

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมบัญชีกลางในส่วนกลาง ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เพื่อเป็นแนวทางการศึกษากำหนดกรอบแนวคิด ตัวแปร สมมติฐาน และแนวทางการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

ความหมายของคุณภาพชีวิต (Quality of Life)

“คุณภาพชีวิต” ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต ซึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมความหมายไว้ ดังนี้

ระวี ภาวิไล (2523 : 19) ได้ให้คำนิยามว่าคุณภาพชีวิต คือ ชีวิตที่มีคุณภาพพึงประสงค์ คือ ชีวิตที่อาศัยสภาพแวดล้อมที่ปวง เอื้ออำนวยสุขภาพทางกาย เพื่อเป็นรากฐานของสันตนาการทางจิตใจ ทำให้เกิดบูรณาการทางความรู้สึกนึกคิดเต็มที่ตามศักยภาพในมนุษย์ มีความสามารถสร้างสรรค์และผลิตผลรวมกันเข้าเป็นสังคมที่มั่นคง ผาสุก สมบูรณ์ และปราศจากความขัดแย้ง

พัฒนา กิตติพรภรณ์ (2531 : 52) ให้คำนิยามว่าคุณภาพชีวิต คือ ชีวิตที่มีคุณภาพ คือชีวิตที่มีความสุข ความสุขที่เกิดได้จาก

1. สุขภาพทางกาย หมายถึง การที่เราที่มีความเป็นอยู่ที่ดี อาทิเช่น มีที่อยู่อาศัยที่ดี มีสุขภาพและการดูแลสุขภาพที่ดี มีสาธารณูปโภค เช่น การคมนาคมที่ดี มีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น น้ำ อากาศบริสุทธิ์ และยังรวมไปถึงการพักผ่อนและสันตนาการที่ดีตามสมควรอีกด้วย
2. สุขภาพทางใจ ได้มาจากรู้จักความพอดี ความพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ การมีทัศนคติต่อตนเอง และผู้อื่น มีความรัก ความอบอุ่น ความผูกพันกันในครอบครัว และเพื่อนมนุษย์ มีความอดทน เสียสละ ทำประโยชน์ให้แก่สังคม

ลีปปนัท เกตุทัต (2533 : 2) ให้ความหมายคุณภาพชีวิต คือ ชีวิตที่มีคุณภาพ คือ ชีวิตที่มีความสุข ชีวิตที่สามารถปรับตนเองให้เข้ากับธรรมชาติ ทั้งธรรมชาติทางกายภาพและธรรมชาติทางสังคม และสามารถปรับธรรมชาติให้เข้ากับตนเองโดยไม่เบียดเบียนสังคมและผู้อื่น

นวลศิริ เปาโลหิตย์ (2533 : 5) กล่าวว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และสังคมที่ตนเองอยู่ได้อย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถดำรงชีวิตที่เป็นประโยชน์ให้กับตนเอง สังคมและประเทศชาติด้วย

สุพรรณิ ไชยอำพร และสนิท สมักรการ (2534 : 12) ให้คำนิยามว่าคุณภาพชีวิต คือ สภาพการดำรงชีวิตในสังคมที่เจ้าของชีวิตมีความพึงพอใจในช่วงเวลาหนึ่ง และความพึงพอใจนี้สามารถวัดหรือประเมินได้ทั้งด้านจิตใจและวัตถุ ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตในช่วงเวลานั้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือของสังคมก็ตาม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2540 : 12) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตว่า คุณภาพชีวิต คือ การดำรงชีวิตของมนุษย์ในระดับที่เหมาะสมตามความจำเป็นพื้นฐานในสังคมหนึ่ง ในช่วงเวลาหนึ่งๆ องค์ประกอบของความเป็นพื้นฐานที่เหมาะสม อย่างน้อยก็น่าจะมีอาหารที่เพียงพอ มีเครื่องนุ่งห่ม มีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม มีสุขภาพกายและจิตใจดี ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งได้รับการบริการพื้นฐานที่จำเป็น ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อประกอบกรดำรงชีพอย่างยุติธรรม

หทัย ชิตานนท์ (2540 : 4) ให้ความหมายคุณภาพชีวิต หมายถึง ความเข้าใจปัจเจกบุคคลว่าความต้องการของเขาได้รับการตอบสนองแล้ว และไม่ถูกปฏิเสธ โอกาสต่างๆ ที่เขาจะได้รับความสุขและความพึงพอใจ ไม่ว่าจะด้านสุขภาพกายหรือทางสังคม ทางเศรษฐกิจของเขาจะอยู่ในสถานภาพอย่างไร

UNESCO (1981 : 89) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นความรู้สึกของการอยู่อย่างพอใจต่อองค์ประกอบต่างๆ ของชีวิตที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดของบุคคล สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสุข มีความสมบูรณ์ ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้อย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถเผชิญปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถใช้ศักยภาพส่วนบุคคลสร้างสรรค์พัฒนาตนเองและสังคมให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข ซึ่งดูได้จาก

1. รายได้ของครอบครัวที่พอเพียงแก่การดำรงชีวิตขั้นต้น
2. การมีงานทำที่เพียงพอแก่การยังชีพ
3. การศึกษาและอัตราการเรียนรู้นั่งสี่ของประชาชน
4. โอกาสการมีส่วนร่วมในการปกครองประเทศ

5. การมีเอกราชของชาติที่ปราศจากการแทรกแซงครอบงำจากรัฐบาลอื่น

จากแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพชีวิตที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต คือ การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้เป็นอย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถเผชิญปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมดังนั้น คุณภาพชีวิตจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตอยู่ของบุคคลในสังคม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

คุณภาพชีวิตการทำงาน คืออะไร

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

1. เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ หมายรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ ซึ่งได้รวบรวมความหมาย ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นแรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่ที่หมายถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสใช้คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือในญี่ปุ่นใช้คำว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์การและปัจเจกบุคคล ตามลำดับ

จากความหมายต่างๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้นจะพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

Richard E. Walton ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และ

พัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมี
ความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (the total life space) เป็นเรื่องของ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนด ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษา สภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

เกตเซล (Katzell, 1980 : 410) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
ในการทำงานลักษณะงานและบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน

แนดเลอร์และลอว์เลอร์ (Nadler and Lawler, 1983 : 20-30) ได้ระบุว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแนวคิดที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานและองค์การ โดยเฉพาะเรื่องของผลกระทบของคนที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานและมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ

เดลามอตเต และตาเกซาวา (Delamette and Takezawa, 1984 : 3) พูดยังคุณภาพชีวิตการทำงานว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องที่ดีต่อพนักงานอันเกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานและ

ลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรจะได้รับพิจารณาส่งเสริมการทำงานเป็นรายบุคคลตามความต้องการของเขา

ฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cumming, 1985 : 198-199) ได้พูดถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กรหรืออีกมุมมองหนึ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานคือ ประสิทธิภาพขององค์กรอันเป็นผลมาจากความพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อองค์การสามประการ คือ ประการที่หนึ่ง ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และประการที่สาม คุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ชรอแวง (Shrovan, 1989 : 1-6) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์กรที่จะสามารถทำให้สมาชิกทุกระดับมีการทำงานแล้วก่อให้เกิดผลผลิต ซึ่งในแนวคิดของชรอแวง (Shrovan) นั้น ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตของการทำงานจะมุ่งหมาย 2 เรื่องหลัก คือ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการผลิตและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตให้แก่ลูกจ้าง

คัมมิงส์และวอร์เลย์ (Comings and Worley, 1985 : 199-200) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ของบุคคลกับงานที่ทำ โดยเฉพาะความพึงพอใจของแต่ละบุคคลและความมีสุขภาพที่ดีในการทำงาน

เบอร์นาดีน กัปรัสเซด (Bernardin and Russell, 1998 : 378) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นระดับความพึงพอใจในการทำงาน การจูงใจ การมีส่วนร่วมและความผูกพันในงานของบุคคล ที่มีต่อชีวิตการทำงานของเขา

ประไพพร สิงหเดช (2539 : 11) คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ความรู้สึกในเชิงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงาน หรือผลที่เกิดขึ้นกับพนักงาน อันเนื่องมาจากประสบการณ์การทำงานในองค์การ

นิตย์ สัมมาพันธ์ (2540 : 262-264) ได้กล่าวถึง ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่าเป็นการที่ได้มีงานทำ และได้ทำงานที่มีความหมาย มีคุณค่า และได้รับการตอบแทนที่เหมาะสม ทั้งในทางเศรษฐกิจ ทางจิตใจและสังคม

บุญเลิศ สิริภทรวณิช (2541 : 19) ได้ประมวลความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีความสุข มีความพึงพอใจต่องานที่ทำ และสภาพแวดล้อมที่อยู่ คุณภาพชีวิตเริ่มจากพื้นฐานในการตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของบุคลากรในเรื่องการได้รับผลตอบแทนจากองค์กรที่ยุติธรรม ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของความสัมพันธ์ระหว่าง

องค์การและบุคลากร และจะพัฒนาไปสู่ระดับความสัมพันธ์ในสังคมซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในขั้นสูงขึ้นไป

บุญเจือ วงษ์เกษม (2530 : 30) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตของการทำงานว่า ชีตหรือระดับคน และคนที่พึงพอใจต่อหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนประกอบดังต่อไปนี้

1. การควบคุม หรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้คนงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์การ และมีส่วนร่วมในความสำเร็จ หรือล้มเหลวขององค์การ
3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์การ ไม่ว่าจะเป็ในแง่ของเป้าหมายขององค์การ ค่านิยม การรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมองค์การนั้น
4. การก้าวหน้า และการพัฒนาเป็นผลที่ได้จากการทำงานรวมไปถึงผลพลอยได้ งานที่มีลักษณะท้าทาย ได้ใช้ความสามารถเต็มที่ ได้มีการพัฒนาทักษะขณะทำงาน และประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน
5. การได้รับรางวัลจากการตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลที่ได้มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ขึ้น ฐานะ ซึ่งเป็นผลได้จากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์อื่นๆ ที่มองเห็นได้ เช่น สวัสดิการต่างๆ

นอกจากส่วนประกอบทั้ง 5 ส่วน ที่กล่าวมาแล้วยังมีสิ่งสำคัญอีก 2 ประการคือ สภาพแวดล้อม การทำงานที่เหมาะสม และศักดิ์ศรีความเป็นคน คนทุกคนย่อมต้องการจะได้รับการปฏิบัติต่อตนอย่างสมเกียรติ ศักดิ์ศรีความเป็นคนทุกสภาพการณ์

ดิน ปรัชญพุทธิ (2530 : 266-267) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรี เหมาะกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคคลซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532 : 154) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่งๆ ปฏิบัติอยู่องค์หนึ่งๆ ว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้นๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระ ในการทำงานหรือไม่ มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนบางคนเน้นในเรื่องความก้าวหน้าในอนาคตและลักษณะอื่นๆ ที่แตกต่างกันออกไปมากมาย

ผจญ เฉลิมสาร (2540 : 7) ได้สรุปความหมายของชีวิตการทำงานว่าเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้าน ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของปัจเจกบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน และสภาพการทำงานที่ปัจเจกบุคคลมีความรู้สึกทั้งหลายเกี่ยวกับสภาพในการทำงานทั้งผลตอบแทนเรื่องเศรษฐกิจ ความมั่นคง ความก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลกระทบต่อสุขภาพ รวมทั้งความคาดหวังในการทำงาน

Walton (1975 : 92) อ้างถึงใน สืบศักดิ์ สืบสกุล, 2542 : 44 ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นคำที่มีความหมายกว้างมิใช่แต่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังมี ความหมายรวมไปถึงความต้องการและความปรารถนาใช้ชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานดีขึ้นด้วย

Bluestone (1975 : 44 อ้างถึงในผจญ เฉลิมสาร, 2540 : 5) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่ทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ ได้ หมาย ความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์โดย ทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้สมาชิกขององค์กรยอมทำให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ และพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยอ่อนคลายลดลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

Meton (1977 : 55) ได้กล่าวว่าชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้าง ครอบคลุมทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรมของการทำงาน และสภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของพนักงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิตและการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม

Van Laar,D,Edwards, J & Easton, S (2007 : 325-333) ได้ใช้ 6 ปัจจัยหลักในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ

1. ความพึงพอใจในงานและอาชีพ (Job and Career Satisfaction)
2. สภาพแวดล้อมในงาน (Working Conditions)
3. ความเป็นอยู่ที่ดี ๆ โดยทั่วไป (General Well-Being)
4. ขอบเขตของงานและครอบครัว (Home-Work Interface)
5. ความเครียดจากงาน (Stress at Work)

6. การควบคุมได้ในงาน (Control at Work)

Scale WRQoL เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินมีการพัฒนาและทดสอบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต มีมาตรการที่ยอมรับไม่ก็คุณภาพชีวิตการทำงานและของบรรดาที่มีอยู่น้อยมีหลักฐานและความน่าเชื่อถือ การประเมินสามารถใช้ได้ การวิเคราะห์ทางสถิติล่าสุดของการวัดใหม่ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต scale (WRQoL) (18) แสดงว่าอุปกรณ์การประเมินนี้ควรพิสูจน์ให้เป็นตราสารที่มีประโยชน์ แต่การประเมินผลต่อไปจะมีประโยชน์ วัด WRQoL ใช้ 6 ปัจจัยหลักในการอธิบายที่สุดของการเปลี่ยนแปลงในคุณภาพชีวิตการทำงานบุคคล : งานและความพึงพอใจในงาน; เงื่อนไขการทำงาน; General Well - Being; Home - Work Interface; ความเครียดในการทำงานและการควบคุมในการทำงาน

งานและอาชีพพึงพอใจในงานและความพึงพอใจงาน (JCS) ขนาดของการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของ scale Life (WRQoL) กล่าวสะท้อนความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับหรือการประเมินความพึงพอใจหรือพึงพอใจกับงานและอาชีพและการฝึกอบรมจะได้รับที่จะทำภายในวัด WRQoL, JCS สะท้อนจากคำถามถามว่าคนรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานของเขา จะได้รับการเสนอว่าปัจจัยบวกพึงพอใจในงานมีอิทธิพลจาก issues ต่างๆรวมทั้งความชัดเจนของเป้าหมายและความคลุมเครือในบทบาทการประเมินการยอมรับและตอบแทนผลประโยชน์ส่วนบุคคลและการพัฒนาอาชีพและการฝึกอบรมเสริมความต้องการ

ทั่วไปความผาสุก (GWB) ขนาดของการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต scale (WRQoL) (18) เพื่อประเมินขอบเขตที่บุคคลรู้สึกดีหรือเนื้อหาในตัวเองในทางที่อาจเป็นอิสระของตน สถานการณ์งาน จะเห็นว่าโดยทั่วไปเป็นอยู่ที่ดีทั้งอิทธิพลและมีผลกระทบจากการทำงานจิตปัญหาสุขภาพส่วนใหญ่ภาวะซึมเศร้าและโรควิตกกังวลเป็นธรรมดาและอาจมีผลกระทบสำคัญที่ทั่วไปเป็นอยู่ที่ดีของประชากร ปัจจัย WRQoL, GWB ประเมินปัญหาของอารมณ์ซึมเศร้าและความวิตกกังวลความพึงพอใจในชีวิตคุณภาพทั่วไปของชีวิตในแง่ดีและความสุข

ความเครียดที่ทำงาน WRQoL sub - scale (SAW) สะท้อนให้เห็นถึงขอบเขตที่บุคคลเห็นว่ามีความดันมากเกินไปและรู้สึกเครียดในที่ทำงาน ปัจจัย WRQoL SAW ประเมินโดยผ่านข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและการรับรู้ของความเครียดและเกินความต้องการจริง ขณะที่เป็นไปได้ที่จะกดดันในการทำงานและไม่ได้เน้นการทำงาน โดยทั่วไปความเครียดสูงมีความเกี่ยวข้องกับแรงดันสูง

ควบคุมที่ทำงาน (เสียงการร้อง) subscale ของขนาด WRQoL อยู่เท่าใดพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถควบคุมการทำงานผ่านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน การควบคุมการรับรู้การทำงานเป็น measured โดยการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต scale (WRQoL) (18) ได้รับการยอมรับเป็นแนวคิดกลางในการทำความเข้าใจของความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ชีวิตพฤติกรรมและสุขภาพ การควบคุมที่ทำงานในรูปแบบทฤษฎีการหมุน WRQoL ที่เป็นผลกระทบจากปัญหาการสื่อสารในที่ทำงานการตัดสินใจและการตัดสินใจการควบคุม

WRQoL Home - Work ขนาด Interface (HWI) มาตรการเท่าที่นายจ้างสามารถรับรู้เพื่อสนับสนุนครอบครัวและชีวิตที่บ้านของพนักงาน ปัจจัยนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบ้านและที่ทำงานของโดเมนชีวิต ปัญหาที่ปรากฏที่มีผลต่อพนักงาน HWI รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอในการทำงานชั่วโมงทำงาน flexible และความเข้าใจของผู้จัดการ

ขนาดทำงานเงื่อนไขการ WRQoL ประเมินขอบเขตที่พนักงานจะพอใจกับทรัพยากรพื้นฐานของสภาพการทำงานและความปลอดภัยจำเป็นจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทางกายภาพของพนักงานสภาพการทำงานของพนักงานมีผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยและทำให้คุณภาพชีวิตการทำงาน ขนาดนี้ยังเป็นความพึงพอใจกับทรัพยากรที่ให้ไว้เพื่อช่วยผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

Herzberg (1959 อ้างถึงในผจญเฉลิมสาร, 2540: 36-37) ได้กล่าวถึง การสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดทฤษฎีปัจจัยคู่ (Two-Factor Theory) คือ ปัจจัยจูงใจ (motivator factors) และปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors)

ทฤษฎีปัจจัยคู่ของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

บางคนเรียกทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก ซึ่งเป็นทฤษฎีจูงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่ง ที่มาจากผลงานวิจัยของเฟรเดริก เฮร์ซเบอร์ก (Federick Herzberg) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เฮร์ซเบอร์ก ได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีและวิศวกรในเขตเมืองพิสเบอร์คของสหรัฐอเมริกา จำนวนประมาณ 200 คน โดยแนวทางการสัมภาษณ์นั้นเป็นการขอร้องให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ คิดถึงช่วงการทำงานที่ตนมีความรู้สึกดีเป็นพิเศษ (Satisfied) และช่วงที่รู้สึกไม่ดีมาก ๆ ในการทำงาน (Dissatisfied) จากนั้นจึงนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์ตามหลักวิชาการ พบคำตอบที่น่าฉงนใจว่า ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจต่องาน เป็นคนละปัจจัยกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจต่องาน

ปัจจัยที่ทำให้คนมีความรู้สึกที่ดี หรือเกิดความพึงพอใจต่องานนั้น พบว่า ส่วนมากเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับตัวเนื้องานที่ทำ (Job content) ส่วนปัจจัยที่ทำให้คนมีความรู้สึกที่ไม่ดีหรือเกิดความไม่พึงพอใจต่องาน ปรากฏว่า ส่วนใหญ่เป็นประเด็นที่เกี่ยวกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงานนั้น (Job context) เฮร์ซเบอร์ก จึงสรุปว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfiers) นั้นจะสัมพันธ์ลักษณะในเนื้องาน โดยเฮร์ซเบอร์ก เรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ซึ่งประกอบด้วย ประเด็นสำคัญ คือ การได้มีความสำเร็จ (Achievement) การได้รับความยอมรับ (Recognition) ความก้าวหน้า (Advancement) ตัวงานเอง (Work itself) โอกาสเจริญเติบโตในตำแหน่ง (Possibility of growth) การได้รับผิดชอบ (Responsibility) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfiers) นั้นจะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเนื้องาน ซึ่งเฮร์ซเบอร์ก เรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Maintenance factors) ซึ่งประกอบด้วย ประเด็นสำคัญคือ สถานภาพ (Status) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (Relations with supervisors) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Peer relations) สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relations with subordinates) คุณภาพของการควบคุมบังคับบัญชา (Quality of supervision) นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company policy and administration) ความมั่นคงในงาน (Job security) สภาพ

การทำงาน (Working condition) และค่าจ้าง (Pay) เมื่อเอาประเด็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย รวมกัน จึงเรียกว่า ทฤษฎีปัจจัยคู่หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

เฮอรัชเบอร์ก เชื่อว่า ปัจจัยสุขอนามัยเป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญยิ่งของงานที่จะรักษาคน ไว้ในองค์กร ในลักษณะที่ทำให้เขาพอที่จะทำงานได้ กล่าวคือ ถ้าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการ ตอบสนองก็จะเป็นสาเหตุให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงาน แต่ถึงแม้ว่าปัจจัยสุขอนามัยจะได้รับการ ตอบสนองก็จะเป็นเพียงการช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น และแม้ ผู้บริหารจะพยายามลดสิ่งที่ทำให้บุคคลไม่พอใจในการทำงานลงมาจนถึงระดับศูนย์และพยายาม ตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยเพียงใดก็ตามก็เป็นเพียงป้องกันมิให้เกิดความไม่ พึงพอใจขึ้นเท่านั้นแต่จะไม่สามารนำไปสู่ความพอใจในงาน ดังนั้นทฤษฎีเฮอรัชเบอร์ก จึงเสนอ ว่า การให้บุคคลได้ทำงานที่มีลักษณะที่ท้าทายจึงจะเป็นการจูงใจเขาให้ทำงานอย่างแท้จริง

ตารางแสดงปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีเฮอรัชเบอร์ก

ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (ลักษณะนอกเนื้องาน ตัวจูงใจภายนอก)	ปัจจัยจูงใจ (ลักษณะในเนื้องาน ตัวจูงใจภายใน)
สถานภาพ	ความสำเร็จ
นโยบายและการบริหารงานของบริษัท	การได้รับการยอมรับ
คุณภาพการควบคุมบังคับบัญชา	ความก้าวหน้า
สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา	ตัวงานเอง
สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ความเป็นไปได้ที่จะเจริญเติบโต
สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา	ความรับผิดชอบ
ความมั่นคงในงาน	
สภาพการทำงาน	
ค่าจ้าง	

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และร่วมแรงร่วมใจ ทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น จำเป็นจะต้องหาวิธีการชักนำ พฤติกรรมดังกล่าวเกิดจากแรงจูงใจอันมีมูลเหตุสำคัญ คือ ความต้องการของมนุษย์ ดังนั้น จึงจำเป็น ที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้าง

บรรยากาศที่ดีในการทำงาน และเพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเท่ากับเป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นนั่นเอง ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่สำคัญมีดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

Maslow (1987 อ้างถึงใน กฤษณา สิงทพ , 2547 : 21-22) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Needs – Hierarchy) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เหมาะสมสำหรับนำมาดัดแปลงใช้ในงานบริหารบุคคล ทฤษฎีมีที่ศนะว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และจะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน Maslow ยืนยันว่า ลำดับขั้นความต้องการนี้เป็นแรงขับเคลื่อนพื้นฐาน ที่จะจูงใจให้บุคคลแต่ละคนเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานโดยไม่คิดโยกย้ายเปลี่ยนงานและมุ่งทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น คือ

1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) ความต้องการขั้นต่ำของมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็น และเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร น้ำ และที่อยู่อาศัย หากความต้องการขั้นนี้ไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะไม่เกิดความต้องการในลำดับขั้นต่อไป และในสังคมปัจจุบันนี้ มนุษย์จำเป็นที่จะต้องพึ่งพาหรือทำงานให้กับหน่วยงาน เพื่อที่จะหาทางสนองความต้องการทางร่างกายของตน

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับบางคนอาจหมายถึง การปกป้องให้พ้นจากภัยธรรมชาติ โรคภัยหรือสงคราม แต่สำหรับบางคนอาจรวมถึงความมั่นคงในการทำงาน

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Love or Social Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการสองขั้นดังกล่าว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการเพื่อให้เพื่อนร่วมงานยอมรับว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของงาน และมีความสำคัญต่อหน่วยงานนั้น รวมทั้งความต้องการด้านความรัก เป็นความต้องการที่จะเป็นผู้ให้ความรัก และได้รับความรักจากคนอื่นด้วย

4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับในสังคม (Esteem Needs) ความต้องการขั้นนี้มีมีความสำคัญมากต่อการบริหารงาน Maslow ได้แบ่งความต้องการประเภทนี้ออกเป็น 2 ชนิด คือ

4.1 ความต้องการได้รับการนิยมนับถือ จะเกี่ยวกับความต้องการชื่อเสียง การมีสถานภาพทางสังคมที่ดี มีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ ได้รับความสนใจ เอาใจใส่และระลึกถึงจากบุคคลอื่น

4.2 ความต้องการมีอิสระ เป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จต้องการสนับสนุน มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ต้องการความเป็นอิสระมีเสรีภาพความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จจากความนึกคิด ซึ่งได้กล่าวว่าความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นความต้องการภายหลัง

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self Actualization Needs) ความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นความต้องการภายหลัง หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจจากความต้องการทั้งสี่ขั้นดังกล่าว ความต้องการขั้นนี้เป็นความปรารถนาและแรงขับเพื่อที่จะสนองความปรารถนาของตนเอง ดังนี้ เช่น Maslow ได้กล่าวว่า เป็นความใฝ่ฝันของบุคคลที่สูงกว่าสภาพที่แท้จริงของเขาเป็นความใฝ่ฝันปรารถนา ความต้องการขั้นต่ำจะต้องได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์เสียก่อน ความต้องการขั้นต่อไปจึงจะเกิดขึ้นได้ เพราะความต้องการของคนเราอย่างใดอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจจะเกิดขึ้นได้ แต่เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถประมวลมาได้ดังนี้ สุทิน สายสงวน (2533) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ศึกษากรณีข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอในภาคใต้ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลางทั้งในมิติความพึงพอใจในการทำงานและมิติสุขภาพจิตในการทำงาน ความรู้สึกขัดแย้งในทางบทบาท ความคลุมเครือทางบทบาท และความเสียเปรียบ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

มานะ สินธุวงษานนท์ (2534) ได้ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาในอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระดับตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 5 ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิตามรัฐธรรมนูญ และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ตามลำดับ มีสองด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านความเจริญงอกงามและสวัสดิภาพ และด้านของจังหวะชีวิต โดยส่วนรวมตามลำดับ และพบว่าที่อยู่ในระดับน้อยมีเพียงด้านเดียว ได้แก่ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

เบญจรงค์ บำรุงสุข (2542) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองการเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 8 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับสูง รองลงมาได้แก่ ด้านการบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล รวมทั้งด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมอยู่ในระดับต่ำสุด ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ระดับตำแหน่งหน้าที่ การรับรู้และค่านิยม ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือนและประสบการณ์ทำงาน

พจมาน ศรีเสรินทร์ (2542) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานประมง สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านธรรมเนียมในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างวิถีชีวิตกับงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ สายงาน ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนในเรื่องอายุ เงินเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุราชการ ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน