

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเปรียบเทียบในสถานประกอบการธุรกิจที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000 กับบริษัทที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 : ศึกษาในกรณีอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม ผู้ศึกษาได้ศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้รวม 9 เรื่อง ดังนี้

1. แนวคิดว่าด้วยคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวคิดว่าด้วยคุณภาพ
3. แนวคิดว่าด้วยมาตรฐาน ISO 9000
4. แนวคิดว่าด้วยด้านการจัดการ
5. แนวคิดว่าด้วยการมีส่วนร่วม
6. แนวคิดว่าด้วยสภาพและบทบาท
7. แนวคิดว่าด้วยระเบียบกฎหมายของรัฐ
8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. ตัวแปรและกรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดว่าด้วยคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มบุคคล วิชาชีพองค์กรหรือหน่วยงาน นักวิชาการหลายสาขาได้ให้ความหมาย และเสนอปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็น องค์ประกอบของคำว่า คุณภาพชีวิต ในที่สนะที่ต่างกันดังนี้

ยูเนสโก (UNESCO, 1978 : 89 อ้างในรณิศา อ้นวงษ์, 2542 : 8) ได้สรุปความเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิต เป็นความรู้สึกของการอยู่อย่างพอใจ ต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของชีวิตซึ่งมีส่วนสำคัญมากที่สุดของบุคคล

ระวี ภาวิไล (2523 : 19) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตหมายถึง ชีวิตที่มีคุณภาพพึงประสงค์ คือ ชีวิตที่อาศัยสภาพแวดล้อมทั้งปวงเอื้ออำนวยสุขภาพทางกาย เพื่อเป็นรากฐานของสันตนาการ

ทางจิตใจ ทำให้เกิดบูรณาการทางความรู้สึกนึกคิดเต็มที่ตามศักยภาพในมนุษย์ มีความสามารถ
สร้างสรรค์และผลิตผลรวมกันเข้าเป็นสังคมที่มั่นคงผาสุกและปราศจากความขัดแย้ง

ลีปพนนท์ เกตุทัต (2533 : 2) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีคุณภาพ คือ
ชีวิตที่มีความสุข ชีวิตที่สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับธรรมชาติ ทั้งธรรมชาติทางกายภาพและ
ธรรมชาติทางสังคม และสามารถปรับธรรมชาติให้เข้ากับตนเองโดยไม่เบียดเบียนธรรมชาติและ
สังคม ไม่เบียดเบียนผู้อื่น

พัฒน์ กิติพราภรณ์ (2531 : 52) ให้คำจำกัดความของคำว่าคุณภาพชีวิตว่า ชีวิตที่มี
คุณภาพ คือ ชีวิตที่มีความสุข ความสุขมีเกิดได้จาก

1) ความสุขทางกาย หมายถึง การที่เรามีความเป็นอยู่ที่ดี อาทิเช่น มีที่อยู่อาศัยที่ดี มี
สุขภาพ และ Health Care ที่ดี มีสาธารณูปโภค เช่น การคมนาคมที่ดี มีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น
น้ำ อากาศบริสุทธิ์ และยังรวมไปถึงการพักผ่อนและสันทนาการที่ดีตามสมควรอีกด้วย

2) ความสุขทางใจได้มาจากการรู้จักความพอดี ความพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ การมี
ทัศนคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น มีความรักความอบอุ่นผูกพันรู้กันในครอบครัวและเพื่อนมนุษย์ มี
ความอดทนเสียสละทำประโยชน์ให้แก่สังคม

ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์ (2523 : 28) ได้ให้คำจำกัดความคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง การมีชีวิต
อย่างมีคุณภาพที่ไม่เป็นภาระและไม่ทำให้เกิดปัญหาทางสังคม เป็นชีวิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งทาง
ร่างกายและจิตใจ มีความคิด ความสามารถที่จะดำรงสถานะภาพด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง
ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและค่านิยมทางสังคม สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือปัญหาที่
ซับซ้อนได้ สามารถคาดคะเนเหตุการณ์ภายนอกได้อย่างถูกต้อง และสามารถดำเนินวิธีการที่ชอบ
ธรรม เพื่อให้ได้สิ่งที่พึงประสงค์ภายใต้เครื่องมือและทรัพยากรที่มีอยู่

วัลเลส (Wallace. 1974 : 6 อ้างในไพศาล กัดัญญู. 2537 : 20) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตหมายถึง
องค์ประกอบทั้งหลายที่ให้ความพึงพอใจ (Satisfy) แก่บุคคลทั้งทางด้านร่างกาย (Physical)
และจิตใจ (Psychologically) ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

ชาร์มา (Sharma. 1975 : 109-131 อ้างในไพศาล กัดัญญู. 2537 : 20) อธิบายว่า คุณภาพ
ชีวิตหมายถึง เรื่องของความพึงพอใจอันเกิดมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางจิตใจ
และสังคม ทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค และยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของสังคมใน
การตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของสมาชิกในสังคมด้วย

แคมป์เบล (Campbell. 1976 : 117-124 อ้างในรณิศา อันวงษ์. 2542 : 8) ได้ให้ความหมาย
คุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะ (well-being) ไม่เพียงแต่หมายถึง
ความอุดมสมบูรณ์ทางด้านวัตถุ เช่น การมีอาหารเพียงพอหรือมีที่อยู่อาศัยอย่างดีเท่านั้น หากรวม

ถึงสิ่งที่เป็นคุณค่าความสำคัญทางจิตใจหรือความรู้สึกที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความรู้สึกเป็นเจ้าของชุมชน ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความปลอดภัย เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2528-2530 อ้างใน รมิตา อ้นวงษ์, 2542 : 7) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตว่า คุณภาพชีวิต คือการดำรงชีวิตของมนุษย์ในระดับที่เหมาะสมตามความจำเป็นพื้นฐานในสังคมหนึ่ง ในช่วงเวลาหนึ่งๆ องค์ประกอบของความจำเป็นพื้นฐานที่เหมาะสมอย่างน้อยก็น่าจะมีอาหารเพียงพอ มีเครื่องนุ่งห่ม มีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม มีสุขภาพกายและจิตใจที่ดี ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งได้รับบริการพื้นฐานที่จำเป็นทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมเพื่อประกอบการดำรงชีพอย่างยุติธรรม

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2525 : 1) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตไว้ว่า สำหรับคนบางคนหรือบางกลุ่ม คำว่า "คุณภาพชีวิต" หมายถึง การที่มีสิ่งที่เป็นต่อการดำรงชีวิต แต่บางกลุ่มอาจหมายถึง ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และอีกบางกลุ่มอาจหมายถึง การมีเวลาพักผ่อนหย่อนใจ บางกลุ่มอาจหมายถึง ครัวให้อากาศแก่บุคคลที่พัฒนาตนเอง หรือบางกลุ่มอาจหมายถึง การมีสิ่งแวดล้อม (ทางกายภาพ) ที่น่าอยู่อาศัย

บุพา อุดมศักดิ์ (2516 : 82) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง คุณภาพในด้านสุขภาพ สังคม เศรษฐกิจ การศึกษา การเมือง และการศาสนา ซึ่งเป็นค่าเทียบเคียงไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวแน่นอน กล่าวคือ ทุกคนหรือทุกประเทศอาจจะกำหนดมาตรฐานต่างๆกันไปตามต้องการ และความต้องการในด้านคุณภาพชีวิตนี้ย่อมเปลี่ยนแปลงไปได้ตามเวลาและสภาวะ

จากแนวคิดของนักวิชาการทั้งต่างประเทศและในประเทศเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตหมายถึง สภาพการดำรงชีวิตของบุคคลโดยมีความสมบูรณ์พร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามยุคสมัยและกาลเวลา

2.1.2 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) นั่นเอง แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม แต่จนถึงปัจจุบันคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานก็ยังคงมีความหมายคลุมเครือ และยังไม่มีการจำกัดความที่ยอมรับกันอย่างทั่วไปถึงกระนั้นก็ตามมีนักวิชาการได้ให้ความหมายที่น่าสนใจไว้ดังนี้

เวน เอฟ คาสิโอ (Wayne F. Casio, 1986 : 20 อ้างใน พลดา เดชพลมาตย์, 2538 : 16) ให้

ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 2 ลักษณะ ลักษณะแรก อาจหมายถึงเรื่องของสภาพและการปฏิบัติต่างๆ ภายในองค์กรเช่น การเพิ่มเนื้องาน (Job Enrichment) การจัดการอย่างประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง (Employee Involvement) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (Safe Working Conditions) ลักษณะที่สองเป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัย การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกจ้างและฝ่ายจัดการสามารถเติบโตและพัฒนาในด้านของความเป็นอยู่

บลูสโตน (Bluestone, 1977:44 อ้างใน กัลยา ดิษฐ์เจริญ 2538:15) ได้กล่าวถึงความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างบรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือได้หมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานในองค์กร บ่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยอ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

เกสต์ (Guest, 1979 : 76 อ้างใน ศรีนทิพย์ มานะปริษา. ร.ต.อ. 2544 :16) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงปฏิกิริยาของปัจเจกบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับปัจเจกบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือคุณภาพชีวิตการทำงานและอาจหมายถึงความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงานความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของบุคคล

เดลามอตเต้และทาเคซาวา (Delamotte and Takezawa, 1984 : 2-3 อ้างใน ศรีนทิพย์ มานะปริษา. ร.ต.อ. 2544 : 16) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายกว้างและยังไม่ ชัดเจน ทั้งสองท่านได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในหลายแง่มุมไว้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ อันล้วนแต่มีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบสุด คือผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน ซึ่งหมายถึงการปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรได้รับการ

พิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของแรงงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลกระทบต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

3. คุณภาพชีวิตของการทำงานในแงุ่มที่มีความหมายเทียบเท่าได้กับการทำงานเชิงมนุษย์ (Humanization of Work) หรือการปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Condition) ในประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศส หรือการคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) ในประเทศสแกนดิเนเวียหรือสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือ "Hatarakigai" ในประเทศญี่ปุ่น

ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความครอบคลุมไปถึงกลุ่มของวิธีการ หรือแนวปฏิบัติ เทคโนโลยีสำหรับส่งเสริมสิ่งแวดล้อม การทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคลตามลำดับ

เมอร์ตัน (Merton.1977:55) ได้ให้นิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมในทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรมของการทำงานและสภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพอใจและไม่พอใจของแรงงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิต และการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม

ฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cumings. 1985 อ้างใน บุญเลิศ ไพรินทร์. 2530 : 125) ให้ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึงแนวทางที่คำนึงถึงแรงงานและองค์กรซึ่งจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่แตกต่างกัน 2 ประการคือ

1) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิภาพขององค์กร

2) เป็นเรื่องของการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานที่สำคัญๆ

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2531:266) ให้ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึงชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร ซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532:154) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึงลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่ง ปฏิบัติอยู่ในองค์การหนึ่งๆที่มีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้น ๆ มากน้อยเพียง

ใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชาที่มีความเข้าใจงานและเป็นงานมากนักน้อยเพียงใด

บุญแสง ชีระภากร (2533:6) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลังลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจสนใจเนื้อหาของงาน บางคนสนใจสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน บางคนเน้นในเรื่องความก้าวหน้าในอนาคตและลักษณะอื่น ๆ ที่แตกต่างกันออกไปมากมาย

สุทิน สายสงวน (2533:55) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์

แฮกแมนและ ซัทเทิล (Hackman and Suttle, 1977 : 14 อ้างใน ศรีนทิพย์ มานะปรีชา, ร.ด.อ.2544 : 13) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ทำงานในทุกๆ ระดับในองค์กร ทำให้เกิดความ ผาสุกส่งผลถึงความเจริญรุ่งเรือง ในด้านต่างๆเช่น สภาพสังคม เศรษฐกิจและที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความผูกพันในองค์กรได้

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2531 : 15) ให้นิยามคำว่าคุณภาพชีวิตการทำงานคือ การปรับปรุงงานในองค์กรให้สมาชิกได้ตอบสนองความต้องการส่วนตนผ่านประสบการณ์จากทำงานในองค์กร

พิโรธรรุ แดงสอาด (2531 : 18) ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงการพัฒนาให้บุคคลนั้นๆ มีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีโดยคนงานในฐานะลูกจ้างได้มีสภาพการทำงานที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขการทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับประโยชน์และมีสิทธิต่าง ๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม

คณัย เทียนพูน (2533 : 18) ได้ให้แนวคิดว่าการที่จะพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อที่จะสามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ วิธีการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากความหมายต่าง ๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้นจะพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของปัจเจกบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญรวมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ และเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเปรียบเทียบกับสถานประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับบริษัทฯ ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงหมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับ

ชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานในเรื่องพื้นฐานโดยทั่วๆ ไปในการทำงาน

2.1.3 มิติของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Dimension of Quality of Working Life)

ในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นนักวิจัยได้ใช้ตัวชี้วัดแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายและข้อสมมุติฐานเบื้องต้นเกี่ยวกับค่านิยมที่ใช้ในการศึกษาตลอดจนความแตกต่างในเรื่องปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่างๆ ที่กำลังเผชิญอยู่ในขณะนั้น ตัวชี้วัดที่น่าสนใจที่รวบรวมไว้ดังนี้

เวสต์ลีย์ (Westley, 1979:122 อ้างในมนต์ทิพย์ บุญเรือง, 2537 :14) ได้จำแนกคุณภาพชีวิตในการทำงานพร้อมกับตัวชี้วัดคุณภาพที่แตกต่างกันออกไป 4 มิติ

1. มิติเกี่ยวกับความไม่เสมอภาค (Inequity) ตามทัศนะทางเศรษฐศาสตร์เสนอให้ใช้ความไม่พึงพอใจ การนัดหยุดงาน และการก่อวินาศกรรมเป็นตัวชี้วัด
2. มิติเกี่ยวกับความไม่มั่นคง (Insecurity) ตามทัศนะทางรัฐศาสตร์ซึ่งเสนอให้ใช้ตัวชี้วัดเช่นเดียวกับมิติแรก
3. มิติเกี่ยวกับอัญญาภาพหรือความแปลกแยก (Alienation) ตามทัศนะทางจิตวิทยาได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกว่างเฉยหรือเฉยเมย การขาดงานและลาออกจากงานเป็นตัวชี้วัด
4. มิติเกี่ยวกับการปลิกตัว (Anomie) ตามทัศนะทางสังคมวิทยาได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับการไร้ความหมาย การขาดงาน และการลาออกจากงานเป็นตัวชี้วัด

วอลตัน (Walton, 1975 :93-95 อ้างในกัลยา ดิษเจริญ, 2538:19 - 20) ได้เสนอเกณฑ์ซึ่งนับได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งเป็น 8 ลักษณะดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูลและค่าตอบแทนอื่นอย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันทั่วไปและต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น ๆ ด้วย
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจด้วย นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่เสี่ยงภัยจนเกินไปและจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development Of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นต้องเปิดโอกาสให้ได้ใช้และพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง (Growth and Security) ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วย ซึ่งนอกจากงานนั้นจะช่วยคงไว้และขยายความรู้ความสามารถของคนแล้วยังจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีโอกาสได้ใช้ศักยภาพของตนได้รับความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพของตน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของเพื่อนและสมาชิกในครอบครัวของคนอีกด้วย

5. ลักษณะงานนั้น ๆ มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Intregation) ซึ่งงานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นอกจากนี้ยังหมายถึง โอกาสที่เพื่อนที่ชมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนรากฐานของระบบคุณธรรมมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

6. ลักษณะการทำงานที่ตั้งอยู่บนรากฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งได้แก่ วิถีชีวิต วัฒนธรรมในองค์กรจะต้องเคารพในชีวิตส่วนตัวของแต่ละคน มีความเป็นธรรมในการพิจารณาและใช้ผลลัพท์แทนและรางวัลมากน้อยเพียงใด รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย ก็มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป อันเนื่องมากจากการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจน ไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานนั้น ๆ มีส่วนเกี่ยวข้อง และสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเหลือใช้หรือของเสีย การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคในทางการตลาด เป็นต้น

เดลามอตต์และทาเคซาวา (Delamotte and Takazawa 1984 : 11 อ้างใน สุทธิลักษณ์ สุนทรโรคม. 2537:26) ได้แบ่งการมองปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 5 มิติ

1. Traditional Goals หมายถึง เรื่องเกี่ยวกับสภาพการทำงานโดยทั่วไป อาทิ ชั่วโมงการทำงาน การพักผ่อน ลักษณะงานที่มีการคุ้มครองเป็นพิเศษ เช่น อันตรายสำหรับคนงานหญิงและเด็ก การกำหนดมาตรการเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน การจัดสวัสดิการ ฯลฯ อันเป็นระดับพื้นฐานตามกฎหมาย ซึ่งมาตรการนี้ควร ได้รับการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development Of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นต้องเปิดโอกาสให้ได้ใช้และพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง (Growth and Security) ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วย ซึ่งนอกจากงานนั้นจะช่วยคงไว้และขยายความรู้ความสามารถของตนแล้ว ยังจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสได้ใช้ศักยภาพของตนได้รับความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพของตน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของเพื่อนและสมาชิกในครอบครัวของตนอีกด้วย

5. ลักษณะงานนั้น ๆ มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Intregation) ซึ่งงานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นอกจากนี้ยังหมายถึง โอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนรากฐานของระบบคุณธรรมมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

6. ลักษณะการทำงานที่ตั้งอยู่บนรากฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งได้แก่ วิถีชีวิต วัฒนธรรมในองค์กรจะต้องเคารพในชีวิตส่วนตัวของแต่ละคน ความเป็นธรรมในการพิจารณาและให้ผลตอบแทนและรางวัลมากน้อยเพียงใด รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย คือมีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป อันเนื่องมาจาก การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจน ไม่มีเวลาพักผ่อน หรือ ได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานนั้น ๆ มีส่วนเกี่ยวข้องกับ และสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่ง ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเหลือใช้หรือของเสีย การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคในทางการตลาด เป็นต้น

เดลามอตต์และทาเคซาวา (Delamotte and Takazawa 1984 : 11 อ้างใน สุทธิลักษณ์ สุนทรโรคม. 2537:26) ได้แบ่งการมองปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 5 มิติ

1. Traditional Goals หมายถึง เรื่องเกี่ยวกับสภาพการทำงานโดยทั่วไป อาทิ ชั่วโมงการทำงาน การพักผ่อน ลักษณะงานที่มีการคุ้มครองเป็นพิเศษ เช่น อันตรายสำหรับคนงานหญิงและเด็ก การกำหนดมาตรการเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน การจัดสวัสดิการ ฯลฯ อันเป็นระดับพื้นฐานตามกฎหมาย ซึ่งมาตรการนี้ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

2. Fair Treatment at Work หมายถึง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงานซึ่ง เป็นความต้องการของพนักงานที่จะได้รับความยุติธรรมในการทำงาน ทั้งในแง่การกระทำอย่างเป็น ธรรมต่อบุคคลในองค์กรและการกระทำอย่างเป็นธรรมต่อกลุ่มคนงานในสังคม

3. Influence of Decisions หมายถึง การมีโอกาสมมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การส่งเสริม ให้เกิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อันเป็นโอกาสของพนักงานเข้าไปมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใน การทำงาน โดยการได้แสดงความคิดเห็น เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานและการปรับปรุง คุณภาพชีวิตที่ดีแก่คนงาน

4. Challenge of Work Content หมายถึง การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ เป็นการส่งเสริมให้คนงานมีโอกาสดำเนินงานในอาชีพการงานของตน โดยให้คนงานได้ทำงานที่ท้าทาย อาทิ เช่น ให้คนงานมีอิสระที่จะคิดริเริ่มเพื่อสร้างสรรค์ในการเลือกหรือกำหนดวิธีการทำงานของตนเอง

5. Work Life หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่ว ไป วงจรชีวิตการทำงาน เป็นอีกมิติหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ให้ความสำคัญต่อการทำงาน กับช่วงชีวิตของคนงานที่ให้มีการผสมกลมกลืนกันกล่าวคือการทำงานของคนงานเป็นเรื่องที่ต้อง ดำเนินไปตลอดชีวิตของคน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับครอบครัวและสังคมของคนงาน ด้วยเหตุนี้สถาน ภาพทางสังคมและความก้าวหน้าในสายอาชีพกับวิถีชีวิตจะต้องมีความสอดคล้องกัน

สโควแวน เจ ดาเนียล (Skrovan J. Daniel .1983. อ้างใน สุทธิลักษณ์ สุนทรโรดม. 2537:21-22) ได้ให้ความคิดว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. Development คือการพัฒนาทั้งในด้านวิธีการหรือการดำเนินงานต่างๆ ในอันที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย ซึ่งสอดคล้อง กับหลักการของสิทธิมนุษยชน และแนวคิดประชาธิปไตยที่เคารพศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล

2. Dignity คือการเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจ และได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับในความสามารถหรือเป็นผู้มีความสำคัญในทัศนะ ของผู้อื่น การที่บุคคลใด ๆ ได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่าคนมีความสำคัญต่อองค์กรก็จะ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นการทำให้องค์กรได้รับผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น

4. Daily Praticce โดยที่บุคคลทั่วไปต้องใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมง กับการทำงานในแต่ละวันย่อมมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในที่ทำงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลรวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีของบุคคลจะ ไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย ถ้าหากว่า องค์กรนั้น ๆ ไม่มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานที่จะเอื้ออำนวยให้บุคคลสามารถทำงานให้บรรลุ เป้าหมายได้ ดังนั้นการประสานงานที่ดีเพื่อผลงานในแต่ละวันซึ่งต่อเนื่องไปยังผลงานในระยะยาว จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่แต่ละองค์กร ควรให้ความสำคัญมากด้วยเช่นกัน

Neal Q. Herrick And Michael (อ้างใน สุทธิลักษณ์ สุนทรโรคม. 2538 : 22-24) ได้อธิบายถึงหลักที่สำคัญในการทำให้คนงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานภายใต้หลักการเบื้องต้น 4 ประการคือ

1. หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (The Principle of Security) ที่ต้องการลดความหวาดกลัว หรือวิตกกังวลต่างๆ เกี่ยวกับสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน รายได้ตลอดจนความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้เพราะคนงานจะไม่สามารถเอาใจใส่ต่องานที่ทำได้อย่างเต็มที่ ถ้าหากต้องเผชิญกับความไม่มั่นคงปลอดภัย ทั้งต่อภาวะทางร่างกายและภาวะทางเศรษฐกิจ เช่น อันตรายจากสารเคมี อากาศเป็นพิษ หรือความวิตกกังวลต่ออันตรายใดๆ อันเนื่องมาจากการทำงานนั้น นอกจากนี้ยังวิตกกังวลต่อรายได้ที่ไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ ความมั่นคงในการทำงานในระยะยาว กล่าวคือ ต้องการการคุ้มครองในเรื่องอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำให้ตลอดจนมีความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน

2. หลักความเป็นธรรมหรือความเสมอภาค (The Principle of Equity) หลักความเป็นธรรมหรือความเสมอภาคเป็นการคุ้มครองคนงานให้ได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับผลงานที่เขาสามารถทำได้ ไม่ว่าในแง่การบริการหรือการผลิตซึ่งจะแตกต่างกันไปในแง่ของรายได้ระหว่างฝ่ายบริหาร และคนงาน และการปันผลกำไรให้แก่กองทุนอย่างเป็นทางการ หลักการนี้จะสอดคล้องกับแนวคิดการแบ่งปันผลประโยชน์ กล่าวคือ คนงานควรได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน โดยเฉพาะจากการทุ่มเทแรงกายหรือสติปัญญาในการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญต่อด้านบุคคลมากกว่าจะให้ความสำคัญเฉพาะตัวงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ นายจ้างจึงควรให้ความสนใจต่อการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติและส่งเสริมสุขภาพอนามัยที่ดีของคนงาน รวมทั้งความปลอดภัยในการทำงาน อันก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

3. หลักปัจเจกบุคคล (The Principle of Individuation) คนงานควรได้รับการกระตุ้นให้มีความพัฒนาทั้งในด้านความรู้ความสามารถ ฝีมือหรือความชำนาญงาน ตลอดจนสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่ทำนั้นด้วยตนเองได้ต่อไป หลักการนี้เป็นการส่งเสริมให้คนงานรู้จักพัฒนาตนเองและเรียนรู้เกี่ยวกับองค์การทั้งหมดมากที่สุดเท่าที่เขาต้องการ โดยให้คนงานมีโอกาสได้ใช้อำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่นั้น ได้มากที่สุดตามขอบเขตกล่าวคือสามารถวางแผนดำเนินการตามหน้าที่การงานของตนเองได้ ซึ่งความสามารถในการตัดสินใจหรือการกำหนดรูปแบบการทำงานด้วยตนเองนี้ จะมีผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของคนงานทั้งในแง่จิตใจและแง่วัตถุ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสุขภาพกายและจิตใจของคนงานอันเป็นการสร้างเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการ

ทำงาน และสุขภาพส่วนบุคคลรวมทั้งด้านสังคมในทางอ้อมด้วย จึงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความสามารถส่วนบุคคลในการทำงานด้วย

4. หลักประชาธิปไตย (The Principle of Democracy) หลักประชาธิปไตยในการทำงานเป็นการคำนึงถึงตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ใช้เครื่องมือเครื่องจักรต่าง ๆ ในการทำงานมากกว่าที่จะให้ความสนใจแต่เฉพาะตัวงานเท่านั้น แนวคิดของหลักการนี้สอดคล้องกับหลักสิทธิเสรีภาพของประชาชน เรื่องสิทธิในการพูดหรือการแสดงความคิดเห็น ซึ่งในการทำงานจะทำได้โดยเปิดโอกาสให้คนงานมีส่วนร่วมในทุก ๆ ขั้นตอนในการทำงานเพื่อรับผิดชอบต่องานของตนอย่างเต็มที่กล่าวคือ เป็นการให้โอกาสคนงานได้ใช้อำนาจตัดสินใจด้วยตนเองมีการควบคุม และความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม ทั้งนี้ผู้ควบคุมงานหรือหัวหน้างานควรได้รับเลือกมาจากกลุ่มคนงานโดยตรง นอกจากนี้ประชาธิปไตยใช้สถานที่ทำงานยังหมายความถึง การที่คนงานควรมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสิ่งเหล่านี้ร่วมกับองค์กรกล่าวคือ รับผิดชอบต่อวัตถุดิบที่ต้องนำมาใช้ในการผลิต การควบคุมเพื่อการลงทุนขององค์กรและความเข้าใจในผลผลิตที่จะเป็นประโยชน์ต่อสังคมต่อไป

ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น มีความหลากหลายแตกต่างกันไปตามสภาพและเงื่อนไขต่าง ๆ ไม่ว่าจะทางเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อมขณะนั้น หรือแล้วแต่คำนิยามที่นักวิชาการต่าง ๆ ได้ใช้ศึกษา สำหรับการศึกษากฎหมายชีวิตในการทำงานเปรียบเทียบกับสถานประกอบการธุรกิจที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับสถานประกอบการ ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทยนั้น ผู้ศึกษาได้ใช้หลักการและแนวคิดของ เดลามอท์เต้ และ ทาเคซาวา ในการมองปัญหาของกฎหมายชีวิตการทำงานไว้ใน 5 ด้านคือ

1. สภาพพื้นฐานโดยทั่วไป
2. การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม
3. การมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
4. การทำงานที่ทำทลายความสามารถ
5. ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป

ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านดังกล่าวมานั้น ครอบคลุมและเหมาะสมกับลักษณะงานของพนักงานในสถานประกอบการธุรกิจในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทยอันเป็นภาคอุตสาหกรรมที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมากเป็นอย่างยิ่ง

สภาพพื้นฐานโดยทั่วไป

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2525 : 1) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตไว้ว่า การมีสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอาจหมายถึงความมั่นคงปลอดภัยในทรัพย์สิน หรือการมีสิ่งแวดล้อมที่น่าอยู่อาศัย การได้

คำตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอกับที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นควรจะได้ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น ๆ ด้วย หรืออาจหมายถึงสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจด้วย คือสภาพงานต้องไม่มีลักษณะที่เสี่ยงภัย จนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่มีอันตรายต่อสุขภาพอนามัย วอลตัน (Walton, 1975 :93-95 อ้างใน กัลยา ดิมเจริญ, 2538:19 - 20) และพีโรสตร แดงสอาด (2531:18) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงการพัฒนาให้บุคคลนั้น ๆ มีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี โดยคนงานในฐานะลูกจ้างได้มีสภาพการทำงานที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขการทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับประโยชน์และมีสิทธิต่างๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม นีล คิว เฮอร์ริค และ ไมเคิล (Neal Q. Herrick And Michael อ้างใน สุทธิลักษณ์ สุนทรโรคม, 2538 : 22-24) ได้อธิบายถึงหลักสำคัญในการทำให้คนงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานคือ หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (The Principle of Security) ที่ต้องการลดความหวาดกลัว หรือวิตกกังวลต่าง ๆ เกี่ยวกับสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน รายได้ตลอดจนความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้เพราะคนงานจะไม่สามารถเอาใจใส่ต่องานที่ทำได้อย่างเต็มที่ ถ้าหากต้องเผชิญกับความไม่มั่นคงปลอดภัย ทั้งต่อภาวะทางร่างกายและภาวะทางเศรษฐกิจ เช่น อันตรายจากสารเคมี อากาศเป็นพิษ หรือความวิตกกังวลต่ออันตรายใด ๆ อันเนื่องมาจากการทำงานนั้น นอกจากนี้ยังวิตกกังวลต่อรายได้ที่ไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ ความมั่นคงในการทำงานในระยะยาว กล่าวคือ ต้องการการคุ้มครองในเรื่องอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ ตลอดจนมีความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน

การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

ดิน ปรัชฤทธิ์ (2531:266) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร ซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532:154) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึงลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่ง ปฏิบัติอยู่ในองค์การหนึ่งๆ มีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับคำตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจงานและเป็นงานมากน้อยเพียงใด ลักษณะการทำงานที่ตั้งอยู่บนรากฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งได้แก่วิถีชีวิต วัฒนธรรมในองค์การจะต้องเคารพในชีวิตส่วนตัวของแต่ละคน ความเป็นธรรมในการพิจารณาและให้ผลตอบแทนและรางวัลมากน้อยเพียงใด รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย คือมีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

การมีโอกาสมมีส่วนร่วม

นีล คิว เฮร์ริคและไมเคิล (Neal Q. Herrick And Michael. 1975. อ้างใน สุทธิลักษณ์ สุนทรโรคม. 2538 : 22-24) ได้ให้แนวคิด หลักประชาธิปไตย (The Principle of Democracy) ว่า หลักประชาธิปไตยในการทำงาน เป็นการคำนึงถึงตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ใช้เครื่องมือเครื่องจักรต่างๆ ในการทำงานมากกว่าที่จะให้ความสนใจแต่เฉพาะตัวงานเท่านั้น แนวคิดของหลักการนี้สอดคล้องกับ หลักสิทธิเสรีภาพของประชาชน เรื่องสิทธิในการพูดหรือการแสดงความคิดเห็น ซึ่งในการทำงาน จะทำได้โดยเปิดโอกาสให้คนงานมีส่วนร่วมในทุกๆ ขั้นตอนในการทำงานเพื่อรับผิดชอบต่องานของตนอย่างเต็มที่กล่าวคือเป็นการให้โอกาสคนงานได้ใช้อำนาจตัดสินใจด้วยตนเองมีการควบคุมและความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม ทั้งนี้ผู้ควบคุมงานหรือหัวหน้างานควรได้รับเลือกมาจากกลุ่มคนงานโดยตรง นอกจากนี้ประชาธิปไตยใช้สถานที่ทำงานยังหมายความถึง การที่คนงานควรมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสิ่งเหล่านี้ร่วมกับองค์กรกล่าวคือ รับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ที่ต้องนำมาใช้ในการผลิต การควบคุมเพื่อการลงทุนขององค์กรและความเข้าใจในผลผลิตที่จะเป็นประโยชน์ต่อสังคมต่อไป และ เวิน เอฟ คาสิโอ (Wayne F. Casio. 1986:20 อ้างใน พลดา เคชพลมาคม. 2538 : 16) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 2 ลักษณะคือ อาจหมายถึงเรื่องของสภาพและการปฏิบัติต่างๆ ภายในองค์กรเช่น การเพิ่มเนื้องาน (Job enrichment) การจัดการอย่างประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง (Employee involvement) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (Safe working conditions) หรือเป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัย การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกจ้างและฝ่ายจัดการสามารถเติบโตและพัฒนาในด้านของความเป็นอยู่

การทำงานที่ท้าทายความสามารถ

ทัศนคติที่ดีต่อการสโควน เจ ดานีล (Skrovan J. Daniel. 1983. อ้างใน สุทธิลักษณ์ สุนทรโรคม. 2537:21-22) ได้ให้ความคิดว่า Dignity คือการเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ และได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับในความสามารถหรือเป็นผู้มีความสำคัญในทัศนะของผู้อื่น การที่บุคคลใดๆ ได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่าคนมีความสำคัญต่อองค์กรก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นการทำให้องค์กรได้รับผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้นตามหลักปัจเจกบุคคล (The Principle of Individuation) และสอดคล้องกับ Neal Q. Herrick And Michael (อ้างใน สุทธิลักษณ์ สุนทรโรคม. 2538 : 22-24) ที่ว่าคนงานควรได้รับการกระตุ้นให้มี พัฒนาการทั้งในด้านความรู้ความสามารถ ฝีมือหรือความชำนาญงาน ตลอดจนสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่ทำนั้นด้วยตนเองได้ต่อไป หลักการนี้เป็นการส่งเสริมให้คนงานรู้จักพัฒนาตนเองและเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กรทั้งหมดมากที่สุดเท่าที่เขาต้องการ โดยให้คนงานมีโอกาส

ได้ใช้อำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่นั้น ได้มากที่สุดตามขอบเขตกล่าวคือสามารถวางแผนดำเนินการตามหน้าที่การงานของตนเองได้ซึ่งความสามารถในการตัดสินใจหรือการกำหนดรูปแบบการทำงานด้วยตนเองนี้ จะมีผลต่อทำงานของคนงานทั้งในแง่จิตใจและแง่วัตถุซึ่งมีความสัมพันธ์กับสุขภาพกายและจิตใจของคนงานอันเป็นการสร้างเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และสุขภาพส่วนบุคคลรวมทั้งด้านสังคมในทางอ้อมด้วย จึงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความสามารถส่วนบุคคลในการทำงานด้วย

ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป

เกสส์ (Guest, 1979:76 อ้างใน สุรินทิพย์ มานะปริชา.ร.ค.อ. 2544 :16) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงปฏิกิริยาของปัจเจกบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับปัจเจกบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือคุณภาพชีวิตการทำงานและอาจหมายถึงความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทน สภาพแวดล้อมการทำงานความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของบุคคล วอลตัน (Walton, 1975 :93-95 อ้างใน กัลยา ดิษเจริญ, 2538 :19-20) ได้กล่าวไว้ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป อันเนื่องมาจากการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

2.2 แนวคิดว่าด้วยคุณภาพ

2.2.1 ความสำคัญของคุณภาพ

ในยุคปัจจุบันเรื่องคุณภาพเป็นที่กล่าวขวัญกันมาก ที่สำคัญที่สุดคือคุณภาพชีวิตมนุษย์ คุณภาพชีวิตของประชากรในแต่ละท้องถิ่น ตำบล อำเภอ เมือง ประเทศ ตลอดจนคุณภาพชีวิตของประชากรโลก โดยส่วนรวมการที่มนุษย์จะมีคุณภาพชีวิตในสมัยใหม่นี้ นอกจากจะขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ มีภูมิอากาศเป็นต้นแล้ว ยังขึ้นกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์เป็นผู้กระทำให้เกิดขึ้น เช่น มลพิษ มลภาวะต่าง ๆ หนังสือเล่มนี้มีจุดประสงค์ที่จะกล่าวถึงคุณภาพชีวิตที่เป็นผลจากการได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพเพื่อการดำรงชีวิตที่ดีกว่า รวมทั้งคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) และคุณภาพชีวิตทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

ชีวิตมนุษย์เราต้องอาศัยคุณภาพของสินค้าและบริการที่เป็นผลงานของคนอื่นมากขึ้นทุกที ความผิดพลาดบกพร่องในคุณภาพอาจก่อให้เกิดผลเสียหายได้เป็นอย่างมากต่อมนุษย์ ทั้งในด้านความไม่สะดวก การสูญเสียทางเศรษฐกิจ และแม้ถึงขั้นสูญเสียชีวิตในบางกรณี

ในการสร้างคุณภาพในระดับที่เหมาะสมและถึงปรารถนา จำเป็นจะต้องมีการบริหารงานและการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของทุก ๆ ฝ่ายในทุก ๆ ระดับขององค์กรที่ทำหน้าที่ ผลิตหรือสร้างผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการเหล่านั้น และยังขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ในการดำเนินงาน หรือที่นิยมเรียกว่าทรัพยากร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุ ทรัพยากร (4M's ได้แก่ Men, Money, Materials and Machines) หรือบางครั้งเรียกว่าทรัพยากรทั้ง 6 คือ เติม วิธีการ กับข้อมูลข่าวสาร เพิ่มเติมจากทรัพยากรทั้ง 4 ประการแรก (6M's ซึ่งเติม Methods เข้ามาด้วย สำหรับ Message ส่วนมากนิยมเรียกว่า Information มากกว่า แต่ผู้เขียนเรียกว่า Message เพื่อให้เข้าสู่เป็น 6M's) นอกจากนั้นคุณภาพของผลงานแต่ละหน่วยขององค์กร ยังขึ้นกับภาวะผู้นำและสภาพทางสังคมและการเมือง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ขึ้นกับวัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยมและทัศนคติ รวมทั้งแรงจูงใจ และขีดความสามารถของบุคคลในองค์กรและสังคมที่แวดล้อมองค์กรนั้น ๆ อยู่

ประเทศไทยได้เร่งรัดพัฒนาประเทศมากกว่า 25 ปี โดยมุ่งเน้นที่การพัฒนาเศรษฐกิจ ต่อมาก็เพิ่มเติมการพัฒนาสังคมด้วย การพัฒนาประเทศที่ผ่านมาเป็นการมุ่งเน้นที่ปริมาณเป็นส่วนใหญ่ แต่ส่วนสำคัญของการพัฒนาอยู่ที่คุณภาพ จะเห็นได้ว่าสินค้าที่ผลิตในประเทศไทย ส่วนใหญ่จะสู้คุณภาพสินค้าที่ผลิตจากต่างประเทศไม่ได้ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์จากกลุ่มประเทศที่เจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม แม้จะเป็นสินค้าอย่างเดียวกัน ยี่ห้อเดียวกัน เช่น รถยนต์ฝรั่ง รถยนต์ญี่ปุ่น ชื่อเดียวกัน รุ่นเดียวกัน รถยนต์ที่ประกอบในต่างประเทศ เช่น ญี่ปุ่น และยุโรปมักจะมีคุณภาพดีกว่าที่ประกอบในประเทศไทย อย่างไรก็ดี แนวโน้มในเรื่องนี้ดีขึ้นมากในอุตสาหกรรมบางประเภท แต่ก็ยังมีช่องว่างให้ปรับปรุงได้อีกมาก เมื่อมองภาพรวมทั้งประเทศ การพัฒนาประเทศจะก้าวไปได้ไกล เราอาจจะลดการเสียดุลการค้า และดุลการชำระเงินได้สำเร็จ ถ้าเราหันมาเร่งรัดพัฒนาคุณภาพของผลงานทุกประเภท ซึ่งผลลัพธ์ที่น่าชื่นใจก็คือการยกระดับคุณภาพชีวิตของชาวไทยโดยส่วนรวมนั่นเอง

2.2.2 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพงาน

เทคนิคการพัฒนาคุณภาพงาน (Quality Control Circles) เกิดครั้งแรกในญี่ปุ่นหลังสงครามโลกครั้งที่สอง โดยได้รับความช่วยเหลือจากสหรัฐอเมริกา ซึ่งได้ส่ง ดร.ดับเบิลยู เดมิง (Dr.W.Deming) เข้าไปช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้า โดยอาศัยหลักสถิติเบื้องต้นเข้าช่วย ต่อมา

ญี่ปุ่นได้พยายามผสมผสานกิจกรรมการควบคุมคุณภาพของสินค้าเข้ากับหลักการบริหารแบบการมีส่วนร่วม (Participative Management) ที่กำลังได้รับความนิยมกันอย่างแพร่หลายในสหรัฐอเมริกา ในขณะนั้น และแนวคิดนี้เป็นที่มาของของเทคนิคการพัฒนาคุณภาพงาน ซึ่งผู้เขียนเคยกล่าวไว้ในบทความหนึ่งดังนี้

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบการมีส่วนร่วมนี้ อาจศึกษาได้จาก Theory Y ของ แมกเกรเกอร์ หรือ Sytem 4 ของไลเกอร์ท หรือ Self-actualization หรือ Eupsychian Management ของมาสโลว์ หรือ Intrinsic Management ของ Managerial Grid (9,9) ของ เมลค และเมาทัน เป็นต้น

นอกจากจะใช้แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วมดังกล่าวแล้ว เทคนิคการพัฒนาคุณภาพงานยังได้ใช้เทคนิคอื่น ๆ เข้ามาช่วยอีกหลายประการ เช่น เทคนิคการประชุม การระดมสมอง เทคนิคการพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เทคนิคการควบคุมคุณภาพและเทคนิคการเสนอผลงาน เป็นต้น

2.2.3 หลักการปฏิบัติตามขั้นตอนของวงจรเดมมิง

หลักการปฏิบัติตามขั้นตอนของวงจรเดมมิง (Deming Cycle) เป็นหัวใจของกิจกรรมวงสร้างคุณภาพ วงจรเดมมิงมี 4 ขั้นตอน ที่เปรียบเสมือน 4 ส่วนของวงล้อที่หมุนไปเรื่อย ๆ ตลอดระยะเวลาของโครงการ 3-4 เดือน สู่ความก้าวหน้า คือ “คุณภาพของงาน” ควบคู่ไปกับ “คุณภาพชีวิตการทำงาน” (QWL หรือ Quality of Work Life) ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2.1

รูปภาพที่ 2.1
วงจรมิง (Deming Cycle)



วงจรมิงนี้เรียกกันว่าวงจรมิง PDCA ซึ่งหมายถึง (1) การวางแผน (Plan) (2) การลงมือทำ (Do) (3) การตรวจวัด (Check) และ (4) การปรับปรุงในเชิงแก้ไขและป้องกันปัญหา (Action) ซึ่งมีรายละเอียดแสดงไว้ดังต่อไปนี้

P = PLAN (แผน) หมายถึง การวางแผนซึ่งควรประกอบด้วย

- (1) การเลือกหัวข้อปัญหาในการปรับปรุงงาน
- (2) การหาองค์ประกอบใหญ่ ๆ ของปัญหาโดยวิธีการระดมสมอง
- (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของปัญหา
- (4) การเลือกองค์ประกอบสำคัญของปัญหา โดยใช้แผนภูมิพาเรโต
- (5) การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาโดยวิธีการระดมสมองและผังก้างปลา
- (6) การตั้งเป้าหมายที่แน่นอนและชัดเจนในการปรับปรุงงาน
- (7) การหาวิธีการแก้ไขปัญหา แล้วกำหนดเป็นแผนดำเนินการ

D = DO (ทำ) หมายถึง การลงมือดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามวิธีการที่ได้กำหนดเองไว้ในแผน

C = CHECK (ตรวจ) หมายถึง การตรวจวัดผลจากการแก้ไขปัญหว่า ได้ผลเป็นอย่างไรบรรลุ เป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ เพียงใด

A = ACTION (ปรับ) หมายถึง ในกรณีที่ตรวจเช็คพบว่า ยังไม่ได้ผลตามเป้าหมายจะต้องดำเนินการปรับปรุง 2 กรณี (1) แก้ไขปัญหาปัจจุบันและ (2) ป้องกันปัญหาในอนาคต จนได้ผลเป็นที่น่าพอใจ แล้วจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้เพื่อป้องกันมิให้ปัญหาเดิมกลับคืนสภาพ

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่าคุณภาพคือคุณลักษณะต่าง ๆ ของสินค้าและบริการ ที่ตรงตามความต้องการหรือความจำเป็นของผู้ใช้ทำให้เกิดความพอใจ อันเป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตนั่นเอง เพราะสถานประกอบการธุรกิจจะเจริญอยู่ได้นานและเจริญรุ่งเรืองก็ด้วยขีดความสามารถในการควบคุมสินค้าและบริการของตนและสามารถที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์ส่งผลถึงชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานในชีวิตประจำวันนั้นด้วย

2.3 แนวคิดมาตรฐาน ISO 9000

2.3.1 วิวัฒนาการ

ISO หมายถึง องค์กรมาตรฐานสากล (International Organization of Standardization) ซึ่งจัดตั้งที่กรุงเจนีวา ประเทศ Switzerland ในปี 1946 ปัจจุบันมีประเทศเข้าร่วมมากกว่า 90 ประเทศ พิจารณามาตรฐานโดยใช้คณะกรรมการกว่า 200 คน ในการทำหน้าที่นี้

ISO 9000 หมายถึง มาตรฐานควบคุมคุณภาพที่จัดขึ้นโดย ISO โดยได้ถูกบัญญัติขึ้นในปี 1987 และได้ทำการปรับปรุงใหม่ในเดือนสิงหาคม ปี 1994 ปัจจุบันมี 76 ประเทศ ที่รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 ว่าเป็นมาตรฐานควบคุมคุณภาพสากล สาเหตุใหญ่ข้อหนึ่งที่มาตรฐาน ISO 9000 เป็นที่จับตามองของบริษัทต่างๆในช่วงหลายปีนี้คือ ธุรกิจอุตสาหกรรมต่างๆมีการแข่งขันกันสูง ได้มีการรวมตัวกันทางการค้าเป็นตลาดเดียวกันของแต่ละกลุ่มประเทศ ซึ่งทำให้ได้เปรียบในทางการค้าระหว่างประเทศ นอกจากมองจากเพื่อคุ้มครองผลประโยชน์ของกลุ่มแล้ว ยังเป็นการกีดกันทางการค้าของกลุ่มแข่งขันต่างกลุ่มใช้ระบบ ISO กันอย่างแพร่หลายในกลุ่มของสหภาพยุโรป (EU) องค์กรสนธิสัญญาแอตแลนติกเหนือ (NATO) เป็นต้น แม้แต่บริษัทๆใน America ก็ให้ความสำคัญต่อมาตรฐานนี้เพิ่มขึ้น

2.3.2 วัตถุประสงค์ในการนำระบบ ISO มาใช้

1. ระบบการบริหารคุณภาพควรนำมาใช้เป็นกลยุทธ์หนึ่งในการตัดสินใจขององค์กร ทั้งนี้ การออกแบบและการนำไปใช้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพขององค์กรใดๆ อยู่ภายใต้อิทธิพลที่เปลี่ยนไปตามความต้องการ วัตถุประสงค์เฉพาะ ผลักดันจากรองค์กรผลิต กระบวนการที่ใช้และรวมถึงขนาดและโครงสร้างขององค์กร มาตรฐานฉบับนี้มีได้ตั้งใจที่จะทำให้เกิดความไม่สอดคล้องในระบบบริหารคุณภาพหรือระบบเอกสาร

2. มาตรฐานสากลนี้สนับสนุนให้มีการใช้การดำเนินงานเป็นกระบวนการทั้งในเรื่องการพัฒนา การนำไปปฏิบัติใช้ และการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ ด้วยการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยการบรรลุข้อกำหนดของลูกค้า

สำหรับองค์กรที่จะดำเนินการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการชี้แจง และการบริหารกิจกรรมต่างๆที่สัมพันธ์ต่อกัน กิจกรรมใดๆ ที่ใช้ทรัพยากร และถูกบริหารในการแปรรูปของปัจจัยนำเข้า ไปจนกระทั่งสู่ผลลัพธ์

3. ระบบการบริหารคุณภาพ ต้องดำเนินการเป็นกระบวนการต้องเน้นในเรื่องความสำคัญในเรื่อง

- 1) ความเข้าใจและบรรลุถึงข้อกำหนดต่างๆที่มีอยู่
- 2) ความจำเป็นสำหรับการพิจารณากระบวนการในเรื่องของการเพิ่มมูลค่า
- 3) การได้ผลลัพธ์ในเรื่องของความมีประสิทธิภาพและการดำเนินงานของกระบวนการ
- 4) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของกระบวนการโดยใช้การวัดผล

2.3.3 หลักการโดยทั่วไป

การยอมรับเอาระบบบริหารคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในองค์กรนั้น ควรเป็นการตัดสินใจในระดับกลยุทธ์ของแต่ละองค์กร การออกแบบและการนำไปปฏิบัติสำหรับระบบบริหารคุณภาพสำหรับองค์กรใดๆจะต้องพิจารณาถึงความจำเป็น วัตถุประสงค์ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือการบริการขององค์กร กระบวนการที่ใช้ในการดำเนินงาน ขนาดและโครงสร้างขององค์กรนั้น

มาตรฐานฉบับนี้ไม่มีเจตนาให้ทุกองค์กร มีโครงสร้างของระบบบริหารคุณภาพ หรือระบบเอกสารที่เหมือนกันอย่างใด

ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพในมาตรฐานนี้มุ่งให้ใช้เพื่อเสริมรับกับข้อกำหนดด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์

ข้อความในมาตรฐานนี้ที่ขึ้นด้วยคำว่า “หมายเหตุ” นั้น ให้ไว้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการเสริมความเข้าใจหรือเพื่อขยายความข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องนั้นๆ เท่านั้น

มาตรฐานฉบับนี้ยังสามารถใช้สำหรับผู้ตรวจประเมินทั้งภายในและภายนอก รวมถึงหน่วยรับรอง (Certification Body :CB) ด้วย เพื่อการตรวจประเมินความสามารถขององค์กรในด้านการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า ความต้องการทางกฎหมาย และความต้องการขององค์กรด้วย

ในการจัดทำมาตรฐานฉบับนี้ ได้มีการพิจารณาถึง หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ (Quality Management Principles) ตามที่ระบุในมาตรฐาน ISO 9000 และ ISO 9004 ด้วยแล้ว

2.3.4 การบริหารโดยวิธีการของกระบวนการ (Process approach)

มาตรฐานฉบับนี้ มุ่งส่งเสริมให้มีการนำเอาการบริหารโดยวิธีการ ของกระบวนการ (หรือ การแก้ปัญหาด้วยวิธีกระบวนการ หรือพิจารณาอย่างเป็นกระบวนการ) สำหรับการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ การนำระบบบริหารคุณภาพไปประยุกต์ใช้ และการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

การที่องค์กรใด ๆ จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารจะต้องกำหนดและบริหารจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบภายในองค์กร

กล่าวได้ว่ากิจกรรมใด ๆ ก็ตามที่มีการใช้ทรัพยากรและมีการบริหารจัดการเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยป้อนเข้า (Input) ให้กลายเป็น ผลผลิต (Output) กิจกรรมที่กล่าวนี้เรียกว่า เป็น กระบวนการ (Process) และปรากฏบ่อยครั้งที่ผลผลิตของกระบวนการหนึ่งจะกลายเป็นปัจจัยป้อนเข้าให้กับอีกกระบวนการหนึ่งที่อยู่ถัดไป

การบริหาร โดยวิธีการของกระบวนการ (Process Approach) หมายถึงการประยุกต์ใช้ระบบอันประกอบขึ้นจากกระบวนการต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์กร โดยมีจรรยาบรรณและแสดงถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่าง ๆ นั้น รวมถึงวิธีการบริหารจัดการกระบวนการเหล่านั้นด้วย

คุณประโยชน์ประการหนึ่งของการบริหารโดยวิธีการของกระบวนการ คือการเอื้ออำนวยให้องค์กรสามารถดำเนินการควบคุมเชื่อมโยงระหว่างแต่ละกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการและการผนวกรวมกันของกระบวนการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

เมื่อนำเอาหลักการบริหาร โดยวิธีของกระบวนการมาใช้ในระบบบริหารคุณภาพจะทำให้มีการเน้นถึงความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้

การทำความเข้าใจและการสนองตอบต่อข้อกำหนด (ความต้องการ)

a) ความจำเป็นในการพิจารณาถึงกระบวนการ ในแง่มุมของ “การสร้างมูลค่าเพิ่ม”

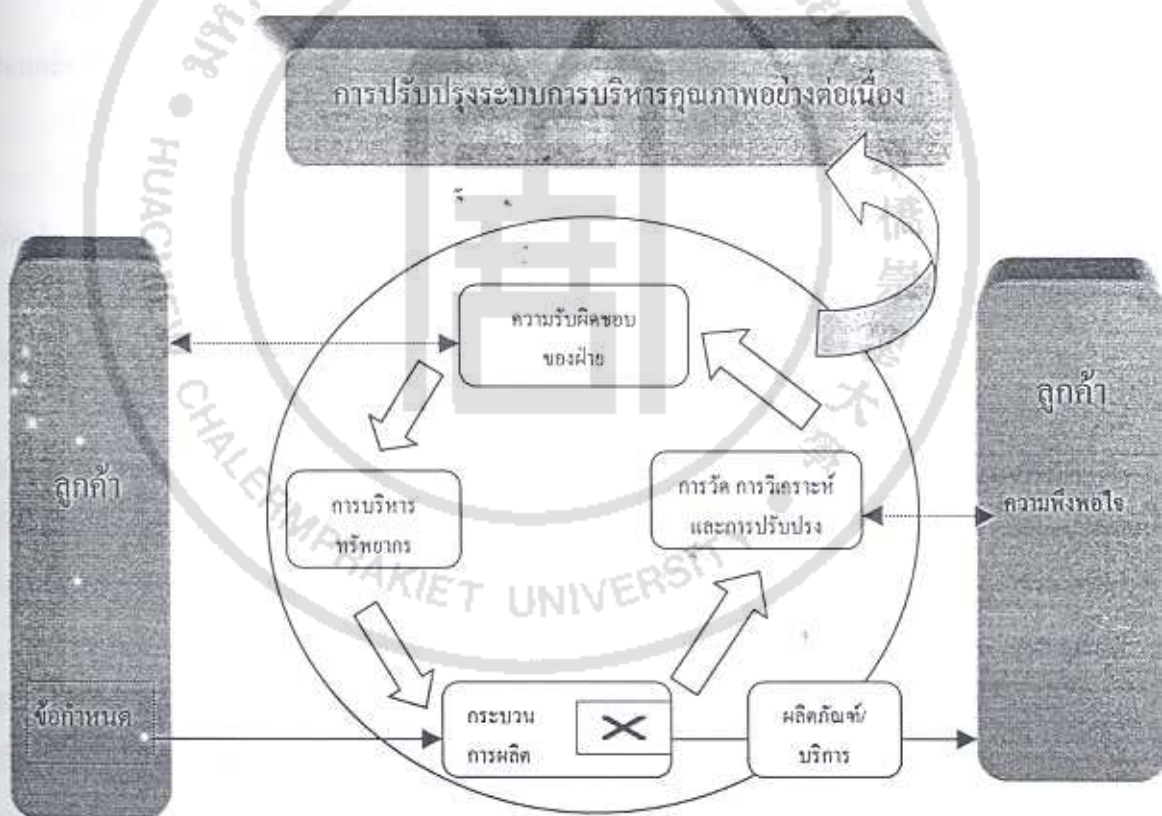
(added value)

b) การให้ได้มาซึ่งผลการดำเนินการของกระบวนการ และประสิทธิผลของกระบวนการ

c) การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยข้อมูลจากการตรวจวัดอย่างเป็นระบบ

รูปภาพที่ 2.2

รูปแบบของระบบบริหารคุณภาพที่เป็นรูปแบบของกระบวนการ



สัญลักษณ์

- > แทน กิจกรรมที่เป็นการเพิ่มมูลค่า (กิจกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม)
- > แทน การแลกเปลี่ยนสารสนเทศ

รูปที่ 2.2 คือแผนภูมิที่แสดงให้เห็นถึง ความสัมพันธ์แบบกระบวนการของข้อกำหนด ข้อ 4 ถึง ข้อ 8 ในมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพฉบับนี้จากรูปภาพที่ 2.2 เราจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ลูกค้าน้องค์กรมีบทบาทอย่างมากต่อการกำหนดหรือระบุซึ่งความต้องการของลูกค้าให้เป็น “ปัจจัยป้อนเข้า” ของระบบการจัดการในองค์กร การเฝ้าติดตาม(Monitoring) ถึงความพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) ภายหลังจากองค์กรได้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ขององค์กรแล้ว การเฝ้าติดตามวัดความพึงพอใจของลูกค้า นั้น ก็เพื่อให้ทราบว่า บรรดาความต้องการของลูกค้าได้รับการตอบสนอง โดยครบถ้วนแล้วหรือไม่ แม้ว่าแผนภูมิในรูปภาพที่ 2.2 นี้จะไม่ได้ให้รายละเอียดของแต่ละกระบวนการ แต่ก็ได้ครอบคลุมข้อกำหนดทั้งหมดในมาตรฐานฉบับนี้

วิธีการที่เรียกว่า วงจร PDCA หรือ PLAN-DO-CHECK-ACT หรือวงจร เดมมิง นั้น สามารถประยุกต์ใช้กับทุกกระบวนการ ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

Plan : ทำการกำหนดหรือระบุวัตถุประสงค์ และกระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และนโยบายขององค์กรเอง

Do : นำกระบวนการที่กำหนดชัดเจนแล้ว ไปปฏิบัติให้เกิดผล

Check : เฝ้าติดตามและตรวจวัดกระบวนการและผลิตภัณฑ์ โดยเปรียบเทียบกับนโยบาย วัตถุประสงค์ และข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

Act : ปฏิบัติการต่างๆ เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของกระบวนการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

อาจเห็นได้ว่าการนำเอาระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 นั้น ได้อย่างอิงแนวคิดของ เดมมิงมาประยุกต์ใช้เนื่องจากเป็นระบบที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพนั่นเอง เพราะแนวคิดด้านคุณภาพ นั้นเกิดขึ้นก่อนส่วน มาตรฐาน ISO 9000 เป็นการนำแนวคิดด้านคุณภาพมาปรับให้เหมาะสมกับสินค้าและบริการต่าง ๆ ในยุคปัจจุบัน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยสถานประกอบการธุรกิจที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO9000 : 1994 และสถานประกอบการธุรกิจ ที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 เนื่องจาก บริษัทฯ แฟงบราเดอร์ส ก.ม 24 ได้รับการรับรองมาตรฐานก่อนที่จะมีการปรับปรุงระบบมาตรฐาน แต่ถึงอย่างไรก็ตามจะต้องพัฒนาและเปลี่ยนเป็นระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ภายใน 3 ปี นับตั้งแต่ได้ใบรับรอง และในปัจจุบันบริษัทฯ กำลังดำเนินการเพื่อพัฒนาเข้า มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ภายในปี 2545

2.4 แนวคิดว่าด้วยด้านการจัดการ

Frederick Winslow Taylor (อ้างใน พยอมวงศ์สารศรี, 2534 : 39 - 40) หลักการจัดการสามารถสรุปได้คือ

1. พัฒนาวิธีการทำงานวิธีที่ดีที่สุด (one best way) ที่ผ่านการวิเคราะห์อย่างมีหลักเกณฑ์ แทนที่การใช้กฎที่ไม่แน่นอน (rule of thumb)
2. ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่มีหลักเกณฑ์ คัดเลือก ฝึกหัดสอน และพัฒนาคนงานให้มีความสัมพันธ์ตรงตามงานที่ปฏิบัติเพราะในอดีตคนงานจะทำงานของคนและแสวงหาความสะดวกสบายไปเรื่อย ๆ จนพบวิธีที่ดีที่สุดของตนเอง
3. มีการร่วมมือกับคนงานอย่างจริงใจ เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่างานทั้งหมดได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ได้พัฒนาขึ้น
4. มีการแบ่งงานและความรับผิดชอบระหว่างการจัดการและแรงงานหรือกล่าวง่าย ๆ ว่า มีการแบ่งงานและความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายผลิตเพราะในอดีตนั้นคนงานและความรับผิดชอบส่วนใหญ่จะตกอยู่ที่ฝ่ายผลิต

Gilbreth (พยอม วงศ์สารศรี, 2534 : 41) พัฒนาวิธีการต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์งาน เขาได้พัฒนาแผนผังกระบวนการไหลของงาน (Flow process chart) โดยที่งานทุกงานจะถูกจำแนกออกเป็น 5 งานคือ

1. งานปฏิบัติงาน (Operation)
2. การขนส่ง (Transportation)
3. การตรวจสอบ (Inspection)
4. การเก็บรักษา (Storage)
5. การส่งมอบ (Delivery)

Henri Fayol (อ้างใน พยอม วงศ์สารศรี, 2534 : 43-44) ได้กำหนดหลักการ 14 ข้อดังนี้

1. การแบ่งงานกันทำ (Division of work) เขาเน้นให้มีการแบ่งงานกันทำตามความถนัดความสามารถของสมาชิกในองค์กรเป็นการนำแนวความคิดของนักเศรษฐศาสตร์มาใช้ในการใช้ประโยชน์สูงสุดจากแรงงานซึ่งหลักการนี้ขึ้นอยู่กับจัดการซึ่งเป็นเทคนิคที่สำคัญอย่างหนึ่ง
2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) อำนาจหน้าที่เป็นสิทธิหรืออำนาจในการสั่งในเรื่องนั้น ๆ ส่วนความรับผิดชอบเป็นการทำงาน ที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้นตามตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีหน้าที่อยู่ การมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบกับสมาชิกใน

องค์การควรมีลักษณะควบคู่กันควรคำนึงถึงความพอเหมาะที่จะทำงานให้งานนั้นประสบความสำเร็จ

3. ระเบียบวินัย (Discipline) หมายถึงการเคารพในข้อตกลงซึ่งก็คือการเชื่อฟังและปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนขององค์กร ระเบียบวินัยเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้้องค์การดำเนินไปอย่างราบรื่น แต่การธำรงรักษาไว้ซึ่งระเบียบวินัยนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำในองค์กรด้วย จะต้องมียึดตกลงที่ชัดเจนและยุติธรรมและมีการลงโทษอย่างยุติธรรมเสมอ

4. เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of command) หลักการนี้เน้นว่าผู้ใต้บังคับบัญชาคณหนึ่งควรรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว ถ้ามีผู้บังคับบัญชามากกว่า หนึ่งคน จะสร้างความหนักใจแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา

5. เอกภาพในการอำนวยความสะดวก (Unity of direction) เป็นการดำเนินงานที่มีจุดมุ่งหมายเหมือนกันเข้าเป็นกลุ่มเดียวกัน โดยให้อยู่ภายใต้การดูแลของผู้บังคับบัญชาคณเดียว

6. ประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of individual interest to the general interest) หลักการนี้มุ่งให้เกิดความปรองดองและประสานผลประโยชน์ ในกรณีที่มีการขัดแย้งระหว่างบุคคลและองค์กร องค์กรจะได้รับการพิจารณาให้มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ส่วนบุคคลมีความสำคัญเป็นลำดับรองมา

7. ค่าตอบแทน (Remuneration) ลูกจ้างควรได้รับผลตอบแทนจากการทำงานให้แก่องค์กร ซึ่งการให้ค่าตอบแทนนี้ควรคำนึงถึงหลักความเหมาะสมและยุติธรรมให้เกิดความพอใจทั้งลูกจ้างและนายจ้าง

8. การรวมอำนาจ (Centralization) การรวมอำนาจเป็นสาระสำคัญของอำนาจหน้าที่ หมายถึงการที่ผู้บังคับบัญชาทุกระดับจะต้องรับฟังคำสั่งผู้บริหารเพียงคนเดียวในการรวมอำนาจหรือกระจายอำนาจเน้นความเหมาะสมกับสถานการณ์

9. การจัดสายบังคับบัญชา (Scalar chain) เป็นการจัดสายบังคับบัญชาจากระดับสูงสุดไปสู่ระดับต่ำสุด และในสายของอำนาจหน้าที่จะต้องมีการเชื่อมโยงติดต่อสื่อสารเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

10. การจัดลำดับ (Order) การจัดการที่ดีต้องมีการจัดลำดับตำแหน่งและหน้าที่ของตำแหน่งต่างๆ ให้ชัดเจน

11. ความเสมอภาค (Equity) คือการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม ความเสมอภาคเป็นการผสมระหว่างความเมตตาและความยุติธรรมซึ่งจะทำให้ลูกน้องมีความเคารพเชื่อถือ ในผู้บังคับบัญชา

12. ความมั่นคงในการทำงาน (Stability of tenure) เน้นให้เห็นว่างานแต่ละงานที่ถูกน้องทำ ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ ฉะนั้นจึงไม่ควรเปลี่ยนแปลงโยกย้ายงานบ่อย เพราะจะทำให้คนงานรู้สึก ว่าไม่มีความมั่นคง เพราะขาดความสามารถในการทำงานนั้นๆ

13. ความคิดริเริ่ม (Initiative) คือการให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสแสดงความคิดริเริ่มต่อ การปฏิบัติงาน ลูกจ้างจะเกิดความพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อได้รับการยอมรับให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และเป็นการสร้างความมั่นคงให้แก่องค์กรอีกด้วย

14. ความสามัคคี (Esprit de corps of union is strength) การมีมนุษยสัมพันธ์กันในองค์กร ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน อันนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

Jame D.Mooney (อ้างใน พยอม วงศ์สารศรี.2534:41) เขาได้ให้หลักการจัดการ 3 ประการ

1. การประสานงาน (The Principle of Coordination)
2. การจัดสายบังคับบัญชา (The Scalar Principle)
3. การกำหนดหน้าที่ (The Functional principle)

Oliver Sheldon (อ้างใน พยอม วงศ์สารศรี.2534: 43) ได้เสนอแนวความคิดว่าหลักการจัดการทางอุตสาหกรรมที่ดีจะต้องตั้งอยู่เพื่อพื้นฐานการบริการเพื่อสังคม หรือการมีความรับผิดชอบต่อสังคม

แนวความคิดในด้านการจัดการของนักวิชาการต่างๆ ในข้างต้น เป็นระบบบริหารที่สามารถนำมาใช้ในองค์กรต่าง ๆ เพื่อจะได้สามารถแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานรู้สายงานการบังคับบัญชา เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจอันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร เพื่อลดปัญหาขัดแย้งในอันที่จะเกิดขึ้นและสามารถนำแนวคิดมาใช้ได้กับสถานประกอบการทั้ง 4 แห่ง ที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาไม่ว่าจะเป็นสถานประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 หรือสถานประกอบการที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ก็ตาม

2.5 แนวคิดว่าด้วยการมีส่วนร่วม

2.5.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม (Participation)

การมีส่วนร่วม เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ทั่วไปที่บุคคลต่างๆ มีพฤติกรรมเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรหรือสังคม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ระหว่างกันอันนำไปสู่เป้าหมายและผลลัพธ์ที่ต้องการ การมีส่วนร่วมมีความหมายและครอบคลุมเชื่อมโยงนโยบายประเด็นตามขอบเขตที่นำไปประยุกต์ใช้ เช่น ด้านการเมือง “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาประเทศ” เป็นต้น ซึ่งเป็นการยากที่จะให้ความหมายแก่การมีส่วนร่วมอย่างเฉพาะเจาะจง เนื่องจาก

12. ความมั่นคงในการทำงาน (Stability of tenure) เน้นให้เห็นว่างานแต่ละงานที่ถูกน้องทำ ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ ฉะนั้นจึงไม่ควรเปลี่ยนแปลงโยกย้ายงานบ่อย เพราะจะทำให้คนงานรู้สึก ว่าไม่มีความมั่นคง เพราะขาดความสามารถในการทำงานนั้นๆ

13. ความคิดริเริ่ม (Initiative) คือการให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสแสดงความคิดริเริ่มต่อ การปฏิบัติงาน ลูกจ้างจะเกิดความพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อได้รับการยอมรับให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และเป็นการสร้างความมั่นคงให้แก่องค์กรอีกด้วย

14. ความสามัคคี (Esprit de corps of union is strength) การมีมนุษยสัมพันธ์กันในองค์กร ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน อันนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

Jame D.Mooney (อ้างใน พยอม วงศ์สารศรี.2534:41) เขาได้ให้หลักการจัดการ 3 ประการ

1. การประสานงาน (The Principle of Coordination)
2. การจัดสายบังคับบัญชา (The Scalar Principle)
3. การกำหนดหน้าที่ (The Functional principle)

Oliver Sheldon (อ้างใน พยอม วงศ์สารศรี.2534: 43) ได้เสนอแนวความคิดว่าหลักการจัดการทางอุตสาหกรรมที่ดีจะต้องตั้งอยู่เพื่อพื้นฐานการบริการเพื่อสังคม หรือการมีความรับผิดชอบต่อสังคม

แนวความคิดในด้านการจัดการของนักวิชาการต่าง ๆ ในข้างต้น เป็นระบบบริหารที่สามารถนำมาใช้ในองค์กรต่าง ๆ เพื่อจะได้สามารถแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานรู้สายงานการบังคับบัญชา เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจอันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร เพื่อลดปัญหาขัดแย้งในอันที่จะเกิดขึ้นและสามารถนำแนวคิดมาใช้ได้กับสถานประกอบการทั้ง 4 แห่ง ที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาไม่ว่าจะเป็นสถานประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 หรือสถานประกอบการที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ก็ตาม

2.5 แนวคิดว่าด้วยการมีส่วนร่วม

2.5.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม (Participation)

การมีส่วนร่วม เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ทั่วไปที่บุคคลต่างๆ มีพฤติกรรมเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรหรือสังคม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ระหว่างกันอันนำไปสู่เป้าหมายและผลลัพธ์ที่ต้องการ การมีส่วนร่วมมีความหมายและครอบคลุมเชื่อมโยงนโยบายประเด็นตามขอบเขตที่นำไปประยุกต์ใช้ เช่น ด้านการเมือง “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาประเทศ” เป็นต้น ซึ่งเป็นการยากที่จะให้ความหมายแก่การมีส่วนร่วมอย่างเฉพาะเจาะจง เนื่องจาก

การมีส่วนร่วมมีนัยที่แตกต่างกันหลายหลาก เกี่ยวข้องกับประเด็นต่าง ๆ ตั้งแต่เชิงจิตวิทยาปัจเจกบุคคล ความเป็นผู้นำ พลวัตรกลุ่ม องค์การ โครงสร้างสังคมและการเมือง และกระบวนการต่าง ๆ ที่อยู่ในสังคมและระหว่างโครงสร้างสังคมอีกด้วย

การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดและในระดับไหนถือได้ว่าเป็นการประกันสิทธิขั้นพื้นฐานที่พึงมีพึงได้ของลูกจ้างตามระบอบประชาธิปไตยในฐานะสมาชิกขององค์การและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม รวมทั้งเป็นเครื่องมือเปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้รับสิทธิในการรับทราบ (Right to Know) ข้อมูลต่างๆ ในเรื่องที่จะมีผลกระทบต่อชีวิตของพวกเขา เพื่อที่เขาจะได้มีส่วนร่วมในการบริหารและกำหนดชีวิตของตนเพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ลดความตึงเครียดทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ จากกระบวนการทำงาน และยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ ความเข้าใจระหว่างนายจ้างและลูกจ้างอันจะก่อให้เกิดแรงงานสัมพันธ์ที่ดีภายในสถานประกอบการ (โซลซีย์ สุทธาเวศ. 2540 : 6-7)

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของลูกจ้างในการบริหารภายในสถานประกอบการได้โดยการเปรียบเทียบกับอำนาจอิทธิพลของลูกจ้างในการเตรียมการดำเนินการและติดตามการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการบริหาร ไม่ว่าจะด้วยวิธีใด ๆ ที่แตกต่างกันออกไปก็ตาม เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการปรึกษาหารือ การเจรจาต่อรอง การกำหนดให้มีผู้แทนลูกจ้างในคณะกรรมการของบริษัทฯ การร่วมตัดสินใจโดยคณะกรรมการลูกจ้างหรือองค์กรอื่น ๆ ที่คล้าย ๆ กัน และการบริหารกิจการ โดยลูกจ้าง (ILO. 1994 : 6)

จุดมุ่งหมายของการมีส่วนร่วม (Objectives of Participation) จุดมุ่งหมายเพื่อใช้ในการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในการตัดสินใจ แยกออกเป็น 2 ประเด็นดังนี้ (ILO. 1994 : 9-19)

1. จุดมุ่งหมายทางศีลธรรม จริยธรรม (Moral or Ethical Objectives) ภายใต้อุดมการณ์นี้มีพื้นฐานแนวคิดมาจากเรื่อง สิทธิมนุษยชน (Human Rights) และศักดิ์ศรีของมนุษย์ (Dignity) ตามปรัชญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ในปี 1948 ความเท่าเทียม (Equity) และความยุติธรรมทางสังคม (Social Justice) โดยเชื่อว่า มนุษย์ทุกคนเกิดมามีอิสระและเท่าเทียมกัน ในเรื่องของศักดิ์ศรีและสิทธิ แนวคิดนี้มองว่า ลูกจ้างเป็นผู้ช่วยเหลือและสนับสนุนการผลิตสินค้าและบริการ สมควรที่จะได้รับสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงาน

2. จุดมุ่งหมายทางสังคมและการเมือง (Social Politic) โดยอาศัยแนวความคิดในระบอบประชาธิปไตยลูกจ้างมีสิทธิทางการเมืองเท่าเทียมประชาชนกลุ่มอื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารที่จะนำไปสู่การสร้างประชาธิปไตยเศรษฐกิจ (Economic Democracy) และจะเป็นแนวทางที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจทั้งระบบ นอกจากนี้การให้ลูกจ้างเข้ามามีส่วนร่วมตัดสินใจในการบริหารยังเป็นการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

2.5.2 ลักษณะของการมีส่วนร่วม (Methods of Participation)

การมีส่วนร่วมแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้ (นลินี ศรีกสิกุล, อ่างโน อารี สัมมา, 2543 : 21-22)

1. การมีส่วนร่วมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Formal - Informal Participation)

1) การมีส่วนร่วมอย่างเป็นทางการเป็นการมีส่วนร่วมที่ถูกยอมรับให้มีสิทธิตามกฎหมาย กฎหมายหรือข้อตกลงที่ทำร่วมกันภายในองค์กร โดยอาจได้รับการรับรองจากกฎหมายรัฐธรรมนูญ หรือสนธิสัญญาที่ทำขึ้นในระดับชาติ ภูมิภาค หรือเป็นนโยบายการจัดการเป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมอย่างไม่เป็นทางการเป็นรูปแบบที่นำมาใช้ โดยไม่ได้บัญญัติเอาไว้แต่เกิดจากการสร้างข้อตกลงที่เห็นพ้องต้องกัน เกิดขึ้นในการปฏิสังสรรค์ระหว่างสมาชิกองค์กร ซึ่งก่อตัวเป็นบรรทัดฐานหรือถูกใช้อย่างเป็นประเพณี

2. การมีส่วนร่วมทางตรงและทางอ้อม (Direct - Indirect Participation)

1) การมีส่วนร่วมทางตรง คือ สมาชิกทุกคนขององค์กร เป็นผู้มีส่วนร่วมในฐานะปัจเจกบุคคลเข้าถึงกระบวนการตัดสินใจ แต่ละบุคคลมีสิทธิและโอกาสที่จะแสดงเป็นตัวของเขาเอง

2) การมีส่วนร่วมทางอ้อมคือ มีส่วนร่วมผ่านตัวแทนของสมาชิกองค์กร

3. การมีส่วนร่วมโดยการมองหลักจากผู้ริเริ่ม (Participation by Originator)

1) การริเริ่มจากนายจ้างโดยตรง เช่น การทำงานเป็นกลุ่มเพื่อให้นักสบายใจ การปรึกษาหารือระหว่างฝ่ายจัดการกับกลุ่มคนงานต่าง ๆ การใช้กล่องรับคำแนะนำ หรือการขายหุ้นบริษัทให้คนงานโดยอ้อม เช่น คณะกรรมการปรึกษาหารือร่วม คณะกรรมการเพิ่มผลผลิตเป็นต้น

2) การริเริ่มโดยคนงานโดยตรง เช่น การควบคุมชั่วโมงการทำงานและเงื่อนไขการทำงาน และการทำงานเป็นกลุ่มสหกรณ์ ผู้ผลิต เป็นต้น โดยอ้อม เช่น ควบคุมโดยคนงานในการดำเนินอุตสาหกรรมการผลิตเป็นของคนงาน โดยคนงาน เป็นต้น

3) การริเริ่มจากรัฐเช่น คณะกรรมการลูกจ้างประจำโรงงาน คณะกรรมการปรึกษาหารือและเจรจา เป็นต้น

2.5.3 ขอบเขตของการมีส่วนร่วม (Areas of Participation)

1. ขอบเขตของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของลูกจ้างมีเรื่องหลัก 4 เรื่องคือ (ILO, 1981 : 24)

2. การตัดสินใจทางด้านเทคนิคการทำงานและสภาพการทำงาน เช่น เรื่องการผลิต การจัดการ เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน และวิธีการทำงานต่าง ๆ เป็นต้น

3. การตัดสินใจทางด้านการจ้างงาน งานบุคคลทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน เช่น การสรรหาว่าจ้าง การสับเปลี่ยนโยกย้ายงาน ความพึงพอใจในงาน การประเมินผล ประโยชน์ตอบแทน สิทธิประโยชน์ การเลื่อนตำแหน่ง นโยบายด้านอาชีพ เงื่อนไขการทำงานกฎระเบียบ วันหยุด ความปลอดภัย สุขภาพสวัสดิการ การฝึกอบรม กิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ

4. การตัดสินใจทางด้านนโยบาย เศรษฐกิจและการเงิน เช่น โครงการต่าง ๆ การลงทุน การแบ่งปันผลกำไร

6. การตัดสินใจทางด้านนโยบายทั่ว ๆ ไป เช่น การประชุมผู้จัดการระดับสูง การรวมกิจการ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหาร เป็นต้น

จะเห็นได้จากแนวความคิดข้างต้นว่าในสังคมระบอบประชาธิปไตยนั้นประชาชนทุกคนมีสิทธิในการที่จะสามารถรวมตัวกันเพื่อทำกิจกรรมใด ๆ ภายใต้กรอบกฎหมายของรัฐธรรมนุญได้ หรือมีสิทธิที่จะได้รับรู้หรือมีส่วนตัดสินใจในการใด ๆ เพื่อพิทักษ์สิทธิของตนในเรื่องที่จะมีผลกระทบถึงพวกเขาเหล่านั้นเองไม่ว่าจะเป็นในด้านสังคมการเมือง หรือในองค์กรของตนก็ตาม ดังนั้นการที่ได้มีการจัดตั้ง สหภาพแรงงาน คณะกรรมการสวัสดิการ หรือคณะกรรมการอื่น ๆ ทั้งที่เป็นไปตามกฎหมายแรงงานหรือเกิดจากรวมตัวกันของพนักงานก็ตาม ย่อมเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการมีส่วนร่วม ตามกระบวนการในระบอบประชาธิปไตย

2.6 แนวคิดว่าด้วย สหภาพแรงงาน และ บทบาท

2.6.1 สหภาพแรงงาน

สหภาพแรงงานคือ องค์กรอันถาวรของลูกจ้างที่จัดตั้งขึ้นเพื่อคุ้มครองสิทธิผลประโยชน์ของลูกจ้างเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน รวมทั้งชีวิตความเป็นอยู่ของลูกจ้างให้ดีขึ้น นอกจากนี้สหภาพแรงงานยังเป็นองค์กรแบบประชาธิปไตยที่ส่งเสริมการเข้ามีส่วนร่วมของลูกจ้างในการพัฒนาสังคมประเทศชาติด้วย

การก่อตั้งสหภาพแรงงานของลูกจ้างนั้น มักมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อคุ้มครองสิทธิผลประโยชน์ของลูกจ้าง และแสวงหาผลประโยชน์เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สหภาพแรงงานจึงมีลักษณะที่เป็นการสร้างอำนาจต่อรองของลูกจ้าง เพื่อให้สหภาพแรงงานทำหน้าที่เป็นตัวแทนลูกจ้างในการเจรจาต่อรองกับนายจ้าง ในขณะเดียวกันสหภาพแรงงานจะใช้การเจรจาต่อรองเพื่อปรับปรุงสภาพการจ้างในเรื่อง ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพการทำงาน เงื่อนไขการจ้าง สวัสดิการความมั่นคงในการทำงาน การป้องกันการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมจากนายจ้างและผลประโยชน์อื่น ๆ ของลูกจ้าง ซึ่งถือเป็นวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจของสหภาพแรงงาน นอกจากนี้สหภาพแรงงานอาจมี

บทบาททางสังคม และทางการเมืองด้วย เช่น การเรียกร้องให้รัฐบาลดำเนินการหรือออกกฎหมาย เพื่อประโยชน์ต่อลูกจ้างคนงาน หรืออาจจะตั้งพรรคการเมืองขึ้นมาเอง เพื่อเข้าไปจัดตั้งรัฐบาลอื่น จะช่วยให้สามารถดำเนินการเพื่อประโยชน์ของลูกจ้างได้เต็มที่มากขึ้น

2.6.2 บทบาทของสหภาพแรงงาน

บทบาทสหภาพแรงงานตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518

สหภาพแรงงานที่จัดตั้งขึ้นในประเทศไทยปัจจุบัน เป็นการจัดตั้งพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 โดยจัดตั้งขึ้นได้ 2 ประเภทคือ สหภาพแรงงานในสถานประกอบการสำหรับลูกจ้างของนายจ้างคนเดียวกัน และสหภาพแรงงานอุตสาหกรรมสำหรับลูกจ้างที่ทำงานในกิจการประเภทเดียวกันจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลและสามารถดำเนินการได้ตามกฎหมาย

สาระสำคัญประการหนึ่งของพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 คือให้ลูกจ้างและนายจ้างมีสิทธิจะยื่นข้อเรียกร้องต่ออีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้างที่มีอยู่เดิม ดังนั้น สิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายเป็นสิ่งที่กำหนดบทบาทของสหภาพแรงงาน

พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 ได้กำหนดบทบาทของสหภาพแรงงานไว้ 2 ประการด้วยกัน คือ

1. แสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้าง
2. ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกัน

บทบาทในข้อที่ 1 คือ บทบาทในการเรียกร้องผลประโยชน์ให้แก่สมาชิก การแสดงบทบาทในส่วนนี้จะเป็ผลงานที่สหภาพแรงงานได้ทำหน้าที่และให้ผลประโยชน์แก่สมาชิกตัวอย่างข้อเรียกร้อง

บทบาทในข้อที่ 2 คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดี หรือการสร้างแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ ก็เป็นหน้าที่ของสหภาพแรงงานโดยตรง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างสหภาพแรงงานกับลูกจ้างและสมาชิกสหภาพเป็นความจำเป็นของสหภาพแรงงาน ในกรณีการต่อรองเรื่องสิทธิและประโยชน์ต่าง ๆ ความผูกพันและความเข้าใจระหว่างสมาชิก และสหภาพแรงงานจะช่วยให้อำนาจต่อรองของสหภาพแรงงาน ในภาวะวิกฤตมีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้นนอกจากนี้สหภาพแรงงานต้องเป็นตัวกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างให้สามารถติดต่อสัมพันธ์กันได้โดยไม่มีช่องว่าง รวมทั้งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกจ้างต่อลูกจ้างด้วยกัน

ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานจำนวน 2 แห่ง คือ บริษัทฯ แพงบราเดอร์โฮลคิง (ประเทศไทย) จำกัด ก.ม 18 และบริษัทฯ แพงบราเดอร์โฮลคิง (ประเทศไทย) จำกัด ก.ม 24 ซึ่งเป็นการรวมตัวกันภายใต้กรอบของกฎหมายโดยมุ่งที่จะแสวงหาผล

ประโยชน์ให้แก่ลูกจ้างและเป็นการประสานเชื่อมโยงระหว่างนายจ้างและลูกจ้างให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน

2.7 ปัจจัยระเบียบกฎหมายของรัฐ

ในการดูแลความเรียบร้อยของสังคมต้องอาศัยกฎหมายเป็นเครื่องมือให้การบริการต่าง ๆ ในการดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชน และคนทำงานก็เช่นเดียวกันจำเป็นจะต้องมีกฎหมายมาบังคับใช้เพื่อให้คนงานมีหลักประกันในการทำงาน

2.7.1 กฎหมายแรงงาน

ถ้าเราศึกษาประวัติกฎหมายแรงงานไทย เราจะพบว่าประเทศไทยมีกฎหมายบังคับใช้มานานแล้ว แต่มีใช้ลักษณะของการจ้างแรงงานเป็นเรื่องการให้อำนาจแก่เจ้าขุนมูลนายในการบังคับใช้แรงงานต่อข้าทาสบริวารหรือบ่าวไพร่ กฎหมายกำหนดแต่หน้าที่ในการทำงานและบทลงโทษเท่านั้น ไม่มีบทบัญญัติให้สิทธิเรียกร้องแ่คนงาน การกดขี่คนงานจึงเป็นเรื่องธรรมดาและชอบธรรมสำหรับผู้เป็นนาย

ความเป็นจริงที่ทราบก็คือ แรงงานมีความสำคัญควบคู่ไปกับการลงทุน สถาปัตยกรรม สิ่งก่อสร้าง และความเจริญของบ้านเมืองล้วนแต่เกิดจากการทำงานของผู้ใช้แรงงาน นอกจากนั้นแรงงานยังมีบทบาทสำคัญในด้านอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าขึ้นใช้ภายในประเทศ และส่งออกไปจำหน่ายนอกประเทศ เป็นการพุงฐานะทางเศรษฐกิจของชาติ จึงต้องยอมรับว่าแรงงานมีความสำคัญเทียบเท่ากับการลงทุน ทั้งสองฝ่ายจะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน จะต้องมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างผู้ลงทุนกับลูกจ้างผู้ใช้แรงงานดังนั้น ประเทศต่าง ๆ ได้มองเห็นความสำคัญของแรงงาน มีการจัดตั้งองค์การแรงงานระหว่างประเทศขึ้นและพยายามส่งเสริมการคุ้มครองแรงงานและความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างร้องทุกข์หรือเรียกร้องได้โดยไม่ถูกนายจ้างลงโทษได้ตอบ จึงจำเป็นต้องมีกฎหมายรับรองสิทธิของลูกจ้างโดยกำหนดเงื่อนไขและขั้นตอนไว้ มิให้ลูกจ้างใช้สิทธิเกินขอบเขตจนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายขึ้น

ประเทศไทยได้มองเห็นความสำคัญของผู้ใช้แรงงาน ได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะของลูกจ้างให้ดีขึ้น เลิกระบบทาสและไพร่ และค่อย ๆ พัฒนามากฎหมายแรงงานตลอดมา (สารินทร์รัตน์ สวัสดิศึกษา. 2542 : 1)

2.7.2 ลักษณะของกฎหมายแรงงาน

1. เป็นกฎหมายเอกชนกึ่งมหาชน(ธีระ ศรีธรรมรักษ์, 2535 :8-10) ในส่วนที่เป็นกฎหมายเอกชน เพราะเป็นการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างที่มีต่อกันในเรื่องการทำงาน โดยเปิดโอกาสให้นายจ้างและลูกจ้าง มีเสรีภาพในการแสดงเจตนาร่วมเจรจาต่อรองกันได้โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์กฎหมาย เช่น การกำหนดขั้นคอนในการเจรจาเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การหยุดงาน และการเรียกร้องปรับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ให้สูงกว่ามาตรฐานขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนดไว้ได้ เป็นต้น ในส่วนที่เป็นกฎหมายมหาชน เพราะรัฐได้เข้าแทรกแซงให้นายจ้างและลูกจ้างต้องปฏิบัติตามที่รัฐต้องการ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยในประเทศในฐานะที่รัฐมีอำนาจเหนือกว่า เช่น ในการกำหนดในเรื่องการคุ้มครองแรงงาน การกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ การกำหนดให้นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยให้กับลูกจ้างเมื่อลูกจ้างออกจากงานโดยมิใช่ความผิดของลูกจ้าง เป็นต้น ซึ่งหากนายจ้างฝ่าฝืนก็จะมีควมผิดและถูกลงโทษโดยรัฐ อันเป็นรูปแบบของกฎหมายมหาชนดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า กฎหมายแรงงานเป็นกฎหมายพิเศษฉบับหนึ่งที่เป็นทั้งกฎหมายเอกชนและมหาชนอยู่รวมกันในกฎหมายฉบับเดียว

2. เป็นกฎหมายที่เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของประชาชน โดยที่กฎหมายแรงงานเป็นกฎหมายที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อมุ่งประโยชน์ร่วมกันของผู้ใช้แรงงานและมุ่งส่งเสริมนโยบายสาธารณะของกฎหมายมหาชนเป็นหลัก มากกว่าที่จะมุ่งเน้นถึงความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดง เจตนาและเสรีภาพในบางแห่ง ดังนั้นถ้าหากนายจ้างซึ่งมีเสรีธุรกิจคิดว่าลูกจ้างจะทำสัญญาขัดต่อบทบัญญัติของกฎหมายแรงงานย่อมทำได้ มิฉะนั้นอาจทำให้นายจ้างใช้อำนาจของตนที่มีมากกว่ากดขี่และเอาเปรียบลูกจ้างในการทำงานได้โดยง่าย

3. เป็นกฎหมายสวัสดิการสังคม กฎหมายแรงงานบัญญัติขึ้นเพื่อก่อประโยชน์ และให้ความเป็นธรรมกับสังคม โดยเฉพาะผู้ใช้แรงงานอันควรจะได้รับสวัสดิการ และความคุ้มครองจากนายจ้างและรัฐบาลเป็นการตอบแทนแรงงานที่เขาทุ่มเทไป ดังนั้นจึงมุ่งเน้นในเรื่องประกันความมั่นคงในสังคมให้ลูกจ้างได้รับค่าจ้างอย่างเพียงพอในการดำรงชีพในสังคม และเมื่อลูกจ้างออกจากงานโดยมิใช่ความผิดของลูกจ้างก็จะได้รับเงินตอบแทนเรียกว่าค่าชดเชย หรือเมื่อประสบอุบัติเหตุหรือถึงแก่ความตายย่อมจะได้รับค่าตอบแทนเป็นต้น กฎหมายแรงงานเป็นรูปการจัการสวัสดิการทางสังคม ให้กับผู้ใช้แรงงานในกิจการอุตสาหกรรม ซึ่งแผ่ขยายรวดเร็วในปัจจุบันเพื่อคุ้มครองให้ความเป็นธรรมและความปลอดภัยแก่ผู้ใช้แรงงานให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ และถ้าเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้าขึ้นก็จะมีสวัสดิการอย่างเพียงพอและทั่วถึง ปัญหาแรงงานก็จึงไม่เกิดขึ้นอันนำไปสู่ความสงบเรียบร้อยและความมีเสถียรภาพของรัฐบาล

4. กฎหมายแรงงานเป็นกฎหมายที่มีความยืดหยุ่น เพื่อก่อให้เกิดความคล่องตัวในการเปลี่ยนแปลงแก้ไขปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการปรับปรุงเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำของลูกจ้าง ดังนั้นในหลายประเทศจึงจัดตั้งศาลแรงงานขึ้น เพื่อพิจารณาวินิจฉัยข้อพิพาทแรงงานอันเป็นองค์กรที่มีกรรมวิธีพิจารณาแตกต่างไปจากศาลธรรมดา

จะเห็นได้ว่ากฎหมายแรงงานเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยตรงแต่กระทำโดยรัฐบาลเพื่อมุ่งเน้นความสงบเรียบร้อยของประชาชนในชาติเป็นหลักเนื่องจากปัจจุบันมีแรงงานอยู่ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก

ดังนั้นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งของคุณภาพชีวิต คือระเบียบและกฎเกณฑ์ของรัฐซึ่งมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีลักษณะเป็นเชิงบังคับในปัจจุบันที่ดีถือว่าเป็นกฎหมายอันสำคัญที่บังคับให้ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติซึ่งนับเป็นปัจจัยที่จำเป็นต่อองค์กร แต่กระนั้นอาจมีสถานประกอบการที่ให้ค่าสำคัญปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบกฎเกณฑ์ของรัฐมากน้อยต่างกันซึ่งย่อมจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้าง ระเบียบและกฎเกณฑ์ของรัฐซึ่งมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานคือ

1. พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541
2. พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533
3. กฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัย 17 ฉบับ

พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานและกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยนั้น เป็นเรื่องกำหนดให้นายจ้างเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย ทั้งนี้เนื่องจากเป็นสภาพการจ้างและสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยตรง ส่วนพระราชบัญญัติประกันสังคมนั้น ได้ดำเนินการด้วยกลไกของรัฐ และเน้นคุณภาพชีวิตลูกจ้างนอกเหนือจากการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเพียง พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานและกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยที่ใกล้ชิดกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่าเท่านั้น

ดังได้แสดง สรุปสาระสำคัญของกฎหมายแรงงาน และสรุปสาระสำคัญของกฎหมายความปลอดภัยไว้ในผนวก ง

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุทิน สายสงวน (2533) ได้ทำการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสังกัด กรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอภาคใต้ โดยให้คุณภาพชีวิตการทำงานวัดจากมิติด้านความพึงพอใจในการทำงานกับมิติสุขภาพจิตใจในการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง และพบว่าความขัดแย้งทางบทบาท ความคลุมเครือทางบทบาท มีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งสองมิติ แต่ความก้าวหน้าทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งสองมิติ

มานะ สันธูวษานนท์ (2534) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระดับตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามี 5 ด้าน ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านลัทธิธรรมนุญ และค่านิยมที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ตามลำดับ

ไพศาล กัตัญญู (2537) ศึกษา คุณภาพชีวิตของนายทหารชั้นประทวน สังกัด กรมทหารราบที่ 11 รักษาพระองค์ พบว่า นายทหารชั้นประทวนส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตที่ดีตามสภาพที่เป็นจริงในด้านต่างๆ เช่น ด้านอาหารและโภชนาการ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านมาตรฐานรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความสัมพันธ์ภายในครอบครัว และการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยนายทหารชั้นประทวนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตด้านต่างๆ ปานกลาง แต่มีความพึงพอใจต่อการรับผิดชอบงานประจำและงานอื่นๆ ในระดับสูง

พลดา เฉลยผลมาตย์ (2538) ได้ศึกษา บทบาทของสหภาพแรงงานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้าง พบว่า คุณลักษณะของสหภาพแรงงาน คุณลักษณะของผู้นำ ลักษณะของสมาชิก การบริหารงานของสหภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างสหภาพกับบุคคลภายนอกมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 5 ด้าน

กัลยา ดิษเจริญ (2538) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการสนับสนุนของครอบครัวมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในมิติความพึงพอใจในการมลทำงาน

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยทวารวดี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของในมหาวิทยาลัยทวารวดีอยู่ในระดับดี ยกเว้นวิทยาลัยครุกาญจนบุรีซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณากฎหมายชีวิต

การทำงานตามองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ 1) ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) ด้านบูรณาการทางสังคม 6) ด้านธรรมณูญในองค์การ 7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น 8) ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

Navarat Thumviharankhum (อ้างใน จารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ, 2539) ศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติการทำงานของพนักงานระหว่างบริษัทฯ ที่ผ่านการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 กับบริษัทที่ยังไม่ผ่านการรับรอง พบว่าทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทฯ ที่ผ่านการรับรองมีทัศนคติสูงกว่าบริษัทที่ยังไม่ผ่านการรับรอง ทั้งนี้เนื่องจากในระบบคุณภาพนี้ได้มีการกำหนดรายละเอียดในการปฏิบัติงานเป็นเอกสารว่าพนักงานจะต้องปฏิบัติอย่างไร และระดับคุณภาพใดที่องค์กรต้องการ

ทัศนัท ทูมมานนท์ (2541) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจังหวัดในเขตสาธารณสุข 3 โดยศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสภาพภาพสมรส พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพยาบาลประจำการมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2541) ศึกษาเรื่องการติดตามประเมินประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ค่อวิสาหกิจไทยพบว่า สาเหตุจุดจูงใจสำคัญของอุตสาหกรรมและวิสาหกิจต่าง ๆ ในการตัดสินใจจัดทำระบบ ISO 9000 คือ การพัฒนาปรับปรุงองค์กรและระบบ ภาวะการแข่งขัน การไปทางไปสู่ความเป็นเลิศ ดันทุนค่าใช้จ่ายทางตรงในการจัดทำระบบโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1.16 ล้าน ทั้งนี้ยังไม่รวมต้นทุนทางอ้อมทำให้อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมใหญ่ที่สุดเป็นรากฐานของอุตสาหกรรมในเมืองไทย ต้องทบทวนอย่างหนักเนื่องจากค่าใช้จ่ายสูงและผลตอบแทนไม่ชัดในเชิงตัวเงิน เพราะบริษัทส่วนใหญ่จะตอบว่าได้รับประโยชน์จากการจัดทำระบบ ISO 9000 แต่ผลตอบแทนทางตัวเลขนั้นไม่มีการวัดแน่นอน ส่วนใหญ่ตอบในเชิงความรู้สึกว่า ประสิทธิภาพของระบบดีขึ้น คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น งานเป็นระบบมากขึ้น ความซ้ำซ้อนของงานน้อยลง พนักงานเข้าใจระบบงานดีขึ้น

วีระวัฒน์ ประทีปรัตน์ (2542) ได้ศึกษา เรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารอากาศป้องกันทางอากาศ พบว่าข้าราชการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

รมิตา อ้นวงษ์ (2542) ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมชาติราช พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติราชโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าตอบแทนที่เหมาะสมด้านพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน และยังพบ ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยพฤติกรรมการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติราชด้วย

สุพจน์ ไมตรีบุญ (2542) ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานตามระบบคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานมีความพอใจในการทำงานตามระบบ ISO 9000 อยู่ในระดับสูง โดยพิจารณาแยกตามองค์ประกอบของงานพบว่ามีความพอใจในระดับสูงในด้านของความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และลักษณะงานที่ปฏิบัติตามลำดับ โดยในกลุ่มของสภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยที่จำจนพบว่าพนักงานมีความพอใจอยู่ในระดับสูง โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ นโยบายและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

อาจศึก กองหงา (2542) วิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในเขตอำเภอ วัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการชั้นประทวนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อยกว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปจากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า มีการศึกษาลักษณะภูมิหลังประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ และอายุงาน เป็นต้น

2.9 ตัวแปรและกรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการธุรกิจในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทยในครั้งนี้ ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยปัจจัยภูมิหลังของประชากรได้ศึกษาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยมาตรฐาน ISO 9000 ได้ศึกษาจากแนวคิดของ เดมมิง (W.E. Deming. อังโนนิคย์ สัมมาพันธ์ . 2535 : 101-103) และได้อาศัยลักษณะสำคัญ 5 ลักษณะในการมองปัญหาคุณภาพชีวิตในการทำงานของ

รุมีตา อ้นวงษ์ (2542) ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าตอบแทนที่เหมาะสมด้านพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน และยังพบ ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยพฤติกรรมการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชด้วย

สุพจน์ ไมตรีบุญล (2542) ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานตามระบบคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานมีความพอใจในการทำงานตามระบบ ISO 9000 อยู่ในระดับสูง โดยพิจารณาแยกตามองค์ประกอบของงานพบว่ามีความพอใจในระดับสูงในด้านของความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และลักษณะงานที่ปฏิบัติตามลำดับ โดยในกลุ่มของสภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญพบว่าพนักงานมีความพอใจอยู่ในระดับสูง โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ นโยบายและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

อาจศึก จอพงา (2542) วิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในเขตอำเภอ วัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการชั้นประทวนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อยกว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปจากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า มีการศึกษาลักษณะภูมิหลังประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ และอายุงาน เป็นต้น

2.9 ตัวแปรและกรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการธุรกิจในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทยในครั้งนี้ ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยปัจจัยภูมิหลังของประชากรได้ศึกษาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยมาตรฐาน ISO 9000 ได้ศึกษาจากแนวคิดของ เดมมิง (W.E. Deming. อ้างในนิคีย์ สัมมาพันธ์ . 2535 : 101-103) และได้อาศัยลักษณะสำคัญ 5 ลักษณะในการมองปัญหาคุณภาพชีวิตในการทำงานของ

ทาเคซาวาและ เดลามอตต์ (Delamotte and Takazawa, 1984 : 11 อ้างในกัลยา คิชเจริญ, 2538 : 21) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการทำงาน

จากแนวคิดดังกล่าว ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาดัชนีประเศปัญหา คือ 'คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการธุรกิจที่อยู่ในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทยในฐานะตัวแปรตาม (Dependent Variable) และทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการธุรกิจที่อยู่ในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทยในฐานะตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ซึ่งประกอบด้วย

ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกจ้าง ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพ
- 4) การศึกษา
- 5) รายได้
- 6) ตำแหน่ง
- 7) อายุงาน

2. ปัจจัยมาตรฐาน ISO 9000 ประกอบด้วย

- 1) ระบบบริหารงาน
- 2) การนำไปปฏิบัติ
- 3) การตรวจสอบ
- 4) การปรับปรุงและพัฒนา

3. ปัจจัยด้านการรวมตัวกันของลูกจ้างเป็นรูปองค์กรหรือคณะกรรมการ

- 1) บทบาทสหภาพแรงงาน
- 2) คณะกรรมการของพนักงาน

4. ปัจจัยด้านองค์การ ประกอบด้วย

- 1) ขนาดของสถานประกอบการ
- 2) มาตรฐานที่ได้รับ
- 3) ระบบพัฒนาคุณภาพอื่น ๆ

5. ปัจจัยระเบียบกฎหมายของรัฐ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ดังนี้
สภาพพื้นฐาน โดยทั่วไป

1. การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม
 2. การได้มีโอกาสมีส่วนร่วม
 3. การทำงานที่ท้าทายความสามารถ
 4. ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป
- ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้



แผนภูมิที่ 2.2
กรอบแนวคิดในการวิจัย

