

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)
2. มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิตโดยรวม (Quality of Life) หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่ามีนักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้อง ได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้หลายประเด็น ดังนี้

Werther and Davis (1993) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง การมีการบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี และมีงานที่น่าสนใจ มีความท้าทายและ เป็นงานที่มีรางวัลตอบแทน การที่จะได้มาซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้นทำได้โดยใช้ปรัชญาทางด้านการแรงงานสัมพันธ์ ที่จะสนับสนุนคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งเป็นความพยายามอย่างเป็นระบบขององค์กร เพื่อเปิดโอกาสให้แก่พนักงานได้มีบทบาทที่มีผลกระทบต่องานของตนและมีส่วนในการสร้างประสิทธิผลขององค์กรในภาพรวมมากขึ้น

พัทน์ย แก้วแพง (2549) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตเป็นพื้นฐานศักยภาพของมนุษย์ การที่พยาบาลมีคุณภาพชีวิตที่ดีจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ เนื่องจากการทำงานของพยาบาลเกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตมนุษย์ ซึ่งอาจประเมินค่ามิได้ ลักษณะการช่วยเหลือดังกล่าว มิได้ใช้ความรู้เพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยความรัก ความพึงพอใจในงาน มีแรงจูงใจเห็นคุณค่าในงาน จึงจะปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการทำงานที่ดีของพยาบาลนั่นเอง แต่ในทางตรงกันข้ามพยาบาลมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่ดีย่อมกระทบต่องานที่กล่าวข้างต้นและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดูแลได้

ชงทิพย์ วัฒนชัย (2550) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า การที่องค์กร มีบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเท่ากับเป็นการสร้างประสิทธิภาพของงานและทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุข การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน ในที่สุดก็บรรลุเป้าหมายทั้งบุคลากรในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง

ฉัฐปภัศญ์ พัฒนโพธิ์ (2553) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เมื่อพยาบาลมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะทำให้มีความสุขในการทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ สามารถคาดหวังความก้าวหน้าจากงานที่ปฏิบัติ มองเห็นเป้าหมายในการเลือกหนทางสู่คุณภาพ และคงอยู่ในงานต่อไป ในทางตรงกันข้ามหากผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาตามมาอย่างมากมาย เช่น ความไม่พอใจในตัวเอง เครียด ตลอดจนขาดงาน และลาออกจากงานในที่สุด

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน ,2552) ได้ให้นิยามและกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสุขภาวะทางกาย หมายถึง ภาวะการรับรู้ และดำรงรักษาสุขภาพร่างกายให้มีความสมบูรณ์ แข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ มีความกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉงในการทำงาน สามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มี มีกำลังใจในการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปรกติสุข โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพต่างๆ เพื่อรักษาสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์ไว้

2. ด้านสุขภาวะทางจิตใจ หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์ กล่าวคือการมีสุขภาพจิตที่ดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา พึงพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จได้ มีสติปัญญา ความจำดี ไม่หลงลืม มีสมาธิในการทำงาน สามารถผ่อนคลายและให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงานไม่มีความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์

3. ด้านสุขภาวะทางสังคม หมายถึง ภาวะการรับรู้การมีสัมพันธภาพของตนกับบุคคลอื่น ทั้งในกลุ่มเพื่อนร่วมงานและต่อสาธารณชน กล่าวคือ การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำบางอย่างแทนกันได้ รู้จักบทบาทหน้าที่ในงาน โดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ไขปัญหาในงานร่วมกัน และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์กรได้

4. ด้านสุขภาวะทางสิ่งแวดล้อม หมายถึง การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงาน และระหว่างการเดินทางจากบ้านไปทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้าน สามารถเดินทางได้สะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีช่องทางรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ต่างๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ

5. ด้านสุขภาวะทางจิตวิญญาณ หมายถึง ภาวะการรับรู้ของความรู้สึกสุขสงบ และภูมิใจในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมายเข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของชีวิต รวมทั้งการมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิตนอกจากนี้ยังหมายถึงความรวมถึงการมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวองค์กร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจในงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามและปกป้องชื่อเสียงขององค์กร ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน

6. ด้านสุขภาวะทางความมั่นคงในชีวิต หมายถึง การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาวะหนี้เกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็นและไม่ช่วยให้มีความมั่นคงในระยะยาว มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงาน มีสวัสดิการที่เหมาะสม และครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงาน ตลอดจนงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยเกินไป

จากคำนิยามข้างต้น สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้อองค์กรประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ของ

องค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่บุคลากรมีคุณภาพการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร จนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงานอีกด้วย

การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมยศ นาวิการ (2553) ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ต้องเกิดจากความมุ่งมั่น ตั้งใจจริงขององค์กร โดยผู้บริหารมีความสำคัญที่สุดในการทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้น องค์กรสามารถสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของสมาชิกในองค์กรได้ ดังนี้

1. ความผูกพันของบุคลากรนั้น มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งระดับความผูกพันสูง จะมีผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย ความผูกพันดังกล่าว จะเกิดจากวิธีการบริหารที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารแบบเปิดกว้าง และเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานขององค์กร

2. ความมีประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับความสอดคล้องระหว่างสังคมและระบบสังคมและระบบเทคนิคขององค์กร โดยผู้บริหารต้องสร้างความสอดคล้องระหว่างลักษณะทางเทคนิคและลักษณะทางสังคมขององค์กรให้ดี เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่ เข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร ผู้บริหารต้องคำนึงถึงลักษณะและความต้องการของบุคลากรในองค์กรด้วย

3. ผู้บริหารจะต้องออกแบบองค์กรให้ตอบรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ รวมถึงต้องจูงใจบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อาจใช้วิธีการทำงานเป็นกลุ่ม และสร้างให้บุคลากรมีอิสระในการทำงาน จะส่งผลให้บุคลากรมีความรับผิดชอบส่วนบุคคลสูงขึ้น และต้องการทำงานที่ทำหายแตกต่างกันมากขึ้น

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552:8) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า คนทำงานหรือพนักงานควรทำงานอยู่ในที่ทำงาน หรือสถานประกอบการอย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้มีภารกิจที่อยู่ดีเหมาะสมตามสถานะของตน รวมไปถึงครอบครัว

เนตรพัฒนา ขาววิราช (2549) ได้กล่าวว่า ในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นผู้บริหารองค์กรควรพิจารณาปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน บุคลากรต้องรู้สึกว่ามีค่าก้าวหน้าในอาชีพ งานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความสำคัญ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป

2. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น ค่าจ้าง เงินเดือนที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับ หรือเหมาะสมกับความสามารถ

3. การสร้างความปลอดภัยในการทำงานให้บุคลากรรู้สึก มีความมั่นคงปลอดภัยในทรัพย์สินและชีวิตของตน รวมทั้งความมั่นคงในด้านการจ้างงานอีกด้วย

4. การพัฒนาความสามารถของบุคลากร มีการอบรม หรือมุมความรู้ ห้องสมุด อันจะทำให้บุคลากรได้รับรู้ และเก็บเกี่ยวประสบการณ์ได้เรียนรู้จากการทำงาน

5. มีความสัมพันธ์กันในสังคม เช่น การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ให้ความช่วยเหลือสังคม กิจกรรมเพื่อจะทำให้บุคลากรรู้สึกดีต่อการทำงานในองค์กร และเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีต่อสังคมและตัวบุคลากรเองอีกด้วย

6. การมีจังหวะชีวิตที่ดี เช่น มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว มีเวลาเป็นส่วนตัว มีจังหวะชีวิตในการดำเนินชีวิตที่เป็นอิสระ กล่าวคือ แบ่งให้บุคลากรมีเวลาพักจากการทำงาน มีเวลาหยุด หรือลางาน ได้อย่างเพียงพอ

จากที่ได้กล่าวมา สามารถสรุปได้ได้ว่า การสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงาน ในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพขององค์กรในที่สุด นอกจากนี้ยัง ส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย

ความสำคัญของการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

บุคลากรทุกระดับในองค์กรถือเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญในกระบวนการทำงาน ฉะนั้นคุณภาพของกระบวนการและคุณภาพของผลงานย่อมขึ้นอยู่กับชีวิตที่มี “คุณภาพ” ของบุคลากร ที่ต้องได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากผู้บริหาร ประโยชน์ของการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 2552: ออนไลน์) ได้แก่

1. ประโยชน์ต่อบุคลากร บุคลากรเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงในด้านของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือ การได้รับการดูแลครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ ซึ่งแสดงผลลัพธ์ออกมาให้เห็น คือ มีความสุขกาย สบายใจ อารมณ์ดี ผลการปฏิบัติงานที่ดี ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี มีความมั่นคงในอาชีพ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้า และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความรู้ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ได้จากการทำงานสามารถนำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัว ตลอดจนชุมชนให้เกิดประโยชน์ได้

2. ประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อบุคลากรมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดศักยภาพในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามมา โดยสามารถแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ คือ ผลงานมีคุณภาพมากขึ้น องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น ลดอัตราการลาขาด มาสายของบุคลากร และลดอัตราการลาออกของบุคลากร รวมทั้งจำนวนค่ารักษาพยาบาลที่ลดลง ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรดีขึ้น บุคลากรมีความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

3. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ สังคมไทยโดยรวมจะเป็นสังคมแห่งสุขภาพถือเป็นสังคมที่มีสุขภาพดี ซึ่งประเทศชาติจะได้รับประโยชน์ คือ เกิดองค์กรที่มีคุณภาพ องค์กรเติบโต สร้างงาน สร้างรายได้ให้รัฐ และประเทศชาติมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงไปตามองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยน อาจสูงหรือต่ำลงตามการตอบสนองและความคาดหวังของบุคคล (สมยศ นาวิกาน, 2533) ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Knox, 1995) และ Sally Harper (1987: 158) ได้ขยายความว่า ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษาต่อเนื่อง การฝึกอบรม ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ลักษณะสายงาน เหตุผลในการเข้าสู่วิชาชีพ

มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์)

Management System of Quality of Work Life: MS-QWL เป็นมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยข้อกำหนด (Requirement) และแนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปควบคุม ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กรที่ต่อเนื่อง ยั่งยืน และครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

โดยสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (สม.) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อร่วมจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ โดยมีระยะเวลาตั้งแต่นั้นมา พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา ซึ่งได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางในการจัดทำ อันได้แก่ เครื่องมือในการ

วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001: 1999) และมาตรฐานต่างๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ และสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับคนไทยให้เป็นที่ยอมรับมีความเหมาะสม และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแพร่หลาย เพื่อพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของคนทำงานในสถานประกอบการ เน้นการบูรณาการการเชื่อมโยงโดยมี “คน” เป็นศูนย์กลาง

ระบบจะเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงานทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านจิตวิญญาณ โดยพิจารณาจากความจริงที่ว่า เราจะควบคุมและดูแลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างถูกต้อง และสมเหตุสมผลได้ก็ต่อเมื่อเราสามารถตอบตัวเราเองได้ว่า เรื่องที่เราต้องการดูแลหรือควบคุมอยู่นั้นอยู่ที่ไหน กิจกรรมใด และมีอะไรบ้าง ดังนั้นการวิเคราะห์ผลปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำขึ้นในขั้นตอนแรก และอาจเรียกได้ว่าเป็นหัวใจหรือก้าวแรก สำหรับการเดินทางเข้าสู่การดูแลด้านคุณภาพชีวิตคนทำงาน ซึ่งภายหลังการวิเคราะห์จึงจะเกิดเป็นกิจกรรม มาตรการ หรือ โครงการต่างๆ ที่มีเหตุมาจากผลที่ได้จากข้อสรุปของการวิเคราะห์ดังกล่าวเพื่อที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาหรือการดูแลสุขภาพชีวิตของคนทำงานนั้นตรงประเด็น สอดคล้องและเหมาะสมกับปัจจัยต่างๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์มากที่สุด

มาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพชีวิตอธิบายความหมายของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อันเป็นมิติที่มีความสำคัญการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัย ดังนี้

1. ด้านร่างกาย หมายถึง การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ มีความกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉงในการทำงาน สามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มีกำลังในการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ

2. ด้านจิตใจ หมายถึง การมีสุขภาพจิตที่ดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีจัดการกับความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราพึงพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จได้ มีสมาธิในการทำงาน สามารถผ่อนคลายและให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน มีกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์

3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม หมายถึง การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รับผิดชอบหน้าที่ใน

งานโดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกัน และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่องค์กรจัดให้

4. ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงาน และระหว่างการเดินทางจากบ้าน ไปที่ทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้าน สามารถเดินทางได้สะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินในสถานประกอบการ มีช่องทางรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ต่างๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ

5. ด้านจิตวิญญาณ หมายถึง การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามและปกป้องชื่อเสียงขององค์กร ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในที่ทำงาน

6. ความมั่นคงในชีวิต หมายถึง การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้เกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็น มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงาน มีสวัสดิการที่ดี เหมาะสมและครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงาน ตลอดจนงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถสะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยเกินไป

จากนิยามของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัยข้างต้น ผู้ศึกษาได้ใช้ความหมายตามแนวคิดของสถาบันเสริมสร้างจิตความสามารถมนุษย์ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรจนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กคนางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถของมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 57 ราย ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าแจกแจงแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากคือ ด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านจิตวิญญาณ และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง คือ ด้านความมั่นคงในชีวิต ชีวิตการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่ามีการแปรผันตามกันในเชิงบวก และพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐปัทมย์ พัฒนโพธิ์ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ศึกษาจากพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป จำนวน 126 คน ในระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2553 – 31 มกราคม 2553 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.80 ปัญหาอุปสรรคในเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล คือ ค่าตอบแทนด้านสวัสดิการคุ้มครองต่อการเสี่ยงภัยในการทำงานน้อย และหน่วยงานมีสถานที่สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการพักผ่อนเป็นส่วนตัวน้อย ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้ศึกษาแนะนำว่า ผู้บริหารควรพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนให้เหมาะสม จ่ายเงินเร็วให้ตรงเวลา และควรเพิ่มค่าตอบแทนความเสี่ยงสำหรับผู้ที่มีสัมผัสกับเชื้อโรคให้เหมาะสม

วงเดือน เลหาวัฒนภิญโญ (2552) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พยาบาลประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ปฏิบัติงาน 6 แผนกของโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ งานผู้ป่วยนอก งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน งานผู้ป่วยสามัญ หอผู้ป่วยพิเศษ งานห้อง

ผ่าตัดและพักฟื้น และสำนักบริหารการพยาบาล จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และแบบสอบถามองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานพยาบาล สถิติที่ใช้ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Factor Analysis One way ANOVA และ Independent t-test ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 78 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า องค์ประกอบด้านเศรษฐกิจ และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับสูงกว่าด้านอื่นคิดเป็นร้อยละ 92.12 และองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานอยู่ในระดับต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 28.72 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรีกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า พยาบาลมี อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพยาบาลมีสถานภาพ ตำแหน่ง และความก้าวหน้า ความมั่นคงในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ ผู้บริหารการพยาบาลและผู้เกี่ยวข้องควรพัฒนาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น โดยมีการร่วมกิจกรรมต่างๆ มีการสนับสนุนด้านการศึกษาอบรม มีการจัดกิจกรรมบันเทิงรวมกลุ่มสังสรรค์ อีกทั้ง ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระจอมเกล้า เงินเดือน ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน เนื่องจาก อายุระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพระจอมเกล้าเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้แต่ระดับการศึกษาสามารถพัฒนาได้จึงควรมีการส่งเสริมสนับสนุน โดยมีเวลาหรือทุนการศึกษาให้

รชทิพย์ วัฒนชัย (2550) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ในโรงพยาบาลพิจิตร โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พยาบาล 231 คน พยาบาลเทคนิค 51 คน สังกัดกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลพิจิตร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน และสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดย คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลเทคนิคโดยรวมอยู่ในระดับสูง เสนอแนะให้ผู้บริหารว่า ควรมีการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลและพยาบาลเทคนิคให้อยู่ในระดับดีขึ้นทุกๆด้าน โดยส่งเสริมการปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบและมีการพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้มีการทำงานอย่างอิสระ มีการนิเทศน้อยลงเพื่อให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกว่ามีคุณค่ากับคุณแลจากผู้บังคับบัญชาจนเกินไป ควรจัดให้มีการเรียนรู้ อบรมเพิ่มพูน

ทักษะด้าน ต่างๆ แก่บุคลากรเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในการปฏิบัติงานร่วมกับสาขาวิชาชีพ ควรเปิด โอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารทางการ พยาบาลกับพยาบาลระดับปฏิบัติ นอกจากนี้ควรจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมและ สร้างสรรค์ทางด้านกายภาพและจิตใจแก่พยาบาลอย่างทั่วถึงทุกแผนก

พัทธน์ แก้วแพง (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพยาบาลโรงพยาบาล สงขลานครินทร์ ระหว่างพยาบาลกับพยาบาลระดับบริหาร กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาล 231 คน และ พยาบาลผู้บริหาร 30 คน รวม 261คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในภาพรวมของพยาบาลโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ระหว่างพยาบาลกับพยาบาลระดับผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ คือ ด้านสภาพสังคมตนเองและชีวิต ครอบครัว สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และชีวิตการทำงาน และเสนอแนะให้ จัดสภาพองค์กร ให้เอื้อต่อคุณภาพชีวิตของพยาบาล เพื่อให้พยาบาลมีระดับคุณภาพชีวิตที่ดี ส่งผลให้งานมี ประสิทธิภาพ

บานชื่น ทาจันทร์ (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของข้าราชการสาย ข ข้าราชการสาย ค ของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งประชากรที่ศึกษาประกอบด้วย กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวม 143 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามตัวชี้วัดของ Richard E. Walton โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย วัดการ กระจายของข้อมูลด้วย วิธีหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วน บุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้ทดสอบค่าสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผล การศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อจำแนก ระดับความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า ข้าราชการส่วน ใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็น ประโยชน์ต่อสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้าน โอกาสในการพัฒนาขีด ความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ยังมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านจังหวะชีวิต ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและ ส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านการได้ค่าตอบแทนที่ ยุติธรรมและเพียงพอ และด้านสิทธิส่วนบุคคล ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน เงินเดือน รายได้พิเศษ

ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งที่ครองอยู่ และที่פקอาศัย ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการสาย ข ข้าราชการสาย ค พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน 3 ด้าน คือ ด้านทัศนคติต่อการทำงาน ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยด้านที่มีอุปสรรคมากที่สุดคือ ทัศนคติต่อการทำงาน ซึ่งข้าราชการขาดแรงจูงใจในการทำงาน เพราะได้รับเงินเดือนไม่เหมาะสมกับภาระที่รับผิดชอบ ไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนระหว่างกันกับเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ยังขาดการสนับสนุนในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น