

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเพื่อหาปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร บทความ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ศึกษากระบวนการบริหารคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมทั้งศึกษาถึงปัจจัยเฉพาะที่จะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถครอบคลุมถึงปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาอย่างแท้จริง โดยได้ศึกษาครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีในการบริหารคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1.1 ปรัชญาการบริหารและความคาดหวังของคนทำงานเพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1.2 พฤติกรรมการทำงาน

2.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1.4 หลักการสร้างบรรยากาศการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

2.1.5 ระบบการบริหารองค์การคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1.6 องค์ประกอบที่จะเป็นแรงกระตุ้นเพื่อจูงใจคนทำงานให้เกิดความพึงพอใจ

2.1.7 ลักษณะงานที่จะจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.8 มิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน

ที่ดี

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา

2.3 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.3.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1.1 ปรัชญาการบริหารและความคาดหวังของคนทำงานเพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน

ปรัชญาการบริหารคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความเป็นมาและมีการเปลี่ยนแปลงมาโดยตลอด ในอดีตนั้น ธุรกิจและอุตสาหกรรมถือว่าพนักงานเป็นทุน (Capital) เป็นปัจจัยการผลิต จึงมุ่งเน้นผลผลิตอย่างเดียวโดยขาดการเอาใจใส่และละเลยความก้าวหน้าของบุคคล ต่อมาได้มีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงานก็เนื่องด้วยคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) มีผลกระทบต่อกำลังแรงงานขององค์กร ผู้บริหารในปัจจุบันจึงพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปรัชญาการบริหารองค์กรที่มุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์เป็นการเฉพาะ (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2541, หน้า 93) ในการบริหารคุณภาพชีวิตการทำงานของคนงานนั้น ทำได้โดยให้มีการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และให้คนทำงานในองค์กรประสบความสำเร็จในความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อองค์กร

เพ็ญศรี วายวานนท์ (อ้างอิงใน เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2541, หน้า 370) ได้พูดถึงความคาดหวังของคนทำงานที่จะได้รับจากหน่วยงาน คือ

1. ค่าตอบแทน คนทำงานมีความต้องการค่าตอบแทนเพื่อสนองความต้องการทางกายภาพ ความมั่นคงในชีวิต และความภาคภูมิใจในตน การจัดค่าตอบแทนจึงเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากมีคุณค่าต่อคนในหลายทัศนะ และมีอิทธิพลเป็นแรงจูงใจสำคัญให้คนทำงาน
2. ความมั่นคงในงาน เป็นความต้องการของคนทำงานเพื่อจะได้มีชีวิตอยู่รอดอย่างถาวรไม่ต้องหวั่นเกรงภัยที่จะมากระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของตนและครอบครัว
3. ความเป็นเพื่อน เป็นความต้องการทางสังคมที่ต้องการรวมกลุ่มและเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม จึงต้องการความเป็นเพื่อนในชีวิตการทำงานและในชุมชน
4. การยอมรับผลงาน เป็นความต้องการที่มาจากความภาคภูมิใจในตนเอง ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ และความสำเร็จในชีวิต
5. งานที่ดี เป็นความต้องการยอมรับว่างานของตนมีความสำคัญ และเป็นพลังมุ่งไปสู่ความสำเร็จสมใจในตนเอง และความสำเร็จในชีวิต
6. โอกาสก้าวหน้า เป็นความต้องการที่มาจากความต้องการเด่น ต้องการภูมิใจ ได้รับรู้ว่ามีโอกาสก้าวหน้า ก็มีความหวังความมั่นคงในจิตใจ
7. สภาพการทำงานที่สะดวกสบายและปลอดภัย เป็นความต้องการความมั่นคง เป็นส่วนเสริมความภูมิใจในตำแหน่งการงาน

8. ภาวะผู้นำที่สามารถและเป็นธรรม เป็นความต้องการที่มาจากความต้องการความมั่นคงและความภาคภูมิใจเนื่องจากผู้นำที่สามารถและเป็นธรรม และจะยอมรับผู้นำด้วยความศรัทธา

9. คำสั่งและการกำหนดทิศทางในการทำงานที่มีเหตุผล เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิตการทำงาน และความต้องการภาคภูมิใจในตนเองที่จะปฏิบัติตามคำสั่งที่มีความถูกต้องสมเหตุสมผลและปฏิบัติหน้าที่ในทิศทางที่ชอบธรรม

สรุปได้ว่า คนทำงานมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่างที่จะทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี อันได้แก่ ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน ความเป็นเพื่อนและได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง เพื่อนร่วมงาน การมีงานที่ดี มีโอกาสก้าวหน้า

2.1.2 พฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงานเป็นเรื่องที่เกิดจากปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัยประกอบกัน มิใช่เกิดจากปัจจัยทางเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว มนุษย์ทุกคนต้องการความรัก ความเข้าใจ และการยอมรับจากผู้อื่น ได้รับการยอมรับนับถือและยกย่องจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนความปรารถนาที่จะได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Maslow, 1970, อ้างอิงใน นำชัย โชติประยูร, 2541, หน้า 12) ความต้องการหรือความอยากได้ (Motive) สิ่งหนึ่งสิ่งใดมาตอบสนองจะเป็นสาเหตุทำให้มนุษย์ต้องแสดงออกซึ่งพฤติกรรมหรือการกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งนั้น ๆ ที่กำลังต้องการอยู่ ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์ต่างก็แสดงออกไปโดยมีจุดมุ่งหมาย หรือหวังในผลตอบแทนอย่างใดอย่างหนึ่ง (Specific goal of incentive) ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมรอบตัวเขา แบบของพฤติกรรมที่แสดงออกของแต่ละคนจะมีลักษณะแตกต่างกัน ความแตกต่างนี้อาจจะสืบเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ เช่น มีความแตกต่างกันในเชาว์ปัญญา ความสามารถ ทักษะสติ ความสนใจ ความทะเยอทะยาน และที่สำคัญก็คือ สืบเนื่องมาจากแรงจูงใจในการทำงาน (Motivate to work) สถานที่ทำงานที่ดีย่อมเป็นเครื่องจูงใจให้คนปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ การจัดสถานที่ให้น่าอยู่ สะดวกสบายเพื่อให้คนทำงานเกิดทัศนคติ และทำที่ในการปฏิบัติงานที่ดี เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานและฝ่ายบริหารให้เป็นไปด้วยดี หน้าที่ขององค์กรที่ดีคือ การพยายามหาวิธีการเพื่อส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและเพื่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคง อบอุ่น หอมดั่งกลิ่นใจในเรื่องต่าง ๆ ทำให้มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ คนบางคนทำงานเพื่อหวังที่จะได้เงินเดือนค่าจ้างเป็นผลตอบแทน แต่บางคนอาจจะมีความต้องการด้านจิตใจในวันที่จะได้เข้าไปทำงานร่วมกับกลุ่มคนต่าง ๆ ในองค์กร อาจ

ต้องการความก้าวหน้า ต้องการตำแหน่งต่าง ๆ เป็นต้น ผู้บริหารจึงต้องเข้าใจในความแตกต่างนี้ได้ อย่างถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่ผู้บริหารในอันที่จะสามารถจูงใจคนทำงานได้ด้วยดี ผู้บริหารจะต้องทราบว่า พนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจอะไรบ้าง และจะตอบสนองสิ่งจูงใจเหล่านั้นด้วยวิธีที่แตกต่างกันอย่างไร จึงจะส่งผลให้พฤติกรรมของพนักงานแสดงออกไปในทางที่ดีได้

Harold J. Leavitt (1954, อ้างอิงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2536, หน้า 377) กล่าวถึงพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปได้โดยมีข้อสมมุติฐาน 3 ประการที่สัมพันธ์กันอยู่ ดังนี้

1. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ก็โดยที่ต้องมีสาเหตุมาก่อนให้เกิด (Behavior is caused)
2. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ก็โดยที่ต้องมีแรงกระตุ้นสิ่งใดสิ่งหนึ่งทำให้เกิด (Behavior is motivated)
3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมายเสมอ (Behavior is good directed) ส่วนประกอบทั้ง 3 ประการนี้ จะสัมพันธ์กันอยู่ในกระบวนการของพฤติกรรมที่จะมีอยู่เหมือนกันสำหรับมนุษย์ โดยไม่จำกัดว่าจะเป็นวัยใดหรืออยู่ในวัฒนธรรมใดก็ตาม

ระบบที่เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมของการทำงานที่มีผลกระทบต่อแบบพฤติกรรมที่แสดงออก ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2536, หน้า 382-383)

1. ระบบของฝ่ายจัดการ (Managerial System) เช่น ระบบการตัดสินใจในการวางแผน และควบคุม ผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา ลักษณะของงานและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
2. ระบบการจ่ายค่าตอบแทน (Reward System) ทั้งในรูปของการจ่ายค่าตอบแทนเป็นตวัเงินและที่ไม่เป็นตวัเงินต่าง ๆ
3. ระบบของความสัมพันธ์ของกลุ่มที่จัดขึ้น (Group relationship) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
4. ระบบของสภาพงาน (Work Situation) ที่จัดขึ้นโดยเน้นถึงความสำคัญของคน หรือคำนึงถึงความก้าวหน้า หรือเทคโนโลยีที่มีผลต่อสภาพการทำงาน
5. ระบบปัญหาปัจจุบันต่าง ๆ ที่เกิดกับหน่วยงาน (Current personal situation) โดยเฉพาะปัญหาส่วนตัวของเขา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน สรุปได้ว่าพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ต่างก็แสดงออกไปโดยมีจุดมุ่งหมาย หรือหวังในผลตอบแทนอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมรอบตัวเขา แบบของพฤติกรรมที่แสดงออกของแต่ละคนจะมี

ลักษณะแตกต่างกัน ซึ่งอาจจะสืบเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ เช่น มีความแตกต่างกันใน เชาวน์ปัญญา ความสามารถ ทักษะ ทักษะ ความสนใจ ความทะเยอทะยาน และที่สำคัญก็คือ สืบเนื่องมาจากแรงจูงใจในการทำงาน

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมีอยู่ 3 ประการ ดังนี้ (Werther and Davis, 1982, อ้างอิงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 18)

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลได้แก่ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ และสถานที่ทำงาน เหล่านี้ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจในงาน หรือคุณภาพชีวิตการทำงานของคน นอกจากนั้น ปัจจัยด้านบุคคลที่เป็นองค์ประกอบด้านพฤติกรรม เช่น การรับรู้ ค่านิยม ทักษะ ความพร้อมของร่างกาย และจิตใจ

2. ปัจจัยด้านบริหาร เป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างขององค์กรต่าง ๆ ได้แก่ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ การบริหารจัดการ หน่วยงาน ลักษณะงาน กิจกรรมการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ระเบียบข้อบังคับ และบรรยากาศในองค์กร การบริหารจัดการเป็นบรรยากาศในองค์กรอย่างหนึ่งโดยแต่ละองค์กรจะมีการบริหารจัดการและพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้บริหารที่แตกต่างกัน ซึ่งคนสามารถรับรู้ได้ในขณะปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เป็นสภาพแวดล้อมในองค์กรที่ครอบคลุมไปถึง สถานที่ คน ระบบ วัฒนธรรมในองค์กร และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรได้แก่ นโยบายของรัฐ สังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน และเป็นสภาพแวดล้อมที่ทำให้คนอยากทำงาน และไม่อยากทำงาน สภาพแวดล้อมจึงนับเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน สภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะครอบคลุมถึง

3.1 สถานที่ ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ แสงสว่าง อุณหภูมิ

3.2 คน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

3.3 ระบบ ได้แก่ ระบบการทำงานเป็นทีม ระบบการทำงานเป็นขั้นตอน สวัสดิการ ระบบการตัดสินใจ และระบบการให้ความดีความชอบ

3.4 วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ระเบียบวินัย จริยธรรมในการทำงานและความซื่อสัตย์ สภาพแวดล้อมที่มีความพร้อมก็จะเอื้อต่อการทำงานของคนในองค์กร สามารถจูงใจให้คนทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ ส่งผลต่อองค์กรให้ผลิตผลงานที่มีคุณภาพ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Werther และ Davis (1982, อ้างอิงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 18) มี 3 ประการด้วยกัน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ การบริหารจัดการ หน่วยงาน ลักษณะงาน กิจกรรมการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ระเบียบข้อบังคับ และบรรยากาศในองค์กร และสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำให้คนอยากทำงาน และไม่อยากทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

2.1.4 หลักการสร้างบรรยากาศการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

Keith Davis (อ้างอิงใน ธงไชย ดีทองกลาง, 2530, หน้า 35) กล่าวถึงหลักการสร้างบรรยากาศการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. ลักษณะท่าทีและบทบาทของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน เพราะผู้นำเป็นเสมือนสะพานที่เชื่อมโยงความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานกับผู้ร่วมงาน จึงมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างกำลังใจให้สูงขึ้น รวมทั้งความสำเร็จขององค์กรอยู่มาก
2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ เพราะการปฏิบัติงานนั้นได้ทำงานที่ตนพึงพอใจ
3. ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์ นโยบาย หลักการดำเนินงานขององค์กรของพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานและผู้ร่วมงาน ตลอดจนการจัดองค์กรและระบบงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร สิ่งเหล่านี้นับว่าเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะถ้าทุกคนหรือสมาชิกส่วนใหญ่ขององค์กรมีความเข้าใจซาบซึ้งถึงระบบและวิธีดำเนินงานขององค์กรแล้ว เขาเหล่านั้นย่อมจะอุทิศเวลาให้กับงาน มีกำลังใจและขวัญในการปฏิบัติงานดีขึ้น
4. การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้นเงินเดือนแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ย่อมเป็นเครื่องจูงใจให้บรรดาผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานมีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่การงานด้วยความขยันขันแข็ง มั่นใจและมีขวัญกำลังใจดี
5. สภาพของการทำงานควรให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานครบถ้วนเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน
6. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสุขภาพทางกาย และสุขภาพทางใจ

อารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ทั้งนี้เป็นผลโดยตรงจากผู้นั้นเอง หรือมาจากที่อื่น เช่น ปัญหาทางครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ฯลฯ เกี่ยวกับปัญหาทางสุขภาพกาย สุขภาพจิตนี้มีผลอย่างมากต่อการทำงาน เพราะเมื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพกาย หรือสุขภาพจิตแล้ว เขาเหล่านั้นย่อมไม่สามารถอุทิศเวลาให้แก่การปฏิบัติงานให้บังเกิดผลดีได้

สรุปได้ว่า หลักการสร้างบรรยากาศการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีตามแนวคิดของเคร์ท เดวิส จะต้องประกอบด้วย ลักษณะท่าทีของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติต้องมีความพึงพอใจในการทำงาน มีการส่งเสริมด้านขวัญกำลังใจในการทำงาน เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือนที่ยุติธรรม และส่งเสริมด้านสุขภาพผู้ปฏิบัติงาน โดยส่งเสริมทั้งสุขภาพกายและสุขภาพใจ

2.1.5 ระบบการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

Richard Y. (1983, อ้างอิงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 21) ได้เน้นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนในองค์กร โดยได้มีการศึกษาในรูปแบบการศึกษาเปรียบเทียบระบบการบริหารองค์กรที่ไม่ดีและระบบการบริหารองค์กรที่ดีไว้ดังนี้

1. ระบบการบริหารที่ไม่ส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่
 - 1) ภาวะผู้นำที่ไม่ดี เช่น ภาวะผู้นำที่ไม่ได้เด่นชัด เจ้าระเบียบ เข้มงวดเกินไป หรือปล่อยปละละเลย หรือยืดหยุ่นจนเกินไป ซึ่งต้องปรับปรุงในภาวะผู้นำ
 - 2) ความร่วมมือในการทำงานต่ำ ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลากรไม่มีมนุษยสัมพันธ์และขาดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
 - 3) ระบบการบริหาร พนักงานรู้สึกว่าคุณกดดัน ถูกกดขี่และไม่เป็นประชาธิปไตย ไม่มีรางวัลสำหรับความสำเร็จของบุคคลากร
 - 4) ไม่มีผลสะท้อนกลับในการปฏิบัติงาน พนักงานขาดความพึงพอใจในการทำงาน ให้สิ่งจูงใจในการทำงานไม่เหมือนกันหรือให้ไม่ทั่วถึง
 - 5) ขาดการเอาใจใส่ในวัตถุประสงค์ส่วนบุคคล รวมทั้งอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลากรในฐานะของความเป็นคน ขาดความเป็นอันหนึ่งอันเดียว
 - 6) การติดต่อสื่อสารระหว่างกันในองค์กรล้มเหลว ไม่เปิดโอกาสให้บุคคลากรได้แลกเปลี่ยนข้อมูล จะประชุมกันก็ต่อเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น การติดต่อสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดการชะงักงันของข้อมูล
 - 7) ขาดการรักษาความปลอดภัยให้แก่บุคคลากร
 - 8) สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี ไม่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเพื่อ

เรียนรู้สิ่งใหม่ ไม่มีการสนับสนุนให้คนได้มีการพัฒนาศักยภาพของตนเอง

9) ขาดการจัดองค์กรที่ดี ไม่มีการกำหนดการทำงานที่ชัดเจน ไม่มีการแก้ไข ปัญหาบุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติ

2. ระบบการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่

1) มีผู้นำที่ดี ไม่เข้มงวดหรือปล่อยปละละเลยจนเกินไป มีความเป็น ประชาธิปไตย มีความรู้ดี ไม่ยึดติดกับตำแหน่งจนเกินไป

2) เอาใจใส่ต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายส่วนบุคคล บุคคลมีความเข้าใจ เกี่ยวกับหน้าที่ที่ตนปฏิบัติรวมทั้งวัตถุประสงค์ของตน ว่ามีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์หลักของ องค์กรอย่างไร ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

3) การมีส่วนร่วม ผู้นำจะต้องมีการกระจายอำนาจ ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ สมาชิกในองค์กรจะต้องมีความคิดในแนวทางเดียวกัน

4) มีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน เปิดโอกาส ให้บุคลากรมีการประชุมพบปะสังสรรค์ และติดต่อสื่อสารกัน มีแหล่งข้อมูลที่สามารถค้นคว้าได้ สามารถแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นในวัตถุประสงค์ โดยมีวัตถุประสงค์ ของกลุ่ม หรือมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน

5) มีความภูมิใจในความสำเร็จร่วมกัน ทั้งความพอใจส่วนบุคคล และ ความพึงพอใจในการทำงาน

6) มีการทำงานเป็นทีม มีการทำงานร่วมกัน มีการรับรู้อารมณ์ร่วมของกลุ่ม และรับรู้ความรู้สึกของแต่ละบุคคล สามารถควบคุมความรู้สึกทั้งส่วนบุคคลและของกลุ่มได้ รู้ว่า เมื่อได้ทำอะไรแล้วจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ทุกคนจะมีความกระตือรือร้นและ ร่วมมือกันทำให้ดีที่สุด

7) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องที่กว้าง และครอบคลุมถึงการใช้ชีวิตใน องค์กรมากกว่าการศึกษาเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในการบริหารคุณภาพชีวิตการทำงานจึงต้อง ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองความรู้สึกของ บุคคลต่องานโดยรอบ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2540, หน้า 2-16) ก็จะเป็นตัวเสริมสร้างคุณภาพ ชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจนั้นเป็นพื้นฐานส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการ ทำงาน และระดับความพึงพอใจที่พนักงานได้รับจากการทำงานของพวกเขาจะกระตุ้นให้เกิดพลัง ความสามารถในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นวิธีการหนึ่งในการเพิ่มผลผลิต ผู้บริหารจึงควรพิจารณา ถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับระบบการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน สรุปได้ว่า ระบบการบริหารองค์กรที่ไม่ดีและระบบการบริหารองค์กรที่ดี ย่อมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของคุณคนไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าระบบการบริหารองค์กรไม่ดี เช่น ผู้บริหารขาดภาวะผู้นำที่ดี ขาดการเอาใจใส่ความรู้สึกของคุณคนในองค์กร ย่อมส่งผลให้คุณคนมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่ดีตามไปด้วย ขณะเดียวกันหากระบบการบริหารองค์กรดี เช่น ผู้นำมีภาวะการณเป็นผู้นำที่ดูแล เอาใจใส่คนในองค์กร ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ย่อมส่งผลให้คุณคนในองค์กรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเช่นกัน ดังได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดดังนี้

2.1.6 องค์กรประกอบที่จะเป็นแรงกระตุ้นเพื่อจูงใจคนทำงานให้เกิดความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, อ้างอิงใน เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2541, หน้า 380)

1. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ กฎระเบียบ บรรยากาศในการทำงาน
2. เศรษฐกิจ เป็นผลตอบแทนจากการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าสมนาคุณ ค่าตอบแทน รวมทั้งฐานะทางครอบครัว รายจ่ายของครอบครัวซึ่งมีผลต่อการทำงาน
3. ฐานะทางสังคม เป็นส่วนหนึ่งของงานและสังคม ตำแหน่งงาน หน้าที่การงานของแต่ละคน ได้รับการยอมรับจากสังคมก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความภูมิใจ มีความรับผิดชอบมากขึ้น
4. เจตคติต่องาน ความรู้สึกว่างานนั้นเป็นสิ่งที่มีความค่า เป็นการรับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม นอกจากนี้ ความถนัด ความสนใจ ความเอาใจใส่ก็มีผลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก
5. ความมีอิสระในการทำงาน ความสามารถที่จะได้รับความรู้ ความสามารถ ได้เต็มที่โดยไม่ต้องมีใครบังคับ ความมีอิสระในการทำงานเหล่านี้ เป็นมูลเหตุให้คนตั้งใจในการทำงาน และมีความสุขในการทำงาน

สรุปได้ว่า องค์กรประกอบที่จะเป็นแรงกระตุ้นเพื่อจูงใจคนทำงานเกิดความพึงพอใจนั้น มีหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน ค่าจ้าง เงินเดือน การได้รับการยอมรับจากสังคม ความมีอิสระในการทำงาน เป็นต้น

2.1.7 ลักษณะงานที่จะจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Myer (1970, อ้างอิงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 27) ได้เสนอลักษณะงานโดยเน้นเป้าหมายของงานเพื่อการจูงใจให้คนเกิดทัศนคติทางบวกต่อการทำงานดังนี้

1. งานควรจะมีความสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานนั้นจึงจะมีความหมายสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
2. งานนั้นต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เป้าหมายของงาน

- 3.1 ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย
- 3.2 ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรับทราบผลสำเร็จของงานโดยตรง และงานที่ปฏิบัติจะต้องตรงกับความรู้ ความสามารถและความพอใจ

3.3 งานจะต้องมีลักษณะที่ท้าทาย และงานนั้นต้องทำสำเร็จได้

ลักษณะของเป้าหมายดังกล่าวนี้ จะต้องสนองความต้องการในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความต้องการเป็นเจ้าของและความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2.1.8 มิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี (Gilmer, 1971, อ้างอิงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 30)

1. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าได้ทำงานตามที่เขาค้นคว้าก็จะเกิดความพึงพอใจ
2. การบังคับบัญชา (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงาน และลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่าผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย
3. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อย หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนมีความรู้สูง จะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่อายุมากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น

4. บริษัท และการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่า คนอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ แสง เสียง ให้อากาศ ห้างอาหาร ชั่วโมงการทำงานมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ และสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

6. ค่าจ้าง (Wages) ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญต่อเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา การมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้ก็จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานได้น้อยต่างกัน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาระดับสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน บริการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

สรุปได้ว่า มิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ตามแนวคิดของกิลเมอรันั้น มี 10 ประการ ซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริหารองค์กรของผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็น ลักษณะงานที่ทำที่ตรงกับความรู้ความสามารถ การบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ให้อากาศ ห้างอาหาร ชั่วโมงการทำงานมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ทฤษฎีของ Walton (1973, อ้างอิงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 23) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการ

ทำงานซึ่งเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป เพราะเป็นการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างครอบคลุม โดยพิจารณาคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในแนวทางการเป็นบุคคล (Humanistic) สภาพแวดล้อม ตัวบุคคลหรือสังคมเป็นการผสมผสานเป้าหมายขององค์กรและ ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลของงาน และตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลในการทำงาน และได้กำหนดตัวชี้วัดใน 8 ด้าน เป็นเกณฑ์ในการตัดสินบุคคลในการทำงานและสามารถประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล คือ 1) ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 4) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง 5) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 6) สิทธิส่วนบุคคล 7) จังหวะชีวิต และ 8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

Werther and Davis (1982, อ้างอิงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 18) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 3 ประการคือ

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** ประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลได้แก่ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ และสถานที่ทำงาน เหล่านี้ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจในงาน หรือคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล นอกจากนี้ ปัจจัยด้านบุคคลที่เป็นองค์ประกอบด้านพฤติกรรม เช่น การรับรู้ ค่านิยม ทักษะ ทักษะ ความพร้อมของร่างกาย และจิตใจ

2. **ปัจจัยด้านบริหาร** เป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างขององค์กรต่าง ๆ ได้แก่ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ การบริหารจัดการ หน่วยงาน ลักษณะงาน กิจกรรมการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ระเบียบข้อบังคับ และบรรยากาศในองค์กร การบริหารจัดการ เป็นบรรยากาศในองค์กรอย่างหนึ่งโดยแต่ละองค์กรจะมีการบริหารจัดการและพฤติกรรม การแสดงออกของผู้บริหารที่แตกต่างกัน ซึ่งคนสามารถรับรู้ได้ในขณะปฏิบัติงาน

3. **ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม** เป็นสภาพแวดล้อมในองค์กรที่ครอบคลุมไปถึง สถานที่ คน ระบบ วัฒนธรรมในองค์กร และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรได้แก่ นโยบายของรัฐ สังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน และเป็นสภาพแวดล้อมที่ทำให้คนอยากทำงาน และไม่อยากทำงาน สภาพแวดล้อมจึงนับเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา ก็สามารถสรุปความหมายได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา คือ การดำรงชีวิตอยู่ในองค์กรได้อย่างเหมาะสมและมีความสุข โดยมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้งานประสบผลสำเร็จ

คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในองค์กรนั้นจะมีองค์ประกอบหลักสำคัญที่เกี่ยวข้องคือ คน งาน และองค์กร เพราะฉะนั้น ในการดำเนินชีวิตการทำงานในองค์กรให้เหมาะสมและมีความสุขได้ ปัจจัยการบริหารจึงเข้ามามีความสัมพันธ์กับชีวิตการทำงานของบุคลากรเป็นอย่างมาก ไม่สามารถแยกปัจจัยการบริหารออกจากการดำเนินชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาได้ ถ้าระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยการบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาเป็นไปในทางบวก ก็จะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาดีขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้าปัจจัยการบริหารเป็นไปในทางลบ ก็จะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาต่ำลงไปด้วย เมื่อปัจจัยการบริหารมีความสำคัญและมีความสัมพันธ์อย่างแยกไม่ได้กับชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา

ปัจจัยด้านบริหาร หมายถึง ลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างขององค์กร มีองค์ประกอบหลักของการบริหารที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร และมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วย

1. ลักษณะงาน Hackman and Lwaler (1971, อ้างอิงใน สมหวัง

พิธิยานุวัฒน์ และคณะ, 2540, หน้า 2-36) ได้แบ่งลักษณะงานออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ลักษณะงานที่สำคัญ (Core dimension) อันประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ความเป็นอิสระ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และการได้รับรู้ข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งจะเป็นส่วนที่จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจ และ Hackman and Lwaler มีความเห็นว่า ลักษณะงานที่ทำในด้านความหลากหลายของงาน ความเป็นอิสระของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และเห็นว่าลักษณะในด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน สำหรับผู้ที่มีความเข้มของความต้องการจะพึงพอใจในการทำงานสูง กลุ่มที่ 2 การทำงานร่วมกับคนอื่น (Dealing with other) เป็นการสำรวจผลกระทบของลักษณะงานระหว่างบุคคลกับรูปแบบของงาน ความหลากหลายของงาน (Skill variety) เป็นระดับความมากน้อยในงานที่ผู้ทำงานต้องใช้ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือกิจกรรมที่มีความหลากหลาย หรือใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์จำนวนมากเพื่อให้งานสำเร็จ

1.1 ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task indentity) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่ผู้ทำงานได้ทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และสามารถระบุส่วนของงานที่เกิดจากความพยายามในการทำงานของตนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้

1.2 ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง ระดับความ

มากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรือการทำงานของบุคคลในหน่วยงานเดียวกันหรือผู้อยู่นอกหน่วยงาน

1.3 ความมีอิสระ (Autonomy) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่จะเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานมีเสรีภาพ อิสระภาพและการใช้ดุลยพินิจในการกำหนดเวลาในการทำงาน และตัดสินใจเลือกกระบวนการที่ใช้ในการทำงานด้วยตนเอง

1.4 การได้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่ผู้ทำงานสามารถรับข้อมูลโดยตรง และชัดเจนถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ หรือผลกระทบจากการทำงานของเขาว่า ทำงานได้เพียงใด ซึ่งผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวอาจจะเป็นเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาก็ได้

2. การบริหารจัดการ การดำเนินงานในองค์กร ผู้บริหารย่อมมีเป้าหมายในการที่จะสร้างความเจริญก้าวหน้าและการดำรงอยู่ขององค์กร ในการดำเนินงานของบุคลากรทางการศึกษา ผู้บริหารก็มีหน้าที่ที่จะดูแลบุคลากรทางการศึกษาให้มีการพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น และให้สามารถดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้บริหารต้องประสานกับบุคลากรทางการศึกษา และเปิดโอกาสให้บุคลากรทางการศึกษาได้คิด และกระทำการต่าง ๆ ภายในขอบเขตที่ร่วมกันกำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ร่วมกันคือ เป็นวัตถุประสงค์ขององค์กรและบุคลากรทางการศึกษา ด้วยวิธีการนี้จะช่วยให้บุคลากรทางการศึกษามีความรู้สึกร่วมกันว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในการดำเนินงานผู้บริหารไม่ควรวางกฎเกณฑ์ในรายละเอียดว่าบุคลากรทางการศึกษาจะต้องทำงานให้แล้วเสร็จอย่างไร หากเพียงแต่แนะนำ เป็นที่ปรึกษา คอยช่วยเหลือให้งานดำเนินไปได้ด้วยดี สัมพันธภาพนี้จะสร้างสรรคให้บุคลากรทางการศึกษามีทัศนคติที่ดี หน้าที่ของผู้บริหารจะต้องสร้างบรรยากาศในองค์กรให้บุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงานด้วยคล่องตัว และทำงานอย่างมีความสุข ปราศจากบรรยากาศแห่งความเครียด ความกดดัน

3. สภาพแวดล้อม ประสิทธิ์ ต้นสุวรรณ (2534, หน้า 5) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานขององค์กร และสภาพแวดล้อมมีส่วนที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานอยากทำงาน หรือไม่อยากทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานจะครอบคลุมถึง

1. สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้
2. คน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน
3. ระบบ ได้แก่ ระบบการทำงานเป็นทีม ระบบการทำงานเป็นขั้นตอน

ระบบการตัดสินใจ สวัสดิการ และระบบการให้ความดีความชอบ

4. วัฒนธรรมขององค์กร ได้แก่ ระเบียบวินัย จริยธรรมในการทำงาน และความซื่อสัตย์

ธงชัย สันติวงษ์ (2533, หน้า 107) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงาน เป็นสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ สถานที่ ความปลอดภัย แสงสว่าง อุณหภูมิ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมที่มีความพร้อมก็จะเอื้อต่อการปฏิบัติงานของคนในองค์กร สามารถเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ส่งผลให้องค์กรให้ผลผลิตที่มีคุณภาพ หน้าที่ขององค์กรที่ดีคือ การพยายามหาทางส่งเสริมสวัสดิการของคนเพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี และทำทีในการปฏิบัติงานที่ดี เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร

4. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

Maslow (อ้างอิงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2536, หน้า 384) ได้กำหนดแนวคิดทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการชื่อเสียง การยอมรับและความก้าวหน้าในการทำงาน ถึงแม้การทำงานจะเป็นกิจกรรมที่มนุษย์กระทำเพื่อความอยู่รอด และการทำงานถ้าสามารถทำให้คนทำงานแน่ใจว่างานนั้นทำให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ได้ก็จะทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายของชีวิตการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงานจะมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลด้วย Walton (1973, อ้างอิงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 35) ได้ให้ความหมายของความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ก็คือ การได้ขยายความสามารถของตนเองให้ได้ความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน เกณฑ์ที่จะนำมาพิจารณาในเรื่องความก้าวหน้าก็คือ

1. มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น
2. มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะ เพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น
3. โอกาสความสำเร็จ เป็นความมากน้อยของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กรหรือในสายอาชีพ เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัว หรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

สรุปได้ว่า ปัจจัยการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงาน การบริหารจัดการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่นั้น มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา เพราะหากปัจจัยการบริหารทั้ง 4 ด้าน เป็นไปในระดับ

ที่ดี ย่อมส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาเป็นไปในระดับดีเช่นกัน ในทางตรงกันข้าม หากปัจจัยการบริหารทั้ง 4 ด้าน เป็นไปในระดับต่ำหรืออยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง ก็ย่อมส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาอยู่ในระดับต่ำหรือควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงเช่นกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.3.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life)

Werther and Davis (1993, อ้างถึงใน จำเนียร จวงตระกูล, 2552, หน้า 2) อธิบายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง “การมีการบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี และมีงานที่น่าสนใจ มีความท้าทายและเป็นงานที่มีรางวัลตอบแทน” การจะได้มาซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั้น ทำได้โดยใช้ปรัชญาทางด้านแรงงานสัมพันธ์ ที่จะสนับสนุนคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งเป็นการพยายามอย่างเป็นระบบขององค์กร เพื่อเปิดโอกาสให้แกพนักงานได้มีบทบาทที่มีผลกระทบต่องานของตนและมีส่วนร่วมในการสร้างประสิทธิผลขององค์กรในภาพรวมมากขึ้น

Daniel (1983, อ้างถึงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 10) ได้อธิบายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นกระบวนการทำงานขององค์กร ซึ่งพยายามทำให้สมาชิกขององค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงานและผลผลิตขององค์กรมากขึ้น ซึ่งคุณค่าขั้นพื้นฐานของกระบวนการนี้ มีจุดมุ่งหมายให้วัตถุประสงค์ขององค์กรใน 2 มิติพบกันอย่างพอเหมาะพอดี ทั้งวัตถุประสงค์ในเรื่องประสิทธิผลขององค์กรและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

บุญแสง ชีระภากร (2533, หน้า 6) ได้อธิบายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของบุคคล เพราะต่างก็มีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจสนใจที่เนื้อหาของงาน บางคนสนใจสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน บางคนอาจเน้นความก้าวหน้าในอนาคต และลักษณะอื่น ๆ ที่แตกต่างกันออกไป โดยสรุปก็คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อกรรับรู้หรือความรู้สึกซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจ (Satisfaction) และความไม่พอใจ

กนกพร แจ่มสมบุญ (2539, หน้า 7) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกถึงความเป็นเลิศ หรือการมีความสุขในการทำงาน ความรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าจากการทำงาน สามารถประเมินได้ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับงาน และแนวโน้มในการคงอยู่ในงาน

Nadler and Lawler (1983, อ้างอิงใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2540, หน้า 2-24) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานคือ วิธีการคิดเกี่ยวกับคน งานและองค์กร โดยมีองค์ประกอบ การคิด 2 ส่วน คือ ความใส่ใจในผลกระทบของงานที่มีต่อคนและประสิทธิภาพขององค์กร และ ความคิดในการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาขององค์กร

Stephen (1991, อ้างอิงใน นำชัย โชติประยูร, 2541, หน้า 10) ได้อธิบายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานคือ กระบวนการซึ่งองค์กรต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกจ้างโดยการ พัฒนาวิธีการทำงานและยินยอมให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างเต็มที่ในการออกแบบชีวิตการทำงานของเขาเอง

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2541, หน้า 93) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานคือ แนวคิดในการออกแบบงานการบริหารแบบมีส่วนร่วม การพัฒนาองค์กร วงจรงานเชิงคุณภาพ การยกภาระงานให้สูงขึ้น ความปลอดภัยในการทำงานและสุขภาพจิตของพนักงาน แนวคิดทั้งหลายเหล่านี้ก็คือคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973, อ้างอิงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 10) ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาแนวทางการเป็นบุคคลและสภาพแวดล้อมตัวบุคคล หรือสังคมที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ ผลผลิตของงาน และการเติบโตของภาวะเศรษฐกิจที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารตามแนวคิด ทฤษฎีของบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา หมายถึง การดำเนินชีวิตการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างเหมาะสมและมีความสุข โดยมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้งานประสบความสำเร็จและผลผลิตของงานที่มีคุณภาพ

2.3.2 แนวคิด และทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน

Elton Mayo (1930, อ้างอิงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 15) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า บุคคลเป็นปัจจัยที่แปรผันได้ และเป็นหัวใจในการเพิ่มประสิทธิภาพของงาน จึงเกิดการบริหารแบบมนุษยสัมพันธ์ ถึงแม้คนจะเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องให้ความสนใจ เอาใจใส่ให้เขาทำงานด้วยความพอใจและสามารถอยู่ในองค์กรได้อย่างมีความสุข แต่ส่วนของงานก็มีความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพให้กับองค์กรได้เช่นกัน จาก การที่บุคคลจะมีความต้องการของตนเป็นมูลเหตุจูงใจในการทำงานและเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า

งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิต โดยบางคนทำงานเพื่องานเพราะงานนั้นเป็นสิ่งซึ่งทำให้ได้แสดงออกและมีคุณค่าภายในตัวของมันเอง แต่บางคนถือว่าการทำงานเป็นเครื่องมือ คือเป็นวิถีทางหนึ่งเพื่อจะหาเงินให้มากขึ้น บางคนทำงานเพราะเป็นสิ่งที่น่าสนใจหรือท้าทายความสามารถ จุดมุ่งหมายของการทำงานจึงเปลี่ยนแปลงไปตามแต่ละบุคคล แต่ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน คนงาน หรือเจ้าหน้าที่ ต่างก็มีความพยายามที่จะให้ได้มาซึ่งความสำเร็จแห่งตนและคุณภาพชีวิตตน

Nedler and Lawler (1983, อ้างอิงใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ, 2540, หน้า 2-24) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นแนวคิดที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานและองค์กร โดยเฉพาะในเรื่องผลกระทบของงานที่มีต่อผู้ปฏิบัติงาน และที่มีต่อประสิทธิผลขององค์กร การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานถือว่าเป็นวิถีทางหนึ่งของการพัฒนาองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร

Moor and Burn (1956, อ้างอิงใน นิรุต โชติตะ, 2536, หน้า 31) ให้แนวคิดว่าคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ คือ ลักษณะงานที่ต้องการ สภาพแวดล้อมรายได้ สวัสดิการในหน่วยงาน ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความเชื่อมั่นในการบริหาร ความสามารถในการนิเทศงาน การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการทำงาน ความเป็นส่วนหนึ่งของงาน และโอกาสก้าวหน้า

Walton (1973, อ้างอิงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 12) เป็นผู้หนึ่งที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาจากแนวทางความเป็นบุคคล (Humanistic) และสภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคมที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ผลผลิตของงานและการเติบโตของภาวะเศรษฐกิจที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน และสามารถกำหนดว่าบุคคลมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คือ ค่าตอบแทนเป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

- 1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม
- 1.2 ความยุติธรรม ซึ่งประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน
2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพและควรจะได้อำนาจมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ
3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายมีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น
 - 3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น
 - 3.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความมากน้อยของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กร หรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัว หรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ
 - 3.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่ควรจะได้รับ
4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง เป็นการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงาน และอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม พึงกระทำ เป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลนี้ในด้านทักษะ ความรู้ จะทำให้งานมีคุณภาพ ซึ่งสามารถพิจารณาจากเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

4.2 ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

4.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน และแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้น ๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงาน และผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

4.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน คือ การพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน มีใช้ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

4.5 การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงานต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์กร ธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จาก

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะ ความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรถือคติหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้องและยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กรหรือทีมงาน

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ให้การสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม

5.5 มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์กรมีความสำคัญ

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์กรหรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. สิทธิส่วนบุคคล หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารองค์กรต้องการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตน ครอบคลุมซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจ หรือสังคมขององค์กรต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ให้ความเคารพต่อหน้าที่ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. จังหวะชีวิต คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบคลุม และกิจกรรมอื่น ๆ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าจะมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการดังที่กล่าวไว้ข้างต้น มีองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ได้หลายอย่างด้วยกัน ที่จะทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีความสุข ซึ่งได้แก่ ลักษณะงานที่ต้องการ สภาพแวดล้อม รายได้ สวัสดิการในหน่วยงาน ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความเชื่อมั่นในการบริหาร ความสามารถในการนิเทศงาน การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการทำงาน ความเป็นส่วนหนึ่งของงาน และโอกาสก้าวหน้า

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เขต 2 เขต 3 โดยใช้เกณฑ์ชีวิตการรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของวอลตัน (1973, อ้างอิงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 23) ซึ่งมีเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 4) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง 5) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับคนอื่น 6) สิทธิส่วนบุคคล 7) จังหวะชีวิต และ 8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยครอบคลุมลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เขต 2 และเขต 3

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนาศวงศักดิ์ (2549) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีสถานภาพสมรส คุณลักษณะ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเพียงพอในชีวิต ความมีคุณธรรมจริยธรรม และความสามารถในการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความรู้ความสามารถ การให้มีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก คุณภาพชีวิตการทำงานมี 6 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่สะดวกและปลอดภัย ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว สังคมสัมพันธ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นลักษณะการบริหารงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานและสามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัลลภ ปรัชญาสันติ (2544) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับล่างของกรมทางหลวง กรณีศึกษาบุคลากรในสังกัดสำนักทางหลวงที่ 12 จังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานในรายด้านพบว่า ไม่มีด้านใดที่มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง และค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่อยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตครอบครัว การทำงานและสังคม ด้าน

ค่าตอบแทน ด้านลักษณะงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และด้านการบังคับบัญชา

ปาริชาติ พูลวิวัฒน์ชัยการ (2544) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในโรงงานห้องแถว เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกจ้างมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี ในเรื่องค่าจ้าง ชั่วโมงทำงาน วันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดตามประเพณี ความปลอดภัยในการทำงาน ได้รับค่าจ้างมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับพอใช้ในเรื่องค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด ค่าล่วงเวลาในวันหยุด วันหยุดพักผ่อนประจำปีและสวัสดิการ

นลินี พงษ์ชวาล (2543) ได้ศึกษาปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลขอนแก่น พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลขอนแก่น อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยการบริหาร ได้แก่ ลักษณะงาน การบริหารจัดการ สภาพแวดล้อม และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยที่ร่วมทำนายคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ สภาพแวดล้อม และการบริหารจัดการ ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยนี้สามารถร่วมทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 71 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ชาญชัย จันทรแจ่ม (2542) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการศึกษากรณีสข้าราชการและลูกจ้าง กองรักษาความปลอดภัย กรมข่าวทหารอากาศ พบว่า ประชากรส่วนมากในกองรักษาความปลอดภัยมีระดับคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาตรฐาน โดยมีதிய่อยของคุณภาพชีวิตที่อยู่ในระดับมาตรฐานได้แก่ มิติด้านสุขภาพ มิติด้านที่อยู่อาศัย มิติด้านสภาพเศรษฐกิจ ส่วนมีதிய่อยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ระดับมาตรฐาน ได้แก่ มิติด้านความมั่นคง มิติด้านความปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติ มิติด้านความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิต และมิติด้านความเจริญก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ

อรุณี สมุโนมหาอุดม (2542) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านบูรณาการ ด้านสังคม ด้านความก้าวหน้า และด้านความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้าน

ธรรมนูญในองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จำกัด พบว่า พนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงานไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สรวงสวรรค์ ต๊ะปิ่นตา (2541) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และลักษณะส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและมีอำนาจทำนายระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดคือ ระดับตำแหน่งและระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งอาจสรุปได้ว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยขึ้นอยู่กับตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานเป็นส่วนใหญ่

นฤตล มีเพียร (2541) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อจำแนกตามมิติแล้วพบว่า มิติด้านผลตอบแทน มิติด้านสภาพการทำงาน มิติด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน มิติด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน มิติด้านบูรณาการทางสังคม มิติด้านสิทธิของพนักงาน และมิติด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีระดับคุณภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงมิติด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กรเท่านั้นที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง

ณัชพล ภูเส็ง (2540) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานมักกะสันการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า องค์กรประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ธรรมนูญในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับชีวิตด้านอื่น ๆ และการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม โดยรวมมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ชาสินธุ์ จันทนา (2538) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจสายตรวจชั้นประทวน พลตำรวจประจำสถานีตำรวจในกองบัญชาการตำรวจนครบาล ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการตำรวจนครบาลธนบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานของตำรวจชั้นประทวนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งแยกเป็นรายด้านได้แก่ 1) ด้านสวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และ 5) ด้านรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

ผาณิต สกุลวัฒน์ (2537) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยการทำงานได้แก่ การรับรู้ต่อระบบการบริหารจัดการและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารจัดการ ตำแหน่งหน้าที่ สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 67.00

วันतीय ชัยสิริสุวรรณ (2536) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อเจตคติในวิชาชีพของพยาบาลในโรงพยาบาลขอนแก่น พบว่า ตัวทำนายที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดในการทำนายเจตคติต่อวิชาชีพพยาบาล คือ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โดยสามารถทำนายเจตคติต่อวิชาชีพพยาบาลได้ร้อยละ 37.11 ซึ่งผู้ศึกษาให้การวิเคราะห์ว่า เมื่อพยาบาลวิชาชีพทุกคนเข้ามาทำงานด้วยความรู้ ความสามารถย่อมมีความคาดหวังของแต่ละบุคคลติดตัวมา เมื่อมีรายได้เลี้ยงชีพแล้วความต้องการหรือความคาดหวังในระดับสูงขึ้นไปจึงตามมา ตำแหน่งหน้าที่การงานจัดได้ว่าเป็นโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ทวีศรี กรีทอง (2530) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ต่อระบบบริหารและขนาดของโรงพยาบาลสามารถร่วมกันพยากรณ์ความแปรผันของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 61.3

การสังเคราะห์งานวิจัย

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์เอกสารจากงานวิจัย เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการบริหาร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

X_1 คือ ลักษณะงาน

X_2 คือ การบริหารจัดการ

X_3 คือ สภาพแวดล้อม

X_4 คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

ตัวแปรตาม Y คือ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา

ตาราง 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน จากการสังเคราะห์งานวิจัย

ตัวแปร	งานวิจัยของ		
	นลินี พงษ์ชวาล	จีระพงษ์ ขุนพิลึก	ชนสิทธิ์ พฤทธิพิทักษ์
X_1	$r_{xy} = .57^{**}$	$r_{xy} = .36^{**}$	$r_{xy} = .40^{**} \quad \beta = .13^{**}$
X_2	$r_{xy} = .68^{**} \quad \beta = .23^{**}$	$r_{xy} = .57^{**} \quad \beta = .29^{**}$	$r_{xy} = .34^{**}$
X_3	$r_{xy} = .64^{**} \quad \beta = .24^{**}$	-	$r_{xy} = .38^{**}$
X_4	$r_{xy} = .79^{**} \quad \beta = .51^{**}$	$r_{xy} = .41^{**}$	$r_{xy} = .55^{**} \quad \beta = .16^{**}$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

- หมายถึง ไม่ได้ทำการศึกษา

จากตาราง 1 งานวิจัยของนลินี พงษ์ชวาล ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะงาน (X_1) การบริหารจัดการ (X_2) สภาพแวดล้อม (X_3) และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (X_4) กับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Y) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกทุกคู่ และตัวแปรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Y) คือ การบริหารจัดการ (X_2) สภาพแวดล้อม X_3 และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (X_4)

งานวิจัยของจีระพงษ์ ขุนพิลึก ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะงาน (X_1) การบริหารจัดการ (X_2) และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (X_4) กับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Y) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกทุกคู่ และตัวแปรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Y) คือ การบริหารจัดการ (X_2)

งานวิจัยของชนสิทธิ์ พฤฒิปัททย์ ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะงาน (X_1) การบริหารจัดการ (X_2) สภาพแวดล้อม (X_3) และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (X_4) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกทุกคู่ และตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y) คือ ลักษณะงาน (X_1) และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (X_4)

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการและผลงานการวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎีของ Walton (1973, อ้างอิงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 12) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป เพราะเป็นการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างครอบคลุม โดยพิจารณาคูณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในแนวทางความเป็นบุคคล (Humanistic) สภาพแวดล้อมของตัวบุคคลหรือสังคมเป็นการผสมผสานเป้าหมายขององค์กรและผู้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของงาน และตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลในการทำงาน สามารถประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลได้ด้วยเกณฑ์ตัดสินคุณภาพชีวิตการทำงานใน 8 ด้าน ได้แก่ 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 4) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง 5) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับคนอื่น 6) สิทธิส่วนบุคคล 7) จังหวะชีวิต และ 8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม Werther and Davis (1982, อ้างอิงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 18) ได้ให้แนวคิดถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามี 3 ประการ ได้แก่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล องค์ประกอบด้านพฤติกรรม และความพร้อมของร่างกายและจิตใจ 2. ปัจจัยด้านบริหาร การบริหารเป็นบรรยากาศในองค์กรอย่างหนึ่ง ที่คนสามารถรับรู้ได้ในขณะปฏิบัติงาน แต่ละองค์กรจะมีการบริหารจัดการและพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้บริหารที่แตกต่างกัน 3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อมในองค์กรจะครอบคลุมทั้งอาคารสถานที่ คน ระบบงาน วัฒนธรรมในองค์กร และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ในขณะที่ Hackman and Lawler (1971, อ้างอิงใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์และคณะ, 2540, หน้า 2-36) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะลักษณะงานในด้านความหลากหลายของงาน ความเป็นอิสระของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงานและการให้ข้อมูลย้อนกลับ ลักษณะงานจึงเป็นปัจจัย

ที่สำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของคุณคน ธงชัย สันติวงษ์ (2533, หน้า 107) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่มีความพร้อมก็จะเอื้อต่อการปฏิบัติงานของคนในองค์กร ซึ่งจะสามารถจูงใจให้คนทำงานให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่ง Maslow (อ้างอิงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2536, หน้า 384) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการชื่อเสียง การยอมรับ และความก้าวหน้าในการทำงาน ในการทำงานถ้าสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติแน่ใจว่างานนั้นจะทำให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ได้ ก็จะทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายของชีวิตการทำงานได้ นลินี พงษ์ชวาล (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลขอนแก่น อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยการบริหาร ได้แก่ ลักษณะงาน การบริหารจัดการ สภาพแวดล้อม และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ สภาพแวดล้อมและการบริหารจัดการ สามารถร่วมทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์และคณะ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนทุกสังกัดในส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการพลเรือนทุกสังกัดในส่วนกลางมีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสังกัดต่าง ๆ ก็สามารถกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของคุณคนทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เขต 2 และเขต 3 ซึ่งเป็นข้าราชการในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการนั้น เป็นการดำรงชีวิตในองค์กรได้อย่างเหมาะสมและมีความสุข โดยมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้งานประสบความสำเร็จและผลผลิตของงานมีคุณภาพ และในการที่จะดำเนินชีวิตการทำงานอยู่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้อย่างมีความสุขได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยการบริหารที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของคุณคนทางการศึกษา โดยผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยการบริหารที่จะนำมาศึกษาในครั้งนี้เพื่อให้เป็นตัวทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของคุณคนทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เขต 2 และเขต 3 ได้แก่ 1) ลักษณะงาน 2) การบริหารจัดการ 3) สภาพแวดล้อม 4) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ โดยใช้เกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้านของ Walton เป็นตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

- 2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 3) ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน
- 4) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง
- 5) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับคนอื่น
- 6) สิทธิส่วนบุคคล
- 7) จังหวะชีวิต และ
- 8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการและนำผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา มา รวบรวมและสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

กรอบแนวคิด

ตัวทำนาย

ตัวแปรเกณฑ์

