

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า ตำรา เอกสารและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. พยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์
 - 1.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการ
 - 1.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์
 - 1.3 ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศูนย์
2. คุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 2.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์
 - 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล
3. การวิเคราะห์ตัวประกอบ
 - 3.1 ความหมาย
 - 3.2 วัตถุประสงค์
 - 3.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์ตัวประกอบ

1. พยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์

1.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการ

พยาบาลวิชาชีพเป็นบุคลากรที่สำคัญในทีมสุขภาพ มีหน้าที่ในลักษณะวิชาชีพ ซึ่งหมายถึง เป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพพยาบาล โดยเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาลักษณะการพยาบาลระดับวิชาชีพ มีหน้าที่ในการให้บริการสุขภาพต่อผู้มารับบริการในโรงพยาบาลหรือชุมชนตามขอบเขตของงาน ซึ่งรวมถึงการแก้ไขปัญหาสุขภาพขั้นพื้นฐานและแก้ปัญหาซับซ้อนในการพยาบาลสาขาใดสาขาหนึ่ง ตลอดจนนิเทศการปฏิบัติการพยาบาลในทีมการพยาบาล ทั้งนี้โดยพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540 ได้กล่าวถึงบทบาทของ

พยาบาลวิชาชีพไว้ว่า เป็นการปฏิบัติหน้าที่การพยาบาลต่อบุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยการกระทำต่อไปนี้

1. การสอน การแนะนำ การให้คำปรึกษา และการแก้ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย
2. การกระทำต่อร่างกายและจิตใจของบุคคล รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วย การบรรเทาอาการของโรค การดูแลสุขภาพของโรค และการฟื้นฟูสภาพ
3. การกระทำตามวิธีที่กำหนดไว้ในการรักษาโรคเบื้องต้นและการให้ภูมิคุ้มกันโรค
4. ช่วยเหลือแพทย์กระทำการรักษาโรค

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2530: 26) ได้กล่าวถึง บทบาทของพยาบาล โดยแบ่งตามลักษณะของวิชาชีพออกเป็นด้านใหญ่ๆ ดังนี้

1. ด้านบริการ คือ การให้บริการพยาบาลในระดับวิชาชีพ เป็นการกระทำโดยใช้ความรู้และคุณสมบัติทางวิชาชีพที่ได้รับการรับรองโดยกฎหมาย เป็นการกระทำอย่างมีหลักการ และมีเหตุผลตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มุ่งผลทางด้านสุขภาพและคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการ เป็นการกระทำที่มีความเคารพในตนเอง และมีความรับผิดชอบสูง สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย
2. ด้านวิชาการ คือ การพัฒนาตนเองให้ทันความเจริญก้าวหน้าของศาสตร์ทางการพยาบาลและศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีความสามารถในการเผยแพร่ความรู้และแนวคิดเชิงวิชาการ
3. ด้านการบริหาร เป็นการใช้ความรู้ความสามารถให้เกิดประโยชน์กับกลุ่มคน นั่นคือช่วยให้กลุ่มคนได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง สถาบันวิชาชีพ และสังคม

กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2539: 12-14) ได้อธิบายบทบาทตามลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพพระดับปฏิบัติการ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล พยาบาลวิชาชีพพระดับปฏิบัติการ ใช้ความรู้และทักษะขั้นพื้นฐานในการให้การพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วยและครอบครัวในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง โดยใช้กระบวนการพยาบาลเพื่อการวางแผนและการให้การพยาบาลแบบองค์รวมมีส่วนร่วมในการใช้มาตรฐานการพยาบาล เพื่อควบคุมคุณภาพ ให้ความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว รวมถึงการขอคำปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากบุคลากรในทีมสุขภาพตามความจำเป็นได้อย่างเหมาะสม และเป็นแบบแผนที่ดีในการปฏิบัติเชิงวิชาชีพ

1.1 ใช้ความรู้ทางศาสตร์การพยาบาลที่เกี่ยวข้องในการประเมินปัญหา ให้การวินิจฉัย วางแผน ให้การพยาบาลผู้ป่วยและครอบครัว รวมทั้งผู้ป่วยที่เกิดปัญหาฉุกเฉิน ได้อย่างปลอดภัย

1.2 ประสานความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กระบวนการดูแลผู้ป่วยและครอบครัวไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดเตรียมผู้ป่วยเพื่อรับการตรวจทั่วไปและตรวจพิเศษต่างๆ รวมทั้งให้การพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยในสถานการณ์ต่างๆได้อย่างเหมาะสม

1.3 มีส่วนร่วมในการประชุมปรึกษาหารือหรือตรวจเยี่ยมผู้ป่วย หรือผู้ใช้บริการในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

1.4 เฝ้าสังเกต วิเคราะห์อาการและการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วย ดำเนินการปรึกษาพยาบาลวิชาชีพในระดับสูง หรือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ หรือทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทัน่วงทีก่อนที่จะเข้าสู่ภาวะวิกฤต หรือมีปัญหาซับซ้อนตามมา

1.5 ควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการดูแล และเหมาะสมที่จะเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติของนักศึกษาในทีมสุขภาพทุกระดับ รวมถึงการป้องกันโรค ตามหลักการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลที่คณะกรรมการควบคุมการติดเชื้อกำหนด

1.6 ร่วมประชุมปรึกษาหารือกับบุคลากรภายในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงาน หรือในทีมเพื่อประเมินปัญหาและร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไข เพื่อพัฒนาคุณภาพของการดูแลอย่างต่อเนื่อง

1.7 จัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาลให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา

1.8 สอนและให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อพัฒนาความสามารถในการดูแลตนเอง และการมีสุขภาพชีวิตที่ดี

1.9 ปฏิบัติตามแผนจำหน่าย เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด หรือปฏิบัติตามกิจกรรมที่หัวหน้าทีมมอบหมาย

1.10 มีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพของการพยาบาลในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติ โดยใช้มาตรฐานการพยาบาลและคู่มือในการปฏิบัติพยาบาลต่างๆ

1.11 ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ด้านการพยาบาลที่อยู่ในความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา เพื่อควบคุมคุณภาพของการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน

1.12 เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติกรพยาบาล

2. ด้านการบริหารจัดการ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การดูแล ภายในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน เพื่อประกันคุณภาพของการให้บริการโดย

- 2.1 มีส่วนร่วมในการสร้างทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ ในการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว
- 2.2 มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา แก้อุปสรรคที่เกิดจากระบบงาน
- 2.3 มีส่วนร่วมในโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยในหน่วยงานที่ปฏิบัติ
- 2.4 ประเมินการให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
- 2.5 ร่วมประชุมปรึกษาหารือกับผู้บริหารทางการพยาบาล เพื่อประเมินคุณภาพของการให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน
- 2.6 มีส่วนในกิจกรรมของกลุ่มงาน โรงพยาบาลหรือองค์การวิชาชีพ
3. ด้านวิชาการ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ มีส่วนร่วมในการพัฒนา วิชาการให้แก่เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล ให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการวิจัย และนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาล กล่าวคือ
 - 3.1 มีส่วนร่วมในการปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ และผู้ที่มารับการอบรมในหน่วยงาน
 - 3.2 สอนหรือเป็นที่เลี้ยงให้แก่พยาบาลในระดับปริญญาตรี พยาบาลเทคนิค หรือผู้ช่วยพยาบาล
 - 3.3 มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือการสอน การให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและครอบครัวในหน่วยงาน
 - 3.4 ให้ความร่วมมือหรือมีส่วนร่วมในการทำวิจัยทางการพยาบาล และนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

จากบทบาทดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า พยาบาลประจำการซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ นอกจากจะมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงานของวิชาชีพพยาบาล ซึ่งต้องใช้ความรู้ทางศาสตร์การพยาบาลแล้ว ยังต้องปฏิบัติบทบาทหน้าที่ในด้านการบริหาร เช่น การควบคุมงานบริการพยาบาล การบริหารทรัพยากรต่างๆ ในหน้าที่ของหัวหน้าทีมหรือหัวหน้าเวร และบทบาทหน้าที่ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ บทบาทด้านวิชาการทางการพยาบาลโดยทำหน้าที่เป็นผู้สอน ถ่ายทอดความรู้ ทักษะ แก่สมาชิกผู้ร่วมวิชาชีพในทีมสุขภาพ เพื่อคุณภาพของการบริการพยาบาล และให้ความรู้คำแนะนำทางด้านสุขภาพแก่ผู้ใช้บริการ ตลอดจนประชาชนทั่วไปเพื่อการดูแลสุขภาพที่ถูกต้อง ซึ่งจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย

1.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์

การทำงานของพยาบาลวิชาชีพ แม้จะมีการกำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน จากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงานของวิชาชีพพยาบาล ในด้านการบริการ การบริหาร และวิชาการ ดังกล่าวข้างต้น แต่ในทางปฏิบัติมักจะต้องทำงานนอกเหนือบทบาท เช่น ทางด้านการเงิน เป็นต้น นอกจากนี้ลักษณะการทำงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ยังมีความแตกต่างตามสถานที่ปฏิบัติงานในลักษณะของความมากน้อยของภาระงานและความยากง่ายในการให้บริการ โรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งเป็นสถานบริการสุขภาพระดับตติยภูมิ ให้บริการทางสุขภาพแก่ประชาชนทั่วไปและรับผู้ป่วยทุกประเภท ไม่จำกัดจำนวน จึงมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก อันเนื่องมาจากศักยภาพและขีดความสามารถในการรักษาโรคที่แทรกซ้อนรุนแรงได้ การทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ในบางแห่งที่พยาบาลมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ต้องมีการปรับและยืดหยุ่นในทีมการพยาบาลให้เหมาะสมกับสถานการณ์ตลอดเวลา การขาดแคลนบุคลากร และอุปกรณ์เครื่องมือที่ไม่เพียงพอต่อการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่เพิ่มงานให้พยาบาล และมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการได้

1.3 ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศูนย์

โรงพยาบาลศูนย์ เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษาภายในตั้งแต่ 500 เตียงขึ้นไป ตั้งอยู่ในจังหวัดที่มีประชากรมากและเป็นจุดศูนย์กลางของการคมนาคมในส่วนภูมิภาค ได้แก่ โรงพยาบาลมหาราช หรือโรงพยาบาลศูนย์ประจำภาค ขึ้นตรงกับกองโรงพยาบาลภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ลักษณะงานและขีดความสามารถของโรงพยาบาลศูนย์ มีดังนี้

1. งานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค มีประมาณ 25% ของงานทั้งหมด ดำเนินการร่วมกับ สาธารณสุขจังหวัด สาธารณสุขอำเภอ เทศบาล ในงานสาธารณสุขพื้นฐาน และในเขตอำเภอที่เป็นที่ตั้งของโรงพยาบาลที่ไม่มีสถานบริการอื่นใดรับผิดชอบ ส่งเสริมสนับสนุนงานสาธารณสุขพื้นฐานของระดับตำบลและหมู่บ้าน
2. งานด้านรักษาพยาบาล บริการในลักษณะเฉพาะโรคทุกสาขา
3. งานศึกษาฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประเภทต่าง ๆ ได้แก่

นักศึกษาแพทย์ (โครงการร่วมมือระหว่างกระทรวงสาธารณสุขและทบวงมหาวิทยาลัย) นักศึกษาเภสัช แพทย์ฝึกหัด แพทย์ประจำบ้าน นักศึกษาวิทยาลัยพยาบาล นักศึกษาวิทยาลัยสาธารณสุข เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับต่าง ๆ

4. งานด้านวิจัย ได้แก่ Clinical research, Biomedical research, Health research ความสามารถของแพทย์ประจำโรงพยาบาล มีความรู้ความสามารถในทุกสาขาวิชาในระดับผู้ชำนาญเฉพาะโรคและเวชศาสตร์ชุมชน

หน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศูนย์

1. ให้บริการตรวจวินิจฉัยโรค ให้การรักษาพยาบาลทุกสาขาวิชาทางการแพทย์และฟื้นฟูสภาพ ร่วมมือในการรักษาพยาบาลแบบหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่และรักษาพยาบาลในท้องถิ่นห่างไกลทางวิทยุ
2. ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ การอนามัยแม่และเด็ก วางแผนครอบครัว การอนามัยผู้สูงอายุ การสุขศึกษา ฯลฯ รวมทั้งให้บริการควบคุมป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค และการสุขภาพีบาลตามแผนงานและนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขและจังหวัด
3. ให้บริการชั้นสูงสาธารณสุข ทั้งในโรงพยาบาลและแก่หน่วยบริการสาธารณสุขทุกแห่งภายในจังหวัดและจังหวัดอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ
4. จัดดำเนินการตามระบบ รับ-ส่งผู้ป่วย เพื่อตรวจหรือรักษาต่อให้มีประสิทธิภาพระหว่าง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สถานีอนามัย รวมทั้งสถาบันทางการแพทย์และสถานบริการสาธารณสุขอื่น ๆ ในเขตจังหวัดที่รับผิดชอบ
5. ให้การสนับสนุนด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์ แก่โรงพยาบาล และสถานบริการสาธารณสุขอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ ตามที่ระเบียบของทางราชการจะถืออำนาจ
6. ให้การสนับสนุนด้านซ่อมแซมเครื่องมือ เครื่องใช้ ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ แก่โรงพยาบาลและสถานบริการสาธารณสุขอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ
7. ศึกษาค้นคว้าวิจัย เพื่อให้มีพัฒนาการทางวิชาการในด้านการแพทย์และเทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การรักษาพยาบาล
8. ดำเนินงานด้านการศึกษาและฝึกอบรมแก่แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทุกระดับ รวมทั้งการจัดห้องสมุด ให้มีตำราและเอกสารทางวิชาการให้เพียงพอแก่การสนับสนุนโรงพยาบาลต่าง ๆ ด้วย
9. รวบรวมสถิติข้อมูลต่าง ๆ และจัดทำเป็นรายงานเสนอศูนย์ข้อมูลข่าวสารสาธารณสุขจังหวัด และศูนย์ข้อมูลข่าวสารสาธารณสุขกลาง

10. สนับสนุนและนิเทศงาน โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ ในจังหวัดที่รับผิดชอบทางวิชาการ ด้านการรักษาพยาบาลและอื่น ๆ รวมทั้งสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลจากการทำงาน ซึ่งเป็นความต้องการส่วนบุคคลที่กว้างและหลากหลาย เช่น ความต้องการดำรงชีวิตอย่างปลอดภัย ความต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รู้สึกว่าเป็นบุคคลที่มีประโยชน์ ได้รับการยอมรับในความสำเร็จ และมีโอกาสพัฒนาทักษะและความรู้ (Huse, 1985: 236)

2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้ถูกนำมาใช้เมื่อปลายปี ค.ศ.1960 (Huse, 1985: 236) ในระยะแรกนั้น คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมทั้งหมดของการทำงาน และมักจะถูกนำไปใช้ในความหมายในมิติของงานที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางเศรษฐกิจและเทคนิคในการออกแบบงาน ต่อมาคำนี้ได้แพร่หลายและได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว แต่ความหมายจะแตกต่างกันตามขอบเขตของงานและกลุ่มของคนที่แตกต่างกัน

Huse (1985: 236), Kast and Rosenzweig (1988: 652) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในวงการอุตสาหกรรมว่า เป็นการเพิ่มการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกันของคนทำงานในองค์กร ในด้านการบริหาร คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความพยายามที่หลากหลายในการเพิ่มผลผลิต โดยเน้นที่คนมากกว่าเทคโนโลยีหรือต้นทุน ในส่วนของสหภาพและแรงงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นการแบ่งปันรายได้และผลประโยชน์ที่เป็นธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงสุขภาพและบุคคลมากขึ้น บางคนมองว่า เป็นการยกเลิกสถานการณ์การทำงานแบบดั้งเดิม และทดแทนด้วยการขยายงาน การเพิ่มงาน หรือความเป็นอิสระในกลุ่มพนักงาน ซึ่งจะเพิ่มสัมพันธภาพทางสังคมในสถานที่ทำงาน

นอกจากนี้ คำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ยังมีผู้ให้ความหมายที่แตกต่าง ดังนี้
Walton (1974: 12) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นลักษณะการทำงาน

ที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทาง
ความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์การที่ทำงานประสบผลสำเร็จ

Nadler and Lawler (1983: 26, cited in Kast and Rosenzweig, 1988: 652) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับบุคคล งาน และองค์การ ที่มีลักษณะ
เฉพาะ คือ ผลกระทบของงานที่มีต่อบุคคล เท่าๆกับมีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์การ และ
ความคิดของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาขององค์การ

Huse and Cummings (1985: 198-199 อ้างถึงใน จุฑาทวี กลิ่นเฟื่อง, 2543: 21)
กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนา หรือความ
พึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานคือ
ประสิทธิผลขององค์การ อันเนื่องมาจากความผาสุก (Well - being) ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผล
สืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน
นั้นๆ และได้อธิบายอีกว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการ คือ ประการ
แรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน
ตลอดจนเป็นแรงจูงใจให้แก่พวกเขาในการทำงาน และประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตการทำงาน
จะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

Kast and Rosenzweig (1985: 651) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานไม่เพียง
แต่หมายถึง ความพึงพอใจในงานของบุคคล แต่รวมถึง ประสิทธิภาพระยะยาว ความสามารถ
ในการปรับตัวและประสิทธิผลขององค์การ

Kerce and Kewley (1993: 190) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง
วิธีการหรือเทคนิค ในการสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่ช่วยเพิ่มผลผลิต และเพิ่มความ
พึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ผู้ปฏิบัติงานมากกว่าการจัดการ

Cascio (1995: 23) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมาย 2 ด้าน คือ
เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและวัตถุประสงค์ขององค์การ อีกด้านหนึ่งเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติ
งานที่คำนึงถึงความปลอดภัย มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพที่ดี สามารถเจริญก้าวหน้าและ
พัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความต้องการของ
มนุษย์

ติน ปรัชญพฤทธิ (2530: 266) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิต
การทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร นั่นคือ
ชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนไป
ในแต่ละยุคสมัย

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2530: 259) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นความรู้สึกเฉพาะในตัวบุคคลซึ่งบ่งชี้ว่า บุคคลนั้นได้ทำงานอย่างมีคุณค่าเป็นที่ยอมรับของสังคม ทั้งนี้จะต้องมีการผสมผสานกลมกลืนกันเป็นอย่างดีทั้งงานและชีวิต

จินตนา ยูนิพันธุ์ (2534: 40) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการทำหน้าที่ ความเป็นอยู่และลักษณะงานที่บุคคลกระทำ และเป็นที่ยอมรับว่าเกิดผลดีที่สุดในการทำงานของบุคคลที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ และรู้สึกว่างานและชีวิตมีการผสมผสานกันอย่างกลมกลืน

โดยสรุป คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำงานที่ก่อให้เกิดความผาสุกของบุคคลและประสิทธิผลขององค์การ โดยการรับรู้จากประสบการณ์การทำงาน มีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานซึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคล รู้สึกว่างานทำให้ชีวิตมีคุณค่า มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่มีคุณภาพ และมีคุณค่าต่อสังคม นอกจากนี้ยังรวมถึงการมีความปลอดภัยต่อสุขภาพ ความมั่นคง ความก้าวหน้า และมีการดำเนินชีวิตที่ดีตามการยอมรับของสังคม

2.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน มีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี พร้อมทั้งความรู้สึกที่เกิดจากความพึงพอใจในการทำงานและเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน อันเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน จากการทบทวนแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง องค์ประกอบหรือปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังต่อไปนี้

Walton (1973: 12-16) กำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ด้าน ได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง รายได้ประจำ ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ได้รับอย่างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามอัตราของตน และได้รับอย่างยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งหน้าที่ของตนกับตำแหน่งหน้าที่อื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ค่าตอบแทน เป็นสิ่งกระตุ้นสำหรับการทำงานเพื่อการยังชีพ การได้รับความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทน

สำหรับตนเองแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น จะพิจารณาในเรื่อง ดังนี้

1.1 รายได้ที่เพียงพอ (Adequate income) หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้น เพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม

1.2 ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม (Fair compensation) ประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน ซึ่งพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working condition) หมายถึง ความปลอดภัยจากสภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ รวมถึงการควบคุมสิ่งแวดล้อม จากกลิ่น เสียง และแสง

3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Immediate opportunity to use and develop human capacities) หมายถึง โอกาสในการเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อพร้อมในการทำงานให้มีคุณภาพ โดยให้บุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ สามารถใช้ทักษะความรู้ความชำนาญมากขึ้น รู้จักใฝ่หาความรู้ใหม่ อีกทั้งแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน สามารถคาดคะเนผลของการปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม มีการวางแผนการทำงาน และได้มีส่วนร่วมในการทำงานทุกๆขั้นตอน

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคลในการทำงาน เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับศึกษา ฝึกอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ โดยการพัฒนาความรู้และทักษะที่จะทำให้งานมีคุณภาพซึ่งจะพัฒนาในด้านต่อไป

3.1 ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึงการทำงานอย่างมีอิสระ และสามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

3.2 ทักษะที่ซับซ้อน (Multiple skills) เป็นการที่บุคคลใช้ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าการใช้ทักษะเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

3.3 ความรู้และทัศนะ (Information and perspective) เป็นการที่บุคคลได้รับความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและผลการทำงาน ซึ่งจะทำให้สามารถภูมิใจกับผลงานของตน

3.4 ภาระกิจทั้งหมดของงาน (Whole tasks) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้ทุกขั้นตอนของงาน มิใช่ปฏิบัติได้เพียงบางส่วน

3.5 การวางแผนงาน (Planning) เป็นการที่บุคคลสามารถวางแผนการทำงานได้ดีเท่ากับการลงมือปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (Future opportunity for continued growth and security) เป็นการพิจารณาถึงความคาดหวังของบุคคลในการคงไว้ซึ่งตำแหน่งหน้าที่เดิมของตน และมีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในประเด็นของปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านของความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน มีเกณฑ์ในการพิจารณาคือ

4.1 มีการทำงานที่พัฒนา (Development) หมายถึง ได้รับมอบหมายรับผิดชอบงานมากขึ้น

4.2 มีแนวทางความก้าวหน้า (Perspective application) หมายถึง ความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

4.3 โอกาสความสำเร็จ (Advancement opportunities) เป็นความมากน้อยของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กร หรือในสายอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกของครอบครัว หรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ

4.4 ความมั่นคง (Security) หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่ควรจะได้รับ

5. การบูรณาการทางสังคม (Social integration in the work organization) หมายถึง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานในสังคมขององค์กร เป็นมิติหนึ่งที่มีความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจและความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่อหน่วยงาน ซึ่งเกิดจากบรรยากาศในการทำงานที่ประกอบด้วย

5.1 ความปราศจากอคติ (Freedom from prejudice) เป็นการยอมรับผู้ปฏิบัติงานในด้านทักษะ ความสามารถและศักยภาพในการทำงาน โดยปราศจากการกีดกันทางเชื้อชาติ เพศ ศาสนา ชาตินิยม หรือวิถีชีวิตและลักษณะทางกายภาพ

5.2 ความเท่าเทียมกันในสังคม (Egalitarianism) ไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะในการทำงานในองค์กร

5.3 มีการเปลี่ยนแปลงในการทำงาน (Mobility) เป็นการที่บุคคลมีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงการทำงานไปในระดับที่ดีขึ้นได้

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม (Supportive primary groups) เป็นการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการสนับสนุนทางอารมณ์สังคม และยอมรับในลักษณะเฉพาะของบุคคล

5.5 ความเป็นชุมชน (Community) ความรู้สึกของการเป็นกลุ่มชนในการทำงานในองค์กรโดยเป็นกลุ่มที่ทำงานร่วมกัน

5.6 มีความจริงใจระหว่างบุคคล (Interpersonal openness) เป็นแนวทางที่สมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์กัน ด้วยความคิดเห็นความรู้สึกที่จริงใจต่อกัน

6. สิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism in the work organization) หมายถึงในการทำงานบุคคลได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระในการพูด มีความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ของงานตามความเหมาะสม และให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ด้วยกันของผู้ร่วมงาน

ในการบริหารขององค์กร การตัดสินใจของผู้บริหารอาจมีผลกระทบต่อสถานภาพหรือผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานควรมีสติอะไรบ้าง และจะพิทักษ์สิทธิของตนได้อย่างไร จึงเป็นสิ่งที่ทางองค์กรควรคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคล การเรียกร้อง การยึดถือความเป็นธรรมในการให้รางวัล และการกำหนดแนวทางที่ถูกต้องในการทำงานร่วมกัน โดยพิจารณาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

6.1 ความเป็นส่วนตัว (Privacy) ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลส่วนตัวที่นอกเหนือจากงานหรือเกี่ยวกับสมาชิกในครอบครัว

6.2 การมีอิสระในการพูด (Free speech) การมีสิทธิที่จะคัดค้านหรือไม่เห็นด้วยกับทัศนคติของผู้บังคับบัญชา โดยปราศจากความกลัวว่าจะถูกกลั่นแกล้ง

6.3 ความเสมอภาค (Equity) เป็นการมีสิทธิที่จะได้รับความเท่าเทียมในเรื่องของการตอบแทน รางวัล และความมั่นคงในงาน

6.4 วิธีทางที่ถูกต้อง (Due process) ผู้ปฏิบัติงานได้รับการปฏิบัติภายใต้กฎระเบียบตามกฎหมายมากกว่ายึดตัวบุคคล เกี่ยวกับโอกาสความเท่าเทียมในทุกด้านของงาน ความเป็นส่วนตัว การแสดงความไม่เห็นด้วย รวมทั้งแนวทางที่ถูกต้องในการเรียกร้อง

7. งานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต (Work and the total life space) หมายถึง การที่บุคคลแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสม ระหว่าง การใช้เวลาสำหรับกิจกรรมของตนเอง ครอบครัว และสังคม

ประสบการณ์การทำงานของบุคคล มีผลทั้งทางบวกและลบต่อการดำเนินชีวิต เช่น ในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับครอบครัว การทำงานล่วงเวลานานเกินไปอาจเกิดผลกระทบอย่างมากต่อชีวิตครอบครัว ดังนั้นความสัมพันธ์ของงานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิตหรือช่วงเวลาที่เป็นอิสระจากงานเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานควรคำนึงถึง นั่นคือความสมดุลระหว่างงานและบทบาทชีวิตของตนเอง โดยการแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนที่เหมาะสม ระหว่างการใช้เวลาสำหรับตนเอง งาน ครอบครัว และกิจกรรมทางสังคม

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (The social relevance of work life)

หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่รับผิดชอบต่อสังคม และการให้ความร่วมมือกับชุมชนตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่มีคุณค่า เห็นความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ

การดำเนินงานขององค์การ ในบทบาทที่เป็นประโยชน์หรือเกิดผลเสียต่อสังคม เป็นประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญ กิจกรรมการทำงานขององค์การที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่า องค์การของตนมีความรับผิดชอบต่อผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง จะช่วยเพิ่มคุณค่าของงานและอาชีพ ซึ่งมีผลย้อนกลับถึงความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของผู้ปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในองค์การ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

Lewin (1981 อ้างใน สุจินดา อ่อนแก้ว, 2537: 14) ได้เสนอองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการดังนี้

1. ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่จะได้รับ (Pay and benefits)
2. เงื่อนไขของการทำงาน (Conditions of employment)
3. เสถียรภาพการทำงาน (Employment stability)
4. การควบคุมการทำงาน (Control of work)
5. การมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)
6. การยอมรับ (Cognition)
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with supervisor)
8. วิธีพิจารณาการเรียกร้อง (Appeals procedure)
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ (Adequacy of resources to get work done)
10. ความอาวุโส (Seniority in employment)

Huse (1985: 238) กล่าวถึง องค์ประกอบหรือกลุ่มแนวคิดพื้นฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งคล้ายคลึงกัน แม้จะมาจากแหล่งที่แตกต่างกัน เช่น นักวิชาการ ทางทหาร และการบริหารทั่วไป ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation)
- หมายถึง รายได้ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต สอดคล้องกับมาตรฐานทางสังคม และเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อสุขภาพ ความไม่เสี่ยงอันตราย ความสะดวกสบายในการทำงาน ความผาสุกทางกายและใจ และบริการทางสุขภาพทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพที่องค์กรจัดหาให้

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of human capacities) หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้และพัฒนา ความรู้และทักษะ และผลงานที่แสดงถึงความ เป็นบุคคลที่มีคุณค่าและสำคัญ

4. ความมั่นคงและความก้าวหน้า (Growth and security) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายจะคงไว้และพัฒนาขีดความสามารถ โดยความรู้และทักษะนั้นสามารถใช้ในการทำงานในอนาคตได้ มีโอกาสเพิ่มศักยภาพและความก้าวหน้าในอาชีพหรือในองค์กร ซึ่งได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน สังคมและสมาชิกครอบครัว

5. การบูรณาการทางสังคม (Social integration) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีอิสรภาพ ปราศจากอคติ มีความรู้สึกเปิดเผย จริงใจระหว่างบุคคลและสังคม มีโอกาสของความเสมอภาค ปราศจากการแบ่งแยกชนชั้น มีโอกาสเลื่อนชั้นโดยขึ้นอยู่กับผลงาน

6. สิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้รับการปกป้องสิทธิ มีวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพในสิทธิส่วนบุคคล การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในการให้รางวัลอย่างเสมอภาคและเหมาะสม สามารถแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา

7. เวลาทั้งหมดของชีวิต (The total life space) หมายถึง มีความสมดุลย์ของช่วงชีวิตทั้งหมด ระหว่างช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากงาน ไม่มีภาวะซึมเศร้าจากงาน

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social relevance) หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านผลผลิตหรือบริการ การกำจัดของเสีย การจ้างงานเทคนิคการตลาด องค์กรที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกลดคุณค่าในงานและอาชีพของตน

Arnold (1986: 491) กล่าวว่า องค์กรประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต้องมีลักษณะ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security)
2. รายได้และผลตอบแทนที่ยุติธรรม (Equitable pay and rewards)

3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน (Justice in the workplace)
4. ไม่มีระบบชนชั้นและการบีบบังคับ (Relief from bureaucratic and supervisory coercion)
5. งานที่มีความหมายและน่าสนใจ (Meaningful and interesting work)
6. มีความหลากหลายของกิจกรรมและการมอบหมายงาน (Variety of activities and assignments)
7. งานมีความท้าทาย (Challenge)
8. มีอิสระในการควบคุมตนเอง งาน สถานที่ทำงาน (Control over self, work, workplace)
9. มีการตัดสินใจหรือรับผิดชอบด้วยตนเอง (Own area of decision making or responsibility)
10. มีโอกาสเรียนรู้และเติบโต (Learning and growth opportunities)
11. ได้รับข้อมูลย้อนกลับ รู้เกี่ยวกับผลของงาน (Feedback, knowledge of results)
12. มีอำนาจในงาน (Work authority) อำนาจในการทำงานให้สำเร็จตามความรับผิดชอบของบุคคล
13. ได้รับการยอมรับ (Recognition for contributions) ด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ สังคม จิตใจ สถานภาพและความก้าวหน้า
14. มีการสนับสนุนทางสังคม (Social support) มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจกัน
15. มีอนาคตที่ดำเนินต่อไปและความก้าวหน้าทางอาชีพ (Future that are viable)
16. สามารถเชื่อมโยงงานและความสำเร็จกับชีวิตนอกสถานที่ทำงาน (Ability to relate one's work and accomplishments to life outside the workplace)
17. มีทางเลือกตามความชอบ ความสนใจและความคาดหวังของแต่ละคน (Options or choices to suit the individual's preferences, interests and expectations)

Kast and Rosenzweig (1985: 653) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี (Dignity and respect)
2. มีการควบคุมตนเองหรือมีอิสระในการทำงาน (Self control or autonomy)
3. การได้รับการยอมรับ (Recognify)

4. การได้รับรางวัล (Reward)
5. โอกาสในการเรียนรู้และการพัฒนา (Opportunity to develop)
6. งานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ (Source of pride)
7. ความมั่นคงในงาน (Job security)

Cascio (1989) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในสถาบันการทำงานในสหรัฐอเมริกา ประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทน
2. ผลประโยชน์ของลูกจ้าง
3. ความมั่นคงในการทำงาน
4. การเลือกเวลาในการปฏิบัติงาน
5. การลดความเครียดในการทำงาน
6. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน
7. การปกครองแบบประชาธิปไตย
8. การแบ่งปันผลกำไร
9. สิทธิในการได้รับเบิบบ้านญาติ
10. โครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน
11. ในหนึ่งสัปดาห์ทำงาน 4 วัน

Werther and Davis (1989: 446) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย

1. การมีการบังคับบัญชาที่ดี (Good supervision)
2. มีสภาพการทำงานที่ดี (Good work condition)
3. มีสวัสดิการต่างๆและรายได้ที่ดี (Good pay and benefits)
4. เป็นงานที่น่าสนใจ ทำหายและมีรางวัลตอบแทน (Interesting

challenging and rewarding job)

Kerce and Kewley (1993 อ้างใน สมหวัง และคณะ, 2540: 1-4) ได้เสนอว่า คุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (Overall job satisfaction)
2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Facet job satisfaction) ประกอบด้วย 20

ด้าน ได้แก่

- 2.1 การบริการสังคม
 - 2.2 ความคิดริเริ่ม
 - 2.3 คุณธรรมในการทำงาน
 - 2.4 ความมีอิสระในการทำงาน
 - 2.5 งานที่ได้รับมอบหมาย
 - 2.6 ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของตน
 - 2.7 ความสามารถในการทำงาน
 - 2.8 สถานภาพทางสังคม
 - 2.9 นโยบายและการปฏิบัติงาน
 - 2.10 ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
 - 2.11 ความมั่นคงในการทำงาน
 - 2.12 ค่าตอบแทน
 - 2.13 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 2.14 ความก้าวหน้าในการทำงาน
 - 2.15 ความสามารถของผู้บังคับบัญชา
 - 2.16 เพื่อนร่วมงาน
 - 2.17 ความรับผิดชอบในการทำงาน
 - 2.18 การยอมรับนับถือ
 - 2.19 ความสำเร็จในการทำงาน
 - 2.20 กิจกรรมระหว่างการทำงาน
3. ลักษณะงาน (Job characteristics) ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่
 - 3.1 ความมีเอกลักษณ์ของงาน
 - 3.2 ความหลากหลาย
 - 3.3 ความเป็นอิสระในงาน
 - 3.4 การให้ข้อมูลป้อนกลับ
 - 3.5 โอกาสการสร้างมิตรภาพ
 - 3.6 การทำงานร่วมกับผู้อื่น
 - 3.7 ความสำคัญของงาน
 - 3.8 โอกาสการใช้ความสามารถ
4. ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Job involvement) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่
 - 4.1 ความเกี่ยวพันและความรู้สึกที่มีต่อหน้าที่การทำงาน

- 4.2 แนวโน้มในการหลีกเลี่ยงงานและความรู้สึกผิดที่ทำงานไม่เสร็จทันเวลา
- 4.3 การมีความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงานสูง
- 4.4 ความสิ้นหวังในคุณภาพการทำงานหรือความไม่เอาใจใส่ต่องาน

Hood and Smith (1994: 42) กล่าวถึง องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 3 ด้าน
ได้แก่

1. ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)
2. ความผูกพันกับงาน (Job involvement)
3. แนวโน้มการคงอยู่ในงาน (Propensity to remain on the job)

Schermerhorn (1999: 10) การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะต้องประกอบด้วย

1. รายได้ที่ยุติธรรม (Fair pay)
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย (Safe working conditions)
3. โอกาสในการเรียนรู้และใช้ทักษะใหม่ๆ (Opportunities to learn and use new skills)
4. การเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพ (Room to grow and progress in a career)
5. การพิทักษ์สิทธิส่วนบุคคล (Protection of individual rights)
6. ความภาคภูมิใจในงานและองค์การ (Pride in the work itself and in the organization)

เสนาะ ดิเยาวร์ (2543: 7) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมีลักษณะดังนี้

1. การได้รับค่าจ้างที่ยุติธรรมและเหมาะสมกับงานที่ทำ
2. การทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย
3. ได้รับความรู้ใหม่ๆและเกิดทักษะใหม่ๆจากงานที่ทำ
4. มีโอกาสก้าวหน้าในงานและมีความเติบโตในอาชีพนั้น
5. งานที่ทำไม่ไปละเมิดสิทธิส่วนตัว
6. องค์การหรือสถานที่ทำงานเป็นสิ่งชมของคนที่ทำงานนั้นด้วย
7. มีความรัก มีความภาคภูมิใจในงานและองค์การที่คนนั้นทำงานอยู่

สำหรับองค์ประกอบ หรือ ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ Knox and Irving (1977: 40) ศึกษาจากการวิเคราะห์งานวิจัยของพยาบาลมากกว่า 48 เรื่อง จากพยาบาลมากกว่า 15,000 คน พบว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพ มี 14 ด้าน คือ

1. การลดความเครียดจากการทำงาน (Reduce work stress)
2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment and belonging)
3. การสื่อสารที่ดีกับผู้บังคับบัญชา (Positive communication with supervisor)
4. ความมีอิสระ (Autonomy)
5. การยอมรับ (Recognition)
6. งานที่ทำประจำหรือคาดการณ์ได้ (Predictability of work activities)
7. ความยุติธรรม (Fairness)
8. การมีอำนาจตัดสินใจ (Clear locus of control of organizational decisions)
9. การศึกษา (Education)
10. ความเป็นวิชาชีพ (Professionalism)
11. มีข้อขัดแย้งในบทบาทในระดับต่ำ (Low role conflict)
12. การป้อนกลับของผลงาน (Job performance feedback)
13. โอกาสความก้าวหน้าขั้นวิชาชีพชั้นสูง (Opportunities for advancement)
14. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Fair and equitable pay levels)

จินตนา ยูนิพันธุ์ (2534: 49) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ควร มีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ด้านลักษณะงาน เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญด้านหนึ่งต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โดยพยาบาลรับรู้ว่างานที่ตนกระทำมีลักษณะเฉพาะทางวิชาชีพที่ช่วยเหลือผู้อื่นที่เจ็บป่วย จะช่วยให้อุบัติการณ์ความพึงพอใจในงาน รู้สึกว่างานทำให้ชีวิตมีคุณค่าและส่งผลถึงคุณภาพของงานด้วย ลักษณะงานของการพยาบาลที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ มีดังนี้

- 1.1 มีการจัดการทางบริหารการพยาบาลที่เหมาะสม โดยคำนึงว่าเป็นการจัดการที่เอื้อให้พยาบาลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดคุณภาพของงาน ได้แก่

1.1.1 มีการจัดเวลาของการทำงานในแต่ละเวรอย่างเหมาะสม ยุติธรรม มีกฎระเบียบที่ชัดเจน และยืดหยุ่นได้ในบางกรณี

1.1.2 มีการกำหนดลักษณะงาน (Job description) ที่เหมาะสมชัดเจน และทันสมัย

1.1.3 มีการจัดระบบค่าตอบแทน และสวัสดิการแก่พยาบาลอย่าง ยุติธรรมเหมาะสมกับการดำรงชีวิต

1.2 มีการทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกันทำให้ทุกคนเห็นความสามารถ ซึ่งกันและกัน มีโอกาสติดต่อสื่อสารกันมากขึ้น เกิดการยอมรับระหว่างกัน เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน และต่อผลงานที่เกิดขึ้น

1.3 มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีมโดยมีโอกา สเลือกแนวทางการปฏิบัติด้วยตนเอง เมื่อการตัดสินใจถูกต้องหรือได้รับการยอมรับ จะรู้สึกมี คุณค่าและมั่นใจในตัวเอง เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน

1.4 ได้ทำงานที่ใช้ความสามารถส่วนใหญ่ของตน มิใช่เพียงบางส่วน และ ทำงานได้อย่างอิสระ ซึ่งลักษณะงานของพยาบาลมีทั้งงานในบทบาทที่ต้องอาศัยการตัดสินใจของ บุคลากรอื่น ได้แก่ งานด้านการรักษา ส่วนงานในบทบาทอิสระ คืองานต่างๆที่พยาบาลตัดสินใจ ได้เอง ได้แก่ การพยาบาลด้านจิตสังคม และการช่วยเหลือให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกสุขสบาย เป็นต้น

1.5 มีระบบการประเมินผลงานที่มุ่งส่งเสริมคุณภาพงาน ประเมินผลงาน โดยมีข้อมูลย้อนกลับทั้งสองทาง การยอมรับในความเป็นบุคคลซึ่งกันและกัน

1.6 มีระบบการติดต่อสื่อสารที่เป็นแบบสองทาง มีการติดต่อสื่อสารอย่าง เปิดเผยระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจกัน การทำงานก็ จะราบรื่น คุณภาพชีวิตการทำงานย่อมดีด้วย

1.7 มีการปรับปรุงงานในหน่วยงาน ในลักษณะที่เพิ่มประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ โดยการเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดจากการคิดค้นร่วมกันเพื่อพัฒนา งานในหน่วยงาน

1.8 มีการจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้งอย่างเหมาะสม ต้องมีการพิจารณา ผลกระทบทั้งต่อคนและต่องาน ที่สำคัญคือต้องยุติธรรม

1.9 บุคคลในหน่วยงานมีโอกาสพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การมีโอกาส พัฒนาตนเองเป็นแรงจูงใจสำคัญในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลจะสูงขึ้น ถ้าพยาบาลได้รับรู้ว่า ตนได้รับการสนับสนุนและมีโอกาสพัฒนาตนเองในการทำงาน เช่น การ ฝึกอบรม ดูงานและการศึกษาต่อ เป็นต้น

2. ด้านพฤติกรรมส่วนตัว โดยเหตุที่คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลเกี่ยวข้องกับคนงาน และองค์กร ซึ่งคนเป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรง ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมด้านความรู้สึกและความคิดส่วนตัวขึ้นมา ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาล จึงถือว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบด้านพฤติกรรมส่วนตัว

2.1 ความสำนึกในคุณค่าแห่งตนที่มีต่อ หน่วยงาน ความสำนึกในคุณค่าแห่งตนของพยาบาล มีพื้นฐานบางส่วนมาจากทัศนคติของพยาบาลต่อวิชาชีพ ว่างานการพยาบาลเป็นงานที่น่าภูมิใจเป็นงานที่มีความสำคัญต่อชุมชน ต่อสังคม ความภาคภูมิใจนี้เป็นพลังที่จะผลักดันให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ความพึงพอใจในงาน มีความสำคัญต่องานการพยาบาลมาก ถ้าพยาบาลมีความรู้สึกพึงพอใจในงานดี ย่อมทำงานด้วยความตั้งใจงานก็จะมีคุณภาพ ความพึงพอใจนี้เกิดขึ้นจากการประเมินตนเองกับสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไป ได้แก่ ลักษณะการจัดการทางการบริหาร ลักษณะของผู้นำ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม และการปฏิบัติงานประจำวันนั้น ตอบสนองความต้องการพื้นฐานโดยรวมหรือไม่

2.3 มีความเครียดในระดับต่ำ การปฏิบัติงานของพยาบาลต้องเผชิญกับสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดมากมาย ถ้าพยาบาลมีความเครียดสูง จะทำให้เกิดความวิตกกังวล สับสน สนใจปัญหาส่วนตัวมากกว่าปัญหาการงาน ไม่พึงพอใจในงานของตน จะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในวิชาชีพการพยาบาลได้ คุณภาพของงานการพยาบาลจะด้อยลง และคุณภาพชีวิตการทำงานก็จะต่ำลงด้วย

3. ด้านสิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน กระตุ้นให้เกิดความสบายใจให้พยาบาลเกิดความสุข พึงพอใจในการทำงาน สิ่งแวดล้อมจึงน่าจะมีผลต่อคุณภาพงาน และเป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ

3.1 สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพในสถานที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อมด้านสังคม ซึ่งประกอบด้วย ปฏิกริยาสัมพันธ์ของผู้ป่วยและปฏิกริยาสัมพันธ์ของพยาบาล ถ้าพยาบาลมีปฏิกริยาสัมพันธ์กับผู้ป่วยมาก น่าจะคาดการณ์ได้ว่าคุณภาพการพยาบาลนั้นน่าจะสูง และคุณภาพชีวิตการทำงานก็น่าจะสูงด้วย

3.2 สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร มีความเกี่ยวข้องกับสังคมซึ่งพยาบาลดำรงชีวิตอยู่ และยังเป็นแรงผลักดันสำคัญในการปรับบทบาทของตน ทั้งในการทำงานและชีวิตส่วนตัวเพื่อปรับตัวให้ดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสมและมั่นคง สิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่

3.2.1 การศึกษา ระบบการศึกษาทางการพยาบาลมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ระบบบริการพยาบาลก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนเช่นกัน ทั้งในด้านวิธีการปฏิบัติ จุดมุ่งหมายและแรงผลักดันในการพัฒนาตนเอง

3.2.2 สังคมและวัฒนธรรม หมายถึง ทศนคติของสังคมทั้งในวิชาชีพ และนอกวิชาชีพ ภาพพจน์ บทบาท และสถานภาพของวิชาชีพ มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาล

3.2.3 ภาวะเศรษฐกิจ หมายถึง สถานะทางการเงินหรืองบประมาณของโรงพยาบาลหรือหน่วยงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ขยายงานปรับปรุงงานหรือไม่

องค์ประกอบหรือปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน จากแนวคิดของ นักวิชาการหลายท่านที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น มีความเหมือนและแตกต่างกันแสดงให้เห็นได้ชัดเจนใน ตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน	Walton (1973)	Lewin (1981)	Huse (1985)	Arnold (1986)	Kast & Rosen zweig (1988)	Cascio (1989)	Werther & Davis (1989)	Kerce & Kewley (1993)	Hood & Smith (1994)	Knox & Irving (1997)	Scher mer horn (1997)	จินตนา ยูนิพันธุ์ (2534)	เสนาะ ติเยาว์ (2543)
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓		✓
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓
3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	✓		✓		✓			✓			✓	✓	✓
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓		✓
5. การบูรณาการทางสังคม	✓	✓	✓					✓					✓
6. สิทธิส่วนบุคคล	✓		✓								✓		✓
7. งานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต	✓		✓	✓		✓							
8. ความสัมพันธ์กับสังคม	✓		✓					✓				✓	
9. การควบคุมการทำงาน		✓		✓			✓	✓					
10. การมีอิสระในการทำงาน		✓		✓	✓			✓		✓			
11. การยอมรับ		✓		✓	✓			✓		✓			
12. วิธีพิจารณาการเรียกร้อง		✓											
13. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่		✓											
14. ความอาวุโส		✓											
15. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน				✓						✓			
16. ไม่มีระบบชนชั้นและการบีบบังคับ				✓									
17. เป็นงานที่มีความหมายและน่าสนใจ				✓			✓						

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณคุณภาพชีวิตการทำงาน	Walton (1973)	Lewin (1981)	Huse (1985)	Arnold (1986)	Kast & Rosen zweig (1988)	Cascio (1989)	Werther & Davis (1989)	Kerce & Kewley (1993)	Hood & Smith (1994)	Knox & Irving (1997)	Scher mer horn (1997)	จินตนา ยุนิพันธุ์ (2534)	เสนาะ ติเยาว์ (2543)
18. มีความหลากหลายของกิจกรรม และการมอบหมายงาน				✓				✓					
19. มีความท้าทาย				✓			✓						
20. มีการป้อนกลับ				✓									
21. มีการสนับสนุนทางสังคม				✓									
22. มีทางเลือกตามความชอบ ความสนใจ ความคาดหวังของแต่ละคน				✓									
23. การมีเกียรติและศักดิ์ศรี					✓								
24. การได้รับรางวัล					✓		✓						
25. งานและองค์การที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ					✓						✓		✓
26. การเลือกเวลาในการทำงาน						✓							
27. การลดความเครียดในการทำงาน						✓				✓		✓	
28. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน						✓				✓		✓	
29. มีการปกครองแบบประชาธิปไตย						✓							
30. การแบ่งปันผลกำไร						✓							
31. สิทธิในการได้รับเบี้ยบำนาญ						✓							
32. มีการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน						✓							
33. ความพึงพอใจในงานโดยรวม								✓	✓			✓	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน	Walton (1973)	Lewin (1981)	Huse (1985)	Arnold (1986)	Kast & Rosen zweig (1988)	Cascio (1989)	Werther & Davis (1989)	Kerce & Kewley (1993)	Hood & Smith (1994)	Knox & Irving (1997)	Scher mer horn (1997)	จินตนา ยุนิพันธุ์ (2534)	เสนาะ ติเยาว์ (2543)
34. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน								✓					
34.1 ความคิดริเริ่ม								✓					
34.2 คุณธรรมในการทำงาน								✓					
34.3 นโยบายและการปฏิบัติงาน								✓					
34.4 ความสามารถของผู้บังคับบัญชา								✓					
34.5 เพื่อนร่วมงาน								✓					
34.6 ความรับผิดชอบในการทำงาน								✓					
34.7 ความสำเร็จในการทำงาน								✓					
34.8 กิจกรรมระหว่างการทำงาน								✓					
35. ลักษณะงาน								✓				✓	
35.1 ความมีเอกลักษณ์ของงาน								✓				✓	
35.2 การให้ข้อมูลป้อนกลับ								✓		✓		✓	
35.3 โอกาสการสร้างมิตรภาพ								✓					
35.4 ความสำคัญของงาน								✓					
35.5 โอกาสการได้ใช้ความสามารถ								✓				✓	
36. ความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงาน								✓	✓				
37. แนวโน้มความคงอยู่ในงาน									✓				
38. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร										✓			

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน	Walton (1973)	Lewin (1981)	Huse (1985)	Arnold (1986)	Kast & Rosen zweig (1988)	Cascio (1989)	Werther & Davis (1989)	Kerce & Kewley (1993)	Hood & Smith (1994)	Knox & Irving (1997)	Scher mer horn (1997)	จินตนา ยูนิพันธ์ุ (2534)	เสนาะ ติเยาร์ (2543)
39. การสื่อสารที่ดีกับผู้บังคับบัญชา										✓			
40. กิจกรรมที่คาดการณ์ได้										✓			
41. การศึกษา										✓			
42. ความเป็นวิชาชีพ										✓			
43. ไม่มีข้อขัดแย้งในบทบาท										✓		✓	
44. พฤติกรรมส่วนตัว													
44.1 ความสำนึกในคุณค่าแห่งตนที่มีต่อ หน่วยงาน												✓	
44.2 ความพึงพอใจในงาน												✓	
44.3 มีความเครียดในระดับต่ำ												✓	
45. ด้านสิ่งแวดล้อม													
45.1 สิ่งแวดล้อมภายใน												✓	
45.2 สิ่งแวดล้อมภายนอก								✓				✓	

จากตารางที่ 1 สรุปองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานจากแนวคิดทั้งหมด เรียงตามลำดับแนวคิดที่มีความเหมือนหรือสอดคล้องกันจากมากไปน้อย จัดเป็นกลุ่มได้ 10 กลุ่ม ได้แก่ รายได้และประโยชน์ตอบแทน ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การบูรณาการทางสังคม สิทธิส่วนบุคคล งานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต ความสัมพันธ์กับสังคม ความพึงพอใจในงาน และลักษณะงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. รายได้และประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทน อื่นๆ ที่เพียงพอที่จะดำรงชีวิต และยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับวิชาชีพอื่นที่คล้ายคลึงกัน การได้รับรางวัลที่เหมาะสมกับผลงาน มีการแบ่งปันผลกำไร และส่งเสริมสวัสดิการผู้ปฏิบัติงาน
2. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายงานเพื่อเพิ่มความสามารถ การเพิ่มความรู้และทักษะใหม่ๆ เพื่อเตรียมสำหรับงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น โอกาสในการก้าวหน้าในงานหรือทางอาชีพซึ่งได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ครอบครัวหรือสังคม
3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง โอกาสในการสร้างเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลเพื่อพร้อมที่จะปฏิบัติงาน สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ มีอำนาจหน้าที่ในงานที่ทำให้งานสำเร็จตามความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล
4. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง การได้รับความปลอดภัยจากสภาพแวดล้อมการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ของใช้อย่างพอเพียง
5. การบูรณาการทางสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีการทำงานร่วมกัน ได้รับการยอมรับ มีการลดความเครียดในการทำงาน มีความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน ไม่มีระบบชนชั้นและการบีบบังคับ มีการสนับสนุนทางสังคมในกลุ่มทำงานและมีการสื่อสารที่ดีกับผู้บังคับบัญชา
6. สิทธิส่วนบุคคล หมายถึง การได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ในด้านความเป็นส่วนตัว ครอบครัว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา
7. งานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต หมายถึง การที่บุคคลได้จัดเวลาในการทำงานของตนอย่างสมดุลกับบทบาทของชีวิต เป็นการแบ่งเวลาทำงานและช่วงเวลาที่ เป็นอิสระจากงานอย่างเหมาะสมสำหรับงานตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมทางสังคม
8. ความสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง กิจกรรมการทำงานขององค์การที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม งานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม

9. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำ มีอิสระในการทำงานในการตัดสินใจ รับผิดชอบในขอบเขตงานของตน มีโอกาสแสดงความคิดเห็น มีกิจกรรมระหว่างการทำงาน พึงพอใจกับนโยบายและการปฏิบัติงาน ความสามารถของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และความสำเร็จในการทำงาน

10. ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ได้ว่าเป็นงานที่น่าสนใจ และมีความหมาย มีเกียรติและศักดิ์ศรี ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการให้ข้อมูลป้อนกลับ เป็นงานที่มีความท้าทาย ทำให้มีโอกาสได้ใช้ความสามารถ โอกาสการสร้างมิตรภาพ งานมีความหลากหลาย มีทางเลือก เป็นงานที่ทำประจำหรือคาดการณ์ได้ มีเอกลักษณ์ และมีความสำคัญของงาน มีความเป็นวิชาชีพ มีข้อขัดแย้งในบทบาทระดับต่ำและมีการปรับปรุงงานในหน่วยงานอยู่เสมอ

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน จากข้อ 1- 8 เป็นไปตามแนวคิดของ Walton (1973) ซึ่งเป็นผู้ที่เริ่มศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพิจารณาถึงคุณลักษณะความเป็นบุคคล (Humanistic) และสภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคมขององค์การซึ่งจะทำให้งานประสบผลสำเร็จ ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน ส่วนข้อ 9-10 สอดคล้องกับแนวคิดของ Kerce and Kewley (1993) ในด้านความพึงพอใจในงาน และลักษณะงาน ซึ่ง Hood and Smith (1994) กล่าวไว้เหมือนกับ Kerce and Kewley (1993) ในด้านความพึงพอใจในงานดังจะกล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ในแต่ละด้านทั้ง 10 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และประโยชน์ตอบแทน

ในที่นี้หมายถึง เงินเดือน ค่าตอบแทนหรือประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าเสี่ยงภัย เงินปันผลกำไร และสวัสดิการต่างๆ เช่น วันหยุดชดเชย ฯลฯ

ค่าตอบแทน เป็นสิ่งกระตุ้นสำหรับการทำงานเพื่อการยังชีพ การได้รับความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนเองแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน Walton (1973) กล่าวถึงเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น จะพิจารณาในเรื่องของความเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม และความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

พยอม วงศ์สารศรี (2538) กล่าวถึงความสำคัญของค่าตอบแทนไว้ ดังนี้

1. ค่าตอบแทน เป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจได้

2. ค่าตอบแทน เป็นรางวัลทางสังคมที่ทำให้มนุษย์ภาคภูมิใจ และยอมรับว่าตนเป็นคนมีคุณค่าคนหนึ่งในสังคม ที่สามารถทำอะไรก็ได้ ให้ผู้อื่นยอมรับการกระทำ จนกระทั่งมีการให้ค่าตอบแทนเป็นสิ่งตอบแทนการกระทำนั้นๆ

3. ค่าตอบแทน เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพหรือด้อยลงก็เป็นได้ ฉะนั้นผู้บริหารหน่วยงานจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงผลกระทบโดยตรงของค่าตอบแทนกับงานนั้นๆ ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลงานออกมามีคุณภาพ

วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการจ่ายผลตอบแทนก็คือมุ่งที่จะพยายามสร้างระบบการให้รางวัลที่เป็นธรรม และเพื่อสามารถจูงใจให้พนักงานทำงานด้วยดี ธงชัย สันติวงษ์ (2537: 287) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายการจ่ายผลตอบแทนว่า ประกอบด้วยเกณฑ์สำคัญที่มีประสิทธิภาพ (Criteria for effectiveness) 7 ประการ คือ

1. การจ่ายอย่างพอเพียง (Adequate) หมายถึง การจ่ายที่สูงพอตามระดับขั้นต่ำของค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ และข้อกำหนดที่ตกลงกับสหภาพตัวแทนของแรงงาน ซึ่งฝ่ายบริหารจะต้องปฏิบัติให้ครบถ้วนตามที่ได้มีข้อกำหนดไว้

2. การจ่ายอย่างเป็นธรรม (Equitable) หมายถึง การจ่ายที่จะต้องยึดหลักกว่าพนักงานทุกคนจะได้รับการจ่ายอย่างเป็นธรรม โดยเปรียบเทียบกับกำลังความพยายาม ความสามารถตลอดจนความรู้ที่ได้รับจากการอบรมและอื่นๆ

3. การจ่ายอย่างสมดุล (Balanced) หมายถึง การจ่ายตลอดจนผลประโยชน์และรางวัลตอบแทนที่ให้ในรูปแบบอื่นๆ อย่างสมเหตุสมผล

4. การจ่ายต้องเป็นต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ (Cost effective) หมายถึง การจ่ายนั้นจะต้องไม่มากเกินไป โดยพิจารณาถึงระดับความสามารถของหน่วยงานที่จะสามารถจ่ายได้ด้วย

5. ต้องมีความมั่นคง (Secure) หมายถึง การพิจารณาให้การจ่ายมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องถึงความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยของพนักงาน และความต้องการอื่นๆ ที่การจ่ายจะสามารถตอบสนองความพอใจให้ได้

6. การจ่ายต้องสามารถจูงใจได้ (Incentive providing) หมายถึง การจ่ายที่จะต้องมีการมีสิ่งจูงใจป้อนอยู่ด้วย และกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติที่มีผลผลิตจากการทำงานได้ดี

7. เป็นที่ยอมรับของพนักงาน (Acceptable to the employee) หมายถึงพนักงานจะต้องเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจ่าย และรู้สึกว่าการจ่ายเป็นระบบที่สมเหตุสมผลทั้งในแง่ผลประโยชน์ขององค์กรและผลประโยชน์ของตนเอง

ความพึงพอใจในเรื่องของการจ่ายค่าตอบแทนนั้น ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ถ้าความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายอยู่ในระดับต่ำมาก ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานก็จะต่ำลงด้วย ซึ่งจะมีผลทำให้การขาดงานและการลาออกมีอัตราสูง (ธงชัย สันติวงษ์, 2540: 293) การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานและสามารถเปรียบเทียบได้อย่างเป็นธรรมแล้ว จะสามารถเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน รายได้และประโยชน์ตอบแทน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

2. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน

ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่ที่สูงขึ้น มีโอกาสประสบความสำเร็จในงานตามความมุ่งหวังอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ครอบครัวและผู้เกี่ยวข้อง และมีความมั่นคงในรายได้หรือหน้าที่ที่ได้รับ

ความก้าวหน้า หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน รวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ ในการทำงานบุคคลมิได้มุ่งแต่ความพึงพอใจส่วนตัวและการได้รับรางวัลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่ยังคงมุ่งหวังและประสงค์ที่จะได้รับความก้าวหน้าและความมั่นคงด้วยเสมอ (ธงชัย สันติวงษ์, 2535)

ความมั่นคง หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงาน รู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนในอาชีพ รวมถึงความมั่นคงในองค์กร ความมั่นคงในการปฏิบัติงานจะเป็นสิ่งจูงใจอย่างดีในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ ตรงกันข้ามบุคคลที่ทำงานด้วยความรู้สึกไม่มั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน งานที่ทำไปย่อมไม่เกิดผลดีต่อองค์กร (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540) เนื่องจากบุคคลทำงานมิได้มุ่งแต่ความพึงพอใจส่วนตัวและค่าตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่ยังคงมุ่งหวังจะได้รับความก้าวหน้าและมั่นคงในงานด้วยเช่นกัน (ธงชัย สันติวงษ์, 2535) จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลางของ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้า (ร้อยละ 77.2) รองลงมาคือ ค่าตอบแทน การพัฒนาข้าราชการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของงาน ด้านผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา และสวัสดิการ (ร้อยละ 74.4 73.8 71.9 และ 71.7) ตามลำดับ

จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของ Maslow (1970) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการความมั่นคง ปลอดภัยและความต้องการมีชื่อเสียง เมื่อการทำงานทำให้ได้รับความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานก็จะนำมาซึ่งความมีชื่อเสียง และทำให้บุคคลมั่นใจว่าจะสามารถก้าวหน้า และบรรลุจุดมุ่งหมายในชีวิตได้สำเร็จ ซึ่งจะทำให้เกิดความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน (Herzberg, 1959) นอกจากนี้ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน เป็นการพิจารณาถึงความคาดหวังของบุคคลในการคงไว้ซึ่งตำแหน่งหน้าที่เดิมของตน และมีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น มีการทำงานที่พัฒนา ได้รับมอบหมายรับผิดชอบงานมากขึ้น มีโอกาสประสบความสำเร็จในงานหรือในสายอาชีพ อันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ครอบครัว และผู้เกี่ยวข้อง และมีความมั่นคงของการว่าจ้าง และรายได้ที่ควรจะได้รับ Walton (1973)

โดยสรุป บุคคลมีความต้องการที่จะได้รับความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นและมีความมั่นคงในอาชีพ แสดงถึงชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพ ดังนั้นความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล

โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง โอกาสในการเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อพร้อมในการทำงานให้มีคุณภาพ โดยให้บุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ สามารถใช้ทักษะความรู้ความชำนาญมากขึ้น รู้จักใฝ่หาความรู้ใหม่ อีกทั้งแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน และสามารถคาดคะเนผลของการปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม มีการวางแผนการทำงานและได้มีส่วนช่วยในการทำงานทุกๆขั้นตอน

Walton (1973) กล่าวว่า การพัฒนาความสามารถของบุคคลในการทำงาน เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับศึกษา ฝึกอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่ยังบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ โดยการพัฒนาความรู้และทักษะที่จะทำให้งานมีคุณภาพในด้าน ความมีอิสระในการทำงาน ทักษะที่ซับซ้อน ความรู้และทักษะ ภาระกิจทั้งหมดของงาน และการวางแผนงาน นอกจากนี้ การพัฒนายังช่วยทำให้ระบบและวิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น สามารถแก้ไขข้อบกพร่อง และปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นผลทำให้องค์การประสบความสำเร็จรุ่งเรือง เพราะบุคคลที่ได้รับการพัฒนาแล้ว จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง โอกาสความผิดพลาดในการทำงานจะน้อยลง (กุลธนะ ธนาพงศธร, 2526)

โดยสรุป การได้รับการพัฒนาความสามารถ จะทำให้บุคคลมีความมั่นใจในการทำงาน และเป็นแนวทางสู่ความก้าวหน้าทางวิชาชีพได้ ดังนั้น โอกาสการพัฒนาความสามารถของบุคคลในการทำงาน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

4. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

สภาพแวดล้อมในที่นี้ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ เช่น แสง เสียง ความสะดวกของสถานที่ อุปกรณ์ของใช้ที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน เป็นต้น

ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานที่ทำ โดยที่ลักษณะงานนั้นต้องไม่เสี่ยงอันตรายเกินไป หรืออาจหลีกเลี่ยงอันตรายต่างๆที่อาจเกิดขึ้น โดยการเตรียมการป้องกันไว้ล่วงหน้า สภาพการทำงานที่ไม่เสี่ยงต่อการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการทำงาน บุคคลควรได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและมีผลดีต่อสุขภาพ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสมจะมีส่วนช่วยให้บุคคลทำงานได้ด้วยความสะดวกสบาย มีประสิทธิภาพและลดอุบัติเหตุได้ (เสนาะ ตีเขารวี, 2539)

สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน บริการเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ที่จัดไว้อำนวยความสะดวกการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีที่สุด คำนึงถึงการใช้ประโยชน์ความสะดวกสบาย และความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมีการกำหนดเป็นระเบียบปฏิบัติ คำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุและมีผลเสียต่อสุขภาพอนามัยของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการน้อยที่สุด โดยเฉพาะในสถานบริการทางสุขภาพ ครอบคลุมถึงการป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายของเชื้อโรค มีการจัดสภาพการทำงานทั่วไปให้สะอาด เป็นระเบียบ มีแสงสว่าง และอุณหภูมิที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน มีการจัดระบบความปลอดภัยในหน่วยงาน โดยมีระบบสัญญาณอันตรายเตือนกรณีไฟฟ้าลัดวงจร มีระบบสายดิน มีระบบไฟฟ้าสำรองทำงานอัตโนมัติเมื่อไฟฟ้าระบบปกติไม่ทำงาน รวมทั้งมีแนวทางการปฏิบัติในการป้องกันอุบัติเหตุจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข มีการจัดเตรียมหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม จะมีส่วนช่วยให้บุคคลทำงานได้ด้วยความสะดวกสบาย มีประสิทธิภาพและลดอุบัติเหตุได้ (เยาวลักษณ์ กุลพานิช, 2533; เสนาะ ตีเขารวี, 2539)

สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จะทำให้บุคคลทำงานได้โดยปราศจากความกังวลและท้อแท้ให้กับการทำงานได้เต็มที่ สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

5. การบูรณาการทางสังคม

การบูรณาการทางสังคม หมายถึง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานในสังคมขององค์การ เป็นมิติหนึ่งที่มีความสำคัญของ คุณภาพชีวิตการทำงาน (Walton, 1973) ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจและความรู้สึกมีคุณค่า ในตนเองต่อหน่วยงาน ซึ่งเกิดจากบรรยากาศในการทำงานที่ประกอบด้วย ความปราศจากอคติ โดยพิจารณาความสามารถ ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การ มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ร่วมงาน ในการทำงานมีการสื่อสารแบบเปิดเผยจริงใจระหว่างบุคคล

องค์การเป็นหน่วยงานหนึ่งของสังคม ที่ประกอบด้วยบุคคลหลายฝ่ายร่วมกันจัดทำ กิจกรรมขึ้นในนามของหน่วยงาน เพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (ศิริอร ชันธหัตต์, 2532) การที่บุคคลจะทำงานร่วมกันให้ได้ผลดีนั้น มีความจำเป็นที่ทุกคนจะต้องรับรู้ระบบสังคม และพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลที่ทำงานร่วมกันก่อน บุคคลส่วนมากมักทำงานโดยคาดหวังว่า ความต้องการของตนจะได้รับการตอบสนอง แต่หลังจากเริ่มทำงานบุคคลก็จะรับรู้ว่าเป็นเพียง คนเดียวไม่อาจตอบสนองความต้องการของตนได้ลำพังในทุกๆเรื่อง (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540) ต้องมีการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น

การร่วมมือกันทำงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ช่วย ลดความเครียดในการทำงาน และเป็นการส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานทั้งต่อ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีการติดต่อสื่อสารที่ดีต่อกัน มีความ จริงใจและปรารถนาดีต่อกัน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน จึงสรุปได้ว่าปัจจัย ด้านบูรณาการทางสังคม เป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน

6. สิทธิส่วนบุคคล

สิทธิส่วนบุคคล หมายถึง ในการทำงานบุคคลได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระในการพูด มีความเสมอภาคในเรื่องต่างๆของงานตามความเหมาะสม และให้ความเคารพ ต่อความเป็นมนุษย์ด้วยกันของผู้ร่วมงาน

ในการบริหารขององค์การ การตัดสินใจของผู้บริหารอาจมีผลกระทบต่อสถานภาพ หรือผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานควรมีสิทธิอะไรบ้าง และจะพิทักษ์สิทธิของตนได้ อย่างไร จึงเป็นสิ่งที่ทางองค์การควรคำนึงถึง สิทธิส่วนบุคคล การเรียกร้อง การยึดถือความเป็น ธรรมในการให้รางวัล และการกำหนดแนวทางที่ถูกต้องในการทำงานร่วมกัน

Walton (1973) ได้ให้แนวคิดในเรื่องของสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานว่า เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพิจารณาในด้านความเป็นส่วนตัว ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิ์ที่จะไม่ให้ข้อมูลส่วนตัว ที่นอกเหนือจากงานหรือเกี่ยวกับสมาชิกในครอบครัว การมีอิสระในการพูด การมีสิทธิ์ที่จะคัดค้านหรือไม่เห็นด้วยกับทัศนคติของผู้บังคับบัญชา โดยปราศจากความกลัวว่าจะถูกกลั่นแกล้ง ความเสมอภาค เป็นการมีสิทธิ์ที่จะได้รับความเท่าเทียมในเรื่องของการตอบแทน รางวัล และความมั่นคงในงาน และวิถีทางที่ถูกต้อง ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการปฏิบัติภายใต้กฎระเบียบ ตามกฎหมายมากกว่ายึดตัวบุคคล

สรุปได้ว่า บุคคลย่อมต้องการได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลในเรื่องต่างๆ ทั้งเรื่องความเสมอภาคในการทำงาน และเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ดังนั้น สิทธิส่วนบุคคลจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

7. งานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต

ประสบการณ์การทำงานของบุคคลมีผลทั้งทางบวกและลบต่อการดำเนินชีวิต เช่นในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับครอบครัว การทำงานล่วงเวลานานเกินไปอาจเกิดผลกระทบอย่างมากต่อชีวิตครอบครัว ดังนั้นความสัมพันธ์ของงานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิตหรือช่วงเวลาที่เป็นอิสระจากงานเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานควรคำนึงถึง นั่นคือความสมดุลระหว่างงานและบทบาทชีวิตของตนเอง โดยการแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนที่เหมาะสม ระหว่างการใช้เวลาสำหรับตนเอง งานครอบครัว และกิจกรรมทางสังคม (Walton, 1973)

การทำงานเป็นเพียงปัจจัยในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้ว ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาพักผ่อนเป็นของตัวเอง (บุญแสง ชีระภากร, 2533) กล่าวกันว่า ปริมาณเวลาที่คนเราใช้เพื่อการทำงานในรอบ 24 ชั่วโมง โดยทั่วไป คือ 8 ชั่วโมง หากนับรวมเวลาเดินทางเพื่อการทำงานด้วยแล้ว คนเราต้องใช้เวลาถึง 12 ชั่วโมง หรือร้อยละ 50 ของเวลาใน 1 วันเพื่อการทำงาน (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2536) ซึ่งนอกเหนือจากเวลางานแล้ว ควรได้จัดสรรเวลาในการมีกิจกรรมอื่นๆ อันก่อให้เกิดคุณค่า เป็นที่ยอมรับของสังคมและเป็นความพอใจทั้งในชีวิตการงานและชีวิตส่วนตัว

สรุปได้ว่า การแบ่งส่วน จัดสรรเวลาให้เหมาะสมกับการทำงาน และกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินชีวิตในแต่ละวัน ช่วยให้การงานและการดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสมดุลย์ ส่งผลให้บุคคลมีความสุขทั้งในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ดังนั้น งานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิตจึงนับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน

8. ความสัมพันธ์กับสังคม

การดำเนินงานขององค์การในบทบาทที่เป็นประโยชน์หรือเกิดผลเสียต่อสังคม เป็นประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญ กิจกรรมการทำงานขององค์การที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม จะช่วยเพิ่มคุณค่าของงานและอาชีพซึ่งมีผลย้อนกลับถึงความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของผู้ปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในองค์การ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เช่น การที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ ว่า องค์การของตนมีความรับผิดชอบต่อผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง เป็นต้น (Walton, 1973) เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการทางสังคม (Social need) ตามแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970) อันเป็นความต้องการในการเป็นที่รักของผู้อื่นหรือการได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคมจะมีผลทำให้สังคมยอมรับองค์การ ทำให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปได้อย่างดี ผู้ปฏิบัติงานก็จะได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมในที่สุด

สรุปได้ว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงควมมีคุณค่าแห่งตนและคุณค่าแห่งวิชาชีพ สามารถปฏิบัติงานในองค์การที่ได้รับการยอมรับจากสังคมอย่างเต็มภาคภูมิ ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั้น เป็นผลจากกิจกรรมการดำเนินงานขององค์การที่รับผิดชอบต่อสังคมหรือเป็นประโยชน์ต่อสังคมด้วย ดังนั้น ความสัมพันธ์กับสังคมจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน

9. ความพึงพอใจในงาน

เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับงาน ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในงานมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมากก็จะมี ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่มาก หากได้รับการตอบสนองน้อยความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ก็จะลดน้อยลง (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542: 140) ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรด้านทัศนคติของคน ที่สะท้อนให้เห็นว่าคุณคณารู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับงานทั้งหมดของเขา เท่า ๆ กับความคาดหวังต่าง ๆ ของบุคคลที่เกี่ยวกับงาน

Kerce and Kewley (1993) กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ 2 ส่วน คือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (Global approach) เป็นการศึกษาคความพึงพอใจในงานที่มองความพึงพอใจในงานโดยรวมในรูปของความรู้สึกอย่างเดียว เป็นความรู้สึก

โดยรวมที่เกี่ยวข้องกับงานของคน ซึ่งมีประโยชน์ในการทำนายพฤติกรรมการทำงาน เช่น การเข้าออกงาน การขาดงาน การลาออกจากงาน (สมสุข ตีลกสกุลชัย, 2533)

2. ความพึงพอใจในงานรายด้าน (Facet approach) เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานที่มุ่งไปที่ความพึงพอใจรายด้าน หรือความคาดหวังที่แตกต่างกันของคนที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน ประโยชน์ในการศึกษาความพึงพอใจในงานรายด้าน คือสามารถมองภาพของความพึงพอใจในงานได้สมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งบุคคลจะมีความแตกต่างในระดับของความพึงพอใจในงานรายด้าน บางคนไม่พึงพอใจค่าตอบแทน แต่พึงพอใจในสภาพการทำงาน

นอกจากนี้ Gilmer (1967 อ้างถึงใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542 : 141) ได้สรุปองค์ประกอบที่เชื่ออันเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงทางกายภาพรวมถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถในการทำงาน
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานตลอดจนชื่อเสียงและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ
4. ค่าจ้าง สำหรับค่าจ้างหรือรางวัลนั้น ต้องเป็นรางวัลที่เสมอภาคสำหรับการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน และเป็นรางวัลที่สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานด้วย
5. ลักษณะของงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความสนใจความต้องการหรือความรู้ความสามารถ
6. การควบคุมบังคับบัญชา มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน การควบคุมบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่ง ที่ทำให้มีการย้ายงานและลาออกจากงาน
7. ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็ จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมาก การปฏิบัติงานจะสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนการวิธีการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการประเมินผลงาน
9. สภาพการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน ซึ่งต้องมีความเหมาะสมกับการทำงานนั้นๆ

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานมีผลต่อการทำงาน ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานก็จะทำงานอย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ผลงานดีมีคุณภาพ ความพึงพอใจในงานจึงนับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน

10. ลักษณะงาน

ในการทำงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานรับรู้ได้ว่า ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความพยายามหรือทุ่มเทเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลักษณะงานที่ดีจะเป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ทำให้เกิดความรู้สึกอยากทำงาน มีความสุขและสนุกกับงานที่ทำด้วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2537: 123) นักวิชาการทางพฤติกรรมศาสตร์ได้ศึกษาค้นคว้ากันอย่างมาก เพื่อหาวิธีการปรับปรุงงาน เพิ่มคุณค่างาน ซึ่งจะช่วยกระตุ้นการจูงใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล

การเพิ่มคุณค่างานมีหลายวิธี ส่วนใหญ่จะให้ความสนใจที่ส่วนประกอบของงาน (Job elements) ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการช่วยเสริมคุณค่างานโดยตรง วิธีการเพิ่มคุณค่างานที่นิยมใช้กันมากคือ " รูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน " (Job characteristic model) ของ Hackman and Oldham (1979, อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2537) ซึ่งมีพื้นฐานการพิจารณาที่เชื่อว่าสภาวะทางจิตวิทยา (Psychological states) 3 ประการที่สำคัญ ที่มีผลต่อแรงจูงใจและความพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. ความหมาย ความสำคัญจากงานที่ได้ทำ (Meaningfulness) ความรู้สึกที่งานที่ทำมีคุณค่า มีความหมาย และมีความสำคัญ
2. การได้รับผิดชอบในงานที่ทำ (Responsibility) ความรู้สึกถึงความรับผิดชอบเป็นเจ้าของงาน และมีส่วนในการก่อให้เกิดผลของงาน
3. การมีโอกาสรู้ถึงผลงานของตน (Knowledge of results) โดยรับรู้ได้ว่าผลงานของตนเป็นที่พึงพอใจหรือไม่

บุคคลจะได้รับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าเกิดสภาวะทางจิตวิทยาทั้ง 3 นี้ ซึ่งจะทำให้ผลการทำงานสูง การขาดงานและอัตราการลาออกจะน้อยลง ถ้าขาดข้อใดข้อหนึ่ง แรงจูงใจของบุคคลจะลดน้อยลง ลักษณะงานที่ทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพ เป็นลักษณะงานที่เป็นแกน (Core job characteristics) หมายถึงลักษณะและส่วนประกอบที่สำคัญ

ของงาน 5 ประการ (Hackman and Oldham, 1980 อ้างใน เสนาะ ดิยาวี, 2543: 230) โดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานการเพิ่มคุณค่างานของ Herzberg (1960) ได้แก่

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety) ได้แก่ ระดับความมากน้อยของงานที่ต้องใช้กิจกรรมหลายอย่างที่แตกต่างกันในการทำงานและรวมถึงการใช้ทักษะและความสามารถหลายอย่างของผู้ปฏิบัติงาน

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) ได้แก่ ระดับความมากน้อยของงาน ตั้งแต่เริ่มต้นจนงานสำเร็จ สามารถมองเห็นผลงานได้

3. ความสำคัญของงาน (Task significance) ได้แก่ ระดับความมากน้อยที่งานนั้นมีผลกระทบต่อชีวิตคน ต่องานอื่นขององค์กรและต่อสภาพแวดล้อม

4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ได้แก่ ระดับความมากน้อยที่งานนั้นให้ความเป็นอิสระแก่ผู้ปฏิบัติงานและให้ใช้ดุลพินิจในการกำหนดแผนการทำงานและเลือกวิธีในการทำงาน

5. ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) ได้แก่ ระดับความมากน้อยที่งานนั้นแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานทราบข้อมูลของผลการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ลักษณะงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ถ้าผู้ปฏิบัติงานรับรู้ได้ว่า ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า จะช่วยสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกอยากทำงาน มีความสุขและสนุกกับงานที่ทำ ดังนั้น ลักษณะงานจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อที่จะให้ได้องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานที่ครอบคลุมมากที่สุด ผู้วิจัยจึงได้นำองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิดที่ได้จากการประมวลสรุปจากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านดังกล่าวข้างต้น มาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยการรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับ องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ ในระดับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ นำมาวิเคราะห์เนื้อหา จัดกลุ่มองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานได้ 10 ด้าน คือ รายได้และประโยชน์ตอบแทน ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน การพัฒนาความสามารถของบุคคล สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความสัมพันธ์ด้านสังคม สิทธิส่วนบุคคลหรือความมีอิสระในงาน กับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และด้านจินตภาพ ซึ่งมีความสอดคล้องกับสรุปแนวคิดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานจากการทบทวนวรรณกรรม คือ ในด้าน รายได้และประโยชน์ตอบแทน ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การบูรณาการทางสังคมและ

ความสัมพันธ์กับสังคม สิทธิส่วนบุคคล งานกับเวลาทั้งหมดของชีวิต ความพึงพอใจในงาน และลักษณะงาน ส่วนด้านจิตภาพ เป็นองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างจาก รูปแนวคิดจากวรรณกรรม ดังนี้

ด้านจิตภาพ

ด้านจิตภาพ ในที่นี้หมายถึง การมีโอกาสได้ทำในสิ่งที่คาดหวัง ได้ทำตาม เป้าหมาย รู้คุณค่าของตนเองและวิชาชีพ มีความรักศรัทธาในวิชาชีพ ได้รับเกียรติในสังคม และ ประสบความสำเร็จในชีวิต

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล ไม่เพียงแต่เป็น สิ่งที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานด้านร่างกายเท่านั้น สิ่งที่เป็นแรงจูงใจเป็นความสุขทางใจใน การทำงานซึ่งเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวให้บุคคลคงอยู่ในวิชาชีพ โดยบุคคลจะมองถึงคุณค่าของตนเอง และวิชาชีพ โดยเฉพาะงานในวิชาชีพพยาบาลส่วนใหญ่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความทุกข์มากกว่า ความสุข ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นให้หลุดจากความทุกข์ความเจ็บป่วย ทำให้เกิดความ ภาคภูมิใจ รู้ถึงคุณค่าของตนเองและวิชาชีพ มีความรักศรัทธาในวิชาชีพ งานบริการพยาบาล มีคุณภาพ ทำให้ได้รับการยอมรับและได้รับเกียรติในสังคม จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านจิตภาพ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์

2.3.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล

คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล เป็นแนวคิดเกี่ยวกับ การทำหน้าที่ตาม ลักษณะงานของวิชาชีพการพยาบาลของพยาบาล ที่มีการผสมผสานระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว โดยที่พยาบาลผู้ทำหน้าที่ให้การพยาบาลจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อผลงานกิจกรรมการงานที่ปฏิบัติ ในชีวิตประจำวัน มีความพึงพอใจ ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคล และตอบสนองต่อจุดมุ่งหมายขององค์การ จินตนา ยูนิพันธ์ (2534: 40)

การทำงานของพยาบาล ให้บริการการพยาบาลแก่ประชาชน ทั้งที่ป่วย และ ไม่ป่วย ต้องประสบกับความทุกข์ทรมานของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ ต้องปฏิบัติงานใน สภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อการเกิดโรค สภาพที่ต้องตัดสินใจเพื่อเลือกวิธีปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ มากที่สุด ทั้งนี้ยังถูกคุกคามด้วยความรู้สึกสำนึกในความรับผิดชอบต่อชีวิตและสวัสดิภาพของ

ผู้ป่วยในการดูแล สิ่งเหล่านี้เป็นลักษณะงานที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการประสานงานระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพ นอกทีมสุขภาพ กับผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งการคำนึงถึงการปฏิบัติงาน ภายในขอบเขตของกฎหมายและจรรยาบรรณของวิชาชีพ สิ่งเหล่านี้เปรียบเสมือนกรอบของการทำงานของพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของงาน (จินตนา ยูนิพันธ์, 2534: 41) และมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล

จินตนา ยูนิพันธ์ (2534: 49) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลไว้ว่า เป็นการทำหน้าที่ให้บริการสังคมด้านสุขภาพของพยาบาลในระดับที่เหมาะสมตามลักษณะงานวิชาชีพการพยาบาลในสังคมหนึ่ง โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถผสมผสานงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างกลมกลืน เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกิจกรรมการงานที่ปฏิบัติประจำ มีความพึงพอใจ รู้สึกมั่นคง และผลงานมีคุณภาพ

นอกจากนี้ยังมีผู้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล และให้ความหมายไว้หลากหลายอีก ดังนี้

ทวีศรี กรีทอง (2530: 15) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีการทำงานที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่า หรือมีการทำงานที่ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีตามการยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างงานและชีวิต โดยบุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน มีการทำงานร่วมกันที่ก่อให้เกิดผลดีที่สุดตามจุดมุ่งหมายของบุคคลและงาน และมีการดำเนินชีวิตที่มีความสุขอันนำไปสู่การมีคุณค่าแห่งชีวิต

อรพิน ต้นติมุรธา (2538: 31) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นลักษณะของการทำงานที่มีคุณค่าและมีคุณภาพที่ดี ทำงานด้วยความพึงพอใจเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและสังคม และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข นำไปสู่คุณค่าแห่งชีวิตของตนเองและครอบครัว

กนกพร แจ่มสมบุรณ์ (2539: 12) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกถึงความเป็นเลิศ หรือการมีความสุขในการทำงาน มีความภาคภูมิใจ พึงพอใจในความสำเร็จตามความต้องการหรือคาดหวังของบุคคล และรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าจากการทำงานนั้นๆ

ฉัตรสุดา ปัทมะสุนทร (2541: 23) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล งาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ก่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน และตอบสนองความต้องการของบุคคลผู้ปฏิบัติงานให้พึงพอใจได้มากที่สุด

ดรุณศรี สิริยศารัง (2542: 10) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่อการทำงาน ซึ่งเกิดจากการรับรู้และยอมรับของแต่ละบุคคลว่าเป็นลักษณะงานที่จะส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีตามการยอมรับของสังคม

จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543: 22) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่รับรู้ได้จากประสบการณ์การทำงานของตนเอง โดยมีการทำงานที่มี

ความหมายมีคุณค่า บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอและยุติธรรม และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

ศิริกุล จันทุม (2543: 15) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปัจจัยพื้นฐานที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และทำให้พยาบาลเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้านคือ ความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน ลักษณะงาน และความผูกพันกับงาน

2.3.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์

พยาบาลประจำการซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ เป็นผู้ปฏิบัติการพยาบาลโดยตรงให้แก่ผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง โดยต้องทำกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การสังเกต การดูแล การให้คำปรึกษาแนะนำ การสอน การนิเทศงาน ฯลฯ โดยเฉพาะในโรงพยาบาลศูนย์ พยาบาลต้องให้การดูแลผู้ป่วยตั้งแต่ประเภทที่มีความรุนแรงน้อย จนถึงประเภทที่มีภาวะแทรกซ้อน โดยใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญ และทักษะเฉพาะในการแก้ปัญหาให้แก่ผู้ป่วยทุกประเภทตามความเหมาะสม เพื่อให้การบริการพยาบาลมีคุณภาพ และจากการที่โรงพยาบาลศูนย์มีขอบเขตความสามารถสูง ในด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยที่มีปัญหาเกี่ยวกับโรคที่รุนแรงและซับซ้อน ด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัย และยังรับการรักษาผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อนซึ่งส่งต่อมาจากโรงพยาบาลในเครือข่ายจำนวนมาก การปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ซึ่งมีขอบข่ายความรับผิดชอบมาก ทำให้จำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการก็มีมากขึ้น ส่งผลต่อภาระงานของพยาบาลประจำการในการให้บริการผู้ป่วยจำนวนมาก ในขณะที่ยังต้องคงไว้ซึ่งคุณภาพของการบริการพยาบาลและความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ ในสภาพการทำงานที่หนักและต้องพบกับสถานการณ์ต่างๆที่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จะทำให้เกิดความท้อแท้ใจ ขาดความกระตือรือร้น ไม่มีความสุขในการทำงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลประจำการและคุณภาพการบริการพยาบาลได้ ดังนั้น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างมีความสุข และส่งเสริมให้พยาบาลประจำการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงและให้การสนับสนุน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล

Smith and Mistry (1983) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ด้านความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของโรงพยาบาล กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลโดยศึกษาความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกกดดันจากงาน และการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ในมิติความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ผลการศึกษาพบว่า ความกดดันในการทำงานมีความสัมพันธ์กับขนาดของโรงพยาบาลที่ใหญ่ขึ้นและความซับซ้อนที่มีมากขึ้น พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ มีโอกาสที่จะประสบความล้มเหลวสูงสุดและความรู้สึกมีอิสระในการทำงาน น้อยกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีขนาดเล็กและขนาดกลาง รับรู้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานได้รับการยกย่องและยอมรับนับถือ แต่จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีขนาดเล็ก และรับรู้บรรยากาศขององค์กร ในมิติความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันน้อยกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีขนาดเล็ก

ทวีศรี กรีทอง (2530) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสคู่ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพโสด พยาบาลผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพยาบาลประจำการ พยาบาลวิชาชีพที่แตกต่างกันด้าน อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่งและขนาดของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน การรับรู้ต่อระบบบริหาร การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางราชการ ค่านิยมทางการบริการ และตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อายุและขนาดของโรงพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน การรับรู้ต่อระบบบริหาร การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพและขนาดของโรงพยาบาล สามารถร่วมกันพยากรณ์ความแปรผันของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผาณิต สกุลวัฒน์ (2537) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพใน

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3.15 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่และค่านิยม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .19$ และ $.21$ ตามลำดับ) ส่วนสถานภาพสมรสและรายได้พิเศษ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ปัจจัยการทำงาน ได้แก่ การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง การรับรู้ต่อระบบบริหาร การบริหารจัดการและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .41$ $.66$ $.67$ และ $.77$ ตามลำดับ) ปัจจัยทำนายคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารจัดการ ตำแหน่งหน้าที่และค่านิยม ปัจจัยเหล่านี้สามารถร่วมทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้ ร้อยละ 67.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อรพิน ดันติมูรธา (2538) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางราชการ ค่านิยมทางการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลวิชาชีพจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส การได้รับการอบรมเฉพาะทาง มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางราชการ ค่านิยมทางการบริการแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางราชการ ค่านิยมทางการบริการและประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สถานภาพสมรสและการได้รับการอบรมเฉพาะทางไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ตัวแปรที่สำคัญที่สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ คือ การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางราชการและค่านิยมทางการบริการ ซึ่งร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 58 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กนกพร แจ่มสมบุญ (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อค่าของงาน การรับรู้ต่อรูปแบบการบริหาร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลโรคทรวงอก โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับงาน

และแนวโน้มการคงอยู่ในงาน ของ Hood and Koberg (1991), Chusmir and Koberg (1986) และ Chusmir and Hood (1986) ผลการวิจัยพบว่า การอบรม ตำแหน่ง หน้าที่ และเหตุผล ในการเข้าสู่วิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล การรับรู้ต่อ ค่าของงาน การรับรู้ต่อรูปแบบการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลการรับรู้ต่อรูปแบบการบริหาร การรับรู้ต่อค่าของงาน ตำแหน่ง และเหตุผลในการ เข้าสู่วิชาชีพ สามารถร่วมทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้ ร้อยละ 40.54

ดร.คุณศรี สิริยศำรง (2542) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับความยึดมั่นผูกพัน ต่อองค์การของพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศูนย์ โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973; 1974) ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศูนย์ มีคุณภาพชีวิต การทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศูนย์มีความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์การอยู่ในระดับสูง คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศิริกุล จันทุม (2543) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เจตคติต่อ วิชาชีพการพยาบาล การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับคุณภาพชีวิต การทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิต การทำงานของ Kerce and Kewley (1993) และแนวคิดของ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน ลักษณะงานและ ความผูกพันกับงาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ด้านความพึงพอใจในงานเฉพาะด้านอยู่ในระดับปานกลาง ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ด้านความผูกพันกับงานอยู่ในระดับปานกลาง เจตคติต่อวิชาชีพ การพยาบาลมีเจตคติทางบวกน้อย อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรสแต่งงาน และอยู่ด้วยกัน การมีรายได้เหลือเก็บออม เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลและการบริหารงานแบบ มีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการมีรายได้เพียงพอ มีความสัมพันธ์ทางลบกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ส่วนระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน และสถานภาพ สมรสโสด ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน กลุ่มตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนาย คุณภาพชีวิตการทำงานได้ ได้แก่ อายุ รายได้เหลือเก็บ เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล และ

การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลได้ร้อยละ 36.8

จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1974) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อายุ และประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.114$ และ $-.117$ ตามลำดับ) ส่วนสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลประจำการ ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ($r = -.580$) บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.768$)

3. การวิเคราะห์ตัวประกอบ

การวิเคราะห์ตัวประกอบ เป็นเทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรพหุ (Multivariate statistical technique) ที่มีหลักการเชิงวิชาการ มีวิธีการวิเคราะห์ซับซ้อนเป็นวิธีการที่มีอำนาจสูงและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ จนได้รับการยกย่องว่าเป็นราชาของวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งปวง คือการวิเคราะห์ตัวประกอบ (Kerlinger, 1973: 659 อ้างใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 121; ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ, 2543: 139)

3.1 ความหมายของตัวประกอบ (Factor) (อุทมพร จามรมาน, 2532: 31)

1. ในทางคณิตศาสตร์ ตัวประกอบคือ แกนหรือมิติในอวกาศซึ่งบอกความสัมพันธ์ของสัญลักษณ์
2. ในทางทฤษฎี ตัวประกอบคือ โครงสร้าง (Construct) ของทฤษฎี
3. ในทางประจักษ์ ตัวประกอบคือ ผลการจัดกลุ่มของสิ่งของ เหตุการณ์ หรือวิธีการที่ได้ออกมาให้เห็นจริง

3.2 วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ตัวประกอบ

ในการวิเคราะห์ตัวประกอบ มีวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการคือ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 123)

1. เป็นการใช่วิธีการวิเคราะห์ตัวประกอบ เพื่อสำรวจและระบุตัวประกอบร่วมที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลจากการวิเคราะห์ตัวประกอบช่วยให้นักวิจัยลดจำนวนตัวแปรลง และได้ตัวประกอบซึ่งทำให้เข้าใจลักษณะของข้อมูลได้ง่าย และสะดวกในการแปลความหมาย รวมทั้งได้ทราบแบบแผน (Pattern) และโครงสร้าง (Structure) ความสัมพันธ์ของข้อมูลด้วย
2. เป็นการใช้การวิเคราะห์ตัวประกอบเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนและโครงสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูล กรณีนี้นักวิจัยต้องมีสมมติฐานอยู่ก่อนแล้วและใช้การวิเคราะห์ตัวประกอบเพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับสมมติฐานเพียงใด จากวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ตัวประกอบดังกล่าว นำไปสู่เป้าหมายของการใช้การวิเคราะห์ตัวประกอบในฐานะที่เป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการวิจัย เช่น ใช้การวิเคราะห์ตัวประกอบเป็นเครื่องมือวัด (Measurement device) อย่างหนึ่ง ในการวัดตัวประกอบซึ่งเป็นตัวแปรแฝง โดยการนำผลการวิเคราะห์ตัวประกอบมาสร้างตัวแปรแฝง และนำตัวแปรนี้ไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์ตัวประกอบ

ขั้นตอนการดำเนินการวิเคราะห์ตัวประกอบและวิธีการแต่ละขั้นมีดังนี้

3.3.1 การสร้างเมทริกซ์สหสัมพันธ์

ในการวิเคราะห์ตัวประกอบ ขั้นตอนแรกตัวแปรทุกตัวจะถูกคำนวณเมทริกซ์สหสัมพันธ์ เมทริกซ์สหสัมพันธ์จะให้ภาพว่าตัวแปรต่างๆมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ควรจะมีค่าสหสัมพันธ์แตกต่างจากศูนย์ ถ้าตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กันแสดงว่าไม่มีตัวประกอบร่วม และไม่มีความสัมพันธ์ที่จะนำเมทริกซ์สหสัมพันธ์นั้นไปวิเคราะห์ตัวประกอบ ในโปรแกรม SPSS จึงจัดให้มีการทดสอบสมมติฐานว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์นั้นเป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity matrix) หรือไม่ โดยใช้ Bartlett's test of sphericity ซึ่งเป็นการทดสอบค่าโค-สแควร์ของดีเทอร์มิแนนท์ (Determinant) ของเมทริกซ์ สหสัมพันธ์ (Norusis, 1988: B-44 อ้างในนงลักษณ์ วิรัชชัย 2542: 129) นอกจากนี้โปรแกรม SPSS ยังมีการทดสอบโดยการคำนวณค่าสถิติเรียกว่า ดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) ซึ่งเป็นดัชนีบอกความแตกต่างระหว่างเมทริกซ์ สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ กับเมทริกซ์สหสัมพันธ์แอนติอิมเมจหรือปฏิภาพ (Anti-image correlation matrix) ซึ่งเป็นเมทริกซ์ของสหสัมพันธ์พาร์เชียลระหว่าง

ตัวแปรแต่ละคู่ เมื่อจัดความแปรปรวนของตัวแปรอื่น ๆ ออกไปแล้ว ค่าดัชนีไกเซอร์ ไมเยอร์-ฮอลคิน ควรจะมีค่าเข้าใกล้ 1 ถ้ามีค่าน้อย แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีน้อย และไม่เหมาะสมที่จะวิเคราะห์ตัวประกอบ ซึ่งถ้าค่า KMO ต่ำกว่า .50 ไม่ควรใช้วิธีวิเคราะห์ตัวประกอบกับข้อมูล

3.3.2 การสกัดตัวประกอบ (Factor extraction)

เป้าหมายของการสกัดตัวประกอบ คือ การแยกตัวประกอบร่วมให้มีจำนวนตัวประกอบน้อยที่สุด ที่สามารถนำค่าน้ำหนักตัวประกอบไปคำนวณค่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ได้ค่าใกล้เคียงกับเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ อันเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ กระบวนการสกัดตัวประกอบนั้น คอมพิวเตอร์มีการคำนวณทวนซ้ำหลายรอบ เริ่มจากการตั้งสมมติฐานว่ามีตัวประกอบเพียงตัวประกอบเดียว แล้วนำค่าแฟคเตอร์เมทริกซ์ไปคำนวณหาเมทริกซ์สหสัมพันธ์เปรียบเทียบกับเมทริกซ์ข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้ายังมีความแตกต่างกันมากจะตั้งสมมติฐานว่ามีสองตัวประกอบ แล้วดำเนินการวิเคราะห์ใหม่เรื่อย ๆ ไปจนกว่าจะได้เมทริกซ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้นั้นมีค่าใกล้เคียงกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.3.3 วิธีการหมุนแกน (Method of rotation)

เทคนิคการหมุนแกนในการวิเคราะห์ตัวประกอบ ใช้หลักการหมุนแกนอ้างอิง (Reference axes) ซึ่งเป็นแกนแทนตัวประกอบให้แกนอ้างอิงผ่านจุดพิกิตของตัวแปรให้มากที่สุด เพื่อให้ได้ตัวประกอบที่มีโครงสร้างง่าย (Simple structure) ไม่ซับซ้อน

การหมุนแกนเชิงวิเคราะห์แบบต่างๆ จัดแยกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ แบบตั้งฉาก และแบบมุมแหลมดังนี้

3.3.3.1 การหมุนแกนแบบตั้งฉาก (Orthogonal rotation)

การหมุนแกนเชิงวิเคราะห์แบบตั้งฉากแบ่งออกเป็นวิธีย่อยตามเกณฑ์ที่ใช้ดังนี้

ก. การหมุนแกนแบบควอติแมกซ์ (Quartimax rotation) วิธีนี้เป็นวิธีการหมุนแกนโดยใช้กำลังสองของน้ำหนักตัวประกอบแต่ละแถว ในเมทริกซ์ตัวประกอบมีค่าสูงสุด แต่ในสูตรการคำนวณต้องใช้ค่าน้ำหนักตัวประกอบยกกำลังสี่ วิธีควอติแมกซ์คือ การทำค่าผลรวมของกำลังสี่ของน้ำหนักตัวประกอบในแต่ละแถวให้มีค่าสูงสุด ผลจากวิธีนี้จะได้ ตัวประกอบที่มีน้ำหนักตัวประกอบมีค่าสูงบางตัวแปร และมีน้ำหนักตัวประกอบปานกลางและต่ำบนตัวแปรที่เหลือ เป็นผลให้ได้ตัวประกอบทั่วไป

ข. การหมุนแกนแบบวาริแมกซ์ (Varimax rotation) วิธีนี้เป็นการหมุนแกน โดยให้กำลังสองของน้ำหนักตัวประกอบแต่ละสดมภ์ (Column) ในเมทริกซ์ตัวประกอบมีค่าสูงสุด วิธีนี้ได้ตัวประกอบที่มีโครงสร้างง่าย และได้ตัวประกอบเฉพาะ (Specific factor) ซึ่ง

ทำให้การแปลความหมายตัวประกอบสะดวกขึ้น Kim and Mueller (1978: 36-37) กล่าวว่า สูตรการคำนวณในการหมุนแกนแบบแควรีแมกซ์ ซับซ้อนและยากกว่าวิธีควอติแมกซ์ แต่แบบแควรีแมกซ์ ให้อัตราการประกอบมีโครงสร้างง่ายมากกว่า และแบบแผนของตัวประกอบมีแนวโน้มที่จะคงที่มากกว่าแบบควอติแมกซ์ เมื่อมีการวิเคราะห์ตัวประกอบในกลุ่มตัวอย่างย่อยหลาย ๆ กลุ่ม

ค. การหมุนแกนแบบอีควอแมกซ์ (Equamax rotation) เป็นวิธีการหมุนแกน ที่ผสมผสานวิธีควอติแมกซ์ และวิธีแควรีแมกซ์ ตัวประกอบที่ได้จะมีลักษณะกลาง ๆ ระหว่างสองวิธี

3.3.3.2 การหมุนแกนแบบมุมแหลม (Oblique rotation)

การหมุนแกนเชิงวิเคราะห์แบบมุมแหลม แบ่งออกเป็นวิธีย่อยตามเกณฑ์ที่ใช้ได้ดังนี้

ก. การหมุนแกนแบบควอติมิน (Quartimin rotation) หลักการเดียวกับวิธีการหมุนแกนแบบควอติแมกซ์ แต่ยอมให้ตัวประกอบมีความสัมพันธ์กัน ผลที่ได้จากการหมุนแกนวิธีนี้ได้ตัวประกอบที่เป็นตัวประกอบทั่วไป และค่อนข้างทำมุมแหลมต่อกันมากกว่าแบบอื่น

ข. การหมุนแกนแบบโควาริมิน (Covarimin rotation) หลักการเดียวกับวิธีการหมุนแกนแบบแควรีแมกซ์ แต่ยอมให้ตัวประกอบมีความสัมพันธ์กัน ผลที่ได้จากการหมุนแกนวิธีนี้ได้ตัวประกอบที่เป็นตัวประกอบเฉพาะและค่อนข้างทำมุมกันเป็นมุมแหลมที่มีขนาดเข้าใกล้มุมฉากมากกว่าแบบอื่น

ค. การหมุนแกนแบบออบลิมิน (Oblimin rotation) เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของวิธีควอติมินและโควาริมิน ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ให้ตัวประกอบ ที่ได้สัมพันธ์กันสูงเกินไป และน้อยไป วิธีออบลิมินจึงเป็นวิธีผสมผสานที่ให้การวิเคราะห์ดีขึ้น

3.3.4 การแปรผลและกำหนดชื่อตัวประกอบ

จากการศึกษา ค้นคว้า ทบทวน แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน จากนักวิชาการหลายท่าน และใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเบื้องต้น โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ในระดับและประสบการณ์ต่างๆ เพื่อรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับ องค์ประกอบหรือปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพยาบาลประจำการ
(ตัวแปรที่สังเกตได้)

ตัวประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์
(ตัวแปรแฝง)

