

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรบ้านพักเด็กและครอบครัว ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยจะได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. บริบทบ้านพักเด็กและครอบครัว
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญ ของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) นั่นเอง แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและ แพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว เราจะพบว่า มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้น่าสนใจหลายประเด็น คือ

1. เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ ความหมายรวมถึงการปรับปรุงการ บริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตย ในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การ ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดลงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ ซึ่งได้รวบรวมความหมาย ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานในแงุ่มที่หมายถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศส ใช้คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ นิยมใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือญี่ปุ่นใช้คำว่าสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ ทั้งขององค์การและปัจเจกบุคคล ตามลำดับ

จากความหมายต่างๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้นจะพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

นอกจากนี้ Richard E. Walton ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญ ที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไปและต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ ด้วย
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไปและจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) ซึ่งความหมายว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม
6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิธีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาคและมีการปกครองด้วยกฎหมาย
7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว นอก องค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการ

ปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่า องค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิตการจำกัด ของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและเทคนิคด้าน การตลาด

### 1. ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1973, p. 12) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะ การทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณา คุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สถานภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมของ องค์การที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ Bluestone (1977, p. 44) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิต ในการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศ ที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึง พอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไข ปัญหาสำคัญขององค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือได้หมาย รวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตย ในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การ ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้สมาชิกขององค์การในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานในองค์การ ย่อมทำให้ สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพ ของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น และ Merton (1977, p. 55) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรม การทำงานและสภาพการ ทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของคนงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิตและการได้รับการยอมรับอย่าง กว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม

Davis and Newstrom (1989, p. 244 อ้างถึงใน ลัดดาวัลย์ สกฤษสุข, 2550, หน้า 13) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นเรื่องของความชอบ หรือไม่ชอบ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของคนเรา โดยมีพื้นฐานจากเรื่องการพัฒนา สภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีที่สุด และเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจขององค์กร

Huse and Cumming (1985) อธิบายว่า เป็นประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุก (Well-Being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ

Hodgetts (1999) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การออกแบบงานที่จะช่วยปรับปรุงให้คนทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิผล โดยคำนึงถึงผลกระทบของงานที่มีต่อพนักงาน ประสิทธิภาพขององค์การ และความพึงพอใจของพนักงานต่อการแก้ปัญหาและการตัดสินใจภายในองค์การ

Knox and Irving (1997) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสภาพการดำรงชีวิตของบุคคล ซึ่งจะต้องเป็นชีวิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ

United Nations (2007) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ สิ่งที่ได้รับตอบสนองจากการทำงานที่ส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีของบุคคล ทั้งการได้รับการทำงานที่เหมาะสมในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย มีความมั่นคงในการทำงาน ได้รับความยุติธรรม และมีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์

รัญญาณี บุญมา (2548) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิด ทาที หรือพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน ก่อให้เกิดผลดี ต่อตนเองและทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ลัดดาวัลย์ สกฤษสุข (2550) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกในเชิงพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน อันได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพรายได้ และผลตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอกับการดำเนินชีวิต สถานที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีโอกาสที่จะพัฒนาอาชีพของตนให้มีความก้าวหน้าได้ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงาน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความสมดุลของช่วงเวลาในการทำงาน

จากนิยามความหมายข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของพนักงานซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์การทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจมีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์การและสมาชิกในรูปแบบต่างๆ หากองค์การใดสมาชิกมีคุณภาพชีวิตงานต่ำย่อมก่อให้เกิดปัญหาติดตามมากมาย เช่น ความไม่พอใจในตัวเอง การถ่วงงาน การลดลงของผลิตผล พฤติกรรมองค์การในทางลบตลอดจนการลาออกจากองค์การ ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียค่าตอบแทนในกรณีที่บุคลากรไม่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ กระทั่งสูญเสียเวลาที่ต้องฝึกอบรมบุคลากรใหม่ให้มีความชำนาญขึ้นในทางตรงข้ามหากองค์การได้ดำเนินการให้พนักงานได้มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมแล้วย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน อันส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรและขององค์การได้

## 2. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973) Huse and Cummings (1985) เป็นบุคคลที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่างๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ควรให้ความสนใจในการให้พนักงาน ได้รับความหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำ ตามจะต้องมีการมอบหมายงานใหม่ หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีก ในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์การในสายงาน รวมถึงสมาชิก ในครอบครัวด้วย

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล คือ โอกาสในการพัฒนา และการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการ ทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน คือ การที่ผู้ปฏิบัติงาน รู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตน เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ประชาธิปไตยในองค์การ คือ พนักงานมีสิทธิและความเสมอภาค เคารพในสิทธิส่วนบุคคลยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐาน การให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุล ให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสม ระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและ ครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม คือ การที่พนักงานมีความรู้สึก ว่า กิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้ง องค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและ เกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง เช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าหน่วยงาน ของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต วิธีการด้านการตลาด การมีส่วนร่วม ในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

Huse and Cumming (1985) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้น เป็นคุณภาพชีวิตการทำงานว่า มี 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น
2. สภาพทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายงานมีความท้าทายงานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน
4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง
5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่าผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงานมีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม
7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ
8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม



Bruce and Blackburn (1992) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ
3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถโดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงซึ่งหมายรวมถึง โอกาสในการพัฒนาความรู้ทักษะ และความสามารถรวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน
5. การบูรณาการทางสังคม ซึ่งหมายถึง การมีโอกาสดำเนินปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร
6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวลและการมีโอกาสดำเนินงานอย่างเท่าเทียมกัน
7. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม
8. การยอมรับทางสังคม คือ มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง

### 3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Herzberg (1959) ได้เสนอองค์ประกอบคู่ของเฮอซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งได้สรุปไว้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของแต่ละบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้ลำพังเพียงผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมาจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ได้มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) อาจเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคลได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในอาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึงการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 ลักษณะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติยศและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหาร  
องค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง  
เสียง อากาศรวมทั้งลักษณะของสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่อันเป็นผลที่ได้รับ  
จากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกล  
จากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคง  
ในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพ และความมั่นคงองค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของ  
ผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือการให้ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการบริหาร

Herzberg (1989) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าองค์ประกอบทางด้านงานจะ  
มีค่าเป็นบวก จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบก็จะทำให้  
บุคคลไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยนี้มีหน้าที่ค่า  
หรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว แต่ควรรักษาให้อยู่ในระดับที่พอดี  
หากมีปัจจัยด้านนี้มากก็จะไม่จูงใจหรือกระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้นแต่อย่างใด

#### 4. รูปแบบการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1974) ได้กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน  
ไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)  
การได้รับค่าจ้างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไป ค่าจ้างที่ได้รับ  
ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นๆ ที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึง  
กัน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and  
Healthy Working Conditions) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่อาจจะ  
ก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดีและควรกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริม  
สุขภาพซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human  
Capacities) ควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง

ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ตนเองมีค่าและมีความรู้สึกท้าทายจากการทำงานของตนเอง

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) การให้โอกาสในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง การให้โอกาสในการปรับปรุงตนเองจากการเรียนรู้และการทำงานหนัก ซึ่งมีผลต่อความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานในอนาคต

5. บูรณาการทางสังคม (Social Integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จและมีคุณค่าจะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอดีต รู้สึกว่าไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงานและมีความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6. ธรรมนูญในองค์การ (Constitutionalism) การให้ความเคารพในสิทธิส่วนตัวของพนักงาน ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน

7. คุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (The Total Life Space) การทำงานของบุคคลหนึ่งควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลาอาชีพ การเดินทางซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลารว่างของบุคคลและเวลาของครอบครัว

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจะทำให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญองงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

Umstot (1984) เสนอเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ 5 ประการ คือ

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและมียุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ผลตอบแทนเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการทั้งความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม และความเจริญก้าวหน้า ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมจะมีความสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างยิ่ง

2. โอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้าของตน (Opportunities to use Human Capacities and Grow) ให้โอกาสพนักงานมีความเป็นอิสระ

ในการทำงานในระดับหนึ่งและได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่เพื่อพัฒนาตนเองและ  
แสวงหาความก้าวหน้าในอาชีพให้สูงขึ้น

### 3. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration in the Workplace)

ความรู้สึกในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จะตอบสนองความต้องการทางสังคมในแต่ละ  
บุคคลได้ ซึ่งจะส่งผลดีต่อทั้งพนักงานและองค์การ

### 4. การใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน (Constitutionalism in the Work Organization)

ในองค์การที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานดีจะให้สิทธิของพนักงาน  
ในหลายๆ ประการ เช่น การเคารพสิทธิส่วนบุคคล การมีความเสมอภาคในกลุ่มพนักงาน  
การให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เป็นต้น

### 5. ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the Total Life Space)

เป็นการพิจารณาว่างานส่งผลกระทบต่อชีวิตหรือครอบครัวหรือไม่ รวมทั้งการคำนึงถึง  
เรื่องสุขภาพของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ความกดดันที่เกิดจากการทำงาน

#### ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ไม่ควรละเลย เนื่องจากเป็นปัจจัย  
ที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน และมีผลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการ  
ทำงานและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Rose, Beh, Uli and Idris, 2006) มีความรู้สึก  
ที่ดีต่อองค์การ เกิดวัฒนธรรมองค์การ เกิดขวัญกำลังใจ (Dessler, 1991 อ้างใน  
สมหวัง โอซารส, 2542) รวมทั้งเอื้อให้พนักงานสามารถบริหารจัดการคุณภาพชีวิตของ  
ตนเองอย่างเหมาะสมอีกด้วย ในทางกลับกันหากมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำก็จะส่งผลให้  
เกิดความไม่มั่นใจในความมั่นคงของตนเอง ความพึงพอใจต่อองค์การลดลง ซึ่งส่งผล  
กระทบในแง่ลบต่อองค์การ (Saraji and Dargahi, 2006)

นอกจากนี้ อัสนียา สุวรรณศิริกุล (2549) ยังได้สัมภาษณ์หัวหน้าคณะผู้ตรวจ  
ประเมินเพื่อรับรองระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานของสภาอุตสาหกรรม  
แห่งประเทศไทย ซึ่งสามารถสรุปความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ว่า

1. เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบูรณาการระหว่างเป้าประสงค์  
และผลิตภาพขององค์การกับคุณภาพชีวิตของการทำงานในองค์การ
2. เป็นการดูแลสุขภาพกายและใจของคนทำงาน สร้างขวัญและกำลังใจ  
พนักงานให้เพิ่มขึ้น
3. ลดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และสภาพการทำงาน

4. อัตราการลาออกลดลง
5. อัตราป่วย สาย ลา ขาดงานสัมพันธ์กับวินัยการทำงาน
6. คุณภาพงานที่แสดงออกอย่างชัดเจนในเรื่องความใส่ใจและทัศนคติที่ทำงานด้วยใจ

Hackman and Suttle (1977) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งตอบสนองของความพึงพอใจและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์การ การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้วยังอาจส่งผลต่อความเจริญทางด้านอื่นๆ ดังเช่นสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุตื้น้อยลง ขณะที่ประสิทธิภาพขององค์การในแง่ขวัญและกำลังใจความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย ได้แก่

1. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง
2. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน
3. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ เกิดความผูกพันต่อองค์การ

Schuler, Beutell and Youngblood (1989) สรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน สร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น จากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและมีความสนใจในงานมากขึ้น
4. ลดความเครียดอุบัติเหตุและความเจ็บป่วยจากการทำงานซึ่งจะส่งผลถึง
  - 4.1 การลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาลจนถึงต้นทุนประกันด้านสุขภาพ
  - 4.2 ลดอัตราการจ่ายผลตอบแทน
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสลับปรับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์การและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

6. สรรหาและคัดเลือกพนักงานง่ายมากขึ้น เนื่องจากความน่าเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีต่อองค์กร
7. ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้นจากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการใช้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพในสิทธิของพนักงาน
9. ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี ตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

### บริบทบ้านพักเด็กและครอบครัว

บ้านพักเด็กและครอบครัว เป็นหน่วยงานราชการในสังกัด สำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาค้าหญิงและเด็ก กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นหน่วยงานภาครัฐที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางการรับเรื่องที่มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ศูนย์ประชาชนดี 1300

บ้านพักเด็กและครอบครัวให้บริการในหน่วยงานดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่เป็นศูนย์ประชาชนดี 1300 ปฏิบัติภารกิจหน้าทีรับแจ้งข่าวสารปัญหาทางสังคมผ่านโทรศัพท์สายด่วน 1300 ตลอด 24 ชั่วโมง
2. ให้การช่วยเหลือคุ้มครองสวัสดิภาพและจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่กลุ่มเป้าหมาย
3. ให้สถานที่พักพิงชั่วคราวและปัจจัยสี่สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ประสบปัญหาทางสังคม
4. เป็นสถานแรกรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546
5. เป็นสถานพักพิงชั่วคราวตามกฎหมาย 3 ฉบับ ได้แก่
  - พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี พ.ศ. 2539
  - พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550
  - พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551
6. ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาองค์กรเครือข่ายในการจัดสวัสดิการสังคมแก่กลุ่มเป้าหมายบูรณาการและปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสวัสดิการสังคม
7. บูรณาการและปฏิบัติงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนให้ความช่วยเหลือทั้งระยะสั้นและระยะยาวแก่กลุ่มเป้าหมาย

นอกจากนี้ บ้านพักเด็กและครอบครัว มีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โดย

1. ปฏิบัติหน้าที่เป็นศูนย์ประชาชนดี 1300 ปฏิบัติภารกิจหน้าที่รับแจ้งข่าวสารปัญหาทางสังคมผ่านโทรศัพท์สายด่วน 1300 ตลอด 24 ชั่วโมง
2. ให้การช่วยเหลือคุ้มครองสวัสดิภาพและจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่กลุ่มเป้าหมาย
3. ให้สถานที่พักพิงชั่วคราวและปัจจัยสี่สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ประสบปัญหาทางสังคม
4. เป็นสถานแรกรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546
5. เป็นสถานพักพิงชั่วคราวตามกฎหมาย 3 ฉบับ ได้แก่
  - พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี พ.ศ. 2539
  - พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว 2550
  - พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551

ตลอดจนรับแจ้งเรื่องราวกรณีเร่งด่วนโดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นเด็ก สตรี ที่เผชิญปัญหาวิกฤติ เช่น ถูกทอดทิ้ง เร่ร่อน ถูกล่อลวง ล่วงละเมิดทางเพศ บังคับค้าประเวณี ถูกทารุณกรรม และถูกใช้เป็นเครื่องมือแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้มีลักษณะเข้ารับการช่วยเหลือเพื่อพักพิงชั่วคราวสลับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป และเป็นหน่วยงานรับบริจาคเงินและสิ่งของ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีเจ้าหน้าที่อยู่ปฏิบัติงานให้บริการช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้การปฏิบัติงานบริการให้การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน การรับบริจาคเงินและสิ่งของ ของบ้านพักเด็กและครอบครัว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย คล่องตัว รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ และทรัพย์สินของทางราชการ จึงได้มีคำสั่งแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ วันหยุดราชการและการบริจาคเงินและสิ่งของของการจัดทำตารางการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โดยมีเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 2 คน 1 ในนั้นจะเป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งนักวิชาชีพที่จะสามารถให้บริการปรึกษาแนะนำ ทางโทรศัพท์และรวมถึงกรณีให้ความช่วยเหลือ Case Work ได้ทันที 2 คนนี้จะทำหน้าที่ดูแลผู้ใช้บริการภายในหน่วยงานและกรณีที่ได้รับแจ้งเหตุ สามารถออกปฏิบัติงานได้โดยมีเจ้าหน้าที่เวรสำรองพร้อมกับพนักงานขับรถอีก 1 คน เพื่อดำเนินการช่วงนอกเวลาราชการ



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

กนกวรรณ ชูชีพ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ การศึกษาเรื่องนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 3) เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของตนเองในปัจจุบันด้านต่างๆ ในระดับที่พึงพอใจ เกินร้อยละ 50 จำนวน 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก ร้อยละ 89.3 รองลงมาคือ ปัจจัยการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ร้อยละ 83.8 ปัจจัยธรรมเนียมในองค์กร ร้อยละ 78.0 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ร้อยละ 72.8 ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ร้อยละ 71.3 ปัจจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ร้อยละ 70.2 ปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ร้อยละ 58.4 ตามลำดับ และไม่พึงพอใจ จำนวน 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยค่าตอบแทน ร้อยละ 48.8

วัชรระ บุญปลอด (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพะเยา พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพะเยาในระดับมาก และแรงจูงใจของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพะเยา พบว่า พนักงานที่มีเพศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลา การปฏิบัติงาน แตกต่างกัน สำหรับอายุและสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกัน ถูกจ้างมีความไม่มั่นคงใน ตำแหน่งหน้าที่การงานอาจถูกให้ออกได้ง่ายกว่าข้าราชการประจำ และเรื่องสวัสดิการก็ได้รับไม่เท่าเทียมกัน

วิวัฒน์ ศรีธรรมมา (2551, หน้า 194 – 197) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับแรงจูงใจ

ในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน การยอมรับนับถือ และ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ส่วนแรงจูงใจที่มีผลจากปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ โอกาสที่จะ ได้รับความก้าวหน้า เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการ ทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว สถานะของอาชีพ วิธีการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและ การบริหารงาน และความมั่นคงในงานเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม เพศและตำแหน่งงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเพศและ ตำแหน่งงานแตกต่างกัน แรงจูงใจไม่แตกต่างกันทางสถิติ เมื่อจำแนกแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปี พบว่า ลูกจ้างชั่วคราว รายปี มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาระดับคุณภาพ ชีวิตในแต่ละด้านจะพบว่า คุณภาพชีวิตด้านสภาพงานจะอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการพัฒนาและการใช้ ความสามารถ ส่วนระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวที่อยู่ในระดับ ปานกลาง คือ ด้านสิทธิของลูกจ้าง รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริม สุขภาพ ด้านงานและขอบเขตชีวิตส่วนตัว ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และระดับคุณภาพชีวิตที่อยู่ระดับปานกลางแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือคุณภาพชีวิตด้านความ มั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า ซึ่งจากผลการศึกษารายปีทั้ง 9 องค์ประกอบ พบว่า คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้าจะมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด แสดงให้เห็น ว่าลูกจ้างชั่วคราวรายปี มีความรู้สึกว่หน่วยงานที่ตนสังกัดหรือปฏิบัติงานอยู่นั้น ยังให้ความสำคัญน้อยในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานของลูกจ้าง ชั่วคราวซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากสำหรับชีวิตของคนทำงาน

วงเดือน เลหาวัฒนภิญโญ (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพชีวิต การทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัย พบว่า 1) องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย เงินเดือนและค่าตอบแทน ความปลอดภัยของ สภาพแวดล้อมในการทำงานความภาคภูมิใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน

ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ภาวะเศรษฐกิจ และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

2) คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 78 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า องค์ประกอบด้านเศรษฐกิจ และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับสูงกว่าด้านอื่นคิดเป็นร้อยละ 92.12 และองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานอยู่ในระดับต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 28.72 3) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรีกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า พยาบาลมีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพยาบาลมีสถานภาพ ตำแหน่ง และความก้าวหน้า ความมั่นคงในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์วิจัยและพัฒนา วิทยาลัยราชพฤกษ์ การวิจัยปรากฏผล พบว่า บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานในองค์การ ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์บวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุนทร นามโคตรศรี (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.002 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับดีมากมีเพียงด้านเดียว คือ ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนที่เหลือระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับ ปานกลาง มี 7 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านบทบาท

ระหว่างการทำงานกับ สุขภาพที่มีความสมดุล และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมซึ่งจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธนิษฐา ส่งทวน (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส หน่วยงาน ตำแหน่ง รายได้ และอายุการปฏิบัติงาน โดยรวม แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พิสมัย ไกรดงพลอง (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาโดยสรุปพบว่า บุคลากรโดยรวม และจำแนกตามเพศ ระดับการปฏิบัติงาน อายุ ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้านอยู่ในระดับมาก และเห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน อีก 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่มีเพศและอายุต่างกัน เห็นว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน บุคลากรที่มีระดับการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่างกัน เห็นว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขวัญนภา เกาวัลย์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรฝ่ายงบประมาณการเงิน และบัญชี คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรฝ่ายงบประมาณการเงิน และบัญชี คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเพศ

รุ่งนภา ไชยสิทธิ์ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรโพธิ์พนม จังหวัดนครพนม การวิจัยปรากฏผล พบว่า ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรโพธิ์พนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย และการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความร่วมมือ และการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทิศทางบวกอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### งานวิจัยต่างประเทศ

Marion (1977, p. 29 อ้างถึงใน ลัดดาวัลย์ สกฤษสุข, 2550, หน้า 47) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ที่เป็นรูปธรรม เช่น เงินเดือน กับนามธรรม เช่น เกียรติยศ ชื่อเสียง ของครอบครัวที่มีต่อคุณภาพชีวิต พบว่า การมีรายได้ที่เพียงพอของครอบครัวทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการมีชีวิตที่ดี

Kast and Rosenzwing (1985, p. 12) ศึกษาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานจะกระตุ้นให้เกิดความสบายใจ ทำให้บุคคลเกิดความสุข มีความสุขในการทำงาน สภาพแวดล้อมจึงน่าจะมีผลต่อคุณภาพของงาน และได้ศึกษาอีกด้วยว่า บุคคลที่มีสถานภาพสมรส คู่จะได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากใจซึ่งกันและกันช่วยกันตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยลดความเครียดและความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งของ คุณภาพชีวิตการทำงาน

Rossmiller (1992 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546, หน้า 15) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและอาจารย์ใหญ่ในโรงเรียนมัธยมศึกษา ซึ่งการศึกษาคั้งนี้ ได้ทำการสัมภาษณ์ครูโรงเรียนมัธยมศึกษา 8 ท่าน เพื่อหาและอธิบายถึงการปฏิบัติงานของผู้บริหารว่ามีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูได้อย่างไรและพบว่า อาจารย์ใหญ่มีอิทธิพลทางบวกกับครู ในแง่ของการมีส่วนร่วมของครูในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อ

งานของครู รวมทั้ง มีผลกระทบเชิงบวกต่อความร่วมมือและปฏิสัมพันธ์การใช้ทักษะและความรู้ และสภาพการเรียนรู้การสอน

Kells (1996 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546, หน้า 15) ได้ศึกษาการรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานในวิทยาลัยเทคโนโลยีและศิลปประยุกต์ 2 แห่ง ณ เมืองออนตาริโอ ประเทศแคนาดา สืบเนื่องจากว่า มีสัญญาณบ่งบอกให้เห็นถึง การตกต่ำของคุณภาพชีวิตการทำงาน ของคณาจารย์ในวิทยาลัยดังกล่าวมาเป็นเวลานานพอสมควร อีกทั้งกำลังใจในการทำงานของคณาจารย์เหล่านี้ อยู่ในระดับต่ำ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจคุณลักษณะเด่น ๆ ของผลตอบแทนที่คณาจารย์ฝ่ายวิชาการของวิทยาลัย เห็นว่า สำคัญต่อคุณภาพชีวิต พร้อมทั้งสำรวจถึงการรับรู้ว่าคุณภาพปัจจุบันที่เขาทำงานอยู่เป็นอย่างไร และอีกด้านหนึ่งผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเช่นเดียวกันกับผู้บริหารวิทยาลัย และได้นำผลมาเปรียบเทียบ เพื่อดูความสัมพันธ์และผลกระทบที่มีต่องาน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะเด่นของผลตอบแทนที่คณาจารย์ประสงค์จะได้รับส่วนมาก เป็นผลตอบแทนด้านภายใน เป็นส่วนใหญ่มากกว่าสิ่งตอบแทนภายนอก และยังพบว่า คุณลักษณะเหล่านั้นสัมพันธ์กับกระบวนการและค่านิยมทางด้านครอบครัวขององค์การ ในขณะที่คณาจารย์เหล่านี้ รู้สึกว่าคุณภาพการทำงานของเขาสัมพันธ์กับระดับชั้นทางการบริหารในองค์การ ความรู้สึกของคณาจารย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความรู้สึกของฝ่ายบริหาร และยังพบว่า พื้นฐานทางครอบครัวและด้านข้อมูลส่วนตัวมีผลน้อยมาก และไม่สม่ำเสมอต่อท่าทีของคณาจารย์ รูปแบบการจัดการและการปฏิบัติจะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่กำหนดท่าทีและความประพฤตินี้ของคณาจารย์

Duncan (2003 อ้างถึงใน ณีฐฐา บัวหลวง, 2550) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของประเทศในแถบสแกนดิเนเวียกับประเทศอื่นๆ ในสหภาพยุโรป พบว่า ยังไม่พบข้อมูลเด่นชัดที่จะอธิบายความแตกต่างได้ แต่จากข้อมูลที่ได้ในมุมมองของพนักงานในองค์การในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ระดับการมีส่วนร่วมในงานและการตัดสินใจ โอกาสเติบโตในอาชีพ และความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานในประเทศเดนมาร์ก สวีเดน และกลุ่มตัวอย่างบางส่วนของประเทศฟินแลนด์ มีคุณภาพในการทำงานและโอกาสการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่างๆ มากกว่าประเทศอื่นๆ ในสหภาพยุโรป โดยให้เหตุผลถึงความแตกต่างของลักษณะสภาพสังคม ธุรกิจ และเศรษฐกิจในแต่ละกลุ่ม

Louis, Kathryn and Kate (2003 อ้างถึงใน ณีฐฐา บัวหลวง, 2551) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในมหาวิทยาลัยจอร์จเมสัน (George Mason

University) ประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่า แหล่งของความพึงพอใจ แบ่งเป็น 6 มิติ คือ ความเป็นธรรม สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ อิสระในการทำงานและการเติบโต การมีโอกาสมากิจกรรมอื่น ๆ ที่ไม่ใช่งาน ความพึงพอใจโดยรวมในชีวิตและงาน นอกจากนี้ ยังได้ศึกษาวัฒนธรรมระหว่างการทำงานและครอบครัว ข้อตกลงขององค์การที่มีให้กับพนักงาน และแหล่งความเครียด แบ่งเป็น 6 มิติ คือ ความเป็นธรรม สภาพการทำงาน กฎระเบียบ ความสัมพันธ์กับคนอื่น ที่จอดรถและการเดินทางไปมาระหว่างบ้านกับสำนักงาน และเรื่องส่วนตัวในครอบครัว

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ตาราง 1 การสังเคราะห์แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Richard E. Walton	Walton (1973)	Huse and Cumming (1985)
<p>คำตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ</p> <p>สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย</p> <p>เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี</p> <p>ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม</p> <p>ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม</p> <p>ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง</p>	<p>การได้รับคำตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม</p> <p>สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ</p> <p>ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน</p> <p>โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล</p> <p>การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน</p> <p>ประชาธิปไตยในองค์กร</p> <p>ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว</p> <p>ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม</p>	<p>ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ</p> <p>สภาพทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ</p> <p>การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ</p> <p>ความก้าวหน้า</p> <p>สังคมสัมพันธ์</p> <p>ลักษณะการบริหารงาน</p> <p>ภาวะอิสระจากงาน</p> <p>ความภูมิใจในองค์กร</p>
Walton (1974)	ลัดดาวัลย์ สกุลสุข (2550)	Umstot (1984)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม</li> <li>2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ</li> <li>3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล</li> <li>4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน</li> <li>5. บูรณาการทางสังคม</li> <li>6. ธรรมเนียมในองค์กร</li> <li>7. ดุลยภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ</li> <li>8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม</li> </ol>	<p>ความมั่นคงในอาชีพรายได้</p> <p>ผลตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอกับการดำเนินชีวิต</p> <p>สถานที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย</p> <p>มีโอกาที่จะพัฒนาอาชีพของตนเองให้มีความก้าวหน้าได้</p> <p>มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงาน</p> <p>และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ</p> <p>มีความสมดุลของช่วงเวลา ที่ทำงาน</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและมียุติธรรม</li> <li>2. โอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้าของตน</li> <li>3. การบูรณาการทางสังคม</li> <li>4. การใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน</li> <li>5. ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว</li> </ol>



ตาราง 1 (ต่อ)

Schuler, Beutell and Youngblood (1989)	Herzberg. (1989)	Bruce and Blackburn (1992)
<p>เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน สร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก สรรหาและคัดเลือกพนักงานง่ายมากขึ้น ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี</p> <p>Louis, Kathryn and Kate (2003 อ้างถึงใน ญัฎฐา บัวหลวง, 2551)</p> <p>ความเป็นธรรมชาติ สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ อิสระในการทำงานและการเติบโต การมีโอกาสทำกิจกรรมอื่นๆ ที่ไม่ใช่งาน ความพึงพอใจโดยรวมในชีวิตและงาน</p>	<p>เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลักษณะของอาชีพ นโยบายการบริหารงาน สภาพการทำ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ</li> <li>2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ</li> <li>3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถโดยทำงานที่มี - - ความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน</li> <li>4. การบูรณาการทางสังคม ซึ่งหมายถึง การมีโอกาสดได้ มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร</li> <li>5. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจาก ความวิตกกังวลและการมีโอกาสดก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน</li> <li>6. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับ - เรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม</li> <li>7. การยอมรับทางสังคม คือ มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบ และต่อนายจ้าง</li> <li>8. ความก้าวหน้าและความมั่นคงซึ่งหมายถึงรวมถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถรวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงใน การทำงาน</li> </ol>

จากการตารางที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่สำคัญต่อบุคลากรในองค์กร เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้นๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม ก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น
2. ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตรายและต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็อันตรายต่อสุขภาพอนามัย ซึ่งควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติ งานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย มีการมอบหมายงานใหม่ หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน รวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย และเป็นงานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายงานมีความท้าทายงานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงานและผู้ปฏิบัติมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง
4. การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อน

ร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการถือคติและการทำลายซึ่งกันและกัน ทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยก เป็นหมู่เหล่าผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมผัสกับผู้อื่น

6. กฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมในองค์การ หมายถึง วิธีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้ เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย พนักงานมีสิทธิและความเสมอภาค เคารพในสิทธิส่วนบุคคลยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอก องค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสม ระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ มีความรู้สึกว่าการกระทำหรือนานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม