

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลำพูน ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ศูนย์สุขภาพชุมชน

1.1 ความเป็นมาของศูนย์สุขภาพชุมชน

1.2 ความหมายของศูนย์สุขภาพชุมชน

1.3 การดำเนินงานของศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลำพูน

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.2 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.3 เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. ศูนย์สุขภาพชุมชน (Primary Care Unit : PCU)

1.1 ความเป็นมาของศูนย์สุขภาพชุมชน

จากทิศทางการเปลี่ยนแปลงระบบสาธารณสุขของประเทศไทย ที่มีการปฏิรูปการกระจายอำนาจ และหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า รูปธรรมของการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนี้ คือ การดำเนินศูนย์สุขภาพชุมชน ดังนั้น จึงถือได้ว่า ศูนย์สุขภาพชุมชน เป็นการปฏิรูประบบสุขภาพ การปฏิรูป (Reform) ต้องกระทำ 4 Re คือ การปรับความคิด (Rethink) การปรับวิธีการทำงาน (Redesign) การปรับอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน (Retools) และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ และพัฒนาวิชาการในการทำงาน (Retrain) ศูนย์สุขภาพชุมชนจะนำไปสู่ระบบสุขภาพที่พึงประสงค์

ของสังคมไทยได้ และเมื่อรัฐบาลได้ประกาศนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (Universal Coverage) ภายใต้โครงการที่ชื่อว่า 30 บาทรักษาทุกโรค โดยการใช้กลไกทางการเงิน มาปฏิรูปการจ่ายค่าดูแลสุขภาพให้แก่สถานบริการระดับต่างๆ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาสถานบริการ ระดับปฐมภูมิ เน้นการทำงานสร้างสุขภาพมากกว่าการซ่อมสุขภาพ จึงเป็นโอกาสให้เกิดการพัฒนาหน่วย บริการปฐมภูมิขึ้นอย่างกว้างขวาง และได้ถูกเรียกชื่อใหม่ว่า ศูนย์สุขภาพชุมชน (สำเร็จ แหงกระโทก, รุจิรา มังคละศิริ, 2545)

ศูนย์สุขภาพชุมชน เป็นหน่วยงานที่จัดให้มีบริการสุขภาพทั่วไป ทั้งส่วนที่เป็นการรักษา รักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ ที่เป็นลักษณะการให้บริการ แบบผู้ป่วยนอก การให้บริการที่บ้านและบริการในชุมชน ทั้งนี้ไม่รวมบริการที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะ ศูนย์สุขภาพชุมชนจะต้องมีประชากรที่ขึ้นทะเบียนชัดเจน และจัดบริการให้แก่ประชาชนที่มีสิทธิใน ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งหน่วยบริการระดับนี้ อาจจัดบริการโดยสถานพยาบาลหน่วยเดียว หรือ จัดเป็นเครือข่ายของหน่วยบริการย่อยที่ร่วมกันให้บริการได้ ปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินงาน นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีเป้าหมายให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางด้าน สาธารณสุขได้ตามความจำเป็น โดยถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 52 บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการ รับบริการทางสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการ สาธารณสุขของรัฐ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย อย่างไรก็ตามการสร้างหลักประกันสุขภาพให้ประชาชนทุก คนสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอย่างเดียวยังคงไม่เพียงพอที่จะทำให้ประชาชนทุกคนมีสุขภาพดี การที่ประชาชนมีสุขภาพดีนั้น จะต้องสามารถพึ่งพาตนเองทางด้านสุขภาพได้มากขึ้น การให้บริการ สาธารณสุข จึงมุ่งเน้นที่การสร้างสุขภาพมากกว่าการซ่อมสุขภาพ การให้บริการที่ศูนย์สุขภาพ ชุมชนเป็นจุดบริการด่านแรกที่มีความสำคัญ (สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการ, 2544) การพัฒนาระบบบริการ สุขภาพระดับปฐมภูมิ หรือ ศูนย์สุขภาพชุมชน จึงเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นในการสร้างหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพอนามัยที่ดีได้ การที่จะพัฒนาให้สถานพยาบาล มีบริการสุขภาพตามมาตรฐานเบื้องต้น จำเป็นต้องมีการจัดระบบที่เอื้ออำนวย ได้แก่ การกำหนดให้รัฐว่ามี ประชาชนคนใดบ้างที่อยู่ในความรับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อวางแผนงานการดูแลที่เหมาะสมได้ มีทีมบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถดูแลชัดเจนต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการที่คล่องตัว หน่วยบริการที่มีขนาดไม่ใหญ่ จนเกินไป และมีการจัดระบบการเงินการคลังที่เอื้อต่อการดูแลที่ต่อเนื่องและการสร้างสุขภาพ ตลอดจนต้องมีแผนการพัฒนากุศลกรให้มีมีความรู้ความสามารถที่ต่อเนื่อง การพัฒนาบริการนี้ ต้องอาศัยการพัฒนาทั้ง ทางด้านโครงสร้างการจัดบริการ และกระบวนการบริการไปพร้อมกันและต้องอาศัยเวลา ในการพัฒนามิ อาจจะทำสำเร็จได้ในระยะเวลาอันสั้น ต้องมีแผนพัฒนาที่ชัดเจน (กระทรวงสาธารณสุข, 2544) รวมทั้ง

ต้องพัฒนาองค์ประกอบของการจัดบริการให้สอดคล้อง หนุนเสริมการบริการไปในทิศทางที่ต้องการและ เพื่อให้การดำเนินการเป็นรูปธรรม สามารถประเมินความก้าวหน้าได้อย่างชัดเจน จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการพัฒนาระบบปฐมภูมิในส่วนต่างๆที่ต้องพัฒนาให้เกิดขึ้นตามระยะเวลา ทั้งนี้เป็นการกำหนดขึ้นภายใต้หลักการของการพัฒนาระบบศูนย์สุขภาพชุมชน และบทเรียนการพัฒนาที่เคยดำเนินการวิจัยและพัฒนาในพื้นที่ต่างๆของประเทศไทย (กระทรวงสาธารณสุข, 2544)

1.2 ความหมายของศูนย์สุขภาพชุมชน

ศูนย์สุขภาพชุมชน หมายถึง การจัดพื้นที่ในอาคาร (หรือจัดตั้งอาคารแยกต่างหากก็ได้) และมืองค์ประกอบบุคคล วัสดุ สิ่งของและระบบการทำงาน เพื่อจัดบริการที่ชัดเจนถูกต้องตามความหมายของบริการปฐมภูมิ (Primary Care) ซึ่งคำว่าหน่วยบริการปฐมภูมินี้ ปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุข ได้เรียกชื่อเป็น ศูนย์สุขภาพชุมชน (ศสช.) เพื่อให้ชุมชนเป็นศูนย์กลางและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ซึ่งการบริการปฐมภูมิ (Primary care) หมายถึง การบริการระดับแรกที่อยู่ใกล้ชิดชุมชน มากที่สุด โดยดูแลประชาชนทั้งในระดับบุคคล ครอบครัวและชุมชนอย่างใกล้ชิด โดยดูแลตั้งแต่ก่อนป่วย ไปจนถึงการดูแลเบื้องต้นเมื่อเจ็บป่วยและหลังเจ็บป่วย ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ เพื่อให้เกิดชุมชนเข้มแข็งต่อไป (สำเร้ง แหียงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ, 2545) เอกลักษณ์ของศูนย์สุขภาพชุมชน ที่สำคัญ คือ การเป็นหน่วยบริการด่านแรกของระบบบริการสุขภาพที่ประชาชนเลือกใช้บริการ มีความใกล้ชิด รู้จักสภาพ วิถีชีวิต และบริบททางสังคมของประชาชนในชุมชน ที่รับผิดชอบได้อย่างลึกซึ้งยิ่งกว่าหน่วยบริการอื่น ที่เป็นโรงพยาบาล มีความเข้าใจความคาดหวัง ความต้องการ และความรู้สึกของประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนั้นบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนนี้จะเน้นมิติคุณภาพ การบริการเชิงสังคมร่วมกับการประยุกต์ความรู้ทางการแพทย์เพื่อให้บริการสอดคล้องกับสภาพความต้องการที่แท้จริงและสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ส่งผลให้การจัดการบริการปฐมภูมิจะต้องมีรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารให้เข้าใจกันและกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี สร้างความรู้สึกเป็นกันเองระหว่างผู้ใช้และผู้ให้บริการ ขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องจัดระบบที่เอื้อให้เกิดการตกลงและ รับผิดชอบร่วมกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ในการดูแลสุขภาพรวมทั้งกระตุ้นให้เกิด การสร้างเสริมสุขภาพควบคู่ไปกับการรักษาพยาบาล มีรูปแบบการเป็นผู้ประสานงานเพื่อประสานบริการและส่งต่อผู้ใช้บริการไปรับบริการยังหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากแนวคิดดังกล่าว จะส่งผลให้ศูนย์สุขภาพชุมชนสามารถดูแลประชาชนอย่างต่อเนื่อง ทำหน้าที่เสริมสร้างศักยภาพของประชาชนในการดูแลสุขภาพ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนสามารถดูแลสุขภาพได้อย่างเหมาะสมหรือกล่าวได้ว่า “เกิดภาวะดุลยภาพระหว่างการพึ่งตนเองและพึ่งระบบบริการของประชาชน” ทางสุขภาพได้ในที่สุด (สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข, 2545)

กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรฐานของศูนย์สุขภาพชุมชนภายใต้ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่เป็นสถานบริการที่เป็นจุดทำสัญญา เพื่อจัดบริการปฐมภูมิ(Provider) ดังนี้ ต้องรับผิดชอบดูแลประชากรอย่างต่อเนื่องไม่เกิน 10,000 คนต่อหน่วยบริการ มีระบบรับผิดชอบประชาชน โดยต้องทราบว่าประชากรที่รับผิดชอบ เป็นใคร อยู่ที่ไหน นอกจากนี้ยังต้องมีการจัดให้บริการที่หลากหลายอย่างผสมผสาน มีทีมสุขภาพที่ประกอบด้วยสหวิชาชีพ (ได้แก่ แพทย์ 1 คน ทันตแพทย์ 1 คน พยาบาลวิชาชีพ 2 คน และเจ้าหน้าที่ทางสาธารณสุขอื่น 4 คน) มีการจัดสถานที่ตรวจรักษา/ให้คำปรึกษา เป็นสัดส่วน สะอาด และมีพื้นที่ให้บริการที่พอเพียง มีระบบการติดต่อสื่อสาร ที่สามารถขอรับคำปรึกษาจากหน่วยบริการในเครือข่ายเดียวกันอย่างรวดเร็ว มีการจัดการให้มียานพาหนะเพื่อใช้ในการส่งต่อไปยังโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉินได้ มียา วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ที่เพียงพอต่อการให้บริการตามมาตรฐาน มีระบบกำกับมาตรฐานบริการของหน่วยบริการ

เอกลักษณ์ของศูนย์สุขภาพชุมชน ที่สำคัญ คือ การเป็นหน่วยบริการ ด้านแรกของระบบบริการสุขภาพที่ประชาชนเลือกใช้บริการ มีความใกล้ชิด รู้จักสภาพ วิถีชีวิต และบริบททางสังคมของประชาชนในชุมชนที่รับผิดชอบได้อย่างลึกซึ้งยิ่งกว่าหน่วยบริการอื่นที่เป็นโรงพยาบาล มีความเข้าใจ ความคาดหวัง ความต้องการ และความรู้สึกของประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนั้นบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนนี้จะเน้นมิติคุณภาพ การบริการเชิงสังคมร่วมกับการประยุกต์ความรู้ทางการแพทย์ เพื่อให้บริการสอดคล้องกับสภาพความต้องการที่แท้จริง และสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ส่งผลให้การจัดบริการปฐมภูมิ จะต้องมียุทธศาสตร์สื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารให้เข้าใจกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี สร้างความรู้สึกเป็นกันเองระหว่างผู้ใช้และผู้ให้บริการ ขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องจัดระบบที่เอื้อให้เกิดการตกลง และรับผิดชอบร่วมกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ในการดูแลสุขภาพ พร้อมทั้งกระตุ้นให้เกิดการสร้างเสริมสุขภาพควบคู่ไปกับการรักษาพยาบาล มีรูปแบบการเป็นผู้ประสานงานเพื่อประสานบริการและส่งต่อผู้ใช้บริการไปรับบริการยังหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการดำเนินงานจัดบริการระดับปฐมภูมิ หรือ ศูนย์สุขภาพชุมชน มีเป้าหมาย ดังนี้

- เพื่อให้มีความร่วมมือกันเป็นอย่างดีระหว่างประชาชน ผู้นำชุมชน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ในการวางแผนและดำเนินการพัฒนาสุขภาพของ ประชาชนในชุมชน
- ประชาชนได้รับบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพอย่างเสมอภาคทั่วถึง และเหมาะสม
- ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี สามารถลดพฤติกรรมเสี่ยงที่มีผลเสียต่อสุขภาพ
- ประชาชนจัดการดูแลตนเองได้อย่างเหมาะสมเมื่อเจ็บป่วย
- ผู้ให้บริการสามารถป้องกันภาวะแทรกซ้อน และความพิการจากการเจ็บป่วยของประชาชน
- อื่นๆที่เป็น กาย จิต สังคม และจิตวิญญาณของประชาชน

1.2 การดำเนินงานของศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลำพูน

เมื่อรัฐบาลได้ประกาศนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (Universal Coverage) และมุ่งเน้นการพัฒนาสถานบริการด่านแรกหรือบริการระดับปฐมภูมิ เน้นการทำงานสร้างสุขภาพมากกว่าซ่อมสุขภาพ จึงเป็นโอกาสให้เกิดการพัฒนาหน่วยปฐมภูมิขึ้นอย่างกว้างขวาง และได้ถูกเรียกชื่อใหม่ว่า ศูนย์สุขภาพชุมชน

ศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดลำพูน ได้มีการพัฒนาด้าน โครงสร้างและการบริหารจัดการใน ลักษณะของเครือข่ายระบบสุขภาพ ที่มีทั้งระดับปฐมภูมิ ระดับทุติยภูมิ และระดับตติยภูมิ ภายใต้การ พัฒนาระบบส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ โดยมีหน่วยคู่สัญญาของบริการระดับปฐมภูมิ (Contracting Unit for Primary Care : CUP) จำนวน 7 แห่ง และกำหนดแผนพัฒนาสถานอนามัยทุกแห่งให้เป็นศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 71 แห่ง ภายในระยะเวลา 5 ปี (ปีงบประมาณ 2546 - ปีงบประมาณ 2550) ซึ่ง การพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีคุณภาพมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประชาชนสามารถเข้าถึง บริการได้อย่างเท่าเทียม และเป็นธรรมนั้น การออกแบบระบบบริการจำเป็นต้องมีการกำหนด มาตรฐานและเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลำพูนขึ้น และมี ขั้นตอนการพัฒนาระบบบริการศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลำพูน โดยเริ่มจากการให้ศูนย์สุขภาพชุมชน ทุกแห่ง ประเมินตนเองจากแบบประเมินตนเองที่คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพ จังหวัด ลำพูน ได้จัดทำขึ้น ตามเกณฑ์มาตรฐานตามแนวทางการพัฒนาของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อหาส่วน ขาดของศูนย์สุขภาพชุมชนแต่ละแห่ง และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน ได้พัฒนาความรู้เชิง ปฏิบัติเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพชุมชน การปฏิบัติงานในชุมชน ทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังได้สร้างประสบการณ์การดำเนินงานและการบริหาร จัดการของศูนย์สุขภาพชุมชนต่างๆ โดยนำเจ้าหน้าที่จากศูนย์สุขภาพชุมชนไปศึกษาดูงาน เพื่อนำมา พัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชนต่อไป (งานสนับสนุนระบบบริการ วิชาการและเครือข่ายประชาคม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน, 2549) จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า สิ่งที่ต้องพัฒนาในการ บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ได้แก่ 1) การพัฒนาในด้านการบริการ เช่น การพัฒนาบริการด้านการ รักษาพยาบาลให้ได้มาตรฐาน พัฒนาบริการการดูแลหญิงมีครรภ์ (ANC) การดูแลสุขภาพเด็ก (WBC) และบริการเยี่ยมบ้าน (Home Visit) 2) พัฒนาในด้านโครงสร้างสิ่งแวดล้อม เช่น สภาพ พื้นที่การตรวจบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน ความสะอาด ความใกล้ชิด การรู้จักกันในการให้บริการ 3) พัฒนาในด้านการทำงานกับชุมชน เช่น การทำงานกับชุมชนได้อย่างผสมผสาน มีความเข้าใจการ ประเมินชุมชนอย่างรอบด้าน เข้าใจการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน และ 4) พัฒนาในด้านการ บริหารจัดการและการทำแผนปฏิบัติการ เช่น การจัดการที่ตอบสนองต่อการทำงานผสมผสาน มากกว่าการทำตามกิจกรรม กระทำแผนปฏิบัติการที่ตอบสนองการแก้ปัญหาเฉพาะของพื้นที่

ระบบข้อมูลเพื่อการให้บริการและเป็นฐานในการประเมินปัญหาพื้นฐานของประชาชน (งานสนับสนุนระบบบริการ วิชาการและเครือข่ายประชาคม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน, 2549) ดังนั้น ในการพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลำพูน บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน เป็นปัจจัยนำเข้าที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาเพราะบุคลากรเหล่านี้ จะเป็นผู้ขับเคลื่อน/ผลักดันให้เกิดการดำเนินงาน ในศูนย์สุขภาพชุมชน โดยมีการปรับแนวคิดและมุมมองในการทำงาน (Re-think) การปฏิบัติวิธีการทำงาน (Re-method) และเครื่องมือในการจัดบริการ (Re-tool) เพื่อดำเนินกิจกรรมจนบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งจากการที่มีการปรับเปลี่ยนในเรื่องดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลำพูน ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ มาเป็นแนวทางให้ผู้บริหารองค์กรได้นำไปพัฒนาหรือเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลำพูน ได้ตรงกับเป้าหมาย และส่งผลกระทบต่อคุณภาพการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิต จึงมีผู้ให้ความสนใจแนวคิดการทำงานใหม่ ที่คำนึงถึงการจัดรูปแบบงาน ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงาน มีความรู้สึกพึงพอใจในงาน มีแนวทางการดำเนินชีวิตที่มีความสุข บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรและมีการดำเนินชีวิตอย่างมีคุณค่า (สมหวัง โอชารส, 2542 : 37) ที่เรียกว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะทำให้คุณภาพและปริมาณของผลผลิตสูงขึ้น เป็นการลดต้นทุนการผลิต เป็นการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารในองค์กรให้ดีขึ้น เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงาน การลาออก เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหารให้ดีขึ้น ส่งเสริมความร่วมมือในองค์กรและความรู้สึกรับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร (Milkovich and Glueck, 1985 อ้างในนฤตล มีเพียร, 2541)

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life: QWL) ได้นำมาใช้เป็นครั้งแรกในประเทศอุตสาหกรรม ในช่วงปลายศตวรรษที่ 21 โดยเป็นเรื่องของการแก้ไขปัญหาแรงงาน ให้ผู้ทำงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น (Delamotte and Takezawa, 1984) ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหาแรงงานของกลุ่มประเทศอุตสาหกรรมนั้นจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละสังคม ว่ามีสิ่งใด เงื่อนไขใดที่เป็นปัญหา ประเทศต่างๆในยุโรปได้มีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยผ่านข้อเรียกร้อง

ทางกฎหมายในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน ส่วนในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ใช้วิธีโดยมีการดำเนินงานร่วมกันระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหารในการยอมรับร่วมกันถึงความปรารถนา และความเอาใจใส่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Leher, 1982) ดังนั้นในภาพรวมแล้ว การที่จะให้นิยามความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องนี้ จึงเป็นเรื่องที่มีความแตกต่างกันอย่างหลากหลาย รวมทั้งวิธีการศึกษาก็แตกต่างกันออกไป จนไม่อาจจะอ้างอิงไปสู่กิจกรรมอย่างเดียวกันได้ จึงกล่าวได้ว่า หากองค์กรให้แนวคิดนี้มีความหมายที่ปฏิบัติได้ในประเทศใดประเทศหนึ่ง เป็นการเฉพาะ ก็ต้องนิยามความหมายให้สอดคล้องกับภูมิหลังทางวัฒนธรรม เศรษฐกิจ และการเมืองของประเทศนั้นๆ ด้วย

การที่บุคคลมีความต้องการของตนเป็นมูลเหตุจูงใจในการทำงาน และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่างานเป็นสิ่งสำคัญของชีวิต โดยบางคนทำงานเพื่องานเพราะงานนั้นเป็นสิ่งซึ่งทำให้ได้มีการแสดงออก และมีคุณค่าภายในตัวของมันเอง แต่สำหรับบางคนการทำงานเป็นเพียงเครื่องมือเพื่อที่จะหาเงินได้มากขึ้นให้ได้มาซึ่งความมั่นคงในงานมากขึ้น หรือบางคนก็ทำงานเพราะเป็นสิ่งที่น่าสนใจหรือท้าทายความสามารถ จุดมุ่งหมายของการทำงานจึงเปลี่ยนไปตามแต่ละบุคคล แต่ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน คนงาน หรือเจ้าหน้าที่ส่วนต่างๆ ต่างก็มีความพยายามให้ได้มาซึ่งความสำเร็จแห่งตนและคุณภาพชีวิตของตน (เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ, 2540)

แม้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นสิ่งที่ดี แต่ก็ไม่ง่ายในทางปฏิบัติ เพราะแต่ละคนมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลให้บุคคลมองหรือรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ดังนั้นการที่จะจัดหรือสร้างงานหรือส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของบุคคลทุกคนย่อมทำได้ยาก เพราะระดับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของบุคคลซึ่งแตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่นๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจจะสนใจที่เนื้อหาหลักของงาน บางคนสนใจที่สภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน แต่บางคนอาจเน้นที่ความก้าวหน้าในอนาคต แต่โดยสรุปแล้วปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อ การรับรู้หรือความรู้สึกเหล่านี้ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น ซึ่งคุณภาพชีวิตก็คือ ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล (พิมลวรรณ พงษ์สวัสดิ์, 2535)

เป้าหมายขององค์กรในการทำงาน คือ ทำให้งานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากที่สุด โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ส่วนเป้าหมายของคนทำงาน คือ การประสบความสำเร็จในด้านความต้องการหรือความคาดหวังที่มีต่อองค์กร การประสานเป้าหมายของทั้งสองฝ่ายเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Davis & Trist, 1974 อ้างใน Smith, 1981) ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ต่าง ๆ กัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแนวคิดในเรื่องของการทำงาน

2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

การทำงานมีความหมายและความสำคัญซึ่ง สเตียร์และพอตเตอร์ (Steers and Potter, 1991) ได้กล่าวไว้ ดังนี้

(1) การทำงานเป็นการแลกเปลี่ยน(Exchange) มีสภาพพึ่งพาซึ่งกันและกัน ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเรายังต้องการได้รับผลตอบแทนจากงานที่ทำเสมอ ซึ่งสิ่งที่ได้รับบางที่เป็นสิ่งภายนอก เป็นเรื่องของวัตถุ(Extrinsic) เช่น ตัวเงิน เป็นต้น บางทีก็เป็นเรื่องภายในทางจิตใจ (Intrinsic) เช่น ความพึงพอใจส่วนบุคคลที่ได้รับ เป็นต้น

(2) การทำงานทำให้เกิดผลทางสังคม (Social function) เช่น การได้พบกับคนใหม่สามารถคบหากันเป็นเพื่อนซึ่งบางครั้งพบว่าคนในวัยทำงานนั้นได้ให้เวลากับเพื่อนร่วมงานมากกว่าให้เวลากับครอบครัว

(3) การทำงานเป็นเครื่องแสดงสถานภาพของตนในสังคม (Status) เป็นเรื่องค่านิยมของสังคมที่ให้คุณค่าต่อหน้าที่การงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นที่มาของการแบ่งชั้นกัน ทำให้อาชีพ หน้าที่การงาน เป็นเครื่องแสดงตำแหน่งในสังคม

(4) การทำงานเป็นเรื่องราวการให้ค่าของงานที่ทำอยู่ต่อตนเอง (Personal meaning) เป็นเรื่องของการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลว่า ต้องการจะไปสู่จุดไหนเป็นจุดยืนทางด้านจิตใจ ทำให้นำมาซึ่งความภาคภูมิใจในตนเอง หรือการบรรลุถึงการประจักษ์ความเป็นจริงแห่งตน

พวงเพชร วัชรอยู่ (2526) กล่าวว่า การทำงานในแง่จิตวิทยานั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลได้รู้ค่าของตนเองในสังคม หรือในทางตรงกันข้ามกลับทำให้เกิดความคับข้องใจ เมื่อ ไร้จุดหมาย

สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ขึ้นอยู่กับแนวคิดเรื่องการทำงาน ดังนี้

Walton (1974) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์การที่ทำงานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิตในแปดด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์การ ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

Davis (1977) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ คุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมทั้งหมดของการทำงาน

Kast and Rosenzweig (1985) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แก้ไขปัญหา และการตัดสินใจในองค์กร

Cascio (1989) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 2 ด้าน คือ การปฏิบัติงาน และวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยสัมพันธภาพที่ดี ระหว่างผู้ร่วมงาน มีโอกาสเจริญก้าวหน้าและพัฒนางาน ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานสัมพันธ์กับ ระดับความมากน้อยในความต้องการของมนุษย์

Robbins (1991 อ้างใน นฤดล มีเพียร, 2541) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่องค์กรได้ทำการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน จากการพัฒนา กลไกต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ของพนักงาน หรือคุณภาพชีวิตการทำงาน เปรียบเสมือนแนวคิดที่ครอบคลุมปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็น ในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการทำให้กิจการมีความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโต และการมีส่วนร่วมนั่นเอง

Kossen (1991 อ้างใน นฤดล มีเพียร, 2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีประสิทธิภาพ สนองตอบความต้องการและ เพิ่มคุณค่าให้กับพนักงานในองค์กร

Hodgetts (1993 อ้างใน นฤดล มีเพียร, 2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึงการออกแบบที่จะช่วยปรับปรุงให้คนทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึง ผลกระทบของงานที่มีต่อพนักงานและประสิทธิภาพขององค์กร ความพึงพอใจของ พนักงานต่อการแก้ปัญหาและการตัดสินใจภายในองค์กร

Schermerhorn, Jr. (1996 อ้างใน นฤดล มีเพียร, 2541) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของประสบการณ์ของมนุษย์ที่มีใน สถานที่ทำงาน

Mondy and Noe (1996) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือขอบเขตทั้งหมดของ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน จากการทำงานในองค์กรนั้นๆ หรือระดับ ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ที่ได้รับการสนองตอบความต้องการของเขาจาก การทำงานนั่นเอง

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง คุณภาพของ ความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด พร้อมทั้งมิติทางด้านมนุษย์ (Human dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติทางด้านเทคนิคและเศรษฐกิจ

นฤตล มีเพียร (2541) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงานและการทำงาน โดยมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การตอบสนองความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

พรสุข อัครนิเวศน์ (2541) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกของบุคลากรซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์การทำงานของเขา ทำให้เขามีความพึงพอใจมีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กรและสมาชิกในรูปแบบต่างๆ หากองค์กรใดสมาชิกมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาติดตามมากมาย ดังเช่น ความไม่พึงพอใจในตัวเอง การถ่วงงาน การลดลงของผลผลิต พฤติกรรมองค์กรในทางลบ ตลอดจนการลาออกจากองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียต่อองค์กรในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียเวลาที่จะต้องฝึกฝนอบรมบุคลากรใหม่ให้มีความชำนาญขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรได้ดำเนินการให้บุคลากรได้มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมแล้ว ย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจงานอันส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากร ของงาน และขององค์กรได้

ไพฑูรย์ สอนทน (2542) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นลักษณะการทำงานที่มีคุณค่าและมีคุณภาพที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องาน ยึดมั่นผูกพันกับงานที่ทำ สภาพแวดล้อมการทำงานมีความเหมาะสม ปลอดภัย มีอิสระในด้านความคิด ได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ ยุติธรรม เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและสังคม ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขอันนำไปสู่คุณค่าแห่งชีวิตของตนเองและครอบครัว

จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) สรุปความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่รับรู้ได้จากประสบการณ์การทำงานของตนเอง โดยมีการทำงานที่มีความหมาย มีคุณค่าบุคคลมีความพอใจในการทำงาน โดยได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจอย่างเพียงพอและยุติธรรม และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

จากความหมายดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจและบุคลากร มีความพึงพอใจในงาน มีความสุขในการทำงาน และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าจากการทำงานนั้นๆ คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคลแต่ละคน ซึ่งบุคคลที่มีความรู้สึก ความต้องการที่แตกต่างกันไปในขณะเดียวกัน และมีลักษณะเป็นนามธรรมที่วัดได้ยาก จึงมีผู้กำหนด ตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นเกณฑ์การตัดสินใจ ที่จะบอกได้ว่า เมื่อบุคคลใดมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีลักษณะดังตัวบ่งชี้ จะเป็นผู้ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2.2 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

Schuler, Beutell and Youngblood (1989) กล่าวสรุปถึง ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วม และสนใจงานมากขึ้น
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำประกัน
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจเพิ่มขึ้น ขององค์กร จากความเชื่อเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์กร
7. ลดอัตราการขาดงาน และการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพสิทธิของพนักงาน

Gordon (1991) กล่าวว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน จะเป็นการส่งเสริมให้พนักงาน ได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจกับฝ่ายบริหาร และสร้างโอกาสในการทำงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวข้องกับ “งาน” จะมีผลโดยตรงต่อคนทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้าง พื้นฐานของงานและระบบการทำงาน ระบบการให้รางวัลให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงานและผลผลิต รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีหลาย ๆ บริษัทได้นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้ โดยในระยะแรกเป็นการเพิ่มผลผลิต ปรับปรุงผลผลิตและลดต้นทุน โดยอาศัยวิธีการทำงานเป็นกลุ่มคล้ายกับระบบกลุ่มคุณภาพ (Quality Circles) จะมีการประชุมกันภายในกลุ่มให้พนักงานเสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน การเพิ่มคุณค่างานที่ทำ ซึ่งจากการที่นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานไปใช้ พบว่าพนักงานเกิดความพึงพอใจและผลผลิตเพิ่มมากขึ้น อัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงานลดลงตามไปด้วย

Greenberg and Baron (1995) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้าน คือ

1. ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน

2. ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

3. เพิ่มประสิทธิผลขององค์การ (เช่น ในเรื่องผลกำไรที่เพิ่มขึ้น การบรรลุเป้าหมายขององค์การ)

Mondy and Noe (1996) กล่าวว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายรวมไปถึงกลยุทธ์ต่างๆ ในการบริหารงาน ได้แก่ การออกแบบงานใหม่ การจัดกลุ่มคุณภาพในการทำงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยหลักการพื้นฐานของคุณภาพชีวิตการทำงาน จะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงานและเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานแก่คนงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิต

Hackman and Sutte ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย (สมหวัง โอชารส, 2542) ได้แก่ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเองทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การนอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพกายสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์การ และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

2.2 เกณฑ์วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป อีกทั้งยังมีลักษณะเป็นนามธรรมที่วัดได้ยาก จึงมีผู้พยายามกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานขึ้นมาเป็นเกณฑ์ตัดสินเพื่อจะบอกได้ว่า เมื่อบุคคลใดมีชีวิตการทำงานที่มีลักษณะดังตัวบ่งชี้แล้วจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานประการใด ซึ่งได้มีการพัฒนาตัวบ่งชี้เรื่อยมาตามลำดับ ดังนี้

ในช่วง ค.ศ. 1930-1940 คุณภาพชีวิตในการทำงานจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบและภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในปี ค.ศ.1950-1960 แนวคิดได้กว้างขึ้น โดยนักจิตวิทยาสมัยนั้น ได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างขวัญในการทำงานกับผลผลิตซึ่งเกิดจากการส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นอีกสิ่งหนึ่งในการบ่งบอกคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในปี ค.ศ. 1960-1970 ได้เพิ่มเรื่องโอกาสในการทำงานที่เสมอภาคและแบบแผนการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และตั้งแต่ปี ค.ศ.1970 เป็นต้นมา มีการศึกษาในเรื่องนี้อย่างจริงจังขึ้น โดยมุ่งที่ประสิทธิผลขององค์การและการเพิ่มประสิทธิภาพโดยธรรมชาติ ของทั้งทางร่างกายและจิตใจ (ทองศรี กำภู ณ อยุธยา, 2532) ดังจะได้อธิบายตามลำดับ ดังต่อไปนี้

Walton (1974) กล่าวว่า บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีตัวชี้วัดต่างๆ 8 ประการ เป็นเกณฑ์ตัดสิน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ที่ได้รับการปฏิบัติงาน มีการจัดสวัสดิการที่พอกาัยและสวัสดิการด้านอื่นๆ เพียงพอในการดำรงชีวิตและยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานอื่น

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต้องมีความเหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ควรจะกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเรื่องของเสียง กลิ่น การรบกวนทางสายตา

3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Development of human capacities) หมายถึง โอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และมีความรู้สึกทำหายจากการทำงานของตนเองรวมทั้งเปิดโอกาสให้เสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อหน่วยงาน

4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (Growth and security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมาย จะมีผลต่อการคงไว้ และเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง มีแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตได้ และมีโอกาสในการพัฒนาทักษะความสามารถจนประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ครอบครัว และผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง

5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการทำงานร่วมกัน (Social integration) คือ ผู้ปฏิบัติได้มีความรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กร เป็นส่วนหนึ่งของสังคม องค์กรมีการยอมรับและร่วมมือกันทำงาน ไม่แบ่งชั้นวรรณะ

6. สิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism) คือ การได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติหรือ การมีหลักรัฐธรรมนูญเป็นแนวทางในการทำงานร่วมกัน

7. จังหวะชีวิตโดยรวม (Total life space) คือ กิจกรรมการทำงานของบุคคลหนึ่ง ควรจะมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น เป็นการแบ่งเวลาที่เหมาะสมสำหรับตนเอง งาน ครอบครัวและอื่นๆ

8. การคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social relevance of work life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ

Gordon (1991) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานมีองค์ประกอบมากมาย ทั้งการเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน การออกแบบเทคโนโลยีเพื่อจะปรับปรุงสภาพการทำงาน ซึ่งจะคำนึงถึงสิ่งต่างๆ 7 ประการดังนี้

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัยสุขลักษณะ
3. ความก้าวหน้าและการได้รับการพัฒนา
4. ความพึงพอใจของสภาพสังคมในที่ทำงาน
5. มีสิทธิส่วนบุคคล
6. มีความสอดคล้องระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว
7. งานและประโยชน์ต่อสังคม

Kerce and Kewley (1993) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 4 ประการ ได้แก่

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม
2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน
3. ลักษณะของงาน
4. ความผูกพันกับงาน

Sashhin and Lengerman (1996 อ้างใน นฤตล มีเพียร, 2541) ได้เสนอเกณฑ์หรือมิติในการวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไว้ดังนี้

1. มีอิสระในการทำงาน สามารถตัดสินใจในการทำงานได้โดยการตัดสินใจด้วยตนเอง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับของตนเอง การควบคุมงานด้วยตนเองมีอิสระในการแก้ไขปัญหาการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และความมีอิสระในการตัดสินใจ

2. ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และพัฒนาความสามารถ โอกาสในการเลื่อนหรือย้ายตำแหน่งเพื่องานที่ดีกว่า โอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ โอกาสในการเรียนรู้วิธีการทำงานของตนเอง โอกาสในการทดลองวิธีการทำงานของตนเอง โอกาสในการเรียนรู้ในแผนกอื่นๆ

3. ด้านลักษณะงานเป็นงานที่ทำซ้ำๆ รวดเร็วและไม่ตายตัว การทำงานตามปริมาณชุดของงาน การทำงานตามอัตราที่กำหนด การทำงานอย่างเร่งรีบ การทำงานโดยไม่มีข้อกำหนดที่แน่นอน การทำงานตามตารางทำงาน

4. ด้านความซับซ้อนของงาน หมายถึง งานที่มีความสำคัญและน่าสนใจการทำงานซ้ำซาก การทำงานตามระเบียบการ วิธี การทำงานที่พนักงานไม่เห็นด้วย การทำงานเฉพาะส่วนงานเป็น ชิ้นส่วนการทำงานที่ง่าย การทำงานลักษณะเดิมตลอดวัน

5. ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน หมายถึง มีความต้องการที่จะช่วยเหลือกันในการทำงาน ความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน การทำงานที่ต้องมีการร่วมมือประสานงานการทำงานที่จำเป็นต้องมีการติดต่อกับบุคคลอื่น

สมยศ นาวิการ (2533) กล่าวถึงคุณลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะประกอบไปด้วย

1. ความมั่นคง
2. ผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. งานที่น่าสนใจและท้าทาย
5. การมอบหมายงานหลายด้าน
6. การควบคุมงาน สถานที่ทำงานและตนเอง
7. ความท้าทาย
8. ความรับผิดชอบ
9. โอกาสเรียนรู้และเจริญเติบโต
10. การรู้ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น
11. อำนาจหน้าที่
12. การยกย่อง
13. งานที่ก้าวหน้า

บุญแสง ชีระภากร (2533) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิต

การทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ
2. ผลประโยชน์แก่ลูก
3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
4. ความมั่นคงในงาน
5. เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง
6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต
7. บุรณาการสังคม
8. การมีส่วนร่วมในองค์กร

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน

10. เวลาว่างของชีวิต

ชาลซัย อาจินสมาจาร (2535) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 16 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
9. โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
10. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
11. อำนาจหน้าที่ในงาน
12. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
13. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
14. มีอนาคต
15. สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
16. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจ และความคาดหวัง

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงาน จะเห็นว่าแนวคิดมากมายที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการชีวิตดังกล่าว ซึ่งสามารถเลือกตามความเหมาะสมกับลักษณะของงานในแต่ละประเภท สำหรับการศึกษารุ่นนี้ ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1974) ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลำพูน เนื่องจาก วอลตัน เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคม ที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นว่า ประกอบไปด้วย เงื่อนไขต่างๆอยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

การที่ค่าตอบแทนเป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีธรรมชาติในแง่หนึ่ง คือ ความต้องการทางเศรษฐกิจ และจะมุ่งมั่นทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจนี้ กลไกในการดำเนินงานส่วนหนึ่งจึงมักเป็นเหตุเป็นผลและจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลตอบแทนในรูปตัวเงินมาตอบสนองความต้องการ โดยเฉพาะความต้องการทางด้านร่างกายที่เป็นความต้องการขั้นต่ำ (ชงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2542) ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญในการครองชีพ เป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังมองเปรียบเทียบกับผู้อื่น ในประเภทของงานแบบเดียวกันอีกว่า สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้นเท่าเทียมกันในความรู้สึกกับที่บุคคลอื่นได้รับหรือไม่ (วุฒิชัย จานงค์, 2525)

ทวิศรี กริทอง (2530) ได้กล่าวถึง เกณฑ์ตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

(1) ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้น เพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม

(2) ความยุติธรรม ประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่าง ค่าตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จากค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่ลักษณะคล้ายๆกัน

สำหรับค่าตอบแทนในที่นี้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่บุคลากรสาธารณสุขจะได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เบี้ยเลี้ยง และประโยชน์ตอบแทนอื่นๆที่ได้รับ เช่น สวัสดิการต่างๆ ค่าเลี้ยงชีพ เป็นต้น

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

Herzberg (1959) ได้จัดสภาพการทำงานเป็นปัจจัยส่งเสริมปัจจัยหนึ่ง ถ้าจัดไม่เหมาะสมก็อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งสภาพการทำงานหมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆทางกายภาพ รวมถึง การออกแบบ และการจัดสถานที่ทำงาน การติดตั้งเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ในขณะเดียวกัน บุคคลก็มีความต้องการความปลอดภัย ดังนั้นสภาพการทำงานที่ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงาน จึงมีลักษณะที่ต้องส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัยต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีที่สุด ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ไม่ต้องมีชีวิตอย่างหวาดระแวง วิตกกังวลต่อการเสี่ยงอันตรายหรืออุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526)

การปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน มีความแตกต่างกันทั้งหน้าที่ และสถานที่ปฏิบัติงาน ดังนั้นสภาพแวดล้อมจึงมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้บางสถานที่ปฏิบัติงานต้อง

เกี่ยวข้องกับบริการแก่ประชาชนด้วย ด้านการส่งเสริมสุขภาพ สุขภาพบุคลากรมีบทบาทสำคัญ ต่องานเป็นอย่างมาก เพราะถ้าบุคคลมีร่างกายไม่แข็งแรงก็ไม่สามารถปฏิบัติงานใดๆ ให้ลุล่วงไปได้ ใน ทำนองเดียวกัน ถ้าภาวะจิตใจของบุคลากรอยู่ในสภาพที่ไม่มั่นคง มีทุกข์ทางใจก็ไม่สามารถ ปฏิบัติงานให้หน่วยงานได้เช่นกัน หน่วยงานจึงควรเอาใจใส่ต่อบุคลากร

พยอม วงศ์สารศรี (2534) กล่าวไว้ว่า การส่งเสริมสุขภาพสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

- (1) จัดบรรยากาศการทำงานที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรได้รับความมั่นคง ปลอดภัย เพราะความ มั่นคง ปลอดภัยจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพ
- (2) จัดบริการรักษาพยาบาล ทำให้บุคลากรได้รับความรู้สึกว่ามีผู้คุ้มครอง ดูแลเอาใจใส่ จัดให้มีวันลาและวันหยุดพักผ่อน
- (3) จัดกิจกรรมบันเทิงให้บุคลากรรวมกลุ่มสังสรรค์กันตามโอกาสอันสมควร
- (4) จัดหน่วยงานให้คำปรึกษา เมื่อบุคลากรประสบปัญหาในด้านต่างๆ
- (5) พัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากบุคลิกภาพของ ผู้บังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความรู้สึกของบุคลากร

3. โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงาน เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่ง บอถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง (Walton, 1973) ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเองและเมื่อมีปัญหาก็จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการ ดำเนินชีวิตที่เหมาะสม เป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ใน ด้านทักษะ ความรู้ ที่จะทำให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาจากเรื่องต่างๆ ดังนี้

(1) ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงาน มีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง เมื่อบุคคลได้ทำงานที่เป็นอิสระมากเท่าไร บุคคลก็ได้รับรู้ ข้อมูลย้อนกลับที่น่าทำทนายให้คิดและการทำงานที่ดีขึ้นเรื่อยๆ ทำให้เกิดความรู้สึกว่างานนั้นเป็นสิ่งทำ ทนายความสามารถของตน

(2) ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ ความรู้ ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่ปฏิบัติด้วยทักษะเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

(3) ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหาความรู้ เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน และแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทาง นั้นๆ เพื่อให้บุคคลคาดคะเนแนวทางการทำงาน และผลที่จะเกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องเป็นที่ยอมรับ

(4) ภารกิจทั้งหมดของงานเป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคล ที่เกี่ยวกับการ ทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ ด้วยตนเอง

ทุกขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน โดยผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ทักษะที่จะกระทำงานนั้นให้ได้ทุกขั้นตอน

(5) การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน จะต้องมีการวางแผนที่ดี ในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงานต่างๆ

4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (Growth and Security) หมายถึง การที่บุคคลพึงพอใจในการทำงานและการดำเนินชีวิต โดยไม่ต้องวิตกว่าอนาคตจะเป็นอย่างไร ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานนี้ เป็นการพิจารณาในเรื่องความมากน้อยของความหวังของบุคคลที่จะ ดำรงตำแหน่งในหน้าที่การงานเดิมของตนได้ ไม่ลดตำแหน่งหน้าที่ลงจากเดิม และการทำงานนี้ทำให้มีแนวทางหรือมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงานมีเกณฑ์ในการพิจารณา คือ

(1) มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับมอบหมาย รับผิดชอบงานมากขึ้น

(2) มีแนวทางความก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ ทักษะงานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

(3) โอกาสความสำเร็จ เป็นความมากน้อยของโอกาสที่จะทำงานที่จะประสบ ความสำเร็จในองค์กร หรือในสาขาอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานสมาชิกของครอบครัว หรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ

(4) ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่ควรจะได้รับ

ในการทำงานบุคคลมิได้มุ่งแต่ความพึงพอใจส่วนตัว และการได้รับรางวัลตอบแทนทางด้านการเงินเท่านั้น แต่ยังคงมุ่งหวังที่จะได้รับความก้าวหน้าด้วยเสมอ (ชงชัย สันติวงษ์, 2535) มาสโลว์ (Maslow, 1970) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย และต้องการชื่อเสียง ดังนั้นเมื่องานนั้นมีความมั่นคงและมีความก้าวหน้าในงานก็จะนำมาซึ่งความมีชื่อเสียง ก็จะเกิดความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน

5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน

บุคคลส่วนมาก มักทำงานโดยคาดหวังว่า ความต้องการของตนเองจะได้รับการตอบสนองดังได้กล่าวมาแล้ว แต่หลังจากเรื่องการทำงาน บุคคลก็จะได้รับรู้ว่าบุคคลเพียงคนเดียว ไม่อาจตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของตนเองได้ตามลำพังในทุกๆเรื่อง(เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2529) ประกอบกับมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคม คือ มีการรวมกันเป็นกลุ่มเป็นหมู่ มีพฤติกรรมกลุ่ม ที่เกิดจากกิจกรรมการปฏิสัมพันธ์และความรู้สึกของบุคคลที่อยู่ร่วมกัน(Homan, 1950) กิจกรรมการทำงานจะเป็นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหน่วยงาน ที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกับเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถ

(1) ความปราศจากอคติในการทำงาน โดยคำนึงที่ทักษะ ความสามารถศักยภาพของบุคคล ไม่คำนึงถึงพวกพ้อง เรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถ

(2) ไม่มีการแบ่งกลุ่มในองค์กร การปฏิบัติงานเป็นทีม ลักษณะการทำงานเป็นแบบช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความรู้สึกร่วมกันที่ดีในองค์กรมีความสำคัญ

(3) การติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผยระหว่างสมาชิกในองค์กร

การทำงานเป็นทีมสหวิชาชีพเป็นกลไกสำคัญที่จะขจัดงานที่ไม่จำเป็น ขจัดปัญหาที่ไม่ควรเกิด ช่วยปรับปรุงการบริหารทรัพยากร คน เงิน วัสดุ สถานที่ ให้เหมาะสมและมีประโยชน์สูงสุดกับผู้รับบริการ ซึ่งการบริหารทรัพยากรที่เหมาะสมย่อมส่งผลให้มีการบริหารสวัสดิการสำหรับบุคลากรที่เหมาะสมด้วย จึงทำให้บุคลากรมีความสุข เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ, 2544)

6. สิทธิส่วนบุคคล

บุคคลย่อมมีสิทธิส่วนตัวในเรื่องต่างๆ ซึ่งผู้อื่นจะละเมิดไม่ได้ ในการทำงานก็เช่นเดียวกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวซึ่งกันและกัน วอลตัน (Walton, 1974) ได้จัดเรื่องนี้เป็นสิ่งหนึ่งในการบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพิจารณาได้จาก

(1) ความสามารถเฉพาะตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะตน ในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่างๆ เพื่อดำเนินการ ผู้ปฏิบัติอาจให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่นๆที่เป็นเฉพาะส่วนตนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

(2) การมีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจหรือสังคมขององค์กรข้างเคียง มีสิทธิที่จะพูดถึงกิจกรรมทางการบริหารที่ละเมิดต่อกฎหมาย จรรยาบรรณหรือข้อต่อสังคม โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

(3) มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความถูกต้องในการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

(4) ให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงานอย่างน้อยเพียงใด หรือยึดมั่นในกฎระเบียบอย่างมากเกินไปหรือไม่ (Holley and Jennings, 1983)

7. จังหวะชีวิตโดยรวม

กิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินชีวิตจะต้องมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของแต่ละบุคคล ซึ่งเฉลี่ยแล้วบุคคลต้องใช้เวลาในการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล บุคคลอื่นหรือสังคมนั้นไปในเรื่องอื่นๆ ได้แก่ การนอนหลับ ทำงาน สนุกสนาน การกิน ฯลฯ (ขจรศักดิ์ หาญณรงค์, 2424) คุณภาพชีวิตการทำงานก็คำนึงถึงเรื่องนี้ ซึ่ง Walton เรียกว่าความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว นั่นคือ งานของบุคคลหนึ่งควรจะได้มีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนให้เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาสำหรับของตนเอง งาน ครอบครัวและสังคมถ้าหากว่าเราทุ่มเทงานหนึ่งงานใดมากเกินไป อาจทำให้งานอื่นเสียหายได้ (อุทัย หิรัญโศ, 2535) การทำงานในองค์กรเป็นเพียงปัจจัย

ในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนต้องการเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้ว ทุกคนยังต้องการเวลาเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ (บุญแสง ชีระภากร, 2533)

8. การคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

การเปลี่ยนแปลงหรือผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอกต่างๆ บุคคลจะต้องคำนึงถึงความต้องการของสังคมและจะมีการปรับตัวเอง เพื่อความอยู่รอดในสังคมอย่างมีความสุข การคำนึงถึงความต้องการของสังคม เป็นลักษณะกิจกรรมขององค์การที่ดำเนินไปในลักษณะที่รับผิดชอบต่อสังคม จะก่อให้เกิดคุณค่าความสำคัญของงานและวิชาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่า องค์การของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ และอื่นๆ เมื่อบุคคลรู้สึกว่างานที่ตนปฏิบัติมีคุณค่า ก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ (เทพนม เมืองแมนและสวึง สุวรรณ, 2540) นอกจากนี้ เมื่อมีการคำนึงถึงความต้องการของสังคมแล้วการทำงานก็จะสอดคล้องเป็นที่ยอมรับของสังคม ผู้ปฏิบัติก็จะได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมในที่สุด

3. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา อาจเป็นไปในทางสูงขึ้นหรือลดลง เนื่องจากลักษณะขององค์การหรือความคาดหวังของคนในองค์การ ที่เปลี่ยนแปลงไป (Davis, 1981) และการเปลี่ยนแปลงอาจเป็นผลจากปัจจัยอื่นที่ไม่ใช่งาน เช่น ความรับผิดชอบต่อครอบครัว ความเครียดจากเรื่องอื่นที่ไม่ใช่งาน และความหมายของงานในแต่ละคนที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์และช่วงเวลาของชีวิต (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 1991) สำหรับ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เวอร์เทอร์ และเดวิส (Werther and Davis , 1982) กล่าวว่าไว้ว่ามีอยู่ 3 ด้าน คือ

3.1 ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งพิจารณาจากสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ความต้องการของบุคคล และการจูงใจของบุคคลในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่ง รายได้ และสถานที่ทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ มีผลต่อความพึงพอใจในงาน หรือคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ศึกษาตัวแปรปัจจัยด้านบุคคล ดังนี้

(1) เพศ เพศชายและหญิงมีความแตกต่างกันในเรื่องวัฒนธรรมการอบรมเลี้ยงดู โดยเฉพาะแบบแผนของสังคมไทยซึ่งหล่อหลอมให้ชายและหญิงมีบทบาทที่แตกต่างกัน ผู้ชายมักถูกคาดหวังให้เป็นผู้นำมีการริเริ่ม สร้างสรรค์ วิเคราะห์แยกแยะ มีความมั่นใจมากกว่าเพศหญิง แต่เพศชายก็ยอมรับงานต่อคุณลักษณะต่างๆได้น้อยกว่าเพศหญิง (สุพัตรา เดชาดิวงส์, 2526) จากการศึกษาของ

เชษฐา โพธิ์ประทับ และคณะ(2540) พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงานและจังหวะชีวิตโดยส่วนรวม

(2) **อายุ** เป็นตัวแปรทางประชากรศาสตร์ตัวแปรหนึ่ง ที่นิยมนำมาศึกษาเพื่อทดสอบว่า อายุมีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคคลหรือไม่ ทั้งนี้เนื่องจากอายุมีความสัมพันธ์โดยรวมกับพัฒนาการ และระดับวุฒิภาวะ กล่าวคือเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น จะมีระดับวุฒิภาวะสูงขึ้นด้วยตามวัย (ทัศนาศ บุญทอง, 2533) มีประสบการณ์เพิ่มขึ้น ความคิดอ่าน ความรู้สึก และการกระทำจะปรับเปลี่ยนไปตามวัย ทำให้มองเห็นปัญหาได้ชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น สามารถปรับตัวให้เข้ากับงานได้ดี ปรับความคาดหวังให้เหมาะสม กับสถานการณ์การทำงานได้ดีขึ้น (Lee and Willbur , 1985) ซึ่งแตกต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย มีประสบการณ์น้อย มีความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆสูง เมื่อมีปัญหาที่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานต่ำกว่า

(3) **สถานภาพสมรส** ครอบครัวเป็นแหล่งของปัญหาและเป็นแหล่งของความรัก มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ช่วยให้ความเครียดลดน้อยลง และก่อให้เกิดวุฒิภาวะทางอารมณ์มากขึ้น ทำให้เป็นคนมีเหตุผล ไม่หวั่นไหวง่าย ทำงานด้วยสติปัญญารอบคอบ (ละออ หุตางกูร, 2529) บุคคลที่มีสถานภาพสมรสจะ ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากคู่สมรส มีที่ปรึกษาระบายความรู้สึกคับข้องใจในการทำงาน มีความรักความเข้าใจ และความเห็นใจซึ่งกันและกัน ช่วยกันตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ซึ่งจะช่วยลดความเครียด และความเบื่อหน่ายในการทำงานได้ ซึ่ง Kast and Rosenzweig (1985) ได้นำมาใช้เป็นเกณฑ์ชี้วัดทางสังคมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย และ Nichols (1971) กล่าวถึงบุคคลที่มีสถานภาพสมรสโสด จะมีอิสระในการตัดสินใจ ปฏิบัติตามสิ่งที่ตนต้องการ เช่นการเปลี่ยนงาน การศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น

(4) **ระดับการศึกษา** ความแตกต่างจากการศึกษา ทำให้คนมีความสามารถในการทำงานและการพัฒนาตนเองไม่เท่ากัน การศึกษาช่วยให้บุคคลมีวุฒิภาวะสูงขึ้น มีความคิดอ่านและมีทัศนคติที่ดี รู้จักตนเองเข้าใจสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ตนเองอยู่ สามารถแก้ปัญหาต่างๆ และช่วยให้ประสบความสำเร็จตามศักยภาพของตนโดย พนมส หันนาคินทร์ (2526 อ้างใน ปัทมา ใจเพชร, 2535) กล่าวว่า การศึกษามีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กร และการศึกษาสอนให้คนรู้จักคิด วิเคราะห์ และแสวงหาความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง ย่อมได้รับการถ่ายทอด ความรู้ ความคิด และความสามารถมากกว่า จึงเชื่อว่าระดับการศึกษาน่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคคล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่แสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน

(5) **ประสบการณ์ทำงาน** ประสบการณ์การทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับอายุ เนื่องจากเป็นสิ่งที่แสดงถึงควมมีวุฒิภาวะทั้งโดยชีวิตและการทำงาน ประสบการณ์การทำงานจะทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้มีความเข้าใจ เกิดทักษะในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น (พัชนี เอมะนาวิน, 2536) บุคคลที่มี

ประสบการณ์ในอาชีพนานกว่า ย่อมมีความสามารถในการปฏิบัติอาชีพนั้นๆมากกว่า (Davis, 1977) และจะประสบความสำเร็จในงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่อายุน้อย เพราะประสบการณ์ในอดีตมีส่วนสำคัญช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้และเข้าใจว่าสิ่งใดดีหรือไม่ดี สิ่งใดที่ควรเสี่ยงหรือไม่ควรเสี่ยง สามารถพิจารณาและวิเคราะห์แก้ปัญหาที่เผชิญได้ดี ดังเช่น Kirk (1981 อ้างถึงใน เขาวลัภย์ โภชิตารา, 2537) ได้กล่าวไว้ว่าการมีประสบการณ์มากมักจะมีโอกาสเผชิญกับปัญหาต่างๆมากมาย ทำให้เป็นคนกล้าคิด กล้าตัดสินใจเมื่อเผชิญกับปัญหา อีกทั้งยังช่วยให้บุคคลสามารถจินตนาการได้กว้างไกล รอบคอบ มีเหตุผล ตลอดจนสามารถเลือกทางเลือกต่างๆได้รวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสม

(6) ตำแหน่ง เป็นสถานะส่วนบุคคลทางวิชาชีพในการทำงาน ในศูนย์กลางภาพชุมชน บุคลากรสาธารณสุข มีตำแหน่งที่แตกต่างกัน และพบว่าแต่ละตำแหน่งมีความพึงพอใจต่องานสาธารณสุขที่แตกต่างกัน เวอร์เทอร์ และเดวิส (Werther and Davis, 1982) กล่าวว่า ปัจจัยด้านบุคคล ในเรื่องตำแหน่งหน้าที่ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และ Zajac-Youngman (1989 อ้างใน กนกพร แจ่มสมบุรณ์, 2539) พบว่า สถานะทางวิชาชีพทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลได้ ซึ่งความพึงพอใจในงาน เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ระดับงานสูงขึ้น ความรับผิดชอบ ความเป็นอิสระ ความท้าทายและผลตอบแทนสูงขึ้น ผลตอบแทนจะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน และอื่นๆ ยิ่งกว่านั้นผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายความสำเร็จ และเป็นแหล่งของการยกย่องอย่างหนึ่ง พนักงานมักจะมองผลตอบแทนว่าเป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของผู้บริหารต่อการมีส่วนร่วมช่วยของพวกเขาต่อองค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน (สมยศ นาวิการ, 2539)

(7) รายได้ หมายถึง รายรับทั้งหมดจากการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา ซึ่งจากแนวความคิดของมาสโลว์ ที่กล่าวว่า ความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ฯลฯ เป็นพื้นฐานที่มาก่อนความต้องการอย่างอื่น (Maslow, 1970) ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะได้รับการตอบสนองได้ต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานอันได้แก่ เงินรายได้ และจากทฤษฎีของ เวอร์เทอร์ และเดวิส (Werther and Davis, 1982) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านบุคคล ในเรื่องรายได้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนั้นรายได้จึงมีความสัมพันธ์ต่อการดำรงชีวิต รายได้ที่ไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจในครอบครัวได้ อัตราเงินเดือนที่เหมาะสมและเพียงพอ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพอใจ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Locke, 1976 อ้างใน ผาณิต สกฤตวัฒน์, 2537)

3.2 ปัจจัยด้านบริหาร เป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างขององค์การต่างๆ ได้แก่ จุดมุ่งหมายวัตถุประสงค์ การบริหารจัดการหน่วยงาน ลักษณะงาน กิจกรรมการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ระเบียบข้อบังคับ และบรรยากาศในองค์การ การบริหารจัดการเป็นบรรยากาศในองค์การอย่างหนึ่ง โดยแต่ละองค์การจะมีการบริหารจัดการและพฤติกรรมการแสดงออกของผู้บริหารที่แตกต่างกัน ซึ่งคนสามารถรับรู้ได้ขณะปฏิบัติงาน เป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างขององค์การต่างๆ ได้แก่ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ การบริหารจัดการ หน่วยงาน ลักษณะงาน กิจกรรมการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ระเบียบข้อบังคับ และบรรยากาศในองค์การ การบริหารจัดการเป็นบรรยากาศในองค์การอย่างหนึ่ง โดยแต่ละองค์การจะมีการบริหารจัดการและพฤติกรรมการแสดงออกของผู้บริหารที่แตกต่างกัน ซึ่งคนสามารถรับรู้ได้ขณะปฏิบัติงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษา ได้ศึกษาตัวแปรปัจจัยด้านบริหาร ดังนี้

(1) การบริหารจัดการ

เป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างขององค์การ มีองค์ประกอบหลักของการบริหารที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์การ และต่อการดำเนินงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เป็นลักษณะของการบริหารจัดการ เวิร์เทอร์ และเดวิส (Werther and Davis, 1982) กล่าวว่า ปัจจัยด้านบริหาร ในเรื่องการบริหารจัดการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

อดิศักดิ์ สัตย์ธรรม (2544) กล่าวว่า โดยทั่วไปการบริหารจัดการ มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การหรือของระบบงาน อย่างไรก็ตามหากพิจารณากันในรายละเอียด จะพบความสำคัญที่มีต่อองค์ประกอบหลักขององค์การหรือระบบงาน 2 ประการ ได้แก่ งานและคนที่เกี่ยวข้องกับงานในด้านงาน การบริหารจัดการช่วยทำให้งานบรรลุจุดมุ่งหมาย และประสบความสำเร็จตามต้องการ ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารจัดการช่วยอำนวยความสะดวกให้การดำเนินเป็นไปตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ มีความราบรื่น และมีอุปสรรคน้อยที่สุด ความสำคัญเช่นนี้คือภาพรวมในระดับองค์การหรือระบบงานความสำคัญของการบริหารจัดการอีกด้านหนึ่งที่มีต่อคน คือ ผู้ปฏิบัติงานมีประเด็นหลักอยู่ที่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการสร้างทัศนคติที่ดีต่องาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวโน้มที่จะให้คุณค่าต่อการปฏิบัติงานและมีความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้น การบริหารจัดการดังกล่าวนี้แม้จะเป็นความสำคัญในระดับบุคคลแต่สามารถมีอิทธิพล และก่อให้เกิดผลลัพธ์ในระดับองค์การหรือระบบงานในทางที่ดีหากเป็นการบริหารงานที่เหมาะสม หรือให้ผลลัพธ์ในทางตรงกันข้ามหากงานอยู่ภายใต้การบริหารที่ไม่เหมาะสมได้ในที่สุด

มีผู้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความของการบริหาร ไว้ดังนี้

Terry (1964) ให้ความหมาย ของการบริหารว่า เป็นกระบวนการดำเนินงานโดยมนุษย์ ในการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินงานและติดตามงาน

Koonze (อ้างใน ปิยธิดา ตรีเดช และศักดิ์สิทธิ์ ตรีเดช, 2530) กล่าวว่า การบริหารเป็นการนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับสภาพความเป็นจริง เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานรวมกันเป็นกลุ่มเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน

Drugger (อ้างใน ชงชัย สันติวงษ์, 2535) กล่าวว่า การบริหาร คือ การทำงานต่างๆให้ลุล่วงโดยอาศัยผู้อื่นเป็นผู้ทำ หมายความว่า ภายในองค์การทรัพยากรด้านบุคคลนับเป็นทรัพยากรหลักขององค์การที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์การ ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุอื่นๆ เช่น เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการออกจำหน่ายและตอบสนองความพอใจในสังคม

ปิยธิดา ตรีเดช และศักดิ์สิทธิ์ ตรีเดช (2530) ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริหารไว้ว่าเป็นกระบวนการร่วมกันระหว่างหัวหน้า(ผู้บริหาร) และผู้ปฏิบัติงานอื่นที่จะทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกันและเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะกระทำการใดๆ ให้ร่วมมือกันอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด

สมยศ นาวิการ (2538) กล่าวว่า การบริหาร คือ กระบวนการของการวางแผน จัดองค์การ การตั้งการ และการควบคุม เป็นความพยายามของสมาชิกขององค์การและใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายในองค์การที่กำหนดไว้

กระบวนการบริหาร

Dressler (1977) ได้กล่าวว่า กระบวนการบริหารควรมีหลัก 5 ประการ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การตั้งเป้าหมาย การพัฒนาภาวะเบียบขั้นตอน การดำเนินงาน และการคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การแบ่งงานออกเป็นฝ่ายต่างๆ มีการกระจายอำนาจ การกำหนดช่วงการบังคับบัญชา สายการบังคับบัญชา การติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่างๆ หรือหน่วยงานสาขา
3. การบริหารงานบุคคล (Staffing) หมายถึง การกำหนดคุณสมบัติบุคคล การสรรหา การคัดเลือก การตั้งมาตรฐานในการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและพัฒนา
4. การเป็นผู้นำหรือผู้บริหาร (Leading) หมายถึง การทำให้บุคคลอื่นทำงาน การรักษาวินัยและกำลังใจ การสร้างแรงจูงใจ และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
5. การควบคุมกำกับ (Controlling) หมายถึง การตั้งมาตรฐานและการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับมาตรฐาน เพื่อให้ปฏิบัติถูกต้อง

ชงชัย สันติวงษ์ (2536) กล่าวถึงหน้าที่ในการบริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดวิธีทางที่จะปฏิบัติไว้เป็นการล่วงหน้า (Predetermine a Course Action) ซึ่งจะทำให้เกิดผลสำเร็จตามความต้องการ
2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการกำหนด จัดเตรียม และจัดความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้
3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การคัดเลือก บรรจุนคนเข้าทำงาน และการธำรงรักษาให้มีคนงานที่มีประสิทธิภาพในตำแหน่งต่างๆ ภายในองค์การ
4. การสั่งการ (Directing) หมายถึง ความพยายามที่จะทำให้การกระทำต่างๆ ของทุกฝ่ายภายในองค์การ เป็นไปในทางที่จะส่งเสริมให้เกิดผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การบังคับหรือการกำกับให้การทำงานต่างๆ เป็นไปตามแผน

Koontz and O'Donnel (1972) กล่าวว่ากระบวนการบริหารประกอบด้วย

1. การวางแผน (Planning) เกี่ยวข้องกับการคาดการณ์ การกำหนด วัตถุประสงค์ การพัฒนาวิธีการในการนำทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ สอดคล้องกับนโยบาย
2. การจัดองค์การ (Organizing) เกี่ยวข้องกับการจัดโครงสร้างขององค์การ การกำหนด ตำแหน่งหน้าที่ ตลอดจนกำหนดคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ
3. การบริหารงานบุคคล (Staffing) เกี่ยวข้องกับการเลือกสรร การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคคล เพื่อให้บุคคลมีความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ
4. การอำนวยการ (Directing) เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ มอบหมายหน้าที่ การงาน การจูงใจ การประสานงาน การจัดให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
5. การควบคุม (Controlling) เกี่ยวข้องกับระบบรายงาน การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน การวัดผลงาน และการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง

บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ต้องร่วมมือกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของศูนย์สุขภาพชุมชน จึงต้องมีการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ สายการบังคับบัญชา ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ และกระบวนการจัดการต่างๆ ซึ่งก็คือระบบบริหารขององค์การ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526) เพื่อก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีการประสานงานกัน และปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ (วุฒิชัย จันทร์, 2525)

(2) ลักษณะงาน

ลักษณะงานเป็นตัวแปรที่ได้รับความสนใจ จากกลุ่มนักวิจัยในต่างประเทศ โดยพิจารณา รายละเอียดของงานที่มีการออกแบบงาน (Job design) โดยวิธีเพิ่มคุณค่าของงานเพื่อให้ผู้ทำงานเกิดความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่ง Schermerhorn (1996) กล่าวว่า การออกแบบงานใน

ลักษณะเช่นนี้จะเป็นการออกแบบงานที่ยากที่สุด ลักษณะของงานที่ดี จะเป็นเสมือนแรงจูงใจภายในในการทำงานของบุคคล ซึ่งทำให้เขารู้สึกอยากทำงาน และผลงานที่ดีจะเป็นเสมือนรางวัลที่ให้กับตนเอง และถ้าหากผลงานไม่ดีบุคคลก็จะพยายามมากขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจ เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองจากคุณภาพที่ดี (Hackman and Oldham , 1980)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน

ในการออกแบบงานผู้บริหารต้องกำหนดหน้าทำงาน หรือออกแบบงานทั้งในตัวเอง และส่วนประกอบภายนอกของงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด การออกแบบงานดังกล่าวจะเริ่มจากง่ายไปหายาก จะเป็นไปตามลำดับ 4 ขั้นดังต่อไปนี้ (Schermerhorn , 1996)

1. Job simplification เป็นงานที่มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน การออกแบบงานในลักษณะนี้ขอบเขตของงานจะเฉพาะเจาะจง และเน้นระดับความลึกของงานน้อย เพราะผู้ปฏิบัติไม่ต้องตัดสินใจหรือวางแผนในการทำงานใด ๆ ทั้งสิ้น
2. Job enlargement เป็นการออกแบบงานให้ขอบเขตของงานกว้าง โดยให้มีหน้าที่เป็นกิจกรรมที่ต้องทำหลายอย่าง
3. Job rotation เป็นการออกแบบงานโดยให้มีการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนหน้าทำงาน โดยที่งานแต่ละหน้าที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงแต่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานต่างๆ โดยหมุนเวียนสลับเปลี่ยนหน้าทำงานไปเรื่อยๆ
4. Job enrichment เป็นการออกแบบงานโดยเพิ่มคุณค่าของงาน เพื่อให้ผู้ทำงานเกิดความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติรับรู้ได้ว่าเป็นลักษณะงานที่มีคุณค่า จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความต้องการทุ่มเททำงานอย่างหนัก หรือพยายามทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ชงชัย สันติวงษ์, 2537; Schermerhorn , 1996) โดยการปรับปรุงส่วนประกอบของงานต่างๆ และวิธีการเพิ่มคุณค่าของงานที่นิยมใช้กันมากคือ รูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน (Job characteristic model) ของ Hackman and Oldham (1980) โดยอาศัยแนวคิดของ Herzberg เป็นพื้นฐาน

Hackman and Oldham (1980) ได้เสนอแนวคิดทางจิตวิทยาที่สำคัญ และจำเป็นในการที่จะทำใ้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงาน อยู่ 3 สภาวะคือ

1. ประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่างงานมีความหมาย เป็นสิ่งมีคุณค่าและมีความสำคัญ
2. ความรู้สึกถึงความรับผิดชอบต่อผลของงาน โดยการรับรู้ว่าคุณมีส่วนในการก่อให้เกิดผลลัพธ์ของงาน
3. ความสามารถรับรู้ถึงผลของการกระทำ โดยบุคคลสามารถกำหนดและตีความได้ว่า ผลการกระทำของตนเองเป็นที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

เมื่อใดที่สถานการณ์ทั้ง 3 นี้เกิดขึ้นกับบุคคล บุคคลจะอยู่ในภาวะรับการจูงใจและคาดหวังว่าจะมีประสิทธิผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับงานของตน และสิ่งที่ตามมาคือการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง การขาดงานก็จะลดลง และอัตราการลาออกจากงานลดลง ถ้าองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งของสถานะทางจิตนี้ขาดไป สถานะรับการจูงใจของบุคคลจะลดลงอย่างเห็นได้ชัด จากผลการวิจัยพบว่าผลของงานที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากคุณลักษณะเฉพาะของงาน (core job dimensions) 5 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. ความหลากหลายของงาน (Skill variety) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือในการทำกิจกรรมหลายๆอย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล
2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถทำงานนั้นๆได้ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงาน โดยงานนั้นเป็นงานที่มีการกำหนด รูปแบบ กระบวนการ และวิธีการปฏิบัติที่ชัดเจน
3. ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั้งในและนอกองค์กร ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ
4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานนั้นเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความเป็นอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเอง สามารถที่จะตัดสินใจด้วยตนเองในการดำเนินงาน และการกำหนดเวลาในการทำงาน บุคคลจะเพิ่มความรู้สึกของความรับผิดชอบต่อผลของงานที่เกิดขึ้น
5. การมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานนั้นแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงข้อมูลโดยตรงและชัดเจน ของผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ รวมทั้งความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น

ในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น เกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายด้านรวมกัน และลักษณะงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ดังที่ McCormic Ilgen (1980) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านสถานการณ์ ซึ่งลักษณะงานเป็นองค์ประกอบของปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล โดยทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลทำงานอย่างเต็มความสามารถและศักยภาพของตน ผลงานที่ออกมาจะมีคุณภาพ (อุทุมพร พรนฤสุวรรณ, 2531) และ Werther and Davis (1982) กล่าวว่า ลักษณะงานเป็นปัจจัยด้านองค์การ ซึ่งองค์การใดที่มีการออกแบบงาน โดยที่มีลักษณะงานที่มีความหมาย มีคุณค่า มีความท้าทาย จะจูงใจให้บุคคลทำงานมีความพึงพอใจ และมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ของบุคคล ดังนั้นถ้าบุคคลรับรู้ว่าการมีกรอบการมีกรอบงานที่มีส่วนของงานที่น่าสนใจ งานมีความหมาย และท้าทาย ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงาน การลาออกจากงาน และสิ่งตามมา คือ ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง ดังที่ Roedel และ Nystrom (1988 อ้างถึงใน แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์, 2540) กล่าวว่า มีผู้ศึกษารูปแบบการจัดคุณลักษณะงาน (Job characteristic model) เป็นส่วนสำคัญที่บ่งชี้ได้ถึงประสิทธิภาพของลูกจ้าง เช่น ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน การขาดงาน และการลาออก ซึ่งจากการศึกษาที่ผ่านมาสามารถสนับสนุนได้ว่า ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน (แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์, 2540; วันทนา ลิพิทักษ์วัฒนา, 2542) และจากการศึกษาวิจัยของ อภิรักษ์ หัซชะวณิช (2542) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านความมีอิสระในการทำงาน และงานที่ใช้ทักษะหลากหลาย มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร ดังนั้นลักษณะงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งผู้ศึกษาคาดว่าลักษณะงาน น่าจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานได้

3.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เป็นสภาพสิ่งแวดล้อมในองค์กรที่ครอบคลุมไปถึงสถานที่ คน ระบบการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ นโยบายของรัฐ สังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน และเป็นสภาพแวดล้อมที่ทำให้คนอยากทำงาน และไม่อยากทำงาน สภาพแวดล้อมจึงนับว่าเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน สภาพแวดล้อมในองค์กรจะครอบคลุมถึง สถานที่ ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ แสงสว่าง อุณหภูมิ คน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ระบบการทำงาน ได้แก่ ระบบการทำงานเป็นทีม ระบบการทำงาน เป็นขั้นตอน สวัสดิการ ระบบการตัดสินใจ และระบบการให้ความดีความชอบ วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ระเบียบวินัย จริยธรรมในการทำงาน และความซื่อสัตย์

สภาพแวดล้อมที่มีความพร้อมก็จะเอื้อต่อการทำงานของคนในองค์กร สามารถจูงใจให้คนทำงานให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ส่งผลต่อองค์กรให้การผลิตผลงานที่มีคุณภาพ และเป็นปัจจัยจำเป็นเพื่อลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Herzberg, 1959 อ้างใน เทพนม เมืองแมนและ สดิว สุวรรณ, 2540) ดังนั้น ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานดี ย่อมทำให้บุคลากรสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน มีความพึงพอใจในการทำงาน

1. สถานที่ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับสถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ ใช้สอย ซึ่งเห็นได้ชัดเป็นรูปธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ของการทำงาน อันหมายถึง ลักษณะธรรมชาติขององค์กรหรือสภาพการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับการทำงานความสะดวกของสถานที่ ความปลอดภัยอุณหภูมิ แสงสว่าง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

(ธงชัย สันติวงษ์, 2535) สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานจะกระตุ้นให้เกิดความสบายใจ ทำให้บุคคลเกิดความสุข มีความสุขในการทำงาน สภาพแวดล้อมจึงน่าจะมีผลต่อคุณภาพของงาน และเป็นปัจจัยหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน(Kast & Rosenzweig, 1985)) ดังที่เวอร์เทอร์ และเดวิส (Werther and Davis, 1982) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ในเรื่องสถานที่ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน หากสภาพแวดล้อมในการทำงานดี ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกของสถานที่ ความปลอดภัย อุณหภูมิ แสงสว่าง เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความเหมาะสมและเพียงพอในการทำงาน จะส่งผลให้บุคลากรสาขารวมมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีด้วย

2. คน สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการดูแลสุขภาพ และต่อการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมที่พบเห็นอยู่เป็นประจำซึ่งได้แก่ เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานมีผลต่อการทำงานมาก ทั้งในกระบวนการทำงานและผลงานที่ปรากฏ ถ้าได้เพื่อนร่วมงานดี งานก็จะออกมาในสภาพที่ดี และตรงตามวัตถุประสงค์ ส่วนหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา จะเป็นผู้ควบคุมให้งานเป็นไปตามเป้าหมาย เพราะหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา มีส่วนในการให้คุณให้โทษ ดูแลการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง วิธีการสนับสนุนให้ความคิดความชอบ ระบบการให้รางวัล ความยืดหยุ่น อำนาจในการตัดสินใจแก้ไข ปัญหา ความร่วมมือหรือความขัดแย้งในการทำงาน(เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540) ซึ่งองค์การจะไปได้ดีหรือไม่ดี อุปสรรคสำคัญอยู่ที่ผู้บังคับบัญชา (พิมลวรรณ พงษ์สวัสดิ์, 2535) ตลอดจนบรรยากาศในการทำงาน สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อกระบวนการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล (วินิจ เกตุขำ, 2535)

3. ระบบการทำงาน ระบบ หมายถึง องค์รวมของส่วนย่อยที่มีการจัดระเบียบไว้อย่างเหมาะสมและมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องและขึ้นตรงซึ่งกันและกัน (ทองหล่อ เดชไทย, 2542) เป็นระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่ต้องใช้เพื่อการดำเนินงานขององค์การ (สมยศ นาวิการ, 2533) ระบบเป็นกระบวนการดำเนินงานต่างๆ ที่เข้าไปสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานที่ได้จัดองค์การไว้แล้ว (สุปัญญา ไชยชาญ, 2534) สภาพแวดล้อมในเรื่องที่เกี่ยวกับระบบการทำงาน ได้แก่ ระบบการให้ความคิดความชอบ ระบบการทำงานเป็นขั้นตอน ระบบการทำงานเป็นทีม ระบบการตัดสินใจ (ประสิทธิ์ ต้นสุวรรณ, 2534; พิมลวรรณ พงษ์สวัสดิ์, 2535)

4. วัฒนธรรมองค์กร คือ แนวคิด แนวปฏิบัติที่ฝังลึกในจิตใจของคนในองค์กรนั้น ซึ่งได้แก่ ความมีวินัย จริยธรรมในการทำงาน ความซื่อสัตย์ คุณภาพ กิจกรรมต่างๆที่ดำเนินอยู่เป็นประจำ เช่น กิจกรรมที่เกื้อหนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีม ถ้าทำบ่อยก็จะกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กรได้ในที่สุด(พิมล วรรณพงษ์สวัสดิ์, 2535) นอกจากนั้น วัฒนธรรมองค์กรยังเป็นตัวแทนของค่านิยมและความเข้าใจร่วมกันของคนทุกคนในองค์กร(สมยศ นาวิการ, 2533) เป็นความคิด ความเชื่อ

และค่านิยมที่หลายคนยอมรับและนำไปปฏิบัติ จนสามารถคาดคะเนพฤติกรรมของคนที่อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกันได้ (สุนทร วงศ์ไวยวรรณ, 2540)

Pascale and Athose (1982) กล่าวถึงองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็งว่ามีดังนี้

- (1) มีปรัชญาร่วม ซึ่งเป็นความเข้าใจว่าความหมายขององค์การคืออะไร มักแสดงในรูปแบบของคำขวัญหรือสโลแกน
- (2) ความใส่ใจต่อบุคคล
- (3) การยอมรับวีรบุรุษ คือ การยอมรับการกระทำของคนที่แสดงให้เห็นเป็นตัวอย่างของปรัชญาและความเอาใจใส่องค์การ
- (4) ความเชื่อในพิธีกรรม การเฉลิมฉลอง
- (5) ความเข้าใจดีในกฎ และความคาดหมายที่ไม่เป็นทางการ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 ปัจจัยด้านบุคคล

เพศ

เชษฐา โพีระทัตและคณะ (2540) การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการและลูกจ้างประจำมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงานและจังหวะชีวิตโดยรวม

อายุ

อำนวยการ สันเทพ (2532) ศึกษาความต้องการคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในสาธารณสุขเขต 5 พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลที่มีอายุต่างกันมีความต้องการคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุพจน์ แก้วจรุสฉายแสง (2536) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดลพบุรี พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดลพบุรี

ผานิต สกุลวัฒน์ (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน พบว่า อายุมีผลต่อคุณภาพชีวิตโดยรวม กล่าวคืออายุเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในทางบวก

สถานภาพสมรส

ทวีศรี กรีทอง (2530) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า อายุเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล

วนิภา ว่องวัญนะ (2535) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลังกับความสามารถในการทำงานตามการรับรู้ของตนเอง ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสคู่ มีค่าเฉลี่ยความสามารถในการทำงานด้านการจัดการในการดูแลผู้ป่วยสูงกว่าสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กนกพร แจ่มสมบุรณ์ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อค่าของงาน การรับรู้ต่อรูปแบบการบริหาร ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล พบว่า สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระดับการศึกษา

สมสุข ดิลกสกุลชัย (2534) ศึกษาเปรียบเทียบเจตคติต่อวิชาชีพพยาบาลและความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่มีอายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดทางการพยาบาลระดับต่างกัน มีเจตคติต่อวิชาชีพทางการพยาบาล และมีความพึงพอใจในงานพยาบาลโดยรวมแตกต่างกัน

สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2536) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล จังหวัดลพบุรี พบว่า ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล

ผจญ เถลิมสาร (2540) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมเวทโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน

สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2536) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล จังหวัดลพบุรี พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดลพบุรี

ผจญ เถลิมสาร (2540) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ในสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมเวทโกรว์ พบว่า ประสบการณ์การทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน พบว่า ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในทางบวก

ตำแหน่ง

กนกพร แจ่มสมบุรณ์ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อค่าของงาน การรับรู้ต่อรูปแบบการบริหาร ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล พบว่า ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โดยพยาบาลวิชาชีพมีคุณภาพชีวิตการทำงานดีกว่าพยาบาลเทคนิค

สมหวัง โอซารส (2542) ศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจสำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ มีผลทำให้ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจแตกต่างกัน

รายได้

ผาณิต สกุลวัฒน์ (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า รายได้ (เงินเดือน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ

4.2 ปัจจัยด้านบริหาร

การบริหารจัดการ

ผาณิต สกุลวัฒน์ (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า การบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

นลินี พงษ์ชวาล (2543) ศึกษา ปัจจัยบริหารที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลขอนแก่น พบว่า การบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พยาบาลวิชาชีพ

รัตนา รongทองกุล (2543) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน of พยาบาลโรงพยาบาลศรีนครินทร์คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า การบริหารจัดการมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พยาบาล

ลักษณะงาน

แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์ (2540) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล พึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วันทนา ลีพิทักษ์วัฒนา (2542) ศึกษาประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เจ้าพระยาบรมราช จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงานด้านความหลากหลาย ความมีเอกลักษณ์ ความมีอิสระ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จุกาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ

4.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

สภาพแวดล้อม

ผาณิต สกุลวัฒนะ (2537) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

นลินี พงษ์ชวล (2543) ศึกษา ปัจจัยบริหารที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลขอนแก่น พบว่า สภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

รัตนา รongทองกุล (2543) ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลศรีนครินทร์คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล

4.4 คุณภาพชีวิตการทำงาน

สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2536) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล จังหวัดลพบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลจังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับปานกลาง

ไพฑูรย์ สอนทน (2542) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

สมหวัง โอชารส (2542) ศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง

บุญใจ ลิ้มศิลา (2542) ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การกับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษาข้าราชการสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง

อภิรักษ์ หัซชะวณิช (2542) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร ได้แก่ ระดับการศึกษาอายุงาน ลักษณะงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่ใช้ทักษะหลากหลาย ความพร้อมในการตรวจสอบ และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน

ชัยยง ขามรัตน์ (2543) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

นิสากร นครเก่า (2544) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

จากงานวิจัยที่ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ในกลุ่มประชากรต่างๆ โดยใช้ตัวชี้วัดที่แตกต่างกันไป ผลการศึกษามีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันบ้าง ขึ้นอยู่กับกลุ่มประชากร สภาพแวดล้อม ระยะเวลา และระเบียบวิธีวิจัย การศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยต่างๆ ที่เป็นส่วนประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อค้นหาการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และหาทางปรับปรุงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบในการทำงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลในองค์กร และให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

สำหรับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษาได้เลือกแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1974) ซึ่งมีเกณฑ์วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข 8 ประการ คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

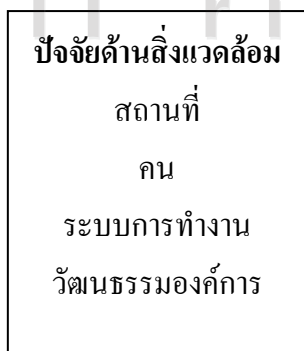
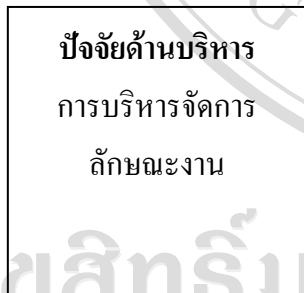
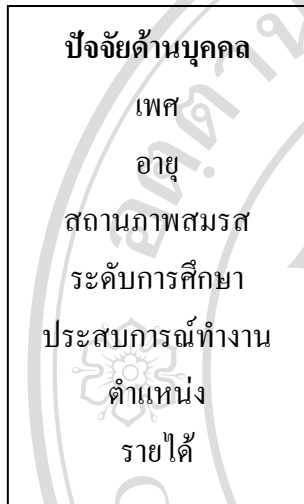
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิตโดยส่วนรวม การคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มาเป็นกรอบในการศึกษา และจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดของ เวอร์เทอร์ และเดวิส (Werther and Davis, 1982) คือ ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่ง รายได้ ปัจจัยด้านบริหาร ได้แก่ การบริหารจัดการ ลักษณะงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ คน ระบบการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร มาใช้เป็นตัวแปรในการหาความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลำพูน ซึ่งสรุปไว้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน
6. สิทธิส่วนบุคคล
7. จังหวะชีวิตโดยรวม
8. การคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม