คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต
เฉลิมพล แจ่มจันทร์
กาญจนา ตั้งชลทิพย์
จรัมพร โห้ลำยอง

Quality of Life, Work and Happiness

สนับสนุนโดย

Quality of Life, Work and Happiness

คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต
เฉลิมพล แจ่มจันทร์
กาญจนา ตั้งชลทิพย์
จรัมพร โห้ลำยอง

คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต เฉลิมพล แจ่มจันทร์
กาญจนา ตั้งชลทิพย์ จรัมพร โห้ลำยอง

สงวนลิขสิทธิ์ 2555

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ
National Library of Thailand Cataloging in Publication Data.

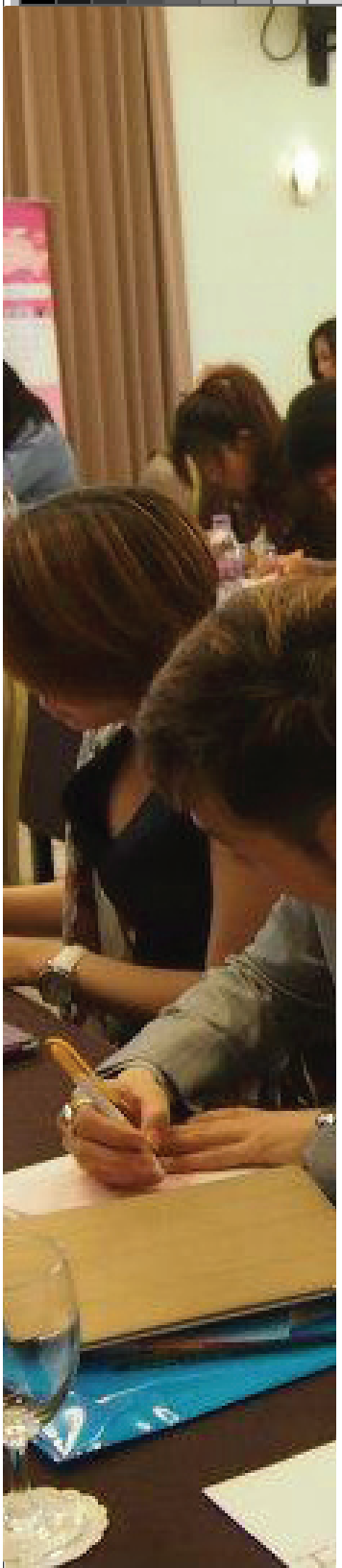
คุณภาพชีวิตการทำงานและความสุข/ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต...[และคนอื่นๆ]. -- พิมพ์ครั้งที่ 1. -- นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2556 (เอกสารทางวิชาการ/สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ; หมายเลข 403)
ISBN 978-616-279-184-0

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน. 2. ความสุขในการทำงาน. 3. ความพอใจในการทำงาน. I. ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต. II. เฉลิมพล แจ่มจันทร์. III. กาญจนา ตั้งชลทิพย์. IV. จรัมพร โห้ลำยอง. V. มหาวิทยาลัยมหิดล. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม.
HF5549.5 ค621 2556

พิมพ์ครั้งที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2556 จำนวน 1,000 เล่ม

จัดพิมพ์ โครงการจับตาสถานการณ์ความสุขของคนทำงานในประเทศไทย
สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
ถนนพุทธมณฑล สาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล
จังหวัดนครปฐม 73170
โทร. 02 441 0201 ต่อ 407 โทรสาร 02 441 9333
E-mail: happinometer@gmail.com

พิมพ์ที่ โรงพิมพ์ธรรมดาเพรส จำกัด
86 ซอย 50/1 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางยี่ขัน
เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700
โทรศัพท์ 02-883-0342-4 โทรสาร 02-435-6960



เกริ่นกล่าว

การวิเคราะห์ทุนเพื่อพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2549–2554) ที่เน้นการพัฒนาคน โดยสร้างความสมดุลระหว่างทุน 3 ทุน คือ ทุนเศรษฐกิจ ทุนสังคม และทุนทรัพยากรธรรมชาติ/สิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งสู่สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน และการวิเคราะห์ทุนของประเทศในระยะต่อไป คือ ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) มุ่งเน้นความเชื่อมโยงระหว่างทุน 6 ทุน คือ ทุนธรรมชาติ ทุนกายภาพ ทุนสังคม ทุนมนุษย์ ทุนการเงิน และทุนวัฒนธรรม ซึ่งเป็นความท้าทายและโอกาสของเศรษฐกิจไทยที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับบริบทใหม่ของโลก และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกใน 20 ปี ข้างหน้า จากแผนพัฒนาฉบับที่ 11 นี้ เห็นได้ชัดเจนว่า ทุนทั้ง 6 ดังกล่าวนั้น ใกล้เคียงกับมิติคุณภาพชีวิตและความสุขของมนุษย์มากที่สุด ดังนั้น การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความสุขของคนทำงาน จึงเป็นเป้าหมายสำคัญของหน่วยงานทุกภาคส่วนที่จะต้องส่งเสริมให้คนทำงานไทยเป็นแรงงานคุณภาพและมีสุขภาวะดีทั้งร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ

อย่างไรก็ตาม พลวัตของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในระดับประเทศ ภูมิภาค และระดับโลก ทำให้มาตรการในการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความสุขของคนไทยที่เคยใช้ได้ผลในทศวรรษที่ผ่านมามีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ จึงต้องการนวัตกรรมใหม่ และต้องการภาคีเครือข่ายทุกระดับทั้งในประเทศ ภูมิภาค และระดับโลกเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว (อ้างในทิศทางเป้าหมายและยุทธศาสตร์ระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2555–2564) หน้า 3, กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ)

ในขณะเดียวกัน ใน ปี ค.ศ. 2015 (พ.ศ. 2558) หรืออีก 3 ปีข้างหน้า ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ซึ่งเป็นการรวมตัวกันของประเทศสมาชิกในภูมิภาค 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา ประเทศสมาชิกเหล่านี้จะร่วมมือช่วยเหลือ และสนับสนุนกันใน 3 เสาหลัก คือ เสาหลักด้านความมั่นคง (ASEAN Security Community – ASC) เพื่อให้ประชาชนในภูมิภาคอยู่ร่วมกันอย่างสันติ มีความปลอดภัยและมั่นคง เสาหลักด้านประชาสังคมและวัฒนธรรม (ASEAN Socio-Cultural Community – ASCC) เพื่อให้ประชากรในประเทศสมาชิกอยู่ร่วมกันภายใต้แนวคิดสังคมที่เอื้ออาทร มีสวัสดิการทางสังคมที่ดี และมีความมั่นคงทางสังคม และเสาหลักด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community – AEC) มุ่งให้เกิดการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจ และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อค้าขายระหว่างกัน อันจะทำให้ภูมิภาคมีความเจริญมั่งคั่ง ประชากรมีความอยู่ดีกินดี และสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่นๆ ได้

เมื่อพิจารณาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) ดังกล่าวข้างต้น ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ ให้คนทำงาน

ในประเทศไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข ในขณะเดียวกัน คนทำงานในประเทศไทย ก็ต้องเผชิญกับการตั้งรับการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ดังนั้น ความต้องการข้อมูลด้านสถานการณ์คุณภาพชีวิตและความสุขคนทำงานในประเทศไทย จึงเป็นเรื่องสำคัญ ในการนำมาวิเคราะห์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์คนทำงานในประเทศไทยเมื่อเข้าสู่การเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียน ข้อสำคัญ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมด้านแรงงานคุณภาพทั้งธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ภาคบริการ และภาครัฐบาล ในการตั้งรับเสาหลักด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC)

ในรอบทศวรรษที่ผ่านมา สำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร ภายใต้สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้ดำเนินบทบาทในการพัฒนาองค์ความรู้ พัฒนาเครือข่าย และพัฒนานโยบายสาธารณะ จนเกิดนวัตกรรมที่เป็นรูปแบบการดำเนินงานสร้างเสริมสุขภาพภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยการสนับสนุนและสร้างเสริมโครงการ Happy Workplace หรือ Happy 8 จนสามารถเชื่อมโยงไปยังสุขภาวะของบุคลากร ครอบครัว สังคม และชุมชนที่เกี่ยวข้องให้มีสุขภาวะที่ดีขึ้น ทั้งยังมีการพัฒนาเครื่องมือในการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์เพื่อรองรับการเติบโต และการขยายตัวในการทำงานของกลุ่มองค์กรที่สนใจเข้าร่วมโครงการในอนาคต บทบาทของสำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กรดังกล่าวนี้ จึงเป็นการดำเนินการพัฒนาสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความสุขคนทำงานในประเทศไทยมาอย่างต่อเนื่อง สามารถใช้เป็นฐานรากสำคัญที่แข็งแกร่งในการเตรียมความพร้อม ทั้งในเชิงรับและเชิงรุก อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหนึ่งในเครือข่ายที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร

ในการพัฒนา เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตและความสุข ที่เรียกว่า **HAPPINOMETER** ซึ่งเป็นทั้งคู่มือและเครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตและความสุขด้วยตนเองของคนทำงานในองค์กรต่างๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถกำหนดระยะเวลาในการวัดคุณภาพชีวิตและความสุขของคนทำงานในประเทศไทยได้แบบ Real time เป็นระยะๆ สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามประเมินผลคุณภาพชีวิตและความสุขของคนทำงานในประเทศไทยได้ทุกภาคส่วน ข้อสำคัญ สามารถนำผลที่ได้มาสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความสุขของคนทำงานได้ทันที

หนังสือเล่มนี้ ได้รวบรวม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตและความสุข รวมถึง ประสบการณ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขของคนทำงานที่ผ่านมา ในหลากหลายประเทศ รวมถึงประเทศไทย ซึ่งเป็นข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ที่นำมาสู่การพัฒนาสร้างเครื่องมือชี้วัดคุณภาพชีวิตและความสุข HAPPINOMETER

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ขอขอบพระคุณ นายแพทย์ชาญวิทย์ วสันต์ธนารักษ์ ผู้อำนวยการสำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ที่ให้การสนับสนุนให้มีหนังสือ **“คุณภาพชีวิต การทำงานและความสุข”** เล่มนี้ ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ชื่นฤทัย กาญจนะจิตรา ดร.วสันต์ ภัทรอธิคม และรองศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์พร พันพึ่ง ที่ปรึกษาโครงการฯ ขอขอบคุณทีมงาน น.ส.วรรณภา อารีย์ นายบุรเทพ โชคธนานุกูล น.ส.วิภาพร จารุเรืองไพศาล น.ส.อารยา ศรีสาพันธ์ และ น.ส.ชาริต้า หะยีเตะ ในการดำเนินงานตลอดมา

คณะผู้เขียน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
เกริ่นกล่าว	**3**
1. ความหมายและตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข	**9**
1.1 พัฒนาการทางแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความหมายของคุณภาพชีวิต	11
1.2 ตัวชี้วัดในการวัดคุณภาพชีวิต	17
1.3 คุณภาพชีวิตกับการทำงาน	21
1.4 ความสุข	25
1.5 ความสุขของคนทำงาน	33
2. เครื่องมือและการวัดคุณภาพชีวิตและความสุขของคนทำงาน	**35**
2.1 ประสบการณ์ในต่างประเทศ	37
2.2 ประสบการณ์ในประเทศไทย	45
3. การวัดความสุขด้วยเครื่องมือ HAPPINOMETER	71
3.1 พัฒนาการของ HAPPINOMETER	73
3.2 ข้อตกลงเบื้องต้นของ HAPPINOMETER	74
3.3 องค์ประกอบของ HAPPINOMETER	76
3.4 รูปแบบการเข้าถึง HAPPINOMETER	80
3.5 ค่าคะแนนระดับความสุขและความหมาย	80
เอกสารอ้างอิง	**83**

1

ความหมายและตัวชี้วัด
คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข

นิยามของคุณภาพชีวิต
ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ของแต่ละบุคคล
แต่ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ทางความจำเป็น
ความต้องการ และความปรารถนาของคน
ในแต่ละท้องถิ่นและสังคม

1.1 พัฒนาการทางแนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความหมายของคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตมีบทบาทสำคัญในแง่ความผาสุกของมนุษย์ ซึ่งคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับสวัสดิการมนุษย์และความสุข (Oliver et al, 1996; The Pursuit of Happiness, 2009)

พัฒนาการทางด้านแนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตมีความเป็นมาอย่างต่อเนื่อง ในช่วงปี พ.ศ. 2493-2502 (ทศวรรษ 1950) มาสโลว์ (1954) ได้พัฒนา ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่นักการจัดการ ให้ความสนใจ เนื่องจากเป็นการศึกษาความต้องการของพนักงาน โดยนำมาเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การ และส่วนหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานเช่นกัน เนื่องจากมนุษย์ย่อมมีความต้องการ และเมื่อความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดความเครียด นำไปสู่การกระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อน เพื่อหาวิธีการหรือพฤติกรรมที่นำไปสู่สิ่งที่ตนเองต้องการ เพื่อลดความตึงเครียดนั้น

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตาม ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. **ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)** เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ที่พักอาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. **ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)** เช่น ความต้องการความมั่นคง ความต้องการความคุ้มครองจากอันตรายทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นต้น
3. **ความต้องการทางสังคม (Social Needs)** เช่น ความต้องการความรัก ความใส่ใจ ความเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการยอมรับ เป็นต้น
4. **ความต้องการเกียรติยศ (Esteem Needs)** เช่น ชื่อเสียงเกียรติยศ ตำแหน่ง อำนาจ การยกย่องสรรเสริญ เป็นต้น
5. **ความต้องการให้ความฝันของตนเป็นจริง (Self-Actualization Needs)** เช่น ความเจริญรุ่งเรืองในลาภยศสรรเสริญ เป็นต้น

ผู้บริหารองค์กรที่จะใช้ทฤษฎีของมาสโลว์ในการจูงใจพนักงาน ควรทราบความต้องการของพนักงานว่ามีความต้องการอยู่ในลำดับขั้นใด แล้วจึงจูงใจให้พนักงานได้รับการตอบสนองเพื่อให้ได้ความต้องการในลำดับที่ต้องการหรือลำดับที่สูงกว่า เพื่อตอบสนองความต้องการ โดยความต้องการทั้ง 5 ระดับ/ขั้น ของมาสโลว์ จะแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ **ความต้องการลำดับต้น (Lower-Order Needs)** เป็นความต้องการตอบสนองภายนอก ประกอบด้วย ความต้องการด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย เช่น การจัดสถานที่ทำงาน ชั่วโมง

การทำงานอย่างเหมาะสม การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ ความมั่นคง ความปลอดภัยในการทำงาน

ความต้องการในลำดับที่สูงกว่า (Higher-Order Needs) เป็นความต้องการตอบสนองภายในหรือจิตใจ ประกอบด้วย ความต้องการทางสังคม ความต้องการเกียรติยศ และความต้องการให้ความคิดความฝันของตนเป็นจริง เช่น หัวหน้าให้ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกน้อง การจัดกิจกรรมสันทนาการให้กับพนักงาน การยกย่องพนักงาน การเลื่อนตำแหน่ง การให้อิสระในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการทำงาน การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เป็นต้น

การวิจัยทางด้านคุณภาพชีวิตมีความกว้างขวางมาก ในช่วงแรกนักวิจัยส่วนใหญ่ได้ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์เป็นพื้นฐานในการวิจัย สังเกตได้จากงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ดำเนินการในช่วงปี พ.ศ. 2513-2522 เช่น งานวิจัยของฮาร์แลนด์ (Harland, 1972) ในปี พ.ศ. 2515 ที่ให้นิยามคุณภาพชีวิตว่า เป็นความต้องการในด้านอาหาร การได้รับการบริการ ฐานะ ความอยากมีอยากได้ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่นเดียวกับงานวิจัยของลุย (Lui, 1975) ในปี พ.ศ. 2517 ที่แบ่งคุณภาพชีวิตออกเป็นในด้านกายภาพและในด้านจิตใจ ลุยอธิบายว่าปัจจัยป้อนเข้า (Input) ทางด้านกายภาพ ได้แก่ อาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ การบริการที่ดี สิ่งของเครื่องใช้ที่มีคุณภาพ และความร่ำรวย ส่วนปัจจัยป้อนเข้า (Input) ทางด้านจิตใจที่วัดไม่ได้จะเป็นเรื่องของจิตวิญญาณที่เกี่ยวข้องกับความรัก ความนับถือ และความเป็นตัวตน

แมคคอล (McCall, 1975) ได้ขยายประเด็นลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ออกไปในเรื่องของประสบการณ์ชีวิต แมคคอลเสนอเกณฑ์การวัดคุณภาพชีวิตเป็นมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ชีวิตของคนทั้งในแง่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ รวมถึงความชอบและความเจ็บปวด ความสุขและความทุกข์ นอกจากนี้ดัลเคย์และรู้คได้ให้นิยามอื่นๆ อีกในเรื่องของความผาสุก ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในชีวิต หรือความสุขและความทุกข์ (อ้างใน McCall, 1975) แมคคอลยังได้ชี้ให้เห็นว่า รากฐานของคุณภาพชีวิตคือ ความผาสุกที่เกี่ยวกับสุขภาพและความสุข เซอร์กี (1976) ได้ศึกษาทฤษฎีคุณภาพชีวิตที่พัฒนาต่อจากมาสโลว์ โดยให้ความสำคัญในมิติทางวัฒนธรรมและชี้ให้เห็นว่าลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นั้นได้ให้จุดเริ่มต้นของการวิเคราะห์เพื่อค้นหาประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต

ในแง่สุขภาพจิตนั้นมีความชัดเจนในการทำวิจัยอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสุขส่วนบุคคล กูรินและคณะ ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในแง่สุขภาพจิตและความบกพร่องทางจิตขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2503 ผลการศึกษาออกมาในแง่ของที่มาของความสุขและความทุกข์ รวมถึงสิ่งที่ส่งผล ต่อความกังวลและการประมาณการความสุขในอนาคต งานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาในเชิงวิทยาการระบาดสุขภาพจิต (Beiser, 1974; Lehman, 1983; Anstee, 1985; Oliver, 1991; Carling, 1993)

แคมป์เบลและคณะ (Campbell et al., 1976) ได้กล่าวว่านอกจากความสุขและสุขภาพแล้ว ก็ยังมีมิติอื่นๆ อีก ชีวิตที่ดีสามารถวัดได้จากสิ่งของอุปโภคบริโภค และสันนิษฐานว่าเป้าหมายระดับชาติได้เพิ่มความสนใจไปที่คุณภาพชีวิตมากกว่าการมีทรัพย์สมบัติมากมาย แม้ว่าคุณภาพชีวิตมักจะวัดจากสิ่งของอุปโภคบริโภค แต่ในระดับชาติ ต้องมีการเปลี่ยนมุมมองจากในแง่เศรษฐศาสตร์ ไปเป็นมุมมองในแง่จิตวิทยา

ที่เน้นในด้านความผาสุกเป็นสำคัญ แคมป์เบลและคณะยังได้วิเคราะห์และทดลองว่า ความต้องการขั้นพื้นฐานคือการมีอาหารเพียงพอ การมีที่อยู่อาศัย มีสิ่งของจำเป็นอื่นๆ และสิ่งที่เป็นนามธรรมต่างๆ นอกจากนี้ งานวิจัยชิ้นนี้ยังได้รวมถึงความพึงพอใจในความงามของธรรมชาติและศิลปะด้วย

แคมป์เบลและคณะได้ศึกษาถึงคำว่า **"สวัสดิการ"** โดยได้ให้ความหมายที่ว่า ความสามารถที่บุคคลมีอำนาจเหนือทรัพยากร และการที่รัฐบาลได้จัดตั้งโครงการต่างๆ ขึ้นมาเพื่อประโยชน์ของประชาชน (Campbell et al., 1976) ในช่วงระยะเวลาแรก การศึกษาที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตได้แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจและสวัสดิการเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงอยู่ของชีวิตมนุษย์ (Lee et al., 1982; Allardt, 1972; Campbell et al., 1976; Rescher, 1972; Scitovsky, 1976; Von Wright, 1972)

จากแนวความคิดและนิยามดังกล่าว คุณภาพชีวิตได้รับการพิจารณาในแง่ของแนวคิดที่มีหลากมิติ ซึ่งมักจะเป็นแนวคิดของการได้รับบริการ สวัสดิการ ความพึงพอใจ เศรษฐกิจ ค่านิยมและประสบการณ์ชีวิตของบุคคล งานวิจัยในปัจจุบันแสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในแง่ของความผาสุกของมนุษย์นั้นเป็นวัตถุประสงค์ของการพัฒนา ขณะที่คุณภาพชีวิตในแง่ของทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือวัดการพัฒนา (United Nations, 1995)

ในการศึกษาของคัมมินส์ (Cummins, 1998) ได้พยายามที่จะเสนอนิยามล่าสุดของคำว่าคุณภาพชีวิต โดยอธิบายคุณภาพชีวิตจากสิ่งหลากมิติที่แยกกันอยู่มาเป็นมิติในเชิงภาวะวิสัย เช่น ความร่ำรวยทรัพย์สินเงินทอง การมีสุขภาพดี ความสัมพันธ์ส่วนตัว เป็นต้น และ

มิติในเชิงอัตวิสัย เช่น ความรู้สึก ความพึงพอใจหรือความสุข เป็นต้น นอกจากนี้ยังอธิบายว่า บรรทัดฐานทางวัฒนธรรมมีผลต่อความผาสุกและบุคคลต่างๆ ย่อมประเมินชีวิตของตนเองแตกต่างกันออกไป

ด้วยเหตุที่คุณภาพชีวิตเป็นประเด็นที่แพร่หลายที่เกี่ยวข้องกับคนทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพชีวิตในฐานะที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของรัฐบาลและผู้วางนโยบาย แต่นิยามของคุณภาพชีวิตยังไม่ชัดเจนและยากที่จะให้คำจำกัดความ งานวิจัยหลายชิ้นพยายามที่จะพิสูจน์แต่ไม่มีนิยามมาตรฐาน ที่ได้รับการยอมรับกันในวงกว้าง ทั้งยังไม่มีความร่วมมือกันระหว่างงานวิจัยในปัจจุบันในการให้นิยามและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (Bunge, 1975; Storrs, 1975; Rogerson et al., 1989; Cummins, 1998) อย่างไรก็ตาม การตั้งคำถามว่า **“อะไรคือนิยามของคุณภาพชีวิต”** ไม่สำคัญเท่ากับคำถามที่ว่า **“อะไรคือเงื่อนไขหรือเกณฑ์มาตรฐานของคุณภาพชีวิต”**

กล่าวโดยสรุป การวิเคราะห์จากงานวิจัยหลายๆ ชิ้นพบว่านิยามของคุณภาพชีวิตไม่ได้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ของแต่ละบุคคลแต่ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ทางความจำเป็น ความต้องการ และความปรารถนาของคนในแต่ละท้องถิ่นและสังคม (Andrew and Crandall, 1975; Harwood, 1976; Cummins, 1998) งานวิจัยหลายชิ้นได้ศึกษาไปถึงเวลา สถานที่ ค่านิยม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุนี้ ในการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตผู้วิจัยจึงต้องระบุให้เจาะจงและครอบคลุมสิ่งที่ต้องการศึกษา สิ่งที่ต้องการศึกษาจะต้องพิจารณาถึงสมมติฐานของความต้องการส่วนบุคคลไปจนถึงสังคม และดัชนีชี้วัดถึงความต้องการของสังคมด้วย (Van Praag, 1993; Osmani, 1993)

1.2 ตัวชี้วัดในการวัดคุณภาพชีวิต

จากประเด็นในเรื่องนิยามและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เพื่อจะเชื่อมโยงคุณภาพชีวิตกับการวัดเข้าด้วยกัน พบว่า การวัดคุณภาพชีวิตควรมีองค์ประกอบของดัชนีคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นตัวชี้วัดทางสังคมที่สำคัญจำแนกเป็นสองประเภทหลัก ได้แก่ ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัย (Objective Well-being) และตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-being) (Newman, 1975; Horley and Little, 1985; Hankiss, 1983; Baster, 1985)

ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัย

ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัย (Objective Well-being) เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจ มุ่งไปที่วัตถุ รายได้ของชาติหรือครัวเรือน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยรายได้ของชาติและข้อมูลทางเศรษฐกิจเป็นสิ่งที่เข้าใจได้โดยทั่วไปและนำมาใช้อย่างกว้างขวาง (Baster, 1985) แท้ที่จริงแล้ว การทำความเข้าใจตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัยไม่ใช่เรื่องซับซ้อน ตัวอย่างของตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัย ได้แก่ อัตราการอ่านออกเขียนได้ อายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิด ประเภทของที่อยู่อาศัย และค่าครองชีพ ผู้วางนโยบายมักใช้ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัยวัดคุณภาพชีวิตของระดับครัวเรือน ชุมชน เมือง และประเทศ (Lui, 1975; Rogerson,1989) การประเมินตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัยมักจะเกี่ยวพันกับการใช้สถิติ อย่างไรก็ตาม ตัวชี้วัดทาง

สังคมเชิงภาวะวิสัยไม่สามารถอธิบายสังคมได้ อย่างแท้จริง (Oliver et al., 1996)

ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย

ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-being) เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจ ความรู้สึก ทัศนคติ และความเข้าใจในระดับบุคคล ซึ่งดูเหมือนเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากมีความยากในการกำหนดและวัด ตัวชี้วัดนี้ถูกออกแบบมาเพื่อวัดความสุขและความพึงพอใจของมนุษย์ แนวคิดของตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย สัมพันธ์กับความเข้าใจและทัศนคติในเรื่องของชีวิตที่เป็นสุขทั้งด้านครอบครัว เพื่อนฝูง และมาตรฐานความเป็นอยู่ การศึกษาของแอนดริวและวิทธี่ เป็นตัวอย่างที่ดีของการพัฒนาตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัยที่สมบูรณ์ ได้แก่ ตัวชี้วัดในเรื่องของการประสบความสำเร็จ ความปลอดภัย และความสนุกสนาน รวมถึงชีวิตการทำงานและครอบครัว แคมป์เบล (Campbell, 1980) ชี้ให้เห็นว่า การประเมินเชิงอัตวิสัยอยู่บนพื้นฐานของการรายงานความเข้าใจ ความรู้สึก และการตอบสนองของบุคคลโดยทั่วไป ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย ได้แก่ ความรู้สึกที่ดี คุณภาพ

ชีวิตที่ดีและความรู้สึกผาสุก เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ และขึ้นอยู่กับว่านักวิจัยต้องการศึกษาอะไร ดังนั้น ตัวชี้วัดเชิงอัตวิสัยอยู่บนพื้นฐานของแบบสอบถามที่อยู่ในรูปของการให้คะแนนความพึงพอใจ การประเมินความพึงพอใจและสภาพชีวิต (Cullen, 1978)

แนวคิดของ แฮซ (Haas, 1999) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตควรเป็นการวัดในด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งครอบคลุมมิติด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต สังคม และปัญญา นอกจากนี้ เพื่อให้ครอบคลุมคุณภาพชีวิต ควรนำการวัดในด้านภาวะวิสัย (Objective) มาใช้ร่วมกันในการวัดคุณภาพชีวิต ในกรณีที่การวัดเชิงอัตวิสัยไม่สามารถดำเนินการวัดคุณภาพชีวิตได้อย่างครบถ้วน

นอกจากนี้ องค์การยูเนสโก (UNESCO, 1978) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตไว้ดังนี้ ความรู้สึกของการอยู่อย่างพอใจ มีความสุข ความพอใจต่อองค์ประกอบต่างๆ ที่มีส่วนสำคัญต่อบุคคลนั้นๆ ได้แก่ อาหาร สุขภาพอนามัย โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม รายได้ ที่อยู่อาศัย และทรัพยากร โดยแบ่งประเด็นการศึกษาเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ การศึกษาด้านภาวะวิสัย ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลที่สามารถ นับได้หรือวัดได้ เช่น ข้อมูลทางประชากรและเศรษฐกิจ และการศึกษา ด้านอัตวิสัย เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึก และเจตคติในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นการวัดโดยใช้การตอบตามความรู้สึก ความนิยม ความคิดเห็น การตัดสิน และความเชื่อต่อสิ่งที่ถามในแบบสอบถาม องค์การยูเนสโก (UNESCO) ยังได้กล่าวว่า พื้นฐานคุณภาพชีวิตของประชากร ดูได้จาก 1) รายได้ครอบครัวที่พอเพียงแก่การเลี้ยงชีพ 2) การมีงานทำ 3) การศึกษาและอัตราการรู้หนังสือของประชาชน 4) โอกาสในการมีส่วนร่วมทางการเมือง 5) การมีเอกราชของประเทศโดยปราศจากการแทรกแซงจากรัฐบาลอื่น

ขณะที่องค์การอนามัยโลก (WHO) (The WHOQOL Group, 1995) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับบริบททางสังคม วัฒนธรรม และค่านิยม ในเวลานั้นๆ และมีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมาย ความคาดหวัง และมาตรฐานที่แต่ละคนกำหนดขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้ 1) มิติด้านสุขภาพกาย (Physical) 2) มิติด้านสุขภาพจิต (Psychological) 3) มิติด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) และ 4) มิติด้านสภาพแวดล้อม (Environmental)

องค์การสหประชาชาติ (United Nations, 2009) ได้เริ่มโครงการพัฒนาดัชนีการพัฒนามนุษย์ (Human Development Index: HDI) โดยมีแนวคิดในการวัดคุณภาพชีวิต หรือ ความอยู่ดีมีสุขว่า ไม่ควรเน้นในการให้ความสำคัญในเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว เช่น รายได้หรือผลผลิต เป็นต้น แต่ควรวัดด้วยตัวชี้วัดทางสังคม ที่เป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนามนุษย์ที่ควรประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การมีชีวิตที่ยืนยาว ความรู้ และมาตรฐานความเป็นอยู่

การศึกษาคุณภาพชีวิตที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ได้ทำการวัดคุณภาพชีวิตโดยกำหนดระยะเวลาอย่างชัดเจน คือ เวลาที่ถูกถามในขณะนั้น ดังนั้น ระดับคุณภาพชีวิตจะสูงหรือต่ำจึงขึ้นกับสภาพแวดล้อม ณ เวลานั้น ซึ่ง Dupuis et al. (2000) ได้กล่าวเช่นเดียวกันว่า **“คุณภาพชีวิตควรถูกวัด ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งแต่ละคนย่อมมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันในแต่ละระดับ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของแต่ละบุคคลที่มีความพึงพอใจในระดับต่างกัน”** (Dupuis et al., 2000 อ้างใน Royuela et al., 2007)

ขณะที่ European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2004) ทำการสำรวจคุณภาพชีวิตใน 28 ประเทศในแถบทวีปยุโรป ในระหว่าง พ.ศ. 2547 โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตดังนี้ ทัศนคติและการรับรู้ต่อเรื่องคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลเป็นเรื่องที่แต่ละคนต้องประเมินด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม มิติแต่ละมิติของคุณภาพชีวิตไม่ได้แสดงบทบาทแยกจากกันแต่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน รวมกันก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีได้ ดังนั้นการจะวัดคุณภาพชีวิตให้ได้อย่างสมบูรณ์ ควรต้องทำการวัดทั้งในด้านอัตวิสัยและภาวะวิสัย ทั้งนี้ มิติเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตตามที่ European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2004) กำหนดไว้มีดังนี้ 1) มิติด้านเศรษฐกิจ 2) มิติด้านครอบครัว 3) มิติด้านการทำงาน 4) มิติด้านสังคมและการมีส่วนร่วม 5) มิติด้านสุขภาพและการดูแลสุขภาพ และ 6) มิติด้านการพัฒนาตนเอง

1.3 คุณภาพชีวิตกับการทำงาน

มิติด้านการทำงาน เป็นมิติสำคัญมิติหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิติ จึงมีหลายหน่วยงาน แยกการวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) ออกจากการวัดคุณภาพชีวิตโดยทั่วๆ ไป เนื่องจากชีวิตการทำงานมีช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาส่วนตัวที่คาบเกี่ยวกัน สำหรับประชากร

วัยแรงงานที่มีงานทำ การศึกษาคุณภาพชีวิตเพื่อให้วัดได้อย่างแท้จริง ควรศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อนำมาประกอบการจัดทำตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตด้วย ดังที่ Brief (1981) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต

นิยาม **"คุณภาพชีวิตการทำงาน"** ตามที่ Davis (1977 อ้างใน ชัยอนันต์ รีชีวะ, 2544) ซึ่งเป็นบุคคลแรกที่นำคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมาศึกษา ได้ให้นิยามดังนี้ **"คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ใน การออกแบบการทำงาน"** นอกจากนี้ Merton (1977 อ้างใน ชัยอนันต์ รีชีวะ, 2544) ยังได้เพิ่มมิติด้านจริยธรรมเข้าไปในนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานด้วย ดังนี้ **"คุณภาพชีวิตเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงานและสภาพในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพอใจและความไม่พอใจในการทำงานของคนงาน การจัดการเพิ่มประสิทธิภาพของผลผลิต และการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคง และเสถียรภาพของสังคม"**

การศึกษาของ Marcel และ Dupuis (2006) สรุปว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ควรให้ความสำคัญที่บทบาทการทำงาน ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Seashore, 1975 อ้างใน Royuela et al., 2007) นอกจากนี้ จากการประชุมของ European Council ซึ่งจัดขึ้น ณ กรุงบรัซเซล ใน พ.ศ. 2548 ได้มีการกล่าวถึงคำว่าคุณภาพชีวิตการทำงานไว้เช่นกัน โดยมีการกำหนดกรอบ การวิเคราะห์

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 10 มิติ โดยส่วนใหญ่เป็นการวัดในเชิงอัตวิสัย (Subjective) ดังนี้

1. คุณภาพที่แท้จริงของงานที่ทำ (Intrinsic job quality)
2. การพัฒนาทักษะ/ การเรียนรู้ตลอดชีวิต และความก้าวหน้าในอาชีพ (Skills, life-long learning and career development)
3. ความเท่าเทียมทางเพศ (Gender equality)
4. สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and safety at work)
5. ความยืดหยุ่นและความมั่นคง (Flexibility and security)
6. การมีส่วนร่วมและการเข้าถึงตลาดแรงงาน (Inclusion and access to the labour market)
7. โครงสร้างการทำงานและความสมดุลในชีวิตการงาน (Work organization and work-life balance)
8. การสนทนาเชิงสังคมและการมีส่วนร่วมของคนทำงาน (Social dialogue and worker involvement)
9. ความหลากหลายและไม่แบ่งแยก (Diversity and non-discrimination)
10. ผลการปฏิบัติงานโดยรวม (Overall work performance)

ประเด็นที่น่าสนใจของ Delamotte และ Takezawa (1984) ในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน มีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตคนทำงาน เช่น การมีโอกาสตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น

2. นิยามคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3. สถานประกอบการควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากเมื่อคนทำงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี สถานประกอบการก็จะได้รับการทำงานที่ดีขึ้น

ทั้งนี้ Kossen (1991, อ้างใน นภารัตน์ ด่านกลาง, 2550) กล่าวว่า กระบวนการสนับสนุนคุณภาพชีวิตของคนทำงาน ได้แก่

1. การเพิ่มคุณค่าต่องาน
2. การให้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
3. การให้มีโอกาสในการสร้างสรรค์งาน
4. การมีการหมุนเวียนงาน
5. การมีการเปลี่ยนงานที่น่าเบื่อไปสู่งานที่ถูกใจ
6. การให้คำชมเชยและการยอมรับ
7. การให้ค่าตอบแทนที่ดี
8. การให้มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่องาน
9. การมีสถานที่เลี้ยงเด็กสำหรับพนักงานที่มีภาระการเลี้ยงดูลูกในเวลางาน
10. การมีโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณา 10 ปัจจัยข้างต้น พบว่า บางปัจจัยเกี่ยวข้องกับสวัสดิการของคนทำงาน และบางปัจจัยเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสถานประกอบการหรือหัวหน้างานที่ต้องสังเกตพฤติกรรมและความต้องการของพนักงาน เพื่อตอบสนองหรือจูงใจสิ่งที่พนักงานต้องการอย่างแท้จริง

จากความหมายข้างต้นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่ทรัพยากรมนุษย์หรือคนทำงานเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน สวัสดิการ บทบาทหน้าที่ในการทำงาน ความพึงพอใจในชีวิต โอกาสการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับงาน การพัฒนาและให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์จะส่งผลต่อกระบวนการผลิต ดังที่ Elton Mayo (อ้างใน กัญญาวีณ์ สุวิทย์วรกุล, 2550) ได้ศึกษาและทดสอบเกี่ยวกับเรื่องบุคคล พบว่า บุคคลเป็นปัจจัยที่ผันแปรได้ และเป็นหัวใจในการเพิ่มประสิทธิภาพของงาน จึงต้องให้ความสนใจให้บุคคลทำงานอย่างมีความสุข

1.4 ความสุข

ความสุขเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา **ความสุข เป็นการประเมินความรู้สึกและประสบการณ์ของแต่ละคนว่า มีความชื่นชอบชีวิตโดยรวมของตนเองมากแค่ไหน ทั้งนี้ ประสบการณ์ด้านอารมณ์ทางบวก เช่น ความปิติ ความสนใจ และความภาคภูมิใจ ต้องมีบ่อยครั้ง ขณะที่ประสบการณ์ด้านอารมณ์ทางลบ เช่น ความเศร้า ความวิตกกังวล และความโกรธ ต้องมีไม่บ่อยครั้ง** (Veenhoven, 1997; Lyubomirsky et. al. 2005)

“ความสุข” จึงมักถูกนำมาใช้ร่วมกับ “คุณภาพชีวิต” ซึ่งสามารถพบได้ในนิยามและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพชีวิตเสมอมา ดังนั้น การวัดคุณภาพชีวิต จึงสามารถสะท้อน การวัดความสุขของบุคคลในระดับที่น่าเชื่อถือได้

การกล่าวถึงเรื่องสวัสดิการของมนุษย์ ความสุข และคุณภาพชีวิตนั้นไม่ใช่เป็นเรื่องใหม่แต่อย่างใด ความสุขของชีวิตได้มีการกล่าวกันมาตั้งแต่ยุคอริสโตเติล แต่ก็เป็นความหมาย ในเชิง **“จริยธรรม”** ซึ่งเป็นความหมายที่ได้รับอิทธิพลแนวความคิดของทางตะวันตก ในการให้ความหมายในเชิงระบบของ **“ความสุข”** อริสโตเติลได้ชี้ให้เห็นถึงแนวทางที่นำไปสู่ความผาสุก หรือที่เรียกว่า **“Eduaemonia”** ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนให้เป็นคำศัพท์สมัยใหม่คือ **“Happiness”**

ในช่วงปีพ.ศ. 2483-2492 (ทศวรรษ 1940) รัฐบาลของประเทศทางตะวันตกได้พัฒนานโยบายในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชน ตัวอย่างเช่น ในปี พ.ศ. 2478 ดร.เอส. ปาร์คส คัดแมน รัฐมนตรีผู้นับถือนิกายคริสเตียนแองโกลอเมริกันผู้มีชื่อเสียง ได้ศึกษาความท้าทายของความสุขและค้นหา **“ความสุข”** ในมิติต่างๆ ของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นมิติทางด้านสุขภาพ การเมือง การทำงานและค่าจ้าง ความรักชีวิตประจำวัน มิตรภาพ จินตนาการ ดนตรี วรรณกรรม สวัสดิการสังคม ตลอดจนด้านศาสนา (Oliver et al., 1996)

การศึกษาของ Mathias (2006 อ้างใน ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาต, 2550) ซึ่งได้ทำการศึกษาระดับความสุขในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว พบว่า ระดับความสุขไม่ได้เพิ่มขึ้นตามระดับรายได้ ซึ่งนักเศรษฐศาสตร์

เรียกปรากฏการณ์นี้ว่า Paradox of Happiness หรือ ความขัดแย้งกันของความสุข โดยสรุปแล้ว ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาต (2550) ได้กล่าวถึงสถานการณ์ Paradox of Happiness ไว้โดยอ้างอิงการศึกษาของ Mathias ไว้ดังนี้ ในช่วงแรกผู้คนจะพยายามทำงานให้มาก เพื่อให้ตนเองมีรายได้ที่สูงขึ้น โดยเข้าใจว่าผลที่ได้รับคือ ความสุข โดยละเลยการให้ความสำคัญต่อการพักผ่อน สาเหตุดังกล่าวเกิดจาก การเปรียบเทียบฐานะตนเองกับคนรอบข้าง เมื่อตนเองมีสถานะความเป็นอยู่ที่ดีกว่าคนรอบข้างก็มีระดับความสุขที่สูงกว่าผู้ที่มีระดับฐานะต่ำกว่าคนรอบข้าง วิธีการวัดความสุขนี้เป็นลักษณะของ การเปรียบเทียบสิ่งใดสิ่งหนึ่งระหว่างตนเองและผู้อื่น

กล่าวโดยสรุป ความสุข โดยทั่วไป หมายถึง ประสบการณ์ และความรู้สึก ที่บุคคลสามารถบริหารจัดการได้อย่างสม่ำเสมอตามความปรารถนาในภาพรวม จนเกิดได้จริง และทำให้บุคคลนั้นเกิดความยินดีและอิ่มเอมใจ ทั้งนี้ ต้องไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน รวมถึง คุณภาพ **“ความสุข” (Quality of Happiness)** สามารถประเมินได้จาก ตัวชี้วัดทางสังคมระดับบุคคล ซึ่งเป็นการวัดจากระดับของความพึงพอใจ ความหวัง และความสุข ของสภาพความเป็นอยู่นั้นๆ

ดัชนีวัดความสุขของโลก

รายงานระดับความสุข โดย New Economics Foundation (NEF, 2009) ได้พัฒนาดัชนีวัดความสุขโลก หรือ Happy Planet Index (HPI) ซึ่งทำการวัดระดับความสุขของประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดยใช้ 3 ปัจจัยหลักในการวัดคือ ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) อายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิด (Life Expectancy) และรอยเท้าทางนิเวศ (Ecological Footprint) ทั้งนี้ New Economics Foundation (NEF) ได้กำหนดค่าอุดมคติของแต่ละปัจจัย ดังนี้ ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) มีค่า 8.2 อายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิด (Life Expectancy) มีค่า 82.0 และรอยเท้าทางนิเวศ[1] (Ecological Footprint) มีค่า 1.5 และกำหนดค่าของระดับความสุข อยู่ที่ 83.5

สำหรับผลการวัดระดับความสุขของกลุ่มประเทศในเอเชีย ประเทศไทยอยู่อันดับที่ 7 จาก 24 ประเทศในเอเชีย, (2009) ดังตาราง 1

ตาราง 1 การแสดงค่า HPI ของกลุ่มประเทศในเอเชีย เรียงจากมากไปน้อย

ประเทศ	ความพึงพอใจในชีวิต	อายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิด	รอยเท้าทางนิเวศ	ค่า HPI
1. เวียดนาม	6.1	70.5	0.8	61.2
2. ภูฏาน	7.6	62.9	1.3	61.1
3. ศรีลังกา	6.1	74.0	1.1	60.3

[1] รอยเท้าทางนิเวศ คือ ตัวชี้วัดผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบนิเวศอันเนื่องจากกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ รวมถึงการปลดปล่อยของเสียที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ ตลอดวัฏจักรชีวิต (กิติกร จามรดุสิต, 2552)

ประเทศ	ความพึงพอใจในชีวิต	อายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิด	รอยเท้าทางนิเวศ	ค่า HPI
4. ฟิลิปปินส์	6.4	70.4	1.2	59.2
5. อินโดนีเซีย	6.6	66.8	1.2	57.9
6. จีน	6.3	71.6	1.5	56.0
7. ไทย	6.5	70.0	1.6	55.4
8. มัลดีฟส์	6.6	66.6	1.6	53.5
9. บังคลาเทศ	5.7	62.8	0.6	53.2
10. มาเลเซีย	7.4	73.2	3.0	52.7
11. ติมอร์-เลสเต	6.6	55.5	0.8	52.0
12. เนปาล	5.5	61.6	0.6	50.0
13. มองโกเลีย	6.7	64.0	1.9	49.6
14. อินเดีย	5.4	63.3	0.8	48.7
15. เมียนมาร์	5.3	60.2	0.9	44.6
16. ไต้หวัน	6.6	76.1	3.9	43.4
17. ฮ่องกง	6.6	81.6	4.6	42.9
18. กัมพูชา	5.6	56.2	1.1	42.2
19. ญี่ปุ่น	6.2	82.0	4.3	41.7
20. บรูไน	7.6	76.4	5.6	41.2
21. เกาหลี	5.8	77.0	3.4	41.1
22. ลาว	5.4	54.7	1.0	40.3
23. ปากีสถาน	4.3	63.0	0.7	39.4
24. สิงคโปร์	6.9	78.7	6.2	36.1

ที่มา: New economics Foundation, 2009

การพัฒนาความสุขมวลรวม (Gross National Happiness) ของประเทศภูฏาน

ประเทศภูฏาน ได้เปลี่ยนระบบการปกครองประเทศจากสมบูรณาญาสิทธิราชย์ เป็นการปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตย โดยประกาศการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ.2548 โดยร่างรัฐธรรมนูญฉบับแรกได้แล้วเสร็จเมื่อต้นปี พ.ศ.2550 ถึงแม้ว่าภูฏานจะเพิ่งเปลี่ยนแปลงการปกครอง แต่การให้ความสำคัญต่อบทบาทหน้าที่ของข้าราชการเป็นสิ่งหนึ่งที่องค์กร Organizational Development (OD) ได้ทบทวน โดยเห็นว่าหน้าที่ของข้าราชการคือ การให้บริการประชาชน นอกจากนั้น องค์กร Organizational Development (OD) ได้สนับสนุนให้องค์กรภาครัฐใช้แนวคิดของการพัฒนาความสุขมวลรวม (GNH) มาใช้ภายในองค์กร ซึ่งพบว่า แต่ละองค์กรภาครัฐได้ตอบสนองต่อแนวคิดดังกล่าว โดยเน้นการพัฒนาใน 4 ด้านภายในองค์กรภาครัฐ ได้แก่ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมเดิม และการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี (Bachu Phub Dorji and Anne-Marie Schreven, n.d.)

ประเทศภูฏานได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการจากองค์กรภาครัฐ (Customer Satisfaction Survey) โดยเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ซึ่งผลการสำรวจพบว่าประชาชนต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการของข้าราชการ โดยเฉพาะคุณภาพของการให้บริการ ระบบการทำงาน และระยะเวลาในการให้บริการ ผลสำรวจดังกล่าว ทำให้ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์กรภาครัฐ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อสุขภาวะของข้าราชการจึงเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่องค์กรภาครัฐหันมาสนใจ โดยกล่าวว่าคุณภาพชีวิตที่ดีของข้าราชการจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีได้ โดย

The Royal Civil Service Commission ได้เน้นที่ระบอบการจ้างงาน และการให้การสนับสนุนข้าราชการ โดยให้ความสำคัญที่ ความพึงพอใจในการทำงาน การพัฒนาตนเอง และสวัสดิการ เป็นตัวสนับสนุนสุขภาวะที่ดีของข้าราชการ รวมทั้ง การมีระบบการบริหารที่ดีโดยเน้นขนาดที่เหมาะสม (Right Sizing) ของหน่วยงานราชการ ให้ข้าราชการได้ทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสม มีความสมดุลระหว่างภาระงานและจำนวนข้าราชการ มีประสิทธิภาพทั้งการทำงานเดี่ยวและการทำงานเป็นทีม ตลอดจนมีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการอบรมและพัฒนาความสามารถของข้าราชการ

ประเทศภูฏาน เป็นประเทศที่ใช้ความสุขเป็นตัววัดความอยู่ดีมีสุขของคนในประเทศ ต่างกับหลายๆ ประเทศที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ หรือ GDP เป็นตัววัดการพัฒนาประเทศ อย่างไรก็ตาม ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ประเทศต่างๆ เริ่มให้ความสนใจในการนำความสุขมวลรวม เป็นตัววัดการพัฒนาของประเทศ

คำว่า **“ความสุข”** ถูกนำมาใช้ร่วมกับคำว่า **“คุณภาพชีวิต”** อยู่หลายครั้ง และเกี่ยวข้องกับ 2 มิติต่อไปนี้ คือ 1) โอกาสแห่งชีวิตและผลลัพธ์แห่งชีวิต (Chances and Outcomes) และ 2) คุณภาพจากภายนอกและภายใน (Outer and Inner Qualities) ดังตาราง 2

ตาราง 2 มิติที่เกี่ยวข้องกับ "ความสุข" และ "คุณภาพชีวิต" ของประเทศภูฏาน

	คุณภาพจากภายนอก	คุณภาพจากภายใน
โอกาสแห่งชีวิต	สภาพแวดล้อมรอบตัว (Livability of Environment)	ความสามารถในการดำรงชีวิตของมนุษย์ (Life-ability of the Person)
ผลลัพธ์แห่งชีวิต	อรรถประโยชน์แห่งชีวิต (Utility of Life)	การมีชีวิตที่เบิกบาน (Enjoyment of Life)

คำว่า สภาพแวดล้อมรอบตัว (Livability of Environment) มีความหมายคือ การพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้องกับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ในเชิงสังคมวิทยา สถานภาพการพักอาศัยนั้นมีความสัมพันธ์กับคุณภาพสังคมอย่างเลี่ยงไม่ได้ โดยสังคมที่ดี (Good Society) จะให้ความสำคัญที่สวัสดิการและความเท่าเทียมทางสังคม ขณะที่แนวคิดปัจจุบันได้ให้ความสำคัญที่เครือข่ายใกล้ชิด การมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง และการมีอาสาสมัครช่วยเหลือในสังคม

ความสามารถในการดำรงชีวิตของมนุษย์ (Life-ability of the Person) เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดการปัญหาของแต่ละบุคคล ซึ่งการมีชีวิตที่ดี (Good Life) ในความหมายของศาสตร์ต่างๆ ได้มีการให้นิยามศัพท์ต่างๆ กัน เช่น วงการแพทย์และนักจิตวิทยาได้ใช้คำว่า คุณภาพชีวิต และความอยู่ดีมีสุข

อรรถประโยชน์แห่งชีวิต (Utility of Life) กล่าวว่า การมีคุณภาพชีวิตที่ดีและยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องมีหลายปัจจัยประกอบกัน

การมีชีวิตที่เบิกบาน (Enjoyment of Life) พิจารณาจากปัจจัยที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การอยู่ดีมีสุข ความพึงพอใจในชีวิต และความสุข เป็นต้น

1.5 ความสุขของคนทำงาน

ความสุขในการทำงานของคนในองค์กร มีความสำคัญต่อการทำงานและองค์กรอย่างแท้จริง คนทำงานที่มีความสุขนั้น ไม่ได้หมายถึงรายได้เป็นสิ่งเดียวที่สำคัญที่สุด ต้องมี **"คุณภาพชีวิตการทำงาน"** ซึ่งหมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อม โดยส่วนรวมในการทำงานของบุคคล และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ รวมทั้งยังครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงาน และสภาพในการทำงาน ตลอดจนควรให้ความสำคัญที่บทบาทการทำงาน ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Davis, 1977; Merton, 1977; Seashore, 1975; Royuela et al., 2007)

คนทำงาน คือ บุคคลหนึ่งในสังคมทั่วไป ที่มีความปรารถนาให้ตนเองดำเนินชีวิตไปอย่างมีความสุข ตามเงื่อนไข หรือเกณฑ์บางอย่างที่ต้องการเพิ่มมากขึ้น เช่น ความต้องการให้มีอาชีพที่มั่นคงและก้าวหน้า ความต้องการทำงานในองค์กรที่มั่นคง ความต้องการได้รับโอกาสในการพัฒนา ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่อง เป็นบุคคลที่มีคุณค่าในองค์กร ได้รับการยอมรับจากบุคคลทุกระดับในที่ทำงาน ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ได้รับสวัสดิการที่พึงพอใจ มีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดี

ความสุขของคนทำงาน จึงหมายถึง ประสบการณ์ และความรู้สึกของคนทำงาน ที่ต้องการให้ตนเป็นที่ยกย่องและยอมรับจากคนทั่วไป การได้ทำงานในที่ทำงานที่มั่นคง มีความก้าวหน้า การเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาอย่างทั่วถึง การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความเมตตาและกรุณา การมีเพื่อนร่วมงานที่จริงใจ การได้รับสวัสดิการที่พอเพียง และการได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน ถ้าคนทำงานได้รับสิ่งต่างๆ ดังกล่าวอย่างบ่อยครั้งและต่อเนื่อง คนทำงานก็จะทำงานอย่างมีความสุข

2

เครื่องมือและการวัด
คุณภาพชีวิตและความสุขของคนทำงาน

คุณภาพชีวิตข้าราชการส่วนใหญ่
อยู่ในระดับมาตรฐาน
และที่สูงกว่ามาตรฐานตามเกณฑ์
แต่พบว่ายังมีตัวชี้วัดบางตัวที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน
ซึ่งอาจเป็นปัญหาต่อการพัฒนา
คุณภาพชีวิตที่ดีของข้าราชการ

2.1 ประสบการณ์ในต่างประเทศ

ประเทศเกาหลี

การศึกษาของ Kim และ Cho (2003) เรื่อง คุณภาพชีวิตของข้าราชการในประเทศเกาหลี โดยเปรียบเทียบกับพนักงานบริษัทเอกชน โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้ผู้ให้ข้อมูลกรอกด้วยตนเอง และทำการเลือกตัวอย่างทั้งแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และแบบโควต้า (Quota Sampling) กำหนดขนาดตัวอย่างแบบสัดส่วน และให้หัวหน้าส่วนราชการเป็นผู้คัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า คุณภาพชีวิตของข้าราชการมีระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชน โดยมิติด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลกระทบต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของข้าราชการ ทั้งนี้ Kim และ Cho นำตัวชี้วัดด้านอัตวิสัยมาใช้ร่วมกับตัวชี้วัดด้านภาวะวิสัย ได้แก่ ระดับความพึงพอใจต่อนโยบายของระบบราชการ ความพึงพอใจในการดำเนินชีวิต โดยผลที่ได้จากตัวชี้วัดเชิงอัตวิสัย สามารถนำเป็นข้อเสนอให้แก่ผู้บริหารในการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานภายในระบบราชการได้ต่อไป

ตัวอย่างการพัฒนาให้เกิดคุณภาพชีวิตขององค์กรภาคเอกชนของประเทศเกาหลี เช่น การให้

ความสำคัญต่อมิติด้านครอบครัว โดยให้พ่อแม่ที่ต้องทำงานและไม่มีเวลาเลี้ยงลูก สามารถจัดสรรเวลาให้เหมาะสมเพื่อจะได้มีเวลาเลี้ยงลูกได้

สำหรับกรอบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการในประเทศเกาหลี โดย Civil Service Commission (Kim and Cho, 2003) ได้กำหนดไว้ 10 มิติ ดังนี้

1. **ด้านการเดินทาง (Commuting)** ตัวชี้วัด ได้แก่ ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน
2. **ด้านการทำงาน (Work)** ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้ ชั่วโมงการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความมั่นคงในงาน
3. **ด้านสุขภาพ (Health)** ตัวชี้วัด ได้แก่ สถานะสุขภาพในปัจจุบัน ความเครียดและความกังวล
4. **ด้านครอบครัว (Family)** ตัวชี้วัด ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สมรส
5. **ด้านฐานะเศรษฐกิจของครอบครัว (Family finances)** ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้เฉลี่ยสุทธิของครอบครัว สถานะทางการเงินของครอบครัว
6. **ด้านที่พักอาศัย (Housing)** ตัวชี้วัด ได้แก่ การครอบครองที่พักอาศัย
7. **ด้านการพักผ่อน (Leisure)** ตัวชี้วัด ได้แก่ จำนวนวันหยุดพักผ่อน จำนวนวันลาพักร้อน
8. **ด้านสังคม (Social life)** ตัวชี้วัด ได้แก่ จำนวนเพื่อนที่มีการพบปะสังสรรค์

9. **ด้านชุมชน (Community)** ตัวชี้วัด ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนบ้าน
10. **ด้านประเทศ (Country)** ตัวชี้วัด ได้แก่ ความภูมิใจในประเทศตนเอง และความคิดที่ย้ายถิ่นไปต่างประเทศ

ผลการสำรวจพบว่า คุณภาพชีวิตของข้าราชการต่ำกว่าของพนักงานเอกชน โดยข้าราชการรมีระดับรายได้ต่ำกว่า จำนวนชั่วโมงการทำงานมากกว่า รายได้สุทธิของครอบครัวต่ำกว่า และส่วนใหญ่ไม่มีที่พักอาศัยเป็นของตนเองโดยยังคงต้องเช่าที่พักอาศัย นอกจากนี้จำนวนวันหยุดมีน้อยกว่าภาคเอกชน ในส่วนการวัดความพึงพอใจในมิติต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจของข้าราชการในด้านการทำงาน สุขภาพ ครอบครัว ฐานะเศรษฐกิจของครอบครัว ที่พักอาศัย การพักผ่อน และสังคมมีระดับต่ำกว่าพนักงานเอกชน โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการ เรียงตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านการทำงาน
2. ด้านฐานะเศรษฐกิจของครอบครัว
3. ด้านสังคม
4. ด้านประเทศ
5. ด้านครอบครัว
6. ด้านการพักผ่อน
7. ด้านชุมชน

โดยพบว่า ระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการเดินทาง ด้านที่พักอาศัย และด้านสุขภาพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างข้าราชการและพนักงานเอกชน

ประเทศญี่ปุ่น

การศึกษาคุณภาพชีวิตของข้าราชการในประเทศญี่ปุ่น โดย Ali Nasermoaddeli และคณะ (2003) ได้ทำการศึกษาในข้าราชการชาวญี่ปุ่นจำนวน 2,100 คน โดยทำการติดตามและศึกษาคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพจิตและสังคมเป็นระยะเวลา 1 ปี ระหว่างปี พ.ศ.2544 ถึงปี พ.ศ. 2545 จากการศึกษาติดตามข้อมูลระยะยาวต่อเนื่อง ทำให้เหลือผู้เข้าร่วมการศึกษาจำนวน 1,392 คน โดยผู้ศึกษาได้แบ่งระดับข้าราชการไว้ 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่มผู้บริหาร 2) กลุ่มผู้ชำนาญการ 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติการ และ 4) กลุ่มผู้ทำงานฝ่ายสนับสนุน เช่น คนขับรถ เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้แบ่งช่วงอายุของกลุ่มข้าราชการเป็น 4 กลุ่มอีกเช่นกัน ได้แก่ 1) กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี 2) กลุ่มอายุ 30-39 ปี 3) กลุ่มอายุ 40-49 ปี และ 4) กลุ่มอายุ 49 ปีขึ้นไป

วิธีการวัดคุณภาพชีวิต จากการศึกษานี้ ได้ใช้กระบวนการวัด 3 ชุด ได้แก่

1. **แบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก** คือฉบับ WHOQOL-BREF (WHO/ QOL-26) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 26 ข้อ ประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้ 1) สุขภาพกาย 2) สุขภาพจิต 3) ความสัมพันธ์ทางสังคม และ 4) สภาพแวดล้อม โดยผลจากการวัดจากแบบสอบถามชุดนี้ คือ คะแนนที่สูงขึ้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพชีวิต
2. **แบบวัดความเข้มแข็งทางด้านจิตใจ (Sense of Coherence (SOC)) (SOC-13)** โดย ลักษณะแบบวัดใช้วิธีการให้คะแนนแบบลิเคิทสเกล (Likert Scale) 7 ระดับ

3. **แบบวัดแรงจูงใจในการทำงาน** โดยลักษณะแบบวัดใช้วิธีการให้คะแนนแบบลิเคิทสเกล (Likert Scale) 4 ระดับ

สรุปผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ภาวะการมีสุขภาพกายที่ดีจะลดลง ทั้งในผู้หญิงและผู้ชาย ซึ่งเป็นผลให้เกิดภาวะการเป็นโรคเรื้อรังต่างๆ ส่วนผู้ที่มีเป้าหมายและเข้าใจว่าตนเองต้องการอะไร และมีความรู้สึกว่าตนเองได้ทำงานที่มีคุณค่า จะสามารถจัดการกับปัญหาหรือสิ่งต่างๆ ในชีวิตได้ดี จึงเป็นผู้ที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าคนอื่น นอกจากนี้ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกันมีผลต่อการจัดการต่อปัญหาด้านสุขภาพที่ต่างกัน และมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตเช่นกัน โดยจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ พบว่า ภาระงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิต ดังนี้ ภาระงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อสุขภาพกาย ขณะที่สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อสุขภาพกาย

ประเทศเดนมาร์ก

Ventegodt และคณะ (2003) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตเพื่อพัฒนาการวัดคุณภาพชีวิตให้เป็นแบบวัดคุณภาพชีวิตมาตรฐาน โดยทำการสร้างเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตจากการศึกษาทบทวนทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมาตรวัดต่างๆ จำนวนกว่า 100 ข้อคำถาม และได้สังเคราะห์ออกมาเป็นเครื่องมือวัดจำนวน 8 ข้อคำถาม ที่มาจาก 8 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ซึ่งสามารถวัดคุณภาพชีวิตได้อย่างถูกต้องและเที่ยงตรง ทั้งนี้ Ventegodt และคณะ (2003)ได้ทำการศึกษาวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีสมมติฐานของการ

ศึกษา คือ คุณภาพชีวิตที่แย่เป็นผลให้เกิดภาวะการป่วยเป็นโรคต่างๆ

แนวคิดคุณภาพชีวิตของ Ventegodt และคณะ (2003) ทั้ง 8 แนวคิด ที่ถูกนำมาสร้างเป็นข้อคำถาม ได้แก่

1. สุขภาวะ ได้สร้างข้อคำถามตามแนวคิดคือ ขณะนี้คุณมีความรู้สึกอย่างไร โดยมีข้อเลือกตอบจำนวน 5 ข้อเลือก ตั้งแต่ รู้สึกดีมาก ไปจนถึง รู้สึกแย่มาก
2. ความพึงพอใจในชีวิต ข้อคำถามในข้อนี้ สร้างเช่นเดียวกับข้อ 1 คือ เป็นการวัดอย่างตรงไปตรงมา ใช้ข้อคำถามที่ชัดเจน คือ ขณะนี้คุณมีความพึงพอใจในชีวิตเป็นอย่างไร
3. ความสุข เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถเข้าใจได้อย่างง่าย และสร้างเป็นคำถามได้อย่างง่าย คือ ขณะนี้ความสุขของคุณเป็นอย่างไร
4. การเข้าใจชีวิต ได้ใช้ข้อคำถาม คือ ชีวิตของคุณมีคุณค่ามากน้อยอย่างไร
5. การสร้างสมดุลภายใน เป็นการประเมินสุขภาพกายและใจ เนื่องจากไม่ใช่แค่สุขภาพกายหรือการเจ็บป่วย ที่มีผลต่อสุขภาวะ แต่สุขภาพทางใจหรือทางจิตก็มีผลต่อสุขภาวะเช่นเดียวกัน
6. การตระหนักถึงศักยภาพในการดำรงชีวิต ใช้ข้อคำถามดังนี้ “ปัจจุบันท่านตระหนักถึงความฝัน และความต้องการที่อยู่ภายในลึกๆ ได้ดีมากน้อยเพียงใด”
7. การเติมเต็มความต้องการ โดยหมายถึงความต้องการที่แท้จริง เช่น ความต้องการด้านอาหาร ความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งเป็นความต้องการที่มาจากส่วนบุคคล

ปัจจัยที่วัดค่าได้/ปัจจัยเชิงภาวะวิสัย (Objective factors) เพื่อต้องการวัดการปฏิบัติตนเมื่อไม่เห็นด้วยกับค่านิยม หรือวัฒนธรรมในสังคมชุมชนที่ตนอาศัยอยู่ คุณภาพชีวิตเชิงภาวะวิสัยเป็นการสะท้อนความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่อาศัยอยู่ ระดับการปรับตัวให้เข้ากับค่านิยมของวัฒนธรรมจะคล้ายกับการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being)โดยผู้ศึกษาสันนิษฐานว่า ผู้มีสุขภาพดีมักสามารถปรับตัวให้อยู่ร่วมในชุมชนได้อย่างกลมกลืน

The Gallup Organization

The Gallup Organization เป็นบริษัทวิจัยระดับนานาชาติที่ทำงานวิจัยในหลายสาขา รวมถึงในสาขาของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้ในการกระตุ้นผลประกอบการขององค์กร โดย The Gallup Organization ได้ทำการสำรวจผลการดำเนินงานในองค์กรต่างๆ ที่ได้เป็นที่ปรึกษาและนำมาพัฒนาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) เรียกว่า การสำรวจ Q12 ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ดังนี้

1. ฉันทราบหรือไม่ว่าที่ทำงานคาดหวังอะไรจากฉัน
2. ฉันมีวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานหรือไม่
3. ในที่ทำงานฉันมีโอกาสได้ทำในสิ่งที่ฉันทำได้ดีที่สุดทุกวันหรือไม่
4. ในช่วง 7 วัน ที่ผ่านมา ฉันได้รับคำชมสำหรับการทำงานดีหรือไม่
5. เจ้านายของฉันหรือใครบางคนในที่ทำงานมีท่าทีใส่ใจต่อฉันในฐานะคนคนหนึ่งหรือไม่

6. มีใครบางคนในที่ทำงานที่สนับสนุนการพัฒนาของฉันหรือไม่
7. ที่ทำงานเห็นความสำคัญของความเห็นของฉันหรือไม่
8. ภารกิจและจุดประสงค์ของบริษัททำให้ฉันรู้สึกว่างานของฉันมีความสำคัญหรือไม่
9. เพื่อนร่วมงานของฉันมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างมีคุณภาพหรือไม่
10. ฉันมีเพื่อนสนิทในที่ทำงานหรือไม่
11. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา มีใครบางคนในที่ทำงานพูดกับฉันเรื่องความก้าวหน้าของฉันหรือไม่
12. ในช่วงปีที่ผ่านมา ฉันมีโอกาสได้เรียนรู้และเติบโตในการทำงานหรือไม่

แนวคิดในการพัฒนาเครื่องมือวัด 12 ข้อ ดังกล่าว ได้ศึกษาจากความต้องการของพนักงานในองค์กร 4 ด้านคือ 1) ความจำเป็นขั้นพื้นฐาน 2) การสนับสนุนจากผู้จัดการ 3) การทำงานเป็นทีม และ 4) ความก้าวหน้า

ในประเทศไทย ได้มีการใช้ข้อคำถาม 12 ข้อ ของ The Gallup Organization เช่นกัน และในปี พ.ศ.2551 ซึ่งมีการประกาศรางวัล Great Workplace Award 2008 ณ ประเทศสหรัฐอเมริกา ปรากฏว่าประเทศไทยมีองค์กรที่ติดอันดับ 20 องค์กรแรกที่ได้รับรางวัลนี้ คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งเป็นธนาคารที่เก่าแก่ที่สุดของประเทศไทย ขณะเดียวกัน รูปแบบการทำงานของธนาคารก็เป็นในลักษณะของการทำงานด้านการบริการ เช่นเดียวกับระบบราชการที่มีการทำงานในลักษณะของการบริการประชาชนเช่นเดียวกัน จึงต้องให้ความสำคัญต่อประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ซึ่งจากการสำรวจโครงการ Voice of The Employee (VOE) โดยใช้ข้อคำถามทั้ง 12 ข้อ พบว่า

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เกือบ 13,000 คน จาก 15,000 คน ให้คะแนนความพึงพอใจในทุกข้อเฉลี่ยที่ 4 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน แสดงให้เห็นว่า พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

2.2 ประสบการณ์ในประเทศไทย

การศึกษาของสำนักงาน ก.พ. (2550)

การศึกษาในครั้งนั้นได้พัฒนากรอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน (Quality of Work-life Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

มิติด้านการทำงาน หมายถึง ทางกายภาพ ทางการบริหารงาน และทางการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีรายละเอียด คือ

1) ทางกายภาพ ได้แก่ การมีสถานที่ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมดี มีความปลอดภัย มีอุปกรณ์การทำงานเหมาะสม

2) ทางการบริหารงาน ได้แก่ การมีผู้บริหารที่มีคุณภาพและคุณธรรม มีระบบการบริหารงานที่ดี มีการกระจายภาระงานอย่างเหมาะสม มีการทำงานแบบยืดหยุ่น มีข้อบังคับ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน

3) ทางการบริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่ มีการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยระบบคุณธรรม มีระบบก้าวหน้าที่ชัดเจน มีการบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ข้าราชการได้ทำงานตรงตามความรู้ความสามารถ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ได้รับการยอมรับ มีคุณค่า และมีศักดิ์ศรี

มิติด้านส่วนตัว หมายถึง ข้าราชการมีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีสุขภาพกายแข็งแรง สุขภาพจิตดี ไม่มีความเครียด มีการพัฒนาด้านจิตใจ

มิติด้านสังคม หมายถึง ข้าราชการมีความสัมพันธ์ที่ดีทุกระดับ มีความผูกพันกับองค์กร มีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี มีกิจกรรมร่วมกันทั้งด้านนันทนาการ กิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการ

มิติด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ข้าราชการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม มีความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร รู้จักการบริหารจัดการการเงิน

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนส่วนกลางโดย ที่ทางสำนักงาน ก.พ. ได้มอบหมายให้สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ

ข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลางจำนวนตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจ 6,487 คน ทำการศึกษา 4 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน 3) ด้านความพึงพอใจในงาน และ 4) ด้านความก้าวหน้าและผลการปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมา โดยผลการสำรวจ พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมนั้น งานที่ปฏิบัติมีศักยภาพจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้าน ความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความก้าวหน้าและผลการปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมาในด้านการรับรู้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสัมฤทธิผลของงานอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้ ในการศึกษาเดียวกันนี้ พบว่า ข้าราชการที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ได้แก่ ข้าราชการในกระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม และหน่วยงานอิสระ

ข้าราชการที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับพอใช้ ได้แก่ ข้าราชการในกระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงสาธารณสุข

ข้าราชการที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ข้าราชการในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงอุตสาหกรรม และทบวงมหาวิทยาลัย

การศึกษาข้างต้น ได้ทำการทำนายปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าและความสำเร็จในรอบปีที่ผ่านมา ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ปัจจัยที่มีผลต่อลักษณะงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้ ในแต่ละสมการที่ทำการวิเคราะห์ได้กำหนดตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อสิ่งที่ศึกษาแตกต่างกันไปในแต่ละปัจจัย โดยในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำหนดตัวแปรทำนายจำนวน 13 ตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง 4) ตำแหน่งหน้าที่ประเภททั่วไป 5) ตำแหน่งหน้าที่วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ 6) ระดับตำแหน่ง 7) รายได้พิเศษโดยเฉลี่ยต่อเดือน 8) ความเพียงพอของรายได้ในครอบครัว 9) จำนวนบุตร 10) การอุปการะผู้อื่น 11) การเดินทางโดยรถยนต์ 12) ระยะทางที่ใช้ในการเดินทางไปกลับ และ 13) เวลาที่ใช้ในการเดินทางไปกลับ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมได้แก่ ระดับตำแหน่ง อายุ ความเพียงพอของรายได้ในครอบครัว จำนวนบุตร การอุปการะผู้อื่น ระยะทางเดินทางไปกลับ และรายได้พิเศษโดยเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนตัวแปรทำนายที่เหลือที่มีผลในทางลบ ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ประเภททั่วไป เวลาที่ใช้ในการเดินทางไปกลับ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง และเพศ

การทำนายปัจจัยที่เหลือได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าและความสำเร็จในการทำงานในรอบปีที่ผ่านมา ประกอบด้วยตัวแปรทำนายได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งระดับตำแหน่ง รายได้พิเศษโดยเฉลี่ยต่อเดือน ความเพียงพอของรายได้ในครอบครัว การเดินทางโดยรถยนต์ เวลาที่ใช้ในการเดินทาง

ไปกลับ ลักษณะงาน ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน และความพึงพอใจในงาน โดยผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการทำนายความก้าวหน้าและความสำเร็จในการทำงานในรอบปีที่ผ่านมา ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ระดับตำแหน่ง ลักษณะงาน ความเกี่ยวข้องผูกพันในงาน สำหรับตัวแปรอื่น พบว่ามีผลน้อยมากต่อการทำนายความก้าวหน้าและความสำเร็จในการทำงานในรอบปีที่ผ่านมา ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง อายุราชการ และเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปกลับ

การทำนายปัจจัยที่มีผลต่อลักษณะงาน พบว่า ปัจจัยที่ทำการวิเคราะห์การทำนายได้แก่ เพศ ตำแหน่งหน้าที่วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับตำแหน่ง รายได้ รายได้พิเศษโดยเฉลี่ยต่อเดือน ความเพียงพอของรายได้ในครอบครัว จำนวนบุตร อุปการะผู้อื่น ระยะทางในการเดินทางไปกลับ และเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปกลับ โดยตัวแปรที่มีผลในการทำนายที่สำคัญ คือ ระดับตำแหน่ง ความเพียงพอของรายได้ภายในครอบครัว จำนวนบุตร เพศ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปทำงานไปกลับ และรายได้

การทำนายปัจจัยที่มีผลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน พบว่า ปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์ ได้แก่ อายุ อายุราชการ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ตำแหน่งหน้าที่ประเภททั่วไป ตำแหน่งหน้าที่วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบงาน คู่สมรสรับราชการกรมเดียวกัน รายได้พิเศษโดยเฉลี่ยต่อเดือน การอุปการะผู้อื่น การมีบ้านพักเป็นของตนเอง การเดินทางโดยรถยนต์ และเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปกลับ โดยผลการทำนายปัจจัยที่มีผลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน คือ อายุ อายุราชการ การอุปการะผู้อื่น ตำแหน่งหน้าที่ประเภททั่วไป ตำแหน่งหน้าที่ที่เป็นวิชาชีพเฉพาะ การเดินทางโดย

รถยนต์ และเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปทำงานไปกลับ

การทำนายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ตำแหน่งหน้าที่ประเภททั่วไป ตำแหน่งหน้าที่วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ รายได้ รายได้พิเศษโดยเฉลี่ยต่อเดือน ความเพียงพอของรายได้ครอบครัว จำนวนบุตร และเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปกลับ โดยผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการทำนายความพึงพอใจในงาน คือ รายได้ ความเพียงพอของรายได้ภายในครอบครัว จำนวนบุตร รายได้พิเศษโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่ประเภททั่วไป ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ตำแหน่งหน้าที่เป็นวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ และเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปทำงานไปกลับ

การศึกษาดังกล่าว ยังได้นำเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการพลเรือน โดยได้นำเสนอปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการจำนวน 12 ปัจจัย ได้แก่ 1) การพัฒนาข้าราชการพลเรือนเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน 2) ค่าตอบแทน 3) ผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา 4) ความก้าวหน้า 5) นโยบายและการบริหารงานของทางราชการ 6) ระบบและโครงสร้างขององค์กร 7) สวัสดิการ 8) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 9) สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน 10) ความสัมพันธ์อันดีและความสามัคคีกลมเกลียวในองค์กร และ 11) คุณค่าและความสำคัญของงานที่ปฏิบัติ นอกจากนี้ได้นำข้อเสนอแนะในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนนำมาคำนวณเป็นปัจจัยที่ 12 โดยทำการศึกษาปัจจัยเหล่านี้ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนในแต่ละระดับ ได้แก่ ข้าราชการระดับ 1-6 ข้าราชการระดับ 7-8 และข้าราชการระดับ 9-11 โดยการให้ข้าราชการ

ให้คะแนนกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน 3 อันดับแรก หลังจากนั้น ได้เลือกปัจจัยที่ได้คะแนนมากที่สุดจำนวน 5 ปัจจัย มาพิจารณา ได้ปัจจัยที่ได้รับความสำคัญต่อข้าราชการในแต่ละกลุ่มระดับ ดังตาราง 3 อย่างไรก็ตาม จะพบว่า ปัจจัยสำคัญ 5 อันดับแรกนั้น ไม่จำเป็นต้องมี 5 ปัจจัย เนื่องจากบางอันดับมีปัจจัยที่ได้จำนวนเท่ากัน เช่น ข้าราชการในกลุ่ม 7-8 ที่มีคะแนนของปัจจัยค่าตอบแทน และปัจจัยผู้บังคับบัญชาเท่ากันในปัจจัยที่สำคัญอันดับ 2 เช่นเดียวกันกับปัจจัยสำคัญอันดับ 5 ของข้าราชการในกลุ่มระดับ 7-8 ที่พบว่ามีปัจจัยที่มีคะแนนเท่ากันจำนวน 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านสวัสดิการและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ซึ่งไม่นำตัวแปรในเรื่องของระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมาพิจารณา จะพบว่า มีจำนวน 5 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เรียงตามลำดับปัจจัยที่ได้คะแนนสูงสุด ดังนี้ ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน การพัฒนาข้าราชการ สวัสดิการ และผู้บังคับบัญชา (รายละเอียด ดังตาราง 3)

ตาราง 3 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในข้าราชการ ระดับตำแหน่งต่างๆ

ข้าราชการในระดับตำแหน่ง	ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
1-6	1. ความก้าวหน้า 2. ค่าตอบแทน 3. การพัฒนาข้าราชการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของงาน 4. สวัสดิการ 5. ผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา
7-8	1. ความก้าวหน้า 2. ค่าตอบแทน,ผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา (คะแนนเท่ากัน) 3. การพัฒนาข้าราชการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของงาน 4. ความสัมพันธ์อันดีและความสามัคคีกลมเกลียวในองค์กร 5. สวัสดิการ, สภาพแวดล้อม (คะแนนเท่ากัน)
9-11	1. ความก้าวหน้า 2. ความสัมพันธ์อันดีและความสามัคคีกลมเกลียวในองค์กร 3. ผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา, การพัฒนาข้าราชการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของงาน (คะแนนเท่ากัน) 4. ค่าตอบแทน 5. สภาพแวดล้อม
รวม	1. ความก้าวหน้า 2. ค่าตอบแทน 3. การพัฒนาข้าราชการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของงาน 4. สวัสดิการ 5. ผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา

นอกจากนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง โครงการศึกษาปัจจัยความผาสุกในการทำงาน โดยเก็บข้อมูลในข้าราชการทุกระดับ รวมถึงลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างเหมา ที่ทำงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงฯ จำนวน 1,903 ตัวอย่าง พบว่า เนื่องจากบทบาทของภาครัฐที่เปลี่ยนไป รวมถึงข้อจำกัดของระบบราชการในปัจจุบันที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมได้ ทำให้ข้าราชการส่วนหนึ่งเกิดความเครียด มีผลกระทบตามมาคือ การขาดงาน ผลการปฏิบัติงานต่ำ เกิดความผิดพลาดในการทำงาน มีการลาออก และเกิดความขัดแย้งภายในองค์กร นอกจากนี้ จากการศึกษาสาเหตุของการเกิดเหตุการณ์สมองไหลของข้าราชการ เนื่องจากลักษณะงานหรือการทำงานที่ไม่ได้ใช้ความสามารถ ปัญหาเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพ และปัญหาอัตราผลตอบแทน เป็นต้น ทั้งนี้ การศึกษาข้างต้นกล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานได้ประโยชน์อย่างน้อย 3 ด้าน คือ 1) เพิ่มความพึงพอใจในงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กรและลดการลาออกน้อยลง 2) เพิ่มผลผลิตหรือผลงานให้สูงขึ้น 3) เพิ่มความมีประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้น การศึกษาจึงได้กำหนดมิติที่ใช้ในการวัดความผาสุกในการทำงานของบุคลากรระดับตำแหน่งต่างๆ 6 มิติ ได้แก่

1. มิติกายภาพ
2. มิติการบริหารงาน
3. มิติการบริหารทรัพยากรบุคคล
4. มิติส่วนบุคคล
5. มิติสังคม
6. มิติเศรษฐกิจ

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความผาสุกของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ที่คะแนนเฉลี่ย 3.14 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ข้าราชการระดับตำแหน่ง 6-7 มีคะแนนเฉลี่ยความผาสุกโดยรวมต่ำที่สุด คือ 2.97 คะแนน ข้าราชการระดับตำแหน่ง 8 ขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยความผาสุกโดยรวมสูงที่สุด คือ 3.19 คะแนน รายละเอียดปัจจัยต่างๆ ที่ถูกนำมาวัดหาความผาสุกในการทำงาน ดังนี้

มิติกายภาพ

1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อการทำงาน
2) คุณภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับการทำงาน
3) สถานที่ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วน มีพื้นที่เพียงพอต่อการทำงาน
4) การเตรียมอุปกรณ์ป้องกันภัยสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน

มิติการบริหารงาน

1) การมีวิสัยทัศน์พันธกิจยุทธศาสตร์ นโยบายแผนงานโครงสร้างสายบังคับบัญชาชัดเจน
2) ผู้บริหารระดับหน่วยงานสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ
3) ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถ
4) ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาให้ความใส่ใจในทุกข์สุข
5) งานมีความท้าทาย มีการเรียนรู้ไม่หยุดนิ่ง
6) เพื่อนร่วมงานรับรู้ขอบเขตความรับผิดชอบงานของแต่ละบุคคล

7) การกระจายภาระงานในหน่วยงานมีความเหมาะสม
8) การพิจารณาความดีความชอบยึดหลักความรู้ความสามารถและผลงาน
9) หน่วยงานยึดแนวทางการร่วมคิด ร่วมทำและร่วมรับผิดชอบ

มิติการบริหารทรัพยากรบุคคล

1) ความก้าวหน้าในอาชีพมีความชัดเจน
2) งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ
3) การพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
4) การมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จในงาน
5) การได้รับการชื่นชมและพิจารณาผลงานอย่างเป็นธรรม

มิติส่วนบุคคล

1) การแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัวและสังคมเป็นไปอย่างเหมาะสม
2) การมีเวลาออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอย่างเหมาะสม
3) การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการพักผ่อน หรือการทำกิจกรรมที่ต้องการ
4) ความรู้สึกเบื่อหน่ายและเครียดกับงานที่ทำทุกวันนี้

มิติสังคม

1) การได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา

2) ความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

3) การมีโอกาสสร้างความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานในระหว่างการทำงาน

มิติเศรษฐกิจ

1) เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

2) เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอสำหรับเงินออมเพื่ออนาคต

3) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ

4) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการโครงการฯ เกี่ยวกับการสร้างกิจกรรมส่งเสริมเพื่อพัฒนาความผาสุกในการทำงาน ได้แบ่งการดำเนินกิจกรรมเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มกิจกรรมที่ควรดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นปัจจัยที่ตอบสนองต่อปัจจัยพื้นฐานร่วมกัน ในการทำงานด้วยความผาสุกในระบบราชการ ได้แก่ การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การพัฒนาการทำงาน การดูแลสุขภาพกายและใจ และการสื่อสารภายในองค์กร เป็นต้น
2. กลุ่มกิจกรรมทางเลือก เป็นกิจกรรมที่ขึ้นกับความพร้อมของแต่ละส่วนราชการ ได้แก่ ทุนการศึกษา สวัสดิการและชมรมต่างๆ และกิจกรรมเพื่อความผ่อนคลายและสันทนาการ เป็นต้น

3. กลุ่มกิจกรรมท้าทาย เป็นกิจกรรมที่ต้องใช้ความรู้ และเทคนิคเฉพาะด้าน และมีความยากในการดำเนินการ ได้แก่ การจัดสถานรับดูแลเด็กเล็กในสถานที่ทำงาน การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย รถรับส่ง การประกันชีวิตหมู่ การจัดให้คุณภาพชีวิตเป็นวาระประชุมของส่วนราชการ เป็นต้น

โดยสรุป ตัวชี้วัดที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการจากการทบทวนรายงานการศึกษาในส่วนที่สอง พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ตำแหน่งหน้าที่ ลักษณะงาน วัฒนธรรมองค์กร การปกครองบังคับบัญชาที่ดี การมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน การได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ความก้าวหน้า การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี ล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

การวัดความสุขของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

ความสุขถูกนำมาเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตอย่างเลี่ยงไม่ได้ แม้บริบทของคำว่า **“ความสุข”** จะเป็นนามธรรม ลึกซึ้งและยังเป็นที่ถกเถียงกันถึงวิธีการวัดมาโดยตลอด อย่างไรก็ตาม นิยามและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตต่างมีคำว่า **“ความสุข”** เข้ามาร่วมด้วย ดังนั้น การวัดความสุขจึงเป็นตัวที่สามารถสะท้อนการมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ในระดับหนึ่ง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ได้ให้ความหมายความสุขไว้ คือ สภาพชีวิตที่เป็นสุข อันเป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (กรมสุขภาพจิต, ม.ป.ป.) ทั้งนี้ กรมสุขภาพจิตได้สร้างคำถามการวัดความสุขจำนวน 15 ข้อคำถาม ซึ่งให้ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง เป็นการให้ประเมินเหตุการณ์ให้ตรงตามความรู้สึก ซึ่งประกอบด้วยตัวเลือกตอบ 4 ระดับ คือ ไม่เลย เล็กน้อย มาก และมากที่สุด หลังจากนั้น คะแนนที่ได้จากการวัดจะถูกนำมาแปลผลตามที่กำหนดไว้ดังนี้ มีความสุขมากกว่าคนทั่วไป มีความสุขเท่ากับคนทั่วไป และมีความสุขน้อยกว่าคนทั่วไป นอกจากนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ดำเนินการสำรวจสภาวะทางสังคม วัฒนธรรม และสุขภาพจิต ในปี พ.ศ. 2551 โดยใช้แบบวัดความสุขซึ่งให้ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้กำหนดระดับความสุขของตนเองในปัจจุบันเป็นระดับ 0 (ไม่มีความสุขเลย) จนถึงระดับ 10 (สุขมากที่สุด) วิธีการวัดความสุขโดยให้กำหนดระดับ 0 – 10 นี้ ได้ถูกนำไปใช้ในโครงการพัฒนาดัชนีชี้วัดความอยู่ดีมีสุข ของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ในปี พ.ศ. 2548 โดยใช้แบบสัมภาษณ์ดังนี้ **“ตอนนี้ท่านมีความรู้สึกอย่างไร”** พร้อมทั้งใช้เครื่องมือประกอบคือ สัญลักษณ์ภาพยิ้ม :) วิธีการวัดด้วยระดับ 1 – 10 ยังสอดคล้องกับการใช้วัดความสุขโลกของ World Data Base of Happiness

การศึกษาของแผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพได้ทำการศึกษาในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนทำงานด้วยเช่นกัน โดยได้นำแนวคิดของโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ที่ได้กำหนดตัวชี้วัดความก้าวหน้าของมนุษย์เรียกว่า **"ความสุข 8 ประการ"** (ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์, 2551) ซึ่งได้นำมาพัฒนาเป็น **"องค์กรแห่งความสุข"** (Happy Workplace) (แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน, 2552) โดยการให้ความสำคัญต่อ **"คน"** และเพิ่มคุณค่าของ **"คน"** ให้เป็น **"คนสำคัญ"** ดังนั้นจึงเกิดเป็นกระบวนการพัฒนาคนในองค์กรอย่างมีเป้าหมาย หรือเรียกว่า **"กระบวนการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในองค์กร"** ทั้งนี้กระบวนการดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นได้ จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนมุมมองของคนในองค์กร เพื่อให้เกิดความคิดใหม่ในการอยู่ร่วมกัน และทำงานอย่างมีความสุข เกิดภาวะ **"สมดุลของชีวิต"** นั่นคือ คนทำงานมีทักษะการทำงานที่ดี (Work Skill) และมีทักษะการใช้ชีวิตที่ดี (Life Skill) ควบคู่กันไป

นอกจากนี้ การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อคนทำงาน มีนโยบายในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่เหมาะสม มีกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะกับองค์กร เพื่อให้คนในองค์กรอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และคนทำงานมีความสุขในการทำงาน เรียกว่าเป็นวัฒนธรรมองค์กรแห่งความสุข โดยกระบวนการก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรนั้น ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. **การมีตัวตน** องค์กรต้องทำให้คนทำงานตระหนักว่าการคิด การกระทำ การอยู่ร่วมกันของคนในองค์กร คือ ตัวตนขององค์กร
2. **ความเชื่อมั่น** องค์กรต้องสร้างความเชื่อมั่นในตัวตนขององค์กรให้แก่คนทำงาน เพื่อให้คนทำงานเกิดความเชื่อมั่นว่าสิ่งนี้ดีและเหมาะสมต่อองค์กร โดยผู้นำมีส่วนสำคัญในการเชื่อมความคิดของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เห็นเป้าหมายเดียวกันเพื่อนำไปสู่การเติบโตขององค์กร
3. **ความศรัทธา** องค์กรที่สามารถผ่าน 2 ขั้นตอนแรกได้ในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร จะทำให้คนทำงานทุกคนทราบและตระหนักดีว่า สิ่งที่องค์กรดำเนินอยู่นั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับองค์กร

องค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี จะได้รับผลลัพธ์ คือเกิดความสุข ความเชื่อใจในการทำงานร่วมกัน (High Trust) เพิ่มคุณค่าของทุนมนุษย์ในองค์กร (Human Capital) เกิดการทำงานเป็นทีม (Team-Flow-Based Organization) มีความคิดที่เป็นนวัตกรรม (Innovation) มีประสิทธิภาพการผลิตที่ดีขึ้น (Productivity) เป็นที่ยอมรับของสังคมมากขึ้น (Social Responsibility) รวมทั้งได้รับประโยชน์และกำไรตามเป้าหมาย (Profit Requirement)

จากแนวคิดในการสร้างองค์กรแห่งความสุข ทำให้เกิดความสุข 8 ประการ (Happy 8) ในการจัดสมดุลชีวิตมนุษย์ เพื่อให้เกิดความสมดุลของชีวิตในการทำงานและการใช้ชีวิต โดยมองความสุข 3 ส่วนประกอบกัน คือ ความสุขของตัวเราเอง ความสุขของครอบครัว และความสุขขององค์กรและสังคม โดยความสุขทั้ง 3 ส่วนนี้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

องค์ประกอบความสุขของตัวเราเอง ประกอบด้วย

1. **สุขภาพดี (Happy Body)** คือ การมีสุขภาพกายและใจที่แข็งแรง เกิดจากการรู้จักใช้ชีวิต รู้จักกิน รู้จักนอน ชีวีมีสุข
2. **น้ำใจงาม (Happy Heart)** คือ การมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกัน รู้จักการแบ่งปันอย่างเหมาะสม รู้จักบทบาทของแต่ละคน ตั้งแต่เจ้านาย ลูกน้อง พ่อแม่ และสิ่งต่างๆ ที่เข้ามาในชีวิต
3. **การผ่อนคลาย (Happy Relax)** คือ การรู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิต
4. **การหาความรู้ (Happy Brain)** คือ การศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และนำไปสู่การเป็นมืออาชีพ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน และพร้อมที่จะเป็นครูเพื่อสอนคนอื่น
5. **คุณธรรม (Happy Soul)** คือ การมี หิริ โอตัปปะ หมายถึง การละอายและเกรงกลัวต่อการกระทำที่ไม่ดีของตนเอง ซึ่งนับเป็นคุณธรรมเบื้องต้นของการอยู่ร่วมกันของคนในสังคม ในการทำงานเป็นทีม
6. **ใช้เงินเป็น (Happy Money)** คือ ความสามารถในการจัดการรายรับและรายจ่ายตนเองและครอบครัวได้ รวมถึงการรู้จักการทำบัญชีครัวเรือน

องค์ประกอบความสุขของครอบครัว ประกอบด้วย

7. **ครอบครัวที่ดี (Happy Family)** คือ การมีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง เพราะครอบครัวเป็นภูมิคุ้มกันและเป็นกำลังใจที่ดีในการที่จะเผชิญกับอนาคตหรืออุปสรรคต่างๆ

องค์ประกอบความสุขขององค์กรและสังคม ประกอบด้วย

8. **สังคมดี (Happy Society)** คือ การมีความรัก ความสามัคคี เอื้อเฟื้อต่อสังคมที่ตนเองทำงานและสังคมที่พักอาศัย

แนวคิดดังกล่าว เป็นแนวคิดในการสร้างองค์กรแห่งความสุข ซึ่งสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พิจารณาเห็นว่า **"คน"** เป็นทรัพยากรที่สำคัญ และ **"ความสุข"** คือ สิ่งที่ทุกคนปรารถนา ดังนั้น ความสุข 8 ประการ หรือ Happy 8 จึงเป็นแนวคิดที่ต้องการจัดสมดุลของการใช้ชีวิตในโลกส่วนตัว โลกครอบครัว และโลกทางสังคมของคนนั่นเอง

การศึกษาคุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมและบริการ

ในปี 2551 ศูนย์สร้างเสริมสุขภาวะองค์กร (Happy Workplace) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้สนับสนุน ให้ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ (ชื่นฤทัย กาญจนะจิตรา และคณะ, 2551) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตของคนทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตไว้ 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. **ครอบครัว** ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ตัว ได้แก่ ลักษณะการพักอาศัยของคนทำงาน การกลับไปเยี่ยมบ้าน และความสัมพันธ์ในครอบครัว
2. **สภาพแวดล้อมและการพักอาศัย** ประกอบด้วยตัวชี้วัด 7 ตัว ดังนี้ การครอบครองที่อยู่อาศัยของคนทำงาน ค่าใช้จ่ายการเช่าที่พัก ปัญหาสภาวะแวดล้อมที่พบบริเวณที่พักอาศัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินบริเวณที่พักอาศัย ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการเดินทางไปทำงาน ความยากลำบากในการเดินทางไปกลับที่ทำงาน และความปลอดภัยในการเดินทางมาทำงาน
3. **คุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรม** ประกอบด้วยตัวชี้วัด 11 ตัว ดังนี้ ความกตัญญู ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความมีระเบียบวินัย ความขยันหมั่นเพียร ความอดทนอดกลั้น ความมีสัมมาคารวะ ความซื่อสัตย์ต่อคู่ครอง ความซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น การให้ทาน การปฏิบัติศาสนกิจ และการได้รับความสะดวกเมื่อติดต่อทางราชการ
4. **สังคม** ประกอบด้วยตัวชี้วัด 7 ตัว ดังนี้ การรู้จักคนในชุมชน ความสัมพันธ์กับคนในชุมชน ความแตกต่างของรูปแบบการใช้ชีวิตในชุมชน สถานะของคนทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับคนในชุมชน การจัดกิจกรรมในชุมชน การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมในชุมชน และการสังสรรค์กับเพื่อน
5. **ชีวิตการทำงาน** ประกอบด้วยตัวชี้วัด 14 ตัว ได้แก่ วันทำงาน จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน การทำงานล่วงเวลา การทำงานกะ รายได้ประจำและรายได้พิเศษจากการทำงานวันหยุด วันลา สวัสดิการ การเจรจาต่อรองและการมีส่วนร่วม

ของคนทำงาน สหภาพแรงงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หนี้สิน และภาวะการออมเงิน

6. **สุขภาพ** ประกอบด้วยตัวชี้วัด 7 ตัว ได้แก่ สุขภาพกาย สุขภาพจิต การรับประทานอาหารมื้อหลัก การออกกำลังกาย และการพักผ่อนหย่อนใจ การสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และเครื่องดื่มชูกำลัง การมีเพศสัมพันธ์และพฤติกรรมเสี่ยงทางด้านสังคม

ผลจากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านครอบครัวของคนทำงานอยู่ในระดับดี คือ มีการพูดคุยกันด้วยความเข้าใจกันดีกับคนในครอบครัว พอใจกับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในครอบครัว สามารถจัดสรรเวลาเพื่อกลับไปเยี่ยมครอบครัวได้ และมีเวลาอยู่ร่วมกันกับครอบครัวอย่างเพียงพอ

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมและการพักอาศัย พบว่า คนทำงานไม่มีความยากลำบากในการเดินทางมาทำงาน โดยคนทำงานส่วนใหญ่อาศัยในบ้านเช่าที่อยู่ใกล้ที่ทำงาน ทั้งนี้ สภาพปัญหา ที่พบในบริเวณที่พักอาศัยส่วนใหญ่เกือบครึ่งหนึ่งต้องเผชิญปัญหายุงและแมลงในบริเวณที่พักอาศัย

องค์ประกอบด้านคุณธรรม จริยธรรมและวัฒนธรรม พบว่า คนทำงานมีทัศนคติที่ดีต่อคุณธรรม จริยธรรมและวัฒนธรรมของคนในสังคม

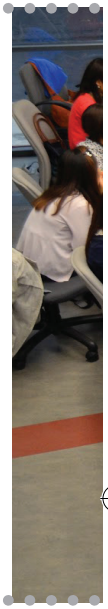
องค์ประกอบด้านสังคม พบว่า คนทำงานรู้สึกว่าตนไม่มีความแปลกแยกกับคนในชุมชน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับดีกับคนในชุมชน

และสังคม อย่างไรก็ตาม พบว่า ประมาณ 2 ใน 5 ของคนทำงานไม่เข้าร่วมกิจกรรมในชุมชน

องค์ประกอบด้านชีวิตการทำงาน พบว่า มีความแตกต่างของปริมาณงานระหว่างคนทำงานภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ โดยคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมมีการทำงานล่วงเวลาร้อยละ 80 ขณะที่ในภาคบริการมีการทำงานล่วงเวลาร้อยละ 50 ทั้งนี้ ปัจจัยด้านสวัสดิการเป็นตัวชี้วัดสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งคนทำงานส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับจากสถานประกอบการ เมื่อพิจารณาปัญหาสภาพแวดล้อมบริเวณ ที่ทำงาน พบว่า คนทำงานเกือบครึ่งหนึ่งต้องเผชิญกับปัญหาความร้อน นอกจากนี้ 1 ใน 3 ของคนทำงานยังต้องพบจำนวนปัญหาในสถานประกอบการที่ตนเองทำงานถึงมากกว่า 5 อย่างขึ้นไป

องค์ประกอบด้านสุขภาพ พบว่า คนทำงานประเมินสุขภาพตนเองว่าอยู่ในระดับที่พึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยความสุขอยู่ที่ระดับ 6.92 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน) โดยสอดคล้องกับความสามารถในการจัดการปัญหา หากพบว่า คนทำงานสามารถจัดการกับปัญหาที่เผชิญได้ ระดับความสุขจะเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการดูแลสุขภาพกลับพบว่า คนทำงานเลือกที่จะงดอาหารเช้า ซึ่งเป็นมื้อที่สำคัญมากกว่าอาหารเย็น นอกจากนี้ ยังไม่ออกกำลังกายถึงเกือบครึ่งหนึ่ง และเกือบ 1 ใน 4 ของคนทำงานผู้ชายยังคงสูบบุหรี่เป็นประจำ ซึ่งเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อโรคเรื้อรัง

การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตของข้าราชการพลเรือนสามัญ



ในปี 2552 สำนักงาน ก.พ. ได้สนับสนุน สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ดำเนินการศึกษาวิจัย **"โครงการพัฒนาระบบเงินเดือน ค่าตอบแทน สิ่งจูงใจและคุณภาพชีวิตข้าราชการ: การศึกษาเพื่อพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตของข้าราชการ"** (กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และคณะ, มปป.) ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตข้าราชการพลเรือนสามัญตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดลครั้งนี้ พบว่า

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพชีวิตของข้าราชการตามตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต ทั้ง 4 มิติ คือ มิติด้านส่วนตัว มิติด้านการทำงาน มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ สามารถสรุปผลตัวชี้วัดตามเกณฑ์มาตรฐานดังนี้

มิติด้านส่วนตัว พบว่า อยู่ในเกณฑ์ที่ดี (พิจารณาจากร้อยละของข้อมูล ที่ส่วนใหญ่มากกว่าครึ่งหนึ่งจะอยู่ในกลุ่มตามเกณฑ์ไปจนถึงสูงกว่าเกณฑ์) โดยเฉพาะการดูแลสุขภาพตนเองของข้าราชการอายุ 40 ปีขึ้นไป ทั้งชายและหญิงที่คำนึงถึงการป้องกันโรค โดยมีการตรวจสุขภาพประจำปีพร้อมทั้งตรวจวัดระดับน้ำตาลในเลือดเพื่อหาการเป็น

โรคเบาหวาน นอกจากนี้ พฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดโรค เช่น การสูบบุหรี่ พบว่า ข้าราชการเกือบร้อยละ 80 ไม่เคยสูบบุหรี่ ส่วนสุขภาพจิต

ที่ดีเป็นตัวชี้วัดสำคัญต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของข้าราชการ ซึ่งจากตัวชี้วัดความสามารถในการจัดการปัญหาในชีวิตของข้าราชการ พบว่า เกณฑ์มาตรฐานที่ข้าราชการสามารถจัดการกับปัญหาในชีวิตได้ มีร้อยละ 17.7 อย่างไรก็ตาม พบว่า ข้าราชการถึงร้อยละ 81.3 สามารถจัดการกับปัญหาในชีวิตได้ในระดับที่มากถึงมากที่สุด (หมายถึงระดับที่สูงกว่าเกณฑ์)

อย่างไรก็ตาม ยังปรากฏส่วนที่น่าเป็นห่วงต่อคุณภาพชีวิตข้าราชการในมิติส่วนตัวบ้าง คือ การไม่ตรวจสุขภาพประจำปีและการไม่ออกกำลังกายของข้าราชการ ที่ยังพบถึงร้อยละ 25.1 และ 30.3

ตามลำดับ แม้ว่าข้าราชการจะมีสวัสดิการที่สามารถตรวจสุขภาพประจำปีได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายก็ตาม สำหรับพฤติกรรมด้านการออกกำลังกายนั้น องค์กรภาครัฐหลายแห่งมีการสนับสนุนด้านการออกกำลังกาย เช่น การจัดห้องออกกำลังกาย สนามกีฬา เป็นต้น เพื่อให้ข้าราชการสามารถใช้เวลาว่างออกกำลังกายได้ ปัญหาดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่ภาครัฐช่วยแก้ไขให้แล้ว แต่ขึ้นอยู่กับตัวข้าราชการในการให้ความสำคัญต่อสุขภาพของตน นอกจากนี้ ตัวชี้วัดการบริหารเวลาระหว่างชีวิตและการทำงาน กับตัวชี้วัดการมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ พบว่า ข้าราชการที่มีคุณภาพชีวิตใน 2 ตัวชี้วัดนี้ต่ำกว่าเกณฑ์ถึงร้อยละ 24.8 และ 21.9 ตามลำดับ ซึ่งเป็นตัวเลขที่สอดคล้องกัน อันอาจมาจากความไม่สามารถบริหารจัดการเวลาระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ดีทำให้เกิดผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันด้านอื่นๆ เช่น การพักผ่อน เป็นต้น

มิติด้านการทำงาน เป็นมิติสำคัญที่จะส่งเสริมคุณภาพชีวิตข้าราชการไปสู่ในระดับที่ดีขึ้น โดยพบว่า ในภาพรวมของมิติด้านการทำงานอยู่ในระดับที่ดี อย่างไรก็ตาม แม้ว่าทุกตัวชี้วัดจะมีข้าราชการมากกว่าครึ่งหนึ่งอยู่ในระดับเดียวกับเกณฑ์มาตรฐานหรือสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน แต่พบว่า มีบางตัวชี้วัดที่มีข้าราชการตกอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ในสัดส่วนที่ควรให้ความสนใจ ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม การให้รางวัล ยกย่องและพิจารณาความดีอย่างยุติธรรม การมีเส้นทางก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หน่วยงานมีการบริหารคนด้วยความเป็นธรรม การได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิที่ตนพึงมีพึงได้อย่างเสรี และหน่วยงานมีวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันอย่างอบอุ่น โดยที่ตัวชี้วัดเหล่านี้อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ประมาณร้อยละ 20 ของข้าราชการที่ตอบแบบสอบถาม

สำหรับตัวชี้วัดภาระงานและอัตรากำลังคนที่เพียงพอนั้น ยังคงเป็นปัญหาสำหรับข้าราชการ พบว่า เกณฑ์มาตรฐานที่ได้มีค่าอยู่ที่ประมาณร้อยละ 40-45 เท่านั้น โดยข้าราชการถึงร้อยละ 48.4 มีปัญหาด้านภาระงาน และร้อยละ 35.6 เห็นว่าหน่วยงานมีอัตรากำลังไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ซึ่งตัวชี้วัด 2 ตัวนี้มีค่าร้อยละในระดับต่ำกว่าเกณฑ์สูงมากที่สุดเป็นอันดับ 1 และ 2 ของมิติการทำงาน

มิติด้านสังคม ส่วนใหญ่จะเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับสังคมการทำงาน เนื่องจากชีวิตการทำงาน มีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพชีวิต ดังนั้น ในมิติสังคมจึงเป็นการเน้นถึงความสัมพันธ์ของคนในหน่วยงาน ความผูกพันกับงาน และการสื่อสารภายในหน่วยงาน โดยเกณฑ์มาตรฐานของตัวชี้วัดในมิติสังคมของข้าราชการมีค่าอยู่ระหว่างร้อยละ 21-45 ซึ่งในส่วนที่อยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์พบเป็นสัดส่วนที่สูงกว่าระดับต่ำกว่าเกณฑ์หลายเท่า นั่นคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของข้าราชการอยู่ในระดับที่น่าพอใจ มีเพียงตัวชี้วัดการเข้าร่วมกิจกรรมในสถานที่ทำงาน ชุมชน และสังคมที่พักอาศัยเท่านั้นที่พบเพียงร้อยละ 20.2 ที่อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน

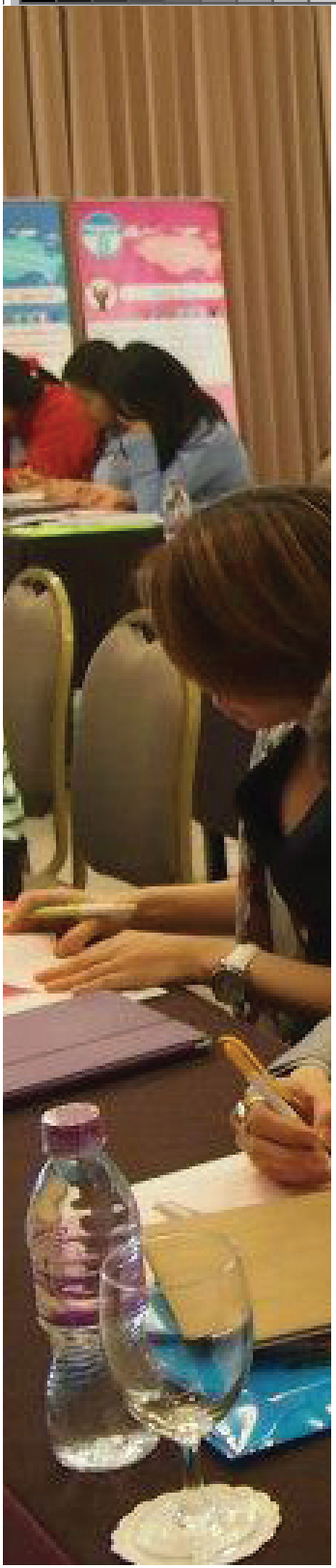
มิติด้านเศรษฐกิจ พบว่า มีตัวชี้วัดที่ไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ 2 ตัว ได้แก่ ความเพียงพอของค่าตอบแทนในการดำรงชีวิต และการไม่มีหนี้สินที่ต้องผ่อนชำระ เกณฑ์ โดยพบว่า มีข้าราชการถึงร้อยละ 62.8 และ 84.7 (ตามลำดับ) ที่อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติและผลจากการสนทนากลุ่ม ที่พบว่าภาวะด้านเศรษฐกิจที่เป็นปัญหาในกลุ่มข้าราชการโดยส่วนใหญ่คือภาระหนี้สินและค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ในภาพรวม จึงอาจสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตข้าราชการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาตรฐาน และที่สูงกว่ามาตรฐานตามเกณฑ์ แต่พบว่ายังมีตัวชี้วัดบางตัวที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งอาจเป็นปัญหาต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของข้าราชการ ตัวชี้วัดเหล่านี้ ได้แก่ การไม่ตรวจสุขภาพประจำปี การไม่ออกกำลังกาย การไม่สามารถบริหารเวลาระหว่างชีวิตและการทำงานได้ในระดับที่ดี การมีเวลาพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ ภาระงานที่มาก หน่วยงานมีอัตรากำลังคนไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอในการดำรงชีวิตและการมีหนี้สินของข้าราชการ

3

การวัดความสุขด้วย เครื่องมือ HAPPINOMETER

คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข



3.1 พัฒนาการของ HAPPINOMETER

HAPPINOMETER เป็นแนวคิดการวัดความสุขระดับบุคคลที่ต่อยอดจาก แบบสำรวจความสุขด้วยตนเอง (Self Assessment: SAS) ซึ่ง แบบสำรวจนี้ต่อยอดการพัฒนาจากเครื่องมือวัด **“คุณภาพชีวิตคนทำงาน”** ที่สร้างขึ้น โดย **“โครงการวิจัยคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ”** ปี 2551 สนับสนุนโดย แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน (Happy Workplace) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และ **“โครงการพัฒนาระบบเงินเดือน ค่าตอบแทน สิ่งจูงใจและคุณภาพชีวิตข้าราชการ: การศึกษาเพื่อพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตของข้าราชการ”** ปี 2552 สนับสนุนโดย สำนักงาน ก.พ. ทั้ง 2 โครงการ ดำเนินการโดย สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

HAPPINOMETER ประกอบด้วย ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตคนทำงานที่พัฒนาจากวิถีชีวิตของคนทำงานในสถานประกอบภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ ตลอดจน คนทำงานในภาครัฐบาล ดังนั้นตัวชี้วัดทั้งหมดจึงเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตที่ใกล้เคียงกับชีวิตและความเป็นอยู่ของคนทำงานทั้งในสถาน

ประกอบการทั้งสองภาค และภาครัฐบาลมากที่สุด รวมทั้งมีความเหมาะสมอย่างยิ่งในการนำมาใช้เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตและความสุขของคนทำงาน

การพัฒนาตัวชี้วัดความสุข HAPPINOMETER เป็นการศึกษาที่ 1) มีความตรงตามเนื้อหา จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และประชุมร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านคุณภาพชีวิต ความสุข สุขภาพจิต เพื่อพิจารณาความตรงตามเนื้อหาที่ต้องการประเมิน จำนวน 9 ครั้ง 2) มีความตรงตามโครงสร้าง จากการวิเคราะห์ด้วยหลักการวิเคราะห์ปัจจัย (factor analysis) (ยกเว้นข้อคำถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิลงความเห็นว่าจำเป็นต้องมีข้อนี้ จึงไม่คำนึงถึง ค่า factor loading) และ 3) มีความน่าเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) โดยพิจารณาจากเกณฑ์ค่า Cronbach's alpha coefficient ซึ่งจำแนกตามองค์ประกอบหลัก

HAPPINOMETER จึงเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตและความสุขที่น่าเชื่อถือ ที่ผ่านกระบวนการสังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเครื่องมือวัดความสุข (HAPPINOMETER) ตลอดจน ผ่านการวิเคราะห์จากกระบวนการวิจัย ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพชีวิต และความสุขของคนทำงานทั้งคนทำงานในภาครัฐบาลและภาคเอกชนที่เป็นภาคธุรกิจอุตสาหกรรมและภาคบริการ

3.2 ข้อตกลงเบื้องต้นของ HAPPINOMETER

HAPPINOMETER เป็นเครื่องมือวัดระดับความสุขของคนทำงานที่สนับสนุนแนวคิดองค์กรแห่งความสุข 8 ประการ (Happy 8) ที่ได้กำหนดตัวชี้วัดความสุข 8 ประการไว้ ได้แก่ สุขภาพดี (Happy Body) น้ำใจงาม (Happy Heart) การผ่อนคลาย (Happy Relax) การ

หาความรู้ (Happy Brain) คุณธรรม (Happy Soul) ใช้เงินเป็น (Happy Money) ครอบครัวที่ดี (Happy Family) สังคมดี (Happy Society)

HAPPINOMETER จึงจัดตัวชี้วัดความสุขของของคนทำงานไว้ทั้งหมด 56 ตัวชี้วัด โดยมีองค์ประกอบที่สอดคล้องกับความสุข 8 ประการ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานทั้งหมดที่ดำเนินตามแนวคิดของความสุข 8 ประการ ได้มีเครื่องมือที่สามารถวัด ติดตาม และประเมินผล ความสุขคนในองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบน่าเชื่อถือ และสามารถนำผลการวัด ติดตาม และประเมินผล ไปใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้เครื่องมือ HAPPINOMETER มีดังต่อไปนี้

1) ความสุขของบุคคลเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพียงแต่มากหรือน้อย ช้าหรือเร็ว HAPPINOMETER สามารถวัดได้เป็นความสุขระยะสั้น เป็นรายไตรมาส
2) เป็นเครื่องมือวัดความสุขระดับบุคคล โดยมุ่งไปที่คนทำงานแต่ละคน แต่สามารถให้ภาพรวมสถานการณ์ความสุขของคนทำงานในระดับองค์กรได้
3) เป็นเครื่องมือซึ่งใช้ประเมินประสบการณ์ด้านอารมณ์ และระดับความชื่นชอบชีวิตโดยรวมของบุคคล ทั้งทางบวกและลบ
4) เป็นเครื่องมือวัดความสุขระดับบุคคล ซึ่งประเมิน จากองค์ประกอบคุณภาพชีวิตและความสุข 9 มิติ 56 ตัวชี้วัด ทั้งนี้ ต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไข ต่อไปนี้

ก) ผู้ตอบ ตอบตามความรู้สึกที่ใกล้เคียงความรู้สึกของตนเองมากที่สุด

ข) ผู้ตอบ ให้ความหมายของแต่ละตัวชี้วัดด้วยความรู้สึก หรือ ประสบการณ์ของตนเอง

ค) ผู้ตอบ มีความซื่อสัตย์ในการตอบทั้งข้อมูลเชิงประจักษ์ ความรู้สึก และ ประสบการณ์ที่ปรากฏเป็นคำถามใน HAPPINOMETER

ง) ผู้ตอบ ตอบให้เสร็จในเวลาที่กำหนด

3.3 องค์ประกอบของ HAPPINOMETER

เครื่องมือ HAPPINOMETER ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป รวม 8 คำถาม มิติความสุข 9 มิติ รวมทั้งหมด 56 ตัวชี้วัด และระดับความสุขมวลรวม 1 คำถาม สำหรับตัวชี้วัดทั้ง 56 ตัวชี้วัด นำมาทำให้เป็นข้อคำถาม ในแต่ละมิติ ทั้ง 9 มิติ รวม 56 ข้อคำถาม มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามลักษณะทั่วไปของผู้ตอบ มี 8 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ลักษณะงาน สภาพการจ้างงาน ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรหรือหน่วยงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 – 10 เป็นข้อคำถามของ มิติคุณภาพชีวิตและความสุขของคนทำงาน ดังนี้

ตอนที่ 2 ***มิติที่ 1 สุขภาพดี (Happy Body) หมายถึง การที่บุคคลมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง สมส่วน มีพฤติกรรมการบริโภคที่ปลอดภัย มีความพึงพอใจสภาวะสุขภาพกายของตนเอง***

มิตินี้ มี 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ ค่า BMI และ เส้นรอบเอว การทานอาหารเช้า การออกกำลังกาย การสูบบุหรี่ การดื่มแอลกอฮอล์ ความพึงพอใจกับสุขภาพกาย

ตอนที่ 3 ***มิติที่ 2 ผ่อนคลายดี (Happy Relax) หมายถึง การที่บุคคลสามารถบริหารเวลาในแต่ละวันเพื่อการพักผ่อนได้อย่างมีคุณภาพ พอใจกับการบริหารจัดการปัญหาของตนเอง และทำชีวิตให้ง่าย สบาย ๆ***

มิตินี้ มี 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความเพียงพอที่ได้รับในการพักผ่อน การทำกิจกรรมที่เป็นการพักผ่อนหย่อนใจในรอบสัปดาห์ การมีความเครียดโดยรวม การมีชีวิตที่เป็นไปตามที่คาดหวังโดยรวม ความสามารถในการจัดการปัญหาโดยรวม

ตอนที่ 4 ***มิติที่ 3 น้ำใจดี (Happy Heart) หมายถึง การที่บุคคลมีจิตสาธารณะ มีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับส่วนรวม และมีเมตตากับคนรอบข้าง***

มิตินี้ มี 9 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความเอื้ออาทรหรือห่วงใยต่อคนรอบข้าง การให้ความช่วยเหลือแก่คนรอบข้าง การให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ความสัมพันธ์ในที่ทำงานเหมือนพี่เหมือนน้อง การสื่อสารพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนแบบอย่างการทำงานระหว่างกัน ความเต็มใจและยินดีในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม การเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การทำกิจกรรมที่สามารถทำได้ด้วยตนเองและมีประโยชน์ต่อสังคม

ตอนที่ 5 ***มิติที่ 4 จิตวิญญาณดี (Happy Soul) หมายถึง การที่บุคคลมีความตระหนักถึงคุณธรรม และศีลธรรม รู้แพ้รู้ชนะ รู้จักให้ และมีความกตัญญูรู้คุณ***

มิตินี้ มี 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศาสนา การให้ทาน การปฏิบัติกิจตามศาสนาเพื่อให้จิตใจสงบ การยกโทษและให้อภัยอย่างจริงใจต่อผู้สำนึกผิด การยอมรับและขอโทษในความผิดที่ทำหรือมีส่วนรับผิดชอบ การตอบแทนหรือช่วยเหลือผู้มีพระคุณ

ตอนที่ 6 ***มิติที่ 5 ครอบครัวดี (Happy Family) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกผูกพัน เชื่อใจ มั่นใจ และอุ่นใจกับบุคคลในครอบครัวของตนเอง***

มิตินี้ มี 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ การมีเวลาอยู่กับครอบครัวอย่างเพียงพอ การทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว การมีความสุขกับครอบครัว

ตอนที่ 7 ***มิติที่ 6 สังคมดี (Happy Society) หมายถึง การที่บุคคลมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนบ้าน ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ไม่เอาเปรียบผู้คนรอบข้าง ไม่ทำให้สังคมเสื่อมถอย***

มิตินี้ มี 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ เพื่อนบ้านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเรา การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสังคม ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เมื่อมีปัญหาสามารถขอความช่วยเหลือจากคนในชุมชน ความรู้สึกว่าสังคมไทยทุกวันนี้มีความสงบสุข การใช้ชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข

ตอนที่ 8 ***มิติที่ 7 ใฝ่รู้ดี (Happy Brain) หมายถึง การที่บุคคลมีความตื่นตัว กระตือรือล้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อปรับตัวให้เท่าทันและตั้งรับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และพอใจที่จะแสดงความทันสมัยอยู่เสมอ***

มิตินี้ มี 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ การแสวงหาความรู้ใหม่ ความสนใจที่พัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในชีวิต โอกาสที่จะได้รับในการอบรมศึกษาต่อ ดูงาน

ตอนที่ 9 ***มิติที่ 8 สุขภาพเงินดี (Happy Money) หมายถึง การที่บุคคลมีวินัยในการใช้จ่ายเงิน มีความสามารถและพึงพอใจในการบริหารจัดการระบบการรับ จ่าย และออมเงินในแต่ละเดือน***

มิตินี้ มี 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ ภาระในการผ่อนชำระหนี้สินต่างๆ การผ่อนชำระหนี้สินตามกำหนดเวลา การมีเงินเก็บออมในแต่ละเดือน ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับรายจ่ายในแต่ละเดือน

ตอนที่ 10 ***มิติที่ 9 การงานดี (Happy Work-life) หมายถึง การที่บุคคลมีความสบายใจในที่ทำงาน มีความรัก ความผูกพัน และความภาคภูมิใจในองค์กร มีความมั่นใจในอาชีพรายได้ และมีความพึงพอใจกับความก้าวหน้าของตนเองในองค์กร***

มิตินี้ มี 15 ตัวชี้วัด ได้แก่ การมีความสุขกับสภาพแวดล้อมโดยรวมขององค์กร การได้รับความดูแลเกี่ยวกับสุขภาพที่ดีจากองค์กร ความพึงพอใจกับสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ การได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน พระราชบัญญัติ หรือระเบียบต่างๆ การได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ปรับขึ้นค่าจ้างด้วยความเหมาะสม การมีอาชีพที่มั่นคง การได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่ากับความเสี่ยงอันอาจเกิดจากการทำงาน การมีโอกาสในการพัฒนาต่อยอดการศึกษาและกลับมาพัฒนาหน่วยงาน หรือองค์กร ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในข้อเสนอแนะกับหัวหน้างาน หรือนายจ้าง การได้รับค่าตอบแทนถูกต้องและตรงตามเวลา การทำงานอย่างมีความสุข การมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากรขององค์กร และการมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมขององค์กร

3.4 รูปแบบการเข้าถึง HAPPINOMETER

เครื่องมือ HAPPINOMETER สามารถเข้าถึงได้ 3 รูปแบบ ได้แก่

รูปแบบที่ 1 เรียกว่า Paper-based

เป็นการเข้าใช้โดยกรอกลงในตัวเล่มเครื่องมือ ที่เป็นแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งมีให้เลือกตอบทั้งแบบฉบับเต็ม มีคำถามทั้งหมด 10 ตอน รวม 56 คำถาม และแบบฉบับสั้น มีคำถามรวมทั้งหมด 20 ข้อคำถาม

รูปแบบที่ 2 เรียกว่า Online-based

เป็นการตอบคำถามทั้งหมด บนโปรแกรม SOFTWARE ได้ที่ www.happinometer.com และสามารถเลือกตอบได้ทั้ง ฉบับเต็ม และฉบับสั้น

รูปแบบที่ 3 เรียกว่า Mobile App-based

เป็นการตอบคำถามทั้งหมด ผ่านระบบโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนทั้งระบบ Andriod และ IOS (Iphone, Ipad และ Ipod) และสามารถเลือกใช้ได้ทั้งฉบับเต็มและฉบับสั้น

3.5 ค่าคะแนนระดับความสุขและความหมาย

คุณประโยชน์ของ HAPPINOMETER คือ เป็นเครื่องมือวัดความสุขคนทำงานในองค์กรที่สามารถนำผลที่ได้ไปพัฒนาสร้างเสริมคุณภาพชีวิตของบุคคลได้ทันที องค์กร สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจติดตาม ประเมินผล คุณภาพชีวิตและความสุขของบุคลากรในองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

HAPPINOMETER ได้พัฒนาโปรแกรมวัดความสุขสำเร็จรูป (โปรแกรม Excel) ซึ่งโปรแกรมนี้ สามารถใช้วัดค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัด มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความสุขจากการวัดโดยเครื่องมือ HAPPINOMETER สามารถตีความและให้ความหมาย ได้ดังต่อไปนี้

Very Unhappy = คะแนน 0.00 – 24.99

หมายถึง ระดับความสุขที่สะท้อนให้เห็นผลที่ได้ว่าอยู่ในขั้นต่ำกว่าเป้าหมายมากที่สุด เป็นสัญญาณระบุให้ผู้บริหารต้องให้การพัฒนาสนับสนุน Happy 8 Plus ทันที

Unhappy = คะแนน 25.00 – 49.99

หมายถึง ระดับความสุขที่สะท้อนให้เห็นผลที่ได้ว่าอยู่ในขั้นต่ำกว่าเป้าหมาย เป็นสัญญาณระบุให้ผู้บริหารต้องให้การพัฒนาสนับสนุน Happy 8 Plus อย่างจริงจัง

Happy = คะแนน 50.00 – 74.99

หมายถึง ระดับความสุขที่สะท้อนให้เห็นผลที่ได้ว่าอยู่ในขั้น ตามเป้าหมาย เป็นสัญญาณว่า ผู้บริหารควรให้การพัฒนาสนับสนุน Happy 8 Plus ต่อไป

Very Happy = คะแนน 75.00 – 100

หมายถึง ระดับความสุขที่สะท้อนให้เห็นผลที่ได้ว่าอยู่ในขั้นเกินเป้าหมาย เป็นสัญญาณว่า ผู้บริหารควรให้การพัฒนาสนับสนุน Happy 8 Plus ต่อไปและยกย่องเป็นแบบอย่าง

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. ไม่ระบุปีที่พิมพ์. **ดัชนีชี้วัดความสุข.** เอกสารดาวน์โหลด http://www.sdhabhon.com/withyouwithUBU/EvaluationForm-HappinessIndices.pdf.

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2552. **โครงการศึกษาปัจจัยความผาสุกในการทำงาน.** (สืบค้นเมื่อ 29 พฤษภาคม 2552).

กาญจนา ตั้งชลทิพย์ ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต สุภรต์ จรัสสิทธิ์ พอตา บุนยตีรณะ และวรรณภา อารีย์. 2553. **การพัฒนาระบบเงินเดือน ค่าตอบแทน สิ่งจูงใจ และคุณภาพชีวิตข้าราชการ: การศึกษาเพื่อพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตของข้าราชการ.** รายงานวิจัย.มปป.

กัญญาวีณ์ สุวิทย์วรกุล. 2550. **อิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การคุณภาพชีวิตการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชัยอนันต์ รีชีวะ. 2544. **การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบริษัทเอกชน.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์. 2551. องค์กรแห่งความสุขด้วยความสุข ๘ ประการ. **หมอชาวบ้าน,** 30 (349):18-25.

ชื่นฤทัย กาญจนะจิตรา กาญจนา ตั้งชลทิพย์ ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต ปังปอนด์ รักอำนวยกิจ สุภรต์ จรัสสิทธิ์ พอตา บุนยตีรณะ และวรรณภา อารีย์. 2551. **คุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ.** นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

นภารัตน์ ด่านกลาง. 2550. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาต นธ.ตรี. 2550. ทำไมหนอความสุขจึงไม่เพิ่ม...ทั้งที่มีเงินมาก. ใน สำนักงาน ก.พ., **การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงาน กระแสใหม่ของการบริหารทรัพยากรบุคคล,** หน้า 71-78. กรุงเทพฯ: บริษัท แอร์บอร์น พรินต์ จำกัด.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ ธีระพร อุวรรณโณ และนิรันดร์ แสงสวัสดิ์. 2540. **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน.** เอกสารอัดสำเนา.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). 2550. **การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงาน กระแสใหม่ของการบริหารทรัพยากรบุคคล.** กรุงเทพฯ: บริษัท แอร์บอร์น พรินต์ จำกัด.

ภาษาอังกฤษ

Ali Nasermoaddeli, Michikazu Sekine, Shimako Hamanishi and Sadanobu Kagamimori. 2003a. Associations between sense of coherence and psychological work characteristics with changes in quality of life in Japanese Civil Servants: a 1-year follow-up study. **Industrial Health,** 41: 236-241.

Ali Nasermoaddeli, Michikazu Sekine, Shimako Hamanishi and Sadanobu Kagamimori. 2003b. Associations of sense of coherence with sickness absence and reported symptoms of illness in Japanese Civil Servants. **Journal of Occupational Health,** 45:231-233.

Allardt E. 1972. **Dimensions of Welfare in a Comparative Scandinavian Study.** Helsinki: Research Group of Comparative Sociology, University of Helsinki.

Andrews, F.M. and Crandall, R. 1975. The validity of measures of self-reported well-being. **Social Indicators Research,** 3: 1-19.

Anstee, B. H. 1985. An alternative form of community care for the mentally ill: supported lodging schemes. **Health Trends,** 17: 39–40.

Bachu Phub Dorji and Anne-Marie Schreven. N.D. **Gross National Happiness and Good Governance: Civil Service Reform towards Achieving Gross National Happiness.** Development Organization in Bhutan.

Baster, Nancy. 1985. Social indicator research: some issues and debates. In J. G. M. Hilhorst and M. Klatter (eds.), **Social Development in the Third World: Level of Living Indicators and Social Planning.** London: Croom Helm for the Institute of Social Studies.

Bunge, M. 1975. What is a quality of life indicator? **Social Indicators Research,** 2: 65-79.

Campbell, A., Converse, P.E. and Rodgers W.L. 1976. **The Quality of American Life.** New York: Russell Sage Foundation.

Campbell, Angus. 1980. **The Sense of Well-Being in America.** New York: McGraw-Hill.

Carling, P. J. 1993. Housing and supports for persons with severe mental illness: emerging approaches to research and practice. **Hospital and Community Psychiatry,** 44: 439–449.

Cullen, N. 1978. Measuring the impact of social policies. Paper presented at **the Ninth World Congress of Sociology,** Uppsala, Sweden, unpublished.

Cummins, R.A. 1998. The comprehensive quality of life scale (fifth edition). Proceeding of **the First International Conference on Quality of Life in Cities,** Singapore, 4-6 March: 68.

Davis, L.E.(1997). Ewhancing the quality of working life: developments in the United Stater. **International Labour Review.** 116, pp.53-65.

Delamottee, Y. and Takezawa, S. 1984. **Quality of Working Life in International Perspective.** Geneva: International Labour Office.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. 2004. **Quality of life in Europe: First European Quality of Life Survey 2004.**

Haas, B.K. 1999. A multidisciplinary concept analysis of quality of life. **Western Journal of Nursing Research,** 21: 728–742.

Hankiss, E. 1983. **Socio-Economic Studies 5: Quality of Life: Problem of Assessment and Measurement.** Paris: UNESCO.

Harland, D. 1972. **Social Indicators toward the Measurement of Quality of Life.** Ottawa: Social and Human Analysis Branch, Department of Regional Economic Expansion.

Harwood, P. 1976. Quality of life: ascriptive and testimonial conceptualizations. **Social Indicators Research,** 3: 471-496.

Kim, M. and Cho, K.H. 2003. Quality among government employees. Social Indicators Research, 387-409.

Lee, H. et. al. 1982. Perceptions of quality of life in an industrializing country: the case of the Republic of Korea. **Social Indicators Research,** 10: 297-317.

Lehman, A.F. 1983. The well-being of chronic mental patients: assessing their quality of life. **Archives of General Psychiatry,** 40: 369-373.

Liu, B.C. 1975. **Quality of Life Indicators in U.S. Metropolitan Areas: A Statistical Analysis.** New York: Praeger.

Lyubomirsky,s., King, L.A, & Diener, E.(2005). **The benefits of frequent positive affect.** Psychologicol Bulletin, 131, 803-855.

Maslow, A.H. 1954. **Motivation and Personality.** New York: Harper Collins.

McCall, S. 1975. Quality of life. **Social Indicators Research,** 2: 229-48.

New Economics Foundation. 2009. **The Happy Index** 2.0. London, United Kingdom.

Newman, S. 1975. Objective and subjective determinants of prospective residential mobility. **Social Indicator Research,** 2: 53-63.

Oliver, J.P.J. 1991. **The social care directive: development of a quality of life profile for use in community.**

Oliver, J.P.J. et al. 1996. **Quality of Life and Mental Health Service.** London: Routledge.

Osmani, A.J. 1993. Comment on B.M.S. In M. C. Nussbaum and A. K. Sen (eds.), **The Quality of Life.** Oxford: Oxford University Press: 386–392.

Rogerson, R. J., Findlay, A. M., Coombes, M. G. and Morris, A. S. 1989. Indicators of quality of life: some methodological issues. **Environment Planning,** 21: 1655.

Royuela, V., LÓpez-Tamayo, J. and Suriñach, J. 2007. The institutional V.S. the academic definition of the quality of work Life: what is the focus of the European Commission? **Springer,** 401-415.

Scitovsky, T. 1976. **The Joyless Economy: An Inquiry into Human Satisfaction and Consumer Dissatisfaction.** Toronto: Oxford University Press.

Seashore, S.E.(1975), Defining and measuring the quality of norking life, In Davis, L.E.&Cherns, A.B. (eds), **The quality of Working lift,** New York: The Free Press, pp.105-118.

Storrs, M. 1975. Quality of life. **Social Indicators Research,** 2(2): 229–248.

The Pursuit of Happiness. (Online) Available: http://www.pursuit-of-happiness/Aristotle.

The WHOQOL GROUP. 1995. The World Health Organization Quality of Life Assessment (WHOQOL): position paper from the World Health Organization. **Social Sciences Medicine,** 41 (10): 1403-1409.

UNESCO. 1978. **Indicators of Environmental Quality and Quality of Life.** Paris: UNESCO.

United Nations. 1995. **Quality of Life in the ESCAP Region.** Economic and Social Commission for Asia and the Pacific.

United Nations. 2009. **Human Development Report 2009.** New York, USA: United Nations

Van Praag, B.M.S. 1993. The relativity of the welfare concept. In M.C. Nussbaum and A.K. Sen (eds.), **The Quality of Life.** Oxford: Oxford University Press.

Ventegodt Søren, Joav Merrick and Niels Jørgen Andersen. 2003. Quality of life theory I: the IQOL theory: an integrative theory of the global quality of life concept. **The Scientific World Journal,** 3: 1030-1040.

Von Wright, G. 1972. **The Varieties of Goodness.** New York: Routledge and Kegan Paul.

ความสุข

เป็นการประเมินความรู้สึกและประสบการณ์ของแต่ละคนว่า
มีความชื่นชอบชีวิตโดยรวมของตนเองมากแค่ไหน
ทั้งนี้ ประสบการณ์ด้านอารมณ์ทางบวก
เช่น ความปีติ ความสนใจ และความภาคภูมิใจ ต้องมีบ่อยครั้ง
ขณะที่ประสบการณ์ด้านอารมณ์ทางลบ
เช่น ความเศร้า ความวิตกกังวล และความโกรธ
ต้องมีไม่บ่อยครั้ง

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม
มหาวิทยาลัยมหิดล

ถนนพุทธมณฑล สาย 4 ตำบลศาลายา
อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170
โทร. 02 441 0201 ต่อ 407 โทรสาร 02 441 9333
www.happinometer.com

คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข
ISBN : 978-616-279-184-0