

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 23 ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
5. บริบทของ กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 23 ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิต

องค์การอนามัยโลก (1995 อ้างถึงใน รุ่งนภา สันติศิรินันต์, 2551, หน้า 17-18) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่าเป็นการรับรู้ของแต่ละบุคคลต่อสถานะในชีวิตของพวกเขาภายใต้บริบทของวัฒนธรรมและความหมายของระบบในสังคมที่พวกเขาอาศัยอยู่และจะสัมพันธ์กับเป้าหมายความคาดหวัง มาตรฐานของสังคมและสิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพวกเขาเป็นแนวความคิดที่กว้างเต็มไปด้วยความซับซ้อน ครอบคลุมในแง่ของสุขภาพร่างกายของแต่ละคน สภาพจิตใจระดับของความเป็นอิสระสัมพันธ์ภาพทางสังคม ความเชื่อและความสัมพันธ์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมจุดเด่นของความหมายของคุณภาพชีวิต องค์การอนามัยโลกมองก็คือ คุณภาพชีวิตที่เป็นนามธรรมโดยจะรวมเอาหัวข้อที่เป็นทั้งส่วนดีและส่วนไม่ดีของชีวิตเอาไว้อีกทั้งมีหลายมิติไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกายจิตใจ สังคม

สิ่งแวดล้อม ผาสุก มุทฺธเมธา (2535, หน้า 96 อ้างถึงใน พัทธี หล้าแหล่ง, 2556, หน้า 7) ได้สรุปไว้ว่า ชีวิตที่มีคุณภาพเป็นชีวิตที่สามารถสนองตอบความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับอัตภาพอยู่ในกรอบและระเบียบแบบแผน วัฒนธรรมที่ดั่งตามมาตรฐานที่ยอมรับของสังคม พรอมทั้งสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสังคมที่เปลี่ยนแปลง ชีวิตจะมีคุณภาพได้อาจอาศัยสถาบันต่าง ๆ ของสังคมร่วมกันตามบทบาทและหน้าที่

ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550, หน้า 1 อ้างถึงใน ธีรพล ศิลาทอง, 2552, หน้า 1) คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของบุคลากรในหน่วยงาน เป็นส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้คุณภาพของบุคลากรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมมีทัศนคติที่ดีต่องาน เห็นความสำคัญและคุณค่าของงานที่ตนทำ มีความสุขใจ ความพึงพอใจ และสนุกกับการทำงานทำให้เกิดขวัญและกำลังใจ เกิดแรงจูงใจ และความผูกพันกับงานยอมเสียสละแรงกายแรงใจ อุทิศตนให้กับงาน และหน่วยงาน ทำงานด้วยความเต็มใจและเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ศิริพร ลือวิภากุล (2553, หน้า 8) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากร และมีความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและชีวิตมีคุณค่าจากการทำงาน โดยได้รับการยอมรับจากสังคม มีความผูกพันกับงาน มีแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพแวดล้อมของชีวิตที่สมดุลกันทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม ตลอดจนทั้งศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี และค่านิยมในสังคมที่ทำให้สมาชิกในชุมชนอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

แนวคิดและความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse and Cumming (1985, pp. 198-199 อ้างถึงใน ภนิดา กบรัตน์, 2556, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนา หรือความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุก (Well Being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ คือ ประการแรกช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สองช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานเป็น

แรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน ประการสุดท้ายคุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยปรับปรุง คักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ขวัญตา พระธาตุ (2554, หน้า 5) คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการรับรู้ ถึงสภาพความเป็นอยู่ ความสุขการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความพึงพอใจ ในระบบงาน บรรยากาศการทำงาน ตลอดจนสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ นอกเหนือจากสวัสดิการภาคบังคับตามกฎหมาย

พิฑูร อมรวิทวัส (2555, หน้า 10) คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง มีการบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดี มีงานที่น่าสนใจ มีความท้าทาย เป็นงานที่มีรางวัลตอบแทน

รุ่งนภา สันติศิริวัณตร์ (2551, หน้า 5) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อ สภาพแวดล้อม ความปลอดภัย สังคม เศรษฐกิจ รายได้ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ตลอดจนจนการได้รับการยอมรับจากสังคมจะ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

ทีปกาญจน์ ชัยศิริพาณิชย์ (2549, หน้า 11-12) สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับชีวิต การทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ค่าตอบแทน และ ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร รวมถึง การมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมอย่างเหมาะสมซึ่งสามารถ ตอบสนองความต้องการของพนักงานในทุกระดับทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขทั้งทางกายและใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความผูกพันต่อองค์กร

วรวรรณา ศักดิ์อุดมทรัพย์ (2549, หน้า 17) สภาพที่มีบรรยากาศและ สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดสุขภาพที่ดีทั้งสุขภาพใจและสุขภาพกาย มีโอกาสใช้ และพัฒนาศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ชีวิตการทำงานและได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขเพื่อนำไปสู่คุณค่าแห่งชีวิตของตนเองและครอบครัว อีกทั้งยังรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตนี้มีความหมายทั้งต่อตนเอง องค์กร และสังคม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1973, Abstract) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ ด้วย
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้วยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม
6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้ เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของโอกาสเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว นอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่า องค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิค ด้านการตลาด

Maslow (1954, อ้างถึงใน ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสวี, 2555, หน้า 15-16) มีแนวคิดที่ว่า ความต้องการของบุคคลจะพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากความต้องการระดับต่ำ สู่อุปสงค์ระดับสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ Maslow จึงจัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานในสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ ปัจจัยสี่ ประกอบด้วย อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

2. ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่ต่อเนื่องหลังจากความต้องการทางกายได้รับการบำบัดเพียงพอ ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ คือ บุคคลย่อมมีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อตัวเอง

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) คือความต้องการที่จะมีส่วนร่วม และได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ตลอดจนต้องการความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงานด้วย

4. ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการในระดับที่สูงกว่าความต้องการ 3 ประการแรก เป็นความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย รวมถึงความต้องการความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนความมีอิสระและเสรีภาพ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่ต้องการจะแสดงความสามารถของตนให้ปรากฏเป็นผลสำเร็จอันสมบูรณ์แบบ เป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามแนวคิดของตนเอง กล่าวคือ นึกอยากได้สิ่งใดก็มีความสามารถที่จะแสวงหาสิ่งนั้นมาตอบสนองความต้องการได้

Herzberg, Mausner & Snyderman (1959, p. 43) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของวิศวกรและนักบัญชีที่เมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 200 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานนั้นมาจากปัจจัยที่แตกต่างกัน และได้สรุปเป็นแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factors Theory) ว่ามีปัจจัยประเภทหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ เรียกว่า ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยอีกประเภทหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานที่ทำ เรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation Factors)

เป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ (Satisfaction) ทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานเพิ่มขึ้นมี 5 ประการดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลใช้พลังความสามารถทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ ใช้สติปัญญาจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ เกิดความพึงพอใจ เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน

2. การได้รับการชมเชยและยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่อง การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคมที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จซึ่งการยอมรับนับถือนี้จะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึง ลักษณะของงานที่น่าสนใจงานที่ท้าทายความสามารถ ที่จะกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เกิดการเรียนรู้ และศึกษางานเต็มความรู้ความสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว

4. การรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในภาระหน้าที่ที่สำคัญ มีความรับผิดชอบที่ท้าทายความสามารถ งานใหม่ ๆ ที่ไม่ซ้ำงานประจำ รวมทั้งการได้รับอำนาจอย่างพอเพียงในการปฏิบัติที่ได้รับมอบหมาย

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับโอกาสก้าวหน้า ได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ มีความก้าวหน้าไปในตำแหน่งที่สูง มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยนี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น หรือมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเพื่อป้องกันความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น ถ้าปัจจัยนี้ไม่เพียงพอหรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Dissatisfaction)

ปัจจัยสุขอนามัยมี 8 ประการ ดังนี้

1. เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and Welfare) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

2. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงขององค์กร เมื่อเกิดความมั่นคงในงานก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเช่นกัน

3. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง ตำแหน่งงานในอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับอาชีพอื่น

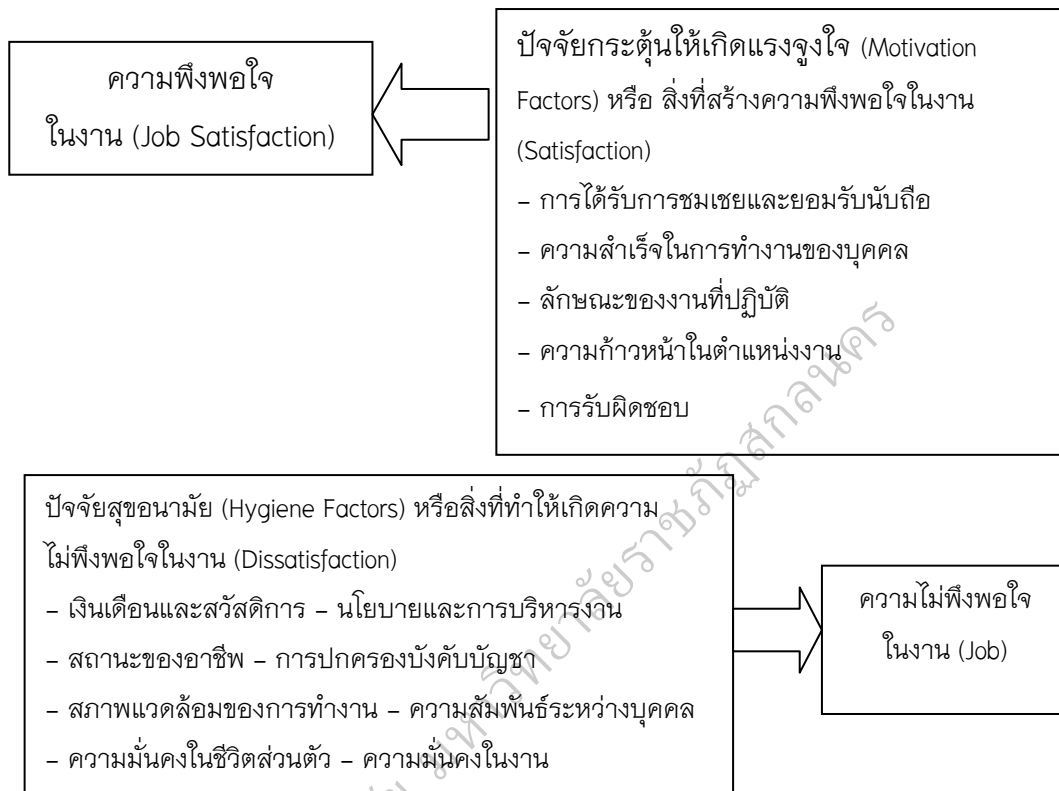
4. สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงานรวมทั้งสภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น การมีบริเวณที่ทำงานที่ช่วยเสริมบรรยากาศในการทำงาน มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและเพียงพอ มีการถ่ายเทอากาศ มีแสงสว่างเพียงพอ และมีการคมนาคมที่สะดวก

5. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การวางแผนการบริหารงานขององค์กรที่มีความชัดเจน การติดต่อสื่อสารที่เอื้อต่อการประสานงานและปฏิบัติงาน

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง การบังคับบัญชาในการบริหารด้วยความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและผู้ให้คำปรึกษาที่ดี

7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Supervisors, Peers and Subordinates) หมายถึง การติดต่อทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สัมพันธภาพที่ดี ให้ความช่วยเหลือ ความร่วมมือ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถประสานงานกันได้ดี และทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

8. ความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น ความภาคภูมิใจในอาชีพ การมีเกียรติ และศักดิ์ศรี ในอาชีพหรือการไม่มีความสุขที่ห่างไกลจากครอบครัว ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two-Factor Theory)

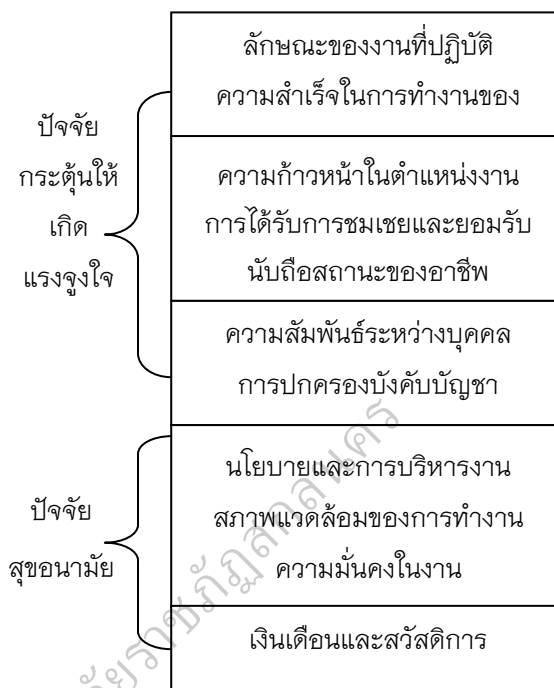
แหล่งที่มา : (อุดม ทุมไผ่สิต, 2544, หน้า 296 อ้างถึงใน กนกวรรณ ชูชีพ, 2552, หน้า 41)

โดยสรุปแล้ว พบว่า ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มีความสัมพันธ์และคล้ายกับทฤษฎีของ Maslow กล่าวคือทฤษฎีของ Maslow ซึ่งให้เห็นถึงความต้องการของบุคคลใน ขณะที่ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg จะช่วยให้เข้าใจถึงเป้าหมายและสิ่งจูงใจที่ตอบสนองความต้องการได้โดยเน้นการสร้างบรรยากาศในการทำงาน การดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งทฤษฎีทั้งสองต่างก็ผ่านสภาพความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเหมือนกันทั้งสองทฤษฎี หรือเมื่อเปรียบเทียบแนวคิดของความต้องการของมนุษย์ 5 ลำดับ จากที่มี ความจำเป็นมากไปจนถึงที่มีความจำเป็นน้อยนั้น สามารถเปรียบเทียบจัดลำดับให้เข้าคู่กัน ได้กับองค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจตามแนวคิดของ Herzberg ซึ่งเริ่มจากสิ่งที่มีความจำเป็นมากขึ้นไปจนถึงสิ่งที่มีความจำเป็นน้อย เช่นกัน นั่นคือ ปัจจัยสุขอนามัยไปสู่ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดจูงใจนั่นเอง

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น

ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs)
ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง (Esteem needs)
ความต้องการทางสังคม (Social needs)
ความต้องการความมั่นคงและ ความปลอดภัย (Safety needs)
ความต้องการทางกาย (Physiological needs)

ทฤษฎีสองปัจจัย



ภาพประกอบ 3 เปรียบเทียบทฤษฎีของ Maslow และ Herzberg

แหล่งที่มา : (อุดม ทুমไชสิต, 2544, หน้า 301 อ้างถึงใน กนกวรรณ ชูชีพ, 2552, หน้า 45)

ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีความต้องการกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน นับตั้งแต่ Herzberg et al., (1959, Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของ คนงานส่งผลให้เกิดความตระหนักในการที่จะพัฒนาการออกแบบงานแก่คนงานเพิ่มขึ้น อย่างช้า ๆ ทั้งนี้ได้มีการศึกษาควบคู่กับการศึกษาเชิงปฏิบัติในเรื่องการแก้ไข หรือ ปรับเปลี่ยนสภาพชีวิตการทำงานอย่างไรให้เหมาะสม คุณภาพชีวิตในการทำงานและ ความรู้สึกด้านชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life Condition/Feeling: QWL-C/F) คือ เครื่องมือที่ผู้ศึกษาพยายามใช้ในการกำหนดมาตรฐานสำหรับการออกแบบหรือการปรับ รูปแบบของการทำงาน ซึ่งข้อกำหนดนี้จะมีแนวคิดที่แตกต่างไปจากแนวคิดของ Herzberg หรือของ Hackman และ Oldham (1980) ที่ศึกษาแบบแยกส่วนในเรื่องของจิตวิทยาความ ต้องการทำงานและจูงใจในการทำงานคุณภาพชีวิตในการทำงาน สภาพชีวิตการทำงาน และความรู้สึกด้านชีวิตการทำงาน คือผลที่ได้จากโปรแกรมศึกษาวิจัยที่มีกำหนดระยะเวลา นาน 10 ปี ซึ่งได้ถูกนำไปใช้ในพื้นฐานการวิเคราะห์ในด้านสังคมศาสตร์เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างงานและคนงานสังคม จากการศึกษาได้เสนอแนะว่าคนงานจะทำงานไป

เมื่องานนั้นลดคุณค่าและความหมายลงไป เช่น งานที่ปฏิบัติแบบเดิมซ้ำแล้วซ้ำอีก หรือการปฏิเสธการควบคุมคนงาน, หรือกำลังความสามารถเกินกว่าที่คนงานเหล่านั้นมีอยู่ สภาวะเหล่านี้จะนำไปสู่ความรู้สึกของความบาดหมางที่ทางสังคมวิทยาเรียกว่า “ความบาดหมางเฉพาะตัว (Self-Estrangement)” หรือความรู้สึกของการตัดขาดจากบุคคลกับงานของตน (Blauner, 1964, Abstract)

ในปี 1970 มีโครงการวิจัยหลายโครงการที่เริ่มจะศึกษาอย่างละเอียดถึงความสัมพันธ์ระหว่างการละทิ้งงานซึ่งในที่นี้เรียกว่า “สภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life Condition)” และความรู้สึกบาดหมางของคนงานซึ่งเรียกว่า “ความรู้สึกด้านชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life Feelings)” และการศึกษาที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอย่างไรก็ตามเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนาขึ้นระหว่างกระบวนการศึกษาวิจัยนั้น ปัจจุบันก็มีเหตุผลที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยทั่วไป (Wilmoth, 1983, p. 44)

Sashkin and Morris (1984, Abstract) ได้ศึกษาเพิ่มเติมจากการศึกษาเกี่ยวกับสังคมวิทยา(Marx; Durkheim, 1893/1947 ; Mayo, 1933) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานสภาพชีวิตการทำงาน และความรู้สึกด้านชีวิตในการทำงาน สามารถวัดด้วยเครื่องมือวัด 2 ตัวด้วยกัน อันแรกใช้วัดความต้องการพื้นฐาน 3 ประการของมนุษย์ต่อการทำงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์สภาพงาน อันที่ 2 จะให้ตัวแทนคะแนนของภาพรวมความรู้สึกทั้งหมดของผู้ถูกศึกษาในการละทิ้งงานของตนเอง โดยที่ความต้องการพื้นฐาน 3 ประการต่อการทำงานของมนุษย์อันได้แก่ ความต้องการอิสรภาพหรือ การควบคุม ความต้องการต่อคุณค่าความหมายของงานทั้งหมด และความต้องการต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลระหว่างการทำงาน

Sashkin and Lengermann (1984, pp. 133-144) ต่อมา Sashkin และ Lengermann ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน สภาพชีวิตการทำงานและความรู้สึกด้านชีวิตการทำงานขึ้น โดยการศึกษาวิจัยกับประชากรเป้าหมายซึ่งเป็นนักเทคนิคการแพทย์จำนวน 150 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน สภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life Conditions) วัดได้ใน 5 มิติดังต่อไปนี้

1. อิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึงการมีเสรีภาพในการกำหนดแนวทางการทำงานด้วยตนเองมากกว่าการถูกกำหนดหรือการถูกติดตามอย่างใกล้ชิด จากผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ประชากรเป้าหมายเลือกว่าการมีอิสระในการทำงานว่ามีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน มากกว่าร้อยละ 50

2. ความเร็วของงานและงานประจำ (Work Speed and Routine) หมายถึง การที่องค์กรสามารถกำหนดการทำงานให้มีระบบ เป็นงานประจำ ที่มีระเบียบแบบแผน ก็จะทำให้มีการควบคุมอย่างเคร่งครัดน้อยลง รวมทั้งการมอบหมายงานที่มีจำนวนเหมาะสมไม่มากเกินไปหลีกเลี่ยงการมีงานเร่งด่วน ก็จะส่งผลให้การออกจากงานก็จะเกิดขึ้นน้อยลงตามไปด้วยถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยที่ผ่านมาพบประชากรในการศึกษาเลือกปัจจัยนี้ถึงร้อยละ 13

3. ปฏิสัมพันธ์ตามหน้าที่งาน (Task-Related Interaction) คือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานระหว่างการทำงาน ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ Katz and Kahn (1966) ซึ่ง Sashkin and Lengermann (1984) ได้อภิปรายอย่างกว้างขวางว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ไม่เฉพาะเพียงแต่การพูดคุยกันฉันท์เพื่อนหรือเพื่อทางสังคมเท่านั้นแต่รวมถึงระหว่างการทำงานร่วมกันตามหน้าที่ด้วย

4. โอกาสความก้าวหน้าของบุคคล (Personal Growth Opportunity) หมายถึงโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากการทำงานของแผนกอื่นขององค์กร นอกเหนือจากงานประจำของตนเอง มีโอกาสสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ซึ่งผลจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าประชากรศึกษา เลือกว่าโอกาสความก้าวหน้าของบุคคล มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานประมาณร้อยละ 15 ซึ่งถือว่ามาก

5. ความซับซ้อนของงาน (Work Complexity) แม้ว่าผลจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าประชากรศึกษาเพียงแค่อ้อยู่ 10 เท่านั้นที่เลือกปัจจัยในข้อนี้ว่ามีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน แต่ความสำคัญของการศึกษาในมิตินี้ จะช่วยให้เราทราบได้ว่าพนักงานมีความเห็นเกี่ยวกับงานของตนเองว่ามีความหมายและความน่าสนใจมากน้อยเพียงใด เนื่องจากพนักงานที่เห็นว่างานที่ตนรับผิดชอบอยู่นั้นมีความซ้ำซาก ธรรมดาไม่มีส่วนใดน่าสนใจเป็นพิเศษก็มักจะมีแนวความคิดที่จะปรับเปลี่ยนงานใหม่ในที่สุด

ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามลักษณะขององค์การหรือความคาดหวังของคนทำงานในองค์การที่เปลี่ยนแปลงไป จากการศึกษาที่มีบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เท่ากับเป็นการสร้างประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน และทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุข Holley and Kenneth (1983, Abstract) ดังนั้น

คุณภาพชีวิตการทำงานจึงมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ที่บ่งบอกถึงสภาพความเป็นอยู่ที่ดี
 ความมีคุณค่าแห่งตนและความรู้สึกเป็นปกติสุขในการดำรงชีวิตของบุคคล
 สมพันธ์์ หิญาชีระนันท์ (2539, บทคัดย่อ) นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังม
 ความสำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งอันชอบธรรมและ
 มีการเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ประการที่สอง คุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงขึ้น
 นั้นทำให้บุคลากรสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ และเป็นสิ่งที่เสริมแรงซึ่งกันและกัน
 (Lehrer (1982, p. 326) ขณะเดียวกัน

คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อสมรรถนะในการทำงาน (Competency)
 ความพึงพอใจในงาน (Satisfaction) มีความคิดสร้างสรรค์ในงาน (Creating) และเป็นตัว
 ผลักดันให้เกิดผลผลิตที่ดีของงาน (Productivity) Brook & Anderson (2005, p. 212)
 โดยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
 และคงอยู่กับองค์กรนานขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรนั้นสามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพ
 Lee & Kearns (2005, p. 200) โดยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลมีความสัมพันธ์
 โดยตรงกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในองค์กร Cascio (1992, Abstract)
 ในทางตรงกันข้ามถ้าคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ดี จะทำให้บุคคลขาดขวัญและกำลังใจใน
 การทำงาน ความพึงพอใจในงานลดลง อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน
 Knox & Irving (1997, Abstract)

อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์ของการเสริมสร้าง
 คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ เช่น พงศ์ธร พันลึกเดช (2548, หน้า 39) ได้เสนอว่า ประโยชน์
 ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมการทำงานของ
 ผู้ปฏิบัติงานให้มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน และมีความผูกพัน
 ต่อองค์กรมากขึ้น จนนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานร่วมกันในองค์กร ขณะที่ Schuler
 & Others (1989, p. 492) ได้กล่าว สรุปประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่
 1) เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน (Maximized Employee Satisfaction) เสริมสร้างขวัญ
 และกำลังใจให้บุคลากร (Increase Employee Morale) 2) ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น (Higher
 Productivity) อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง 3) ประสิทธิภาพในการ
 ทำงานเพิ่มขึ้น (Higher Efficiency) จากการที่พนักงาน มีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
 4) ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วย (Reduce Stress, Accident and Illness)
 จากการทำงาน 5) การลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล (Minimized Medical Costs)

รวมถึงค่าประกันสุขภาพ 6) การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำประกัน (Minimized Insurance Claims) ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก (Work Force Flexibility) และความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์การ และการมีส่วนร่วมในการทำงานมีเพิ่มขึ้น 7) อัตราการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรดีขึ้น (Better Selection Ratios) เนื่องจาก องค์การมีความน่าสนใจเพิ่มขึ้น จากความน่าเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์การ 8) ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของบุคลากร (Reduce Absenteeism and Turnover) โดยเฉพาะบุคลากรที่ดี และ 9) ทำให้บุคลากรรู้สึกสนใจงานมากขึ้น (Increase Job involvement) จากการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร และการเคารพสิทธิของบุคลากร

นอกจากนี้ Gordon (1991, pp. 635-637) ได้กล่าวว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจกับฝ่ายบริหารและสร้างโอกาสในการทำงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวข้องกับ “งาน” และมีผลโดยตรงต่อคน ทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์การ การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของงาน และระบบการทำงาน ระบบการให้รางวัลให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงานและผลผลิตรวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีหลายหน่วยงานได้นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้ โดยในระยะแรกเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ปรับปรุงการทำงาน และลดค่าใช้จ่ายหรืองบประมาณของหน่วยงาน โดยอาศัยวิธีการทำงานเป็นกลุ่มคล้ายกับระบบกลุ่มคุณภาพ (Quality Circles) โดยจัดให้มีการประชุมกันภายในกลุ่ม และให้บุคลากรเสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน การเพิ่มคุณค่าของงานที่ทำ ซึ่งจากการที่นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานไปใช้ พบว่า บุคลากรเกิดความพึงพอใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น อัตราการขาดงาน และการลาออกของบุคลากรลดลง ตามไปด้วย

Greenberg and Baron (1995, p. 647) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์การโดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิต และการปรับปรุงคุณภาพซึ่งเกี่ยวข้องกับพนักงาน ในการมีส่วนร่วมตัดสินใจในเรื่องซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงาน การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้น นักพัฒนาองค์การจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันในองค์การ

ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์การซึ่งก็คือคุณภาพชีวิตการทำงานนั่นเอง โดยคุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้าน คือ 1) ผลโดยตรงในการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสร้างความรู้สึกรักผูกพันต่อบุคลากร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน 2) ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น และ 3) เพิ่มประสิทธิผลขององค์การ เช่น ในเรื่องผลกำไรที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ฯลฯ สำหรับ Mondy and Noe (1996, p. 284) กล่าวถึง การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานว่า มีความหมายรวมถึง กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการบริหารงาน ได้แก่ การออกแบบงานใหม่ (Job Design) การจัดกลุ่มคุณภาพการทำงาน (Autonomous Workgroups) การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดยหลักการพื้นฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานจะมีประโยชน์ คือ ช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานแก่คนงาน ซึ่งจะเป็นการนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิต

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีประโยชน์ คือ เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมการทำงานของผูปฏิบัติงาน ทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานร่วมกันในองค์การ ช่วยลดความเครียด ลดปัญหาการขาดงาน การลาออก อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในองค์การ และเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการในองค์การ

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ได้มีนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศหลายท่าน กล่าวถึง องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายทัศนะ ดังนี้ สุภาวดี วิริยะโกวินท์ (2549, หน้า 8-9) ได้เสนอว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การได้รับรายได้เงินเดือน หรือผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานเต็มเวลา และสวัสดิการที่ได้รับอย่างเพียงพอและเหมาะสมตามมาตรฐานทั่วไปและได้รับอย่างยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับหน้าที่ตนเองกับตำแหน่งหน้าที่อื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย หมายถึง สภาพการปฏิบัติงาน และชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม โดยมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงานที่บริการ

เกี่ยวกับเครื่องมือ เครื่องใช้ที่จัดไว้อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ มีการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค และมีการกำหนดเป็นระเบียบปฏิบัติที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน และมีการตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา

3. โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง หมายถึง การมีโอกาสทำงานได้อย่างอิสระได้ใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน ได้เรียนรู้งานจากการทำงาน ทำให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน โดยได้รับโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญสำหรับการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน หมายถึง โอกาสในการพัฒนาความสามารถ ได้รับการเลื่อนขั้นยศและตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ในงานที่ปฏิบัติอยู่ มีโอกาสประสบความสำเร็จ และมีความมั่นคงในการทำงาน

5. การบูรณาการด้านสังคม หมายถึง การทำงานที่ไม่มีอคติ มีความเปิดเผยและจริงใจจากผู้ร่วมงาน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน มีบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร และมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

6. สิทธิส่วนบุคคล หมายถึง ในการทำงานบุคคลได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ได้รับความเสมอภาค ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม โดยได้รับโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรี

7. ช่างชีวิตโดยรวม หมายถึง การรักษาความสมดุลในการดำรงชีวิต โดยการแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสมระหว่างการใช้เวลาในการทำงาน การใช้เวลาสำหรับครอบครัว และมีเวลาเพียงพอสำหรับการพักผ่อน

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจในการทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับจากสังคม โดยรับรู้ว่าการมีความรับผิดชอบต่อสังคม และกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์

สมหมาย มั่งคั่ง (2549, หน้า 11) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนมีความเพียงพอ สามารถดำรงชีพในสังคมได้อย่างมีความสุข ได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เช่น ค่าตอบแทน เงินสวัสดิการ และการเลื่อนขั้นเงินเดือน

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านกายภาพและจิตภาพซึ่งเป็นสภาพที่มีความปลอดภัย ไม่มีความเครียด และเอื้ออำนวยต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง การส่งเสริมสนับสนุนของหน่วยงานเพื่อช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้ความสามารถและพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถจากการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งเป็นที่ประจักษ์แก่บุคลากรในหน่วยงาน และบุคคลทั่วไปสามารถนำไปใช้กับงานอื่น ๆ ได้

5. การบูรณาการด้านสังคม หมายถึง งานที่ปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในหน่วยงานก่อให้เกิดความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดการยอมรับ รวมทั้งการที่บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นต่อระเบียบของหน่วยงาน การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีการปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน หมายถึง การกำหนดเวลาปฏิบัติงานที่เหมาะสมโดยมีเวลาให้กับเพื่อน ครอบครัว และสังคม

8. การปฏิบัติงานร่วมกับสังคม หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจในงานและองค์การที่ตนทำอยู่ โดยได้ทำประโยชน์และมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมสร้างความเชื่อถือจนเป็นที่ยอมรับของสังคม อำนวยความสะดวกและให้บริการด้านต่าง ๆ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน

ศิริกานต์ ทิมย้ายงาม (2550, หน้า 6) ได้เสนอว่าคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงานที่เพียงพอต่อสภาพการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน และมีความยุติธรรม

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยในการทำงานมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี มีความล่องตัวในการทำงานและมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี

3. การพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง การให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ และนำความรู้ออกมาใช้ในการทำงานให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานให้มากที่สุดตามกำลังความสามารถของแต่ละบุคคล อีกทั้งเป็นงานที่สำคัญและมีความหมายสำหรับตนด้วย

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การส่งเสริมให้มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน ที่ตรงกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน อันมีผลต่อการเลื่อนตำแหน่งและมีระยะเวลาในการทำงานได้นานตามความต้องการของแต่ละบุคคล

5. การบูรณาการด้านสังคม หมายถึง โอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น และในขณะเดียวกันก็เป็นการสร้างความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน และได้รับความเสมอภาคในความก้าวหน้าด้วยความยุติธรรม

6. ความมีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้สิทธิในเรื่องส่วนตัว ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน สิทธิที่พึงได้รับเกี่ยวกับสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล หรือรางวัลด้วยความเป็นธรรม

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน หมายถึง การทำงานในลักษณะที่มีปริมาณเหมาะสมกับสภาพการดำเนินชีวิตส่วนตัว เพื่อให้มีโอกาสได้พักผ่อนหรือมีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวบ้าง

8. การปฏิบัติงานในสังคม หมายถึง ได้ทำงานที่เป็นประโยชน์หรือมีส่วนร่วมต่อชุมชนหรือต่อสังคม เพื่อให้สังคมได้เห็นคุณค่าและมีความศรัทธา ทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจ

Walton (1973, pp. 12–16) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งออกเป็น 8 องค์ประกอบ คือ

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้วยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทงานแบบเดียวกัน ดังนั้น เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานและสังคม

1.2 ความยุติธรรม คือ การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. โอกาสก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (Opportunity for Continued Growth and Security) คือ งานที่ปฏิบัติและได้รับมอบหมาย จะมีผลต่อการคงไว้และขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นในลักษณะของคุณภาพการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การพิจารณา คือ

3.1 มีการพัฒนาการทำงาน หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังว่าจะได้รับการเตรียมความรู้สำหรับงานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์การหรือในสายงานอาชีพ อันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานสมาชิกครอบครัว หรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับจากการว่าจ้าง

4. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล (Opportunity to Use and Develop Human Capacities) การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาก็จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบของการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม เป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลนี้ในด้านทักษะ ความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาจากเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

4.2 ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะของเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

4.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้น ทำให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงาน และผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

4.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอนมิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) การทำงานร่วมกันเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการทำงานเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวพิจารณาได้ดังนี้

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรถามถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การหรือทีมงาน

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันมีความเข้าใจในลักษณะของบุคคลในการสนับสนุนทางอารมณ์ และสังคม

5.5 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์การหรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. สิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกัน

และกันหรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิ ส่วนบุคคลซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

6.1 ความเฉพาะตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะ การปฏิบัติงานผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะให้ ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตน ครอบครัวซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจหรือสังคมขององค์การต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการ พิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความ เสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 มีความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม (Work and The Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาท ชีวิตของตนเองครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) คือ กิจกรรมการ ทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดความเพิ่มพูนคุณค่า ความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่ องค์กรของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

Huse and Cummings (1985, pp. 198-199) ได้เสนอว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคม กำหนดไว้โดยผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ จากงานอื่น ๆ

2. สภาพแวดล้อมที่ถูกละลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง โดยพนักงานมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนด้วยการฝึกอบรม และการเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานของพนักงานได้ด้วยความชำนาญจากงานที่ทำอยู่ จนเกิดทักษะความชำนาญในการทำงานอย่างสูง และนำกลับไปพัฒนาองค์การให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้นไป

4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) หมายถึง ลักษณะงานนั้นจะต้องส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วยพนักงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ โดยการพิจารณาตามความรู้ความสามารถ ตำแหน่งงาน ตลอดจนความมั่นใจต่อความมั่นคงในการทำงานต่อการทำงานที่ปฏิบัติอยู่

5. การบูรณาการด้านสังคม (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่ามีค่าสำคัญในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

6. ประชาธิปไตยในองค์การ (Constitutionalism) หมายถึง การมีคุณธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของบุคลากร บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและมีความยุติธรรม

7. ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว (The Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลากการทำงานกับช่วงเวลากการดำเนินชีวิต โดยส่วนรวม มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างที่ให้กับครอบครัว เวลาพักผ่อนและเวลาที่ให้กับสังคมไม่ให้เกิดผลกระทบต่อครอบครัว เช่น การทำงานล่วงเวลามากเกินไป และมีช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนคลายความเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) หมายถึง การทำงานนั้น ๆ จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมและความรับผิดชอบต่อองค์การ ชุมชน มีกิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมทั้งหน่วยงานของตนได้ทำประโยชน์ต่อสังคม ช่วยเหลือสังคมเพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพพนักงาน และเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง

Bruce and Blackburn (1992) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของ คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและ เพียงพอ 2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ 3) การมีโอกาสนในการ พัฒนาความสามารถ โดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคง ซึ่งหมายความรวมถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ทักษะ และความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน 5) การบูรณาการทางสังคม ซึ่งหมายถึงการมีโอกาสดำเนินปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร 6) การที่พนักงาน ทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และมีโอกาสก้าวหน้าอย่างเท่า เทียมกัน 7) การมีเวลาว่าง หมายถึงความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและ งานได้อย่างเหมาะสม และ 8) การยอมรับทางสังคม คือ มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบ และต่อนายจ้าง

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศข้างต้น ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดของ สมหมาย มั่งคั่ง (2549, หน้า 11) เป็นแนวทางในการบ่งบอกและ เป็นตัวกำหนดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองกำกับการตำรวจ ตระเวนชายแดนที่ 23 ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องปลอดภัยและปลอดภัย 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) การบูรณาการทางสังคม 6) ระเบียบข้อบังคับ ในการปฏิบัติงาน 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และ 8) การปฏิบัติงานใน สังคม โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม

ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของค่าตอบแทนที่เหมาะสมและ พอเพียง ไว้ดังนี้ อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 124-125) กล่าวว่า ค่าตอบแทนการทำงาน (Compensation) ได้แก่ ค่าจ้างและเงินเดือน รวมทั้งได้เสนอทัศนะของนักวิชาการในหลาย สาขาวิชาที่เกี่ยวกับค่าจ้างและเงินเดือนไว้ ได้แก่ ทัศนะของนักสังคมวิทยา ค่าจ้างและ เงินเดือน หมายถึง สิ่งตอบแทนจากการใช้แรงงานของบุคคลอันแสดงถึงฐานะทางสังคม และเศรษฐกิจของคน กล่าวคือ คนที่ได้รับค่าจ้างและเงินเดือนสูงย่อมมีฐานะทางสังคมสูง และแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นมีสถานภาพ (Status) สูงกว่าคนที่ได้รับค่าจ้างและเงินเดือน น้อย มองในทัศนะของนักจิตวิทยา เงินเดือนและค่าจ้าง คือ สิ่งกระตุ้นในการทำงานหรือสิ่ง ที่สนองความต้องการของมนุษย์ มองในทัศนะของนักเศรษฐศาสตร์ ค่าจ้างและเงินเดือน เป็นรายจ่ายต้นทุนของผู้จ้าง และในขณะเดียวกันก็เป็นรายได้ของผู้ทำงานด้วย

ส่วนทัศนะของนักบริหารงานบุคคลนั้น ค่าจ้าง หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการใช้แรงงาน โดยปกติการจ่ายค่าจ้างถือเกณฑ์จ่ายเป็นระยะเวลาสั้น ๆ เป็นชั่วโมง รายวัน หรือรายสัปดาห์ หรืออาจจ่ายตามจำนวนงานเป็นชิ้น ๆ ก็ได้ คำว่า ค่าจ้าง หมายถึงรวมถึงเงินเดือน เงินโบนัส ค่าบำเหน็จ นายหน้า รวมถึงประโยชน์ที่ได้รับอื่น ๆ ด้วยเช่นเดียวกับ เสนาะ ติยาวั (2526, หน้า 199) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง การจ่ายให้กับการทำงานอาจเรียกเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือนก็ได้ เงินค่าจ้าง หมายถึง เงินที่คนงานได้รับโดยถือเกณฑ์จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน ค่าจ้างจะขึ้นลงตามชั่วโมงการทำงาน ส่วนเงินเดือน ได้แก่ รายได้ที่ได้ประจำในจำนวนคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามจำนวนชั่วโมงทำงานหรือจำนวนผลผลิต ค่าตอบแทนตามกฎหมายของไทย เรียกว่า ค่าจ้าง ซึ่งรวมถึงเงินเดือน ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน โบนัส ค่าตอบแทนเป็นเงินประจำวัน ประจำสัปดาห์ เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการ กฎหมายคุ้มครองแรงงานของไทยให้คำนิยามของค่าจ้างว่า เงินหรือเงินและสิ่งของที่นายจ้างจ่ายให้ลูกจ้างเป็นการตอบแทนการทำงานในเวลาปกติของวันทำงาน หรือจ่ายให้โดยคำนวณตามผลงานที่ทำได้ รวมถึงเงินเดือนหรือเงินและสิ่งของที่จ่ายให้ในวันหยุด ซึ่งลูกจ้างไม่ได้ทำงานและในวันลาด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ พะยอม วงศ์สารศรี (2530, หน้า 152) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่าค่าจ้างและเงินเดือนไว้ดังนี้ ค่าจ้าง (Wage) หมายถึง จำนวนเงินที่คนงานได้รับเป็นค่าตอบแทนโดยถือเกณฑ์จำนวนชั่วโมงในการทำงานของคนงานเพราะค่าจ้างส่วนใหญ่กำหนดไว้สำหรับคนงานเป็นรายชั่วโมงที่เรียกกันว่า Nonsupervisory หรือ Blue-collar เงินเดือน (Salary) หมายถึง จำนวนเงินที่บุคคลได้รับเป็นการตอบแทนการทำงาน ถือเกณฑ์จ่ายเหมาเป็นรายเดือนและถือเป็นรายได้ประจำ เราเรียกกันว่า White-collar และ Professional

ส่วนค่าตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Salary and Wage) ซึ่งพิจารณาได้เป็น 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Fair Pay) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากัน เงินเท่ากัน (Equal Pay of Equal Work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน (Pay Structure) มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์การด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate Pay) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ ซึ่งค่าจ้างและเงินเดือนที่เหมาะสมควรจะสามารถเลี้ยงครอบครัวที่ประกอบด้วยสมาชิก 4 คน คือ พ่อ แม่ และลูก 2 คนได้ สำหรับ

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2545, หน้า 244) ได้ให้ความหมายของคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมว่า หมายถึงคำตอบแทนสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจสามารถตอบสนองของความต้องการทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงให้กับองค์การและหน่วยงาน ช่วยลดภาระทางเศรษฐกิจ ช่วยดำรงชีวิตให้ง่ายขึ้น บุคลากรไม่ต้องกังวลกับสิ่งแวดล้อม จึงปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ การกำหนดคำตอบแทนที่เหมาะสม ทำให้เกิดคุณภาพการทำงานของข้าราชการและบุคลากรให้หน่วยงานนั้น

อย่างไรก็ตาม ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2540, หน้า 26) กล่าวถึงคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมไว้ว่า บุคลากรนั้นถือว่าคำตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินชีวิตโดยคำตอบแทนเป็นผลที่เกิดจากการทุ่มเทร่างกายแรงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล การได้รับคำตอบแทนอย่างยุติธรรม จะทำให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและเหมาะสมต่อไป ขณะที่ เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2548, หน้า 3-6) กล่าวถึงคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถได้ ก็ต้องให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจกับสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ เพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน และสิ่งตอบแทนเบื้องต้นที่ทำให้ข้าราชการหรือบุคคลผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจก็คือ เงินเดือนหรือค่าจ้างที่เหมาะสมเพียงพอและยุติธรรม นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงคำตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ ต่อไปอีก เพื่อให้เพียงพอกับค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความสามารถความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้วย เช่นเดียวกับ Umstol (1984, pp. 422-423) กล่าวถึงคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมไว้ว่า คำตอบแทนมีความสำคัญเพราะเป็นปัจจัยที่ตอบสนองของความต้องการทางร่างกาย และส่งผลไปถึงความต้องการทางสังคมความเจริญก้าวหน้า โดยคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างยิ่ง สอดคล้องกับ Walton (1975, pp. 93-95) ให้ความหมายคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ความเพียงพอของคำตอบแทนที่ได้มาจากการทำงานเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม และความยุติธรรมมาจากความสัมพันธ์ระหว่างคำตอบแทนกับลักษณะงาน โดยพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบคำตอบแทนที่ได้จากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน ซึ่งสอดคล้องกับ Huse & Cummings (1985, p. 18) ที่เสนอว่าคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การได้รับรายได้และคำตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้ โดยผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีค่า

เหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ เช่นเดียวกับแนวคิดของ Gilmer, et al., (1996, p. 239) ซึ่งได้ให้ความหมายค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ความจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์แต่ละบุคคลที่จะใช้ในการดำรงชีพ โดยทุกคนมุ่งหวังเพื่อที่จะทำงานให้ได้ค่าจ้างและสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่อาจจะมิใช่ค่าจ้างอย่างเดียว แต่จะเป็นสิ่งอื่นแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการ และการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย และค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น กล่าวโดยสรุป ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง เงินเดือน และผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ เบี้ยเลี้ยง ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานล่วงเวลา (Overtime) และเงินประจำตำแหน่ง เพียงพอกับมาตรฐานการดำรงชีวิต รู้สึกว่ามีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ และมีความเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

ความสำคัญของค่าตอบแทน

ในการดำเนินงานขององค์การหรือหน่วยงานจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น ในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้เต็มความสามารถ และมีประสิทธิภาพเกิดความร่วมมือร่วมใจมีความรักในองค์การนั้น ขึ้นอยู่กับการให้ผลประโยชน์และค่าตอบแทน ดังนั้น ค่าตอบแทนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนในการจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ การจ่ายค่าตอบแทนในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน และสิ่งตอบแทนอื่น ๆ เป็นหน้าที่ขององค์การหรือหน่วยงานที่จะต้องปฏิบัติอย่างถูกต้องและยุติธรรม พะยอม วงศ์สารศรี (2530, หน้า 151) ได้กล่าวถึงความสำคัญของค่าตอบแทนไว้ดังนี้

1. เป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการทางร่างกายและจิตใจของคนได้
2. เป็นรางวัลทางสังคมที่ทำให้มนุษย์ภาคภูมิใจและยอมรับว่า ตนเป็นคนที่มีคุณค่าคนหนึ่งในสังคมที่สามารถทำสิ่งใด ๆ ให้ผู้อื่นยอมรับการกระทำ
3. เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้ผลงานที่บุคลากรทำนั้นมีคุณภาพ หรือด้อยลง ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลงานออกมาดีมีคุณภาพ

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ค่าตอบแทนมีความสำคัญ คือ เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจ เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจและได้รับการยอมรับจากสังคม โดยค่าตอบแทนที่เหมาะสม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน อันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

วัตถุประสงค์ในการจ่ายค่าจ้างและค่าตอบแทน อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 133) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ในการพิจารณากำหนดอัตราเงินเดือน และค่าจ้างไว้ดังนี้

1. เพื่อเสาะหาคนที่มีความรู้ความสามารถมาทำงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะจูงใจให้คนมาทำงาน ถ้าองค์การกำหนดอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนต่ำย่อมไม่มีความสนใจ แต่ถ้าอัตราค่าจ้างและเงินเดือนสูง จะเป็นเครื่องจูงใจให้คนมาสมัครงานมากและมีโอกาสเลือกสรรได้กว้างขวางนอกจากนี้ การกำหนดอัตราเงินเดือนและค่าจ้างนั้นจะต้องคำนึงถึงอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนขององค์การอื่นด้วย คือ พยายามให้ทัดเทียมกัน มิฉะนั้นแล้วจะไม่สามารถดึงดูดคนมีความรู้ความสามารถมาทำงานได้

2. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับคนงาน ทั้งนี้ นายจ้างจะต้องพยายามให้เขาเห็นว่าอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างนั้น กำหนดอย่างเป็นธรรมเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำอย่างแท้จริง การกำหนดอัตราค่าจ้างและเงินเดือนโดยเอาเปรียบลูกจ้างเกินไป จะก่อให้เกิดการเรียกร้องและก่อความยุ่งยากไม่สิ้นสุด

3. เพื่อควบคุมต้นทุนการผลิต ค่าจ้างแรงงานนั้นเป็นต้นทุนการผลิตขององค์การและเป็นการจ่ายก้อนใหญ่ ซึ่งจะต้องคอยดูและเอาใจใส่และศึกษาวิเคราะห์อยู่เสมอว่าผลผลิตที่องค์การได้คุ้มกับอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนที่จ่ายไปหรือไม่

4. เพื่อกระตุ้นให้คนงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การทำงานที่ปราศจากการกระตุ้นหรือส่งเสริมกำลังใจนั้น ย่อมจะขาดความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง และความคิดริเริ่มการกระตุ้นกำลังใจนั้นมีทางปฏิบัติได้หลายทาง เช่น การชมเชย ให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่งฐานะ เป็นต้น แต่มีอีกสิ่งหนึ่งซึ่งสำคัญเป็นอันมาก คือ การกำหนดอัตราเงินเดือนและค่าจ้างที่เหมาะสม

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการจ่ายค่าตอบแทน มีดังนี้

1. เพื่อสรรหาคูบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงาน โดยมีอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นปัจจัยสำคัญในการจูงใจคนให้เข้ามาทำงานในองค์การ ถ้าองค์การกำหนดเงินเดือนหรือค่าจ้างต่ำ ย่อมไม่มีความสนใจเข้ามาทำงาน แต่ถ้ากำหนดเงินเดือนหรือค่าจ้างสูง จะเป็นสิ่งจูงใจให้มีความสมัครเข้ามาทำงานจำนวนมาก ซึ่งจะทำให้้องค์การมีโอกาสคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในหน่วยงาน

2. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร การกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรม เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน และช่วยลดปัญหาการเรียกร้องของพนักงานซึ่งก่อให้เกิดปัญหาตามมามากมาย

3. เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยเพิ่มผลผลิต ในการทำงานหากบุคลากรขาดแรงจูงใจในการทำงาน จะทำให้ขาดความกระตือรือร้น เบื่อหน่าย และขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ดังนั้นหน่วยงานจึงควรสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยการชมเชยการให้รางวัล การเลื่อนขั้นเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

หลักในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและเป็นธรรม มีดังนี้

โซคตี เดชกำแหง (2544, หน้า 287-289) ได้กล่าวถึงหลักในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาโดยหลักการสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. หลักความเสมอภาคและเป็นธรรม (Equity and Fairness) หลักความเสมอภาคจะยึดหลักปรัชญาที่ว่า งานเท่ากันจ่ายเท่ากัน หมายความว่า งานที่มอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติเป็นงานในหน้าที่ตำแหน่งเดียวกัน ลักษณะงานเหมือนกัน ใช้คุณวุฒิเดียวกัน ก็ควรได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่เท่ากัน

2. การดึงดูดใจและการแข่งขัน (Attractiveness and Competitiveness) การดึงดูดใจหมายถึง ค่าตอบแทนที่สามารถจูงใจบุคคลภายนอกให้เข้ามาร่วมในองค์การ ตลอดจนการรักษาคนดีที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์การนาน ๆ ซึ่งเป็นหลักพื้นฐานในเรื่องรางวัลการตอบแทนจูงใจพนักงาน

3. ความสามารถในการจ่ายและต้นทุนแรงงาน (Ability to Pay and Labor Cost) โครงสร้างค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ อาจทำให้มีผลต่อต้นทุนแรงงานที่อยู่ในวิสัยที่สามารถควบคุมได้ สามารถแข่งขันกับตลาดได้ดี ดังนั้น โครงสร้างค่าตอบแทนจึงมีความสำคัญต่อต้นทุนแรงงาน ค่าจ้าง และเงินเดือน

Decenzo & Robbins (1996, p. 20) ได้กล่าวว่าค่าตอบแทนที่เป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการใช้ชีวิตอยู่ในสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่บ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นพิจารณาในเรื่องดังนี้

1. ค่าตอบแทน คือ การกำหนดค่าจ้างหรือเงินเดือนซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบหรือวิเคราะห์งานตั้งแต่วิธีการง่าย ๆ ไปจนถึงซับซ้อน นอกจากนั้นต้องให้เกิดความเป็นธรรมการกำหนดเงินเดือนเกิดจากมิติต่าง ๆ เช่น ทักษะการทำงาน ความรับผิดชอบ ความพยายาม และการตรวจสอบไม่ใช่ลักษณะส่วนบุคคล

2. ผลประโยชน์เกื้อกูล คือ การจัดผลประโยชน์ให้ตรงกับความต้องการและเพียงพอของพนักงาน เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการ และการใช้จ่ายของพนักงาน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาโดยใช้หลักการในเรื่องดังนี้

1. ความเสมอภาคและความเป็นธรรม (Equity and Fairness) หลักความเสมอภาคยึดหลักที่ว่า งานเท่ากันจ่ายเท่ากัน หมายถึง งานที่มอบหมายให้บุคคลากรปฏิบัติในหน้าที่ตำแหน่งเดียวกัน ลักษณะงานเหมือนกัน ใช้คุณวุฒิเดียวกัน ควรจ่ายเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เท่ากัน

2. การดึงดูดใจและการแข่งขัน (Attractiveness and Competitiveness) หมายถึง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่จูงใจบุคคลให้เข้ามาทำงานในองค์กร และสามารถรักษาคนที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ

3. ความสามารถในการจ่ายและต้นทุนแรงงาน (Ability to Pay and Labor Cost) โครงสร้างค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ มีความสำคัญต่อต้นทุนแรงงาน ทำให้ต้นทุนแรงงานอยู่ในสถานะที่สามารถควบคุมได้

จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีดังนี้ สรินยา จรุงพัฒนานนท์ (2548, หน้า 75) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษากรณีข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ สรวิต ฐ์หลัก (2549, หน้า 68) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กองตรวจคนเข้าเมือง 2 ท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิศาล คลังทอง (2549, หน้า 83)

ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารอากาศ กองบิน 4 ในเขตอำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กาญจนานุกัญญาเพิ่มวิทยา (2552, หน้า 35) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ขณะที่ Kells (1996, p. 55) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานในวิทยาลัยเทคโนโลยีและศิลปประยุกต์ 2 แห่ง ณ เมืองออนตารีโอ ประเทศแคนาดา สืบเนื่องจากว่ามีสัญญาณบ่งบอกให้เห็นถึงการตกต่ำของคุณภาพชีวิตการทำงานของคณาจารย์ในวิทยาลัยดังกล่าวมาเป็นเวลานานพอสมควร อีกทั้งกำลังใจในการทำงานของคณาจารย์เหล่านี้อยู่ในระดับต่ำ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจคุณลักษณะเด่น ๆ ของผลตอบแทนที่คณาจารย์ฝ่ายวิชาการของวิทยาลัยเห็นว่าสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน พร้อมทั้งสำรวจถึงการรับรู้วาสวาปภาพปัจจุบันที่เขาทำงานอยู่ และอีกด้านหนึ่งผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเช่นเดียวกันกับผู้บริหารวิทยาลัย และได้นำผลมาเปรียบเทียบเพื่อดูความสัมพันธ์และผลกระทบที่มีต่อวิทยาลัย โดยมีตัวแปรพื้นฐานทางครอบครัวและด้านส่วนตัวซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดค่าที่ของคณาจารย์ที่มีต่องาน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะเด่นของผลตอบแทนที่คณาจารย์ประสงค์จะได้รับ ส่วนมากเป็นผลตอบแทนด้านภายในเป็นส่วนใหญ่มากกว่าสิ่งตอบแทนภายนอก และยังพบว่า คุณลักษณะเหล่านั้นสัมพันธ์กับกระบวนการและค่านิยม

Knox & Irving (1997, Abstract) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ในช่วงการเปลี่ยนแปลงขององค์การบริการสุขภาพในประเทศสหรัฐอเมริกา ในพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 15,000 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศที่สร้างสรรค์ที่ส่งเสริมต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่พยาบาลวิชาชีพ มีความปรารถนาและต้องการมากที่สุด คือ บรรยากาศในการ ทำงานไม่มีความเครียด ความยึดมั่นผูกพันและความรู้สึกเป็นเจ้าของต่อองค์การ ความเหมาะสมและความยุติธรรมของค่าตอบแทน ขณะที่ Hsu, Ming-Yi and Kernohan, George., (2006, p. 235) ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในประเทศไต้หวันเนื่องจากที่ผ่านมา พบว่า พยาบาลมักจะร้องทุกข์บ่อย ๆ เกี่ยวกับงานที่มากและเงินเดือนที่น้อย ปัญหา ความพึงพอใจในงานของพยาบาล ยังคงพบอยู่เรื่อย ๆ เกี่ยวกับความเครียด ข้อผูกมัดขององค์การและตั้งใจว่าจะออกจากงาน และมีข้อมูลที่เชื่อถือได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลอยู่ในระดับต่ำ

สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าพยาบาลทั้งหมด 56 คน เห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 6 มิติ ได้แก่ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างสังคมและเศรษฐกิจ 2) ประชากรศาสตร์ 3) การจัดการองค์การ 4) การทำงาน 5) มนุษย์สัมพันธ์ และ 6) ตัวตนที่แท้จริงนอกจากนี้ ยังพบว่าพยาบาลต้องการได้รับการดูแลจัดการในเรื่องเกี่ยวกับการย้ายงานการสนับสนุนทางด้านบุคลากร การเลื่อนตำแหน่ง และระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนทางด้านครอบครัว ขององค์การ ในขณะที่คณาจารย์เหล่านี้รู้สึกว่าสภาพการทำงานของเขาสัมพันธ์กับระดับขั้นทางการบริหารในองค์การ ความรู้สึกของคณาจารย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความรู้สึกของฝ่ายบริหาร และยังพบว่าพื้นฐานทางครอบครัวและด้านข้อมูลส่วนตัวมีผลน้อยมากและไม่สัมพันธ์ต่อท่าทีของคณาจารย์ รูปแบบการบริหารและการปฏิบัติเป็นตัวแปรที่สำคัญที่กำหนดท่าทีและความประพฤตินี้ของคณาจารย์

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย

ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของสภาพแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัยไว้ดังเช่น เสนาะ ดิยาวี (2544, หน้า 325-331) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัยเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานที่ทำ โดยที่ลักษณะงานนั้นไม่เสี่ยงอันตรายจนเกินไปอาจหลีกเลี่ยงอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้โดยการเตรียมการป้องกันไว้ล่วงหน้า สภาพการทำงานที่ไม่เสี่ยงต่อการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องคำนึงถึงในการทำงาน ภาวะแวดล้อมหรือสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคล และการดำรงชีวิตของคนอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมในงานแม้จะเพียงเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็อาจจะกระทบกระเทือนถึงผลผลิตขององค์การนั้น ๆ ได้ ภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงานอาจทำให้คนงานทำงานด้วยความพอใจหรือไม่พอใจได้ หรืออาจทำให้ผลงานดีหรือไม่ดีได้ เช่น อากาศร้อนเกินไปทำให้เหนื่อยเร็วโกรธง่าย ถ้ามีเสียงรบกวนมาก ทำให้ไม่มีสมาธิ การจัดสถานที่ทำงานสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก แสงสว่างเพียงพอ ปราศจากเสียงรบกวน จะทำให้คนรักงาน และตั้งใจทำงานดีขึ้น การจัดให้มีเสียงดนตรีในขณะที่ทำงานก็มีส่วนต่อการเพิ่มผลผลิตอย่างมากมาย ทำให้ความเหน็ดเหนื่อยน้อยลง ทำให้มีชีวิตชีวาและมีความสุข ด้วยเหตุนี้ในสถานที่ทำงานทั้งหลาย จึงได้พยายามตกแต่งบรรยากาศให้ดีอยู่เสมอ เพื่อช่วยให้คนอยากทำงานโดยไม่เบื่อหน่าย

พยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 210) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัยไว้ว่า สิ่งที่มีผลกระทบต่อสุขภาพจิตของบุคคลที่ปฏิบัติงาน อาจ

เกิดจากสภาพแวดล้อม สถานที่ทำงานจึงต้องมีความสะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ ถ้าสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่ดีขาดเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็น จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพของหน่วยงานลดลง สำหรับนักวิชาการชาวต่างประเทศ Walton (1975, Abstract) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ สภาพทางกายภาพของที่ทำงาน ความพร้อมในหน่วยงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน การคำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุและส่งผลเสียต่อสุขภาพของผู้ให้บริการและผู้รับบริการน้อยที่สุด โดยครอบคลุมการแพร่กระจายของเชื้อโรค การใช้ประโยชน์ ความสะดวกสบายและความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Huse & Cummings (1985, p. 18) ที่ได้เสนอว่าสภาพแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย Mondy & Noe (1996, p. 432) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย หมายถึง การกระทำที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานปราศจากความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายหรืออารมณ์ ส่วนความปลอดภัยจะป้องกันผู้ปฏิบัติงานจากการบาดเจ็บที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานเพราะทั้งสุขภาพและความปลอดภัย ส่งผลต่อการลดประสิทธิภาพในการทำงานและขวัญกำลังใจตลอดจนคุณภาพชีวิตการทำงาน อันเป็นสาเหตุของผลผลิตที่ตกต่ำ อันเป็นสาเหตุและอุบัติเหตุในการทำงาน ทำให้สูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย หมายถึง การปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสมสถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย โดยพิจารณาจากสถานที่ทำงานมีความสะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก การจัดโต๊ะเก้าอี้เป็นระเบียบเรียบร้อยเอื้อต่อการปฏิบัติงาน และการเตรียมความพร้อมในการป้องกันอุบัติเหตุและวินาศภัย

หลักวิธีการสร้างความปลอดภัยในการทำงานมีดังนี้

ปัญจมาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540, หน้า 33-35) ได้กล่าวว่าเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ควรปฏิบัติดังนี้

1. นโยบายทางด้านความปลอดภัย ผู้บริหารจะต้องตระหนักและเห็นชอบในการส่งเสริมความปลอดภัย โดยกำหนดนโยบายทางด้านความปลอดภัยไว้อย่างแน่นอนชัดเจน ซึ่งเป็นมาตรการขั้นต่ำของการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน นโยบาย

นี้ต้องแสดงให้เห็นถึงสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายจากการทำงาน และจะต้องกำหนดวิธีการหรือกิจกรรมในการป้องกัน และระวังอันตรายอันอาจเกิดขึ้นในการทำงาน

2. การคัดเลือกคนอย่างระมัดระวัง โดยเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ในการทำงานในงานที่จะปฏิบัติ

3. ผู้รับผิดชอบด้านความปลอดภัย องค์การจะต้องแต่งตั้งผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าทางด้านความปลอดภัยขึ้นมารับผิดชอบ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อโครงการ สุขภาพและความปลอดภัยขององค์การ

4. คณะกรรมการรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นที่เกี่ยวกับทางด้านความปลอดภัย ประกอบด้วยฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เห็นสภาพความเป็นจริงในที่ทำงาน

5. อุปกรณ์ในการป้องกันอันตราย หมายถึง อุปกรณ์ที่ติดตั้งบนเครื่องจักร หรือเครื่องมือที่พนักงานใช้ประจำตัวและที่ติดตั้งอยู่ในที่ทำงาน องค์การจะต้องจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เกิดจากการทำงานให้ครบถ้วนและมีจำนวนเพียงพอ ตลอดจนสร้างความสนใจในงานด้านความปลอดภัย เช่น การจัดทำโปสเตอร์ ภาพเตือนความจำกรณีพิเศษ จัดให้มีการคิดแปลกใหม่ เช่น หุ่นจำลอง เป็นต้น

6. การวิเคราะห์อุบัติเหตุ คือ การค้นหารายละเอียดแต่ละจุดของส่วนต่าง ๆ ที่เกิดอุบัติเหตุขึ้น ซึ่งอาจเป็นรูปของรายงาน แผนภูมิ แผนผัง การสัมภาษณ์ ผู้เห็นเหตุการณ์ พนักงานหรือผู้บังคับบัญชา และรายละเอียดอื่น ๆ เพื่อหาทางป้องกันไม่ให้อุบัติเหตุอย่างเดียวกันเกิดขึ้นอีกในอนาคต

7. การจูงใจและการแข่งขันทางด้านความปลอดภัย เกิดจากความต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานกระทำตามกฎแห่งความปลอดภัย ผลสำเร็จที่จะรักษากฎแห่งความปลอดภัยจะต้องมีการบังคับโดยตรง ต้องกระทำทันที และมีความสม่ำเสมออย่างเป็นระบบ

8. การให้ข่าวสารและการอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้รู้ถึงกระบวนการทำงานด้วยความปลอดภัย ตลอดจนการกระตุ้นจูงใจให้เกิดสำนึกและมีทัศนคติในการรักษาความปลอดภัย

9. การจัดให้มีโครงการทางด้านสุขภาพ การจัดให้มีโครงการสุขภาพทางกาย ได้แก่ การจัดให้มีหมอและพยาบาลอยู่ประจำ มีจำนวนเพียงพอสำหรับทำการตรวจรักษา จัดให้มีอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลและช่วยเหลือผู้บาดเจ็บและเจ็บป่วย ส่วน

สุขภาพทางจิตเป็นเรื่องส่วนรวมขององค์การที่จะต้องสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และปัจจัยทางด้านผู้ปฏิบัติงาน

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 177-178) ได้กล่าวเกี่ยวกับวิธีการสร้างความปลอดภัยในการทำงาน เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยทำให้มีความรู้สึกสะดวกสบาย ทำงานด้วยจิตใจที่สงบสุข แล้วยอมส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน โดยควรปฏิบัติดังนี้

1. มีการถ่ายเทของอากาศ แสงสว่างในการปฏิบัติงาน และเสียงควรให้ความเหมาะสมในการที่จะปฏิบัติงาน

2. ห้องทำงานควรจัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

3. สถานที่ทำงานสามารถเดินทางไปปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า วิธีการสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ควรปฏิบัติดังนี้

1. นโยบายด้านความปลอดภัย ผู้บริหารต้องให้ความเห็นชอบในการส่งเสริมด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยกำหนดเป็นนโยบายไว้อย่างชัดเจน นโยบายนี้ต้องแสดงให้เห็นถึงสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายจากการทำงาน โดยกำหนดเป็นวิธีการหรือกิจกรรมในการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในขณะทำงาน

2. คัดเลือกคนอย่างระมัดระวัง โดยเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ในการทำงาน สำหรับการมอบหมายงานให้ปฏิบัติ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและไม่เกิดความเสียหาย

3. ผู้รับผิดชอบด้านความปลอดภัย องค์การจะต้องแต่งตั้งผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าด้านความปลอดภัยขึ้นมารับผิดชอบ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความปลอดภัยขององค์การ

4. คณะกรรมการรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นที่เกี่ยวกับด้านความปลอดภัย ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

5. อุปกรณ์ในการป้องกันอันตราย หมายถึง เครื่องมือที่บุคลากรใช้ประจำตัวและที่ติดตั้งอยู่ในที่ทำงาน องค์การจะต้องจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เกิดจากการทำงานให้ครบถ้วนและมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างความสนใจในงานด้านความปลอดภัย เช่น การจัดทำโปสเตอร์ แผ่นพับ คัดเอาท์

6. การให้ข่าวสารและการอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้รู้ถึงกระบวนการทำงานด้วยความปลอดภัย ตลอดจนการกระตุ้นใจให้เกิดจิตสำนึก และมีทัศนคติในด้านความปลอดภัยในการทำงาน

7. การจัดให้มีโครงการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การจัดให้มีโครงการตรวจสุขภาพร่างกายประจำปี

จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีดังนี้ ศรีนยา จรุงพัฒนานนท์ (2548, หน้า 77) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษากรณีข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 และพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ ลลิตพร หงษา (2549, หน้า 58) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สายงานป้องกันปราบปราม สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนงค์ สระบัว (2546, หน้า 99) ซึ่งได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นวรัตน์ ณ วันจันทร์ (2548, หน้า 36) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

Kast & Rosenweig (1985, p. 12) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน โดยพบว่าสภาพแวดล้อมที่ดี ช่วยกระตุ้นให้เกิดความสบายใจทำให้บุคคลเกิดความสุขสนุกสนาน มีความสุขในการทำงาน สภาพแวดล้อมจึงมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และพบอีกด้วยว่าบุคคลที่มีสถานภาพสมรส จะได้รับแรงสนับสนุนทางด้านจิตใจและด้านสังคม ช่วยให้การตัดสินใจดีขึ้น และช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งช่วยลดความเครียดและความเบื่อหน่ายจากการทำงาน ขณะที่ Knox & Irving (1997, Abstract) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้สึกที่ดีต่อสภาพแวดล้อมในการ

ทำงาน ในช่วงการเปลี่ยนแปลงขององค์การบริการสุขภาพในประเทศสหรัฐอเมริกาใน
 พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 15,000 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่
 สร้างสรรค์ ช่วยส่งเสริมต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน สิ่งที่ยาบาลวิชาชีพมีความปรารถนา
 และต้องการมากที่สุด คือ บรรยากาศในการทำงานที่ไม่มีความเครียด ความยืดหยุ่นผูกพัน
 และความรู้สึกเป็นเจ้าของของต่อองค์การ อย่างไรก็ตาม Sirgy, et al. (2001, Abstract)
 ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสุขภาพและความ
 ปลดปล่อย ควรประกอบด้วย การได้รับการปกป้องจากการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บที่เกิด
 จากการทำงานและที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากการทำงาน รวมทั้งการได้รับการส่งเสริมสุขภาพที่ดี

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความ
 ประสิทธิภาพที่ดีเข้ามาทำงานให้องค์การนั้น มิได้เป็นหลักประกันที่แน่นอนว่าเขาจะอุทิศความรู้
 ความสามารถทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้แก่องค์การเสมอไป ดังนั้น จึงควรจะต้อง
 ดำเนินการในด้านอื่น ๆ อีก เพื่อช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรมีความสุขและต้องการอยู่ใน
 องค์การและพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้าดังนั้น การให้ประโยชน์เกื้อกูล การเลื่อนตำแหน่ง
 ฐานะ การเลื่อนเงินเดือน และการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นการเสริมสร้างและบำรุงขวัญและ
 เป็นปัจจัยให้คนทำงานอยู่ในองค์การต่อไป ซึ่งการพัฒนาความสามารถของบุคลากรเป็น
 การเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้สามารถปฏิบัติงานตามที่หน่วยงานต้องการ
 หรือให้ได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม จึงถือได้ว่าการพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นต่อ
 ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร เนื่องจากในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้าน
 สังคม การเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ดังนั้น การพัฒนาความสามารถของ
 บุคคลจึงต้องให้เหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป (เปรมฤดี
 ธรรมฤาษ, 2551, หน้า 24) ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของการพัฒนาความสามารถ
 ของบุคคลไว้ ดังเช่น

สุปราณี ศรีฉัตรวิมล (2524, หน้า 1) ได้กล่าวถึงการพัฒนา
 ความสามารถของบุคคล คือการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญให้แก่
 พนักงานในองค์การ จนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติอย่าง
 ค่อนข้างจะถาวร อันจะอำนวยความสะดวกให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก
 ขึ้น และทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงานในตนเองเดียวกัน ตุลา มหาพสุธานนท์
 (2547, หน้า 207-208) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง

ความพยายามอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารในการวางแผนเพื่อปรับปรุงขีดความสามารถของพนักงาน และการวางแผนในการพัฒนาทางวิชาชีพของพนักงานในองค์การ ตลอดจนปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การให้เพิ่มมากขึ้น โดยการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเป็นหลัก การฝึกอบรม คือ กิจกรรมที่องค์การจัดทำขึ้นเพื่อให้พัฒนาพนักงาน องค์การได้เรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานปัจจุบัน และพัฒนาบุคคล คือ การเตรียมความพร้อมของพนักงานให้ก้าวไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงและการเจริญเติบโตขององค์การในอนาคต

แสง ไชยสุวรรณ (2551, หน้า 7) ได้อธิบายว่า การพัฒนาความสามารถของบุคคลหมายถึง การที่บุคคลในองค์การได้สร้างโอกาสให้แก่ตนเอง ในด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถที่เพิ่มขึ้น เช่น มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม ประชุม สัมมนา และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นแนวทางทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างกว้างขวางและสามารถทำงานที่ดีได้อย่างเป็นระบบตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย นอกจากนี้ ฌปักษ์ ตะสิงห์ (2552, หน้า 5) ได้เสนอว่าการพัฒนาความสามารถของบุคคลคือ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน ที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ งานที่ได้ใช้ทักษะและใช้ความสามารถหลายอย่าง งานที่มีความท้าทายและผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน โดยการจัดส่งบุคลากรไปอบรม จัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนส่งเสริมความรู้ในการทำงานด้านต่าง ๆ เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และนำแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนางานอยู่เสมอ

สำหรับนักวิชาการชาวต่างประเทศ อาทิ Walton (1973, pp. 15-16) ได้กล่าวว่าการพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน ในการพัฒนาความสามารถของบุคคลในการทำงาน เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา ฝึกอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ โดยการ

พัฒนาความรู้และทักษะที่จะทำให้ทำงานมีคุณภาพในด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความรู้และทักษะ การกิจทั้งหมดของงาน และการวางแผนงาน ส่วน Umstol (1984, pp. 422-423) ได้ให้ความหมายของคำว่าพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง ผลโดยตรงจากการออกแบบงานให้มีคุณค่า ซึ่งลักษณะงานที่ดีจะต้องมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ สร้างความรับผิดชอบในการทำงาน จะต้องมีการแจ้งผลการทำงานให้พนักงานได้รับทราบ พนักงานทุกคนต้องใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ทั้งยังต้องการเรียนรู้เพิ่มขึ้นเพื่อพัฒนาตนเอง เพื่อแสวงหาความก้าวหน้าในอาชีพที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Huse & Cummings (1985, pp. 198-199) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาความสามารถของบุคคลว่า หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง โดยพนักงานมีโอกาสที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนด้วยการฝึกอบรม และการเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานของพนักงานได้ด้วยความชำนาญจากงานที่ทำอยู่ จนเกิดทักษะความชำนาญในการทำงานอย่างสูง และนำกลับไปพัฒนาองค์การให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้นไป

Bernardin & Russell (1993, p.12) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาความสามารถของบุคคลว่า หมายถึง โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อที่จะนำมาพัฒนาความรู้ความสามารถของตัวเอง การได้ทดลองและคิดค้นวิธีการทำงานด้วยตนเอง การเรียนรู้งานในแผนกต่าง ๆ ของหน่วยงานจะก่อประโยชน์ให้กับหน่วยงานนั้น ๆ เป็นอย่างมาก สำหรับ Dubrin & Ireland (1993, pp. 15-16) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง การมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน เพื่อองค์การที่อยู่ และเพื่อพัฒนาตนเองให้เกิดความสามารถในการทำงาน อย่างไรก็ตาม Jackson (2000, pp. 13-14) ได้กล่าวถึงการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ควรประกอบด้วย ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ ด้านการมีอิสระในการได้ตัดสินใจในการทำงาน ด้านระบบการประเมินผลที่เป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน และด้านการทำงานเป็นทีม

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง โอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานโดยการศึกษา การฝึกอบรมและดูงาน ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ที่ผู้ปฏิบัติมีอิสระ

ในการตัดสินใจ การสร้างความรับผิดชอบในการทำงาน งานที่ได้ใช้ทักษะความรู้ ความสามารถหลายอย่างในการทำงาน งานที่มีความท้าทาย และผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ ผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงศักยภาพในการทำงาน

ความสำคัญของการพัฒนาความสามารถของบุคคล

ความสำคัญของการพัฒนาความสามารถของบุคคลนั้น ในปัจจุบันแต่ละ องค์การหรือหน่วยงานได้รับรู้ถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการทำงาน ว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าสูงสุดขององค์การ โดยมองว่ามนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่สามารถพัฒนาให้มีคุณค่าเพิ่มมากขึ้นได้ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการทำงาน จึงสามารถเป็นตัวชี้วัด คุณภาพชีวิตการทำงานของหน่วยงานนั้นได้เป็นอย่างดี ดังนั้นรูปแบบของการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2547, หน้า 192-193) ดังต่อไปนี้

1. การฝึกอบรม จะเน้นการพัฒนามนุษย์เพื่อให้สามารถแยกแยะระดับ

ความรู้ความสามารถทักษะ และจิตใจให้สามารถนำไปใช้ได้ในงานปัจจุบัน มีกระบวนการ ฝึกอบรมที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดผลคุ้มค่าต่อองค์การ มีเทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสม กับวัตถุประสงค์และเนื้อหาสาระ

2. การศึกษา มีการส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้โดยการศึกษา การ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อยกระดับความสามารถโดยส่วนรวมของบุคลากรทั้งด้าน สติปัญญา สังคมอารมณ์ มีการเตรียมบุคลากรให้มีความสามารถในอนาคต โดย การศึกษาภายในที่ทำงานและการศึกษาจากภายนอกองค์การ

3. การวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีวิธีการวางแผนและพัฒนาอาชีพ

เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานกับพนักงาน เป็นการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ให้มีทักษะความพร้อมทางด้านต่าง ๆ ควบคู่ไปกับองค์การในอนาคต ทำให้พนักงาน เกิดความรู้ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพต่อองค์การในอนาคตอย่างมี เป้าหมายชัดเจน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า รูปแบบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบไปด้วย

3 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. การฝึกอบรม มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สามารถแยก

ระดับความรู้ความสามารถ และทักษะของผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถนำความรู้และทักษะไป

ใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องมีกระบวนการฝึกอบรมที่ถูกต้อง เหมาะสม ตรงกับวัตถุประสงค์จึงก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

2. การศึกษา คือ การส่งเสริมให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้โดยการศึกษา ต่อ เป็นการพัฒนาศักยภาพคนมนุษย์เพื่อยกระดับความรู้ความสามารถโดยรวมของ บุคลากรทั้งด้านสติปัญญาอารมณ์ และสังคม โดยการศึกษาจากภายในและภายนอก องค์กร

3. การวางแผนและพัฒนาอาชีพ คือ วิธีการวางแผนและพัฒนาอาชีพ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน เป็นการพัฒนาศักยภาพคนมนุษย์ให้ มีทักษะความพร้อมที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ และเป็นหลักประกันความ มั่นคงในการทำงาน

จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนา ความสามารถของบุคคล มีดังนี้ ลีตีพร หงสา (2549, หน้า 60) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สายงานป้องกันปราบปราม สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล และพบว่า คุณภาพ ชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสายปราบปราม สังกัดกองบังคับการ ตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ ละด้าน พบว่า การพัฒนาความสามารถของบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.95 เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ สรินยา จรุงพัฒนานนท์(2548, หน้า 78) ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 2 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล อยู่ในระดับ ปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมหมาย มั่งคั่ง (2549, หน้า 57) ที่ได้ทำ การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของครู คุนยการเรียนชุมชนคุนยการศึกษาออกโรงเรียน เขตภาคตะวันออก พบว่า คุณภาพชีวิต การทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.21 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ถวิล มาสาซ้าย (2547, หน้า 57) ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูในเขตพื้นที่พิเศษ (กันดาร-เสี่ยงภัย) สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 1 และเขต 2 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการ พัฒนาความสามารถของบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.54

นอกจากนี้ Baba & Somal (1991, p. 379) ได้ศึกษาลักษณะและเนื้อหาของงานประจำที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ศึกษากรณีพยาบาลในแคนาดา เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงาน และสภาพการจัดการ พบว่า ลักษณะของงานประจำ มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล และมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งลักษณะของงานและการออกแบบงานในลักษณะงานที่เป็นงานประจำ มีผลกระทบทางลบต่อผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลมากกว่าในกระบวนการทำงานที่เปิดโอกาสให้มีการใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์ได้และงานวิจัยนี้ยังชี้ให้เห็นว่า ผลจากการศึกษาในพยาบาลจำนวน 1,148 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งได้แบ่งการวัดเป็นการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีลักษณะเป็นงานประจำและงานที่เกิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็น และพบว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานสูงในงานที่เป็นลักษณะงานประจำ แต่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ และในทางตรงกันข้ามในงานที่เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็น พยาบาลที่มีประสบการณ์ต่ำ แต่มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูง

นอกจากนี้ Juhani Ukko, et al. (2008, p. 223) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน โอกาสได้รับการเรียนรู้ ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และระบบการให้รางวัล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรับรู้ต่อการบริหาร ความแตกต่างของพนักงานแต่ละบุคคล และกระบวนการสนับสนุน ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานไว้ดังเช่น พะยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 148) ได้กล่าวว่าความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึงการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานควรใช้หลักในการพิจารณาด้วยความรู้ความสามารถหลักประสบการณ์และการใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม ขณะนี้ ตูลา มหาพสุธานนท์ (2547, หน้า 201-202) ได้กล่าวว่าความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานหมายถึง การเลื่อนขั้นและตำแหน่งเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานที่มีความขยัน ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และมีศักยภาพในการปฏิบัติภารกิจที่ลำบากหรือยุ่งยากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นลักษณะหนึ่งในการเพิ่มงานในทางลึกลับ เช่นเดียวกับ ฌบักซ์ ตะสิงห์ (2552, หน้า 6) ได้เสนอว่าความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพของตน ซึ่งนอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้

ความสามารถของผู้ทำงานแล้วงานยังทำให้ผู้ทำงานได้รับการยอมรับจากสังคมและครอบครัวของตน โดยการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนขั้นเงินเดือน การพิจารณาผลงานอย่างเป็นธรรม ได้รับสวัสดิการและสนับสนุนตำแหน่งที่ทำงานอยู่ ทำนองเดียวกัน คิริกานต์ ทิมย้ายงาม (2550, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การส่งเสริมให้มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ให้มีการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน อันมีผลต่อการเลื่อนตำแหน่งและมีระยะเวลาในการทำงานได้นานตามความต้องการของแต่ละบุคคล

สำหรับนักวิชาการชาวต่างประเทศได้ให้ความหมายของความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานไว้หลายท่าน อาทิ Walton (1973, หน้า 15-16) ได้กล่าวว่าความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน ซึ่งสอดคล้องกับ Huse & Cummings (1985, pp. 198-199) ที่ได้ให้ความหมายของความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานว่า หมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ โดยพนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ตำแหน่งงาน ตลอดจนมีความมั่นใจต่อความมั่นคงในการทำงาน เช่นเดียวกับ

Gilmer, et al., (1996, p. 239) ได้กล่าวว่าความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานหมายถึง การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดคุณภาพการทำงานที่ดีและทำให้มีความพึงพอใจในงานที่ทำ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง โอกาสได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ความเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และความเหมาะสมของการโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร

หลักวิธีในการสร้างความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานมีดังนี้

ปัญญาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540, หน้า 34-44) ได้กล่าวถึงหลักในการสร้างความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานควรปฏิบัติ ดังนี้

1. จัดให้มีแผนกำหนดความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนไว้ล่วงหน้า โดยมีเงื่อนไขในการทำงานเป็นเครื่องวัดหรือบ่งชี้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำได้ตามเครื่องบ่งชี้ เขาก็จะมีความก้าวหน้าและก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะมีผลต่อการผลิตและความสำเร็จในงาน ตลอดจนเกิดความภาคภูมิใจในความสามารถของตน
2. จัดให้ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานเก่งในบางหน่วยงาน มีโอกาสในการโยกย้ายไปหน่วยงานอื่นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ ในจุดอื่น
3. จัดให้มีการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติงานต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นการขยายโลกทัศน์และความทันสมัยให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้มีทัศนคติที่กว้างและมีประสบการณ์หลายด้านโอกาสที่จะก้าวหน้าในงานอื่นก็มีเพิ่มมากขึ้น
4. งานที่ควรเป็นงานที่เหมาะสมแก่ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และเป็นงานที่จะเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้สูงขึ้นยิ่งกว่าเดิม
5. ผู้บริหารควรมีบทบาทในการเสนอแนะแก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานที่จะมีความเป็นอิสระในการทดลอง เพื่อหาความรู้และวิธีการทำงานใหม่ ๆ
6. หลักสูตรในการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ควรเป็นหลักสูตรที่มีความทันสมัยและทันความต้องการขององค์การและตัวผู้ปฏิบัติงาน
7. ระบบการแต่งตั้งเพื่อเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้นจากเดิมนั้น จะต้องมีการเกณฑ์ที่แน่นอน เปิดเผย ยุติธรรม
8. ผู้บริหารควรบอข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับองค์การในด้านการตลาด การผลิต กำไรขาดทุน หรือปัจจัยรอบด้านอื่น ๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ เพื่อให้มีการเข้าใจเหตุการณ์ และสภาพแวดล้อมที่ถูกต้อง ซึ่งจะทำให้สามารถทำงานด้วยประสิทธิภาพสูง

พยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 148) ได้กล่าวถึงหลักในการสร้างความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานไว้ดังนี้

1. หลักความรู้ความสามารถ วิธีนี้ใช้การสอบเป็นเกณฑ์ตัดสิน ควรใช้ในกรณีที่ผู้มีสิทธิมีจำนวนมาก และช่วยขจัดความลำเอียงได้
2. หลักอาวุโสและประสบการณ์ เป็นวิธีเลื่อนตำแหน่งแก่บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การมาเป็นเวลานาน ควรใช้เมื่อผู้มีสิทธิได้รับเลื่อนตำแหน่งมีคุณสมบัติเหมาะสมเท่าเทียมกันหมด
3. หลักความรู้ความสามารถและอาวุโส เป็นการพิจารณาความรู้

ความสามารถผนวกกับการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานในองค์การ โดยพิจารณาจาก
ทะเบียนประวัติ บันทึกผลการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณของข้าราชการ

4. หลักระบบอุปถัมภ์ตำแหน่ง ลักษณะนี้ถือเอาพรรคพวกเครือข่าย
ไม่ได้คำนึงความสามารถเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อให้มีเสถียรภาพและควบคุมนโยบายต่าง ๆ
ตามที่ต้องการได้

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า วิธีในการสร้างความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ควร
พิจารณาจากหลักการดังต่อไปนี้

1. หลักความรู้ความสามารถ ใช้วิธีการสอบเป็นเกณฑ์ในการตัดสิน เพื่อ
ช่วยขจัดความลำเอียงและระบบอุปถัมภ์

2. หลักอาวุโส เป็นการเลื่อนตำแหน่งให้กับบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ใน
องค์การมาเป็นเวลานาน ควรใช้เมื่อผู้มีสิทธิได้รับการเลื่อนตำแหน่ง มีคุณสมบัติเท่าเทียม
กันทุกคน

3. หลักความรู้ความสามารถและอาวุโส โดยพิจารณาจากความรู้
ความสามารถและพิจารณาร่วมกับการปฏิบัติงานในองค์การมาเป็นเวลานาน

4. หลักระบบอุปถัมภ์ เป็นการพิจารณาจากพรรคพวกเครือข่าย ไม่ได้
คำนึงความสามารถเป็นหลัก มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีเสถียรภาพและสามารถควบคุม
นโยบายต่าง ๆ ตามที่ต้องการได้

จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคง
และความก้าวหน้าในงาน มีดังนี้ พิรุณี สนใจ (2547, หน้า 77) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพ
ชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 และพบว่า
คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2
โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความมั่นคงและ
ความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลางคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 เช่นเดียวกับ
ผลการวิจัยของ ลีดิพร หงษา (2549, หน้า 62) ซึ่งได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของ
ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สายงานป้องกันปราบปราม สังกัดกองบังคับการตำรวจนคร
บาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและ
ความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ซึ่งสอดคล้องกับ
ผลการวิจัยของสุภาวดี วิริยะ โกวินท์ (2548, หน้า 100) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง
ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานคุณภาพชีวิตการทำงาน กับการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมใน
กระบวนการบริหารงานของพยาบาลวิชาชีพ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระรามเก้า และ
พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับ

ปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุกานดา ขวัญเมือง (2550, หน้า 74) ซึ่งได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสระบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลางคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ขณะที่ Argentero P., et al. (2007, Abstract) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุขชาวอิตาลี และพบว่าการรับรู้ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านที่มีความสำคัญ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้ป่วยสำหรับการวิเคราะห์เนื้อหา พบว่า เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 2) การทำงานในองค์กร 3) การดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วย 4) ความสามารถในการทำงาน และ 5) ความก้าวหน้าจากการทำงาน

5. การบูรณาการทางสังคม

ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของการบูรณาการทางสังคม ดังเช่น สมยศ นาวิกาน (2545, หน้า 466-468) ได้ให้ความหมายของการบูรณาการทางสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่ามีคุณค่าในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547, หน้า 202-203) ได้ให้ความหมายของการบูรณาการทางสังคมว่า หมายถึง ระบบความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องระหว่างกันและกันของบุคคลสองฝ่ายในองค์กรซึ่งจะมีความสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมประสานระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ต่อกันนั้นตลอดจนความสมานฉันท์ร่วมกันในหน่วยงาน รวมถึงการปฏิบัติงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายสมประสงค์ที่ตั้งไว้ขององค์กร จำเป็นที่จะต้องอาศัยกลไกทางการติดต่อสื่อสารที่ดี การสร้างช่องทางในการพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การตั้งระบบในการรับข้อเสนอแนะสำหรับการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ สิ่งที่จะสนับสนุนให้เกิดความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ขณะที่ ศิริกานต์ ทิมย้ายงาม (2550, หน้า 6) ได้กล่าวถึงการบูรณาการทางสังคมว่า หมายถึง โอกาสที่สร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น และในขณะเดียวกันก็เป็นการสร้างความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของเพื่อนร่วมงาน มีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน และได้รับความเสมอภาคในความก้าวหน้าด้วยความยุติธรรม

สำหรับ สุภาวดี วิริยะโกวินท์ (2548, หน้า 9) ได้เสนอว่าการบูรณาการทางสังคม หมายถึง การทำงานที่ไม่มีอคติ มีความเปิดเผยและจริงจากจากผู้ร่วมงาน

ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานมีบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร และมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ขณะที่ แสง ไชยสุวรรณ (2551, หน้า 7) ได้กล่าวว่าการบูรณาการด้านสังคม หมายถึง การที่บุคคลในองค์การได้ทำงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา โดยได้คำนึงถึงความสำเร็จของงานเป็นหลักมีความรู้สึกที่ทุกคนมีทักษะ มีความสามารถ โดยไม่ถืออคติเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน ตลอดจนมีความต้องการที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งก่อให้เกิดความสัมพันธ์ ที่ดีต่อกัน และทำให้มีการติดต่อสื่อสารเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีต่อไป นอกจากนี้ ฦภักษ์ ตะสิงห์ (2552, หน้า 6) ได้เสนอว่าการบูรณาการด้านสังคม หมายถึง ลักษณะงานที่มีส่วนพัฒนาให้พนักงาน

ส่วนนักวิชาการชาวต่างประเทศได้ให้ความหมายของการบูรณาการด้านสังคมไว้ เช่น Walton (1973, pp. 15-16) ซึ่งได้ให้ความหมายของการบูรณาการด้านสังคม หมายถึง ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการด้านสังคมของผู้ปฏิบัติงาน โดยพนักงานมีโอกาสมีส่วนร่วมสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม เช่นเดียวกับ Huse & Cummings (1985, pp. 198-199) ได้ให้ความหมายของการบูรณาการด้านสังคมว่า หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่ามีค่าสำคัญในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ Gilmer, et al., (1996, p. 239) ที่ได้กล่าวว่าการบูรณาการด้านสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ส่งผลให้หน่วยงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมากขึ้นมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความ เป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า โดยการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ได้สร้างความสัมพันธ์คุ้นเคยกัน มีความเป็นมิตร ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานให้เกียรติและเคารพความคิดเห็นเพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีม มุ่งเน้นเสริมสร้างความสามัคคีมีการประชุมพูดคุยแนวทางการปฏิบัติงานหรือปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ

ส่วนนักวิชาการชาวต่างประเทศได้ให้ความหมายของการบูรณาการด้านสังคมไว้ เช่น Walton (1973, pp. 15-16) ซึ่งได้ให้ความหมายของการบูรณาการด้านสังคม หมายถึง ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการด้านสังคมของผู้ปฏิบัติงาน โดยพนักงานมีโอกาสมีส่วนร่วมสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกัน

ในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม เช่นเดียวกับ Huse & Cummings (1985, pp. 198–199) ได้ให้ความหมายของการบูรณาการด้านสังคมว่า หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่ามีค่าสำคัญในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ Gilmer, et al., (1996, p. 239) ที่ได้กล่าวว่า การบูรณาการด้านสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ส่งผลให้หน่วยงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมากขึ้น

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการบูรณาการด้านสังคม หมายถึง การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา โดยคำนึงถึงความสำเร็จของงานเป็นหลัก และการได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่ามีค่าสำคัญในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรต่อกัน ปราศจากการแบ่งแยกหมู่เหล่า การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน การให้เกียรติและการเคารพต่อการแสดงความคิดเห็นเพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีมมุ่งเน้นการเสริมสร้างความสามัคคี การประสานการทำงานและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รวมทั้งการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บุคลากรทุกคนรับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง ทำให้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

หลักวิธีในการสร้างทีมงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ เพื่อการมีส่วนร่วม เป็นที่ยอมรับและการมีความสัมพันธ์ที่ดีทางสังคมมีดังนี้

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว (2542, หน้า 137) ได้ให้แนวคิดและหลักวิธีในการสร้างทีมงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ว่า การทำงานถ้าจะให้ประสบความสำเร็จและมีความสุขกับการทำงาน ต้องเป็นคนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถเข้ากับคนอื่น ๆ ได้ทุกสถานการณ์ บุคคลที่จะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะต้องประกอบไปด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. ต้องเป็นคนที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในแต่ละวัน
2. ต้องรู้จักทำตัวเหมือนกับน้ำ เพราะว่ามีน้ำไม่ได้อยู่ที่ใดก็สามารถปรับตัวของมันเองได้ถ้ารู้จักปรับตัวได้อย่างน้ำก็ถือว่าเป็นคนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมาก
3. ต้องให้เกียรติและไม่ควรเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานในการทำงาน ไม่ควรจะดูหมิ่นดูถูกเพื่อนร่วมงาน และต้องให้ความสำคัญกับทุก ๆ คน

เฉลิมพงษ์ มีสมนัย (2543, หน้า 14) ได้กล่าวถึงการสร้างทีมงานและการมีมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญในการปฏิบัติเป็นอย่างมาก ซึ่งในการที่พนักงานสร้างทีมงานเป็นกลุ่มนั้นมีสาเหตุมาจาก

1. เพื่อความมั่นคงปลอดภัย (Security) เพราะการเข้ากลุ่มช่วยสร้างความปลอดภัยมากกว่าการอยู่อิสระตามลำพังคนเดียว ได้รับการคุ้มครองด้านต่าง ๆ หรือได้รับความช่วยเหลือคราวจำเป็นจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

2. เพื่อความมีศักดิ์ศรี (Status) การได้เป็นสมาชิกของกลุ่มที่มีชื่อเสียงย่อมทำให้ฐานะศักดิ์ศรีของสมาชิกสูงไปด้วยในสายตาคนอื่น

3. เพื่อการยอมรับในคุณค่าหรือชื่อเสียงตนเอง (Self-Esteem) การเข้ากลุ่มทำให้สมาชิกได้พิสูจน์ความมีคุณค่าของตนเอง เช่น การอุทิศตนเพื่อสังคม เป็นการทำให้คนภายนอกเชื่อถือให้การยอมรับในชื่อเสียงเกียรติยศของข้าราชการ พร้อมทั้งทำให้สมาชิกคนอื่นพลอยได้รับผลดังกล่าวไปด้วย

4. เพื่อให้ได้รับความรักใคร่ผูกพัน (Affiliation) กลุ่มสามารถช่วยตอบสนองความต้องการทางสังคม จากการได้ทำกิจกรรมทางสังคมร่วมกัน การได้ช่วยเหลือเอื้ออาทรต่อกัน

5. เพื่อความมีอำนาจ (Power) เพราะการรวมกลุ่มก่อให้เกิดพลังอำนาจการต่อรองสูงขึ้นและมีอำนาจในการปฏิบัติงานสูง

6. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานได้ (Goal Achievement) ทั้งนี้เพราะมีกิจกรรมหลายอย่างที่มิอาจทำคนเดียวได้สำเร็จ แต่จำเป็นต้องร่วมมือกันเป็นกลุ่มงานจึงจะสำเร็จ โดยอาจรวมความคิดหรืออำนาจ เพื่อช่วยในการผลักดันงาน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าวิถีในการสร้างทีมงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ เพื่อการมีส่วนร่วมและการเป็นที่ยอมรับทางสังคม จะต้องประกอบไปด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. ต้องเป็นคนที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มองโลกในแง่ดี
2. ต้องรู้จักทำตัวเองให้เหมือนกับน้ำ คือ ต้องมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นมิตรกับบุคคลอื่น
3. ต้องรู้จักให้เกียรติและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน ไม่ควรดูหมิ่นหรือดูถูกเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ควรให้ความสำคัญกับทุกคน และรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา

จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการบูรณาการด้านสังคมมีดังนี้ พีรวุฒิ สนใจ (2547, หน้า 77) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 และพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 โดยภาพรวมอยู่ใน

ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การบูรณาการด้านสังคม อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ สรวิศ ฐ์หลัก (2549, หน้า 72) ซึ่งได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กองตรวจคนเข้าเมือง 2 ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 และพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการด้านสังคม อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บานชื่น ทาจันทร์ (2548, หน้า 54) ซึ่งได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการด้านสังคม อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 นอกจากนี้ Argentero P. A, et al. (2007, Abstract) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุขชาวอิตาลี ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านที่มีความสำคัญได้แก่ การบูรณาการด้านสังคม หรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้ป่วย

6. ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์กรทุก ๆ คน ในการทำงานร่วมกัน จะต้องให้ความสำคัญกันทุกอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นบุคคลระดับใดในองค์กร บุญแสง ธีระภากร (2530, หน้า 11) ดังนั้นการบริหารงานจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงความสำคัญของวัฒนธรรมขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความคิดคำนึง รวมทั้งการประพฤติปฏิบัติของบุคคลอันจะมีผลกระทบต่อการบริหารงาน หรือพัฒนาองค์กรได้ ซึ่งถ้าหากสามารถเข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กรและสามารถใช้ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีในสังคมปัจจุบันแล้ว ก็ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี ไพบูลย์ ช่างเรียน (2532, หน้า 126) และการเปิดโอกาสให้บุคคลได้แสดงความคิดเห็นของตนในการทำงานให้องค์กรเพียงใด บรรยากาศขององค์กรก็จะเป็นประชาธิปไตย จะทำให้คนที่อยู่ในองค์กรมีส่วนร่วมสูง ทุกคนกล้าแสดงออก กล้าที่จะแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นการสร้างขวัญในการทำงาน ทำให้เกิดความมั่นคงภายในองค์กร และการให้รางวัลที่ยุติธรรมยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของบุคคลในองค์กรด้วย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

การปฏิบัติงานบุคคลควรมีความสมดุลกับบทบาทของชีวิตของบุคคลนั้น ซึ่งบทบาทของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการวางแผนชีวิตในการดำเนินงาน การแบ่งเวลา การ

จัดส่วนที่เหมาะสม ในการใช้เวลาของบุคคลในการทำงาน และเวลาสำหรับครอบครัว ซึ่งโดย Milton (1981, p. 171) ซึ่งการทำงานในองค์กรเป็นเพียงปัจจัยในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้วทุกคนย่อมต้องการเวลาเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ บุญแสง ชีระภากร (2533, หน้า 12) เวลาจึงนับว่ามีค่าและเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับผู้บริหารทุกระดับ ในการใช้เวลาให้คุ้มค่าอย่างมีทักษะและหลักการในการบริหารเวลาที่ดี ย่อมเกิดประโยชน์ทั้งส่วนรวมและส่วนตัว ทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จตามที่กำหนดไว้ในเป้าหมาย ไม่ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของหน้าที่การงาน และยังเป็น การสร้างคน สร้างความรับผิดชอบสร้างทีมงานในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขอีกด้วย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจกับลักษณะงานจะมีปริมาณงานที่เหมาะสมกับสภาพ การดำเนินชีวิตส่วนตัวและครอบครัว การกำหนดเวลาที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานและ ครอบครัว การกำหนดเวลาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและครอบครัวเพื่อการมีเวลาในการ ปฏิบัติงานมากขึ้น เป็นความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

8. การปฏิบัติงานในสังคม

ข้าราชการตำรวจเป็นหน่วยงานหนึ่งของสังคม ที่ประกอบด้วยบุคคล หลาย ๆ ฝ่ายร่วมกันจัดทำกิจกรรมขึ้นในนามของหน่วยงาน เพื่อการดำเนินงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การที่บุคคลจะทำงานร่วมกันกับชุมชนให้ได้ผลดีนั้นมีความจำเป็น ที่ต้องมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี เป็นการดีเอาประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม ดังนั้นการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน จึงเป็น องค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิตของการทำงาน ซึ่งสังคม ชุมชน จะได้เห็นคุณค่าและ ความสำเร็จต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

บริบทของกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 23 ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอมือง จังหวัดสกลนคร

สภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองกำกับการตำรวจตระเวน ชายแดนที่ 23 (Border Patrol Police 23) เป็น ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อเป็นกำลังเสริม แทนการใช้กำลังทหาร ในรักษาความสงบตามแนวตะเข็บชายแดน อันเนื่องจาก สนธิสัญญากรุงเจนีวาระหว่างไทยกับฝรั่งเศสกำหนดห้ามไม่ให้มีกำลังทหารในระยะ 25

กิโลเมตรจากแนวชายแดน จุดประสงค์หลักในการจัดตั้งในช่วงแรกคือป้องกันกองกำลังคอมมิวนิสต์ที่เข้ามารุกรานในประเทศ โดยให้ตำรวจตระเวนชายแดนเป็นหน่วยที่มีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ 1) สามารถปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างตำรวจ 2) สามารถรบได้อย่างทหาร และ 3) สามารถบริการประชาชนแทนกระทรวง ทบวง กรมอื่น ๆ ได้อย่างข้าราชการพลเรือนทั่วไป ได้ตระหนักถึงปัญหา และผลกระทบตลอดจนความต้องการ ความคาดหวังของประชาชนดังกล่าว ในช่วงเวลาต่อไปข้างหน้าเมื่อประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ประกอบกับคำแถลงนโยบายของนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรีต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2554 ซึ่งประกอบด้วยนโยบายสำคัญ 8 นโยบาย และจากนโยบายดังกล่าวมีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนที่จะต้องปฏิบัติตามรวม 4 นโยบาย ได้แก่ นโยบายเร่งด่วน (ยาเสพติด, การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้) นโยบายความมั่นคงของรัฐ นโยบายการต่างประเทศและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ (อาเซียน) และนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนั้น กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนจึงได้วางแผนและกำหนดทิศทางการปฏิบัติภารกิจของหน่วยในช่วงต่อไป คือ การมุ่งเน้นการดำเนินการ ดังนี้

การเป็นหน่วยงานหลักของกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในการควบคุมดูแลรักษาผลประโยชน์แห่งชาติบริเวณชายแดนในบรรยากาศของการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในปี 2558 ซึ่งเรื่องของชายแดนจะถูกให้ความสนใจในลักษณะของอาณาบริเวณมากกว่าเส้นเขตแดนการเป็นหน่วยสำคัญหน่วยหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการเข้าไปช่วยเหลือสนับสนุนในการแก้ไขปัญหการก่อความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ การรักษาความสงบเรียบร้อยในการชุมนุมเรียกร้อง การต่อต้านการก่อการร้ายสากล และการร่วมปฏิบัติภารกิจรักษาสันติภาพอย่างเต็มขีดความสามารถและมีประสิทธิภาพ การเป็นหน่วยราชการหน่วยหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับปัญหา และความทุกข์ยากของประชาชน โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชายแดนและพื้นที่ห่างไกล ทั้งนี้ เพื่อให้การช่วยเหลือ ดูแล เยียวยาและพัฒนาให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และสามารถพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน

การปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล โดยเฉพาะนโยบายเร่งด่วนที่เป็นวาระแห่งชาติ ได้แก่ ยาเสพติดโดยจะดำเนินการมาตรการเกี่ยวกับการค้นหาทำลายแหล่งเพาะปลูก พืชเสพติด แหล่งผลิตยาเสพติด สกัดกั้นการลำเลียงขนส่งยาเสพติด

ติดในบริเวณชายแดน รวมถึง การสร้างเครือข่ายชุมชนชายแดน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติด และการดำเนินการเกี่ยวกับผู้เสพยาเสพติด

การเพิ่มศักยภาพของตำรวจตระเวนชายแดน เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่มีขีดความสามารถรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและสถานการณ์ด้านความมั่นคงในพื้นที่ชายแดนในปี 2558 ได้แก่

1. การบริหารงานกำลังพลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
2. การปรับโครงสร้างหน่วยใหม่ ทดแทนกำลังทหารในพื้นที่แนวชายแดน ตามหลักสากลและสนับสนุนตำรวจภูธรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยยึดหลักสำคัญในการกระจายคนและกระจายงานลงสู่ภาคปฏิบัติอันมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง
3. การพัฒนาระบบควบคุมสั่งการของผู้บังคับบัญชาให้สามารถรองรับการปฏิบัติการกิจของหน่วยและรองรับระบบศูนย์ปฏิบัติการตำรวจ (ศปก.ตร.) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาอาวุธยุทโธปกรณ์ให้เหมาะสมและเพียงพอกับภารกิจและสถานการณ์ในอนาคต
5. การพัฒนาหน่วยฝึกให้มีความพร้อม มีมาตรฐาน ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญในการจัดการฝึกให้ได้ตรงตามคุณลักษณะ และขีดความสามารถของตำรวจตระเวนชายแดน ตลอดจนมีความเหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจ หน้าที่ และสถานการณ์ในปัจจุบันและอนาคต ได้แก่ หลักสูตร ตำรา คู่มือ เครื่องช่วยฝึก
6. การพัฒนาครูฝึกให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และมีศักยภาพในการรองรับผู้เข้ารับการฝึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึง พัฒนาศักยภาพวิทยากรชุดมวลชนสัมพันธ์ให้สามารถทำการฝึกให้กับตำรวจตระเวนชายแดน ตำรวจหน่วยอื่น เยาวชนและประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. การกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนของตำรวจตระเวนชายแดน ในการป้องกันปราบปรามยาเสพติด ซึ่งนอกจากจะมุ่งเน้นให้มีความสำคัญต่อการปฏิบัติในพื้นที่ชายแดน โดยให้ความร่วมมือสนับสนุนการปฏิบัติแก่ส่วนราชการอื่นอย่างใกล้ชิดแล้ว ยังจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษต่อการสร้างเครือข่ายชายแดนทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อเป็นแนวต้านทานยาเสพติดและอาชญากรรมข้ามชาติอย่างเป็นรูปธรรมควบคู่กันไป (แผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี พ.ศ.2557-2560 กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน, หน้า 1)

จากภารกิจและหน้าที่ของกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 23 มีหน้าที่รับผิดชอบตามแนวชายแดนด้านฝั่งที่ติดกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมสนับสนุนให้ภารกิจต่าง ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยรวมแบ่งหน่วยงานออกเป็น 3 ฝ่ายดังนี้

1. ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบ อำนวยการงานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล งานสวัสดิการ งานคดีและวินัย งานงบประมาณ งานการเงินและงานบัญชี งานการพัสดุ ของฝ่ายอำนวยการ แบ่งเป็น 6 งาน คือ

- 1.1 งานธุรการ กำลังพล วินัยและสวัสดิการ
- 1.2 งานการข่าว
- 1.3 งานแผนและงบประมาณ
- 1.4 งานส่งกำลังบำรุง
- 1.5 งานการเงิน
- 1.6 งานเก็บกู้ทำลายวัตถุระเบิด

2. ฝ่ายสนับสนุน มีหน้าที่รับผิดชอบงานสื่อสาร งานขนส่ง งานบริการสายการแพทย์ และงานรักษาความปลอดภัย ด้านกิจการพลเรือน พัฒนาและช่วยเหลือประชาชน ปฏิบัติการจิตวิทยา ช่วยเหลือผู้ประสบภัย บรรเทาภัย ประชาสัมพันธ์ มวลชนสัมพันธ์ งานลูกเสือชาวบ้าน งานบริการด้านการศึกษา และโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ การสนับสนุนหน่วยปฏิบัติการด้านอำนาจการยิงของอาวุธประจำหน่วย รถเกราะ รถจักรยานยนต์ทางยุทธวิธี และเกี่ยวกับสุนัขสงคราม แบ่งเป็น 3 กองร้อย คือ

- 2.1 กองร้อยที่ 231
- 2.2 กองร้อยที่ 232
- 2.3 กองร้อยที่ 233

3. ฝ่ายปฏิบัติการ เป็นหน่วยกำลังหลักในการปฏิบัติการกิจของตำรวจตระเวนชายแดน โดยเฉพาะการรักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติด รักษาความมั่นคงปลอดภัยตามแนวชายแดนพัฒนาและช่วยเหลือประชาชนเพื่อความมั่นคงของชาติ เฝ้าตรวจ ตรวจการณ์เพื่อพิทักษ์รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนในบริเวณชายแดน สนับสนุนและบูรณาการปฏิบัติร่วมกับตำรวจและหน่วยงานอื่นในพื้นที่รับผิดชอบ แบ่งเป็น 4 กองร้อย คือ

3.1 กองร้อยที่ 234

3.2 กองร้อยที่ 235

3.3 กองร้อยที่ 236

3.4 กองร้อยที่ 237



ภาพประกอบ 4 โครงสร้างกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 23
ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ภนิตา กบรัตน์ (2556, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 1 โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มเป้าหมายคือข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 1 ทั้งสิ้น จำนวน 200 นาย สถิติที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ T-test และการ

วิเคราะห์ความแปรปรวน One-Way ANOVA ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีชั้นยศระดับ จ.ส.ต. – ด.ต. มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไปได้รับเงินเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000.- บาท คุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง คือ ด้านธรรมณูญในองค์การ ด้านที่อยู่ระดับปานกลาง คือ ด้านรายได้หรือค่าตอบแทนของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านความสมดุลระหว่างชีวิต ส่วนด้านที่ต่ำกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และสังกัด ที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ส่วนเพศและสถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ณัฐพล ศิลาทอง (2553, บทคัดย่อ) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ประชากร คือ เจ้าพนักงานสรรพากรสำนักงานสรรพากรภาค 6 จำนวน 1,037 คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากร พื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (cluster sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติ t-test และสถิติการวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูงคุณภาพชีวิต การทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 พบว่า ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่แตกต่างกัน ระดับเงินเดือนที่ได้รับที่แตกต่างกัน ค่าใช้จ่ายต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันและความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน และด้านพฤติกรรม ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณภัทร มาเพ็ง และ วิริจฉัย รังสิธนานนท์ (2553, บทความทางวิชาการ การณศึกษาสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ กองบัญชาการกองทัพไทย) การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการทหารในสังกัดสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ กองบัญชาการกองทัพไทย จากจำนวน 341 คน ได้ผลการศึกษา ดังนี้ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.5 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 42.5 โดยมีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.1 อายุ 41-50ปี คิดเป็นร้อยละ 27.9 อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.9 และอายุ 51- 60 ปี คิดเป็น ร้อยละ 14.1 ด้านสถานภาพสมรส นั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนมากอยู่ในสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็น ร้อยละ 49 อยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 37 และอยู่ในสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 14.1 โดยส่วนใหญ่ยังไม่มีบุตร คิดเป็นร้อยละ 44 มีบุตร 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 มีบุตร 2 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 มีบุตร 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และมีบุตรมากกว่า 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ซึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 48.4 ระดับปริญญาโท/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 18.8 ระดับอนุปริญญา/ปวส.คิดเป็นร้อยละ 18.5 ระดับมัธยมปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 8.8 ระดับต่ำกว่าระดับมัธยมปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 4.1 และระดับปริญญาเอก/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 1.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นข้าราชการทหารชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ 58.9 และเป็นข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร คิดเป็นร้อยละ 41.1 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.9 ปฏิบัติงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.6 ปฏิบัติงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.3 และปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.2 สรุปคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารในสังกัดสถาบันวิชาการป้องกันประเทศกองบัญชาการกองทัพไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4

เจษฎา ชมดวง (2551, บทความย่อย) การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจทางหลวง กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวนทั้งสิ้น 335 คน ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้ ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจทางหลวง กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่วนใหญ่เพศชาย มีอายุ 30 - 39 ปี สมรสแล้วสมาชิกครอบครัวมากกว่า 4 คนขึ้นไป ที่พักอาศัยอยู่ในบ้านพักสวัสดิการ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระดับชั้นสัญญาบัตร มีอายุราชการ 5 - 10 ปี มีรายได้ต่อเดือน

โดยประมาณ 15,001 – 20,000 บาท และมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ในด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านการคำนึงถึงความต้องการของสังคม ส่วนปัจจัยที่มีผลกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจทางหลวงสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า อายุ ที่พักอาศัย และอายุราชการ มีผลต่อความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองบังคับการตำรวจทางหลวง กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ธีรภัทร ชัดิยะหล้า (2555, บทคัดย่อ) การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 74 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้กรอบแนวคิดของ Richard E. Walton ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากปัจจัยทั้ง 8 ด้าน ดังนี้ ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน สิทธิส่วนบุคคล การพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถของบุคคล ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวมค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพตามลำดับและเมื่อพิจารณารายข้อมีเพียง 3 ข้อย่อย ที่มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับน้อย คือค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อรายจ่ายประจำวัน ที่ทำงานมีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ และในระหว่างวัน บุคลากรมีเวลาออกกำลังกายอย่างเพียงพอ แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การพบว่าต้องการให้หน่วยงานจัดสวัสดิการเพิ่มขึ้น และพิจารณาขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม รวมถึงการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพและความสามัคคีของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้เกิดความผูกพันต่อองค์การต่อไป

เกษร หวลอาลัย และสุพัตรา จัตตเสถียร (2553, หน้า 6) จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 31 สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 31 จำนวนทั้งสิ้น 284 นาย เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชายจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 91.20 และเพศหญิงจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ระดับการศึกษาของระดับกำลังพลข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 31 โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาได้แก่ ปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ตามลำดับ ต่อมาได้แก่อนุปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และลำดับสุดท้ายได้แก่ ปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 สถานภาพครอบครัวของกำลังพล ในสังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 31 โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 82.0 รองลงมาคือโสด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และหม้าย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกำลังพล ในสังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 31 โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมา คือ 11-15 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และสุดท้าย คือ 1-5 ปี และ 6-10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ระดับตำแหน่งชั้นยศของกำลังพล ในสังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 31 โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับชั้นยศ ด.ต. จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 รองลงมาคือ ชั้นยศ จ.ส.ต. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ชั้นยศ ส.ต.อ. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ชั้น ส.ต.ท. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 และสุดท้ายคือ ชั้นยศ ส.ต.ต. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ระดับเงินเดือนของกำลังพล ในสังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 31 โดยส่วนใหญ่จะมีระดับเงินเดือน 15,000-20,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมา คือ เงินเดือนสูงกว่า 20,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 เงินเดือน 10,000-15,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และสุดท้ายคือเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 เงินรายได้อื่น ๆ ของกำลังพล ในสังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 31 โดยส่วนใหญ่มีรายได้อื่น ๆ ได้แก่ เบี้ยเลี้ยง การหารายได้เสริม ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 53.27 รองลงมา ได้แก่ รายได้

3,000–4,500 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รายได้สูงกว่า 5,500 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และสุดท้ายคือรายได้ 4,500–5,500 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

สรินยา จรุงพัฒนานนท์ (2548, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษากรณี ข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะด้านบุคคล ลักษณะด้านองค์การเกี่ยวกับการรับรู้ต่อระบบการบริหาร กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 โดยการศึกษาที่ใช้การวิจัยเชิงเอกสารและการวิจัยเชิงสำรวจ มีกลุ่มประชากรข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 จำนวน 197 นาย ศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 133 นาย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ไค-สแควร์ วัดความเข้มความสัมพันธ์ด้วย Cramer's V ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะด้านบุคคล ได้แก่ ชั้นยศ อายุราชการ และเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพ กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า อายุราชการ และเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนชั้นยศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะด้านองค์การเกี่ยวกับการรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การจูงใจ การสื่อสาร การตัดสินใจ การตั้งเป้าหมาย การควบคุมกับคุณภาพชีวิตในการทำงานพบว่า การรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อวัดความเข้มของความสัมพันธ์ พบว่า การรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การ ด้านการจูงใจ การสื่อสาร การตั้งเป้าหมาย มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมศรี เก่งขุนทด (2554, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเทพารักษ์ และอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ คุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเทพารักษ์และอำเภอด่านขุนทด จำนวน 420 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอด่านขุนทด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเทพารักษ์ อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้นการพัฒนา ความสามารถ, ความมั่นคงในงาน และการประสบความสำเร็จในการทำงานในอาชีพ และ ประโยชน์ทางสังคมและความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง

นวรรตน์ ณ วันจันทร์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูน โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-Ended Questionnaire) ที่สร้างจากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แบ่งออก ของ Walton ซึ่งมีอยู่ 8 ด้าน (Walton, 1973, p. 11) มาใช้เป็นเครื่องมือในการวัด ดังนี้ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) 2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) 3) ความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) 4) โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities) 5) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration in The Work Organization) 6) สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน (Constitutionalism in The Work Organization) 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (Work and The Total Life Space) 8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work Life) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษาสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา อายุราชการ สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งระดับชั้น มีเพียงปัจจัยทางด้านอายุราชการเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ที่ระดับ 0.5) สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton ซึ่ง

กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพ ตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยมีเกณฑ์ในการ ตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ ปลอดภัย ความก้าวหน้าและความมั่นคง โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต สิ่งเหล่านี้ถือได้ ว่าเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

Edwards, et al. (2009, Abstract) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทาง การศึกษาระดับสูง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรขึ้นอยู่กับความ พึงพอใจในงานที่ทำ ระยะทางระหว่างที่ทำงาน ถึง ที่พักอาศัย ความเครียดในงาน และ สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน

Mondy and Noe (1996, p. 283) ได้เสนอแนวทางในการจัดทำโครงการ พัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้ 1) การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแผนงาน ในระยะยาว และต้องดำเนินงานอย่างจริงจัง 2) องค์กรต้องกำหนดความหมาย ทิศทาง ของการทำงานเมื่อเริ่มนำแผนการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานเข้ามาใช้ 3) พนักงาน ทุกระดับต้องมีส่วนร่วมในโครงการ 4) ผู้นำองค์กรต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง 5) องค์กรต้องมีความสามารถในการนำเป้าหมายกลยุทธ์มาปฏิบัติในงานประจำวัน 6) ฝ่ายบริหารและผู้นำแรงงานร่วมลงประชามติในเรื่องราวและปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นการ ร่วมกันแก้ไขปัญหา (ในกรอบและขอบเขตที่ฝ่ายบริหารกำหนด) และ 7) ได้แนวทางและ กระบวนการทำงานใหม่ ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

Gordon (1991, Abstract) ได้เสนอแนวทางที่ทำให้โครงการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตการทำงานของบริษัท General Motors ประสบผลสำเร็จมีดังนี้ 1) โครงสร้างองค์การ จะต้องแบนราบ 2) มีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม 3) มีการกระจายอำนาจ 4) พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม 5) มีการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจร่วมกันทั้งฝ่ายจัดการและ พนักงาน รวมถึงสหภาพแรงงานด้วย 6) ให้พนักงานเรียนรู้ได้ง่าย 7) มีการฝึกอบรมและ ให้การศึกษาในเรื่องงาน และทักษะต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับงาน 8) มีความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงาน และ 9) ให้ความสำคัญกับโครงการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตการทำงานเท่าเทียมกับโครงการอื่น ๆ

Duncan (2003, Abstract) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของประเทศในแถบสแกนดิเนเวียกับประเทศอื่น ๆ ในสหภาพยุโรป พบว่า ยังไม่พบข้อมูลเด่นชัดที่จะอธิบายความแตกต่างได้ แต่จากข้อมูลที่ได้ในมุมมองของพนักงานในองค์การในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ระดับการมีส่วนร่วมในงานและการตัดสินใจ โอกาสเติบโตในอาชีพ และความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานในประเทศเดนมาร์ก สวีเดน และกลุ่มตัวอย่างบางส่วนของประเทศฟินแลนด์ มีคุณภาพในการทำงานและโอกาสการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ มากกว่าประเทศอื่น ๆ ในสหภาพยุโรป โดยให้เหตุผลถึงความแตกต่างของลักษณะสภาพสังคม ธุรกิจ และเศรษฐกิจในแต่ละกลุ่ม

จากการศึกษา ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ ทั้งวิทยานิพนธ์และงานวิจัยจากภายในประเทศและต่างประเทศ ประกอบกับองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาสภาพบริบททั่วไปของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 23 ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 23 ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ควรประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ด้านที่สำคัญ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
5. การบูรณาการทางสังคม
6. ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน
8. การปฏิบัติงานในสังคม