

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทาง ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.3 จรรยาบรรณงานรักษาความปลอดภัย
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย
- 2.6 สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (Quality of Life)

2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต

การพัฒนาคุณภาพชีวิต เดิมมองว่าเป็นการพัฒนาที่มุ่งเน้นในเรื่องเศรษฐกิจ เพื่อให้มีความกินดีอยู่ดี มีความสุขหรือความพึงพอใจ และความสะดวกรสบายของบุคคลเป็นสำคัญ ต่อมาเรื่องของคุณภาพชีวิตมีมุมมองที่กว้างขึ้น โดยคำนึงถึงสุขภาพอนามัยของคนในสังคม ส่วนรวมและการรักษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติโดยให้ความสำคัญต่อปัญหามลภาวะ และสิ่งแวดล้อม คุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มบุคคล วิชาชีพ องค์กร หรือหน่วยงาน ซึ่งพวกเขาเหล่านี้มีบทบาทแตกต่างกัน อาทิ เช่น บทบาทในฐานะเป็นหัวหน้าในการทำงานขององค์กรคุณภาพชีวิตในแง่หนึ่ง คือการก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น การจัดเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสมในแต่ละวันทำงาน หรือเวลาในการพักผ่อน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะแต่ละบุคคลจะมีความคิดเห็นต่อเรื่องคุณภาพชีวิตในมุมมองที่ต่างกันอย่างไรก็ล้วนต้องการที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองให้ดีขึ้น

นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตยังมีมุมมองที่แตกต่างกันไปตามรูปแบบวิถีชีวิตของแต่ละบุคคล เช่น กลุ่มวัยรุ่น วัยกลางคน เพศและวัย ตลอดจนความแตกต่างทางด้านการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ และภูมิหลังทางวัฒนธรรม ซึ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อพื้นฐานความคิดในเรื่องคุณภาพชีวิต เช่นกัน

นักวิชาการหลายสาขาได้ให้ความหมาย และเสนอปัจจัยต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบของคำว่า "คุณภาพชีวิต" ในทัศนะที่ต่างกัน ดังนี้

Singer (1973 : 1-5) ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ว่า ในแง่เศรษฐกิจ คุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่ผู้คนส่วนใหญ่มีความสุขและมีความสุขสบายทางด้านวัตถุ คุณภาพชีวิตจึงหมายถึง การที่ผู้คนมีความสามารถที่จะทำมาหากิน มีรายได้เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในสิ่งจำเป็นพื้นฐานต่อการดำรงชีวิตและมีเวลาว่างสำหรับการพักผ่อน ตลอดจนมีโอกาสที่จะนำรายได้ไปใช้สอยได้ตามความพอใจ ซึ่งกล่าวโดยสรุปว่า เป็นการที่บุคคลมีทางเลือกหลากหลายในการกำหนดรูปแบบหรือวิถีชีวิต

Dalkey 1968 (อ้างใน สุทธิลักษณ์ สุนทรโรคม 2537 : 13) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตว่า มีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า "ความสุข" "ความผาสุก" และคำอื่น ๆ ในทำนองนั้น เนื่องจากความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิต ยังคลุมเครือ Dalkey ได้เสนอแนวทางในการสรุปความหมายกว้าง ๆ ของคุณภาพชีวิต โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในแง่ของวัตถุ เช่น รายได้ ภัย ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม
2. คุณภาพชีวิตในแง่ของจิตใจ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในสถานภาพสังคม ระดับของความกระตือรือร้นในการทำงานหรือกิจกรรมอื่น ๆ ในแต่ละวัน ฯลฯ
3. คุณภาพชีวิตในแง่ของความรู้สึกนึกคิดโดยรวมทั้งหมด เช่น ความรู้สึกมีความสุข ความทุกข์ หรือความวิตกกังวลต่างๆ ความคิดในการฆ่าตัวตาย ความคิดเกี่ยวกับอนาคตในแง่ดี ฯลฯ

Dalkey with Rourke 1971 (อ้างใน สุทธิลักษณ์ สุนทรโรคม 2537 : 14) คุณภาพชีวิตหมายถึง ทัศนะของบุคคลทั่วไปเกี่ยวกับการมีชีวิต ความเป็นอยู่ที่ดี ในด้านความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พอใจในชีวิตของตน รวมถึงความสุขสบายหรือความทุกข์ต่าง ๆ

นอกจากนี้ นักวิชาการในประเทศไทย ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ในทัศนะที่แตกต่างกัน ดังนี้ คุณภาพชีวิตหมายถึง ปรัชญาการณที่เกิเกิดขึ้น อันเนื่องมาจากคุณงามความดีของมนุษย์ ซึ่งความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษที่ว่า Quality of life (เจริญผล สุวรรณ โชติ) ทัศนะต่อมาให้ความหมายคุณภาพชีวิตว่า คือ ความสมบูรณ์ทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และต้องอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี เพื่อฝึกรับรองตนเอง ช่วยตนเองและมีส่วนร่วมในการกิจของสังคม (ศักดิ์ รัตติกโร 2537) อีกแห่งหนึ่งให้ความหมายว่า คนที่มีคุณภาพชีวิต คือคนที่มีความสามารถที่จะใช้สติปัญญาของตนเองด้วยตนเอง ไม่ว่าจะปัญหานั้นจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับ

รายได้แก่เศรษฐกิจ สุขภาพอนามัย การศึกษา หรือสุขภาพจิตดี ซึ่งเกี่ยวกับสังคม (รศ.ประกอบ ระกิติ)

คุณภาพชีวิต อีกความหมายหนึ่ง คือ ชีวิตมีความสุข ชีวิตที่สามารถปรับตนเองให้เข้ากับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) และสิ่งแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) และสามารถปรับธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมให้เข้ากับตนเองโดยไม่เบียดเบียนธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและสังคม ไม่เบียดเบียนผู้อื่น กล่าวคือเรียนรู้ธรรมชาติจนปรับตนเองและธรรมชาติให้เข้ากันได้โดยไม่เบียดเบียนกัน (ตีปนันท เกตุทัต 2523 : 2 อ้างใน วาสนี พงษ์ชินฤทธิ์ 2540 : 15)

จากแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตดังกล่าว ซึ่งให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตเป็นเรื่องของการดำเนินชีวิตทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความรู้สึทางจิตใจหรือด้านอื่นๆ ได้อย่างมีความสุข ซึ่งการที่จะดำรงคนเป็นผูที่มีชีวิตอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบทางเศรษฐกิจ คือ มีกินมีใช้ตามสมควรกับสภาพแห่งตน
2. องค์ประกอบทางด้านสังคม คือ มีการศึกษา มีคุณธรรม มีภาวะผู้นำและมีพฤติกรรมที่สมาชิกในสังคมปฏิบัติต่อกัน
3. องค์ประกอบทางการเมือง คือ มีโครงสร้างทางการเมืองที่มั่นคงและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มที่

การมีคุณภาพชีวิตที่ดี จะสร้างเพียงด้านหนึ่งไม่ได้ เพราะการที่คนเราจะมีชีวิตอย่างมีความสุขได้ก็ต่อเมื่อสุขทั้งกายและใจประกอบกัน ขณะเดียวกันก็ต้องไม่ถูกกีดกันในเรื่องความคิด เพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์นั้นต้องการมีศักดิ์ศรีของตนเอง ต้องการโอกาสในการแสดงความคิดเห็น และใช้ความคิดเห็นเพื่อตนเองและสังคม ซึ่งหมายความว่าประชาชนต้องมีเสรีภาพและสังคมต้องเป็นประชาธิปไตย

นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตยังมีความสัมพันธ์กับความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลอย่างใกล้ชิด จากการศึกษาของ อัจฉรา นวจินดา และขจีจรัส ภิรมย์ธรรมศิริ ได้สรุปคำนิยามของคุณภาพชีวิตอีกแง่มุมหนึ่งไว้ว่า “คุณภาพชีวิตของบุคคล คือ ความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ และสังคมอย่างเพียงพอให้เกิดความมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจดี” จากคำนิยามดังกล่าว พบว่า คุณภาพชีวิตประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ความรู้สึกพึงพอใจของบุคคล กำหนดไว้ในค่านิยมคุณภาพชีวิต เพื่อให้ความ
มีคุณภาพชีวิตมีนัยที่เป็นบวกต่อการดำเนินชีวิต ในแนวทางที่บุคคลบังเกิดความสมปรารถนา
ในสิ่งที่ต้องการ
2. การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจดี ประกอบอยู่ในนิยามของคุณภาพชีวิต เพราะ
ชีวิตมนุษย์ประกอบด้วย “ร่างกาย” และ “จิตใจ” เมื่อ “สุขภาพกาย” และ “สุขภาพจิตใจ” คือ
สุขภาพชีวิตที่ดีด้วย
3. การได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ร่างกายและจิตใจต้องการ เป็นการแสดงให้เห็น
วิธีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลว่า ต้องพัฒนาไปตาม “ความต้องการ” ของชีวิต ซึ่ง
แตกต่างกันตามสถานภาพและบทบาทของบุคคล
4. การมีส่วนร่วมในการพัฒนาสภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจและสังคม เพื่อเป็นกรอบ
ในการกำหนดวิธีการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านร่างกายและจิตใจของบุคคลทางอ้อม และเพื่อที่
คุณภาพชีวิตจะมีนัยที่เป็นบวกต่อสังคม

จากนิยามคุณภาพชีวิตดังกล่าว การที่จะก่อให้เกิดความสุข ความพึงพอใจอันเนื่องมา
จากการมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตใจที่ดี ตลอดจนมีวิถีชีวิตที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม
ทั้งในทางด้านเศรษฐกิจและสังคมนั้น ก็คือเมื่อบุคคลได้รับการสนองตอบต่อสิ่งที่ร่างกายและ
จิตใจ ต้องการอย่างเพียงพอการสนองตอบความต้องการ ของแต่ละบุคคลนั้นเป็นไปตาม
ลำดับขั้นความต้องการของบุคคล 6 ระดับ คือ ความต้องการทางด้านกายภาพ ความรู้สึก
มั่นคง และความปลอดภัย ความรู้สึกรักและเป็นเจ้าของ ความนับถือ ศูนย์ภาพ และ
ศักยภาพแห่งตน ซึ่งการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการเพียงแค่ระดับใดระดับ
หนึ่ง ระดับคุณภาพชีวิตอาจลดลง และระดับคุณภาพชีวิตนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอด
เวลา ขึ้นอยู่กับ การได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลว่า มีความเปลี่ยนแปลงต่อ
การได้รับความต้องการเหล่านั้นอย่างไร (สุทธิลักษณ์ สุนทรโรคม 2537 : 12-16)

คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่เป็นสุข มีความสมบูรณ์ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ อยู่ใน
ครอบครัวที่อบอุ่น มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจมีชีวิตอยู่ในสังคม และสภาพแวดล้อมที่ดี มี
การพักผ่อนหย่อนใจที่เพียงพอ มีความพร้อมและสามารถที่จะดำรงสถานภาพทางเศรษฐกิจ
สังคมและการเมือง ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและค่านิยมทางสังคม สามารถแก้ปัญหา
เฉพาะหน้า และปัญหาที่สลับซับซ้อนได้ และสามารถดำเนินวิธีการที่ชอบธรรม เพื่อให้ได้
มาในสิ่งที่คนพึงประสงค์ ภายใต้อำนาจและทรัพยากรที่มีอยู่ (วาสนี พงศ์ชินฤทธิ์ 2540 :
14-17)

โดย อวย เกตุสิงห์ (2526 :1 อ้างใน ไพบูลย์ กตัญญู 2537 : 22-23) อธิบายว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การมีร่างกายปกติ มีจิตใจปกติ มีความสำเร็จในหน้าที่การงาน และมีความสำเร็จในสังคม ตามรูปแบบดังต่อไปนี้



จากแนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ที่นักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศกล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น พอสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพการดำรงชีวิตของบุคคลในระดับมหภาคและจุลภาค ที่ได้รับการสนองตอบความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

2.1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

จากปรัชญาและความหมายของคำว่า "คุณภาพชีวิต" ที่กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น นักวิชาการบางท่านได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตว่า เป็นการกินดีอยู่ดีทางด้านร่างกายเท่านั้นและบางท่านอาจหมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ แต่อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต เป็นรูปแบบของการมีชีวิตที่เป็นสุขนั่นเอง การที่มนุษย์จะมีความสุขได้นั้น ต้องมีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพราะร่างกาย อารมณ์และความคิด จิตใจ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของชีวิต (สุเมธ คันติเวชกุล 2531 :2 อ้างใน ไพบูลย์ กตัญญู 2537 : 23) ซึ่ง ชัยวัฒน์ ปิณฑพงษ์ (2520 : 189 อ้างใน ไพบูลย์ กตัญญู 2537 : 23) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิต ต้องรวมปัจจัยทั้งความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ นอกจากนี้ยังพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตที่คล้ายคลึงกันว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตควรประกอบด้วย องค์ประกอบทางด้านกายภาพ ประกอบด้วยสิ่งที่วัดได้ นับได้ และมีอิทธิพลก่อให้เกิดความพึงพอใจ อันเนื่องมาจากการสนองความต้องการพื้นฐาน ส่วนใหญ่ของมนุษย์ อันได้แก่ ความต้องการทางด้าน

วัตถุที่ทำให้มนุษย์กินคืออยู่ดี ประกอบด้วยปัจจัย 4 การบริการทางด้านสังคมต่าง ๆ เช่น การศึกษา การบริการด้านสาธารณสุข เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าว สามารถสนองความต้องการทางด้านร่างกายของมนุษย์ ทำให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ และองค์ประกอบอีกส่วนหนึ่งเป็นองค์ประกอบทางด้านจิตใจของมนุษย์ ที่เป็นกลไกภายในของจิตใจและร่างกาย ซึ่งช่วยทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกอึดอึดใจ ได้แก่ ความมีศักดิ์ศรี ความพึงพอใจ ความสามารถในการสร้างสรรค์ และความรู้สึกว่าตนเองเป็นที่รักของคนอื่น ฯลฯ (Stockdale 1972:6; Lowdon 1973 : 3-17 และ Liu 1975 : 1-14 อ้างในไพศาล กตัญญู 2537 : 24) ที่นอกเหนือไปกว่านั้น แคมเบล (Campbell 1972 : 51 อ้างในไพศาล กตัญญู 2537 : 25) ได้เสนอและชี้ให้เห็นรายละเอียดขององค์ประกอบของคุณภาพชีวิตว่า ควรประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

ด้านกายภาพ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านมลภาวะ ความหนาแน่นของประชากร และสภาพที่อยู่อาศัย

ด้านสังคม ประกอบด้วยปัจจัยด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ความมั่นคงของครอบครัว

ด้านจิตวิทยา ประกอบด้วยปัจจัยด้านความพอใจ ความสำเร็จ ความผิดหวัง และความคับข้องใจในชีวิต

จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน เกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต พอสรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 2 ประการ คือ องค์ประกอบที่สนองต่อความต้องการทางด้านร่างกาย และ องค์ประกอบที่สนองต่อความต้องการทางด้านจิตใจ (ไพศาล กตัญญู 2537 : 22-24)

Coleman และ Nison (1978:3 อ้างในวาสนี พงษ์ชินฤทธิ์ 2540 : 17) คุณภาพชีวิตดูจาก 1)รายได้ของครอบครัว ที่เพียงพอแก่การดำรงชีพขั้นต้น 2)การมีงานทำที่เพียงพอแก่การยังชีพ 3)การศึกษาและอัตราการรู้หนังสือของประชาชน 4)โอกาสการมีส่วนร่วมในการปกครองประเทศ5)การมีเอกราชของชาติที่ปราศจากการแทรกแซงครอบงำจากรัฐบาลอื่น

Wegner (อ้างในวาสนี พงษ์ชินฤทธิ์ 2540 : 17) ได้กำหนดตัวแปรคุณภาพชีวิตไว้ 9 ด้าน คือ 1. ความสามารถในการกระทำภารกิจประจำวัน 2. การรับรู้สภาพแวดล้อมภายนอก 3. การปฏิบัติกิจกรรมด้านสังคม 4. การใช้สติปัญญา 5. ความรู้สึกด้านอารมณ์ 6. สถานภาพทางเศรษฐกิจ 7. สถานภาพทางสุขภาพ 8. ความเป็นอยู่ที่ดี 9. ความพึงพอใจในชีวิต

เสาวณีย์ คณะกุล (2533 : 27-32) ได้สรุปว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในลักษณะของความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ 6 ด้าน คือ ความพึงพอใจในอาชีพ ครอบครัวหรือชีวิตสมรส ที่อยู่อาศัย สิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจในสุขภาพและชีวิตโดยรวม

สุพรรณณี ไชยอำพร และสนิท สมัครการ (2534) สรุปว่า ชีวิตมนุษย์แต่ละคนประกอบด้วย 13 มิติย่อย คือ

- 1) ครอบครัว
- 2) การงานอาชีพ
- 3) ชีวิตสังคม
- 4) การพักผ่อนหย่อนใจ
- 5) สุขภาพอนามัย
- 6) การสาธารณสุข
- 7) การบริโภคสินค้าและการบริการ
- 8) การครอบครองทรัพย์สิน
- 9) ความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง
- 10) ความเชื่อและศาสนา
- 11) ความรู้สึกเกี่ยวกับท้องถิ่นคน
- 12) ความรู้สึกเกี่ยวกับรัฐบาล
- 13) ความรู้สึกเกี่ยวกับชีวิตในเมืองไทย

สรุปคุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีความสุขทางจิตใจ ภายใต้การมีครอบครัวที่อบอุ่น สถานที่ทำงานที่มีความเข้าใจ สังคมรอบข้างมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความสุขทางร่างกาย มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ รายได้หน้าที่การงานสอดคล้องกับสภาพสังคม การเมืองและเศรษฐกิจโดยรวม

2.2 แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.2.1 แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแนวคิดที่เริ่มใช้และกล่าวถึงกันมากในประเทศอังกฤษ (Delamotte and Takezawa 1984 : 2 อ้างใน สุรางค์รัตน์ วสินารมย์ 2540 : 30) คำศัพท์ที่นิยมใช้กันมากนอกจากคำว่า "Quality of Working Life" แล้ว ยังมีคำอื่น ๆ อีก หลายคำที่มีความหมายในลักษณะเดียวกัน คือ คำว่า Humanization of Work, Working Environment and Democratization, Improving of Working Condition of the Workplace, Worker's Protection และ the Achievement of High Living Conditions

จากศัพท์เฉพาะข้างต้น สามารถนิยามคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้หลายประการ เช่น ความหมายด้วยคำข้าง ขั้วโม่งการทำงาน ประโยชน์ต่อผู้บริโภคต่าง ๆ โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ และมนุษยสัมพันธ์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังหมายถึง คุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อม โดยส่วนรวมที่ให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ รวมทั้งการออกแบบการทำงาน (Davis 1975 : 93-98 อ้างใน สุรางค์รัตน์ วสินารมย์ 2540 : 31) อย่างไรก็ตาม คุณภาพชีวิตการทำงานยังรวมถึง สภาพการปฏิบัติงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ การเพิ่มเนื้องาน การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง การจัดการที่เป็นประชาธิปไตย สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง รวมตลอดทั้งการเติบโตและการพัฒนาของลูกจ้างในด้านความเป็นอยู่

ความเชื่อที่สำคัญของแนวคิดนี้ คือ สังคมควรจะเต็มไปด้วยความมั่นคง และความมั่งคั่ง ในที่นี้คือ ความมั่นคง การมีการศึกษาระดับสูง การที่ลูกจ้างได้รับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณค่าและมีโอกาสที่จะได้รับความสำเร็จขั้นสูงสุดในชีวิตการทำงาน ฉะนั้น องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานจึงถูกกำหนดขึ้น ซึ่งแต่ละปีจะมีองค์ประกอบที่แตกต่างกัน เช่น ค.ศ.1975 Louis E Davis (อ้างใน สุรางค์รัตน์ วสินารมย์ 2540 :30) เสนอว่า องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานควรประกอบด้วยปัจจัย 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม
2. สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย
3. มีโอกาสแสดงออก
4. มีโอกาสก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง
5. มีการผสมผสานเกี่ยวกับงานที่ทำในองค์กร

6. เคารพสิทธิส่วนบุคคล

7. มีความสมดุลในการทำงาน การใช้เวลาว่างและชีวิตครอบครัว

8. มีส่วนร่วมรับผิดชอบขององค์กรในด้านสังคมของชีวิตการทำงาน

ต่อมาใน ค.ศ. 1980 มีการเสนอให้เพิ่มเติมองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ค่าจ้าง

2. ประโยชน์เกื้อกูล

3. ความมั่นคงในการทำงาน

4. การเลือกตารางการทำงาน

5. การลดความกดดันในการทำงาน

6. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเฉพาะบางกรณีที่อาจส่งผลกระทบต่อลูกจ้าง

7. ประชาธิปไตยในการทำงาน

8. การแบ่งผลกำไร

9. บำเหน็จบำนาญ

10. การส่งเสริมคุณภาพพนักงาน

11. การลดวันทำงานให้เหลือเพียง 4 วันในหนึ่งสัปดาห์

จากองค์ประกอบข้างต้นที่กล่าวมาทั้งหมด สามารถสะท้อนวัตถุประสงค์ของแนวคิดนี้ได้อย่างชัดเจน คือ การมุ่งให้เกิดมาตรการที่ดีเกี่ยวกับสภาพการทำงาน การแสดงออกซึ่งความรู้สึกพอใจและ/หรือไม่พอใจของลูกจ้างการตระหนักในการบริหาร ประสิทธิภาพและผลผลิตของงาน รวมทั้งการให้ความสำคัญกับสายใยแห่งความผูกพันทางสังคมและความเป็นปึกแผ่น จุดเด่นของแนวคิดนี้จึงอยู่ที่ชีวิตจริงของคนงานทั้งในและนอกที่ทำงาน (สุรางค์รัตน์ วชิรารมย์ 2540 :30)

คุณภาพชีวิตการทำงาน หรือ QWL เป็นเรื่องที่เราคุ้นเคยกันโดยทั่วไป ในประเทศที่พัฒนา ด้านธุรกิจและอุตสาหกรรมเป็นไปอย่างก้าวหน้ารวดเร็ว ดังเช่น ประเทศยุโรป ลอสแอนเจลิส และญี่ปุ่น เป็นต้น ซึ่งทั้งนี้เพราะประเทศที่มีการพัฒนาธุรกิจต่าง ๆ ล้วนให้ความสำคัญต่อตัวผู้ปฏิบัติงานอันเป็นทรัพยากรสำคัญในองค์การธุรกิจ ในฐานะที่คนเป็นผู้ใช้เครื่องจักรและเทคโนโลยี ต่าง ๆ รวมทั้งผู้บริหารทุนขององค์การให้ดำเนินไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ และเป็นการเพิ่มผลผลิต ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ การเอาใจใส่ต่อทรัพยากรบุคคล จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารองค์การในปัจจุบันให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยมองเห็นว่าการที่ลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้น จะมีผลต่อความตั้งใจในการ

ทำงาน เป็นการลดปัญหาการขาดงานและปัญหาอื่น ๆ ซึ่งเป็นผลดีทั้ง 2 ฝ่าย คือ องค์กรที่เป็นนายจ้างและลูกจ้างผู้ปฏิบัติงาน

Skrovan J.Daniel (1985 : 1-6 อ้างใน สุทธิลักษณ์ สุนทรโรดม 2537 : 21) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์กรที่สามารถทำให้ สมาชิกทุกระดับในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการทำ กิจกรรม ที่จะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือวิธีการปฏิบัติงานและการเพิ่มผลผลิตโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการผลิตขององค์กร และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ลูกจ้าง

จากความหมายและแนวคิดดังกล่าว คุณภาพชีวิตการทำงาน หรือ QWL มีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ ดังนี้ คือ

1. Development คือ การพัฒนาทั้งในด้านวิธีการ หรือการดำเนินงานด้านต่างๆ ในอันที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย ซึ่งสอดคล้องหลักการของสิทธิมนุษยชน และแนวคิดประชาธิปไตยที่เคารพในศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล
2. Dignity คือ การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ และได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับในความสามารถหรือการเป็นผู้มีความสำคัญต่อองค์กรก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นการทำให้องค์กรได้รับผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น
3. Daily Practice โดยที่บุคคลทั่วไปต้องใช้เวลอย่างน้อย 8 ชั่วโมง กับการทำงานในแต่ละวัน ย่อมมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในที่ทำงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลรวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีของบุคคล จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เสีย ถ้าหากปรากฏว่าองค์กรนั้น ๆ ไม่มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานที่จะเอื้ออำนวยให้บุคคลสามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นการประสานงานที่ดีเพื่อผลงานในแต่ละวัน ซึ่งต่อเนื่องไปยังผลงานในระยะยาว จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่แต่ละองค์กรควรให้ความสำคัญมากด้วยกัน

Neal Q. Herrick and Michael (1975 : 63-67 อ้างใน สุทธิลักษณ์ สุนทรโรดม 2537 : 21) ได้อธิบายถึงหลักสำคัญในการทำให้คนงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานภายใต้หลักการเบื้องต้น 4 ประการ คือ หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หลักความเป็นธรรมหรือความเสมอภาค หลักปัจเจกบุคคลและหลักประชาธิปไตยในการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. หลักความมั่นคงในการทำงาน (The Principle of Security)

หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นการตอบสนองความต้องการของพนักงาน ที่ต้องการลดความหวาดกลัว หรือความวิตกกังวลต่าง ๆ อันเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย และความ ปลอดภัยในการทำงาน รายได้ ตลอดจนความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้เพราะคนงานจะไม่สามารถเอาใจใส่ต่องานที่ทำได้เต็มที่ ถ้าหากต้องเผชิญกับความไม่มั่นคงปลอดภัย ทั้งต่อภาวะ ทางร่างกายและภาวะทางเศรษฐกิจ เช่น อันตรายจากสารเคมี, อากาศเป็นพิษ หรือความวิตก กังวลต่ออันตรายใด ๆ อันเนื่องมาจากการทำงานนั้น นอกจากนี้ยังวิตกกังวลต่อรายได้ที่ไม่ เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ ความมั่นคงในการทำงานในระยะยาว กล่าวคือ ต้องการการคุ้มครอง ในเรื่องอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับลักษณะที่ทำงาน ตลอดจนมีความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน

2. หลักความเป็นธรรมหรือความเสมอภาค (The Principle of Equity)

หลักความเป็นธรรมหรือความเสมอภาคเป็นการคุ้มครองให้คนงานได้รับผลตอบแทน จากการทำงานอย่างเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับผลที่เขาสามารถทำได้ ไม่ว่าในแง่การบริการ หรือการผลิตซึ่งจะแตกต่างกันไปในแง่ของรายได้ระหว่างฝ่ายบริหารและคนงาน และการปัน ผลกำไรให้แก่นายทุนอย่างเป็นธรรม หลักการนี้จะสอดคล้องกับแนวคิดการแบ่งปันผล ประโยชน์ กล่าวคือ คนงานควรได้รับการแบ่งปันผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน โดยเฉพาะจากการทุ่มเทแรงกายหรือสติปัญญาในการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร ซึ่งเป็ นการให้ความสำคัญต่อตัวบุคคลมากกว่าจะให้ความสำคัญเฉพาะตัวงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ นาย จ้างจึงควรให้ความสนใจต่อการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อ ทัศนคติที่ดีของคนงาน และส่งเสริมให้คนงานมีสุขภาพอนามัยที่ดีและมีความปลอดภัยในการ ทำงาน อันก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตให้เพิ่มขึ้นไปตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

3. หลักปัจเจกบุคคล (The Principle of Individuation)

คนงานควรได้รับการกระตุ้นให้มีพัฒนาการทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ฝีมือ หรือความชำนาญ ตลอดจนสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่ทำนั้นด้วยตนเองได้ต่อไป หลัก การนี้เป็นการส่งเสริมให้คนงานรู้จักพัฒนาตนเอง และเรียนรู้เกี่ยวกับองค์การทั้งหมดมากที่สุด เท่าที่เขาต้องการโดยให้คนงานมีโอกาสได้ใช้อำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง เกี่ยวกับงานที่ ทำอยู่นั้นได้มากที่สุด ตามขอบเขตกล่าวคือ สามารถวางแผนดำเนินการตามหน้าที่การงาน ของตนเองได้ ซึ่งความสามารถในการตัดสินใจหรือการกำหนดรูปแบบการทำงานด้วยตนเอง นี้ จะมีผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของคนงานทั้งในแง่จิตใจและแง่วัตถุ ซึ่งมีความสัมพันธ์ กับสุขภาพกายและจิตใจของคนงาน อันเป็นการสร้างเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

และสุขภาพส่วนบุคคลรวมทั้งด้านสังคมในทางอ้อมด้วยเหตุนี้ จึงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความสามารถส่วนบุคคลในการทำงานด้วย

4. หลักประชาธิปไตย (The Principle of Democracy)

หลักประชาธิปไตยในการทำงาน เป็นการคำนึงถึงตัวบุคคล ซึ่งเป็นผู้ใช้เครื่องมือเครื่องจักรต่าง ๆ ในการทำงานมากกว่าที่จะให้ความสนใจแต่เฉพาะตัวงานเท่านั้น แนวคิดของหลักการนี้ สอดคล้องกับหลักสิทธิเสรีภาพของประชาชน เรื่อง สิทธิในการพูดหรือการแสดงความคิดเห็น ซึ่งในการทำงานจะทำได้โดยเปิดโอกาสให้คนงานมีส่วนร่วมในทุกๆ ขั้นตอนการทำงาน เพื่อรับผิดชอบต่องานของตนอย่างเต็มที่ กล่าวคือ เป็นการให้โอกาสคนงานได้ใช้อำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง มีการควบคุมและความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม ทั้งนี้ผู้ควบคุมงานหรือหัวหน้างานควร ได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มคนงาน โดยตรง

นอกจากนี้ ประชาธิปไตยให้สถานี่ทำงานยังหมายความถึง การที่คนงานควรมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสิ่งเหล่านี้ร่วมกับองค์กร กล่าวคือ รับผิดชอบต่อวัตถุดิบที่ต้องนำมาใช้ในการผลิต การควบคุมเพื่อการลงทุนขององค์กรและความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ที่จะเป็นประโยชน์ต่อสังคมต่อไป

หลักการทั้ง 4 ประการ คือ หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หลักความเสมอภาค หลักปัจเจกบุคคล (ความสามารถในการทำงาน : ฝีมือหรือความชำนาญ : อำนาจในการตัดสินใจ : ความสามารถในการเรียนรู้ ฯลฯ) และหลักประชาธิปไตยในสถานี่ทำงานเหล่านี้ เป็นระบบที่จะสามารถสร้างเสริมชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่คนงานได้ทางหนึ่ง กล่าวคือสามารถลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ภาวะการเจ็บป่วย และเป็นหลักประกันความมั่นคงปลอดภัย ตลอดจนส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองเพื่อให้คนงานมีความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงานต่อไป อันส่งผลต่อความสามารถในการผลิตผลงานให้แก่องค์กรทั้งในแง่ของการให้บริการและการผลิตในอุตสาหกรรม (นางสาวสุทธิลักษณ์ สุนทรโรคม 2537 : 21)

2.2.2 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพงาน

เทคนิคการพัฒนาคุณภาพงาน (Quality Control circles) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช 2537 : 454-456) เกิดครั้งแรกในญี่ปุ่นหลังสงครามโลกครั้งที่สอง โดยได้รับความช่วยเหลือจากสหรัฐอเมริกาซึ่งได้ส่ง ดร.ดับเบิลยู เดมิง (Dr. W. Deming) เข้าไปช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้า โดยอาศัยหลักสถิติเบื้องต้นเข้าช่วย ต่อมาญี่ปุ่นได้พยายามผสมผสานกิจกรรมการควบคุมคุณภาพของสินค้าเข้ากับหลักการบริหารแบบการมีส่วนร่วม (Participative

Management) ที่กำลังได้รับความนิยมกันอย่างแพร่หลายในสหรัฐอเมริกาในขณะนั้น และแนวคิดนี้เป็นที่มาของของเทคนิคการพัฒนาคุณภาพงาน ซึ่งกล่าวไว้ดังนี้

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบการมีส่วนร่วมนี้ อาจศึกษาได้จาก Theory Y ของแมกเกรเกอร์ หรือ Sytem 4 ของ Likert หรือ Self-actualization หรือ Eupsychian Management ของ Maslow หรือ Intrinsic Management ของ Herzberg หรือ Managerial Grid ของ Black เป็นต้น

นอกจากจะใช้แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วมดังกล่าวแล้ว เทคนิคการพัฒนาคุณภาพงานยังได้ใช้เทคนิคอื่น ๆ เข้ามาช่วยอีกหลายประการ เช่น เทคนิคการประชุม การระดมสมอง เทคนิคการพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เทคนิคการควบคุมคุณภาพและเทคนิคการเสนอผลงาน เป็นต้น

การพัฒนาคุณภาพงานจะกระทำโดยอาศัยกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกัน ตั้งแต่ 3-10 คน มาร่วมกันจัดตั้งกลุ่มพัฒนาคุณภาพงานขึ้นด้วยความสมัครใจซึ่งจะมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. หัวหน้ากลุ่ม ในระยะแรกอาจจะเป็นหัวหน้างานเดิม แต่ต่อไปอาจมีการเลือกหัวหน้ากลุ่มกันใหม่ก็ได้ หัวหน้ากลุ่มมีหน้าที่บริการกลุ่มให้ดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ของกลุ่ม ดำเนินการประชุมกลุ่ม ชักจูงส่งเสริมและให้กำลังใจสมาชิกให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยสมาชิกในการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น หาวิธีการ หรือความรู้ใหม่ ๆ มาช่วยกลุ่มในการทำงาน ติดตามผลการปฏิบัติงานของกลุ่ม และจัดทำรายงานผลความก้าวหน้าและผลการทำกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพงาน
2. เลขานุการกลุ่ม ได้รับเลือกจากสมาชิกในกลุ่มให้ทำหน้าที่นัดหมายการประชุม กลุ่ม เตรียมวาระการประชุม จัดบันทึกการประชุม และเตรียมรายงานการประชุมกลุ่มนัดหมายการประชุมในคราวต่อไป
3. สมาชิกกลุ่ม มีหน้าที่ร่วมกันทำกิจกรรมของกลุ่มโดยสมัครใจ ให้ความร่วมมือกับสมาชิกและหัวหน้ากลุ่มรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่ม ไปปฏิบัติให้แล้วเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพ เคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและวินัยของกลุ่มอื่น ๆ
4. ที่ปรึกษากลุ่ม ได้รับมอบหมายจากองค์การให้เข้ามาช่วยให้กลุ่มได้ดำเนินกิจการไปด้วยความเรียบร้อย โดยให้คำปรึกษาแนะนำในการแก้ปัญหาและการดำเนินการ ในการพัฒนาคุณภาพของกลุ่ม ให้กำลังใจกลุ่มในการปฏิบัติงาน สนับสนุนและช่วยเหลือกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่ม
5. ผู้ประสานงาน อาจเป็นบุคคลหรือคณะที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพงานเป็นอย่างดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีเวลาว่างจากงานประจำพอที่จะมาทำหน้าที่นี้ได้เต็มที่และ

มีหน้าที่ในการให้ความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่กลุ่มอาจได้แก่ สถานที่และอุปกรณ์ในการประชุม เป็นต้น ประสานงานระหว่างกลุ่ม ฝ่ายอื่น ๆ และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือทางวิชาการที่จำเป็นแก่กลุ่มรวบรวมผลงาน และติดตามผลงานของกลุ่มพัฒนาคุณภาพงานนี้เสนอต่อคณะกรรมการและอื่น ๆ ที่จำเป็น

6. คณะกรรมการระดับนโยบายสำหรับกลุ่มพัฒนาคุณภาพงานขององค์กร มีหน้าที่ในการกำหนดกฎเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติสำหรับกลุ่มพัฒนาคุณภาพงานขององค์กร ให้คำปรึกษาและแนะนำในการแก้ปัญหา ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพงาน ติดตามและประเมินผลกิจกรรมของกลุ่ม

บางท่านก็กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ของกลุ่มพัฒนาคุณภาพงานเป็นเพียงบุคคลหรือคณะบุคคลต่าง ๆ กัน องค์ประกอบของกลุ่มพัฒนาคุณภาพงานดังกล่าว แต่มิได้กล่าวถึงเลขานุการกลุ่มให้เห็นเด่นชัดว่าควรจะมีเลขานุการกลุ่มหรือไม่ และคณะกรรมการระดับนโยบายสำหรับกลุ่มพัฒนาคุณภาพขององค์กรนอกจากจะมีหน้าที่ดังกล่าวแล้ว ยังมีหน้าที่จะทำที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของกลุ่มพัฒนาคุณภาพงาน ซึ่งอาจจะเป็นงานที่เกี่ยวกับการพิจารณาค่าจ้างหรือเงินเดือนและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแรงงานด้วย

Houws and Comming (อ้างใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2537 : 471) กล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ ดังนี้

การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง แนวทางที่คำนึงถึง คน งาน องค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่แตกต่างกัน 2 ประการ คือ เป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กร และเป็นเรื่องของการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการทำงานที่สำคัญ ๆ

การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานอาจมองได้ 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก อาจกล่าวถึงปฏิกิริยาของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการทำงานหรืองานของคนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด และ ลักษณะที่สอง อาจมองการพัฒนาชีวิตและอาชีพในแง่ของแนวปฏิบัติหรือวิธีการหรือเทคนิคในการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามความหมายของการพัฒนาคุณภาพชีวิตดังกล่าวแล้ว

สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาระดับของความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติที่มีต่องานของคนนั้น จะมีลักษณะดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและอย่างเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) ซึ่งหมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูลและค่าตอบแทน

แทนอื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปและต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น ๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมต้องถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ซึ่งหมายถึงสิ่งแวดล้อมทั้งกายภาพและทางด้านจิตใจด้วยนั่นก็คือการทำงาน จะต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไปและจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยแต่อย่างใด

3. ต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ได้ใช้และพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติอย่างแท้จริง และรวมถึงการที่ได้มีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานนั้นจะต้องส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วย (Growth and Security) ซึ่งนอกจากนั้นจะช่วยคงไว้และขยายความรู้และความสามารถของตนแล้วยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติได้มีโอกาสได้ใช้ศักยภาพของตนและ ได้รับความก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพของตน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของเพื่อนและสมาชิกในครอบครัวของคนอีกด้วย

5. ลักษณะงานนั้นๆ ต้องมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงานด้วย (Social Integration) ซึ่งงานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และมีโอกาสที่จะปลอดพ้นจากอคติใดๆ ในการทำงานมากน้อยเพียงใดด้วย นอกจากนั้นยังหมายถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนรากฐานของระบบคุณธรรมมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

6. ลักษณะการทำงานจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของค้ำประกันหมายหรือกระบวนการยุติธรรมอย่างเพียงพอที่เดียว (Constitutionalism) ซึ่งได้แก่วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์การจะต้องเคารพในชีวิตของแต่ละคน มีความเป็นธรรมในการพิจารณาและให้ผลตอบแทนหรือรางวัลมากน้อยเพียงใด รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยและจะได้รับการปฏิบัติต่อคนเยี่ยงผู้ใหญ่คนหนึ่งเช่นกัน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (The Total Life space) ซึ่งเป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างพอเหมาะพอควร นั่นก็คือจะต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับความกดดันจากงานมากเกินไปอันนั้นเนื่องมาจากการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือ ได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอขององค์การนั้นๆ นั่นเอง

8. ลักษณะการทำงานนั้นๆ จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องสำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานผู้นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การกำจัดของเหลือใช้หรือของเสีย การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและเทคนิคในทางการตลาด เป็นต้น ถ้าองค์กรใดไม่รับผิดชอบต่อสังคมดังกล่าว ก็มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่างเปล่าหรืองานของตนไร้ค่าหรือไร้ความหมายกับตนได้ เช่นกันสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานในลักษณะที่เป็นวิธีการหรือแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยการพัฒนางาน พัฒนาสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ระบบค่าตอบแทน เป็นธรรม การส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรหรือทีมงานได้เข้ามามีบทบาทร่วมในการแก้ปัญหาและระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบุคคลและองค์กรไปพร้อมๆ กันดังกล่าวนั่นเอง การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานในฐานะที่เป็นเทคนิควิธีการของการพัฒนาองค์กรนั้นอาจ แยกออกเป็น 4 ลักษณะสำคัญๆ คือ โครงการพัฒนาความร่วมมืออันดีระหว่างสหภาพกับฝ่ายบริหารขององค์กร การสร้างหรือปรับปรุงองค์กรที่เปิดโอกาสให้สมาชิกได้เข้ามามีบทบาทร่วมมากยิ่งขึ้น การพัฒนาคุณภาพงาน และการกำหนดเวลาการทำงานแบบยืดหยุ่นซึ่งในที่นี้จะขอกล่าวเฉพาะสองแนวทางแรกเท่านั้น (สำหรับสองวิธีหลังนั้นได้กล่าวมาแล้ว)

1. โครงการการพัฒนาความร่วมมืออันดีระหว่างสหภาพกับฝ่ายบริหารขององค์กร (Union Management Cooperative Projects)

โครงการนี้ได้รับความสนใจและได้รับการสนับสนุนจาก ศูนย์แห่งชาติเพื่อผลิตภาพและคุณภาพชีวิตในการทำงาน (National Center for Productivity and Quality of Working Life NCPOQL) ในสหรัฐอเมริกา กิจกรรมนั้นพยายามสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างฝ่ายปฏิบัติงานในองค์กร โดยการจัดตั้งคณะกรรมการร่วมระดับต่าง ๆ ระหว่างผู้นำสหภาพและฝ่ายบริหารสูงสุดขององค์กรและระหว่างฝ่ายบริหารระดับต่าง ๆ กับผู้บริหารงานในองค์กร เพื่อที่จะได้ค้นคว้าหาปัญหาและการแก้ปัญหาาร่วมกันในการนี้อาจอาศัยที่ปรึกษาและนักวิจัยจากภายนอกองค์กรเข้าร่วมกันช่วยเหลือโครงการดังกล่าวก็ได้ โครงการเช่นนี้ได้มีการนำเอาไปใช้ในบริษัทผลิตรถยนต์ ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เหมืองแร่ สหภาพโรงพยาบาลกับองค์การของรัฐในสหรัฐอเมริกาด้วย

2. การสร้างหรือปรับปรุงองค์กรที่เปิดโอกาสให้สมาชิกได้เข้ามามีบทบาทร่วมมากยิ่งขึ้น (High-involvement Plants) ซึ่งจะประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การมีโครงสร้างขององค์กรที่เรียบง่าย และมีสายการบังคับบัญชา (Flat lean Organization Strucres) นับเป็นการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงาน และฝ่ายบริหารระดับต่าง ๆ ได้มี

ส่วนสัมพันธ์ใกล้ชิดกันในรูปแบบของการทำงานเป็นทีม หรือในรูปแบบของคณะกรรมการแบบต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนงาน การปฏิบัติงานร่วมกัน การหาและสาเหตุของปัญหาในการทำงานร่วมกันรวมทั้งการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ ร่วมกันด้วย

2. การออกแบบงานที่เหมาะสม (Job Designs) ซึ่งจะต้องสร้างงานให้มีลักษณะที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจด้วยตนเอง ได้ใช้ความรู้และทักษะในการทำงานหลายด้าน และได้รับรู้ว่าการทำงานของตนได้ผลดีมากขึ้นเพียงใด ซึ่งอาจได้แก่การทำให้งานมีความหมาย (Job Enrichment) หรือการสร้างทีมงานที่เป็นอิสระในการทำงาน (self managed teams) ซึ่งสามารถช่วยให้สมาชิกได้เรียนรู้งานต่างๆ โดยการสับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานให้มีโอกาสทำงานหลายด้านในทีมงานที่เป็นอิสระในการทำงานเช่นนี้เป็นต้น

3. ระบบข่าวสารเปิด (Open Information Systems) ซึ่งระบบข่าวสารเปิดนี้จะเชื่อมโยงงาน หรือทีมงานต่างๆ ที่จะช่วยให้ข่าวสารที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างมีความหมาย และข่าวสารต่างๆ ดังกล่าวจะต้องช่วยให้สมาชิกของกลุ่มหรือองค์การได้เกิดความรู้สึกร่วมกันและเป็นการสร้างแรงจูงใจที่มีเป้าหมาย และมาตรฐานการทำงานที่ได้กำหนดร่วมกัน ได้ตั้งแต่แรกอีกด้วย

4. ระบบอาชีพ (Career Systems) ทางองค์การควรจะต้องให้มีการแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับโอกาสในอาชีพต่างๆ ของสมาชิกในองค์การเพื่อว่าสมาชิกดังกล่าวจะได้วางแผนและพัฒนาอาชีพของตนเองได้มากยิ่งขึ้น

5. การเลือกสรรผู้ปฏิบัติงาน (Selection of Employees) อาจจะกระทำได้โดยการให้สมาชิกในกลุ่มหรือทีมได้มีส่วนร่วมในการคัดเลือก หรือเลือกสรรบุคคลที่จะเข้ามาทำงานใหม่ในกลุ่ม หรือองค์การของตน หรือเมื่อได้มีการเลือกสรรบุคคลเข้ามาทำงานแล้วก็อาจจะจัดให้มีการให้ข่าวสารหรือการชี้แจงเกี่ยวกับสภาพที่แท้จริงในการทำงานว่าจะมีลักษณะอย่างไรดังนี้ เป็นต้น

6. การฝึกอบรม (Trainin) เพื่อที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้มีความรู้ทักษะและทัศนคติอันพึงปรารถนาในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือทีม และเพื่อเป็นการสร้างความผูกพันของแต่ละคนที่มีต่อทีมงาน หรือองค์การ จึงจำเป็นจะต้องมีการฝึกอบรมกันอย่างต่อเนื่องเสมอ

7. ระบบการให้รางวัล (Reward Systems) จะช่วยให้สมาชิกของกลุ่มหรือองค์การได้เข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นหากระบบการให้รางวัลขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและผลงานที่ดีขึ้น และในทำนองเดียวกันการมีส่วนร่วมของสมาชิกจะมีมากยิ่งขึ้นเมื่อแต่ละคนสามารถ

เลือกได้ว่าตนเองจะรับผลประโยชน์ประเภทใดในกลุ่มหรือองค์การได้อีกด้วย นอกจากนี้ระบบรางวัลในองค์การควรมีความแตกต่างกันให้น้อยที่สุดระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน

8. นโยบายทางการบริหารงานบุคคล (Personnel Policies) จะต้องเป็นนโยบายที่ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในอาชีพหรือชีวิตการทำงานในองค์การนั้นๆ เพื่อว่าแต่ละคนจะได้มีความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงานของตน และจะช่วยให้การทำงานเกิดประโยชน์ต่อองค์การและแก่ตนเองได้ในที่สุด

9. การจัดสถานที่การทำงานที่ส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วม (Physical Layouts) การจัดสถานที่การทำงานที่ดีก็อาจจะช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และลดช่องว่างระหว่างบุคคลที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกที่เท่าเทียมของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนอันจะเป็นประโยชน์ในการทำงานแบบการมีส่วนร่วมได้เป็นอย่างดีในที่สุดอีกด้วย

Edgar H. Schein (อ้างใน ทรณี มหานนท์ 2539 : 6-7) ให้ข้อสังเกตว่านักทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การในยุคต้นๆ พอใจที่จะกล่าวถึงเพียงเรื่อง “การแสวงหาผลกำไรสูงสุด” (Profit maximization), “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ”, “ผลผลิตสูง” (High productivity), และ “ขวัญพนักงานดี” ว่าเป็นเกณฑ์การวัดความมีประสิทธิภาพที่เพียงพอแล้ว แต่ก็ปรากฏว่าเกณฑ์เหล่านี้ไม่เพียงพอที่จะอธิบายความเป็นจริงที่พบต่อมาว่า องค์การซึ่งชอบด้วยเหตุผล (Rational) มีพฤติกรรมที่นำไปสู่ความไม่มีประสิทธิภาพถ้าเกณฑ์เดียวที่องค์การนั้นใช้คือกำไรหรือการให้บริการที่ดี นอกจากนี้ ยังพบว่าองค์การมีหลายหน้าที่ (Multiple function) ที่จำเป็นต้องได้รับการปฏิบัติให้ครบถ้วน ตลอดจนมีหลายเป้าหมาย (multiple goals) ซึ่งบางเป้าหมายอาจขัดแย้งกันกับเป้าหมายอื่น เช่น องค์การที่เป็นมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ หรือทัณฑสถาน ล้วนมีหลายหน้าที่ หรือหลายเป้าหมาย ทุกเป้าหมายเป็นเป้าหมายเบื้องต้น (Primary) และสำคัญทั้งสิ้น มหาวิทยาลัยต้องสอนและในขณะเดียวกันก็ต้องสร้างความรู้ที่เชื่อถือได้ด้วยการวิจัย โรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ก็ต้องดูแลรักษาคนไข้ และให้โอกาสการเรียนรู้แก่แพทย์ฝึกงาน ทัณฑสถาน ก็ต้องเก็บตัวอาชญากร ไว้เสียจากสังคม ในขณะเดียวกันก็ต้องให้โอกาสฟื้นฟูอาชีพให้เป็นพลเมืองคือ ไปเมื่อส่งกลับเข้าสู่สังคม ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์การจะถูกตัดสินด้วยผลการปฏิบัติงานในหน้าที่หนึ่ง หรือทั้ง 2 หน้าที่แยกออกจากกัน หรือจากการผสมผสานกันหลายหน้าที่

แนวความคิดและการวิเคราะห์วิจัย ตลอดจนการสร้างแบบจำลองในเรื่องการประเมินประสิทธิภาพขององค์การ (ทรณี มหานนท์ 2539 :185-188) ที่ผ่านมาทั้งหมดอาจแยกแนวทางในการวัดประสิทธิภาพออกได้เป็นลักษณะกว้าง ๆ ได้ 3 แนวทางด้วยกันคือ (1) การประเมิน

ประสิทธิผลในแง่ของเป้าหมาย (2) การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบและทรัพยากร และ (3) การประเมินประสิทธิผลโดยใช้เกณฑ์หลายอย่างซึ่งในแต่ละแนวทางพอจะสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้ คือ

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของเป้าหมาย (The Goal Approach) การใช้แบบจำลองของเป้าหมายเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์กรก็มีหลายรูปแบบ เช่น Georgopoulos และ Tannenbaum อ้างว่ามาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลจะต้องตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมายขององค์กรมากกว่าที่จะใช้เกณฑ์การวัดที่อยู่ภายนอกองค์กร โดยพบว่าความสามารถในการผลิต ความยืดหยุ่นคล่องตัวและการปราศจากซึ่งความกดดัน และข้อขัดแย้ง มีความสัมพันธ์ต่อกันและเกี่ยวข้องกับผลการประเมินประสิทธิผลขององค์กร เกณฑ์ซึ่งบ่งชี้ความมีประสิทธิผลเหล่านี้สัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา

อีกผู้หนึ่งซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กรอย่างจริงจัง คือ James Price ซึ่งได้รวบรวมข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยประสิทธิผลขององค์กรไว้ถึง 50 เรื่องด้วยกันโดย Price (อ้างใน ภรณ์ มหานนท์ 2539 : 185-188) เสนอว่าเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิผลขององค์กรน่าจะอยู่บนคุณภาพของปัจจัยต่อไปนี้ คือ ความสามารถในการผลิต (productivity) ขวัญ (morale) การปฏิบัติตามแบบอย่าง (conformity) การปรับตัว (adaptiveness) และความเป็นปึกแผ่น (institutionalization) ขององค์กร แต่ทั้งหมดนี้ เห็นว่าความสามารถในการผลิตมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดที่สุดกับความมีประสิทธิผลขององค์กร อย่างไรก็ตามเครื่องบ่งชี้เหล่านี้ไม่สัมพันธ์ต่อกันในทางเดียวกันในทางปฏิบัติ กล่าวคือ ตัวแปรที่สัมพันธ์กันอาจไม่สัมพันธ์กับความสามารถในการผลิต ซึ่งความไม่สัมพันธ์กันไปในทางเดียวกันนี้สะท้อนให้เห็นถึงประเด็นเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กรที่ว่า องค์กรส่วนใหญ่มีมากกว่าหนึ่งเป้าหมาย ดังนั้น ประสิทธิภาพในการบรรลุถึงเป้าหมายหนึ่งอาจมีความสัมพันธ์ในทางกลับกัน คือในทางลบ (inversely related) ต่อประสิทธิภาพในการบรรลุถึงเป้าหมายหนึ่งก็ได้ ข้อเท็จจริงดังกล่าวเกิดขึ้นบ่อยๆ และทำให้องค์กรจำต้องเลือกว่าจะต้องการบรรลุถึงเป้าหมายใดกันแน่จนมีผู้ตั้งข้อสงสัยว่าอาจเป็นไปได้ว่า "องค์กรคงจะมีประสิทธิผลไม่ได้" ถ้าองค์กรนั้นมีหลายเป้าหมายด้วยกัน อย่างไรก็ตาม Price ก็ยืนยันว่าลักษณะขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความมี ประสิทธิภาพ เช่น องค์กรมักจะมีประสิทธิผลเมื่อมีการแบ่งงานกันทำมาก (High degree of division of labor), การสร้างผลผลิต (Continuous systems of assembling output) เป็นต้น นอกจากนี้ ตัวแปรที่สัมพันธ์กันกับประสิทธิผลก็คือ การยอมรับระบบการตัดสินใจว่าถูกต้องตามทำนองคลองธรรม (Legitimacy) ความมีอิสระสูงขององค์กร (Organizational autonomy), และการมีอัตราการค้าต่อสื่อสารกันสูงในองค์กร

ปัญหาสำคัญประการหนึ่งเกี่ยวกับการใช้ความสามารถในการผลิต (Productivity) เป็นเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพที่สำคัญนั้นอาจนำไปสู่ความเข้าใจผิด (Misleading) และหรือการนำไปปฏิบัติไม่ได้ (Inaplicable) ในกรณีที่ยกย่องการนั้นเป็นองค์การที่ทำหน้าที่หรือมีเป้าหมายในการให้บริการ (Service organization) และถึงแม้ในองค์การที่ทำหน้าที่หรือมีเป้าหมายในการผลิตเองหลายองค์การ ก็ไม่สามารถใช้ความสามารถในการผลิตเป็นเครื่องวัดความมีประสิทธิภาพที่สมบูรณ์ได้ นอกจากนี้ การมีข้อขัดแย้งกันในบางสภาพการณ์ก็อาจมีผลในทางบวกต่อประสิทธิภาพขององค์การได้ไม่จำเป็นจะต้องเป็นผลลบเสมอไป

อย่างไรก็ตาม ผลงานของ Price ก็นับว่าเป็นการเสนอสมมติฐานต่างๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การซึ่งจะต้องนำไปทำการวิจัยต่อไปเพื่อพิสูจน์ซึ่งก็นับเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการศึกษาวิเคราะห์เรื่องนี้ต่อไป

2. การประเมินประสิทธิภาพในแง่ของระบบ-ทรัพยากร (The System-Resource Approach)

ผู้นำในแนวทางนี้ คือ Seashore และ Yuchtman ซึ่งพยายามหลีกเลี่ยงจุดอ่อนและข้อบกพร่องบางประการของการประเมินประสิทธิภาพในแง่ของเป้าหมาย โดยไม่พิจารณาถึงเป้าหมายขององค์การเสียเลย เพราะเห็นว่าเป็นไปได้อย่างที่จะใช้การบรรลุเป้าหมายเป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพ โดยผู้วิจัยใช้ "แบบจำลองของระบบ-ทรัพยากร" ในวิเคราะห์ประสิทธิภาพขององค์การแทน

แบบจำลองของระบบ ทรัพยากรดังกล่าวตั้งอยู่บนแนวความคิดว่าองค์การเป็นระบบเปิดซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยน (Exchange) และแข่งขันกัน (Competition) ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงหมายถึงความสามารถขององค์การในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรซึ่งหายากและมีคุณค่า องค์การจะมีประสิทธิภาพสูงสุดก็ต่อเมื่อองค์การสามารถแสวงหาผลประโยชน์สูงสุด (Maximizes) ได้จากตำแหน่งที่ทำการครองและใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด (Optimizes) ในการได้มาซึ่งทรัพยากร (Resource procurement)

อย่างไรก็ตาม แนวความคิดด้านระบบ ทรัพยากรนี้ก็มิได้แตกต่างไปจากการใช้เป้าหมายเท่าใดนัก เพราะที่จริงแล้วเป้าหมายขององค์การอย่างหนึ่งก็คือ การสรรหา (Acquisition) ทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมนั่นเอง ดังนั้น เมื่อแนวความคิดในแง่การใช้เป้าหมายและการใช้ระบบทรัพยากร ก็มีได้แตกต่างจากกันมากมายอะไรนัก แต่ที่จริงแล้วก็คือเป็นการขยายความเป้าหมายขององค์การหรือเป็นการมองเป้าหมายในฐานะที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม

มากขึ้นมากกว่าจึงนำไปสู่การประเมินประสิทธิผลในแง่ที่สามคือการใช้หลายเกณฑ์เป็นเครื่องประเมินประสิทธิผล

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (The Multiple Criteria of Effectiveness) วัดองค์การในทางปฏิบัติ เช่น Mahoney และ Weitzel พบว่าฝ่ายบริหารขององค์การสามารถนำเกณฑ์ต่างๆ ค่อยไปนี้ไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้ สังกัดของได้ดี คือ

- 3.1 ความสามารถในการผลิตและประสิทธิภาพ โดยวัดจากผลผลิต
- 3.2 ลักษณะขององค์การ เช่น บรรยากาศขององค์การ, สไลด์การอำนวยความสะดวก, และสมรรถนะขององค์การปฏิบัติงาน
- 3.3 พฤติกรรมในการผลิต เช่น ความร่วมมือร่วมใจ, การพัฒนา, การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้

2.2.3 การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และก่านิยมโดยใช้ระบบคู่สัญญา

แนวคิดเรื่องระบบคู่สัญญานี้ พัฒนารึ้นจากประสบการณ์การสอนนิสิต นักศึกษา และการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรให้หน่วยงานต่างๆ จากการสอนและฝึกอบรมในเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นทีม และได้พัฒนาระบบคู่สัญญาขึ้น เพื่อให้บุคคลนำไปใช้ในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ ให้สำเร็จ โดยที่ผู้แก้ปัญหาหรือผู้ที่ต้องการพัฒนาตนเอง จะต้องจัดทำเป็นโครงการที่มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เริ่มตั้งแต่การสำรวจปัญหา และทำความเข้าใจปัญหา การกำหนดจุดมุ่งหมายของการดำเนินการแก้ปัญหา การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา การคิดและแสวงหาวิธีการแก้ปัญหา การลงมือปฏิบัติตามวิธีการที่กำหนด การบันทึกการปฏิบัติและผลการปฏิบัติ การอภิปรายถึงวิธีการปฏิบัติและผลการปฏิบัติของตน และการประเมินผลการดำเนินการ โครงการที่ประกอบด้วยรายละเอียดดังกล่าว จะต้องกำหนดระยะเวลาดำเนินการให้แน่ชัด ซึ่งมักจะให้กำหนดเป็นโครงการระยะสั้น ประมาณ 1-6 เดือน เพื่อผู้ปฏิบัติจะได้เห็นผลเร็วและเกิดกำลังใจในการที่จะปฏิบัติต่อไป หากหมกหมกกำหนดระยะเวลาแล้วก็สามารถที่จะขยายเวลาและทำโครงการต่อเนื่องไปได้อีก การดำเนินการทั้งหมดนี้ ผู้ปฏิบัติจะเป็นผู้ควบคุมตนเองโดยตลอด ซึ่งผู้ที่ไม่มีความตั้งใจมุ่งมั่นมากพอ หรือผู้ที่มีจิตใจอ่อนแอ ไม่เข้มแข็งหรือไม่วินัยในตนเองเพียงพอที่จะควบคุมตนเองให้ดำเนินการจนกระทั่งประสบความสำเร็จ ก็จะไม่มืผล คนส่วนใหญ่มักจะกระตือรือร้นและเข้มแข็งในช่วงต้นๆ ค่อยมาก็ค่อยๆ หย่อนการปฏิบัติลงไป ซึ่งจากประสบการณ์ของผู้เขียน พบว่าบุคคลที่มีลักษณะนี้มีถึงประมาณ 80% มีเพียง 20 % หรือน้อยกว่าที่สามารถควบคุมตนเองได้

ดังนั้นเพื่อแก้จุดอ่อนนี้ ระบบคู่สัญญาจึงกำหนดให้ผู้ปฏิบัติแสวงหาคู่สัญญาที่จะมาช่วยรับรู้ ให้คำปรึกษาและให้กำลังใจในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติ โดยที่คู่สัญญานั้น จะต้องมีความสัมพันธ์พิเศษ คือ เป็นผู้ที่มีผู้ปฏิบัติเกรงใจ ไม่กล้าทำให้เขาผิดหวัง หรือเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อผู้ปฏิบัติ ชื่นชม ยกย่องผู้ปฏิบัติ มีภาพพจน์ที่ดีต่อผู้ปฏิบัติ จนทำให้ผู้ปฏิบัติไม่กล้าที่จะทำให้บุคคลนั้นเสียภาพพจน์ที่ดีของคนไป คู่สัญญานี้จะทำหน้าที่รับรู้การดำเนินการของผู้ปฏิบัติและคอยให้กำลังใจและคำแนะนำเท่าที่ทำหน้าที่ควบคุม แต่จะทำหน้าที่เป็นกลไกทางจิตที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติควบคุมตนเอง ให้สามารถดำเนินการตามความตั้งใจของตนเองจนประสบความสำเร็จ ดังนั้นระบบคู่สัญญาจึงเป็นระบบที่บุคคลสามารถใช้ในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาตนเองในเรื่องใดๆ ที่ตนเองต้องการได้ด้วยตนเอง (ทิสนา แคมมณี 2541 : 14-15)

2.2.4 กระบวนการด้านจรรยาบรรณระดับฝีมือแรงงาน

ในขณะที่แรงงานไร้ฝีมือกลายเป็นอุปสรรค มากกว่าเป็นข้อได้เปรียบ ทางการแข่งขันมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นจึงเสนอว่า ในระยะยาวรัฐควรพิจารณาลดมาตรฐานการจ้างงานแก่อุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานไร้ฝีมือ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการยกระดับอุตสาหกรรมที่ใช้ทักษะสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และควรปล่อยให้อุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานไร้ฝีมือค่อยๆ หดไปตามการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตของตลาดในระบอบทุนนิยมเสรี เพราะหากประเทศไทยไม่ทำเช่นนี้ โดยพยายามลดต้นทุนการผลิตสินค้าที่ต้องใช้แรงงานไร้ฝีมือ ก็จะเป็นเหตุให้ประเทศไทยต้องนำเข้าแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือต่อไปเรื่อยๆ ซึ่งในที่สุดก็ไม่สามารถแข่งขันกับประเทศที่มีค่าจ้างแรงงานถูกกว่าไทยอยู่มากได้ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ 2540 : 87-88)

2.2.5 ระบบการพัฒนาที่ยั่งยืน

เมื่อมีการพัฒนาคน และคนได้รับการพัฒนา ในฐานะที่คนนั้นเป็นปัจจัยตัวกระทำ ก็นำเอาการพัฒนาคนและคนที่มีการพัฒนามันมาเป็นแกนกลางของระบบการพัฒนา ให้เป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน การพัฒนาที่ยั่งยืนจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้ง 4 ดำเนินไปด้วยดี (มนุษย์ สังคม ธรรมชาติ เทคโนโลยี) โดยที่ทุกส่วนเป็นปัจจัยส่งผลในทางเกื้อกูลแก่กัน ทำให้ดำรงอยู่ด้วยดีด้วยกัน และในระบบนี้ มนุษย์ในฐานะเป็นปัจจัยตัวกระทำ มีความสำคัญที่สุดที่จะให้ภาวะที่พึงประสงค์นี้เกิดขึ้นได้หรือไม่ (พระธรรมปิฎก 2539 : 248)

2.2.6 แนวคิดเกี่ยวกับเครื่องชีวิตคุณภาพชีวิต

การกำหนดเครื่องชีวิตการพัฒนาสังคมในประเทศไทยเป็นความพยายามที่เกิดขึ้นควบคู่กับการเริ่ม “งานพัฒนา” ซึ่งดำเนินไปในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม ใดๆก็ดี จะด้วยเหตุผลของวิวัฒนาการของยุคสมัยของงานพัฒนาหรือเหตุผลทางวัฒนธรรมของความคิดเกี่ยวกับการกำหนดเครื่องชีวิตซึ่งส่วนใหญ่ถูกถ่ายทอดมาจากประเทศพัฒนาแล้ว ก็ตาม ผู้เขียนพบว่า มีข้อที่น่าสังเกตเกี่ยวกับเครื่องชีวิตการพัฒนาสังคมที่มีการใช้อาศัยอยู่เป็นส่วนใหญ่คือ

ประการแรก เครื่องชีวิตการพัฒนาส่วนใหญ่ มักเป็นการวัดสถานภาพหรือผลของการดำเนินงานซึ่งอาจเนื่องมาจากวัตถุประสงค์ในการกำหนดเครื่องมือชีวิตเพื่อประเมินผลให้สามารถใช้ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่ภูมิศาสตร์ต่างๆ เช่น จังหวัด ภาค ประเทศ กลุ่มประเทศ ฯลฯ และช่วยในการบ่งชี้ถึงสถานภาพที่ยังเป็นปัญหาของพื้นที่นั้นๆ เพื่อที่ผู้ดำเนินงานพัฒนา (โดยมากคือรัฐ) จะสามารถรู้ได้ว่าพื้นที่ใดมีปัญหาด้านใดหนักเบาเพียงไร จะได้ทุ่มเททรัพยากรเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่นั้นๆ ได้อย่างถูกต้อง

ประการที่สอง เครื่องชีวิตการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ที่ใช้กันในประเทศไทย ส่วนใหญ่พัฒนามาจากแนวคิดขององค์กรระหว่างประเทศ อาทิ ธนาคารโลก UNICEF UNDP เป็นต้น หน่วยราชการของไทยหลายหน่วย ก็ได้พัฒนาจากเครื่องชีวิตเหล่านั้นมาเป็นเครื่องชีวิตการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของไทย ข้อที่น่าสังเกตคือ เครื่องชีวิตส่วนใหญ่ มีหน่วยของการวัดและวิเคราะห์อยู่ 2 ระดับ คือ ระดับปัจเจกบุคคล และ/หรือครัวเรือน กับระดับชาติ/มหภาค (ทั้งนี้อาจมาจากวัฒนธรรมทางความคิดตะวันตก หรือเหตุผลอื่นซึ่งไม่อภิปรายในที่นี้) ส่วนเครื่องชีวิตระดับกลุ่มคนนั้น มักจะถูกรวมเอาไว้ภายใต้เครื่องชีวิตพัฒนาด้านการเมือง/กระบวนการประชาธิปไตย โดยรับความสำคัญค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับเครื่องชีวิตพัฒนาด้านเศรษฐกิจ (อนุชาติ พวงดำลี และอรทัยอาอ่า บรรณาธิการ 2539 : 238-239)

2.2.7 แนวคิดองค์การและการจัดการ

การจัดการ คือกระบวนการที่ผู้จัดการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่าง ๆ ดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอน โดยอาศัยความร่วมมือแรงร่วมใจของสมาชิกในองค์การ การตระหนักถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการ และความมุ่งหวังในด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การควบคู่ไปด้วย องค์การจึงจะสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (พยอม วงศ์สารศรี 2542 : 36)

มีผู้ให้ความหมายของ การจัดการและการบริหารเป็น 3 แนวทาง คือ

ความหมายที่หนึ่ง การบริหารกำหนดนโยบาย การจัดการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้สนับสนุนความหมายแนวนี้ เช่น โอลิเวอร์ ชิตคอน, ฟลอยเรนซ์และเทต เป็นต้น (Kapoor and Narang 1979)

ความหมายที่สอง การจัดการเป็นภาพรวม การบริหารเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการ กล่าวได้ว่า การบริหารเป็นสับเซตของการจัดการ เขียนภาษาคณิตศาสตร์ได้ว่า การบริหาร เป็น เซตย่อยของการจัดการ ผู้มีความเห็นสอดคล้องกับแนวทางนี้คือ เบรช และ คิมเบลล์ (Brech 1967)

ความหมายที่สาม การจัดการและการบริหารมีความหมายเหมือนกัน ใช้แทนกันได้ แต่มักใช้การจัดการในทางธุรกิจ การบริหารทางราชการ เป็นความหมายที่นิยมใช้กันใน ปัจจุบัน (พยอม วงศ์สารศรี 2542 : 36)

การจัดการเป็นทั้งวิทยาศาสตร์และศิลปะ

เป็นวิทยาศาสตร์ เพราะมีความรู้ที่เป็นระบบและมีหลักการ

เป็นศิลปะ เพราะมีเทคนิควิธีการ กลยุทธ์ในการประยุกต์ใช้ความรู้

แนวความคิดด้านการจัดการ 6 กลุ่ม สามารถสรุปรวม ได้ดังนี้

1. การจัดการที่มุ่งงาน คือ แนวความคิดแบบวิทยาศาสตร์และแนวความคิดแบบคณิตศาสตร์
2. การจัดการที่มุ่งคน คือ แนวความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์
3. การจัดการที่มุ่งงานและคน คือ แนวความคิดด้านกระบวนการและแนวความคิดด้านระบบสังคม
4. การจัดการที่มุ่งระบบ คือ การจัดการที่มุ่งงาน คน มุ่งงานและคน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้ประสานกัน แนวความคิดนี้มีความเห็นว่า ถ้ามีการเน้นความสำเร็จของงาน มีการเน้นบทบาทของคนในองค์การ และมีการจัดระบบในองค์การเป็นอย่างดี องค์การจะประสบความสำเร็จและเจริญเติบโต (พยอม วงศ์สารศรี 2542 : 61)

ทักษะในการจัดการ

การจัดการในระดับต่าง ๆ ต้องการทักษะในการจัดการต่าง ๆ กัน

1. ทักษะด้านเทคนิค การจัดการระดับต้นต้องการมากและลดลงเรื่อย ๆ ในการจัดการระดับกลางและระดับสูง
2. ทักษะด้านมนุษย การจัดการทุกระดับต้องการมาก

3. ทักษะด้านความคิด การจัดการระดับสูงต้องการมากและลดลงเรื่อยๆ ในการจัดกลางระดับกลางและระดับสูง (พยอม วงศ์สารศรี 2542 : 62)

Hammer (อ้างในสมศักดิ์ สามัคคีธรรม 2538 : 347-348) เสนอว่าทฤษฎีการบริหารองค์การไม่มีความเป็นสากล หากแต่จะเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยในช่วง 200 ปี ที่ผ่านมา กระบวนทัศน์(paradigm) เกี่ยวกับการบริหารองค์การ ถูกครอบงำโดยการแบ่งแยกแรงงาน (division of Labour) ของ Adam Smith แต่ธุรกิจในยุคหลังอุตสาหกรรมที่สังคมอเมริกากำลังพัฒนามาถึงในขณะนี้ กระบวนทัศน์ดังกล่าวจะใช้ไม่ได้อีกต่อไป เนื่องจากไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ดังนั้นจึงถึงเวลาแล้วธุรกิจจะต้องยกเลิกหลักการที่เคยใช้มาในศตวรรษที่ 19-20 พร้อมๆ กับยอมรับเอาหลักการชุดใหม่คือรีเอ็นจินีริ่ง อันเป็นหนทางเดียวที่จะรักษาองค์การธุรกิจให้อยู่รอดและพัฒนาไปได้ หากยังคงคือร้านไม่ยอมรับหลักการชุดใหม่ ก็จะต้องปิดประตูบริษัทพร้อมๆ กับหลุดออกจากวงการธุรกิจไป รีเอ็นจินีริ่งจึงเป็นกระบวนทัศน์ชุดใหม่ ที่จะเข้ามาแทนกระบวนทัศน์ชุดเก่าของ Adam Smith

การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อองค์การในการบริหารทำให้งานขององค์การดำเนินต่อไปและช่วยในการประสานงานของหน่วยงาน ในแง่ขององค์การการสื่อสารทำให้เกิดความหมาย ทำให้คนคาดคะเนความคิดซึ่งกันและกันได้และทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานขององค์การ การสื่อสารนำไปใช้ในกิจกรรมขององค์การหลายอย่างเช่น การตัดสินใจ การสร้างความเชื่อขานเฉพาะด้าน การสร้างความเจริญและพัฒนาองค์การ การควบคุมและการประสานงาน ลักษณะการสื่อสารในองค์การอาจพิจารณาในฐานะที่เป็นระบบรวมก็คือ การใช้การสื่อสารติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูล การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การและการติดต่อกับองค์การอื่น ในฐานะที่เป็นระบบย่อย การสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มการฝึกอบรม การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การควบคุมสั่งงานและการสร้างความพอใจ ในฐานะที่เป็นระบบเฉพาะบุคคลพิจารณาการสื่อสารในแง่ของพฤติกรรมทางการสื่อสารในเรื่องของการร่วมประชุม การเขียนคู่มือ การร่างจดหมาย การทำสัญญา การพูดกันในกลุ่มที่ทำงานด้วยกันและโต้แย้งกัน องค์การเป็นสถาบันที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่างๆ กันตามลักษณะของงาน แต่ก็ยังมีลักษณะร่วมกัน คือมีโครงสร้าง มีวัตถุประสงค์ มีการแบ่งงานกันทำ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และจำเป็นต้องรู้ข้อมูล หน้าที่ของการสื่อสารในองค์การจึงต้องกระทำเพื่อหาข้อมูลที่จะแข่งขันกับองค์การอื่นได้ต้องใช้ข้อมูลในการตัดสินใจและใช้เป็นแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลภายในองค์การกับบุคคลและสถาบันที่อยู่นอกองค์การด้วย กิจกรรมทางการสื่อสารมีบทบาท

ในองค์การที่ทำให้หน้าที่ต่างๆ ในองค์การดำเนินต่อเนื่องกันและเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน้าที่ต่างๆ ในองค์การ (เสนาะ ดิยาวั 2538 : 25-26)

การกำหนดลักษณะงาน (Job Description) หรือทำเนียบหน้าที่การทำงาน หรือใบบอกลักษณะงาน คือ ทำเนียบหรือทะเบียนที่กำหนดลักษณะงานของตำแหน่งต่างๆ ในองค์การ โดยแยกระบุเป็นรายตำแหน่ง ควรประกอบด้วย

1. ชื่อตำแหน่ง
2. หน้าที่ของตำแหน่ง หรือภารกิจตามปกติที่มอบให้กับตำแหน่งนี้
3. ความรับผิดชอบของตำแหน่ง
4. ความรู้ความชำนาญและคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งได้อย่างเพียงพอ

นอกจากนี้อาจมีรายละเอียดของงานในตำแหน่งหนึ่งๆ ให้สมบูรณ์และถูกต้องมีความจำเป็นต้องพิจารณาสาระสำคัญของงานทั้งหมดขององค์การ และความสัมพันธ์ของงานในตำแหน่งหนึ่งกับตำแหน่งอื่นๆ ด้วย การทำทำเนียบหน้าที่การทำงานถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนการจ้างเนกตำแหน่งในองค์การ ซึ่งจะมีการกำหนดสายการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง และวางระบบความเป็นธรรมในการกำหนดเงินเดือนเท่ากันสำหรับงานเท่ากันด้วย ฉะนั้นการจัดทำ จึงมีความสำคัญที่จะต้องระดมพลังกันทั้งฝ่ายปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหาร และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับและร่วมมือกันได้ทุกฝ่าย (สมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย 2542 : 225-226)

2.2.8 การวัดขนาดองค์กร

กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2545) ได้จัดขนาดสถานประกอบการ จากการพิจารณาจำนวนของลูกจ้าง คือ

จำนวน 1-49 คน	ขนาดเล็ก
จำนวน 50-200 คน	ขนาดกลาง
จำนวน มากกว่า 200 คน	ขนาดใหญ่

2.2.9 ทฤษฎีการต่อรอง (Bargaining theory)

ในปัจจุบันมีความเชื่อกันอย่างกว้างขวางว่า ค่าจ้างแรงงานนั้นสามารถที่จะต่อรองกันได้ซึ่งในทฤษฎีการต่อรองก็ได้อธิบายถึงการกำหนดค่าจ้างแรงงานไว้ว่า ค่าจ้างแรงงานคือจำนวนเงินที่มากที่สุดที่นายจ้างยอมจ่าย หรือจำนวนเงินที่น้อยที่สุดที่ลูกจ้างหรือกลุ่มสหพันธ์

แรงงาน (Union) ยอมรับและแม้ว่ากลุ่ม สหพันธ์แรงงาน อาจมีการเรียกร้องค่าแรงเป็นจำนวนเงินที่สูงกว่าค่าแรงที่คาดว่าจะได้รับจากนายจ้างก็ตาม นายจ้างก็มักจะต้องการกำหนดค่าแรงที่สูงที่สุดที่เขาสามารถจ่ายได้ไว้ด้วย เพื่อป้องกันการนัดหยุดงานของคณงานหรือในบางกรณี นายจ้างส่วนใหญ่อาจเสนอค่าจ้างให้แก่คณงานในอัตราที่น้อยกว่าค่าจ้างที่เขาสามารถจ่ายได้ไว้ก่อน เพื่อที่จะได้เพิ่มค่าจ้างตามข้อเรียกร้องได้ในภายหลัง โดยไม่ให้เกินระดับค่าจ้างสูงสุดที่เขายินดีจ่ายได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าค่าจ้างแรงงานตาม แต่ปัจจัยอื่นๆ อีกหลายชนิด อาทิเช่น สภาวะทางเศรษฐกิจ เงื่อนไขทางการเงินของธุรกิจ พลังของกลุ่มสหพันธ์แรงงานและอัตราค่าจ้างแรงงานในแหล่งอื่น ก็อาจมีผลกระทบต่อการกำหนดค่าจ้างแรงงานที่แท้จริงได้ทั้งสิ้น (สังวร ปัญญาคิดถก และคณะ 2538 : 218-219)

2.2.10 การจ้างทำงาน (Employment)

การจ้างทำงานหรือการมีงานทำ หมายถึงการที่บุคคลมีงานทำและมีรายได้ตอบแทนจากการทำงาน ไม่ว่าจะรายได้นั้นจะเป็นค่าจ้างหรือผลตอบแทนในรูปแบบอื่นๆ ในทางทฤษฎี การวัดระดับการจ้างทำงาน สามารถที่จะทราบได้จากคุณภาพของอุปสงค์และอุปทานของแรงงาน คือ เมื่ออุปสงค์เท่ากับอุปทานของแรงงานจะทำให้เราทราบอัตราค่าจ้างคุณภาพและระดับการจ้างทำงานคุณภาพ ในทางปฏิบัติการวัดระดับการจ้างงานมักจะทำโดยการสำรวจเพื่อตรวจนับบุคคลที่มีงานทำ และมีรายได้ โดยปกติการสำรวจสอบถามจะกระทำในหมู่ของคนที่อยู่ในกำลังแรงงาน บุคคลที่จะมานับว่าเป็นผู้มีงานทำจะต้องเป็นผู้มีลักษณะดังนี้ คือ

1) กำลังมีงานทำ (at work) หมายถึงบุคคลที่กำลังทำงานในระหว่างสัปดาห์ที่ทำการสำรวจ มีรายได้หรือผลตอบแทนจากการทำงานนั้น

2) มีงานทำแต่ไม่ได้ทำงานในเวลาทำการสำรวจ (with job but not at work) บุคคลพวกนี้หมายถึงผู้มีงานทำแล้วแต่ไม่ได้ทำงานในสัปดาห์ที่ทำการสำรวจ เพราะอยู่ในระหว่างลาพักชั่วคราว วันหยุด นัดหยุดงาน อากาศวิปริต ไปทำงานไม่ได้ เป็นต้น

ในประเทศไทย สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการสำรวจผู้มีงานทำโดยได้ให้คำนิยามของผู้มีงานทำดังนี้ คือ เป็นบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป และ (1) เป็นบุคคลซึ่งในสัปดาห์แห่งการสำรวจ ทำงานโดยได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ผลกำไร ส่วนแบ่ง หรือค่าตอบแทนที่มีลักษณะอย่างอื่น (2) เป็นบุคคลซึ่งไม่ได้ทำงานในสัปดาห์แห่งการสำรวจ แต่ยังคงมีตำแหน่งหน้าที่การงานหรือธุรกิจ ไม่คำนึงว่าผู้นั้นจะได้รับเงินค่าจ้างในระหว่างที่หยุดงานหรือไม่ ตลอดจนผู้ซึ่งในสัปดาห์แห่งการสำรวจไม่ได้ทำงานและไม่ได้ทำงานทำ เพราะรอการเรียกตัวบรรจุเข้าทำงาน หรือรอกลับเข้าทำงานในหน้าที่เดิมในกำหนด 30 วัน นับจากวัน

สัมภพณ์ (3) เป็นบุคคลซึ่งทำงานโดยไม่ได้รับค่าจ้างในวิชาชีพหรือในไร่นาเกษตรของหัวหน้าครัวเรือนหรือสมาชิกในครัวเรือน ที่มีความสัมพันธ์กันทางญาติ ทางสมรส หรือการอุปถัมภ์เลี้ยงดูในฐานะบุตรธิดา (จันทน์ สมประสงค์ 2538 : 69-70)

2.2.11 การจ้างงานสมัยใหม่

ปัจจุบัน ผู้ใช้แรงงานหรือคนทำงานที่กฎหมายเกี่ยวข้องกับแรงงาน เรียกว่า ลูกจ้าง และกฎหมายแห่งบางฉบับเรียกว่า ผู้รับจ้าง ยังคงต้องเผชิญกับสถานการณ์หรือความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ดังนี้

ประการแรก นายจ้างหรือเจ้าของธุรกิจขนาดใหญ่พัฒนารูปแบบการจ้าง เพื่อสักระให้หน่วยธุรกิจที่มีอำนาจต่อรองน้อยกว่าเป็นผู้ผลิตสินค้าแทน คนจะได้ไม่มีสถานะเป็นนายจ้างและจะได้หลุดพ้นภาระรับผิดชอบตามที่กฎหมายเกี่ยวข้องกับแรงงานกำหนดไว้ จนมีการหลงอธิบายความสัมพันธ์ในการจ้างหรือการทำงาน ว่าเป็นไปตามสัญญาทางแพ่งชนิดต่างๆ เช่น สัญญาจ้างทำของ สัญญาซื้อขาย และสัญญาพิเศษชนิดต่างๆ จนเกิดการกระจัดกระจายการผลิตจากอุตสาหกรรมขนาดใหญ่สู่ขนาดกลางและเล็ก และลงสู่ชุมชนและกลุ่มครัวเรือนทั้งในเขตเมืองและชนบท เกิดการสักระและการเอาเปรียบในการจ้างงานในรูปแบบใหม่โดยฉ้อฉลที่มักเรียกกันว่าการจ้างงานนอกระบบ

ส่วนการจ้างงานในระบบที่ยังจำเป็นต้องใช้รูปแบบโรงงานหรือที่เป็นสายการผลิตแบบต่อเนื่อง ก็ได้พัฒนารูปแบบของการจ้างเหมาช่วงหรือการจ้างเหมาค่าแรงในสายการผลิตมากขึ้นเรื่อยๆ โดยเจ้าของอุตสาหกรรมยังคงจ้างลูกจ้างไว้เฉพาะกระบวนการผลิตที่สำคัญที่สุดของกิจการนั้น และที่นำหัวนิ้วคิดอย่างยิ่งคือ กิจการที่มารับเหมาช่วงหรือรับเหมาค่าแรงในสายการผลิต มีการสักระหมุนเวียนและย้ายที่ทำงานเป็นระยะ เสมือนว่าเป็นไปตามแผนการบริหารจัดการของธุรกิจขนาดใหญ่ปานนั้น เป็นผลให้ลูกจ้างของผู้รับเหมาค่าแรง ไม่ได้รับมาตรฐานด้านสิทธิประโยชน์และสวัสดิการเช่นที่ลูกจ้างของผู้รับเหมาค่าแรง ไม่ได้รับมาตรฐานด้านสิทธิประโยชน์และสวัสดิการเช่นที่ลูกจ้างของธุรกิจขนาดใหญ่ได้รับ เป็นการทำลายอำนาจการต่อรอง และความมั่นคงในการทำงานของคนทำงานในสายการผลิตทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นลูกจ้างของใครเป็นการทำลายต่อระบบแรงงานสัมพันธ์ และการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายแรงงานสัมพันธ์เป็นอย่างยิ่ง

ประการที่สอง ในภาวะที่เกิดความผันผวนทางเศรษฐกิจของโลก คนทำงานในทุกหน่วยการผลิตและหน่วยธุรกิจอุตสาหกรรม ยังคงถูกสั่งสอนให้ท่องคาถา เศรษฐกิจยังวิกฤติ รักชีวิตและครอบครัวอย่าเรียกร้อง มืงานทำก็ถือเป็นบุญหนักหนาแล้ว เป็นคาถาที่ได้ผลเสีย

ด้วย เพราะเป็นเหตุปัจจัยที่สร้างความชอบธรรมให้ธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่นำไปอ้างในการลดค่าจ้างสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ และสร้างเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในสัญญาจ้างที่เป็นการเอาเปรียบ เช่นการจ้างงานระยะสั้น หรือการทำสัญญาจ้างแรงงานที่มีกำหนดระยะเวลา(สั้นๆ) แน่นนอน นำประหลาดใจตรงที่คานานี้ใช้ได้กับทุกสถานประกอบการ (ชฤทธิ์ มีสิทธิ 2545 : 8-9)

2.2.12 ยุทธศาสตร์การจัดการแบบใหม่

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ปรากฏว่าฝ่ายจัดการได้เปลี่ยนยุทธศาสตร์แรงงานสัมพันธ์ มาสู่การติดต่อกับคนงานโดยตรง มุ่งที่จะให้มีการปรับปรุงผลิตภาพ เหตุที่ฝ่ายจัดการหันมาพูดคุยกับคนงานโดยตรง มิใช่ปัญหาค่าจ้างแรงงานอย่างเปิดเผย ทำให้ฝ่ายจัดการหันมาติดต่อกับคนงานโดยไม่ผ่านสหภาพแรงงาน สหภาพแรงงานกำลังถูกมองว่าห่างเหินจากมวลชนสมาชิก และเป็นประโยชน์แก่คนงานน้อยลงซึ่งทำให้ความจงรักภักดีที่มวลชนสมาชิกเคยมีอยู่แต่ก่อนเก่าได้ลดน้อยลง

ในภาวะปัจจุบัน ได้มีนายจ้างบางคนหันมาดำเนินยุทธศาสตร์แรงงานสัมพันธ์เชิงรุก โดยมีการยื่นข้อเรียกร้องสวนทาง และในบางกรณีฝ่ายนายจ้างช่วงชิงเป็นฝ่ายยื่นข้อเรียกร้องเอง นอกจากนี้มีการใช้วิธีการจัดการแบบใหม่ เพื่อเป็นเครื่องมือทำลายสหภาพแรงงาน นายจ้างพยายามสนองตอบข้อเรียกร้องของคนงาน ควบคู่ที่คนงานไม่คิดจัดตั้งสหภาพแรงงานเพื่ออธิบายว่าสหภาพแรงงานมิใช่สิ่งจำเป็นอีกต่อไป นโยบายเช่นนี้กำลังทำอย่างได้ผลในหลายกิจการในสหรัฐอเมริกา จำนวนของโรงงานปลอดสหภาพกำลังเพิ่มสูงขึ้น ในประเทศไทยอัตราการปลดออกและการเลิกจ้างผู้นำแรงงานกำลังขยายตัวอย่างน่าเป็นห่วง อุตสาหกรรมที่กระจายออกไปยังภูมิภาคกลายเป็นการขยายการบุกรุกอย่างไม่มีความขบเซด สหภาพแรงงานที่ควรจะเป็นองค์กรคุ้มครองคนงานกลับถูกมองเป็นสิ่งแปลกปลอม ด้วยข้ออ้างว่าไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น ข้ออ้างนี้ถูกนำมาอ้างอย่างกว้างขวางในบริเวณย่านอุตสาหกรรมเกิดใหม่ ทั้งภาคเหนือ ภาคใต้และภาคอีสาน เพื่อกุมสถานการณ์ของปริมณฑล เหล่านี้ให้อยู่ในสถานะปลอดสหภาพแรงงาน

Reengineering คือการแข่งขัน ประสิทธิภาพและกำไรสูงสุด ผลคือการเร่งรัด ปรับปรุง และห้องถ่ายคนงาน ปรากฏการณ์นี้เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วในสหรัฐอเมริกาและหลายธุรกิจในประเทศไทยที่ผ่านการ Reengineering อันที่จริงแนวความคิดนี้เป็นแนวความคิดดั้งเดิมของฝ่ายนิยมตลาดเสรี (Free Market Economy) มาแล้ว แต่กลับก่อตัวขึ้นมาใหม่

ภายหลังการพ่ายแพ้ของฝ่ายสังคมนิยมในขอบข่ายทั่วโลก (ศักดิ์นา ฉัตรกุล ณ อยุธยา 2538 : 294-295)

พงษ์รัตน์ เกรือกถื่น (2538 : 11-14) ว่า จ้างแรงงาน คือ สัญญาที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า “ลูกจ้าง” ตกลงทำงานให้แก่คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า “นายจ้าง” และนายจ้างตกลงให้สินจ้างตอบแทนตลอดเวลาที่ทำงานให้ จ้างแรงงานเกิดจากความตกลงโดยสมัครใจของ คู่สัญญาการบังคับใช้แรงงานจึงไม่เป็นการจ้างแรงงานตามกฎหมาย ลักษณะสำคัญของการ จ้างแรงงานคือ

1. จ้างแรงงานเป็นสัญญาต่างตอบแทน คือเป็นสัญญาที่ก่อหนี้ให้แก่คู่สัญญาทั้งสอง ฝ่ายที่จะต้องปฏิบัติการชำระหนี้ตอบแทนซึ่งกันและกัน โดยลูกจ้างมีหนี้ที่จะต้องทำงานให้แก่ นายจ้าง และนายจ้างก็มีหนี้ที่จะต้องจ่ายค่าจ้างหรือสินจ้าง ตอบแทนการทำงานให้หากฝ่าย หนึ่งไม่เสนอขอปฏิบัติการชำระหนี้ เช่นลูกจ้างไม่ยอมทำงาน อีกฝ่ายคือนายจ้างย่อมมีสิทธิที่จะ ยังไม่ปฏิบัติการชำระหนี้ในส่วนของตน คือ ยังไม่จ่ายค่าจ้างให้

2. จ้างแรงงานเรียกคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งว่า “ลูกจ้าง” และคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งว่า “นายจ้าง” ไม่ได้เรียกคู่สัญญาเป็นอย่างอื่น เช่น “ผู้ว่าจ้าง” กับ “ผู้รับจ้าง” ซึ่งเป็นสัญญาจ้างทำของ หรือเรียกว่า “ตัวการ” กับ “ตัวแทน” ตามสัญญาตัวแทน

3. ลูกจ้างตกลงทำงานให้แก่ นายจ้าง และนายจ้างตกลงจ่ายสินจ้างหรือค่าตอบแทน การทำงานให้ ซึ่งอาจเป็นการตกลงทำงานที่ใช้กำลังแรงงานในคารยก แบก หาม หาบ หรือ อาจเป็นงานที่ใช้ความคิด มั่นสมอง หรือสติปัญญาก็ได้ และสินจ้างหรือค่าตอบแทนก็ไม่ได้ กำหนดไว้ว่าจะต้องเป็นเงินตราเท่านั้น ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการคุ้มครอง แรงงานฯ ข้อ 2 กำหนดว่า “ค่าจ้างจะต้องเป็นเงินหรือเงินและสิ่งของที่นายจ้างให้แก่ลูกจ้าง เพื่อตอบแทนการทำงานในเวลาทำงานปกติของวันทำงาน” ดังนั้นนายจ้างจะจ่ายค่าจ้างโดย ให้เป็นสิ่งของแต่เพียงอย่างเดียวน่าจะไม่ได้ สินจ้างหรือค่าจ้างที่แรงงานจ่ายให้ลูกจ้างเป็นการ จ่ายเพื่อตอบแทนการทำงานของลูกจ้าง หากตกลงจ่ายเพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่น ไม่ใช่เพื่อคอบ แทนการทำงานนิติสัมพันธ์นั้นย่อมไม่ใช่สัญญาจ้างแรงงาน

2.3 จรรยาบรรณงานรักษาความปลอดภัย

การรักษาความปลอดภัยเอกชนนั้นเป็นการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัด หรือการให้ บริการ หรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย รวมถึงการควบคุม เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เพื่อพิทักษ์ทรัพย์สินของบุคคล นิติบุคคล

ส่วนราชการ หรือเอกชนก็ตาม โดยได้รับเงินจ้างตอบแทน (อรุณ เสริมสำราญ 2542 ก : 4, 2542 ข :5)

ในการประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัยเอกชนนี้ ทำให้เกิดความมั่นคง ส่งเสริมให้เกิดความสงบสุข เพื่อให้สังคมมีบทบาทอันสำคัญที่ดูแล ระวังป้องกันมิให้ภัยพิบัติเกิดขึ้นแก่บุคคลทรัพย์สิน เอกสาร สถานที่ และทำให้รอดพ้น จากเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหายทั้งปวง

คำว่า "จริยศาสตร์" หมายถึง ปรัชญาสาขาหนึ่งว่าด้วยความประพฤติและการครองชีวิต ว่าอะไรคืออะไรชั่ว อะไรถูกอะไรผิด หรืออะไรควรอะไรไม่ควร

คำว่า "จรรยาบรรณ" หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก

คำว่า เอกชน" หมายถึงความรวมถึง ประชาชนในประเทศไทย ทั้งชาวต่างชาติ รวมทั้งพนักงาน หรือลูกจ้างของเอกชนที่ประกอบกิจการส่วนตัว หรือองค์กรส่วนบุคคล ทั้งประเภทบุคคลและนิติบุคคลของเอกชน รวมถึงการที่บุคคลดังกล่าวมีธุรกิจที่ตั้งอยู่ในประเทศ และต่างประเทศที่ไม่ได้เป็นของรัฐ

คำว่า "พนักงานรักษาความปลอดภัย" หมายถึง บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการดูแลระวังป้องกันมิให้ภัยพิบัติเกิดขึ้นแก่บุคคล เอกสาร สถานที่ ทรัพย์สิน หรือให้รอดพ้น ไปจากเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหาย

เพื่อเป็นการส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของงานรักษาความปลอดภัย จึงได้กำหนดจรรยาบรรณในการรักษาความปลอดภัยขึ้นไว้เป็นแนวทางในการพัฒนาอาชีพรักษาความปลอดภัย ได้แก่

1. จรรยาบรรณที่ส่งเสริมให้งานรักษาความปลอดภัยเป็นที่ยอมรับในสังคม และนานาประเทศได้นั้นจะต้องปลูกฝังคุณสมบัติหลัก 5 ประการให้เกิดแก่พนักงานรักษาความปลอดภัย

1) ซื่อสัตย์ 2) จิตมั่น 3) แข็งแกร่ง 4) กล้าหาญ 5) เชี่ยวชาญ

2. คุณสมบัติเฉพาะที่จะทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นที่นิยมชมชอบจะต้องปลูกฝังลักษณะ เช่น

2.1 ชอบทำงานดีกว่าพูด ไม่ชอบโต้เถียง ชอบแต่จะรับผิดชอบ

2.2 สนใจในบุคคล ในสิ่งของที่จะต้องรับผิดชอบอย่างเอาใจใส่

2.2 ชอบที่จะประสานความสามัคคี เอาหน้าที่เป็นหลักและทำให้สำเร็จ

2.3 มีความรับผิดชอบในหน้าที่สูง และอึดใจเมื่อได้ทำหน้าที่ให้เป็นประโยชน์

2.4 มีความรอบคอบระแวดระวังระมัดระวังเหตุการณ์

2.5 รักที่จะเสียสละประโยชน์ของคน เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น หากไม่เคยกระทำจะต้องพยายามทำ

2.6 ไม่ชอบดูถูกผู้อื่น ไม่กล่าวร้ายผู้อื่นว่าไร้สติปัญญา

2.7 รับผิดชอบต่อจะทำอะไรต้องทำตามที่ได้พูดไว้ ถ้าทำไม่ได้ต้องขอโทษตัวเอง ว่ายังสามารถไม่พ้อขอเวลาแก้ไข

2.8 แสวงหาความรู้รับผิดชอบ แนะนำหาทางออกให้ผู้ด้อยกว่าที่ประสบอุปสรรค

2.9 ยินดีที่รับผิดชอบแทนผู้ร่วมงาน และทำให้ผู้ร่วมงานที่มีปรีชา มีความสุขยิ่งกว่าก่อนมาพบ

2.10 มีวิธีการเสาะแสวงหาวิธีการจดจำ สังเกต ชื่อคน หน้าคน ยานพาหนะและลักษณะพิเศษ

2.11 เป็นผู้พร้อมที่จะเคารพ และนับไว้แก่บุคคลด้วยความเต็มใจ โดยเฉพาะต่อหน้านายจ้างและผู้อาวุโส

2.12 มีความเคารพ ระมัดระวังตัวที่จะไม่ผิดขนบธรรมเนียมประเพณี ทางศาสนาแม้คนไม่ยึดถือ

2.3.1 ระบบการบริหารงานรักษาความปลอดภัย

ในการบริหารงานรักษาความปลอดภัย มิได้แตกต่างจากการบริหารงานในสาขาอาชีพอื่น แต่อาจมีลักษณะพิเศษในการบริหารงานบางประการ กล่าวคือ เป็นงานที่มุ่งเน้นในการบริหารบุคคลระดับแรงงาน เป็นประเภทองค์การที่รวบรวมจำนวนแรงงานตามกระบวนการของแต่ละองค์การ และกำหนดเงื่อนไขการทำงานระหว่างตัวพนักงานรักษาความปลอดภัยเองกับบริษัท โดยแบ่งข้อตกลงเป็น 2 ระดับ คือ บริษัทรักษาความปลอดภัยผู้ประกอบการ กำหนดข้อตกลง กับแรงงานที่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย และบริษัทรักษาความปลอดภัยผู้ประกอบการ เรียกว่า "ผู้รับจ้าง" กำหนดข้อตกลงกับ หน่วยงาน ผู้ประกอบการ หรือกิจการต่าง ๆ เรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง" โดยมีลักษณะการจ้าง การทำงานแตกต่างกันไป งานรักษาความปลอดภัย จึงเป็นลักษณะงานที่แรงงานต้องปรับตัวในการทำงานตลอดเวลา

งานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติอยู่ สามารถแยกออกเป็นชนิดของงานได้เป็น 4 ประเภท (สมบัติ พิมพ์แสง และ ปกรณ์ กองทอง : 2542) คือ

1. งานรักษาความปลอดภัย ตัวบุคคล
2. งานรักษาความปลอดภัย อาคาร สถานที่ ที่ห้กอาศัย

3. งานรักษาความปลอดภัย ด้านขนส่งทรัพย์สิน เอกสาร

4. งานรักษาความปลอดภัย ระบบอิเล็กทรอนิกส์

โดยส่วนใหญ่การบริหารงานรักษาความปลอดภัย เป็นการบริหารบุคคลที่มุ่งเน้นในด้านบริการ เมื่อพิจารณาโดยภาพกว้างเรียกว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management) ความรู้ ความสามารถ ความอดสาหพยายาม และความเต็มใจในการทำงานของคน เป็นตัวแปรสำคัญ เพื่อให้องค์การบรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ การวางแผน การจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล การจ้าง และการให้ผลตอบแทน การฝึกอบรมพัฒนา ตลอดจนแรงงานสัมพันธ์ เป็นเรื่องจำเป็นขององค์การเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นมืออาชีพของธุรกิจ และการบริหาร แรงงาน (เดชบุญ มาประเสริฐ 2542 :2)

2.3.2 บทบาทหลักการและเหตุผล ประกอบร่างพระราชบัญญัติ สภาวิชาชีพรักษาความปลอดภัยเอกชน

หลักการ

ให้มีกฎหมายว่าด้วย สภาวิชาชีพรักษาความปลอดภัยเอกชน และการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยเอกชน

เหตุผล

เนื่องจากการรักษาความปลอดภัย เป็นการป้องกันมิให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินและบุคคล ปัจจุบันไม่มีองค์กรใดควบคุม ดูแล ส่งเสริม ผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัยเอกชน จึงสมควรให้มีการจัดตั้งสภาวิชาชีพรักษาความปลอดภัยเอกชน เพื่อเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการประสานงานอย่างมีระบบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะภาครัฐ หรือภาคเอกชน เสนอแนะแนวทางนโยบายที่สำคัญ กำหนดมาตรฐานของผู้ประกอบการและพนักงานรักษาความปลอดภัย และจรรยาบรรณของผู้ประกอบการ เพื่อสร้างเสริมประสิทธิภาพของธุรกิจประเภทนี้ให้มีการพัฒนาก้าวหน้า ช่วยประเทศชาติ ประชาชน และความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ

จึงสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยสภาวิชาชีพรักษาความปลอดภัยเอกชน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ (สำเนาเอกสาร ร่างพระราชบัญญัติรักษาความปลอดภัยเอกชน นายพนพล ปัทมะ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พรรคประชาธิปัตย์ อ่างในสมาคมผู้บริหารงานรักษาความปลอดภัย แห่งประเทศไทย : 2544)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนิกา นามากุล (2521) ศึกษาเรื่อง การบริหารบุคคลและการจัดสวัสดิการของบริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพจำกัด ได้กล่าวถึงการบริหารสวัสดิการของบริษัทว่ายังมีความกระจัดกระจายอยู่มากในด้านความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ต่อการจัดสวัสดิการ บางอย่างอยู่ในความรับผิดชอบของแผนกธุรการ บางอย่างอยู่กับฝ่ายบริหาร และส่วนใหญ่อยู่ในความรับผิดชอบของแผนกบุคคล แม้ในแผนกบุคคลจะมีแผนกเจ้าหน้าที่สวัสดิการอยู่ แต่ก็มิได้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการทุกอย่าง เพียงแต่รับผิดชอบเฉพาะเรื่องเท่านั้น เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น ทั้งนี้เพราะบริษัทยังไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องนี้

อานนท์ อาภาภิรม (2521) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์นอกจากมนุษย์จะต้องการเครื่องยังชีพอันได้แก่ปัจจัย 4 แล้วมนุษย์ยังต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่ถือว่า เป็นคุณค่าเบื้องต้นที่มนุษย์ยึดถือร่วมกัน เนื่องจากสังคมไทยในปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านวัตถุมากมาย การดำเนินชีวิตแต่ละบุคคลในสังคมเกิดการแข่งขันแย่งชิงเพื่อพยายามสร้างความสำเร็จในชีวิตให้แก่ตนเองในทุกวิถีทาง โดยไม่คำนึงถึงวิธีการว่าจะจะไปทางสุจริตหรือทางทุจริต เพียงแต่ยึดความสำเร็จทางวัตถุเป็นจุดหมายปลายทางเชิงวัฒนธรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่สนับสนุนให้เกิดปัญหาสังคมขึ้น และปัญหาอาชญากรรมเป็นปัญหาสังคมปัญหาหนึ่งที่มีความรุนแรงรวมทั้งได้มีส่วนทำลายชีวิตทรัพย์สินและความสงบสุขของประชาชน โดยทั่วไปตลอดทั้งการถูกจับหรือถูกปล้นที่เป็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์ เป็นปัญหาสังคมที่บุคคลและสถาบันต่าง ๆ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบต้องช่วยกัน แก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาทางสังคมที่เชื่อมโยงไปสู่ปัญหาอาชญากรรมต่อไป

นอกจากการเกิดปัญหาทางด้านอาชญากรรมที่มีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลแล้ว ปัญหาเนื่องมาจากการจรรยาบรรณเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่มีผลกระทบต่อศีลธรรมของบุคคล เพราะการเกิดปัญหาอุบัติเหตุ เนื่องจากการจรรยาบรรณทำให้ผู้ขับขี่และผู้ใช้ถนนเกิดความเสียหายต่อร่างกายและชีวิต ตลอดทั้งทรัพย์สินด้วย ซึ่งมาตรการสำหรับแก้ปัญหาจรรยาบรรณคือการปฏิบัติตามกฎจราจร การงดเว้นขับรถขณะมึนเมาและการสร้างวินัยความไม่ประมาทจากสถิติของกองตำรวจจราจร พบว่า อุบัติเหตุจราจรที่เกิดขึ้นนั้น ร้อยละ 80 มีสาเหตุมาจากความประมาท

เสาวนีย์ ตะนะดุลย์ (2533) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจในชีวิตของประชากรในเขต จังหวัด

กรุงเทพมหานคร ความพึงพอใจในงานอาชีพ ครอบครัวหรือชีวิตสมรส ที่อยู่อาศัย สิ่งแวดล้อมและความพึงพอใจในสุขภาพ นอกจากนี้ยังได้ทำการศึกษาการให้ความสำคัญที่สุดแก่มิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต และวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม ความเครียด ความศรัทธาในศาสนา และความเชื่อในไสยศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรในหมู่บ้านปัญญา นวธานี เสนานิเวศน์ แพลตดินแดงและชุมชน ส.พิทยา จำนวน 288 คน

ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตดี กล่าวคือ มีความรู้สึกละพอใจในชีวิต นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วประชาชนมีความพึงพอใจในงานอาชีพ และสุขภาพในระดับปานกลาง ในมิติครอบครัวหรือชีวิตสมรส และมิติที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในมิติดังกล่าวสูง สำหรับสิ่งแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญแก่ครอบครัว หรือชีวิตสมรสมากที่สุด รองลงมาได้แก่สุขภาพ งานอาชีพ และที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์คุณภาพชีวิตจำแนกตามเพศ ไม่พบนัยสำคัญระหว่างเพศกับความพึงพอใจในชีวิต รวมทั้งเพศกับความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ เช่นเดียวกับตัวแปรอายุ ไม่พบนัยสำคัญระหว่างอายุกับความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม สำหรับความพึงพอใจในแต่ละมิติ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอาชีพและความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อม นอกนั้น พบว่าสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตโดยรวมเท่านั้น

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม และความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้น ความพึงพอใจในทุกมิติสำหรับการวิเคราะห์ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทุกมิติเช่นกัน แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจโดยรวม นอกจากนั้นพบว่าแรงสนับสนุนทางสังคม ความศรัทธาในศาสนา ความเครียด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อในไสยศาสตร์กับความพึงพอใจในชีวิต

วันเพ็ญ วอกลาง (2535) ได้ทำการวิจัยคุณภาพชีวิตของคนในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความหมายองค์ประกอบตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบในการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวิชาการ ผลการสำรวจผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผลการประชุมของคณะผู้เชี่ยวชาญ โครงการคุณภาพชีวิตคนในกรุงเทพมหานคร สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์ (2535) สรุปผลการศึกษาไว้ดังนี้ ความหมายคุณภาพชีวิตประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน คือปัจจัยที่เป็นความต้องการพื้นฐานของคนเรา ปัจจัยที่เป็นความต้องการ

ทางสังคม ปัจจัยที่เป็นความต้องการทางด้านจิตใจ นอกจากนี้ ยังได้สร้างกรอบในการศึกษา โครงการคุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งการศึกษาคุณภาพชีวิตออกเป็น 5 มิติ คือ 1)ครอบครัว 2)การงาน 3)ความเครียด 4)ชีวิตในเมือง 5)สภาพแวดล้อม

- **สุทธิลักษณ์ สุนทรโรดม (2537)** ศึกษาเรื่องมาตรการทางกฎหมายต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานพบว่า การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกจ้างคือคุณภาพชีวิตแรงงานภายใต้การดำเนินมาตรการทางกฎหมายแรงงานในด้านต่าง ๆ พบว่าลูกจ้างมีระดับความพึงพอใจในด้านที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมทางด้านแรงงานสัมพันธ์ สภาพการทำงาน สุขภาพอนามัยและการปลอดภัยในการทำงาน และความพึงพอใจในชีวิตครอบครัว ในระดับปานกลาง แนวทางการปรับปรุงมาตรการทางกฎหมาย ที่เหมาะสมต่อคุณภาพชีวิตแรงงานนั้น พบว่าลูกจ้างส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการปรับปรุงด้านค่าจ้างค่าล่วงเวลาและค่าทำงานวันหยุดเป็นอันดับแรก ลำดับที่ 2 คือ การปรับปรุงเรื่องเงินชดเชย และสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเมื่อถูกเลิกจ้าง และลำดับที่ 3 คือ การปรับปรุงด้านเวลาในการทำงานและการพักผ่อน อันได้แก่ ชั่วโมงทำงานต่อวันและสัปดาห์ วันหยุดประจำสัปดาห์ และวันหยุดตามประเพณี

ในด้านการแรงงานสัมพันธ์ ลูกจ้างเห็นว่าฝ่ายบริหารควรเป็นผู้ประสานงานในการเชื่อมความสัมพันธ์อันดี ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง โดยการจัดกิจกรรมนันทนาการเช่น งานเลี้ยงประจำปี กีฬาเป็นต้น และเปิดโอกาสให้ลูกจ้างแสดงความคิดเห็นได้ ทั้งในการเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไปและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

กัลยา ดิษเจริญ (2538) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานระดับกลาง ในอุตสาหกรรมขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานในมิติความพึงพอใจการทำงาน พบว่าผลตอบแทนเป็นสิ่งที่พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทหรือองค์กรควรจะปรับปรุงโดยไม่จำเป็นต้องให้ในรูปของการปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น อาจจะทำให้ในรูปของสวัสดิการที่จะต้องตรงกับความต้องการของพนักงานบริษัทหรือองค์กรนั้น ๆ จึงควรจะศึกษาหรือค้นให้พบว่าพนักงานในส่วนมากนั้นต้องการสวัสดิการในด้านใดเพื่อจะได้จัดให้ได้ตรงกับความต้องการของพนักงานความก้าวหน้าพนักงานมีความพึงพอใจรองลงมาและยังพบว่าพนักงานประมาณครึ่งหนึ่งไม่เคยมีโอกาสฝึกอบรมหรือดูงานเลย บริษัทควรจัดให้พนักงานได้มีโอกาสไปฝึกอบรมหรือดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการดำเนินงานให้แก่พนักงาน

- **นางสาวประทีป ไกรษรโกวิท (2541)** ได้ศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการแรงงานของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิต ประเภทและขนาดต่าง ๆ ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าโรงงานขนาดเล็กมีการจัดสวัสดิการเฉพาะด้านเศรษฐกิจและสุขภาพอนามัย ขนาดกลาง

มีการจัดสวัสดิการเฉพาะด้านเศรษฐกิจสุขภาพอนามัย นันทนาการและการศึกษาเศรษฐกิจสุขภาพอนามัย นันทนาการและการศึกษา ส่วนขนาดใหญ่ มีการจัดสวัสดิการแรงงานทั้ง 7 ด้าน

จากการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการแรงงานตามตัวแปร 7 ชนิด คือประเภทอุตสาหกรรม ขนาดของโรงงาน เพศ การอยู่อาศัย การศึกษา ประเภทลูกจ้าง และตำแหน่งพบว่าตัวแปรดังกล่าวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแรงงานแตกต่างกัน คือ

1. ประเภทอุตสาหกรรม พบว่าการผลิตสิ่งทอสิ่งถักเครื่องแต่งกายและหนังสือ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการจัดตั้งสวัสดิการสหกรณ์ร้านและออมทรัพย์
2. ขนาดของโรงงาน พบว่า โรงงานขนาดเล็กมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสหภาพแรงงาน
3. เพศ พบว่าเพศหญิงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการจัดให้มีความรู้ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
4. การอยู่อาศัย ผู้ที่พักอาศัยที่พักของบริษัทมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจจากกรณีวันหยุดประเภทต่างๆ ที่ได้รับค่าตอบแทน การจัดตั้งสหกรณ์ร้านค้าและออมทรัพย์
5. การศึกษา ผู้จบปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อวันหยุดประเภทต่าง ๆ ที่ได้รับค่าตอบแทนขณะผู้ที่จบประถมปีที่ 6 มีต่อสิทธิประโยชน์ ที่ได้รับจากกองทุนเงินทดแทนและประกันสังคม
6. ประเภทลูกจ้าง ลูกจ้างรายเดือนมีความพึงพอใจต่อการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ และลูกจ้างรายวันมีความพึงพอใจต่อสหภาพแรงงาน
7. ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายผลิตและผู้ช่วย มีความพึงพอใจในวันหยุดประเภทต่าง ๆ ที่ได้รับค่าตอบแทนในขณะที่ พนักงานฝ่ายผลิตมีต่อสหภาพแรงงาน

สรุป ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยทุกเรื่อง เชิงเปรียบเทียบการวิจัยที่ผ่านมาแล้ว เป็นวิธีการวิจัย เชิงคุณภาพ ที่ใช้การสุ่มแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ และเป็นการศึกษาจากเอกสาร โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นแรงงานในสาขาอาชีพอื่นที่มีชั่วโมงงานรักษาความปลอดภัย ที่พบมากเป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลที่ได้จากการค้นพบ ว่า คุณภาพชีวิต และคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความแตกต่างกันโดยเงื่อนไขของปัจจัยที่เป็นตัวแปรแตกต่างกัน โดยเฉพาะคุณภาพชีวิตการทำงาน มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้วยตัวพนักงาน หรือปัจจัยพื้นฐานของตัวแรงงานเป็นหลัก ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

สำหรับงานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยนี้ เป็นวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ใช้แบบสอบถามตัวพนักงาน และใช้แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร เพื่อศึกษาปัญหา แนวการจัดการ บริหารแรงงาน โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ปัจจัยระดับสูงกว่าตัวแรงงาน มิใช่แค่เพียงวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของตัวแรงงาน คือวิเคราะห์ระบบการจัดการของบริษัทรักษาความปลอดภัย เพื่อหาผลการวิจัย

2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยใช้ตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ

1. สถานภาพองค์กรที่ พนักงานรักษาความปลอดภัยไปปฏิบัติหน้าที่

1.1 ความเป็นเจ้าขององค์กร

1.2 ลักษณะสถานที่ ที่พนักงานรักษาความปลอดภัยไปปฏิบัติหน้าที่

1.3 ลักษณะสถานประกอบการหรือกิจการ ที่พนักงานรักษาความปลอดภัย

ไปปฏิบัติหน้าที่

2. ขนาดองค์กรของเจ้าของผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัย

เล็ก-กลาง-ใหญ่

3. ระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลของบริษัท รักษาความปลอดภัย

3.1 จำนวนชั่วโมงการทำงาน

3.2 ลักษณะระยะเวลาการทำงาน

3.3 ลักษณะสัญญาการทำงาน

3.4 ลักษณะเอกสารสัญญาการทำงาน

3.5 การจัดการด้านค่าตอบแทน

3.6 การจัดการด้านสวัสดิการ

3.7 การจัดการด้านการฝึกอบรม

3.8 การจัดการด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน

3.9 จริยธรรมหัวหน้างาน

3.10 การจัดการด้านการกำหนดเครื่องมือการทำงาน

4. ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

- 4.1 การจัดการรักษาความปลอดภัยด้วยบุคคล
- 4.2 การจัดการรักษาความปลอดภัยอาคาร สถานที่ ที่พักรักษา
- 4.3 การจัดการรักษาความปลอดภัย ด้านขนส่งทรัพย์สิน เอกสาร
- 4.4 การจัดการรักษาความปลอดภัย ระบบ อิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานและมีตัวชี้วัดองค์ประกอบคือ
 - 1.1 ความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน
 - 1.2 การเปลี่ยนแปลง โยคย้ายงาน
 - 1.3 การเลื่อนขั้น ตำแหน่ง เงินเดือน
 - 1.4 ลักษณะข้อตกลงการจ้างงาน
 - 1.5 ความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายของบุคคลกับองค์กร
2. ด้านความเป็นธรรมและความเสมอภาคที่ได้รับ มีตัวชี้วัดองค์ประกอบ คือ
 - 2.1 ค่าตอบแทน กับปริมาณงาน
 - 2.2 ประเภทผลประโยชน์ที่ผู้ได้รับ
 - 2.3 การพิจารณาความคิดความชอบหรือการพิจารณาโทษ
 - 2.4 การเลือกปฏิบัติต่อตัวพนักงานในการแบ่งมอบงาน
3. ด้านสภาพปัจจัยบุคคล มีตัวชี้วัดองค์ประกอบ คือ
 - 3.1 การได้รับการฝึกอบรม
 - 3.2 ความสามารถรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย
 - 3.3 การได้รับความไว้วางใจในการทำงาน
 - 3.4 ความสามารถในการแก้ไขปัญหา
4. ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน และมีตัวชี้วัดองค์ประกอบ คือ
 - 4.1 ความมีอิสระในการตัดสินใจ
 - 4.2 การมีส่วนร่วมในการเลือกตารางการทำงาน
 - 4.3 การตัดสินใจบางกรณีที่ส่งผลต่อลูกจ้าง
 - 4.4 การรวมตัวเป็นกลุ่มพนักงานเพื่อกำหนดกิจกรรม
 - 4.5 สิทธิในการพูดหรือแสดงความคิดเห็น
 - 4.6 การมีโอกาสนในการรับรู้อำนาจ

แผนภูมิที่ 2
แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น 4 ด้าน
ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปรตาม 4 ด้าน
คุณภาพชีวิตในการทำงาน



2.6 สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานรักษาความปลอดภัยที่สังกัดอยู่ในสถานประกอบการที่มีขนาดองค์กรแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานรักษาความปลอดภัยที่อยู่ภายใต้ระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลของบริษัทที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน
4. พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

