฤษฎีและพยายาม ค้นหาความสำคัญ และความต้องการด้านต่าง ๆ ในระดับองค์กร อาทิ ของ พ็อตเตอร์ (Potter) ได้ทำการศึกษาวิจัยกับผู้บริหารระดับต้น และระดับกลาง สรุปว่า ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งบริหารระดับนี้ มีความต้องการที่แตกต่างกันมากในด้านความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการขั้นสูง ขณะที่ผู้บริหาร ระดับกลางได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานมากกว่า (สุภวรรณ รัตนโอภาส, 2550)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Two Factors Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัย เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ได้รับความสนใจ และเป็นที่รู้จักอย่าง แพร่หลาย รู้จักกันในนามของทฤษฎีการจูงใจ - คำจูน (The Motivation Hygiene Theory) เฮิร์ซเบิร์ก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542, หน้า 417) อธิบายว่า เฮิร์ซเบิร์ก ได้สร้างทฤษฎีขึ้น จากการศึกษาลักษณะของความพอใจในงานและความไม่พอใจในงานของวิศวกร และพนักงาน บัญชีในโรงงานที่เมืองพิตเบิร์ก จำนวน 200 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน พบว่า ความต้องการทางด้านงานบุคคล สามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

กลุ่มแรกเฮิร์ซเบิร์ก เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับ แรงจูงใจภายในที่เกิดขึ้นจากงานที่ทำ เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ฯลฯ ปัจจัยจูงใจ เหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความชื่นชม ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัย เหล่านี้ของผู้ปฏิบัติแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ และ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้ง อาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย
3. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้น เป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำทลายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ ยากหรือง่าย
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับ มอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงใน สถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยัง

อีกแผนกหนึ่งขององค์กร โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ ถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้ ความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่า เป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงานอย่างแท้จริง

กลุ่มที่สอง เฮิร์ชเบิร์ก เรียกว่า ปัจจัยค่าจูน (HygieneFactor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับ สิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงาน อันจะทำให้คนทำงานได้ เป็นปกติในองค์กรเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจในคนทำงานมากขึ้น แต่มี ส่วนช่วยให้คนทำงานสุขสบายมากขึ้น ป้องกันไม่ให้คนผละออกจากงาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีในงาน หรือจัดไว้ไม่ดี จะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การได้รับ แต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่ง การที่บุคคลมีโอกาสพัฒนาทักษะ และได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่ จะเอื้อต่อวิชาชีพของเขา
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Supervisor) หมายถึง การพบปะ สนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจาก ผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ความเชื่อถือไว้วางใจ ลูกน้องของผู้บังคับบัญชา
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Peers) หมายถึง การพบปะ สนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Subordinates) หมายถึง การพบปะสนทนา และการปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
6. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง องค์ประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคลรู้สึก ต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ
7. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy Administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานให้สำเร็จรวมทั้ง การติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องรับทราบว่าเขาจะต้องทำงานให้ใครนั่นคือ นโยบายขององค์กรที่จะต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง
8. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะ อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมืออุปกรณ์ และอื่น ๆ รวมทั้ง ปริมาณงานที่รับผิดชอบ

9. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์หรือลักษณะบางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งต่องานของเขา เช่น ถ้าองค์กรต้องการให้บุคคลที่ย้ายที่ทำงานใหม่ อาจจะไกลและทำให้ครอบครัวต้องลำบาก เป็นต้น

10. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความมั่นคงขององค์กร

11. การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor Technical) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ตลอดจนความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำ หรือมอบหมายงานรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง

จากแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจที่กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยสนใจทฤษฎีการจูงใจ - คำจูงของ เอิร์ชเบอร์ก เนื่องจากทฤษฎีนี้เหมาะสำหรับนำมาใช้ในกลุ่มบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานหรือปัจจัยคำจูงมาบ้างแล้วตามสมควร ทำให้ศักยภาพที่จะจูงใจโดยปัจจัยจูงใจได้ นอกจากนี้ ยังเหมาะกับการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การทางราชการที่มีทรัพยากรการบริหารจำกัด และเหมาะกับองค์กรที่ให้บริการทางสังคม เพราะการจูงใจตามทฤษฎีการจูงใจ - คำจูง ของ เอิร์ชเบอร์ก (Herzberg) นี้หัวหน้างานหรือผู้บริหารสามารถสร้างขึ้นได้อย่างเต็มที่ในขอบเขต และอำนาจหน้าที่ของตน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เอิร์ชเบอร์ก (Two Factors Theory)

ในทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “Motivation - Maintenance Theory” หรือ Two Factors Theory (ปริสนา อนันต์, 2553, หน้า 13) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ 2 เรื่องใหญ่ ๆ คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต หรือปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ ซึ่ง เอิร์ชเบอร์ก (Herzberg) ได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์กร ดังนี้ คือ

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เป็นกลุ่มปัจจัยที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากมิได้จัดให้มีขึ้นก็ไม่ได้ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ปัจจัยกลุ่มนี้สามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย

1.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.2 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือการที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

1.3 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับยอมรับนับถือจากบุคคลต่าง ๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดเป็นปัจจัยูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.6 โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การได้มีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ ตลอดจนโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น

ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ (Maintenance Factors) หรือปัจจัยจูงใจรักษาสถานะจิตเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจ หรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้คงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป ปัจจัยบำรุงรักษาเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ ไม่สามารถจูงใจได้คือ ช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพอใจได้ปัจจัยกลุ่มนี้ มีดังนี้

1. นโยบายและบริหารของหน่วยงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
2. ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน
3. ความมั่นคงในงาน (Security) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน หรือความมั่นคงขององค์กรย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน
4. ค่าตอบแทน (Wage) และการเลื่อนขึ้นเงินเดือน ในหน่วยงานที่เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน
5. สวัสดิการ (Fringe Benefits) หมายถึง รางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร หรือเป็นค่าตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งพนักงานได้รับ

เพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและ
การประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อน บำนาญ เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น
แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ
เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่า ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ
เป็นสิ่งที่สกดกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้าง
แรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือบีบบังคับให้พนักงาน
ทำงานด้วยการข่มขู่หรือการลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็นไม่มีความรู้สึกพอใจ
ต่องาน ดังนั้น จึงควรจะใช้ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจใน
การทำงาน พนักงานก็จะรู้สึกว่าคุณมีความหมายในการทำงาน งานท้าทายความสามารถ
มีโอกาสดำเนินงาน พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งหลักการของ เฮิร์ซเบิร์ก
(Herzberg) ดังกล่าวแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการทำงาน 2 กลุ่ม กับความพึงพอใจใน
การทำงาน (Job Satisfaction) และความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction)

ข้อมูลพื้นฐานของบริษัทวิริยะประกันภัย สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด เป็นบริษัทที่ประกอบการธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย
โดยเน้นที่การประกันวินาศภัย

ประวัติ

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ได้ก่อตั้งเมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2490 และ
เริ่มให้บริการธุรกิจด้านการประกันภัย ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท ภายใต้ชื่อ “บริษัท อาเซีย
พาณิชย์การ (ประกันภัย) จำกัด” โดยเริ่มต้นให้บริการ การประกันอัคคีภัย และการประกันภัยขนส่ง
ทางทะเล ภายใต้การบริหารงานของคุณ เล็ก วิริยะพันธุ์ ตั้งอยู่ที่ถนน กรุงเทพมหานคร ป้อมปราบ
ต่อมาในปี พ.ศ. 2524 ได้เพิ่มการบริการด้านการประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด

ต่อมาในปี พ.ศ. 2525 คณะกรรมการได้มีมติให้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท วิริยะประกันภัย
จำกัด เพื่อสอดคล้องกับบริษัทเดิมคือ บริษัท วิริยะพานิช จำกัด ผู้ผลิต และจำหน่ายน้ำมันทาไม้ตรา
ปลาตะเพียน และยาแก้ไอวิริยะนับจากนั้นเป็นต้นมา บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด มีความโดดเด่น
ในผลการดำเนินงานโดยตลอด จนกระทั่งบริษัท ฯ สามารถครองส่วนแบ่งตลาดประกันวินาศภัย
อันดับหนึ่งในปี พ.ศ. 2535

จากความพร้อม และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาธุรกิจ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า มากยิ่งขึ้น บริษัท ฯ จึงได้ขยายสำนักงานเพิ่มมายังทำเลใจกลางย่านธุรกิจ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 จนถึงวันนี้ บริษัท วิริยะประกันภัย ยังคงสามารถครองส่วนแบ่งทางการตลาดสูงสุดไว้ได้อย่างต่อเนื่อง เป็นปีที่ 15

วิริยะในปัจจุบัน

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ปัจจุบันเป็นองค์กรธุรกิจประกันภัย ที่มีเครือข่ายใหญ่และเติบโต อย่างรวดเร็วที่สุดในประเทศไทย นับถึงวันนี้ กว่า 60 ปี บริษัท ได้นำเสนอการบริการ รับประกันวินาศภัยครบวงจร ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยอุดมการณ์ที่จะพัฒนาสร้างสรรค์ การบริการด้านต่าง ๆ ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า อย่างไม่หยุดยั้ง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้สร้างสรรค์ กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสังคม โดยให้ความช่วยเหลือและสนับสนุน กิจกรรม ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคมไทย

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะพัฒนา และสร้างสรรค์งานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบ ต่อความต้องการของผู้เอาประกันภัย ตลอดจนส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคม ต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ เป็นไปตามนโยบายของบริษัทที่ว่า “ความเป็นธรรม คือ นโยบาย”

พันธกิจ และวิสัยทัศน์

พันธกิจ

ให้บริการที่สร้างความอบอุ่นและพึงพอใจ

จากเครือข่ายที่ครบวงจรทั่วประเทศ

ด้วยกระบวนการที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

โดยทีมงานที่มีจรรยาบรรณเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจได้

วิสัยทัศน์

“เป็นบริษัทประกันวินาศภัยที่มั่นคง โปร่งใส จริงใจ และเป็นธรรม”

บริษัทประกันภัยอันดับหนึ่ง

ตารางที่ 1 ส่วนแบ่งตลาดรับประกันวินาศภัยทั้งระบบ (พิจารณาจากเบี้ยประกันภัยรับตรง) ปี 2553
หน่วย (Unit): 1,000 บาท (Baht)

อันดับ	บริษัท	เบี้ยประกันภัย รับโดยตรง	ส่วนแบ่งการตลาด (%)	อันดับ ปี 2552	อันดับ ปี 2551	อันดับ ปี 2550
1	วิริยะประกันภัย	20,205,564	16.17	1	1	1
2	ทิพยประกันภัย	10,051,244	8.05	2	2	2
3	กรุงเทพประกันภัย	9,633,826	7.71	3	3	3
4	สินมั่นคงประกันภัย	6,023,291	4.82	4	4	4
5	เมืองไทยประกันภัย	4,576,148	3.66	5	-	-

ตารางที่ 2 ส่วนแบ่งตลาดรับประกันวินาศภัยเฉพาะการประกันภัยรถ (พิจารณาจากเบี้ยประกันภัย
รับตรง) ปี 2553 หน่วย (Unit): 1,000 บาท (Baht)

อันดับ	บริษัท	เบี้ยประกันภัย รับโดยตรง	ส่วนแบ่งการตลาด (%)	อันดับ ปี 2552	อันดับ ปี 2551	อันดับ ปี 2550
1	วิริยะประกันภัย	18,597,299	24.93	1	1	1
2	สินมั่นคงประกันภัย	5,435,212	7.29	2	2	2
3	กรุงเทพประกันภัย	3,883,239	5.21	5	5	3
4	ประกันคุ้มภัย	3,876,901	5.20	4	4	5
5	แอลเอ็มจีประกันภัย	3,744,397	5.02	3	3	4

รางวัลเกียรติยศ

ทุนแห่งความดีที่มีให้สังคม ผลลัพธ์คือความเป็นหนึ่งของวิริยะ

World Finance Insurance Awards 2009, 2011

รางวัลที่นิตยสาร World Finance นิตยสารทางการเงินที่ทรงอิทธิพลในประเทศอังกฤษ และยุโรป คัดเลือกให้บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด เป็นบริษัทประกันวินาศภัยยอดเยี่ยม เป็นบริษัทแรกในประเทศไทย

International Star for Leadership in Quality Award (ISLQ) 2011

Brand Age 2004 - 2009

วิริยะประกันภัย แกรนด์อันดับหนึ่งของหมวดบริษัทประกันภัยที่น่าเชื่อถือที่สุดจากการวิจัย Thailand's Most Admired Brand และ Why We Buy โดยนิตยสาร Brand Age ย่อมเป็นสิ่งยืนยันแบรนด์ ซึ่งผู้บริโภคให้ความเชื่อถือ และรู้สึกไว้วางใจที่สุด

Best Insurance Company 2004 - 2011

รางวัลเกียรติยศด้านประกันภัย จากงาน Motor Show ที่ได้รับการจัดสรร โดย คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จากสมาคมวิศวกรรมยานยนต์ไทย สมาคมผู้สื่อข่าวรถยนต์ และ รถจักรยานยนต์ไทย ราชยานยนต์แห่งประเทศไทย และบริษัทกรังค์ปรีซ์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

รางวัลชมเชย “บริษัทประกันวินาศภัยที่มีการบริหารงานดีเด่น ประจำปี 2550”

ซึ่งมอบโดยนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล ในวันอังคารที่ 1 กันยายน 2552

Trusted Brand 2004 - 2006

การสร้างความปลอดภัย และพึงพอใจให้เกิดแก่ลูกค้าทุกระดับด้วยการบริการตรงต่อความต้องการของลูกค้า สร้างความแตกต่างจากบริษัทประกันภัยอื่น ทำให้ผู้บริโภคทะเลาะแค้นให้เป็นสุดยอดแบรนด์ (โกลด์) ของประเทศไทย ในหมวด บริษัทประกันภัย ผลจากการสำรวจโดย นิตยสาร Reader's Digest (เปลี่ยนชื่อจาก Super Brand เป็น Trusted Brand)

กิจกรรมเพื่อสังคม

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด มีความมุ่งมั่นอย่างจริงจังที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิต จึงดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนกิจกรรมทางสังคมทุกรูปแบบ ด้วยโครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ อาทิเช่น

โครงการเยาวชนรู้รอดปลอดภัย

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด เป็นเจ้าภาพร่วมกับ กระทรวงวัฒนธรรม โดย สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ (สวช.) จัดกิจกรรมประกวดเรียงความและวาดภาพกับนักเรียนในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ เพื่อสนับสนุนโครงการเยาวชนรู้รอดปลอดภัยและสร้างสำนึกวัฒนธรรมความปลอดภัย ซึ่งการโน้มน้าเยาวชนหันมาใส่ใจความปลอดภัยรอบ ๆ ตัว เป็นการปลูกฝังพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่วัย และจะเป็นประโยชน์ยิ่งต่ออนาคต จัดกิจกรรมประกวดเรียงความ และวาดภาพ เจริญทุนการศึกษาและโล่จาก ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี

โครงการเมืองไทยใสสะอาด

บริษัทวิริยะประกันภัย ร่วมเป็นพลังขับเคลื่อนสร้างสรรค์สังคมไทย น้อมเกล้า ฯ ถวายในหลวงด้วยการสนับสนุน มูลนิธิประเทศไทยใสสะอาดปราศจากคอร์รัปชัน ในโครงการ “เมืองไทยใสสะอาด” โดยจัดทำสื่อรณรงค์ ด้านข้างขบวนรถไฟทุกประเภทซึ่งจะให้บริการประชาชนใน 9 เส้นทางทั่วทุกภาคของประเทศ

โครงการ พ.ร.บ. เพื่อลิ้นหัวใจ

บริษัท วิริยะประกันภัย ได้ร่วมมือกับสถานีวิจัยเพื่อการจราจร (จส. 100) ในการหาเงินสมทบทุนช่วยเหลือผู้ป่วยโรคลิ้นหัวใจที่ยากจน ผู้เอาประกันภัยเพียงแจ้งความประสงค์ในการเข้าร่วมโครงการนี้ในขณะซื้อ (พ.ร.บ.) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยโครงการ (พ.ร.บ.) เพื่อลิ้นหัวใจผ่านทางบริษัท ฯ โดยที่บริษัท ฯ จะนำเบี้ยประกันภัยจำนวน 100 บาท สำหรับทุกกรมธรรม์ เข้าสมทบกองทุนบริจาค ขณะเดียวกันบริษัท ฯ จะร่วมสมทบทุนเพิ่มอีก 100 บาทเช่นกัน

โครงการปันน้ำใจ เอื้อเพื่อช่วยเหลือรถจอดเสียในทาง 1137

เพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัดบนท้องถนน เนื่องจากรถจอดเสียบนท้องถนน บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ได้ร่วมกับกองบัญชาการตำรวจนครบาล และจส. 100 ดำเนินการช่วยเหลือประชาชน ที่รถเสียในช่องทางจราจร ตลอด 24 ชั่วโมง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

โครงการ เมาไม่ขับ

เพื่อเป็นการแก้ปัญหาอุบัติเหตุทางด้านการจราจร ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการขับขี่ยานพาหนะด้วยความมึนเมา ทำให้คนไทยต้องสูญเสียชีวิต บาดเจ็บ พิการ และทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก บริษัทฯ จึงได้ร่วมมือกับกองบังคับการตำรวจจราจรทางบก ตรวจวัดแอลกอฮอล์ผู้ขับขี่ยานพาหนะภายใต้โครงการ “เมาไม่ขับ” ซึ่งได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชาญชัย วิทวารากรณ์ (2547, บทคัดย่อ) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาบริษัท กรีนทัม จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทกรีนทัม จำกัด ประชากรที่ศึกษาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 54 ราย โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทกรีนทัม จำกัด เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 26 - 45 ปี มากที่สุด อายุการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี พนักงานส่วนใหญ่สมรสแล้วและอยู่ร่วมกับคู่สมรสในการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานครั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การมีสภาพแวดล้อมดีมีความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงการบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน) สิทธิของลูกจ้างและธรรมเนียมองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

ความเกี่ยวข้องและประโยชน์ต่อสังคม ในภาพรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในค่าเฉลี่ยของระดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มที่มีเพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสของพนักงานแตกต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างในค่าเฉลี่ยของระดับ คุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งที่มีอายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา และ สถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตใน การทำงานอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการศึกษาอาจกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตของ พนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามบริษัทต้องพัฒนาและ ปรับปรุงบุคลากรให้มีความสามารถพัฒนาตนเองให้แข่งขันกับบริษัทอื่น ๆ รวมทั้งต้องกำหนด นโยบายขององค์กรให้ชัดเจนใน การจัดสวัสดิการให้กับพนักงานด้วย

ร.อ. เทวินทร์ ศิริปัญจนะ (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตของทหาร ประจำการ กองบัญชาการช่วยรบที่ 1 ค่ายพนัสบดีศรีอุทัย กิ่งอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษา พบว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตทหารกองประจำการกองบัญชาการช่วยรบที่ 1 ทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี คือ ด้านอาหารและโภชนาการ มีระดับความคิดเห็นต่ออาหาร กลางวันและมื้อเย็นเป็น 2 อย่างมากที่สุด ด้านเครื่องนอนของใช้ส่วนตัวมีระดับความคิดเห็นได้รับ ของใช้ที่มีคุณภาพที่ดีพอที่จะใช้ได้ตลอดอายุการใช้งาน ด้านที่พักอาศัยมีระดับความเห็น โดย หน่วยที่มีที่พักบรรยากาสน่าอยู่มีความเป็นธรรมชาติและร่มรื่นมากที่สุด ด้านสุขภาพร่างกายมี ระดับความคิดเห็น โดยหน่วยที่มีห้องพยาบาลสำหรับผู้ป่วยอย่างเพียงพอมากที่สุด ด้านสวัสดิการ และวิชาชีพมีระดับความเห็น โดยหน่วยที่มีร้านค้าผิงพอมากที่สุด ด้านคุณธรรมจริยธรรมมี ระดับความคิดเห็น โดยหน่วยที่มีการรณรงค์ไม่ให้อยู่เกี่ยวกับอบายมุข และสิ่งเสพติดทุกประเภท มากที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ อาชีพ ของพลทหาร ก่อนเข้ามาเป็นทหารกองประจำการ มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน และปัจจัยที่มีผลต่อ การพัฒนาคุณภาพชีวิต ในเรื่องรายได้ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพอย่างนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยภายนอกองค์กรด้านการรับรู้เกี่ยวกับค่านิยมในการเป็นทหารและด้านภาวะ เศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิไลสสร แดงสอาด (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และศึกษา ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจในการทำงาน ปัจจัยสุขวิทยา กับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ โดยรวมอยู่

ในระดับสูง เมื่อจำแนกตามด้าน พบว่า 2 ด้าน คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับ คือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่วนอีก 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านจังหวะชีวิต ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง และจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยมุ่งใจในการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ พบว่า

โดยรวมปัจจัยส่วนบุคคลด้านการไฟฟ้าในสังกัดที่ปฏิบัติงานด้านอัตราเงินเดือนมีความแตกต่างกัน ของระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยมุ่งใจในการทำงาน ปัจจัยสุขวิทยา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พิพัฒน์ จันทรา (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระแก้ว พบว่า ระดับตัวกำหนดคุณภาพชีวิตของการทำงานของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 5 ด้าน ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม ตามลำดับ มีสองด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเจริญงอกงามและสวัสดิภาพ และด้านจังหวะของชีวิตโดยส่วนรวมตามลำดับ และพบว่าที่อยู่ในระดับน้อยมีเพียงด้านเดียว ได้แก่

วิชาญ สุวรรณรัตน์ (2547, บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพชีวิตของนายทหารชั้นประทวนศึกษากรณีนายทหารชั้นประทวนในกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 12 รักษาพระองค์ ฯ ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของนายทหารชั้นประทวนใน กองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 12 รักษาพระองค์ อยู่ในเกณฑ์สูง โดยมีคุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงานสูงสุด รองลงมาคือด้านสุขภาพอนามัย ส่วนคุณภาพชีวิตด้านการได้รับการบริการขั้นพื้นฐานต่ำสุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของนายทหารชั้นประทวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ส่วนปัจจัยที่เหลือ คือ ระดับชั้นยศ อายุราชการ สถานภาพจำนวนบุคคลที่พึ่งพาในครอบครัว และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา คือ ควรเพิ่มเติมนโยบายทางด้านการพัฒนาซ่อมแซมที่พักอาศัย ให้มีการรณรงค์กำลังพลออกกำลังกายสม่ำเสมอให้

ความสำคัญกับสวัสดิการ ปลุกพืชผักปลอดสารพิษ รับประทานอาหารครบ 5 หมู่ เวรยาม
รักษาการณ์ตรวจตราและระมัดระวังบริเวณที่พักอาศัยให้ดี จัดแหล่งมั่วสุม อบายมุข
สิ่งผิดกฎหมายให้กำลงพลภายในหน่วยมีความรักความสามัคคี เป็นต้น

วีระพงษ์ สิริกรวุฒิพงศ์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของ
ข้าราชการตำรวจ ศึกษากรณี ข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 พบว่า
คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2
ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด
ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์
ระหว่างตัวแปรลักษณะด้านบุคคล ได้แก่ ชัยยศ อายุราชการ และเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพ
กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า อายุราชการและเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพมี
ความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วน ชัยยศ พบว่า
ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
ลักษณะด้านองค์การเกี่ยวกับการรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การจูงใจ
การสื่อสาร การตัดสินใจ การตั้งเป้าหมาย การควบคุมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า การรับรู้
ต่อระบบการบริหารองค์การทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อวัดความเข้มขมความสัมพันธ์ พบว่า การรับรู้ต่อระบบการบริหาร
องค์การด้านการจูงใจ การสื่อสาร การตั้งเป้าหมาย มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อย
ส่วนด้านภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การควบคุม มีผลต่อคุณภาพชีวิตใน

ปัญจมาพร พิพัฒน์วงศ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน: ศึกษา
เฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาในแต่ละด้าน
พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิต
ด้านอื่น ๆ และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับ
ปานกลาง ได้แก่ ด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานด้านการพัฒนา
ความสามารถของบุคคล ด้านธรรมเนียมในองค์การ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมคุณภาพ
และด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ
2. ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
แตกต่างกัน
3. ความผูกพันกับงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สุทัศน์ อนิวัฒนานนท์ (2548, หน้า 17) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ เราต้องมีความสุข ความสบายใจในการทำงานก่อน เพราะถ้าเรารักงานเราก็จะออกมาดีด้วยความสบายใจ ทำให้ทำงานได้อย่างมีคุณภาพด้วย นอกจากนี้บริษัทยังมีสวัสดิการ มีการดูแลพนักงานเป็นอย่างดีเป็นปัจจัยเสริมเข้าไปอีก

สรินยา จรุงพัฒนานนท์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษากรณี ข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะด้านบุคคล ได้แก่ ชัยยศ อายุราชการ และเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพ กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า อายุราชการและเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วน ชัยยศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะด้านองค์การเกี่ยวกับการรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การจูงใจ การสื่อสาร การตัดสินใจ การตั้งเป้าหมาย การควบคุมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า การรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อวัดความเข้มของความสัมพันธ์ พบว่า การรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การด้านการจูงใจ การสื่อสาร การตั้งเป้าหมาย มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อย ส่วนด้านภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การควบคุม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ภูวนัย น้อยวงศ์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดกองทัพภาคที่ 3 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน โดยใช้ตัวชี้วัดของวอลตัน (Walton, 1973) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของบุคลากรทางการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่ง แผนกที่ปฏิบัติงาน โรงพยาบาลที่ปฏิบัติงาน ค่านิยมวิชาชีพ และปัจจัยด้านงานและการจัดการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มนัสวี ธาดาสีห์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้าน ได้แก่ สภาพการทำงาน

คำตอบแทนที่เหมาะสม ความก้าวหน้าในการทำงาน การพัฒนาความสามารถของบุคลากร ธรรมเนียมในองค์กร ด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดศรีสะเกษ ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่ง เงินเดือน ลักษณะงานและทรงสนะกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

วิภาวรรณ มงคลศิลป์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านประกอบด้วย ด้านการได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางด้านสังคม ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมของหน่วยงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมอยู่ในระดับต่ำ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 ส่วน ด้านที่เหลือมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยรายด้านสูงสุด ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมของหน่วยงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ที่มีอายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ และระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน แต่ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาและรายได้แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

จันทร์ศรี เกษียรพรมราช (2550, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ในการทำงานภายหลังการนำนโยบายการปฏิรูประบบราชการมาปฏิบัติศึกษากรณีสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน” ผลการศึกษาว่า พบว่า คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานมีอันดับสูงสุดโดยมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ปัจจัยส่วนราชการไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานในการทำงาน ผู้ศึกษาเห็นว่าผู้บริหารควรเร่งดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ อาทิ การพิจารณาปรับปรุงเงินเดือน สวัสดิการ ค่าตอบแทนต่าง ๆ ให้ทันต่อค่าครองชีพ ควรมีกฎเกณฑ์การพิจารณาความดี ความชอบ การปรับตำแหน่งให้มีความชัดเจน โปร่งใส และ

เป็นธรรม เร่งพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่เพื่อความรู้ความสามารถ ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน อาคารสถานที่ให้เหมาะสมและเพียงพอเป็นต้น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

พัฒนา รอบรู้ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการทำงานของข้าราชการตำรวจทางหลวง กองกำกับการ 6 กองบังคับการตำรวจทางหลวง พบว่า การทำงานของข้าราชการตำรวจทางหลวง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจทางหลวง เป็นรายด้านมากที่สุด คือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมาคือ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านสิทธิส่วนบุคคล โดยในความเป็นประโยชน์ต่อสังคม หน่วยงานให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เมื่อมีกิจกรรมชุมชนและสาธารณะประโยชน์ ในด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ สถานีตำรวจมีความสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ในด้านสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน

รวมพล อินทร์ชุม (2550, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตของคุณภาพชีวิตของกำลังพล ฐานส่งกำลังบำรุงทหารเรือตราด” ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของกำลังพล ฐานส่งกำลังบำรุงทหารเรือตราดมีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดีทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการมีส่วนร่วม รองลงมาได้แก่ ด้านการศึกษา และด้านครอบครัว ซึ่งเท่ากัน ด้านรายได้ ด้านที่อยู่อาศัย ด้านสวัสดิการ และด้านสุขภาพ เรียงตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่า กำลังพลฐานส่งกำลังบำรุงทหารเรือตราด มีความต้องการให้หน่วย ส่งเสริมให้กำลังพล ร่วมมือกับ ชุมชน องค์กรท้องถิ่น อำเภอ จังหวัด ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น จัดงานวันเด็ก การทำความสะอาด หน่วย โรงเรียน วัด เป็นต้น จัดโครงการส่งเสริม แนะนำ ให้กำลังพล และครอบครัวหารายได้เสริมอย่างครบวงจร จัดให้มีการออกกำลังกายเป็นประจำ ทุกวันพุธ ในช่วงบ่าย และส่งเสริมการศึกษาอบรมเพิ่มเติมด้วยความสมัครใจ จากสถาบันการศึกษาทั้งภายในและภายนอกกองทัพเรือ เรียงตามลำดับ

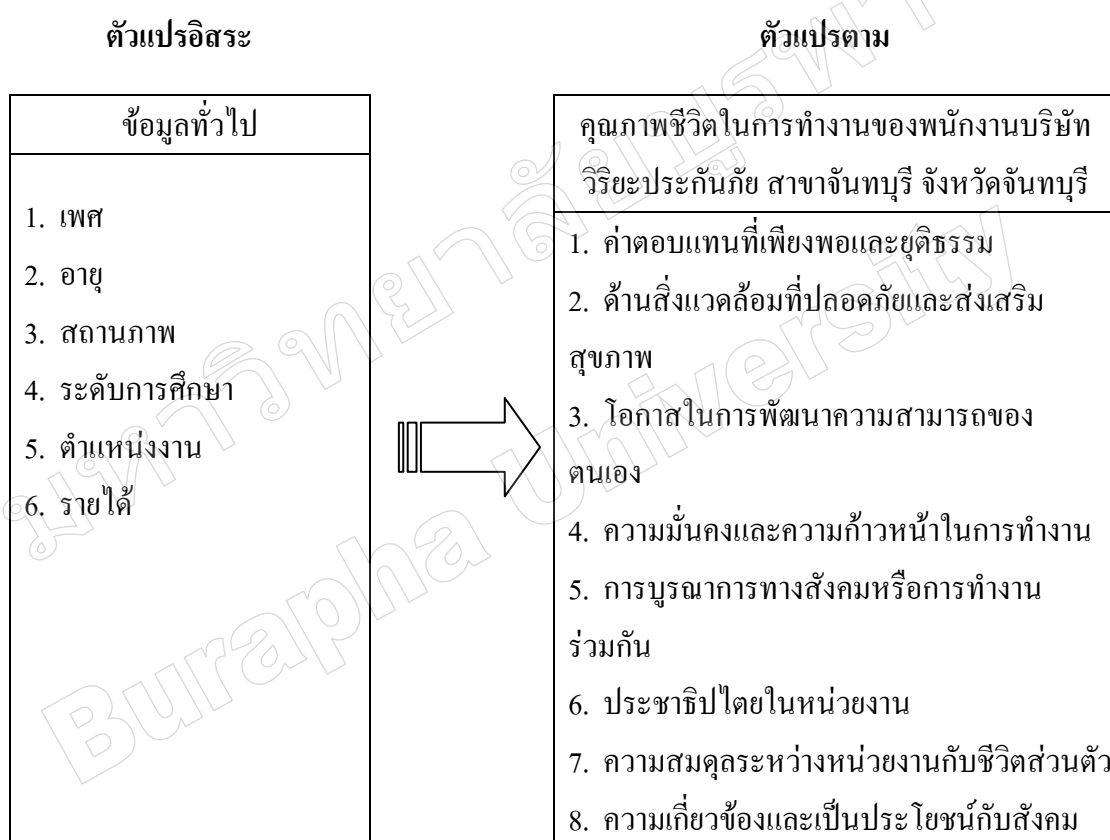
จุไรพร ขวัญนิพนธ์ (2551, บทคัดย่อ) “ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา” พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าทุกด้านมีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยด้านความสำเร็จของงานมีระดับคุณภาพชีวิตสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านสัมพันธระหว่างบุคคล สำหรับด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านนโยบายการบริหาร และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ชุดิมา เทียนแก้ว (2551, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานข้าราชการทหารชั้นประทวน กรมพลธิการทหารบก จังหวัดจันทบุรี” ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน กรมพลธิการทหารบก ในภาพรวมมีระดับสูง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่สูงที่สุด คือ ด้านการบังคับบัญชา รองลงมาคือ ด้านการได้รับความสำเร็จ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ตามลำดับ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน กรมพลธิการทหารบก อยู่ในระดับต่ำ มี 2 ด้านคือ ด้านที่ต่ำที่สุด ด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ตามลำดับ

อุมารินทร์ เอื้อนกุล (2551, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดจันทบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดจันทบุรีมีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดจันทบุรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอันดับแรกคือ ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์กับสังคม รองลงมา คือ ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสการพัฒนาความสามารถ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ตามลำดับ อันดับสุดท้าย คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า 1) ข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดจันทบุรีเพศหญิง มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่า เพศชาย 2) ข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดจันทบุรีที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าในช่วงอื่น ๆ 3) ข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดจันทบุรีที่มีการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าในระดับการศึกษาอื่น ๆ 4) ข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดจันทบุรีที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าสถานภาพอื่น ๆ 5) ข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดจันทบุรีที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่บริหารงานที่ดิน มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าตำแหน่งงานอื่น ๆ 6) ข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดจันทบุรี ที่มีระดับตำแหน่ง 7 - 8 มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าระดับตำแหน่งอื่น ๆ 7) ข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดจันทบุรีที่มีอายุราชการน้อยกว่า 5 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าอายุราชการอื่น ๆ 8) ข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดจันทบุรี ที่มีรายได้ 30,001 บาท/ เดือนขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่ารายได้ในช่วงอื่น ๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาค่าน้ำและรวบรวมข้อมูล จากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และในส่วนของวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton, 1973, pp. 12 - 16 อ้างถึงใน อุมารินทร์ เอื้อนกุล, 2551, หน้า 26) โดยกำหนดตามกรอบดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Walton, 1973, pp. 12 - 16)