

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้ารวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือทดลองจนดำเนินการศึกษาตามระเบียบวิธีวิจัยให้ประสบผลสำเร็จ โดยมีเนื้อหาของเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
3. ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตนับว่าเป็นส่วนที่มีความสำคัญส่งผลกระทบโดยตรงถึงการดำเนินชีวิตของมนุษย์ทุกคน ในยุคแห่งข้อมูลข่าวสารและสภาวะการณ์การเปลี่ยนแปลงจึงมีผู้รู้และนักวิชาการหลายท่านหันมาให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตมากขึ้นดังจะพบได้จากการที่ท่านทั้งหลายเหล่านั้นได้สนใจศึกษาพร้อมทั้งให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้อย่างหลากหลายดังนี้

นิสาร์ตน์ ศิลปเดช (2540 : 65) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึงสภาพการดำรงชีวิตที่บุคคลเกิดความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

สมบัติ กาญจนกิจ (2540 : 10) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึงการพัฒนาคุณภาพของประชาชนทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา ความรู้ ความคิด ความสามารถ คุณธรรม และวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านอาชีพ และจิตใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง

ศุภลักษณ์ วัฒนาวีทวัส (2542 : 25) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคล ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และด้านอื่นๆ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย รายได้ และจำนวนบุตร ที่มีความเหมาะสมและเพียงพอที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

ปราชญา กล้าผจญ (2545 : 8) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง การที่มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุข มีคุณภาพ มีความเป็นอยู่ที่ดี เป็นชีวิตที่พึงตัวเองได้ และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุข มนุษย์ทุกคนปรารถนาที่จะมีชีวิตที่ยืนยาว เพียบพร้อมด้วยความสุข และความสำเริงอย่างสมบูรณ์ เมื่อมนุษย์เติบโตขึ้น ต้องหางานทำที่ปรารถนาที่จะมีชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพ (quality of work life) อีกด้วย งานนั้นต้องเป็นงานที่ทำแล้วทำให้ตนเองเกิดความสุขจากการปฏิบัติหน้าที่การงานนั้นๆ ด้วย อีกทั้งมองเห็นหนทางที่จะเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

เบนเนทท์ (Bennett, อ้างถึงใน สุวรรณ จันทสาร, 2543 : 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตของบุคคล ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 บุคคลมีสิ่งจำเป็นแก่ความต้องการของชีวิต เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สุขภาพแข็งแรงไม่เจ็บป่วยบ่อยครั้ง และมีความมั่นคงในชีวิต มีเศรษฐกิจดี สังคมดี สนใจการเมือง ส่วนที่ 2 บุคคลมีค่านิยมที่เหมาะสมกับสังคม วัฒนธรรม การเมือง และสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ซึ่งแต่ละบุคคลใช้เป็นรากฐานในการตัดสินใจอันสำคัญของชีวิต มีความสมดุลระหว่างความปรารถนาและความเป็นไปได้ที่จะบรรลุถึงความปรารถนา มีจุดมุ่งหมายในชีวิต มีความรarin ในครอบครัว

ยูเนสโก (UNESCO, อ้างถึงใน ชันยา ศรีตุลากร, 2546 : 8) ได้สรุปถึงความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นความรู้สึกของการอยู่อย่างพอใจต่อองค์ประกอบต่างๆ ของชีวิตที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดของบุคคล ซึ่งได้จากการดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีมีความสุข มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้อย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถเผชิญปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งการใช้ศักยภาพส่วนบุคคลสร้างสรรค์พัฒนาตนเอง และสังคมให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข

จากความหมายของคุณภาพชีวิตที่ผู้ศึกษาได้ค้นพบจากนักวิชาการแต่ละท่านอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง การที่มนุษย์แต่ละคนสามารถดำรงชีวิตในสังคมและตอบสนองความต้องการของตนเองได้โดยวิธีที่ถูกต้องธรรมชาติของธรรมชาติ สามารถรักษาสมดุลของการดำรงชีวิตประจำวันของตนได้อย่างมีความสุขไม่ว่าจะเป็นความสุขทางด้านร่างกายความสุขทางด้านจิตใจ ตลอดจนความสุขทางด้านสังคม

องค์ประกอบคุณภาพชีวิต

นิสาร์ตัน ศิลปเดช (2540 : 85-86) ได้สรุปว่า องค์ประกอบที่จะทำให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้น ควรประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐาน 4 ด้านด้วยกัน คือ ปัจจัยแรกเป็นปัจจัยด้านความสมบูรณ์ด้านร่างกายและสติปัญญา หมายถึง การที่มนุษย์มีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้น จะต้องมีความเป็นปกติของร่างกายและสติปัญญาเป็นพื้นฐาน ซึ่งได้แก่ การมีอวัยวะต่างๆ ของร่างกายสมบูรณ์ครบถ้วน มีสุขภาพอนามัยแข็งแรง มีพลังกำลังที่สามารถทำกิจการงานได้ดีเช่นเดียวกับคนอื่นๆ มีระดับพัฒนาการของสติปัญญาเป็นปกติ สามารถศึกษาเล่าเรียน คิดไตร่ตรองหาเหตุผลต่างๆ รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ปัจจัยต่อมาคือด้านความสมบูรณ์ด้านจิตใจและอารมณ์ หมายถึง การเป็นผู้ที่มีจิตใจที่ดี มีอารมณ์แจ่มใสมั่นคง ไม่แปรปรวน หงุดหงิด โมโหง่าย จิตใจมีคุณธรรม ไม่อิจฉาริษยา หรือเลียดเค้น พยาบาทผู้อื่น เป็นผู้มองโลกในแง่ดี มีความโอบอ้อมอารี พร้อมทั้งจะช่วยเหลือผู้ที่ตกทุกข์ได้ยาก หรือเดือดร้อนเสมอ การมีพื้นฐานด้านจิตใจและอารมณ์ที่ดี จะช่วยให้บุคคลเกิดความสุขและความสงบในการดำรงชีวิต ส่วนปัจจัยด้านความสมบูรณ์สังคมและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การเป็นคนที่ได้รับการยอมรับจากคนทั่วไป อันเนื่องมาจากการมีมนุษยสัมพันธ์อันดี มีความสามารถในการปรับตัว ยอมรับความสามารถและความสำคัญของผู้อื่น ตลอดจนสิ่งอื่นๆ ที่อยู่รอบตัว ดังนั้นจึงเป็นผู้ที่เห็นคุณค่าของบุคคลและสิ่งแวดล้อม และคิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้สิ่งแวดล้อมเหล่านั้นคงคุณค่าและประโยชน์อยู่ตลอดไป จะยอมให้เกิดความเสียหาย หรือมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อมบ้างก็เป็นเพียงส่วนน้อยที่สุด การมีความสมบูรณ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมจะช่วยให้บุคคลมีชีวิตที่เหมาะสมกลมกลืน เข้ากันได้ดีกับสังคมและสิ่งแวดล้อมของตน ปัจจัยสุดท้ายคือด้านความสมบูรณ์ของสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิต หมายถึง ความสามารถที่จะจัดหาสิ่งจำเป็นต่างๆ ที่จะช่วยให้ชีวิตดำรงอยู่ได้อย่างดีตามฐานะของตนเอง ตลอดจนสภาพของสังคม เศรษฐกิจ และยุคสมัย ปัจจัยจำเป็นเหล่านี้ได้แก่ ปัจจัย 4 ซึ่งมี อาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดจนการได้รับการศึกษา การพักผ่อน ฯลฯ ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องจัดหรือจัดให้มีขึ้นตามความจำเป็น ในสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมของตน การมีปัจจัยจำเป็นในการดำรงชีวิตที่ดีและพอเพียง ย่อมช่วยให้บุคคลมีความสะดวกสบาย ไม่ลำบากขัดสน และย่อมนำมาซึ่งความสุขและความพึงพอใจในชีวิต

ส่วน กัญจนพร อ่วมคำอาจค์ (2547 : 14-15) ได้ให้ข้อสรุปที่ศึกษาจากองค์การอนามัยโลก ซึ่งได้กำหนดองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิตสำหรับบุคคลทั่วไปว่า ควรประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิต 6 ด้าน คือ

1. ด้านร่างกาย (physical domain) คือ การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของบุคคล ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สภาพสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความ รู้สึกสบาย ไม่มีความเจ็บปวด การรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บปวดทางร่างกายได้ การรับรู้ถึงผลกำถ่วง ในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้เรื่องการนอนหลับและพักผ่อนรวมทั้ง การรับรู้เรื่องการมีเพศสัมพันธ์ ซึ่งการรับรู้เหล่านี้มีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน

2. ด้านจิตใจ (psychological domain) คือ การรับรู้สภาพทางด้านจิตใจของตนเอง เช่น การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำ สมาธิ การตัดสินใจ และความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ของตนและการรับรู้ถึงความสามารถ ในการจัดการกับความเศร้าหรือกังวล เป็นต้น

3. ด้านระดับความเป็นอิสระของบุคคล (level of independence) คือ การรับรู้ถึง ความเป็นอิสระที่ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น การรับรู้ถึงความสามารถในการเคลื่อนไหวของตน การรับรู้ถึง ความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการทำงาน การรับรู้ว่าคุณไม่พึ่งพาอาศัยผู้อื่น หรือการรักษาทางการแพทย์อื่นๆ เป็นต้น

4. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (social relationships) คือ การรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ ของตนกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม รวมทั้งการรับรู้ ว่าตนได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย

5. ด้านสิ่งแวดล้อม (environment) คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อ การดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าคุณมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ ไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัย และมั่นคง ในชีวิต การรับรู้ว่าคุณอยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากมลพิษต่างๆ การคมนาคมสะดวก มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงิน สถานบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ การรับรู้ว่าคุณมีโอกาส ที่จะได้รับข่าวสาร หรือฝึกฝนทักษะต่างๆ การรับรู้ว่าคุณได้มีกิจกรรมสันทนาการ และมีกิจกรรม ในเวลาว่าง เป็นต้น

6. ด้านความเชื่อส่วนบุคคล (Spirituality/Religion/Personal Beliefs) คือ การรับรู้ เกี่ยวกับความเชื่อต่างๆ ของตนที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ถึงความเชื่อด้านจิตวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิต และความเชื่ออื่นๆ ที่มีผลในทางที่ดีต่อการดำรงชีวิต มีผลต่อ การเอาชนะอุปสรรค เป็นต้น

แคมเบลล์และโรเจอร์ส (Campbell and Rogers, อ้างถึงใน ชันยา ศรีตุลากร, 2546 : 8-9) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านกายภาพ ประกอบด้วยปัจจัย ด้านมลภาวะ ความหนาแน่นของประชากร และสถานที่อยู่อาศัย ส่วนด้านสังคม ประกอบด้วย

ปัจจัยด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย และความเป็นอยู่ของครอบครัว และด้านจิตวิทยา ประกอบด้วย ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจ ความสำเร็จ ความผิดหวัง และความคับข้องใจในชีวิต

แมคแคนเนล (McKannel, อ้างถึงใน อุไร จันทรสว่าง, 2540 : 22) ได้อธิบายถึง องค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพชีวิต ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบแรกคือ ความรู้สึกที่ดีที่เป็นการตอบสนองทางด้านอารมณ์ในทางที่ดี เช่น การมีความสุข องค์ประกอบหลังคือความรู้สึกที่ไม่ดี ที่เป็นการตอบสนองในทางที่ไม่ดี เช่น ความวิตกกังวล ความเครียด

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตอาจกล่าวได้ว่าองค์ประกอบที่สำคัญของการที่มนุษย์จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการทั้งที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายในของตัวบุคคลนั่นเอง เช่น ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ทัศนคติ และองค์ประกอบภายนอก เช่น สภาพแวดล้อม เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เป็นต้นซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตมนุษย์ทั้งสิ้น

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

เดลามอท์และทาเคซาวา (Delamotte & Takezawa (อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์, 2550 : 10) กล่าวว่าในช่วง ค.ศ.1970 ประเทศสหรัฐอเมริกาประสบปัญหาผลผลิตตกต่ำ ทำให้หน่วยงานต่างๆ พยายามผลักดันให้แรงงานมีผลิตภาพเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและปัญหาด้านแรงงานในที่สุด จึงทำให้ฝ่ายจัดการเริ่มสนใจเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life-QWL) ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่ใช้ในการแก้ปัญหาแรงงาน เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งต่อมาแนวคิดดังกล่าวนี้ ได้ขยายไปยังกลุ่มประเทศในแถบสแกนดิเนเวีย และกลุ่มประเทศอุตสาหกรรมทั่วไป จึงมีการใช้ชื่อเรียกต่างๆ กัน เช่น ความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (humanization of work) การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน (improvement of work environment) การปกป้องคุ้มครองคนงาน (protection of labor) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (work environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (work place democracy) เป็นต้น ส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานมีนิยามความหมายที่แตกต่างกันไปตามแต่ภูมิภาควัฒนธรรมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศนั้นๆ ด้วย

เกทซ์ (Katz, อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์, 2550 : 11) ได้ศึกษาจากองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) และได้นำผลการวิจัยของโครงการระหว่างประเทศมาปรับปรุงเงื่อนไขและสภาพแวดล้อมในการทำงานและการเคลื่อนไหวเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในประเทศอังกฤษ และประเทศอื่นๆ ในแถบยุโรป โดยมีค่านิยมพื้นฐานร่วมกันในการมองคุณค่าของมนุษย์ ดังนี้

1. มนุษย์พึงได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติ และได้รับการยอมรับทั้งภายในสถานที่ทำงานและที่อื่นๆ
2. มนุษย์พึงได้รับการสนับสนุนในสิ่งที่พวกเขาสร้างสรรค์ขึ้นมา
3. มนุษย์ในองค์กรมีความปรารถนาที่จะเรียนรู้และเติบโตในองค์กร
4. มนุษย์ต้องการรู้ว่าองค์กรของตนมีวิธีการทำงานอย่างไร และตนจะอุทิศความพยายามเพื่อองค์กร โดยส่วนรวมได้อย่างไร
5. มนุษย์มีแนวโน้มที่จะตอบสนองมากขึ้น หากได้รับการตอบสนองอย่างผู้มีเกียรติและศักดิ์ศรี

แม้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องที่ดี สำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แต่นับว่ายากในทางปฏิบัติ เพราะคนมีพื้นฐานและความต้องการแตกต่างกัน ทำให้มุมมองเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละคนไม่เหมือนกัน เช่น บางคนเห็นว่า ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญ แต่บางคนให้ความสำคัญกับเนื้อหาสาระของงาน หรือโอกาสก้าวหน้าในอนาคต หรือสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน เป็นต้น ดังนั้น การดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้คนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น จึงเป็นเรื่องที่ทำอะไรให้เขารู้ต่อสภาพร่างกายและจิตใจของเขาว่า มีความสุขในการทำงาน ในหลายๆ องค์กรจัดโครงการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life Program) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานมีความจงรักภักดี ความผูกพันของคนในองค์กร และยังส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพขององค์กรเพิ่มขึ้นด้วย

อีเฟรตีและเซอร์กีย์ (Efaty & Sirgy, อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์, 2550 : 12) ระบุว่า เมื่อพนักงานในองค์กรเริ่มมีการศึกษาสูงขึ้น ความต้องการได้รับการสนองจากองค์กรจึงมีมากขึ้นและมีความต้องการในระดับขั้นที่สูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานต้องการพัฒนาตนเอง และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี การจูงใจพนักงานจึงมีไม่เพียงแต่เงินเดือนหรือค่าจ้างเท่านั้น แต่ยังมีเรื่องของค่านิยมอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น ความมีคุณค่าในตนเอง (self-worth) เวลาพักผ่อน และความสัมพันธ์ที่ดีกับฝ่ายจัดการ เป็นต้น

กาซิโอ (Cascio, อ้างถึงใน มัลลิกา เมฆรนา, 2544 : 11-14) ขณะที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรและจัดให้อยู่ในลำดับแรกของการจัดการ เพราะเป็นปัจจัยที่จะช่วยทำให้องค์กรสามารถได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้น ถ้าองค์กรต้องการให้พนักงานทำงานเต็มศักยภาพของตนเอง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงาน องค์กรจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในระดับที่สูงขึ้น โดยเฉพาะการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

ดังนั้นอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ถือว่าเป็นประเด็นสำคัญที่องค์กรต่างๆ ควรให้ความสนใจอย่างยิ่งเพราะคุณภาพชีวิตการทำงาน ช่วยสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการของคนกับเป้าหมายขององค์กรได้ เพราะถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เขาจะมีความรู้สึที่ดีต่องานและองค์กร มีความพึงพอใจในงาน ทำงานอย่างเต็มความสามารถ และมีความสุขในการทำงาน ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็คือ การเพิ่มผลผลิตภาพ การขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุในการทำงานลดลง เป็นต้น

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยค้นพบว่านิยามวิชาการเป็นจำนวนมากได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีทั้งความหมายในบางมุมมองที่คล้ายคลึงกัน และความหมายในบางมุมมองที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

ประยูทธ มหากิจศิริ (2543 : 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความพอใจกับการทำงานที่ทำและพยายามค้นคว้าหาสิ่งใหม่ให้กับตนเองก็จะทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานได้ การตัดสินใจอย่างชาญฉลาด มีไหวพริบ เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตการทำงานจึงต้องอาศัยความตั้งใจ มีความพยายามที่จะเรียนรู้พัฒนาและสร้างโอกาสให้กับตนเอง

ส่วน ขวัญมณฑล สารบุตร (2543 : 37) ได้ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง กระบวนการทำงานได้ดีถูกต้องปลอดภัย และมีความพอใจในงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะเกิดขึ้นได้ นอกจากจะต้องมีการพัฒนาจิตลักษณะที่เอื้อให้เกิดการทำงานอย่างแข็งแกร่งและช่วยป้องกันมิให้เกิดปัญหาในการทำงาน

ต่อมา คัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings & Worley, อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒนพงษ์, 2550 : 13) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่ได้รับความเป็นอยู่ที่ดี (well-being) ในการทำงานของผู้นับปฏิบัติงาน ว่ามีระดับความพึงพอใจต่อหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นมากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนเพียงใด ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด

ส่วน ทองศรี คำภู ณ อยุธยา (2532 : 154) และบุญเชื้อ วงศ์เกษม (2530 : 29) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า คนแต่ละคนมีความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไป ตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างก็มีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่นๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนสนใจเนื้อหาของงาน บางคนสนใจสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน บางคนเน้นในเรื่องของความก้าวหน้าในอนาคต เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อรับรู้หรือความรู้สึกของผู้นับปฏิบัติงานและทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน

นอกจากนั้น ความพึงพอใจในงาน เกิดจากบุคคลได้ใช้สติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความสามารถอื่นๆ ในการทำงาน บลูสโตน (Bluestone, อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์, 2550 : 13) งานมีความน่าสนใจ (job enrichment) และความมั่นคง ความมั่นใจว่าองค์กรมีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพ การทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิ และคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่เปลี่ยนไปในแต่ละยุคสมัย (ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2530 : 266) การมีปฏิสัมพันธ์กันทางสังคมที่ดีในที่ทำงาน มีความชอบธรรมส่วนบุคคล และความสอดคล้องกันระหว่างเวลาการทำงานและเวลาส่วนตัว รวมทั้งมีความภาคภูมิใจในองค์กรของตน (Gordon, อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์, 2550 : 14)

แฮกแมนและซัทเทิล (Hackman & Suttle, อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์, 2550 : 14) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความเป็นอยู่ที่ดี และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือแม้แต่เจ้าของกิจการ การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีทำให้คนมีความพึงพอใจในงาน ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจดี เกิดความผูกพันต่อองค์กร

เดลามอตต์และทาเคซาวา (Delamotte & Takezawa, อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์, 2550 : 14) ให้ข้อสรุปไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายกว้างครอบคลุมในหลายเรื่อง ได้แก่ วิธีการ หรือแนวปฏิบัติ หรือเทคโนโลยี สำหรับส่งเสริมสิ่งแวดล้อมการทำงาน ที่ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในงานมากขึ้น และส่งผลให้ผลลัพธ์ของบุคคลและองค์กรเพิ่มขึ้นตามลำดับ

เสนาะ ดิยาวัว (2544 : 6-7) เห็นว่าปัจจัยต่างๆ ที่บ่งชี้ให้เห็นถึงคุณภาพดำเนินการที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานช่วยสร้างสรรค์บรรยากาศที่ทำให้คนพึงพอใจในการทำงานสูงและเอื้อให้เกิดผลผลิตสูงด้วย

ณัฐพันธุ์ เชนนันท์ (2551 : 109) สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life หรือ QWL) ไว้ว่าหมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่างๆ ของงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคล และประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์กร นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลกระทบต่อบุคคลและองค์กรทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค โดยเฉพาะในปัจจุบันที่คุณภาพชีวิตการทำงานกลายเป็นประเด็นสำคัญทางสังคมที่ต้องอยู่ร่วมและเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

จากความหมายต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรับรู้หรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสภาพการทำงานหรือความพึงพอใจในงานของบุคคล ที่ได้รับการตอบสนองจากการดำเนินงานขององค์กร ตามที่เขาต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากลักษณะงาน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การมีส่วนร่วมในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ดีและความปลอดภัยในการทำงาน และอื่นๆ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าเมื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการปฏิบัติงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ดี เขาย่อมไม่พอใจในงาน และส่งผลต่อพฤติกรรมทางลบในการทำงาน เช่น การขาดงาน การขี้เกียจและการลาออก เป็นต้น แต่ถ้าหากพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานดี ย่อมทำให้เขามีความพึงพอใจในงาน ทumbuhความสามารถ พัฒนางานและองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไป และการที่จะทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานว่ามีหรือไม่ มากน้อยเพียงใด จำเป็นต้องมีตัวชี้วัดหรือองค์ประกอบในการพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานด้วย ดังนั้นกวีวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษา และแจกแจงรายละเอียดไว้ดังต่อไปนี้

วอลตัน (Wolton, อ้างถึงใน มัลลิกา เมฆรา, 2544 : 11-14) กำหนดว่า บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ 8 ด้านเป็นเกณฑ์ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้วยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทงานแบบเดียวกัน ดังนั้น เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานและสังคม

1.2 ความยุติธรรม พึงประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน

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

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Safe Opportunity For Continued Growth and Security) คือ งานที่ปฏิบัติที่ได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้และขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การพิจารณา คือ

3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังจะได้รับการเตรียมความรู้ลักษณะงานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กรหรือในสายงานอาชีพ อันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัว หรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ

3.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะรับ

4. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (Opportunity to Use and Develop Human Capacities) การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลนี้ในด้านทักษะ ความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาจากเรื่องต่างๆ ดังนี้

4.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

4.2 ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะของเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

4.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้น ทำให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงาน และผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

4.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเอง ทุกขั้นตอนมิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

4.5 การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน ต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration in the Work Organization) การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวกับสังคมขององค์กรธรรมชาติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวพิจารณาได้ ดังนี้

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะ ความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กรหรือทีมงาน

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกันคือการมีความรู้สึกว่าทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ในการสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม

5.5 มีความรู้สึกทำงานร่วมกันที่ดีในองค์กรมีความสำคัญ

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์กรหรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. สิทธิส่วนบุคคล (Constitutional in the Work Organization) ซึ่งหมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

6.1 ความเฉพาะตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่างๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตัว ครอบครัว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจ หรือสังคมขององค์กรต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ให้ความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของเพื่อนร่วมงาน

7. จังหวะชีวิต (Work and the Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่นๆ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Reliance of the Work Life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดความเพิ่มพูนคุณค่า ความสำคัญองงาน และอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าองค์กรของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

จากการศึกษาเกณฑ์ข้อบังคับทั้ง 8 ด้านของ Walton จะสังเกตได้ว่าการที่บุคคลสามารถดำรงตนให้เป็นผู้ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีได้นั้นย่อมต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลายด้านรวมเข้าด้วยกันซึ่งส่วนใหญ่แล้วแล้วแต่ได้รับอิทธิพลมาจากการทำงานหรือการปฏิบัติงานในหน้าที่ของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อร่วมจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการโดยมีระยะเวลาตั้งแต่เดือนกันยายน 2546 เป็นต้นมา ได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิต (Management System for Quality of Work Life : MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางในการจัดทำอันได้แก่เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001 : 1999) และมาตรฐานต่างๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ และสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานสำหรับคนไทยให้เป็นที่ยอมรับ มีความเหมาะสม และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแพร่หลาย เพื่อพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของคนทำงานในสถานประกอบการ โดยเน้นการบูรณาการ การเชื่อมโยง โดยมี “คน” เป็นศูนย์กลาง (อ้างอิงใน สุจิตา กันทะอุโมงค์,

2553 : 8-11) จึงได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการที่สำคัญไว้ 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านร่างกาย หมายถึง การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ มีความกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉงในการทำงาน สามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มี มีกำลังในการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกาย และพักผ่อนอย่างเพียงพอ

2. ด้านจิตใจ หมายถึง การมีสุขภาพจิตดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา พึงพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จได้ มีสติปัญญา ความจำดี ไม่หลงลืม มีสมาธิในการทำงาน สามารถปล่อยใจและให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์

3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม หมายถึง การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รับผิดชอบหน้าที่ในงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานดีมีการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ไขปัญหาในงานร่วมกัน และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่สถานประกอบการจัดให้

4. ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงาน และระหว่างการเดินทางจากบ้านไปทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้านสามารถเดินทางได้สะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินในหน่วยงาน มีช่องทางรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ต่างๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ

5. ด้านจิตวิญญาณ หมายถึง การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกของสถานประกอบการ มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจในผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามและปกป้องชื่อเสียงของสถานประกอบการ ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน

6. ด้านความมั่นคงในชีวิต หมายถึง การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้เกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็นและไม่ช่วยให้มีความมั่นคงของครอบครัวในระยะยาว มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงาน มีสวัสดิการที่ดีเหมาะสม และครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงาน ตลอดจนงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยเกินไป

กล่าวโดยสรุปได้ว่าการที่มนุษย์แต่ละคนจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีได้นั้นจำเป็นต้องปรับสมดุลของแต่ละบุคคล โดยอาศัยองค์ประกอบหลักของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม เพื่อนำไปใช้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของคนไทย ดังที่สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถ มนุษย์สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้กำหนดมาตรฐานไว้ทั้ง 6 องค์ประกอบแล้วแต่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันจะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีของคนทำงานในแต่ละองค์การทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย จิตใจ สัมพันธภาพทางสังคม สิ่งแวดล้อม จิตวิญญาณ และความมั่นคงในชีวิต

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) นั้นถือเป็นปัจจัยหลักที่มีความสำคัญสำหรับพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานนั้นเกิดความสัมฤทธิ์ผลได้ผลงานที่มีทั้งคุณภาพและประสิทธิภาพจึงได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาค้นคว้าและให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

ยุคท ทองตัน (2528 : 14) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดี มีความสุขของบุคคลต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจที่จะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน ส่วนความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะมีผลต่อการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม

ณัฐพันธ์ เชนนันท์ (2551 : 98) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้ว่า หมายถึงทัศนคติเกี่ยวกับงานของพนักงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล โดยผู้บริหารสมควรให้ความสนใจกับข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน

กิตติมา ปรีดีดิลล (2529 : 321–322) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและ ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

ศุภฤกษ์ แก้วสิง (2539 : 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า เป็นเรื่อง เกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ ของงานซึ่งลักษณะขององค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 130) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความ มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ การทำงานรวมทั้งการส่งผลให้เกิดความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

กูด (Good, อ้างถึงใน พระมหาพิเชษ พลสวัสดิ์, 2544 : 15) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ในงานไว้ว่า หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

กรีน (Green, อ้างถึงใน พระมหาพิเชษ พลสวัสดิ์, 2544 : 15) ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจในงานไว้ว่า บุคคลเมื่อมีความพึงพอใจในงานจะเกิดความตั้งใจในการทำงานและเต็มใจ ที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิดของตนเองเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

กิลเมอร์ (Gilmer, อ้างถึงใน พระมหาพิเชษ พลสวัสดิ์, 2544 : 15) ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจในงานไว้ว่า ทัศนคติก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับความพึงพอใจ ก่อให้เกิดขวัญดี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายในซึ่งได้แก่ การจูงใจ และองค์ประกอบภายนอกซึ่งออกมาในรูปที่เห็นได้ เช่น รางวัล เป็นต้น

จากความหมายของความพึงพอใจในงานดังที่นักวิชาการได้กล่าวมาแล้วข้างต้นสามารถ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานนั้นเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติในด้านบวกของ พนักงานหรือบุคลากรที่มีต่อตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่องค์การมอบหมาย รวมถึงสภาพแวดล้อมทั้งที่เป็นสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิตที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของ แต่ละบุคคล

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์ (2551 : 102–103) ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานจะ ให้คำตอบได้ชัดเจนในแง่มุมที่ต่างกัน ในการให้คำตอบว่าจะอะไรคือปัจจัยที่ทำให้บางคนมีความพึงพอใจ ต่องานมากกว่าคนอื่นๆ และถ้าต้องการทำให้คนเราเกิดความพอใจต่องานจะมีกระบวนการอะไรบ้าง

ซึ่งมีหลากหลายซึ่งทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมี 2 ทฤษฎีคือ ทฤษฎีปัจจัยของ Herzberg และทฤษฎีค่านิยมของ Locke

1. ทฤษฎีปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory) ได้ทำการศึกษาวิจัยนานกว่า 30 ปี โดยใช้เทคนิคกรณีเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident) ให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีและวิศวกรมากกว่า 200 คน บรรยายถึงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ (Satisfied) และที่ไม่พึงพอใจ (Dissatisfied) จากนั้นจึงนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์ พบว่าคำตอบที่ได้นำแปลกใจคือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นคนละกลุ่มกัน ดังนี้

1.1 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานอยู่ในงานที่ทำ ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน โอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง โอกาสก้าวหน้า และได้รับการยอมรับ เป็นต้น เรียกปัจจัยกลุ่มนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators)

1.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ไม่ใช่งานแต่เป็นเงื่อนไขแวดล้อมภายนอกของงาน เช่น การบังคับบัญชา ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน นโยบายบริษัท เงื่อนไขการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น และความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ถ้าได้รับการตอบสนองก็จะช่วยป้องกันปฏิกิริยาทางลบของพนักงาน เรียกปัจจัยกลุ่มนี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene or Maintenance Factors)

2. ทฤษฎีค่านิยมของ Locke (Locke's Value Theory) เป็นอีกทฤษฎีหนึ่งให้ความสำคัญต่อเรื่องความพึงพอใจในงาน โดยมีแนวคิดหลักว่า ความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับผลที่บุคคลได้รับจากการทำงานว่าตรงกับที่ต้องการมากน้อยเพียงไร เช่น รางวัล โดยความพอใจตามทัศนะทฤษฎีของ Locke ก็คือ ส่วนต่างระหว่างผลตอบแทนซึ่งควรได้จากการทำงานกับผลที่ผู้นั้นต้องการจะได้ ซึ่งก็คือ ยังมีส่วนต่างกันมากเพียงไรก็ยิ่งมีความพอใจน้อยลงเพียงนั้น

จากทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้บริหารควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์กรทั้งนี้เพื่อลดความรู้สึกลในด้านลบหรือทำให้เกิดทัศนคติในด้านลบให้น้อยที่สุดในผู้บริหารจึงต้องพยายามค้นหาว่าพนักงานต้องการอะไรและถ้าอยู่ในวิสัยที่พอจะทำได้ก็ให้รับดำเนินการทันที

ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่ามีนักวิชาการให้ข้อสรุปเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจในงานไว้ดังจะยกตัวอย่างพอสังเขปต่อไปนี้

ปภาวดี ดุลย์จินดา (อ้างถึงใน อริย์ สังข์ศิลป์ชัย, 2548 : 38) กล่าวว่าความสำคัญของความพึงพอใจในงานมีดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กล่าวคือ การทำงานเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของบุคคล และในขณะเดียวกันชีวิตในการทำงานจะต้องเป็นชีวิตที่มีคุณภาพด้วย ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

2. ความพึงพอใจในงานช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน กล่าวคือ ในการทำงานความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้เสมอ และนำไปสู่ความไม่พอใจและความห่างเหินจากการทำงานได้ ฉะนั้น การเสริมสร้างให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานจึงช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน และยังช่วยป้องกันไม่ให้ผลผลิตขององค์การลดลงด้วย

ปรียาพร วงศ์บุตร โอรจน์ (อ้างถึงใน อริย์ สังข์ศิลป์ชัย, 2548 : 38-39) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

2. ความพึงพอใจในงานทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายขององค์การ

กล่าวโดยสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานของบุคลากรหรือพนักงานมีความสำคัญต่อองค์การในแง่ของการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์การ หากองค์การมีศักยภาพเพียงพอที่จะเสริมสร้างความพึงพอใจในงานให้กับบุคลากรแล้วย่อมก่อให้เกิดผลดีแก่องค์การเป็นอย่างยิ่ง ในทางกลับกันหากองค์การไม่ให้ความสำคัญอีกทั้งไม่สามารถสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์การก็ย่อมเกิดผลเสียแก่องค์การไม่ว่าจะเป็นประสิทธิภาพของงานที่ลดลง บุคลากรไม่เอาใจใส่ในงาน บุคลากรมีความภักดีต่อองค์การน้อยลง มีการขาดงาน ลางานบ่อยครั้ง เป็นต้น

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

การที่บุคลากรหรือพนักงานในองค์การจะมีความพึงพอใจในงานได้นั้นย่อมเกิดจากองค์ประกอบหลายอย่างประกอบเข้าด้วยกันจนเป็นเหตุให้เกิดทัศนคติหรือความรู้สึก ความรับรู้ในด้านบวกที่บุคลากรหรือพนักงานแต่ละคนมีต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง โดยมีผู้รู้ให้แนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

Gilmer (อ้างถึงใน อริย์ สังข์ศิลป์ชัย, 2548 : 39-40) ได้สรุปองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานย่อมเห็นว่า ความมั่นคงปลอดภัยในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีความรู้มากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) การมีโอกาสดำตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีความรู้มากขึ้นจะมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงขึ้น
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) เป็นความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ขนาดขององค์การ ชื่อเสียง รายได้และการดำเนินงานขององค์การองค์ประกอบนี้ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
4. ค่าจ้าง (Wage) คนงานชายจะเห็นว่าค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspect of the Job) สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขาค้นคิดก็จะเกิดความพึงพอใจ
6. การควบคุมดูแลหรือการนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย แต่หากการบังคับบัญชาไม่ดีก็เป็นสาเหตุสำคัญให้ทั้งชายและหญิงขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of The Job) องค์ประกอบนี้ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือให้สังคมยอมรับตน ถ้าหากได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่งข้อสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพอุณหภูมิ แสง เสียง ห้องทำงาน ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน สภาพการทำงานนี้มีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

10. ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefit) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่างๆ

อารี เพชรสุต (2537 : 124-125) ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมี 4 ประการ คือ

1. ระดับผลตอบแทนที่บุคคลพึงปรารถนาจะได้รับ และคนส่วนมากก็อยากจะได้รับผลตอบแทนมาก เขาชอบได้ค่าแรงสูง สภาพการทำงานที่สะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีอิสระในการทำงานมากกว่า และมีเพื่อนฝูงที่เข้าใจกันลักษณะคล้ายคลึงกัน

2. ถ้าบุคคลได้รับสิ่งตอบแทนอย่างมิได้คาดหวังมาก่อนเขาจะรู้สึกพึงพอใจมากกว่าที่เขาคาดหวัง แต่ถ้าเขาคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนมากกว่าที่ได้จริงเขาจะรู้สึกไม่พอใจ

3. บุคคลจะมีความพอใจถ้าผลตอบแทนที่เขาได้รับเขาารู้สึกว่ายุติธรรม (Equity) แต่ถ้าเขาได้รับห่างไกลจากความคาดหวังของเขาไม่ว่าต่ำเกินไปหรือสูงเกินไปเขาก็จะไม่พอใจ

4. บุคคลมีความปรารถนาในสิ่งตอบแทนต่างกัน โดยเฉพาะความอิสระในการทำงาน บุคคลบางคนจุดสนใจของการทำงานอยู่ที่ความต้องการมีศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิ เพราะฉะนั้นคนพวกนี้จะต้องความอิสระและความเป็นตัวของตัวเองมาก คนอื่นอาจไม่มีความต้องการอันนี้

จากข้อมูลข้างต้นอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าบุคคลแต่ละคนจะมีความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่หลากหลายแตกต่างกันไปตามความต้องการหรือความคาดหวังของแต่ละบุคคลหากองค์การสามารถวิเคราะห์และค้นหาความต้องการของบุคลากรหรือพนักงานในองค์การของตนเองได้ก็ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้ ผลที่องค์การได้รับก็คือสามารถสร้างความพึงพอใจในงานให้กับบุคลากรในองค์การซึ่งบุคคลเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ขององค์การทั้งสิ้น

การส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ณัฐพันธุ์ เชนนันท์ (2551 : 104-105) เนื่องจากมีผลเสียที่เกิดจากความไม่พึงพอใจในงาน อยู่หลายประการ องค์การจึงควรหาทางยกระดับความพึงพอใจ และป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานของพนักงาน ถึงแม้ว่าความไม่พึงพอใจอาจไม่เกี่ยวกับผลงานโดยตรงทั้งหมดก็ตาม แต่อย่างน้อยการส่งเสริมความพอใจเพื่อให้พนักงานมีความสุขต่อการทำงานก็เป็นสิ่งที่ควรทำ และเหนืออื่นใด ความพอใจเป็นจุดหมายปลายทางที่พึงปรารถนาในตัวของมันเอง มีข้อเสนอแนะที่ควรปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงาน และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในองค์กร ดังนี้

1. จ่ายค่าจ้างทุกคนอย่างเป็นธรรม เพราะทุกคนเชื่อว่าถ้าระบบการจ่ายค่าจ้างขาดความยุติธรรม จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องานโดยรวมถึงเงินเดือนค่าตอบแทนต่างๆ ตลอดจนผลประโยชน์อื่นๆ ทั้งนี้เป็นไปตามทฤษฎีค่านิยมของลิตเติลที่ว่า เมื่อคนเห็นว่ารางวัลที่ตนได้รับมีคุณค่าเหมาะสมกับที่ตนต้องการ โดยมีช่องว่างระหว่างสิ่งที่ควรได้กับสิ่งที่ต้องการได้ใกล้เคียงกันแล้ว คนผู้นั้นก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน
2. ปรับปรุงคุณภาพการบังคับบัญชา พบว่ากลุ่มพนักงานที่มีความเชื่อถือต่อความสามารถของหัวหน้างาน มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานระดับสูงมาก โดยเฉพาะเมื่อหัวหน้าปฏิบัติต่อตนอย่างให้เกียรติ และคอยดูแลปกป้องผลประโยชน์ของลูกน้อง นอกจากนี้ความพอใจในงานจะเพิ่มสูงขึ้น ถ้าพนักงานเชื่อว่าตนสามารถติดต่อเข้าถึงหัวหน้าของตนได้โดยตรง
3. กระจายอำนาจการควบคุมในองค์กร การกระจายอำนาจในการบริหารทั้งหลาย ซึ่งเคยรวมศูนย์อยู่ที่คนกลุ่มเล็กๆ หรือมักอยู่ในระดับบนให้ลงสู่พนักงานระดับล่างให้เป็นการกระจายทั้งอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจด้านการงานให้เป็นไปตามที่พนักงานต้องการ จะส่งผลให้เกิดความพอใจต่องาน
4. มอบหมายงานให้สอดคล้องกับความสนใจของพนักงาน เนื่องจากความสนใจของคนแตกต่างกัน ดังนั้นการมอบหมายงานให้พนักงานได้ทำงานตรงกับความสนใจได้มากเพียงไร ก็ยิ่งก่อให้เกิดความพอใจในงานมากขึ้นเพียงนั้น
5. ให้พนักงานมีส่วนร่วม โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในรูปแบบต่างๆ จะช่วยสร้างความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กรได้มากขึ้น
6. สร้างความไว้วางใจ ถ้าทั้งฝ่ายบริหารและพนักงานมีความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน และผู้บริหารรับฟังพนักงาน พนักงานก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บริหารและองค์กร
7. หน้าที่การงานที่มั่นคงและมีโอกาสในการเจริญก้าวหน้า เนื่องจากงานที่มั่นคงจะช่วยสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะถ้าองค์กรมีการให้พนักงานออกจากงานบ่อยๆ จะทำให้

พนักงานขาดความผูกพัน และความภักดีต่อองค์กรก็จะลดลงไปด้วยและถ้าพนักงานตระหนักในโอกาสที่จะก้าวหน้าเติบโตในสายงานและในองค์กรนั้นๆ ได้ พนักงานก็จะรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานถือเป็นอีกภารกิจหลักอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญต่อผู้บริหารและองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะทรัพยากรบุคคลในองค์กรถือเป็นตัวขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นเมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานของพนักงาน รวมทั้งพยายามหาแนวทางในการป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานของพนักงานได้ ย่อมนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าตลอดจนความสามัคคีเป็นปึกแผ่นที่มั่นคงขององค์กรได้อย่างไม่ยากเย็นจนเกินกำลังที่องค์กรจะสามารถทำได้

จากภาพรวมของแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานทั้งสองแนวคิดที่ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้สามารถสรุปให้เห็นได้ 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ประเด็นในด้านความเหมือนกันของแนวคิดทั้งสองคือหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารองค์กรที่จะต้องกำหนดนโยบายหรือวางแนวทางในการทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความรู้สึกในทางบวกต่อองค์กรและงานในหน้าที่รับผิดชอบของเขาทั้งนี้เพื่อสร้างไว้ซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กรซึ่งเมื่อพวกเขามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรแล้วย่อมนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีรวมไปถึงเกิดความพึงพอใจในงานไปพร้อมๆ กันด้วย 2) ประเด็นในด้านความแตกต่างระหว่างแนวคิดทั้งสองดังกล่าวคือมุมมองที่มีลักษณะความกว้างและความครอบคลุมในเนื้อความที่แตกต่างกันคือแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจะมองในมุมกว้างโดยองค์รวมของการให้ความสำคัญกับการรักษาสমูลของแต่ละบุคคลทั้งในด้านการทำงาน การใช้ชีวิตส่วนตัว และการใช้ชีวิตในสังคมแวดล้อมของตนเอง ส่วนความพึงพอใจในงานนั้นจะมองในมุมแคบลงโดยมองเฉพาะเจาะจงเพียงทัศนคติหรือความรู้สึกรับรู้ของบุคคลในด้านที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเท่านั้น

ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบข้อมูลว่าได้พัฒนามาจากโรงเรียนฝึกหัดครูสถิตกรกรมประจักษ์มณฑลพายัพ ซึ่งสถาปนาขึ้นเมื่อ พ.ศ.2467 โดยได้มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยน สถาบันมาโดยลำดับ เป็นระยะเวลากว่า 80 ปี จากอดีตถึงปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ผ่านวิวัฒนาการมาเป็นลำดับกล่าวคือ พ.ศ.2467 ก่อตั้งเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตรสถิตกรกรมมณฑลพายัพในเนื้อที่ประมาณ

55 ไร่ บริเวณบ้านเวียงบัว เลขที่ 202 ถนนช้างเผือก ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ดินนี้ได้มาด้วยเงินรายได้ของรัฐบาลมณฑลพายัพ จำนวน 15 ไร่ และเจ้าราชภาคิวงค์ (คำตัน ณ เชียงใหม่) ยกให้อีก 40 ไร่ ราคาที่ดินรวมทั้งหมดในสมัยนั้นประมาณ 1,318.75 บาท อาคารชุดแรก สิ้นค่าใช้จ่าย 60 บาท เปิดสอนครั้งแรกเมื่อ 19 พฤษภาคม 2467 มีนักเรียนจำนวน 28 คน จากจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำพูนและแม่ฮ่องสอน มีนายชื่น สีโรรส (ป.ป.ก.) เป็นครูใหญ่ ถัดมา ในปี 2468 ได้เปิดสอนหลักสูตรครูมูลกสิกรรม โดยมีการเปลี่ยนหลักสูตรและเปลี่ยนชื่อเป็น “โรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัดเชียงใหม่ใน พ.ศ.2470 และในปี พ.ศ.2485 ได้ปรับปรุง เป็นโรงเรียนฝึกหัดครูสามัญพร้อมทั้งเปลี่ยนชื่อเป็น “โรงเรียนฝึกหัดครูมูลจังหวัดเชียงใหม่” ใน 2490 เปลี่ยนชื่อเป็น “โรงเรียนฝึกหัดครูเชียงใหม่” เริ่มใช้สีดำ-เหลือง และพระพิฆเนศวร์เป็น สัญลักษณ์ของสถาบัน ใน พ.ศ.2496 จัดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรประโยคครูประถม (ป.ป.) เป็นรุ่นแรก ในปี 2498 เริ่มใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา (ป.กศ.) เป็นปีแรก ส่วนในปี พ.ศ.2499 ได้รวมแผนกครูสตรีของโรงเรียนสตรีประจำจังหวัดเชียงใหม่ (เดิมอยู่ที่โรงเรียน สตรีวัดโนนทัยพายัพ) เป็น “โรงเรียนฝึกหัดครูเชียงใหม่” เริ่มจัดการศึกษาแบบสหศึกษา ใน พ.ศ.2503 จึงยกฐานะเป็นวิทยาลัยครูเชียงใหม่ เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง (ป.กศ.) สูง ในปี พ.ศ.2512 เริ่มเปิดสอนภาคนอกเวลา (เดิมเรียก “ภาคค่ำ” ต่อมาเรียก “ภาคสมทบ”) ปี พ.ศ.2517 เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรี (ป.อ.) 2 ปี โดยใช้หลักสูตรของวิทยาลัยวิชาการศึกษา (มศว. ปัจจุบัน) ปี พ.ศ.2518 ประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ.2518 การบริหารวิทยาลัยครูขึ้นอยู่กับสภา การฝึกหัดครู ถัดมาในปี 2519 ใช้หลักสูตรการฝึกหัดของสภาการฝึกหัดครู พ.ศ.2519 มีหลักสูตร ป.กศ.สูง และปริญญาตรี (ค.บ.2 ปี) ต่อมาในปี พ.ศ.2522 เริ่มโครงการฝึกอบรมครูและบุคลากร ทางการศึกษาประจำการ (อ.ก.ป.) ระดับปริญญาตรี (หลักสูตร 2 ปี) ในปี พ.ศ.2526 เริ่มเปิดสอน วิชาเอกการสหกรณ์และวิชาเอกเทคนิคการอาชีพในระดับ ป.กศ.สูง ปี พ.ศ.2528 ประกาศใช้ พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2528 จัดการศึกษาในสาขาวิชาการศึกษา สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ ปี พ.ศ.2529 เริ่มโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากร ประจำการ (กศ.บป.) ทุกสาขาอาชีพเข้ารับการศึกษ เพื่อเพิ่มพูนสมรรถภาพในการปฏิบัติงานและ เพิ่มวุฒิของบุคลากรประจำการ และมีการรวมวิทยาลัยครูภาคเหนือตอนบน คือวิทยาลัยครูเชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง และอุดรดิตถ์เข้าด้วยกันเป็นสหวิทยาลัยล้านนา เพื่อให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกัน ในการพัฒนาบทบาทและความรับผิดชอบให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่สมบูรณ์ ต่อมาในปี พ.ศ.2535 เมื่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนาม วิทยาลัยครูเป็น “สถาบันราชภัฏ” ตั้งแต่วันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2535 และในปี พ.ศ.2538 ประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2538 ให้สถาบันราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษา

เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงทำการศึกษาวิจัยให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุงถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครู และส่งเสริมวิทยฐานะครู ต่อมาในปี พ.ศ.2541 จัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยและการพัฒนาท้องถิ่น หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู ต่อมาได้เปิดหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา สาขาหลักสูตรและการสอน สาขาเทคโนโลยีการศึกษา ในปี 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมลงพระปรมาภิไธยในพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ.2547 อันมีผลให้สถาบันราชภัฏเชียงใหม่เปลี่ยนชื่อเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ และมีสภาพเป็นนิติบุคคลโดยสมบูรณ์ยังความปลื้มยินดีแก่ชาวราชภัฏทุกคน และในวันที่ 14 มิถุนายน 2547 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นชาวราชภัฏ 41 แห่งจึงร่วมใจจัดพิธีถวายราชสดุดีเฉลิมฉลอง “มหาวิทยาลัยราชภัฏ” พร้อมกันในวันอังคารที่ 15 มิถุนายน 2547 เวลา 09.09 น. และในปีเดียวกันนี้ได้เปลี่ยนชื่อโครงการจัดการเพื่อปวงชน (กศ.ปช.) เป็นการจัดการเรียนการสอนภาคพิเศษ รวมถึงมีการจัดตั้งวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน ณ ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน บนเนื้อที่ 109 ไร่ 6 ตารางวา อีกทั้งเริ่มเปิดรับนักศึกษาครุศาสตรบัณฑิต หลักสูตร 5 ปี จำนวนทั้งสิ้น 21 สาขาวิชา ถัดมาใน พ.ศ.2548 เริ่มใช้หอประชุมที่ปิงกรัศมีโชติเป็นสถานที่จัดพิธีพระราชทานปริญญาบัตร มีขนาด 2,500 ที่นั่ง ณ วิทยาเขตสะทวง-แจ้ห่ม ต่อมาใน พ.ศ.2550 จัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภูมิภาคลุ่มน้ำโขงและสาละวินศึกษา และสาขาวิชาผู้นำทางการศึกษาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเปลี่ยนแปลงครั้งล่าสุดใน พ.ศ.2553 มหาวิทยาลัยราชภัฏได้ปรับปรุงหลักสูตรให้เข้าสู่กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (TQF : HED) ทุกหลักสูตร

การบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้ยึดปรัชญาประจำมหาวิทยาลัยคือ “คนดีสร้างชาติไทย ราชภัฏเชียงใหม่สร้างคนดี” ในส่วนของวิสัยทัศน์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่คือ “มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นสถาบันอุดมศึกษาของท้องถิ่น มุ่งผลิตบัณฑิตให้ถึงพร้อมด้วยปัญญาและคุณธรรม พัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม เน้นความเป็นเลิศด้านภาษา วัฒนธรรมและพัฒนาวิชาชีพครู” และกำหนดพันธกิจหลักประจำมหาวิทยาลัยทั้งนี้ก็เพื่อให้การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ไปสู่วิสัยทัศน์ไว้ 6 ด้าน ได้แก่

1. ผลิตบัณฑิตและสร้างโอกาสทางการศึกษาด้านวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้และการวิจัยเพื่อพัฒนา

ท้องถิ่น

3. เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความสำนึกและความภาคภูมิใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น และของชาติ
4. เสริมสร้างความเข้มแข็งของวิชาชีพครู ผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
5. ให้บริการวิชาการแก่สังคม และเชิงชุมภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อความเจริญก้าวหน้าของสังคม
6. พัฒนาคุณภาพและสังคมมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นอย่างสมดุลและยั่งยืน

นอกจากนี้ยังได้กำหนดเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ไว้อีก 5 ข้อเพื่อให้มหาวิทยาลัยให้เป็นแหล่งส่งเสริมวิทยาการด้านการให้ความรู้แก่นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา อันได้แก่

1. ประชาชนเข้าถึงการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพิ่มขึ้น
2. มีงานวิจัยที่สร้างองค์ความรู้และงานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น
3. สังคมและชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและคุณภาพชีวิตที่ดี
4. ศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรม
5. สังคมและชุมชนท้องถิ่นมีครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

ในส่วนของการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เองก็ผ่านการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลมาตามความเจริญก้าวหน้าของมหาวิทยาลัย เป็นระยะเวลาที่ไม่แตกต่างจากการเริ่มก่อตั้งมหาวิทยาลัยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนโยบายในการบริหารเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ในแต่ละยุคสมัยทั้งนี้ก็เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพอันจะนำมาซึ่งประสิทธิผลของงาน จวบจนกระทั่งมาถึงปี พ.ศ.2555 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมากขึ้นมีนโยบายที่จะลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำของบุคลากรแต่ละประเภทที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยซึ่งมีความหลากหลายตามกรอบโครงสร้างบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานชั่วคราว ซึ่งแต่ละประเภทก็มีลักษณะงาน คุณวุฒิ วิทยวุฒิ ตลอดจนภาระงานที่แตกต่างกันออกไปการบริหารจัดการด้านงานบุคคลจึงย่อมต้องอาศัยการกำหนดนโยบายที่ครอบคลุมและเป็นธรรมทั้งด้านเงินเดือน สวัสดิการ และประสิทธิภาพการทำงาน งานบริหารงานบุคคลจึงมีหน้าที่คอยช่วยส่งเสริม สนับสนุนให้ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยมีทั้งคุณภาพและคุณธรรม มีความคล่องตัว มีความเที่ยงธรรม ก่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้มีคุณสมบัติและ

ศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการพัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริหารและการบริการอันจะนำมาซึ่งผลสัมฤทธิ์ของมหาวิทยาลัยในการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

จรรยาบรรณของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบวิชาชีพการงานแต่ละอาชีพกำหนดขึ้น เพื่อรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรี และส่งเสริมชื่อเสียง เกียรติคุณ เกียรติฐานะของสมาชิก อันจะยังให้ผู้ประพฤติเป็นที่เลื่อมใสศรัทธาและยกย่องของบุคคลโดยทั่วไป สำหรับแนวปฏิบัติตามข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ว่าด้วยจรรยาบรรณ ที่พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ควรยึดถือปฏิบัติมีดังนี้

1. ยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
2. ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ
3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
4. ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
5. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
6. ไม่ใช้อำนาจครอบงำผิดทำนองคลองธรรมต่อนักศึกษา
7. เป็นผู้มีศีลธรรม คุณธรรม และจริยธรรมอันดีงามละเว้นจากอบาซมุข ความชั่วทั้งปวง
8. ใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ในกรณีที่วิชาชีพใดมีจรรยาวิชาชีพกำหนดไว้ก็พึงปฏิบัติตามจรรยาวิชาชีพนั้นด้วย
9. มีทัศนคติที่ดี และพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
10. ยึดมั่นในเกียรติภูมิของมหาวิทยาลัยไม่ประพฤติและไม่ปฏิบัติในทางที่ทำให้มหาวิทยาลัยเสื่อมเสียชื่อเสียง
11. ปฏิบัติหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค และปราศจากอคติ
12. ปฏิบัติหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ถูกต้องสมเหตุผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ
13. ประพฤติตนเป็นผู้ตรงต่อเวลา และใช้เวลาในการปฏิบัติหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยอย่างเต็มที่
14. ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยอย่างประหยัด

15. ศึกษาหาความรู้ วางแผนพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และแสดงผลงานอย่างสม่ำเสมอ
16. ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาพึงมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือส่วนราชการหรือหน่วยงานของตนเอง ทั้งในด้านการให้ความคิดเห็น การร่วมทำงานและการแก้ปัญหาาร่วมกัน รวมทั้งการเสนอแนะในสิ่งที่เห็นว่าจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนางานในความรับผิดชอบด้วย
17. ผู้บังคับบัญชาพึงดูแลเอาใจใส่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจ สวัสดิการ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดจนการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม
18. ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจในบรรดาผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
19. ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ และมนุษยสัมพันธ์อันดี
20. ละเว้นจากการนำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน
21. ให้บริการนักศึกษา ผู้รับบริการ ประชาชน และผู้มาติดต่องานด้วยความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ และใช้ทริยวาจาที่สุภาพอ่อน โยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือไม่อยู่ในอำนาจของตนจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งตนทราบว่ามีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกันเรื่องนั้นๆ
22. ปฏิบัติตนให้เป็นທີ່เชื่อถือของนักศึกษา ผู้รับบริการประชาชน และผู้มาติดต่องาน
23. ละเว้นการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดซึ่งมีมูลค่าเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด หรือเกินกว่าปกติวิสัยที่วิญญูชนจะพึงให้กัน โดยเสนอหาจากนักศึกษา ผู้รับบริการ ประชาชน และผู้มาติดต่องาน หรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชน์อื่นใดที่รับไว้มีมูลค่าเกินปกติวิสัย ก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณี
24. เป็นผู้ใฝ่รู้ในวิทยาการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการทำงานที่ตนได้รับมอบหมาย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพร้อมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้อื่น เพื่อพิจารณานำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ต่องานของส่วนราชการมหาวิทยาลัย
25. หลีกเลี่ยงการนำข้อมูลหรือเรื่องราวบุคลากรมหาวิทยาลัย ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เรื่องส่วนบุคคล หรือเรื่องความเป็นไปในส่วนราชการออกไปเปิดเผยหรือวิจารณ์ในลักษณะที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลและภาพลักษณ์โดยรวมของมหาวิทยาลัย
26. รับฟังคำแนะนำและยอมรับในการสั่งสอนของผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารส่วนราชการ ในสิ่งที่ถูกที่ควร หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่ข้ามขั้นตอนการบังคับบัญชา

27. ปรับคนให้สามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นด้วยความสุภาพ มีน้ำใจและมีมนุษยสัมพันธ์ อันดี ไม่ปิดบังข้อมูลและเทคนิคที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน

28. ปฏิบัติตามจรรยาวิชาชีพ ในกรณีที่วิชาชีพใดมีจรรยาวิชาชีพกำหนดไว้ก็พึงปฏิบัติตามจรรยาวิชาชีพนั้นด้วย

กล่าวโดยสรุปว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นสถาบันการศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัยด้วยความร่วมแรงร่วมใจจากทรัพยากรบุคคลในหลายภาคส่วน พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนถือเป็นกำลังสำคัญอีกส่วนหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่กำหนด และตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญาจ้าง และมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาส่วนราชการซึ่งสั่งในหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้หน้าที่และความรับผิดชอบสำคัญของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในการพัฒนามหาวิทยาลัย รวมทั้งการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการทำงานร่วมกันหลายฝ่ายฉะนั้นพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนจึงควรมีความประพฤติดี สำนึกในหน้าที่ สามารถประสานงานกับทุกฝ่าย ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้นเพื่อธำรงรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและส่งเสริมชื่อเสียงเกียรติคุณ เกียรติฐานะของพนักงานมหาวิทยาลัยอันจะยังผลให้ผู้ประพฤตินั้นที่เลื่อมใสศรัทธาและยกย่องของบุคคลโดยทั่วไป

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการศึกษาค้นคว้าปรากฏว่ามีผู้ให้ความสำคัญและให้ความสนใจดำเนินการศึกษาที่เกี่ยวข้องหลายราย ผู้ศึกษาจึงขอเสนอเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการศึกษาต่อไปนี้

จากรายงานการวิจัยของ วิฑิตวิทย์ ประกอบแก้ว (2552) เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ เช่น สถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อุณหภูมิ ระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกสุขลักษณะ มีเครื่องมือสำหรับป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัยในระหว่างการทำงานพร้อมทั้งจัดให้มีการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ด้านสังคมสัมพันธ์ เช่น บุคลากรเป็นมิตรที่ดีต่อกัน สามารถ

แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ตลอดจนประสานงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี บุคลากรสายสนับสนุนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมแตกต่างกัน บุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสังคมสัมพันธ์แตกต่างกัน บุคลากรสายสนับสนุนที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมแตกต่างกัน บุคลากรสายสนับสนุนที่มีสถานภาพการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมแตกต่างกัน บุคลากรสายสนับสนุนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ด้านลักษณะการบริหาร ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมแตกต่างกัน โดยสรุปองค์การควรให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ซึ่งเป็นความคาดหวังของบุคลากรในทุกระดับที่ต้องการความเป็นธรรมและโปร่งใสในการพิจารณาความดีความชอบและได้เลื่อนตำแหน่ง เพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีในด้านอื่นๆ ด้วยสภาวะด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ ให้อยู่ในสภาวะอันสมบูรณ์ พร้อมทั้งจะทำงานด้วยความสุข

สุจิตา กันทะอุโมงค์ (2553) วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านจิตใจ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านร่างกาย และปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต ส่วนผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ประเภทบุคลากร สังกัดในการปฏิบัติงาน และรายได้ พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านต่างๆ ทั้ง 6 ด้านแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เมื่อทำการวัดระดับอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมพบว่าการแปรผันตามกันในเชิงบวก ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นผลที่เกิดจากด้านอื่นๆ พบว่า

ปัจจัยด้านร่างกาย ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความมั่นคงในชีวิต ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม

แสง ไชยสุวรรณ (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่าง ยกเว้นปัจจัยด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะให้ส่งเสริมบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ สร้างขวัญและกำลังใจ ให้สวัสดิการ ให้รางวัลและค่าตอบแทนที่เหมาะสม รวมทั้งให้ความสำคัญบุคลากรทุกระดับ

พุดพิพงค์ กาญจนประดิษฐ์ (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการส่วนการศึกษา โรงเรียนการกำลังสำรอง กองทัพบก ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการส่วนการศึกษาโรงเรียนการกำลังสำรองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งแวดล้อมสุขลักษณะและความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบูรณาการ ด้านสังคมและการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับมาก ด้านธรรมเนียมในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการส่วนการศึกษาโรงเรียนการกำลังสำรอง พบว่าข้าราชการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่ต่างกัน ข้าราชการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมต่างกัน ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟพบว่ามีความแตกต่างกันมากกว่า 1 คู่ ในด้านธรรมเนียมในองค์กรและด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมแตกต่างกัน ข้าราชการที่มีชั้นยศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ภาพรวมแตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟพบว่า มีความแตกต่างกันมากกว่า 1 คู่ มีในด้านค่าตอบแทนและด้านสิ่งแวดล้อมสุขลักษณะและความปลอดภัย ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านครอบครัวและด้านสังคม ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน ข้าราชการที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ข้าราชการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการของ เซฟเฟพบว่า มีความแตกต่างกันในรายคู่ ด้านธรรมเนียม

ในองค์กร ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ภาพรวมแตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ่ พบว่า มีความแตกต่างกันในรายคู่ ด้านธรรมเนียมในองค์กร

ศิริอรพิมพ์ ธรรมสุจริต (2551) วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอายุงาน 2-4 ปีขึ้นไป มีตำแหน่งหน้าที่ เป็นพนักงานธุรการ อัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาทขึ้นไป และส่วนใหญ่อยู่ใน สำนักงานอธิการบดี มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง เงินเดือน ความเห็นต่อลักษณะงาน ความเห็นต่อความมีอิสระในการทำงาน ความเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเห็นต่อทรรชนะต่อเพื่อนร่วมงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

สิตลา สุรเศรษฐี (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ โรงเรียน ประจวบวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรในการศึกษา ครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-40 ปี สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี เงินเดือน 15,001-20,000 บาท คุณภาพชีวิตของ ข้าราชการโรงเรียนประจวบวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางโดย อันดับแรก คือ ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม รองลงมาคือ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน การพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน คุณค่าทาง สังคมหรือการทำงานร่วมกัน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน บทบาทระหว่างการทำงานกับ สุขภาพที่มีความสมดุล และค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมเป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบ สมมติฐาน คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมจำแนกตาม คุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน พบว่า มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

กาญจนา บุญเพิ่มวิทยา พรทิพย์ พลอยวิไล และสมพร ประดิษฐศรี (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยรวม 8 ด้าน ทุกด้านมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร สูงสุด และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอต่ำที่สุดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านที่บุคลากร มีความพอใจ คือ ด้านการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคคล ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่

ยอมรับของสังคม ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร คุณภาพชีวิต ด้านที่บุคลากรไม่พอใจ คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ และด้านความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานสำหรับคุณภาพชีวิตด้านที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีมีทั้งความพอใจและไม่พอใจ คือด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

วรรณิ รัตนพันธ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคมและด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและใช้ความสามารถของตนเอง ด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานและด้านลักษณะการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยทั้ง 3 ด้านโดยรวมพบว่าเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรสและระยะเวลาการปฏิบัติงานพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

วิมลนันท์ จิระภารพัฒน์ (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุการทำงาน รายได้ ประเภทบุคลากรแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน แต่บุคลากรที่มีสถานภาพสมรส และกลุ่มงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน บุคลากรที่มีเพศ รายได้ กลุ่มงาน ประเภทบุคลากรแตกต่างกันมีการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน แต่บุคลากรที่มีอายุการทำงานและสถานภาพสมรสต่างกันมีการสนับสนุนทางสังคมไม่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง การสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ และค่าตอบแทน ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน ด้านการบริหารของหัวหน้า ด้านเวลาการทำงานกับ

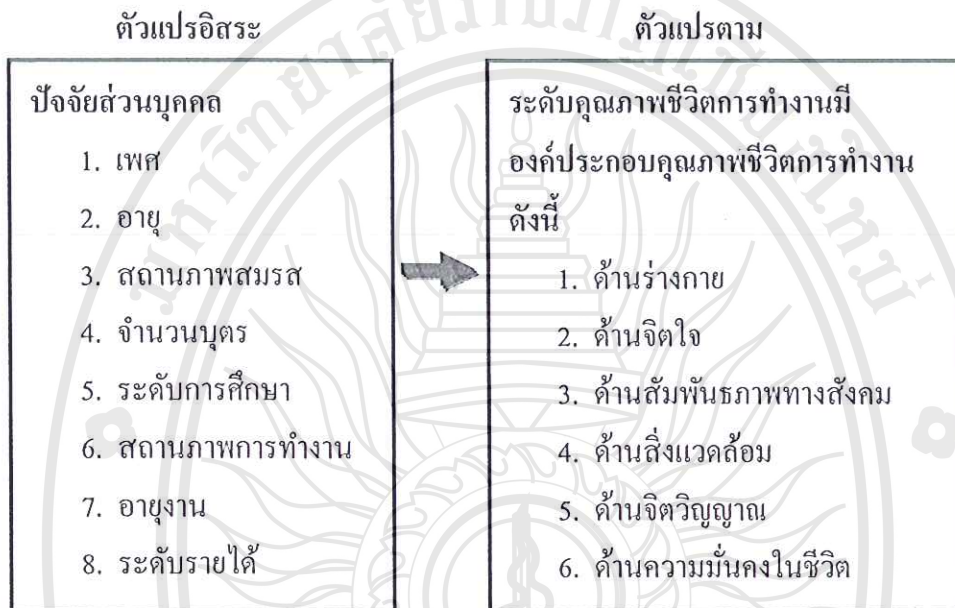
ชีวิตส่วนตัว และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สุมิตร ชัยเขตร์ (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีระดับคุณภาพชีวิตที่สูง ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรมีค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยมีโอกาสด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้ดี และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันในองค์กร ด้านจังหวะชีวิตของบุคลากรเกี่ยวกับการแบ่งเวลาทำงานและเวลาที่ให้กับครอบครัวมีความเหมาะสมและยังมีเวลาเหลือพอที่จะพบปะสังสรรค์กับสังคมรอบข้าง และด้านการได้ร่วมกิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีพบว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

แก้วตา ผู้พัฒพงษ์ (2550) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยไทย ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์เห็นว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงและอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ ส่วนปัจจัยที่เป็นผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ประกอบด้วย ระยะเวลาทำการสอน สมรรถนะของมหาวิทยาลัย นโยบายของมหาวิทยาลัย และเสรีภาพทางวิชาการ โดยตัวแปรสมรรถนะของมหาวิทยาลัยมีผลหรืออิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือเสรีภาพทางวิชาการ ตามด้วยระยะเวลาทำการสอน และนโยบายมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถอธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ได้พอๆ กัน ข้อค้นพบดังกล่าวเป็นการยืนยันความรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ตลอดจนความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ว่าเป็นไปตามที่ได้มีการทบทวนวรรณกรรมในส่วนสุดท้าย ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยไทยให้ดียิ่งขึ้น โดยการเพิ่มสมรรถนะของมหาวิทยาลัยในทุกด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้อาจารย์มีเสรีภาพทางวิชาการมากขึ้น และการตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของอาจารย์ ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไปนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่าควรจะมีการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมกว้างขวางยิ่งขึ้น การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ภายหลังมหาวิทยาลัยออกนอกระบบราชการแล้วและควรมีการศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้ในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อช่วยยืนยันหรือคัดค้านต่อข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้นผู้วิจัยมีสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีความต่างกันในด้านเพศมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีความต่างกันในด้านอายุ มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีความต่างกันในด้านสถานภาพสมรส มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีความต่างกันในด้านจำนวนบุตรมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีความต่างกันในด้านระดับการศึกษา มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ที่มีความต่างกันในด้านสถานภาพการทำงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ที่มีความต่างกันในด้านอายุงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ที่มีความต่างกันในด้านรายได้ต่อเดือนมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

