

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ใช้แรงงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) ในเขตนิคมอุตสาหกรรม นวนคร สังกัดบริษัท อาร์ทูโอ โปรเจกต์ (จำกัด) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยโดยครอบคลุมเนื้อหาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 1.1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 1.2. ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 1.3. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานรับจ้างแรงงานภายนอก (Outsourcing)
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การเปลี่ยนแปลงในสภาพการทำงานของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมเริ่มขึ้นในระหว่างศตวรรษที่ 1960-1970 เมื่อเกิดการประท้วงในกิจการอุตสาหกรรมจำนวนมากทั้งในอเมริกาและยุโรป เช่น การประท้วงคนงานเหมืองแร่ Kiruna ในประเทศสวีเดนในปี 1969 และในปี 1971 พนักงานของบริษัท General Motor ที่มลรัฐ โอไฮโอ ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการนัดหยุดงาน เหตุการณ์ทำนองนี้ยังเกิดขึ้นกับหลายๆ ประเทศจนทำให้กิจการต่างๆ ประสบปัญหาการดำเนินกิจการ ผลเสียหายเกิดขึ้นทั้งกับนายจ้างและลูกจ้าง จึงได้เกิดแนวคิดใหม่ว่า คนงานเปรียบเสมือนทรัพยากรประเภทหนึ่งที่ต้องคอยดูแล และ เอาใจใส่ ซึ่งจากเดิมมองว่าคนเป็นเพียงเครื่องมือ หรือ กระบวนการผลิต (Means of Production) โดยมีค่านึงถึงคุณค่าของความเป็นคน (Value of Life) เมื่อแนวคิดเกี่ยวกับคนงานเปลี่ยนไป จึงทำให้การบริหารเกี่ยวกับคนงานเปลี่ยนไปด้วยเช่นกัน การ

บริหารงานจึงมิได้มองแต่เพียงเรื่องค่าจ้าง และเงินเดือนเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมสิทธิในความเป็นมนุษย์ด้วย (อัจฉรา ปุราคม, 2540)

จุดนี้เองแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิต (Quality of Work Life) จึงเกิดขึ้น และได้มีองค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization) หรือ ILO ได้จัดการประชุมในปี 1975 เรียกร้องให้สังคมให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานมากขึ้น โดยมองเห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นเครื่องมือที่ช่วยลดความขัดแย้งระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง (Yasuhiko Nagayama , 1993, อ้างใน อัจฉรา ปุราคม, 2540, p. 13) นักคิดกลุ่ม Marxist มองว่า ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างที่ขัดแย้งอยู่นั้น สืบเนื่องมาจากนายจ้างเอารัดเอาเปรียบและสร้างความแปลกแยกให้เกิดแก่คนงาน ความแปลกแยกนี้เป็นสิ่งตรงข้ามกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทำให้สภาพความเป็นอยู่ของคนงานต้องอยู่ในฐานะเสียเปรียบ คือ มีสภาพขาดพลัง (Powerlessness) อันเนื่องจากการที่คนงานเหล่านั้น มิได้เป็นกรรมสิทธิ์ในกิจการที่ตนเองทำอยู่ มีสภาพไร้ความหมาย (Meaninglessness) โดยพนักงานมีหน้าที่ผลิตส่วนประกอบย่อยๆ ของสินค้าโดยไม่รู้ว่าคุณเองกำลังผลิตสินค้าอะไรและไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ในการทำงาน มีการแปลกแยกจากสังคมใหม่ (Social Alienation) ที่มีความสัมพันธ์แบบเป็นทางการและเน้นที่สายการบังคับบัญชามากขึ้น ลักษณะนี้จะทำลายความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนงาน นอกจากนี้สภาพความแปลกแยกยังทำให้คนงานเกิดความรู้สึกแปลกหน้าในตนเอง (Self-estrangement) เนื่องจากทุกอย่างถูกสั่งการโดยหัวหน้างาน สภาพการณ์เช่นนี้ย่อมทำให้เกิดความไม่พอใจในกลุ่มคนงาน สังคมโดยรวมเกิดการแบ่งชนชั้นและเกิดการแตกแยก (Robert Bluner, 1964 อ้างใน เสกสิน ศรีวัฒนกุลกิจ, 2539, p.5) จากแนวคิดข้างต้น (Loscocco & Splitze, 1990 อ้างถึงใน อัจฉรา ปุราคม, 2540, p.13) ยังสนับสนุนว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานยังเกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน บุคคล และองค์การ รวมทั้งแรงสนับสนุนทางสังคม ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อความสุขในการทำงาน องค์กรประกอบที่ทำให้ผู้ใช้แรงงานมีความสุขในการทำงานได้แก่ ความต้องการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งตอบแทนและสิ่งแวดล้อมที่ดี ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ นอกจากนี้ (Walton, 1974 อ้างใน โสธยา จินะพันธ์, 2552, p. 25) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นคุณลักษณะงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ ซึ่งส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีของบุคคลตามการยอมรับของสังคม ประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ด้าน ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการด้านสังคม ธรรมเนียมในองค์การ ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับชุมชน ซึ่งจะทำให้องค์การประสบผลสำเร็จได้ ส่วน (Efraty&Sirgy ,1990 อ้างถึงในถนอมศรี แดงศรี, 2551, p.18) ได้กล่าวว่า สัญญาทางจิตวิทยาระหว่างพนักงานและองค์การมีรูปแบบที่เปลี่ยนไปด้วยการเปลี่ยนแปลงทางด้าน

คุณค่าของพนักงาน ทั้งนายจ้างลูกจ้างมีความสนใจที่จะเพิ่มระดับความพึงพอใจด้วยการพัฒนาตนเอง และคุณภาพชีวิต ทุกวันนี้องค์การเพิ่มแรงจูงใจที่สูงขึ้นสำหรับพนักงานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านมรรถนะ (Competence) ความท้าทายของการบริหารจัดการ คือ การจูงใจพนักงานในรูปแบบที่เพิ่มการทำงานของพวกเขามีประสิทธิภาพและปราศจากการควบคุม การจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นแรงจูงใจขั้นพื้นฐาน แต่การเพิ่มคุณค่าเช่น การประเมินคุณค่าตนเอง การมีเวลาของพนักงาน และการสื่อสารที่ดีในเรื่องการบริหารจัดการ จะทำให้พนักงานมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น

สำหรับนักวิชาการชาวไทยได้มีการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ผจญ เฉลิมสาร (2540) กล่าวไว้ว่า การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ที่ปฏิบัติกิจกรรมมากกว่ากิจกรรมใดๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมอุตสาหกรรม คาดกันว่ามนุษย์ใช้เวลาหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยในโรงงานหรือสำนักงาน และยังเชื่อว่าในอนาคตมนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นอีก เพราะการทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ เป็นการเปิดโอกาสให้คนได้พบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ใช้แรงงานกับบุคคลและสถานที่อื่นๆ ดังนั้นการทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้คนได้แสดงออกถึงเขาวีปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต และยังกล่าวเพิ่มเติมอีกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหนึ่งมิติของที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ในปัจจุบันคนทำงานมีการศึกษาที่ดีกว่าและวิธีการทำงานที่แตกต่างกว่าในอดีต ทำให้ต้องการความสำเร็จ และ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และพวกเขาต้องการสิ่งทีมากกว่าค่าตอบแทนหรือเงินเดือน

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เดวิส (Davis ,1974 อ้างใน อัจฉรา ปุราคม, 2540, p.14) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมทั้งหมดในการทำงาน

คาสท์และโรเซนวิก (Kast & Rosenweig, 1995 อ้างใน อัจฉรา ปุราคม, 2540, p.14) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แก้ปัญหา และการตัดสินใจ

คาสซิโอ (Cascio,1989 อ้างใน โสธยา จินะพันธ์, 2552, p. 25) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกทุกคนในองค์การที่ต่างมีความสุขเมื่อได้ร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีโอกาสร่วมในการตัดสินใจ ร่วมกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางาน โดย

คำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ที่การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยสัมพันธ์สภาพที่ีระหว่างผู้ร่วมงาน และมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและพัฒนางาน ซึ่งระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานสัมพันธ์กับระดับความต้องการของมนุษย์

เฮกแมนและซัทเทิล(Hackman & Suttle, 1977 อ้างถึงใน รัตติเกล้า เทียงทางธรรม,2550, p.18) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง เป็นสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงานทุกๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือแม้แต่เจ้าของบริษัท การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากจะมีส่วนทำให้พนักงานพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองด้านอื่นๆ เช่น สภาพสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และสิ่งที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน และการลาออกลดลง ในขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน

วอลตัน (Walton,1974 อ้างใน อัจฉรา ปุราคม, 2540, p. 15) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของความเป็นปัจเจกบุคคล และสังคม

แคทแซล (Katzell , 1960 อ้างถึงใน อัจฉรา ปุราคม, 2540, p.15) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะงาน และบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน

วิชาญ สุวรรณรัตน์ (อ้างถึงใน เอกชัย ศรีสงคราม, 2551, p. 12) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานโดยรวมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานของพนักงาน ที่ทำให้พนักงานมีความสุข มีอิสระในการตัดสินใจ มีความมั่นคง และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีและมีคุณภาพ

วิภาณันท์ ภวพันธ์ (อ้างถึงใน เอกชัย ศรีสงคราม,2551, p. 12) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบของการทำงานที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจ มีกำลังใจ และกำลังใจที่จะทำงานของตนเองให้ดีขึ้น วัดได้จาก 5 ด้าน คือ ผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม การให้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน และความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว

สุพินดา คิวานนท์ (อ้างถึงใน เอกชัย ศรีสงคราม, 2551, p. 12) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับผู้บริหารต่อสภาพแวดล้อมของงานซึ่งวัดได้จากระดับความรู้สึกพอใจในการได้รับการตอบสนองความต้องการของตน

จากการปฏิบัติงาน หรือ การที่พนักงานเหล่านี้ได้รับสิ่งตอบแทนจากการทำงานหรือการสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน จากงานที่ปฏิบัติและจากโรงงานที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงาน

รัตติกเล่า เทียงทางธรรม (2550, p , 21) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ของการทำงานที่ทำให้พนักงานมีความสุขทั้งทางบวกและทางลบต่อการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

อัจฉรา ปุราคม (2540 , p , 22) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่สามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของบุคคลในแต่ละยุคสมัย โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนและและการทำงานต้องผสมผสานกันอย่างกลมกลืน ซึ่งทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ และมีความสุขตลอดจนผลผลิตของงานนั้นมีคุณค่าต่อสังคม

เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล (2530) กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานจะมีจุดเน้นหนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโต และการมีส่วนร่วม เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การและคุณภาพในการทำงานของพนักงาน ส่วน

พลดา เดชพลมาตย์ (2535) เสริมว่าพนักงานควรได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานในเรื่องพื้นฐานทั่วไปในการทำงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีโอกาสทำงานที่ท้าทายความสามารถ และใช้ชีวิตการทำงานอย่างสัมพันธ์กันกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป

จากความหมาย แนวคิด และองค์ประกอบ ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นมีความหมาย และแนวคิด รวมทั้งองค์ประกอบค่อนข้างกว้างและครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานของพนักงานและสภาพแวดล้อม โดยรวมขององค์การ แต่ก็มีเป้าหมายที่สำคัญร่วมกันอยู่ก็คือลดความตึงเครียดทางจิตใจ สร้างสภาพแวดล้อมที่ดี เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำและสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานตามความต้องการของปัจเจกบุคคล ซึ่งถือเป็นกลไกที่สำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ผู้ศึกษาจึงขอสรุปว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรักสมคุณและผสมผสานชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานได้อย่างเหมาะสม มีสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างพนักงานทุกกลุ่มและทุกระดับภายในองค์การ ได้รับการยอมรับและให้เกียรติต่อกัน ส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่ของตน ให้โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ตามความเหมาะสมและสนับสนุนการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ เปิดโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ รวมทั้งได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมตรงตามความสามารถและเพียงพอต่อการดำรงชีพ ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนาของบุคคลในแต่ละยุคสมัย โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของความเป็นปัจเจกบุคคล และสังคมเป็นหลัก

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Harri (1995) ได้อธิบายรายละเอียด 7 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้คือ

1. ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เป็นการรับรู้ต่อสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวพนักงาน ช่วยทำให้มีความสุขกายและจิตใจที่ดี และปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง การระบายและถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิ ความสะอาด เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆ และการจัดสถานที่ทำงาน

2. การได้รับการสนับสนุนที่ดีในการทำงาน เป็นการรับรู้ของพนักงานที่เกี่ยวกับการได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากบุคคลต่างๆ ในที่ทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บริหารทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3. ภาระงานที่เหมาะสม เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าลักษณะงาน ปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน ได้แก่ งานในความรับผิดชอบ การติดต่อประสานงาน การประชุมและงานนอกเวลา

4. บรรยากาศที่ดีในการทำงาน เป็นการที่บุคคลรับรู้บุคคลที่ทำงานด้วย ให้ความร่วมมือและร่วมใจกัน ไม่ขัดแย้งกัน หรือมีความขัดแย้งน้อย ซึ่งมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน การแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งแฮร์ริกล่าวว่า ถ้าเพื่อนร่วมงานดีงานก็จะมีประสิทธิภาพตามมา

5. การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน เป็นการรับรู้ว่าตนเองมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรในที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันและตำแหน่งที่ต่างกัน ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ในการติดต่อประสานงาน และแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในและภายนอกองค์กร

6. ความรู้สึกไม่เครียดจากการทำงาน เป็นความรู้สึกหรือรับรู้ว่างานแต่ละงานในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ไม่ได้ก่อให้เกิดความเครียดแก่ตนเอง การประเมินความรู้สึกเครียดหรือไม่เครียดได้จากการประเมินค่าระดับความเครียดในการทำกิจกรรมการทำงาน ถ้าพนักงานรับรู้ว่าการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ไม่มีความเครียด ถือว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานดี

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าได้ใช้เวลากับการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่เหมาะสม ประเมินได้จากการรับรู้ของพนักงานจากการใช้เวลาในการทำงาน ว่ามีปริมาณมากน้อยเพียงใด ถ้าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสมดุลนั้นคือพนักงานได้ใช้เวลากับชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวในสัดส่วนที่เหมาะสม แสดงถึงการมีความสุขกับการทำงาน ไม่ต้องการย้ายงาน รู้สึกว่างานไม่น่าเบื่อ แสดงว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดี

Nakayama Yasuhiko (1993) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในตำแหน่งธุรการ (White Collar Workers) โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบกับประเทศต่างๆ และได้ทำการศึกษาสรุปมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อจากนั้น Nozomu Abe (1993) ผู้ร่วมวิจัย ได้เพิ่มรายละเอียดของมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 9 ประการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

1.1 เงินเดือนที่พอเพียง หมายถึง เงินเดือนของพนักงานที่ทำงานเต็มเวลาควรจอสอดคล้องกับฐานะและมาตรฐานของผู้รับเงินเดือน

1.2 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายให้แก่คนงานจะต้องสัมพันธ์กับคุณค่างานที่ได้ปฏิบัติ

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขอนามัย

1.1 จำนวนชั่วโมงในการทำงานที่สมเหตุผล หมายถึง การให้พนักงานตามมาตรฐานชั่วโมงการทำงานที่สากลกำหนด ถ้าพนักงานคนใดทำงานนอกเหนือจากเวลาที่สากลกำหนดก็จะได้รับผลตอบแทนที่เพิ่มตามกรณี

1.2 สภาพสถานที่ทำงานที่เหมาะสม หมายถึง สถานที่ทำงานจะต้องปราศจากความเสี่ยงต่อโรคร้ายไข้เจ็บหรืออันตรายให้น้อยที่สุด

1.3 ห้องทำงานที่ถูกสุขลักษณะ หมายถึง สภาพแวดล้อมของที่ทำงานจะต้องมีความสะดวกสบาย มีการแบ่งเป็นสัดส่วนและมีห้องสำหรับใช้ร่วมกัน

3. โอกาสเบื้องต้นในการใช้และพัฒนาความรู้ความสามารถในความเป็นคน

3.1 มีอิสระในการทำงาน หมายถึง พนักงานควรได้รับอิสระและรับผิดชอบต่อตนเองในระดับที่พอสมควร เมื่อเปรียบเทียบกับกรอบที่หน่วยงานกำหนดขึ้น

3.2 มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในหลากหลายด้าน หมายถึง พนักงานแต่ละคนควรมีโอกาสที่สามารถใช้ความรู้และความสามารถหลากหลายด้านมากกว่าจะให้ทำงานซ้ำซากตลอดเวลา

4. โอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน

4.1 มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง หมายถึง งานที่มอบหมายให้พนักงานทำนั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มิใช่ยังปฏิบัติงานนานไปกลับทำให้ขาดความคิดใหม่ๆ และเรียนรู้น้อยลง

4.2 มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ หมายถึง งานที่มอบหมายต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และได้ใช้ความรู้ดังกล่าวในหน้าที่การงาน

4.3 มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง คนที่ทำงานในหน่วยงานต้องมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ตำแหน่งงาน อันก่อให้เกิดการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และสังคมโดยรวม

4.4 มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน หมายถึง พนักงานแต่ละคนต้องได้รับการรับประกันว่างานที่ทำและเงินเดือนที่จ่ายไปจะต้องมีความมั่นคงตลอดไป

5. การยอมรับทางสังคมในหน่วยงาน

5.1 ได้รับการปฏิบัติที่ปราศจากอคติใดๆ หมายถึง ในการยอมรับการทำงานนั้นต้องยึดหลักความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และศักยภาพ ในงานนั้นมากกว่าเรื่องของชาติพันธุ์ ศาสนา เพศ หรือพื้นเพทางสังคม

5.2 ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคถ้วนหน้า หมายถึง การกำหนดลักษณะตำแหน่งหน้าที่ในองค์กรต้องไม่ก่อให้เกิดชนชั้นในหน่วยงานหรือต้องไม่กำหนดสายการบังคับบัญชาให้ยาวมากจนเกิดความแตกต่างระหว่างระดับต่างๆ

5.3 ได้รับการปฏิบัติต่อกันอย่างเปิดเผย หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในหน่วยงานในเรื่องการแสดงออกความคิดเห็นหรือความรู้สึกควรทำได้อย่างเปิดเผย

6. การกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน

6.1 เคารพในเรื่องส่วนบุคคล หมายถึง สิทธิในเรื่องส่วนบุคคลของพนักงานต้องได้รับการเคารพจากหัวหน้างาน เช่น หัวหน้าไม่มีสิทธิที่จะเปิดเผยต่อบุคคลที่สามว่าพนักงานคนใดที่ขาดงาน

6.2 เคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็น หมายถึง หัวหน้างานต้องให้สิทธิกับพนักงานว่าเมื่อมีเรื่องคับข้องใจในการทำงานก็ควรมีสิทธิแสดงออกโดยไม่ถือว่าเป็นความผิด

6.3 เคารพในความเสมอภาค หมายถึง สิทธิได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคจากนายจ้างในเรื่องต่างๆที่ดำเนินการภายในองค์กร

7. การได้รับการปรึกษาหารือในเรื่องการบริหารเกี่ยวกับแรงงาน

8. การกำหนดความสัมพันธ์อันเหมาะสมระหว่างหน้าที่การงานกับการดำเนินชีวิตของพนักงาน หมายถึง การสร้างความสมดุลระหว่างหน้าที่การทำงานกับการดำเนินชีวิต เช่น การเดินทางไปปฏิบัติงานในต่างจังหวัดก็ควรอยู่ในช่วงเวลาของการทำงานด้วย ไม่ใช่เอาเวลาส่วนตัวมาใช้ในการเดินทางหรือการเลื่อนตำแหน่งถ้าไม่จำเป็นก็ไม่ควรให้พวกเขาห่างไกลครอบครัว เป็นต้น

9. บทบาททางสังคมที่สัมพันธ์กับชีวิตการทำงาน หมายถึง พนักงานเกิดความรู้สึกว่าองค์กรของตนเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบ ต่อสังคมด้วย เช่น ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม สินค้าที่ผลิตไม่มีพิษภัย บริษัทไม่ได้เอารัดเอาเปรียบชาวบ้าน เป็นต้น

Walton (1973 : 1974) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานว่าจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ

1.ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและมั่งคั่งทำงาน เพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลนอกจากจะสร้างความหมายในค่าตอบแทนสำหรับตนเองแล้วยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น จะพิจารณาในเรื่อง

1.1 ค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นจะต้องเพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามมาตรฐานและสังคม

1.2 ความยุติธรรม ซึ่งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานพิจารณาได้จาก การเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน

2.สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ คือพนักงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพและปลอดภัยซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3.ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน คือ งานที่พนักงานได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การพิจารณา คือ

3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผัดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ ทักษะเพื่อทำงานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสสำเร็จ หมายถึง หมายถึง ความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กรหรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

3.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

4. การพัฒนาความสามารถของบุคคล การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานเป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคลเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตัวเอง และเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิต ได้อย่างเหมาะสม เป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งลักษณะดังกล่าวพิจารณาได้จาก

4.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

4.2 ทักษะที่ซับซ้อน หมายถึง ความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความชำนาญ มากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงานนอกเหนือจากที่ ปฏิบัติคงเดิม

4.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด หมายถึง บุคคลที่ได้รับการพัฒนาให้รู้จักหา ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานตามแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจาก แนวทางนั้น เพื่อให้บุคคลสามารถคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับ

4.4 การกิจทั้งหมดของงาน หมายถึง สมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับกับการทำงานจะ ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้น ได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้ เป็นบางส่วนของงาน

4.5 การวางแผน หมายถึง สมรรถภาพในการทำงาน ต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติ กิจกรรมการทำงาน

5. การบูรณาการด้านสังคม การทำงานร่วมกัน และพนักงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่าสามารถ ปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเกี่ยวข้องกับสังคมของ องค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะ ดังกล่าวพิจารณาได้จาก

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะ ความสามารถ ศักยภาพบุคคล ไม่ควรมือดีหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้องและยึดเรื่องส่วนมากกว่า ความสามารถในการทำงาน ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กรหรือทีมงาน

5.2 การเปลี่ยนแปลงในการทำงาน คือความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนในองค์กรสามารถ เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิมได้

5.3 มีการสนับสนุนภายในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความ เข้าใจในลักษณะของบุคคลในการสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม

5.4 มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันอันในองค์กรมีความสำคัญ

5.5 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เปิดเผย คือ สมาชิกในองค์กรหรือบุคคลที่ทำงานควร แสดงความคิดเห็น ความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. ธรรมเนียมในองค์กร คือ การบริหารจัดการที่ให้พนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขต ที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน

บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะของการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่างๆ เพื่อดำเนินงาน และพนักงานก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตัว ครอบครัวซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจ หรือ สังคมขององค์การต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวที่จะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาค คือ การพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้ ได้รับ ค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน ให้ความเคารพต่อหน้าที่ และความเป็นบุคคลของผู้ร่วมงาน

6.4 มีความเท่าเทียมกันในทุกกระบวนการ เป็นการปกครองโดยการใช้กฎหมายมากกว่ากฎแห่งบุคคล เช่น ให้ความเท่าเทียมกันของบุคคลในการให้โอกาสก้าวหน้าในงาน ความเป็นกลางเมื่อเกิดความขัดแย้ง รวมทั้งความเท่าเทียมกันของบุคลากรในกระบวนการของการอุทธรณ์ร้องขอ

1. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่นๆ

2. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับชุมชน คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดความเพิ่มพูนคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของพนักงาน เช่น ความรู้สึกของกลุ่มพนักงานที่รับรู้ว่าการจ้างงานของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization) (อ้างใน โสธยา จินะพันธ์ , 2552) ได้เสนอมิติคุณภาพชีวิตการทำงานอันประกอบด้วย 5 มิติได้แก่

มิติที่ 1 การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพอย่างน้อยที่สุด พนักงานจะต้องได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้างหรือเงื่อนไขการทำงานซึ่งเป็นความคุ้มครองขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงานในฐานะพนักงาน ประเด็นที่จะต้องพิจารณาคือ

1. สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานซึ่งครอบคลุมถึงการจ้าง พนักงานมีสิทธิได้รับความคุ้มครองจากการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน

2. ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม ไม่ยาวนานเกินไปจนกระทั่งทำให้ลูกจ้างไม่มีเวลาพักผ่อนหรืออยู่กับครอบครัว ควรมีการจัดการเวลาการทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible working hours) หรือการ

ทำงานบางเวลา (Part-time work) อย่างไรก็ตามการทำงานเป็นกะ (Shift work) อาจมีผลต่อสุขภาพของพนักงานในระยะยาว ดังนั้นช่วงเวลาการทำงานนั้นมีความสำคัญมากในการดำเนินชีวิตของมนุษย์

3.ความมั่นคงในการทำงาน โดยพนักงานไม่ถูกเลิกจ้างอันเนื่องมาจากเหตุผลทางเศรษฐกิจ หากสถานประกอบการจำเป็นต้องเลิกจ้างพนักงานในจำนวนมากต้องมีการวางแผนร่วมกับผู้แทนพนักงานในการกำหนดหลักเกณฑ์การเลิกจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่พนักงานทุกคน

มิตีที่ 2 การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน พนักงานควรได้รับความเป็นธรรมจากหัวหน้างาน ทั้งในด้านการใช้สิทธิตามกฎหมายและด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับงาน ทั้งในฐานะปัจเจกบุคคล และในฐานะที่เป็นสมาชิกกลุ่ม

1.การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลนั้นเป็นเรื่องของการคุ้มครองมิให้พนักงานถูกเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม ในการนี้องค์การจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการในการพิจารณาข้อร้องทุกข์ของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้พนักงานได้รับความเป็นธรรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวินัยและการลงโทษ นอกจากนี้ความคุ้มครองอื่นที่พนักงานพึงได้รับ ได้แก่ การใช้สิทธิตามกฎหมาย การโยกย้ายพนักงานไปทำงานในสถานที่อื่น การเปลี่ยนงานหรือตำแหน่งงานความรับผิดชอบ หรือการเปลี่ยนแปลงอื่นใดที่ผิดไปจากสัญญาจ้างจะต้องได้รับความยินยอมจากพนักงานก่อน หัวหน้างานมีอาจกระทำได้นอกจากต้องขอคำสั่งศาล

2.การได้รับการปฏิบัติต่อกลุ่มอย่างเป็นธรรมจะพิจารณาในประเด็นของการไม่เลือกปฏิบัติ (Discriminate) ดังปรากฏในอนุสัญญาขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ ฉบับที่ 111 โดยมีทัศนะที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติอันสืบเนื่องมาจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิวด เพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง สัญชาติ หรือสถานภาพทางสังคม

มิตีที่ 3 การมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การที่พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในองค์การ โดยเฉพาะการตัดสินใจจากฝ่ายจัดการที่จะมีผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงานการให้โอกาสที่จะแสดงออกและแสดงความเป็นเจ้าของมีหลายวิธีในการที่จะให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เช่น ลูกจ้างร่วมในการจัดตั้งสภาการทำงาน (Work Council) การร่วมปรึกษาหารือ (Joint Consultation) การต่อรองร่วมกัน (Collective Bargaining) ระหว่างผู้แทนฝ่ายหัวหน้างาน หรือผู้แทนฝ่ายพนักงานหรือสหภาพแรงงาน ซึ่งจะช่วยกันตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญขององค์การ วิธีการเช่นนี้ถือว่าเป็นแบบรวมศูนย์ (Centralized Approach) ส่วนวิธีกระจายอำนาจในการตัดสินใจ (Decentralized Approach) มักเกิดในระดับการจัดการรองลงมา เช่น ระหว่างหัวหน้างานกับลูกทีม ซึ่งมักจะเป็นการตัดสินใจร่วมกันในเรื่องการจัดการองค์การ การทำงาน การวางแผน สภาพการทำงาน ฯลฯ ถือว่าเป็นประเด็นใกล้ชิดตัวพนักงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทำให้

พนักงานมีความรู้สึกตระหนักถึงความสำคัญของตนเองต่อองค์กร ความรู้สึกเหล่านี้เอื้อต่อบรรยากาศทางด้านแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร นอกเหนือไปจากการช่วยให้นักงนามีขวัญและกำลังใจในการทำงานได้อีกทางหนึ่ง

มิติที่ 4 การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ เน้นการจัดระบบงานและเนื้องานซึ่งงานที่ถือว่าท้าทายความสามารถต้องเป็นงานที่ไม่ซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อหน่าย งานที่ต้องกระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความท้าทายของงานเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานทั้งทางด้านจิตวิทยา สังคมและเศรษฐกิจ ได้มีการวิจัยและทดลองรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน การปรับปรุงระบบงาน เพื่อให้เกิดความท้าทายของงานในหลายลักษณะ เช่น การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) การให้มอบหมายให้รับผิดชอบเป็นกลุ่ม (Team Work) การออกแบบงานใหม่ (Job Redesign) โดยประกอบไปด้วยการขยายความรับผิดชอบงานให้มากขึ้น (Job Enlargement) คือเพิ่มปริมาณงานให้มากขึ้น เป็นการขยายขอบเขตความรับผิดชอบในแนวนอน และเพิ่มเนื้อหาของงาน (Job Enrichment) คือ เพิ่มงานที่ต้องใช้ความสามารถและทักษะด้านอื่นนอกเหนือจากที่ใช้อยู่เดิม

มิติที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไปของแต่ละคน ชีวิตการทำงานเกิดขึ้นภายใต้กรอบองค์การที่พนักงานทำงาน แต่มุมมองเชิงสังคมต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจในระยะหลังจะให้ความคาดหวังองค์การต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย ดังนั้นองค์การจึงมีบทบาทที่สำคัญในการรับผิดชอบต่อชีวิตของพนักงานและต่อชุมชนที่องค์การตั้งสถานประกอบการประกอบอยู่ มิติความสัมพันธ์ระหว่างงานกับวงจรชีวิตมีกรรมองในหลายประเด็น เช่น

1. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ กล่าวถึง การรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณรอบองค์การ การปรับปรุงคุณภาพชีวิตบุคลากร

2. งานกับชีวิตครอบครัวและการพักผ่อน ให้ความสำคัญกับเวลาว่างเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานและตระหนักถึงการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

3. งานกับสภาพทางสังคมและชนชั้น ในการทำงานมักสะท้อนให้เห็นทัศนคติของหัวหน้างานต่อการเห็นคุณค่าหรือความสำคัญของสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน เช่น หัวหน้างานให้พนักงานชายเสนอขายสินค้าให้ลูกค้าหญิง การสะท้อนสัญลักษณ์ต่างๆ ในสถานที่ทำงานซึ่งแสดงถึงการให้ความสำคัญต่อชนชั้น ที่แตกต่างกัน เช่น ห้องทำงานของผู้บริหารเป็นทำงานส่วนตัวและหรูหรา ในขณะที่พนักงานระดับรองลงมาไม่มีห้องทำงานส่วนตัวและความสะดวกสบายลดหลั่นกันลงมา เป็นต้น

4. ความก้าวหน้าในอาชีพ ในการพิจารณาขึ้นเงินเดือนของประเทศไทยมักจะมีเกณฑ์ที่ใช้การพิจารณาขึ้นเงินเดือนคือระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์การและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึง

ภาวะทางเศรษฐกิจ หัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้ลูกจ้างสามารถปรับงานให้เข้ากับความต้องการของตนเอง โดยเฉพาะแต่ละช่วงชีวิตเพื่อเป็นการให้คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแก่พนักงาน

แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานรับเหมาจ้างแรงงานภายนอก (Outsourcing)

แนวคิดของการใช้ Outsourcing เกิดขึ้นจากเหตุผลหลายประการ เช่น การแข่งขันทางด้านธุรกิจ ด้านการบริการลูกค้าที่มีการแข่งขันสูง การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ความล่าช้าในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานและบริหารระบบสารสนเทศ จากสาเหตุดังกล่าวผู้บริหารองค์กรจึงมีการพิจารณาที่จะมอบหมายภารกิจในด้านการบริหารระบบสารสนเทศทั้งหมดหรือบางส่วนให้กับบุคคลภายนอกที่มีความรู้ความชำนาญและมีเทคโนโลยีที่ดีกว่าเข้ามาบริหารและจัดการแทน โดยอยู่ภายใต้การควบคุมและดูแลขององค์กรนั้นๆ ที่ให้องค์กรสามารถปรับปรุงจุดมุ่งหมายขององค์กรให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Outsourcing ไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่เป็นการบริหารจัดการในเชิงกลยุทธ์ที่ถูกเลือกใช้กันในประเทศหรือบริษัทขนาดใหญ่มาเป็นเวลานาน เริ่มเป็นที่นิยมและมีการนำเข้ามาใช้ในบ้านประมาณ 10 กว่าปีที่ผ่านมา ซึ่ง Outsource มีรากฐานแนวคิดมาจากการบริหารจัดการแบบตะวันตกที่มองเห็นว่าในการประกอบธุรกิจหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ หรือสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้าต่างๆ ได้นั้น บริษัท ต้องควบคุมดูแลและดำเนินการกิจกรรมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นการผลิต การจัดซื้อ การขาย การตลาด การบริหารต้นทุน การบริหารบุคลากร การบริการลูกค้า การจัดการทางด้านโลจิสติกส์ หรือการดำเนินการทางด้านกิจกรรมสนับสนุนต่างๆทั้งภายในและภายนอกบริษัท

ดังนั้นเหตุผลที่ Outsource เริ่มมีบทบาทสำคัญและมีการนำเข้ามาใช้ภายในบริษัทไม่ว่าจะเป็นธุรกิจเล็กหรือธุรกิจใหญ่ เพราะผู้บริหารจากองค์กรต่างๆได้เล็งเห็นประโยชน์จากการนำ Outsource เข้ามาใช้บริการ ดังนี้

1. เป็นการประหยัดเวลา ช่วยลดต้นทุนและสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการทางด้านระบบสารสนเทศและทรัพยากรมนุษย์
2. ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร
3. ช่วยลดปัญหาทางด้านแรงงานสัมพันธ์
4. สามารถกำหนดระดับการให้บริการ (Service Level) ได้ เช่น ต้องการให้แล้วเสร็จภายในเวลาเท่าใด

5. สามารถขยายธุรกิจด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ก่อให้เกิด Business Line เพิ่มขึ้นและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

แต่ในขณะเดียวกันก็ย่อมมีผลกระทบต่อองค์การด้วยเช่นกัน คือ

1. ทำให้ข้อมูลอาจเป็นความลับขององค์กรรั่วไหลออกไปสู่บุคคลภายนอก
2. มีความยุ่งยากในการบริหารจัดการ เนื่องจากบุคลากรทาง Outsource เป็นผู้สรรหา ดังนั้นรายละเอียดปลีกย่อยบางอย่างจะไม่ได้ดีเท่าที่พนักงานที่เราคัดสรรเข้ามาเอง
3. พนักงาน Outsource จะเป็นกลุ่มคนที่มีสติการขาดงานสูง และ มีการเข้าออกค่อนข้างสูงด้วยเช่นกัน เพราะบริษัทจะให้ค่าตอบแทนค่อนข้างน้อย และสวัสดิการบางตัวก็จะให้แตกต่างหรือน้อยกว่าพนักงานประจำขององค์กร
4. ความรู้สึกผูกพันและความรับผิดชอบต่อองค์กรของพนักงานที่จ้างเข้ามานั้นน้อย
5. เกิดช่องว่างความขัดแย้งระหว่างพนักงานประจำและพนักงานที่จ้างเข้ามา

ประเภทธุรกิจของ Outsourcing มี 3 กลุ่มใหญ่ๆคือ

1. งานไอที
2. งานด้านศูนย์กลางระบบการติดต่อ (Contact Centre)
3. การจ้างทำงานหรือจ้างผลิตสินค้าหรือกระบวนการทำงาน (Business Process

Outsourcing: BPO)

ข้อควรระวังในการนำ Outsourcing เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ

1. องค์กรต้องสามารถแยกลักษณะงานหรือกิจกรรมที่เป็นงานหลักออกมาให้เห็นชัดเจน นอกเหนือจากงานเสริมและกิจกรรมเสริมเพื่อให้การบริหารจัดการสะดวกและง่ายขึ้น
2. ต้องวิเคราะห์ต้นทุนให้มีความชัดเจนระหว่างการทำเองกับการจ้างบริษัทภายนอกหรือบุคคลภายนอกทำ ว่าวิธีการใดถูกและคุ้มค่าที่สุด
3. การคัดเลือกบริษัทที่จะจ้าง ต้องเป็นบริษัทที่น่าเชื่อถือ และเคยมีผลงานปรากฏเด่นชัด
4. ต้องคำนึงถึงผลกระทบกระบวนการสายโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) ขององค์กรในการส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า

สรุปได้ว่า การที่องค์กรจะนำ Outsourcing เข้ามาใช้ควรพิจารณาอย่างรอบคอบ และคำนึงถึงผลได้เสีย รวมทั้งผลกระทบที่จะได้รับและองค์กรสามารถใช้ทรัพยากรต่างๆทั้งหมดอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพหรือไม่

(<http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2005q1/article2005february24p5.htm>),

(<http://www.manager.co.th/mgrWeekly/ViewNews.aspx?NewsID>)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริรัตน์ รัชตประทาน (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังต่อองค์กรของพนักงานในร้านอาหาร เขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยศึกษาจากพนักงานแผนกต่างๆ แผนกละ 3 คน รวมเป็น 9 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการเป็นรายบุคคลและการสนทนากลุ่ม เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อองค์กร ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังของพนักงานแบ่งได้ออกเป็น 3 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 มีความคาดหวังที่ตนเองจะได้ผลประโยชน์สูงสุด อยากได้ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นและอยากได้วันหยุดที่เพิ่มขึ้น

กลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังจะให้ตนเองและทางร้านได้รับผลประโยชน์คิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อยากช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้ทางร้านเจริญก้าวหน้า

กลุ่มที่ 3 มีความคาดหวังที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจของตนทำงานให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์กับทางร้านมากที่สุด เพื่อที่จะให้ทุกคนยอมรับในความสามารถของตน

ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน พบว่าประเด็นของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ในขณะที่ระดับตำแหน่งงาน สายงาน ที่แตกต่างกันไม่ทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และเมื่อทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยเทคนิค Stepwise พบว่าความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม การบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อายุ มีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินทรัพย์สถาบันการเงิน

ทีปกาญจน์ ชัยศิริพาณิชย์ (2549) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท อีพีเอ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมองค์กรอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างความสามารถเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรและความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปอยู่ในระดับต่ำ ด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า อายุ ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีปริมาณความสัมพันธ์ Cramer's V คิดเป็นร้อยละ 30.0 27.9 และ 28.7 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในทางบวก ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสังคมและความสัมพันธ์ในองค์กร และด้านประชาธิปไตยในองค์กรเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่

ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกแต่อยู่ในระดับต่ำ ผลการพยากรณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สามารถร่วมพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรมีเพียง 2 ตัวแปร คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาบุคลากร และ ด้านสังคมสัมพันธ์ในองค์กร ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 12.1

บุญเลิศ สิริภทรวณิช (2541) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจการและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานกับคนพิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชน พบว่า บุคลากรที่ทำงานกับคนพิการในหน่วยงานราชการให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในด้านค่าตอบแทนสูงกว่าบุคลากรในหน่วยงานเอกชน แต่ไม่มีความแตกต่างระหว่างการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านอื่นๆ บุคลากรที่ทำงานกับคนพิการในหน่วยงานเอกชนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีกว่าบุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานราชการ 5 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ ด้านสวัสดิการที่ยุติธรรม และ ด้านสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน และ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และ บุคลากรในหน่วยงานเอกชนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรสูงกว่าบุคลากรในหน่วยงานราชการ

อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านและโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านภารกิจอยู่ และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อายุ และ สถานภาพสมรส คุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านและโดยรวม

ปีทมาพร เรียมพานิชย์ (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความคาดหวังในค่าตอบแทน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการและระดับบริหารจำนวน 192 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่ง สถานภาพ บุตร จะมีระดับความคาดหวังในค่าตอบแทนต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน เพศ ระดับเงินเดือน ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคาดหวังในผลตอบแทนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและความคาดหวังในค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

อาจหาญ เทียมสุวรรณ (2548) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังต่อความก้าวหน้าตามสายอาชีพของพนักงาน บริษัทฯ ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด (มหาชน) ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 311 คน พบว่า ความคาดหวังต่อความก้าวหน้าตามสายอาชีพของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อความก้าวหน้าตามสายอาชีพไม่แตกต่างกัน ในส่วนของพนักงานที่มีหน่วยงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรลาลี พินจงสกุล (2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้จ้างในกิจการที่มีลูกจ้างน้อยกว่า 10 คน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 307 คน ในกิจการประเภทที่มีลูกจ้างจำนวน 1-9 คน ได้แก่ กิจการเสริมสวย กิจการเสื้อผ้า กระเป๋า รองเท้า กิจการหนังสือ เครื่องเขียน กิจการอาหารและเครื่องดื่ม กิจการคลินิกแพทย์ กิจการเครื่องประดับ ดอกไม้ กิจการสตีกเกอร์ อินเทอร์เน็ต เกม กิจการเทป ซีดี วิดีทัศน์ กิจการแว่นตา และกิจการขายยา ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้จ้างส่วนใหญ่พอใจสภาพแวดล้อมการทำงาน การไม่เลือกปฏิบัติในการรับเข้าทำงาน ขณะทำงาน และการเลิกจ้าง ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง แต่ไม่พอใจเรื่องค่าจ้าง สวัสดิการ การมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ และความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไปของแต่ละคน กิจการเสริมสวยมีคุณภาพชีวิตที่ดีที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับกิจการอื่นๆ รองลงมาคือ กิจการหนังสือ เครื่องเขียน สำหรับกิจการที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำใกล้เคียงกัน ได้แก่ กิจการคลินิกแพทย์ กิจการสตีกเกอร์ เกมส์ และกิจการเทป ซีดี และวิดีโอทัศน์

อัจฉรา ปุราคม (2540) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้แรงงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายผลิต จำนวน 369 คน จาก 13 โรงงาน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น ระยะเวลาในการทำงาน 1-2 ปี มีรายได้ 3000 – 4000 บาท รายได้อื่นๆ 2000 - 3000 บาท ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของผู้ใช้แรงงานทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ และประโยชน์ตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเช่นกัน สำหรับความสอดคล้องระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ใช้แรงงานกับการบริหารจัดการเกี่ยวกับสวัสดิการ และการคุ้มครองแรงงานตามนโยบายของรัฐ และนโยบายอื่นๆ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด ปรากฏว่าข้อมูลทั้ง 2

ด้าน มีความสอดคล้องในเรื่องการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะและสุขภาพของผู้ใช้แรงงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมีความมั่นคงในอาชีพ การคุ้มครองแรงงาน และลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม และมีข้อมูลที่มีความขัดแย้งกันในเรื่องการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การพัฒนาขีดความสามารถของผู้ใช้แรงงาน และการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกัน

ปาริชาติ พูลวิวัฒน์ชัยการ (2544) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในโรงงานห้องแถว เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกจ้างมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานค่อนข้างดีในเรื่องค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน วันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดประเพณี ความปลอดภัยในการทำงาน ได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม โดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติอันเนื่องมาจากความแตกต่างในด้าน เพศ และอายุ แต่ลูกจ้างมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับพอใช้ ในเรื่อง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด ค่าล่วงเวลาในวันหยุด วันหยุดพักผ่อนประจำปี และ สวัสดิการ

เอกชัย ศรีสงครา (2551) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวทาง HAPPY 8 กรณีศึกษา บริษัท เอเซียพีริซัน จำกัด ผลการศึกษา พบว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในทุกๆด้านตามแนวทาง HAPPY 8 นั้น ประสบความสำเร็จในระดับสูง ปัจจัยที่ที่เกี่ยวข้องกับความสุขของพนักงานและพนักงานพึงพอใจมากที่สุดคือ เรื่องความสงบ และรองลงมาคือให้พนักงานได้สัมผัสกับการที่จะเป็นผู้ที่ รู้สำนึกและทดแทนคุณแผ่นดิน จากการได้จัดทำโครงการพัฒนาบ้านเกิด โดยให้พนักงานเป็นผู้นำเสนอโครงการเพื่อขอทุนทางสนับสนุนและเป็นผู้นำกลับไปมอบให้ด้วยตนเอง หรือแม้แต่ โครงการที่เกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคม ได้มีโอกาสช่วยเหลือผู้ที่ด้อยโอกาสกว่า และเป็นการสร้างกำลังใจในการทำงาน และรู้จักแบ่งปันเพื่อส่วนรวมมากขึ้น ส่วนในภาพรวมพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสุขกายสุขใจในการทำงานมากที่สุด และมีความภูมิใจในองค์กรที่ให้การส่งเสริม สนับสนุน และปลูกสร้างจิตใจ เพื่อให้พวกเขาเป็นคนดีของครอบครัว สังคม และของประเทศชาติ

รัตติเกลา เทียงทางธรรม (2555) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing Staff) ในธุรกิจเอกชน : กรณีศึกษาบริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า แนวคิดในการเลือกว่าจ้างพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing staff) เกิดจากนโยบายเพื่อแก้ไขความไม่แน่นอนของสถานะทางเศรษฐกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อกิจการว่าจ้างพนักงานประจำ ซึ่งทำให้สภาพการณ์ปัจจุบันของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing Staff) อยู่ในระดับมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด และเมื่อเลิกจ้างจะไม่ได้รับค่าชดเชย ดังนั้นปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นประเด็นและควรได้รับการปรับปรุงให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น คือ ด้านค่าจ้าง ควรมีการปรับเพิ่มค่าจ้าง และพิจารณาโบนัส

สำหรับพนักงานจ้างเหมาแรงงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดี ด้านสวัสดิการ ควรให้มีการประกันสุขภาพ ชุดเครื่องแบบพนักงาน ด้านการพัฒนา ควรมีการเพิ่มทักษะในการทำงานให้กับพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing staff) เพื่อให้มีมาตรฐานในการทำงานเท่าเทียมกับพนักงานประจำ ส่งเสริมให้พนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing staff) ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของบริษัท ให้มากขึ้น ด้านความมั่นคง ควรมีการพิจารณาแนวทางสายอาชีพเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือ การโยกย้ายในหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น เพื่อสร้างเป็นมาตรฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานให้สูงขึ้น ยังช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงานได้เช่นกัน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ที่ได้ทำการศึกษาจากปัจจัยสนับสนุนตามคุณลักษณะงานในด้านต่างๆ ดังนี้คือ

นภพงษ์ โหะทัศน์ (2538) ได้ศึกษาค่าจ้างและสวัสดิการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า บริษัทจ่ายค่าจ้างคิดเป็นรายวันโดยบริษัทฯ ส่วนใหญ่จ่ายตามฐานค่าจ้างขั้นต่ำ นอกจากนี้บริษัทฯ มีการปรับค่าจ้างให้กับพนักงานปีละ 1 ครั้ง โดยพิจารณาผลงานเป็นหลัก สำหรับค่าตอบแทนอื่นทุกบริษัทจัดให้แก่พนักงาน ได้แก่ เบี้ยขยัน ค่าล่วงเวลา ค่าอาหาร โบนัส เงินรางวัลพิเศษ และในด้านสวัสดิการทุกบริษัทจัดให้ได้แก่ น้ำดื่ม ห้องพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี การรักษาพยาบาลเมื่อประสบอุบัติเหตุในขณะที่ทำงาน ชุดทำงาน บริษัทฯ ส่วนใหญ่จัดสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาล และครอบคลุมถึง พ่อ แม่ คู่สมรส และ บุตร รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ เช่น รถรับ ส่ง การจัดงานเที่ยวประจำปี สิทธิในการกู้ยืมเงินและสิทธิการลาตามกฎหมายแรงงาน ซึ่งพบว่าการศึกษาด้านความคิดเห็นของพนักงานพบว่า ในด้านค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และเงินโบนัส จำนวนผู้ที่มีความพอใจมีมากกว่าผู้ที่ไม่พอใจ แต่ในด้านเบี้ยขยัน ค่ากะ และเงินรางวัลพิเศษ จำนวนผู้ที่ไม่พอใจมีมากกว่าผู้ที่พอใจ ส่วนสวัสดิการส่วนใหญ่มีผู้ที่พอใจมากกว่าผู้ที่ไม่พอใจ

อโณทัย ภูวนวิทยาคม (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ค่าใช้จ่ายและการจัดการด้านความปลอดภัยในฐานะตัวแทนนายจ้าง ความสูญเสียจากการเกิดอุบัติเหตุในโรงงานอุตสาหกรรมเขตภาคเหนือตอนบน จำนวน 102 โรงงาน ซึ่งเป็นโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตที่มีคนงานตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป จากการศึกษาพบว่า มีโรงงานที่ไม่มีค่าใช้จ่ายด้านความปลอดภัย ร้อยละ 44.2 ถึง 63.6 ค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,500 บาทต่อปี มีร้อยละ 51.3 ถึง 70.3 การบริหารงานด้านความปลอดภัย จะมีผู้บริหารร่วมกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นผู้กำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย ถึงร้อยละ 46.3 ถึง 81.2 และมีการแจ้งและประกาศให้พนักงานทราบร้อยละ 54.4 ถึง 73.0 และส่วนใหญ่มีการตรวจสุขภาพคนงานก่อนเข้าทำงานร้อยละ 50.3 ถึง 69.3

สิริพร ลิลิต (2537) ได้ศึกษาความต้องการและโอกาสทางการศึกษาของแรงงานสตรีในโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่าแรงงานสตรีมีความต้องการที่จะได้รับการศึกษาสูงขึ้น และโอกาสทางการศึกษาที่มีอยู่ คือการศึกษานอกระบบ ซึ่งได้รับความสนใจจากแรงงานมากที่สุด ส่วนโอกาสได้รับการศึกษาภายในโรงงานได้แก่ กิจกรรมที่โรงงานจัดขึ้น เช่น การอบรมก่อนทำงาน การอบรมระหว่างการทำงาน การทดลองฝึกจากผู้ชำนาญการ การส่งหัวหน้างานและผู้คุมงานไปดูงานที่สำนักงานใหญ่ในต่างประเทศ บางโรงงานจัดกิจกรรมในรูปแบบของการฉายวิดีโอ เปิดโทรทัศน์ เปิดวิทยุ บางโรงงานจัดกิจกรรมเสริมได้แก่ การจัดบอร์ด ห้องสมุด มุมหนังสือ ในโรงอาหาร

ชูเกียรติ ลีสวรรณ์ (2534) ได้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของประชากรอันเป็นผลมาจากนโยบายของโครงการพัฒนาภาครัฐและเอกชน ศึกษาในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่า คนงานที่ทำงานในบริษัท ไม่ค่อยมีโอกาสได้ร่วมทำบุญ งานประเพณี หรืองานศพที่จัดขึ้นในวันทำงาน ทำให้ความสัมพันธ์ในระบบเครือญาตินอกครอบครัวลดลง ส่วนความสัมพันธ์กับผู้อื่นคนเหล่านี้มักจะมีกิจกรรมกลุ่มพูดคุยกันทั้งวันหยุดตามหอพัก ร้านส้มตำ และบ้านเพื่อน เป็นรวมกลุ่มกันตามธรรมเนียมไม่เป็นทางการ และจะมีการช่วยเหลือกันในด้านการทำงาน เช่น ชักชวนเข้าทำงาน และเปลี่ยนงานเพื่อให้มีรายได้ดีขึ้น

เดคค์และคนอื่นๆ (Zedck, et.al., 1988) ได้ศึกษาเรื่องผลตอบสนองต่องาน และคุณภาพชีวิตในครอบครัวในมุมมองของลูกจ้างและคู่สามีภรรยา เก็บรวบรวมจากผู้ใช้แรงงานหญิงจำนวน 818 และผู้ใช้แรงงานชาย 257 คนในแผนกบริการสังคม โดยการประเมินคุณภาพชีวิตในครอบครัวจากคู่สามีภรรยา จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้แรงงานมีความไม่พึงพอใจและเบื่อหน่ายในการทำงาน นอกจากนี้ผลตอบแทนต่องานมีผลต่อความสัมพันธ์กับปัญหาครอบครัวของคู่สามีภรรยา

เทอส์คีและเคอร์ท (Tausky & Curt, 1982) ได้ศึกษาเรื่องผลผลิต แรงจูงใจ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสำรวจทั้งแบบไม่เป็นทางการและแบบเป็นทางการ โดยสถาบันวิจัยสำรวจแห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกน ในปี 1970 แสดงให้เห็นว่าการเพิ่มผลผลิตนั้นต้องได้รับสิ่งจูงใจด้านความมั่นคงการทำงานและค่าตอบแทนซึ่งรวมทั้งค่าตอบแทนที่ได้จากผลกำไรของบริษัทที่ผู้ใช้แรงงานมีส่วนร่วมในการทำงาน นอกจากนี้สิ่งจูงใจด้านความท้าทายในงาน รายได้และค่าตอบแทนที่เพียงพอ รวมทั้งค่าตอบแทนที่ได้จากการมีส่วนร่วมในผลกำไร และความมั่นคงในการทำงาน จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานอีกด้วย