

การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
Performance Development and Quality of Work Life

ศักดิ์สิทธิ์ ศรีรัตน์^{1*}

Saksit Srirat^{1*}

วรดวง สมณศักดิ์²

Waraduang Sommanasak²

นวลนภา จุลสุทธิ³

Nualnapa Chulsutthi³

ประยูร อิมิวัตร⁴

Prayoon Imiwat⁴

(Received: 27 January 2025; Revised: 9 June 2025; Accepted: 21 August 2025)

บทคัดย่อ

บทความเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อจุดประกายความคิดในการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร โดยผู้เขียนได้นำเสนอแนวทางในการศึกษา ได้แก่ ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ประโยชน์ของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ความหมายการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร การวิเคราะห์การพัฒนาประสิทธิภาพกับคุณภาพชีวิตการทำงานและบทสรุป อันจะเป็นแนวทางให้นักวิชาการ ผู้ที่ศึกษา ได้เกิดความสนใจและเห็นความสำคัญนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร โดยผลการศึกษาได้องค์ความรู้ใหม่ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานกับการพัฒนา

¹ นักศึกษาปริญญาโท, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานภาครัฐ, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

¹ Graduate Student, Master of Public Administration, Program in Public Administration, Faculty of Political Science and Public Administration, Chiang Rai Rajabhat University

* Corresponding Author Email: 668970017@crri.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

² Asst. Prof. Dr., Faculty of Political Science and Public Administration, Chiang Rai Rajabhat University, Email: waraduang@hotmail.com

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

³ Asst. Prof. Dr., Faculty of Political Science and Public Administration, Chiang Rai Rajabhat University, Email: nualnapa.chull@gmail.com

⁴ รองศาสตราจารย์ ดร., คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

⁴ Assoc. Prof. Dr., Faculty of Political Science and Public Administration, Chiang Rai Rajabhat University, Email: prayoon6318@gmail.com

ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกัน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร สอดคล้องกับหลักการ 7s ของ McKinsey

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพขององค์กร, คุณภาพชีวิตการทำงาน, การพัฒนามูลฐาน

Abstract

The purpose of this article is to inspire ideas by presenting concepts related to the quality of work life and the development of organizational efficiency. The author outlines a structured approach to this study, covering the following aspects: the definition of quality of work life, the benefits of having a good quality of work life, the meaning of effective work performance, factors influencing organizational work efficiency, an analysis of the relationship between performance development and quality of work life, and a conclusion. this article aims to provide insights that encourage scholars and researchers to recognize the significance of these concepts and apply them to human resource development and the enhancement of organizational efficiency. The findings reveal new knowledge, indicating a close relationship between quality of work life and organizational efficiency. A good quality of work life has a direct impact on an organization's operational performance, aligning with McKinsey's 7S framework.

Keywords: Performance Organizational, Quality of Work Life, Personnel Development

1. บทนำ

ในยุคที่การทำงานเป็นส่วนสำคัญของชีวิตประจำวันคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) มีความสำคัญอย่างมากในการทำงานปัจจุบัน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญนับว่าเป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันนี้คนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน เพื่อที่ต้องการให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องการทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่จึงควรมีสถานะที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทางด้านร่างกายและจิตใจมีความรู้สีกว่ามั่นคงทั้งสุขภาวะทางกายสุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางจิต วิญญาณ และสุขภาวะทางสังคม คุณภาพชีวิตการทำงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานครอบคลุมทั้งการจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมการส่งเสริมสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work-life balance) การมอบโอกาสในการพัฒนาทักษะและความก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงการสนับสนุนด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี เมื่อบุคลากรได้รับการดูแลอย่างครบถ้วนและรู้สึกพึงพอใจในการทำงานพวกเขาจะมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต การลดอัตราการลาออก และการปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง การให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานจึงไม่เพียงแต่ช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีเท่านั้น แต่ยังเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพขององค์กรอย่างยั่งยืน พลากร ทรายแก้ว (2564) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรแต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่ลดความตึงเครียด ทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน ผู้เขียนจึงมุ่งหวังให้บทความวิชาการเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน” ทำให้ผู้อ่านสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ และขยายองค์ความรู้ให้กว้างขวางต่อไป

2. ส่วนเนื้อหา

2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working Life หรือ QWL) ได้กำเนิดและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรมที่มีการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว แถบประเทศยุโรปและประเทศญี่ปุ่น ในช่วงปลายศตวรรษที่ 21 โดยเป็นการศึกษาที่สืบเนื่องมาจากปัญหาด้านแรงงาน อันเป็นผลเนื่องมาจากการพัฒนาระบบอุตสาหกรรม แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นเรื่องของการแก้ไขปัญหาแรงงานให้ผู้ทำงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นเป็นเรื่องที่แต่ละองค์กรในแต่ละประเทศจะพิจารณาว่าจะใช้วิธีการอย่างไร การนำแนวคิดเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานไปปฏิบัติในองค์กรใด จะต้องนิยามให้สอดคล้องกับภูมิหลัง

ทาง วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และการเมืองของประเทศนั้น ๆ การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่มีผล กระทบโดยตรงกับผู้ปฏิบัติงานใน องค์กรที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจ และเอาใจใส่บุคลากรในองค์กรถือว่าเป็นทรัพยากรอัน สำคัญยิ่งที่องค์กรมีอยู่ การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ จะช่วยให้ ผู้ปฏิบัติงานได้รับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนิน กิจกรรมและบรรลุผลตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามนักวิชาการที่เกี่ยวข้องได้ให้ ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังเช่น ปุณยณัฐ พิมใจใส (2564) ได้กล่าวว่า ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปตามมิติของการรับรู้ของแต่ละคน ในด้านค่าตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรมสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคง และความก้าวหน้าในงานโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกันประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงาน กับชีวิตส่วนตัว และ ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ในขณะที่ นิภาพร มังคละ (2564) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกหรือ ความคิดของบุคคลที่ได้เรียนรู้จาก ประสบการณ์การทำงานของตนเองผ่านการทำงานที่มีคุณค่า งานที่ก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ ในการที่ได้ปฏิบัติงาน จึงทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยได้รับการตอบสนอง ทั้งด้านกาย จิตใจ สังคม เศรษฐกิจอย่างพอเพียงและยุติธรรม มีการดำเนินชีวิตในการทำงาน อย่างมีความสุข และมีความภูมิใจในหน้าที่การงาน ให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่าง ราบรื่นและมีประสิทธิภาพต่อองค์กรต่อไป อีกทั้ง สิริณัฐ แสงดารา (2561) ได้ให้ความหมาย ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้าง ครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมใน การทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่ลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่ม ความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุง คุณภาพชีวิตในสถานที่ ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ อิทธิพงษ์ อินทุง (2562) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความสุขในการทำงานมีความมั่นคงในการทำงาน มีความก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงาน ได้รับ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอกับเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวมไปถึงได้รับความพึงพอใจใน การทำงานของตนเอง ในขณะที่ Islam and Siengthai (2009) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิต การทำงานไว้ว่า เป็นสภาวะ แวดล้อมที่เอื้อประโยชน์ต่อบุคลากรทางด้านของความสุขใน การทำงาน รวมทั้งเป็นทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบุคลากรในเรื่องทั่ว ๆ ไปอีกด้วย และ Walton (1978) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะ การทำงานที่ตอบสนองความ ต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความสามารถวัดได้ จากเกณฑ์ชีวิตใน 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความ ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานโอกาสพัฒนาสมรรถภาพของ

บุคคล การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์การความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ส่วนตัวลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

Delamotte & Takezawa (1989 อ้างถึงใน นรินทร์ ออบแพทย์, 2563) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายที่กว้างและยังไม่ชัดเจน จึงได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตและการทำงานไว้หลายแง่มุมดังนี้

1) คุณภาพชีวิตในการทำงานในมุมมองกว้าง หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อาทิ เช่น อัตราค่าตอบแทนที่ได้รับ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมทั้งความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลกับความพึงพอใจ และยังถือเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอีกทางหนึ่งด้วย

2) คุณภาพชีวิตในการทำงานในมุมมองแคบ หมายถึง การปรับปรุงการทำงานให้มีคุณค่าและโดยเฉพาะเมื่อบุคคลต้องการสร้างความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงาน

3) คุณภาพชีวิตในการทำงานในแง่ที่มีความหมายเทียบเท่าได้รับการทำงานเอียงมนุษย์ (Humanization) หรือการปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Conditions) ในประเทศฝรั่งเศสหรือประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสหรือหมายถึงการคุ้มครองแรงงาน (Workers Protection) ในประเทศสังคมนิยมหรือหมายถึงสภาพแวดล้อมการทำงาน (Workers Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace)

จากความหมายข้างต้นเขียนสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตโดยเป็นความรู้สึกพึงพอใจ มีความสุขในทุกมิติที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอต่อการดำรงชีพดูแลครอบครัว มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การบริหารจัดการภายในองค์กรเป็นธรรมให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรรวมถึงเรื่องความก้าวหน้าในงาน สังคมในการทำงานดีให้สิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น มีความสมดุลในเรื่องงานและชีวิตส่วนตัว องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีได้ทำงานเพื่อประชาชนและประเทศชาติส่งผลให้มีความสุขในการทำงานและเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในบทความนี้ผู้เขียนอ้างอิงตามหลักทฤษฎีของ Walton (1973 อ้างถึงใน นรินทร์ ออบแพทย์, 2563) ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ประการ ดังนี้

1) **ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation)** หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ ด้วย ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่บ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานจะพิจารณาในเรื่องความเป็นธรรมและความเพียงพอความเป็นธรรม คือ การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานของตนเองกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน ความพอเพียง คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม

2) **สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy environment)** หมายถึง สภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ คือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไปและต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย มีการป้องกันอุบัติเหตุซึ่งไม่ก่อผลเสียต่อสุขภาพทั้งทางกายและจิตใจ

3) **การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (Development of human capacities)** หมายถึง การ พัฒนาขีดความสามารถของบุคคลโดยทำงานในรูปแบบใหม่จากการทำงานเดิมและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติ งานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับ ว่าสำคัญและมีความหมาย รวมถึงเมื่อมีปัญหา ก็สามารถจัดการแก้ไขปัญหาตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

4) **ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Growth and security)** หมายถึง โอกาสในความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5) **การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social integration in the work organization)** หมายถึง การทำงานร่วมกัน ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานอย่างดี รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6) **สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน (Constitutionalism in the Work Organization)** หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมี ความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (The total life space)

หมายถึง การดำเนินชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวสังคม การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการทำงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8) งานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคม (Social relevance)

หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของบุคลากร ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาดการมีส่วน ร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง สาธารณสุข การรักษาสิ่งแวดล้อมและอื่น ๆ

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) แบ่งออกเป็น 8 ประเด็นหลัก ดังนี้ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ บุคลากรต้องได้รับค่าจ้างและผลประโยชน์อย่างเพียงพอและเป็นธรรมเมื่อเทียบกับมาตรฐานสังคมและงานอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ สภาพการทำงานต้องไม่เสี่ยงภัยจนเกินไป ทั้งทางกายและจิตใจ ควรส่งเสริมสุขภาพและความสะดวกสบายของบุคลากร การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เปิดโอกาสให้บุคลากรพัฒนาทักษะ ความรู้ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน บุคลากรควรมีโอกาสในการเติบโตในหน้าที่และมีความมั่นคงในอาชีพ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่น การทำงานร่วมกันต้องเป็นไปด้วยความเคารพ มีการยอมรับและร่วมมือกัน รวมถึงมีโอกาสนำเสนออย่างเท่าเทียม สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน บุคลากรควรมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการทำงานอย่างเท่าเทียม และได้รับผลตอบแทนและรางวัลอย่างเป็นธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน บุคลากรควรมีสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวเพื่อลดความเครียดจากการทำงาน งานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคม การทำงานขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม การจ้างงาน และการรณรงค์ทางสังคม

2.3 ประโยชน์ของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

Gordon (1991 อ้างถึงใน กมล กฤษวงค์, 2558) กล่าวว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา และตัดสินใจกับฝ่ายบริหารและสร้างโอกาสในการทำงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงาน จะมีผลโดยตรงต่อคนทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์การ การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน

ของงาน และระบบการทำงานระบบการให้รางวัลให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงาน และผลผลิตรวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานมีหลาย ๆ บริษัทได้นำแนวทางส่งเสริม คุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้ โดยในระยะแรกเป็นการเพิ่มผลผลิตปรับปรุงผลผลิต และต้นทุน โดยอาศัยวิธีการทำงานเป็นกลุ่มคล้ายกับระบบ กลุ่มคุณภาพ (Quality circles) จะมีการประชุมกันภายในกลุ่มให้บุคลากรเสนอแนะข้อคิดเห็น ในการปรับปรุงการทำงาน การเพิ่มคุณค่างานที่ทำขึ้นจากการที่นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานไปใช้ พบว่า บุคลากรเกิดความพึงพอใจและผลผลิตเพิ่มมากขึ้น อัตราการขาดงาน และการลาออกของบุคลากรลดลงตามไปด้วย

Dessler (1995) กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดี ต่อองค์กร เกิดวัฒนธรรมองค์กร เกิดขวัญกำลังใจ และเกิดผลดีในทางจิตวิทยาและ สภาพแวดล้อมในองค์กร

Jackson, Schuler, & Rivero (1989) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

- 1) เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร
- 2) ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
- 3) ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นจากการที่บุคลากรมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น

- 4) ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน การลดต้นทุน ด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนประกันด้านคุณภาพ การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการประกัน และปริมาณของการเบิกจ่ายลดลง

- 5) ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสลับเปลี่ยนบุคลากรมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

- 6) อัตราการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจเพิ่มขึ้นขององค์กรจากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีต่อองค์กร และ

- 7) ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรที่ดี และทำให้บุคลากรรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจการใช้ สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร การเคารพในสิทธิของบุคลากร

Greenberg & Baron (1995) กล่าวเสริมว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ประการ ได้แก่ 1) ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและลดอัตราการเปลี่ยนงาน 2) ทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและเพิ่ม ประสิทธิภาพขององค์กร เช่น ในเรื่องของผลกำไรที่เพิ่มขึ้น 3) การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

อย่างไรก็ตาม การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการได้นั้น ฝ่ายบริหารและบุคลากรจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนร่วมกัน และแผนนั้นต้องได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์

นอกจากนี้ Greenberg & Baron (1995) ได้กล่าวเสริมว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์การ โดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิตและปรับปรุงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร ในการมีส่วนร่วมตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของบุคลากร ทำให้บุคลากร มีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้น นักพัฒนาองค์การจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันในองค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์การซึ่งก็คือคุณภาพในการทำงาน

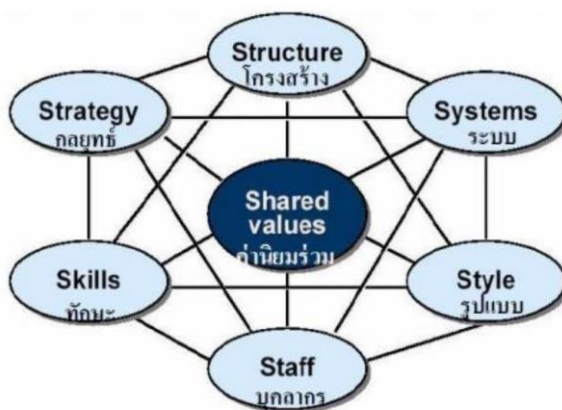
สรุปได้ว่าการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานคือการเพิ่มคุณภาพในการทำงาน โดยการพัฒนาองค์การให้ดีที่สุดโดยการสร้างให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ เกิดวัฒนธรรมองค์การ เกิดขวัญกำลังใจ และเกิดผลดีในทางจิตวิทยาและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การ

2.4 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมาย Millet (1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในขณะที่ อารยา ศรีสุข (2564) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่งานที่ทำได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด ซึ่งทางด้าน สิริวดี ชูเชิด (2565) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด สรุปว่า ประสิทธิภาพการทำงาน คือ การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเอง หรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กร เกิดความสุขในที่สุด โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม

2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร ผู้เขียนนำเสนอแนวคิดของการทำงานภายในองค์กร 7 ปัจจัย ตามหลักการของแมคคินซี (McKinsey's 7S Framework) เป็นหนึ่งในโมเดลทางการบริหารจัดการที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในองค์กรต่าง ๆ เพื่อช่วยในการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน โมเดลนี้ถูกพัฒนาโดยบริษัทที่ปรึกษาด้านการจัดการ McKinsey & Company หลักการของแมคคินซี (McKinsey's 7S Framework) เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบที่สำคัญในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 7 ประการที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบบซึ่งกันและกันคือ 1) ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) เป็นการกำหนดภารกิจ การพัฒนาจุดอ่อน จุดแข็ง การวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคภายใน และภายนอกองค์กร 2) ปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure) เป็นการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้งานสะดวกขึ้น 3) ปัจจัยด้านระบบ (System) เป็นระบบขององค์กรที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย 4) ปัจจัยด้านรูปแบบ (Styles) เป็นรูปแบบเกี่ยวกับการบริหารจัดการของผู้บริหาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร 5) ปัจจัยด้านบุคลากร (Staff) เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และ 6) ปัจจัยด้านความสามารถ (Skill) คือ ความรู้ความสามารถ ทักษะของบุคลากรที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านค่านิยม (Shared Value) เป็นค่านิยมร่วมเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร



ภาพที่ 1 7s Framework of McKinsey

ที่มา: กฤษฎา มูลศรี (2562)

2.6 การวิเคราะห์การพัฒนาประสิทธิภาพกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตารางที่ 1 ความสอดคล้องของ 7s Framework of McKinsey กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

7s Framework of McKinsey	คุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้านระบบ (System)	ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
ด้านรูปแบบ (Styles)	สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
ด้านความสามารถ (Skill)	ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและความก้าวหน้ามั่นคงในการทำงาน
ด้านหลักการค่านิยม (Shared Value)	ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่น
ด้านบุคลากร (Staff)	ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

จากการวิเคราะห์ความสอดคล้องของหลักการ 7s กับคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอสอดคล้องกับหลักการด้านระบบ (System) เนื่องจากการกำหนดค่าตอบแทนเป็นการวางระบบการทำงานและการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่สอดคล้อง ปริมาณงานต้องสอดคล้องกับปริมาณเงินที่ได้รับ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพเชื่อมโยงกับหลักการรูปแบบ (Styles) ในการบริหารการจัดการของผู้บริหาร การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและสนับสนุนบุคลากรในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพ ความปลอดภัย หรือการพัฒนาทักษะ จะช่วยให้บุคลากรรู้สึกมีคุณค่าและมีความสุขในการทำงาน ความพึงพอใจนี้ไม่เพียงแต่จะช่วยลดอัตราการลาออกและการขาดงาน แต่ยังเพิ่มความพร้อมของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่และส่งผลให้ผลงานขององค์กรดีขึ้น ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและความก้าวหน้ามั่นคงในการทำงานนั้น สอดคล้องกับหลักการความสามารถ (Skill) เนื่องจากการมีความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีสามารถกระตุ้นบุคลากรให้มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพและลดภาระงานการพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ พัฒนาความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและพัฒนาทักษะ เช่น การเรียนรู้ผ่านออนไลน์ที่สามารถเรียนได้ทุกที่ทุกเวลา หรือการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อพัฒนาทักษะเฉพาะทาง Smart Office บุคลากรที่รู้สึกว่าได้ตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและมีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานจะทำงานด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะทุ่มเทให้กับองค์กร ทำให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นสอดคล้องกับหลักการค่านิยม (Shared Value) เป็นค่านิยมร่วมเกี่ยวกับบุคลากรในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานยังส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ความร่วมมือและการสื่อสารที่ดีระหว่างบุคลากรและผู้บริหารจะเป็นค่านิยมที่ทำให้ทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่รู้สึกว่

ตนเองได้รับการยอมรับและมีความปลอดภัยในการทำงานจะมีความเชื่อมั่นในการทำงานและพร้อมที่จะร่วมมือเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน สอดคล้องกับหลักการด้านบุคลากร (Staff) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์ในที่ทำงานและสภาพจิตใจที่ดีควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของบุคลากร เนื่องจากส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน ควรส่งเสริมการทำงานที่สมดุล ให้ความสำคัญกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคลากร เช่น กีฬา สันทนาการ จะช่วยลดระดับความเครียดและความกดดันจากการทำงาน บุคลากรที่มีสุขภาพจิตที่ดีจะมีสมาธิในการทำงานมากขึ้น ลดโอกาสเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน และสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ยากลำบากได้ดี

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาประสิทธิภาพตามหลักการ 7s การลงทุนในคุณภาพชีวิตของบุคลากรช่วยให้บุคลากรมีความสุขและพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้ผลงานขององค์กรดีขึ้นในหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบกลยุทธ์ การสร้างค่านิยม การทำงานเป็นทีม ความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน และการลดอัตราการลาออกของบุคลากร การสร้างองค์กรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจึงเป็นเหมือนการสร้างรากฐานที่มั่นคง โครงสร้างดีมีกลยุทธ์จะนำพาให้องค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ

3. บทสรุป

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) ประกอบด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ แบ่งออกเป็น 8 ประเด็นหลักที่สำคัญ ดังนี้ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ บุคลากรต้องได้รับค่าจ้างและผลประโยชน์อย่างเพียงพอและเป็นธรรมเมื่อเทียบกับมาตรฐานสังคมและงานอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน สภาพแวดล้อม ที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ สภาพการทำงานต้องไม่เสี่ยงภัยจนเกินไป ทั้งทางกายและจิตใจ ควรส่งเสริมสุขภาพและความสะดวกสบายของบุคลากร การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เปิดโอกาสให้บุคลากรพัฒนาทักษะความรู้ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน บุคลากรควรมีโอกาสในการเติบโตในหน้าที่และมีความมั่นคงในอาชีพ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่น การทำงานร่วมกันต้องเป็นไปด้วยความเคารพ มีการยอมรับและร่วมมือกัน รวมถึงมีโอกาสนำเสนอความคิดเห็น สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน บุคลากรควรมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการทำงานอย่างเท่าเทียมและได้รับผลตอบแทนและรางวัลอย่างเป็นธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน บุคลากรควรมีสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว เพื่อลดความเครียดจากการทำงาน งานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคม การทำงานขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม การจ้างงาน

ประโยชน์ของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั้น ควรเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การเพิ่มคุณภาพในการทำงานโดยการพัฒนาองค์การให้ดีที่สุดโดยการสร้างให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ เกิดค่านิยม เกิดขวัญกำลังใจ และเกิดผลดีในทางจิตวิทยาและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การ ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ควรมีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาประสิทธิภาพตามหลักการ 7s การลงทุนในคุณภาพชีวิตของบุคลากรไม่เพียงแต่จะช่วยให้บุคลากรมีความสุขและพึงพอใจในการทำงาน แต่ยังส่งผลให้ผลงานขององค์กรดีขึ้นในหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม ความสามารถในการปรับตัว และการลดอัตราการลาออก สร้างองค์กรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จึงเป็นเสมือนการสร้างรากฐานที่มั่นคงให้กับความสำเร็จขององค์กรในอนาคต

จากที่ได้กล่าวมานั้น คุณภาพชีวิตการทำงานกับการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรจากการสร้างรูปแบบและระบบในการบริหารงานขององค์กรจากที่กล่าวมานั้น มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร สอดคล้องกับหลักการ 7s ของแมคคินซี ในด้านการช่วยเพิ่มความพึงพอใจของบุคลากร การพัฒนาศักยภาพและทักษะสอดคล้องกับรูปแบบการบริหารงาน สุขภาพและจิตใจที่ดี การสื่อสารและความร่วมมือ ตามค่านิยมที่องค์กรกำหนดร่วมกัน ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม การปรับตัวและความยั่งยืน การให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานช่วยให้บุคลากรมีความยืดหยุ่นและพร้อมที่จะปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน ทำให้องค์กรสามารถพัฒนาและรักษาประสิทธิภาพขององค์กร รวมถึงเพิ่มความสำเร็จในระยะยาว ผู้เขียนมีความเห็นว่า ถ้ามีการดูแลคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างเต็มที่ คุณภาพชีวิตดีการทำงานก็จะดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กมล กฤษวงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- กฤษฎิยา มูลศรี. (2562). กรอบแนวคิดแมคคินซี 7s และการจัดการคุณภาพโดยรวมที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ธุรกิจ. วารสารสหวิทยาการวิจัย, 8(1), 40-53.
- นรินทร์ อบแพทย. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษา บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิภาพร มังคละ (2564). คุณภาพชีวิตการทำงานในวิถียุคใหม่ต่อประสิทธิภาพในการทำงานภาครัฐ กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ [สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญยง พิมใจใส. (2564). อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อคุณภาพชีวิตของพยาบาลวิชาชีพในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โรงพยาบาลในสังกัดมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย [สารนิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- พลากร ทรายแก้ว. (2564). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรราชการกรมกิจการเด็กและเยาวชนที่ปฏิบัติงานในบ้านพักเด็กและครอบครัว [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริณัฐ แสงดารา. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สิริวดี ชูเชิด. (2565). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 12(1), 223-238.
- อิทธิพงษ์ อินทยุ. (2562). ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบุคลากรราชการสังกัดกรมศุลกากร [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อารยา ศรีสุข. (2564). วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2 [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ภาษาอังกฤษ

- Delamotte, Y., & Takezawa, S. (1989). *Quality of Working Life in International Perspective*. Switzerland: International Labour Organization.
- Dessler, G. (1995). *Human Resource Management*. Prentice Hall.
- Gordon, J. R. (1991). *A Diagnostic Approach to Organizational Behavior*. Massachusetts: Allyn and Baco.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1995). *Behaviour in Organisations: Understanding and Managing the Human Side of Work* (5th ed.). Prentice Hall.
- Islam, Z. & Siengthai, S. (2009, July 8–10). *Quality of Work Life and Organizational Performance: Empirical Evidence from Dhaka Export Processing Zone* [Paper presentation]. ILO Conference on Regulating for Decent Work, Geneva, Switzerland.
- Jackson, S. E., Schuler, R. S., & Rivero, J. C. (1989). Organizational Characteristics as Predictors of Personnel Practices. *Personnel Psychology*, 42, 727-786.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. McGraw-Hill.
- Walton, R. E. (1974). *Improving Quality of Work Life*. Harvard Business review.