

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการอธิบาย และเป็นแนวทาง ในการศึกษาที่มีเนื้อหาสาระตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
  - 1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
  - 1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน
  - 1.3 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน
  - 1.4 ปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์
  - 2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์
  - 2.2 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์
  - 2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg
  - 2.4 ทฤษฎีของ McClland
3. บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ
  - 3.1 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

#### ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

วิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กร คือ การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน เพราะบุคลากรในองค์กรถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลอันสำคัญยิ่งที่องค์กรมีอยู่ เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานอันจะส่งผลให้งานในองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีนักวิชาการให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้

Walton (1973: 11) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องของสภาพแวดล้อม และสังคมที่ส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน

Skrovan (1982: 1-6) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์การที่สามารถทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์การเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่จะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือวิธีการปฏิบัติงานและการเพิ่มผลผลิต โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการผลิตขององค์การ และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ลูกจ้าง

Delamotte and Takezawa (1984: 2-3) ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมาจากแนวคิดของคุณภาพชีวิต ซึ่งมีความหมายในหลายแง่มุม ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์และบริการความก้าวหน้า หน้าที่ในการทำงานและการมีมนุษย์สัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นแรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การ และลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

3. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึง วิธีการ แนวปฏิบัติ หรือ เทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์การและปัจเจกบุคคลตามลำดับ

Cummings and Huse (1989: 257) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง แนวทางที่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงานและองค์การ ซึ่งจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่แตกต่างกัน 2 ประการ คือ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์การ และเป็นเรื่องของการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามามีบทบาทในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานที่สำคัญ

Certo (1989: 608-609) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานได้ตัดสินใจในงานที่ตนทำ ยิ่งผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการตัดสินใจมากเท่าไร ยิ่งทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานมีมากขึ้นเท่านั้น

Holt (1990: 254) ให้ทัศนะไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ แนวความคิดที่จะทำให้ งานมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมซึ่งผู้ปฏิบัติได้รับการจูงใจและมีความพอใจใน งานที่ตนทำ

White and Bednar (1991: 482) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งหลายที่ก่อให้เกิดทรัพยากรองค์การและพลังในการพัฒนา สภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งเป็นผลดีต่อบุคคลและผลผลิต

Carell et al. (1992: 27) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนั้น หมายถึง การพยายามที่จะทำให้ความต้องการส่วนบุคคลของพนักงาน ได้รับการสนองตอบในการทำงานของพวกเขา และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนั้น องค์การทำได้ทั้งในด้านสังคมและด้านความ รับผิดชอบในเชิงจริยธรรม โดยโครงการคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น จะเน้นไปที่การสร้าง ความสบายใจ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และโดยเฉพาะพยายามสร้างให้พนักงานมีความ สนุกกับการทำงานเหมือนกำลังเล่นสนุกอยู่กับเพื่อน อันจะทำให้พนักงานมีความสมบูรณ์ทั้งทาง ร่างกายและจิตใจ กระปรี้กระเปร่า และมีความคิดสร้างสรรค์ที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจ ในการทำงานมากขึ้น และช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย

Dubrin (1992: 88) ได้ให้ความหมายว่าเป็นระดับความพึงพอใจของสมาชิกในองค์การ ที่มีต่อสิ่งสำคัญที่บุคคลต้องการ โดยผ่านประสบการณ์ในการทำงานของพวกเขาในองค์การนั้น

Bovee et al. (1993: 413) มองคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นปรัชญาในการปรับปรุง ผลิตภาพในการทำงาน โดยการเตรียมและกำหนดให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มี อยู่ปรับปรุงตนเอง รวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที่องค์การต้องการ ซึ่งการดำเนินการในเรื่องคุณภาพ ชีวิตการทำงานนั้น กระทำได้โดยการทำการออกแบบงานชิ้นใหม่ การขยายขอบข่ายงานเพื่อให้ งานมีความหลากหลายและมีความท้าทายมากขึ้น การหมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน และการเพิ่ม คุณค่าในการทำงานเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น

Casio (1998: 18-19) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่ามี 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก หมายถึง เรื่องของการปฏิบัติงานและวัตถุประสงค์ขององค์การ เช่น การกำหนด นโยบายร่วมกัน การจัดการอย่างประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน และสภาพการ

ทำงานที่ปลอดภัย ส่วนลักษณะที่สองหมายถึงการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัย การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานและฝ่ายจัดการ และมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและพัฒนาในด้านของความเป็นอยู่ ซึ่งทั้ง 2 ลักษณะนี้ต่างก็มีความสัมพันธ์กับระดับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งสิ้น

Schermerhorn et al. (1999: 306) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า คือ คุณภาพของประสบการณ์ต่าง ๆ ในสถานที่ทำงานทั้งหลายของมนุษย์

Bowin and Harvey (2000: 87) มองว่าคุณภาพชีวิตการทำงานคือ ความพยายามที่จะปรับปรุงชีวิตการทำงานของลูกจ้างให้ดีขึ้น โดยการแก้ปัญหาอันเกิดจากแรงกดดันต่าง ๆ ในการทำงานที่ทำให้ชีวิตการทำงานของลูกจ้างไม่มีคุณค่า ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะมุ่งเน้นไปที่การให้ความสำคัญกับลูกจ้าง รวมทั้งการเพิ่มระดับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ

ทองศรี (2543: 154) ได้สรุปความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานของ Leon C. Megginson หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่ง ปฏิบัติอยู่ในองค์การหนึ่งๆ โดยพิจารณาถึงว่าผู้นั้นมีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้นๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด

ผดาดพร (2543: 66) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงานว่า สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นรูปธรรม กล่าวคือ ประเภทของงานที่ทำ รวมถึงค่าตอบแทนที่เราพอใจ และส่วนที่สอง เป็นเรื่องของจิตใจ ความรู้สึกสุขทุกข์ในการทำงาน เช่น ได้ทำงานที่รัก ทำให้รู้สึกมีความสุขในการทำงานนั้น

ภัทรา (2545: 30) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีการทำงานที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่า หรือมีการทำงานที่ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีตามการยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างชีวิตและงาน โดยบุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน มีการทำงานร่วมกัน ที่ก่อให้เกิดผลดีที่สุดตามจุดมุ่งหมายของบุคคลและงาน และมีการดำเนินชีวิตที่มีความสุข อันนำไปสู่การมีคุณค่าแห่งชีวิต

จากความหมายดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีอิสระในความคิด ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

## องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการดำเนินงานทั่วไป มีองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการ ที่มีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากการศึกษา มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้

Walton (1973: 12-16) ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง รายได้ประจำ ได้แก่ เงินเดือนหรือเงินตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานเต็มเวลา ได้รับอย่างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามอัตภาพของตน และได้รับอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตน กับตำแหน่งหน้าที่อื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย (Safe and Healthy Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน บริการเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ที่จัดไว้อำนวยความสะดวกการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีที่สุด คำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุที่มีผลต่อสุขภาพอนามัยของผู้ให้บริการและผู้รับบริการน้อยที่สุด โดยครอบคลุมถึงการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค การใช้ประโยชน์ ความสะดวกสบายและความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และมีการกำหนดเป็นระเบียบปฏิบัติ และระเบียบการจัดสภาพการทำงาน

3. โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) หมายถึง โอกาสในการเสริมสร้างความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพ โดยการให้บุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ สามารถใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่มีอยู่ รู้จักหา หรือได้รับสารสนเทศความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน แนวทางปฏิบัติ และสามารถคาดคะเนผลของการปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม มีการวางแผนการทำงาน และได้มีส่วนช่วยในการทำงานทุก ๆ ขั้นตอน

4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่ที่สูงขึ้น มีโอกาสประสบความสำเร็จในงานตามความมุ่งหวังอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ครอบครัวและผู้เกี่ยวข้อง และมีความมั่นคงในรายได้หรือหน้าที่ที่ได้รับ

5. การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (Social Intregation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กร มีการสื่อสารแบบเปิดเผยตนเอง

6. ธรรมนูญในองค์กร หรือประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) หมายถึง การยึดหลักรัฐธรรมนูญเป็นหลักในการทำงานโดยในการทำงานบุคคลได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระในการพูด มีความเสมอภาคในเรื่องต่างๆ ของงานตามความเหมาะสมและให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ด้วยกันของผู้ร่วมงาน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (The Total Life Space) หมายถึง การแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสม ระหว่างการใช้เวลาสำหรับกิจกรรมของตน งาน ครอบครัว และสังคม

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) หมายถึง การทำงานที่รับผิดชอบต่อการทำให้สังคมของชุมชนมีความก้าวหน้า หรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม และให้ความร่วมมือกับชุมชนตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ ในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์อื่นๆ

Delamotte and Takezawa (1984: 11) ได้แสดงมิติที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 มิติ คือ

1. เป้าหมายประเพณี (traditional goals) หมายถึง เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นปัญหาช้านานแล้ว เช่น เรื่องชั่วโมงการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน โดยการใช้วิธีการใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาในส่วนดังกล่าว

2. การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน (fair treatment at work) หมายถึง ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการให้มีความยุติธรรมจากจุดมองทั้งในแง่บุคคลในองค์กร และกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม

3. อิทธิพลในการตัดสินใจ (influence of decisions) คือ การส่งเสริมให้มีการตัดสินใจอันเป็นการนำการพัฒนาบางอย่างมาใช้เพื่อจุดประสงค์ในการลดความแปลกแยกที่เนื่องมาจากการขาดอำนาจในการต่อรองของผู้ปฏิบัติงาน

4. ความท้าทายในงาน (challenge of work content) เป็นความสัมพันธ์ในอีกแง่หนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งก็คือ โอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพนั้น ๆ ของผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง

5. ชีวิตการทำงาน (work life) เป็นการพัฒนาที่เน้นไปที่การทำงานของคนงานที่เปรียบเสมือนกระบวนการที่ต้องดำเนินไปตลอดชั่วชีวิตของคนซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อครอบครัวและสังคมของผู้ปฏิบัติงาน

Certo (1989: 609) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามีลักษณะต่าง ๆ 6 ประการ ดังนี้

1. งานที่มีความน่าสนใจ มีความท้าทาย และสร้างความรับผิดชอบ
2. ค่าตอบแทนในการทำงานที่ยุติธรรมและมีเงินช่วยเหลือให้แก่ลูกจ้าง
3. สถานที่ทำงานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ปราศจากเสียงรบกวน และมีแสงสว่างที่เพียงพอในการทำงาน
4. มีการควบคุมกำกับการทำงานที่น้อยที่สุด
5. มีการสร้างสรรค์ความมั่นคงในการทำงาน โดยการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาสัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน
6. มีการจัดสวัสดิการและให้ความสนใจต่อสุขภาพของลูกจ้าง

ชาญชัย (2535: 38-39) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบชีวิตการทำงานไว้ 16 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย

8. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
9. มีโอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
10. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
11. อำนาจหน้าที่ในงาน
12. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
13. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
14. มีอนาคต
15. สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
16. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจ และความคาดหวัง

Newstrom and Davis (1997: 293-294) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ที่จะวัดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

1. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี
2. มีระบบผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. งานมั่นคงและพึงพอใจในงาน
4. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
5. มีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น
6. มีการพัฒนาทักษะ
7. ลดความเครียดในการทำงาน
8. มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน

Casio (1998: 19) กล่าวถึงประเด็นสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในสถาบันการทำงานสหรัฐอเมริกา จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัย 8 ประการ คือ

1. ความร่วมมือของลูกจ้าง
2. การพัฒนาอาชีพ
3. การแก้ไขปัญหา
4. การส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน
5. ความมั่นคงของงาน
6. การส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน
7. ค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน
8. ความภูมิใจในองค์กร

Schermerhorn (1999: 306) ได้กล่าวถึงแง่มุมในการพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย
3. โอกาสในการเรียนรู้และใช้ทักษะใหม่ๆ
4. โอกาสในความก้าวหน้าและความเติบโต
5. ได้รับการปกป้องสิทธิส่วนบุคคล
6. ความภูมิใจในงานและองค์การ

เพ็ญจันทร์ และคณะ (2544: 23) ได้จำแนกองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ดังนี้

1. ความมั่นคง ปลอดภัย (Safety) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหารในที่มสุขภาพควรประกอบด้วย ความมั่นคงปลอดภัย ความปลอดภัยจากการทำงานทั้งการติดเชื้อในโรงพยาบาล การประกันคุณภาพ และการประกันคุณภาพการทำงานที่มีมาตรฐานนโยบาย (Policy) คุ่มครองผู้ปฏิบัติงานจากปัญหากฎหมาย และจริยธรรมที่ชัดเจน
2. ชวัญและกำลังใจ (Morale) คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง มีสวัสดิการต่างๆที่เพียงพอ
3. การทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Productivity) คือ มีการเพิ่มศักยภาพการทำงาน ได้แก่ บุคลากรที่พร้อมต่อการทำงาน และผลิตผลเพิ่มขึ้นตามความก้าวหน้าของตนเอง มีการพัฒนาศักยภาพการทำงานอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง มีระบบการส่งเสริมศักยภาพที่เอื้ออำนวยประโยชน์แก่บุคลากร

### ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

Mondy and Noe (1996: 283-284) กล่าวว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น รวมไปถึงกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการบริหาร ได้แก่ การออกแบบงานใหม่ การรวมกลุ่มกันอย่างอิสระในการทำงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยหลักการพื้นฐานของคุณภาพชีวิตการทำงาน จะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต ผลการวิจัยในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานไปปฏิบัติได้ผลหลากหลาย จากรายงานมีหลาย ๆ องค์การประสบผลสำเร็จ อย่างไรก็ตามยังไม่เป็นที่แน่ชัดว่า คุณภาพชีวิตการ

ทำงานจะเป็นตัวชีวิตการเพิ่มผลผลิต ดังนั้นจึงต้องเฝ้าดูและทำการศึกษาดูแลคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อให้ทราบผลที่เด่นชัดว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นนำไปสู่ความสำเร็จในการเพิ่มผลผลิตอย่างแท้จริง

Greenberg and Baron (1997: 567-568) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ 3 ด้าน คือ

1. เกิดผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและลดอัตราการเปลี่ยนงาน
2. ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น
3. เพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เช่น ในเรื่องผลกำไรที่เพิ่มขึ้น การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

อย่างไรก็ดีการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนร่วมกัน และแผนนั้นต้องได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้ยังกล่าวเสริมว่าคุณภาพชีวิตการทำงานยังเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรโดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิตและการปรับปรุงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นนักพัฒนาองค์กรจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจและสร้างความผูกพันในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลปฏิบัติการขององค์กร ซึ่งก็คือคุณภาพชีวิตการทำงานนั่นเอง

วัลย์พร (2541: 15) กล่าวว่า ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีส่วนส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ทั้งในลักษณะของการเป็นมรรควิธี (means) และมรรคผล (ends) ของกันและกันได้ อันส่งผลต่อการพัฒนาในที่สุด อีกทั้งยังเป็นส่วนส่งเสริมเกื้อหนุนให้คุณภาพชีวิตดีขึ้นได้ กล่าวคือ ถ้าคนเรามีชีวิตการทำงานที่เหมาะสม พอใจ มีความสุข เช่น มีงานตรงกับความรู้ความสามารถ เงินเดือนดี มีความก้าวหน้าในอนาคต มีความสุขในการทำงาน มีความสมหวังในการทำงาน ขณะเดียวกันหน่วยงานก็ประสบความสำเร็จ มีผลงานปรากฏยังความเจริญก้าวหน้าให้กับหน่วยงานโดยรวม เรียกว่า ทั้งหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจร่วมกัน ย่อมแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานนั้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานดี ซึ่งเป็นส่วนช่วยส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตโดยรวมของทรัพยากรมนุษย์ในสังคมดีตามไปด้วย

Schuler et al. (1989 อ้างถึงใน นฤดล, 2541: 18) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของ คุณภาพชีวิตการทำงานว่า

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น จากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
3. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น เนื่องจากอัตราขาดงานที่ลดน้อยลง
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลด ต้นทุนการรักษา รวมถึงต้นทุนประกันด้านสุขภาพ การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำ ปริมาณของการเบิกจ่ายลดลง
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมาก ขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่ดี เนื่องจากความน่าสนใจเพิ่มขึ้นขององค์กร จากความน่าเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์กร
7. ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพสิทธิของพนักงาน

Hackman and Suttle (1977: 9) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า

1. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง
2. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน
3. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีประโยชน์ต่อบุคลากรทั้งในด้าน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีขวัญกำลังใจสูงขึ้น มีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง และมีประโยชน์ต่อองค์กรในเรื่องของการลดอัตราการขาดงาน และการลาออกจากงานเป็นต้นทุนให้กับองค์กร และเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานอันเป็นประโยชน์สูงสุดขององค์กร

## ปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพชีวิตการทำงาน

นำชัย (2541: 21) ได้กล่าวไว้ว่า ยิ่งจำนวนคนงานมีมากคุณภาพชีวิตการทำงานก็จะยิ่งต่ำลง ซึ่งถูกกำหนดโดยสถานที่ทำงาน และเป็นสาเหตุให้เกิดความล้มเหลวในด้านความพึงพอใจในการทำงาน และความล้มเหลวเกี่ยวกับการทำให้เกิดความสนใจ ความรับผิดชอบ การทำลายความสำคัญ การควบคุมตนเอง การยอมรับ ความสำเร็จ ความยุติธรรม ความปลอดภัย และความมั่นคง การจัดโครงสร้างองค์การที่จะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานตกต่ำลงนั้น ได้แก่

1. เป็นงานที่ให้ความสำคัญต่อสิ่งต่อไปนี้ต่ำ ได้แก่ ความหลากหลาย ความชัดเจนของเนื้องาน อำนาจการตัดสินใจ ผลสะท้อนกลับของงาน รวมทั้งงานที่มีคุณภาพต่ำ
2. ลูกจ้างเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจน้อย และเป็นการสื่อสารทางเดียวระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน
3. ระบบการจ่ายเงินไม่ได้จ่ายตามประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หรือจ่ายตามพื้นฐานของการปฏิบัติงาน ไม่ได้นำไปประเมินผลควบคู่กับวัตถุประสงค์ขององค์การมีการควบคุมต่ำ
4. หัวหน้างานล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารหรือแจ้งรายละเอียดงาน และนโยบายขององค์การให้แก่พนักงานทราบ
5. นโยบายด้านทรัพยากรบุคคล และการปฏิบัติงานไม่มีความแน่นอน
6. การจ้างงานชั่วคราว มีเงื่อนไขที่ลูกจ้างจะสามารถถูกไล่ออกได้ ซึ่งจริงๆ แล้ว ลูกจ้างมีสิทธิที่จะไม่ออก

ธนพร (2541: 28-30) กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า โดยปกติคนจะหาวิธีการต่างๆ ที่จะตอบสนองง่ายตาย แต่ความต้องการบางอย่างก็ยากที่จะตอบสนองได้ เพราะมีปัญหาและอุปสรรคมากมาย ผลที่ตามมาคือทำให้บุคคลผิดหวังและหาวิธีการปรับตัวต่างๆ อุปสรรคต่างๆ มีดังนี้

1. อุปสรรคจากภายนอก (outer obstacles) อุปสรรคจากภายนอกตัวบุคคลนั้นก็อาจแบ่งได้ดังนี้

1.1 อุปสรรคที่เกิดจากเหตุการณ์หรือสิ่งของต่าง ๆ ที่ไม่ใช่บุคคล (impersonal obstacles) ซึ่งอาจเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้ชีวิตมนุษย์เกิดความยุ่งยากและไม่สามารถบรรลุเป้าหมายชีวิตได้ เช่น ภาวะการว่างงานทำให้บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจได้ การเก็บภาษีแพงๆ ทำให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยหรือรายได้ไม่พอเพียงไม่พอใจ ทั้งๆ ที่สิ่งเหล่านี้เกิดจากสถานการณ์หรือภาวะเงินเฟ้อ

1.2 อุปสรรคที่มาจากบุคคลอื่น (outer people obstacles) ในการทำงานในองค์การนั้นบุคคลต่างๆ ที่เป็นสมาชิกขององค์การจะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน แต่ในบางครั้งพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งอาจจะทำให้บุคคลอื่นไม่พอใจและเกิดความคับข้องใจได้ ยิ่งทำให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าขาดความเป็นอิสระในการทำงาน บางครั้งเมื่อบุคคลเข้าไปทำงานในองค์การก็ต้องการความคาดหวังที่จะได้รับความยุติธรรมในด้านต่างๆ เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน การยอมรับนับถือจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ถ้าหากความคาดหวังไม่ได้รับความเป็นธรรมไม่เป็นไปตามที่ตนคิดก็กลายเป็นอุปสรรคในการทำงานได้

1.3 กฎเกณฑ์ต่างๆ (rules and norms) ในการทำงานในองค์การนั้นๆ องค์การจะต้องสร้างกฎเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เพื่อเป็นแบบอย่างให้ทุกคนได้นำไปปฏิบัติได้ซึ่งกฎเกณฑ์อาจไปขัดกับความคาดหวัง และความต้องการของบุคคลและขัดกับบุคลิกภาพที่บุคคลได้รับการเลี้ยงดูมาจากครอบครัวก็ได้ เช่น บุคคลที่มาจากครอบครัวที่เลี้ยงดูแบบอิสระ (free upbringing) นั้น ไม่ค่อยมีระเบียบวินัย และไม่เคยมองรับคำสั่งจากคนอื่นเมื่อเข้ามาอยู่ในองค์การ มีหัวหน้ามีผู้อาวุโส มีผู้ชำนาญการมากกว่า และเมื่อเขาทำอะไรไม่ได้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่วางไว้ เมื่อถูกคำสั่งหรือถูกเตือนให้ทำตาม เขาจะรู้สึกไม่พอใจและกลายเป็นอุปสรรคสำคัญ กฎเกณฑ์ต่างๆ มักจะเป็นอุปสรรคต่อคนหนึ่งที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ๆ

2. อุปสรรคจากภายในตัวเอง (inner obstacles) บุคคลแต่ละคนได้รับการเลี้ยงดูมาแตกต่างกัน ดังนั้นการสร้างสรรค์บุคลิกภาพขึ้นมาย่อมจะแตกต่างกันออกไป อุปสรรคที่เกิดจากตัวบุคคลมี ดังนี้

2.1 ความไม่สมดุลในความสามารถ (inadequate ability) บุคคลส่วนมากต้องผิดหวังเพราะตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอกับงานที่ต้องทำ ดังนั้นความต้องการของบุคคลจะไม่ประสบผลสำเร็จ ถ้าหากบุคคลนั้นตั้งเป้าหมายเกินความสามารถของตนเองในการทำงาน ถ้าหากเราพยายาม ทำงานหลายอย่างพร้อมกันก็จะไม่ประสบความสำเร็จหรืองานที่ยากเกินความสามารถของเราต้องไม่ประสบผลสำเร็จเช่นกัน

2.2 ลักษณะนิสัยบางอย่าง (traits) บุคคลบางคนมีลักษณะนิสัยโดยเฉพาะบางอย่าง เช่น คนขี้อาย หรือคนวิตกกังวล แล้วถูกบังคับ หรือได้รับมอบหมายให้ไปปรากฏตัวหรือพูดต่อหน้าทีประชุมคนจำนวนมากเขาจะทำไม่ได้ บุคคลที่มีนิสัยมักง่ายหรือไม่รอบคอบจะเป็นคนตรงต่อเวลาไม่ได้ คนที่มีนิสัยก้าวร้าวหรือชอบมีอิทธิพลเหนือคนอื่นก็จะเป็นผู้ประสานงานที่ดีไม่ได้

2.3 ความต้องการและความสนใจของบุคคล (need and interests) ในบางครั้งบุคคลมีความต้องการหรือสนใจหลายอย่าง และเมื่อถูกบังคับให้เลือกเพียงอย่างหนึ่งอย่างใดเพียงอย่างเดียวก็ไม่พอใจ เพราะการละทิ้งอย่างหนึ่งเหลือไว้เพียงอันเดียว ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นได้ เช่น บุคคลต้องการทำงานดี มีเกียรติ เงินเดือนสูง แต่บางอย่างเงินเดือนสูงจริง แต่เกียรติต่ำ คนก็ไม่พอใจหรือถ้างานมีเกียรติแต่เงินเดือนไม่มากพอก็ไม่พอใจอีก

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นอาจเป็นไปได้ทั้งการเสริมสร้างลักษณะหรือองค์ประกอบที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลได้ แต่ในขณะเดียวกันก็อาจก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคได้เช่นกัน โดยผู้ปฏิบัติงานอาจมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ตกต่ำลงไป ซึ่งในสภาพความเป็นจริงแล้ว ในทุกๆ องค์การนั้นมักจะมีหลักการปฏิบัติที่คล้ายๆ กัน แต่อย่างไรก็ตามเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานตกต่ำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งนั้น อาจไม่ใช่เหตุผลของบุคคลอื่นด้วยเสมอไป เพราะความชอบความสนใจและการยอมรับในสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอนของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานนอกจากจะมุ่งเน้นด้านทักษะความเชี่ยวชาญในการทำงานแล้ว ควรพัฒนาจิตลักษณะที่เอื้ออำนวยให้เกิดการทำงานอย่างขยันขันแข็ง มีสติปัญญาเฉลียวฉลาด มีสุขภาพจิตที่ดี มีทัศนคติที่ดี มีความเชื่อมั่น และมีจริยธรรม สามารถเข้ากับสังคมได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันและปรับเปลี่ยนลักษณะและองค์ประกอบบางประการที่อาจเป็นปัญหาและอุปสรรคกับบุคคลและการทำงานได้ในอนาคต

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

การศึกษาความต้องการของบุคคล เป็นสิ่งจำเป็นที่จะเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ว่า มนุษย์มีความต้องการอะไรบ้าง และเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการต่างๆ แล้ว ทำให้บุคคลมีความสุขในการดำรงชีวิต ความเป็นอยู่ที่ดี ส่งผลถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ไว้ดังนี้

### ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

Maslow (1970: 52-64) ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ว่า มนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น
3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

ลำดับความต้องการของมนุษย์นี้ มาสโลว์ได้แบ่งไว้เป็น 5 ลำดับ ตามลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการความปลอดภัย หรือความต้องการความมั่นใจ ความมั่นคง และการละเว้นจากความเจ็บปวด การกระทำหรือความป่วยไข้
3. ความต้องการการเป็นเจ้าของและความต้องการความรัก เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม คนต้องการเพื่อนไม่ว่าจะเป็นเพื่อนบ้านหรือเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการการนับถือ ซึ่งรวมถึงความต้องการทั้งที่เป็นความรู้สึกส่วนตัวเกี่ยวกับความสำเร็จ หรือการนับถือตนเอง รวมทั้งความต้องการการยอมรับและการนับถือจากบุคคลอื่น
5. ความต้องการรู้ความจริงเกี่ยวกับตนเอง เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับการกระทำตนให้สมบูรณ์ หรือการรู้ความจริงเกี่ยวกับพลังหรือความสามารถของตนเอง

จากทฤษฎีจะเห็นได้ว่า มนุษย์มีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด และชวนชายที่จะตอบสนองความต้องการของตนเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่อง ในขณะที่ความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาแทนที่ ความต้องการของคนนั้นมักจะ เป็นไปตามลำดับขั้น แต่เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป

### **ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory)**

Alderfer (1967) ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎี อี อาร์ จี (ERG: Existences Relatedness - Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการจะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม
3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม และได้รับความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎีนี้ได้ดัดแปลงมาจากทฤษฎีของ Maslow แต่ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ลำดับ และมองว่า การขาดความพอใจในความต้องการระดับสูงกว่าขึ้นไป อาจทำให้ความต้องการระดับต่ำกว่ามีความสำคัญขึ้นมาแทน เช่น คนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้น แต่ไม่ยอมเปลี่ยนแปลงสถานที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้นกว่าเดิม กลับพอใจเห็นว่าสภาพเดิมที่เคยอยู่ดีกว่า เป็นต้น

### **ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Motivation – Hygiene Theory)**

Herzberg (1959 อ้างถึงใน สมยศ, 2538) เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Motivation – Hygiene Theory หรือ Two-Factor Theory) เน้นบรรยากาศการทำงาน และบรรยากาศแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยเป็นเครื่องกระตุ้นจูงใจ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในงานประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถืออาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้น

1.6 โอกาสเจริญก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะจากการปฏิบัติ ตลอดจนการมีโอกาสศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิและความรู้ หรือได้รับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน

2. กลุ่มปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยบำรุงรักษา เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานหรือบริบทของงาน (Job Context) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง นโยบายหรือการจัดการและการบริหารงานขององค์กร การจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร รวมถึงกฎระเบียบขององค์กรที่ต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจน

2.2 วิธีการบังคับบัญชา (Supervision- Technical) ความสามารถและวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการบริหารงานในหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับมี

ความสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างมีเหตุมีผลได้ทันที่ และเหมาะสมมีการมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจน

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยการติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.4 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น ซึ่งต้องเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัว สัดส่วนปริมาณและจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องมีความเหมาะสม

2.5 เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่พึงได้รับ เงินเดือน เงินพิเศษอื่น ๆ รวมถึงประโยชน์ต่าง ๆ ในรูปของสวัสดิการมีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายเพื่อตนเองและครอบครัว

2.6 ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การถูกโยกย้ายไปทำงานในที่ใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานแห่งใหม่นั้น

2.7 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นอาชีพที่ยอมรับนับถือทางสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.8 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความมั่นคงยั่งยืนในการที่จะปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานได้ตลอดไปเท่าที่ต้องการ トラบใดที่ยังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและเป็นงานที่ทำให้ชีวิตมีความมั่นคงปลอดภัย

### ทฤษฎีของ McClland (McClland's Theory)

McClland (1961 อ้างถึงใน สมยศ, 2538) ได้สรุปว่า บุคคลมีแรงจูงใจต่างกัน โดยได้แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. แรงจูงใจใฝ่สัมพัทธ์ (Needs for Affiliation: nAff) หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม ต้องการการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งในสังคม ต้องการความเป็นมิตร และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น เพื่อนร่วมงาน บุคคลประเภทนี้ถ้าต้องการเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมจะมีสิ่งจูงใจด้านความเป็นมิตรสูง และชอบให้ความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพัทธ์จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนฝูงพวกพ้อง

2. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Needs for Power: nPow) หมายถึง ความต้องการอำนาจที่จะมีอิทธิพลและควบคุมบุคคลอื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจต่างๆ สามารถให้คุณและให้โทษแก่ผู้อื่นได้ และต้องการรับผิดชอบผู้อื่น บุคคลประเภทนี้ถ้าต้องการมีอำนาจสูงจะพยายามมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานให้มีประสิทธิผล และมีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันมากกว่า

3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Needs for Achievement: nAch) หมายถึง ความปรารถนาของแต่ละบุคคลที่ต้องการทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ บุคคลประเภทนี้จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน งานที่ท้าทาย มีความรับผิดชอบสูง มีความชำนาญในการวางแผน พยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ถ้าบุคคลประสบความสำเร็จจะเกิดความรู้สึกสบายใจ แต่ถ้าล้มเหลวในการทำงานจะเกิดความวิตกกังวล บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นบุคคลที่มีเหตุผล และใช้วิจรรย์ญาณอย่างรอบคอบมีภาวะเสี่ยงในระดับที่เป็นไปได้และจะทำงานเพื่องาน และทำงานเพื่อความสำเร็จมากกว่าผลตอบแทน บุคคลประเภทนี้จะสนุกกับการแก้ปัญหาและจะทำให้ดีที่สุด ทำให้เขาได้ตำแหน่งที่ดีในองค์กร และมักได้รับเลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็ว

สรุป จากทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ ทำให้เข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของบุคคล หากบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ก็จะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานหรือมีกำลังใจในการทำงาน ส่งผลถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

### บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ

วิชาชีพพยาบาล เป็นวิชาชีพที่ช่วยให้แต่ละบุคคลสามารถปรับตัวและหาวิถีทางที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาของการดำรงชีวิตประจำวัน ปัญหาความเจ็บป่วย การบาดเจ็บ ความพิการและแม้แต่ความตายที่ตนกำลังเผชิญอยู่ การพยาบาลเป็นการดูแลทั้งผู้ที่เจ็บป่วยและคนปกติที่ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บด้วย เพื่อให้เขาเหล่านั้นมีสุขภาพที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ การพยาบาลเป็นการให้บริการสุขภาพแก่บุคคลโดยไม่คำนึงถึงอายุ เชื้อชาติ ศาสนา ผิว ลัทธิการเมือง ฐานะทางสังคม เศรษฐกิจ การให้การพยาบาลต้องคำนึงถึงคุณค่าของแต่ละบุคคลเป็นหลัก มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่

มีจิตใจที่สลับซับซ้อน ละเอียดอ่อน และมีความต้องการ มีลักษณะเฉพาะของตนที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นการพยาบาลจะต้องคำนึงถึงความต้องการของแต่ละบุคคล ต้องให้การพยาบาลทั้งทางด้านร่างกาย จิตสังคม อารมณ์ และจิตวิญญาณ (สุปณี และคณะ, 2547: 3)

วิชาชีพพยาบาลมีลักษณะการทำงานที่ให้บริการสังคม เพื่อสนองความต้องการของผู้ป่วย ครอบครัวและชุมชนหรือสังคม การพยาบาลเป็นกระบวนการแก้ปัญหาของชีวิตเป็นวิทยาศาสตร์ที่ใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์กายภาพและวิทยาศาสตร์การพยาบาลของตนเอง ทำการค้นคว้าวิจัย นำมาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล มีระยะเวลาของการศึกษาให้มีความรู้ในวิชาชีพนานพอสมควร มีความรู้เฉพาะทาง มีอิสระในการบริหารโดยทีมงานบริการพยาบาล รับผิดชอบ มีเสรีภาพในการให้บริการแก่สังคม มีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ผู้ประกอบวิชาชีพต้องได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพจากสภาการพยาบาล ควบคุมสมาชิกให้ประพฤติปฏิบัติตามเงื่อนไข และจริยธรรม นอกจากนี้ยังมีองค์ความรู้พิเศษคือ สมาคมพยาบาลเป็นศูนย์กลางที่สำคัญให้สมาชิกสามารถติดต่อกันได้อย่างทั่วถึง สมาชิกมีโอกาสรวมพลัง แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น (Creasia and Parker, 1991: 62) จากลักษณะงานการให้บริการสุขภาพแก่สังคม ดังกล่าว Hall (1973: 27-34) ได้กำหนดคุณลักษณะในทางวิชาชีพให้พยาบาลได้ยึดเป็นหลักปฏิบัติและประเมินคุณภาพการเป็นวิชาชีพ ดังนี้

1. ให้บริการสุขภาพแก่สังคมโดยอาศัยความรู้ ความชำนาญจากการฝึกปฏิบัติ
2. มีความรู้เฉพาะสาขา ซึ่งจะนำไปสู่การแสวงหาความรู้เพิ่มพูนขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการพยาบาล
3. ให้การศึกษาแก่สมาชิกของวิชาชีพให้ทันสมัยอยู่เสมอ
4. กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติของตนเอง ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติอย่างเต็มภาคภูมิ รับผิดชอบต่อในการให้ความปลอดภัยแก่ผู้มารับบริการเป็นสำคัญ
5. ปรับปรุงบริการพยาบาลให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม
6. ส่งเสริมสวัสดิภาพและการอยู่ดี รวมทั้งความสนใจของสมาชิกวิชาชีพ
7. ให้บริการโดยยึดความเสียสละมากกว่าความมุ่งหวังค่าตอบแทนด้านสินจ้างรางวัล
8. มีจรรยาวิชาชีพเป็นหลักในการควบคุมการปฏิบัติการพยาบาล

9. มีการรวมตัวของสมาชิก เพื่อความเข้มแข็งของวิชาชีพ

10. มีอิสระในการปกครองตนเอง และควบคุมคุณภาพของวิชาชีพ

ทัศน (2533: 194-195) กล่าวว่า งานของพยาบาลเป็นงานบริการต่อมนุษย์ ในด้านสุขภาพอนามัย เป็นงานหนักที่ต้องลงมือปฏิบัติโดยใช้แรงงานความรู้ความสามารถทางวิชาการในการบริการ ต้องอดทนอยู่เวรบ่อย เวรดึก ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อชีวิตครอบครัว มีการเปลี่ยนแปลงเวลาพักผ่อนนอนหลับอยู่เสมอ อันเป็นการคุกคามต่อสุขภาพของร่างกาย ร่างกายต้องปรับตัวอย่างมากและตลอดเวลา ทำให้สุขภาพของผู้ปฏิบัติงานทรุดโทรม มีโอกาสติดเชื้อโรคได้ง่าย พยาบาลต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน และต้องมีคุณธรรม จริยธรรมสูง เพราะความผิดพลาดหมายถึงอันตรายต่อชีวิตผู้อื่น

พยาบาลวิชาชีพเป็นบุคลากรที่สำคัญในทีมสุขภาพ มีหน้าที่เฉพาะของตนในลักษณะวิชาชีพ โดยพยาบาลวิชาชีพจะหมายถึง ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาล ซึ่งเป็นผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการพยาบาลวิชาชีพสามารถประกอบอาชีพในด้านสุขภาพอนามัย ทั้งในส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจหรือภาคเอกชน มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการสุขภาพต่อผู้รับบริการในโรงพยาบาลหรือชุมชนตามขอบเขตของงาน ซึ่งรวมถึงการแก้ไขปัญหาสุขภาพขั้นพื้นฐาน และปัญหาซับซ้อนในการดำเนินการพยาบาลสาขาใดสาขาหนึ่ง ตลอดจนนิเทศการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลในทีมการพยาบาล

สุปาณี และคณะ (2547: 5-7) กล่าวถึงบทบาทของพยาบาลว่า ในการให้การดูแลผู้ป่วยนั้น พยาบาลเป็นบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยมากที่สุด พยาบาลมีบทบาทที่สำคัญอยู่ 3 บทบาทด้วยกัน คือ

1. บทบาทด้านการรักษา (therapeutic role) พยาบาลจะมีบทบาทด้านนี้มากโดยเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผู้ป่วยที่เป็นโรคในระยะเฉียบพลัน เช่น หน่วยบำบัดพิเศษ (intensive care unit) หอผู้ป่วยต่างๆ พยาบาลมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์โรค และการวางแผนการรักษา เนื่องจากพยาบาลเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุด สามารถที่จะสังเกตอาการแรกเริ่มของผู้ป่วยและอาการที่เปลี่ยนไปหลังจากได้รับการรักษาพยาบาล ต้องปฏิบัติการต่างๆ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาตามที่แพทย์ได้วางแผนไว้ เช่น ให้ยา ฉีดยาแก่ผู้ป่วย ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยฟื้นจากโรคที่เป็นอยู่

2. บทบาทด้านการดูแล (caring role) พยาบาลจะต้องมีบทบาทด้านการดูแลมากที่สุด จุดมุ่งหมายใหญ่ของบทบาทด้านนี้ เพื่อเป็นการช่วยเหลือ สนับสนุน ให้กำลังใจแก่ผู้ป่วย

โดยเฉพาะกับผู้ป่วยเรื้อรัง พยาบาลมีโอกาสจะสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วยและครอบครัวได้เป็นอย่างดี ผู้ป่วยและครอบครัวต้องการการปลอบโยน การให้กำลังใจจากพยาบาลมาก ผู้ป่วยประเภทนี้ต้องการให้พยาบาลมีบทบาทในด้านการดูแลมากกว่าทางด้านการรักษา

3. บทบาทด้านสังคม (socializing role) ผู้ป่วยที่ต้องมารับการรักษาที่โรงพยาบาลต้องพลัดพรากจากครอบครัว ไม่ได้ปฏิบัติตามกิจวัตรต่างๆที่เคยปฏิบัติ บางครั้งผู้ป่วยต้องการที่จะรู้เรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเจ็บป่วยของตนเองด้วย พยาบาลจะต้องเป็นผู้ทำหน้าที่นี้เพื่อเบนความสนใจของผู้ป่วยในเรื่องที่เกี่ยวกับโรคที่เป็น ลดความกังวลให้ผู้ป่วย บทบาทของพยาบาลในด้านนี้จำเป็นมากสำหรับผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรัง

นันทนา (2538: 50) ได้สรุปบทบาทหลักของพยาบาลวิชาชีพได้ 3 ประการ คือ

1. บทบาทการเป็นผู้ให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการโดยครอบคลุมการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสภาพบุคคล
2. การเป็นผู้บริหารงานการพยาบาล
3. การเป็นนักวิชาการทางการพยาบาล

Henderson (1966 อ้างถึงใน สุปาณี, 2547: 2) กล่าวว่า หน้าที่เฉพาะของพยาบาล คือ การช่วยบุคคลทั้งที่ปกติและเจ็บป่วย ให้สามารถทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อช่วยให้มีสุขภาพดี ฟื้นจากโรคหรือตายอย่างสงบ

พวงรัตน์ (2530: 17) แบ่งบทบาทพยาบาลตามลักษณะของวิชาชีพออกเป็น 3 ด้านใหญ่ๆ ดังนี้

1. ด้านบริการ คือ การให้การพยาบาลในระดับวิชาชีพ เป็นการกระทำโดยใช้ความรู้และคุณสมบัติทางวิชาชีพที่ได้รับการรับรองโดยกฎหมาย เป็นการกระทำอย่างมีหลักการและเหตุผล ตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มุ่งผลทางด้านสุขภาพและคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการ
2. ด้านวิชาการ คือ การพัฒนาตนเองให้ทันกับความเจริญก้าวหน้าของศาสตร์ทางการพยาบาลและศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความสามารถในการเผยแพร่ความรู้ และแนวคิดเชิงวิชาการให้กระจายกว้างขวางต่อไป

3. ด้านบริหาร เป็นการใช้ความรู้ความสามารถให้เกิดประโยชน์กับกลุ่มคนคือช่วยให้กลุ่มคนได้ทำงานอย่างเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเอง สถาบันวิชาชีพและสังคม

พาริดา (2535: 34) แบ่งบทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ป่วย ดังนี้

1. บทบาทให้การดูแล เช่น กิจกรรมเพื่อสนองความต้องการพื้นฐาน การดูแลความสะอาด การให้ความสุขสบาย การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้ระบายความทุกข์ การดูแลให้ได้รับอาหาร การส่งเสริมการออกกำลังกาย ตลอดจนส่งเสริมให้มีการปรับตัว ยอมรับสภาพการเจ็บป่วย

2. บทบาทครู พยาบาลมีหน้าที่ให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับภาวะสุขภาพ และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมทั้งในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ การดูแลรักษาขณะเจ็บป่วย การฟื้นฟูเพื่อป้องกันความรุนแรงและพิการ ตลอดจนการปรับตัว

3. บทบาทให้การปรึกษาหรือ การปรึกษาเป็นกระบวนการช่วยเหลือ เพื่อการตระหนักในภาวะเครียดและปรับได้เหมาะสม พยาบาลต้องมีทักษะในการสื่อสาร มีความเป็นผู้ฟังเพียงพอที่จะวิเคราะห์สถานการณ์

4. บทบาทผู้นำ คือ การเชิญชวนให้ผู้อื่นเชื่อถือและปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมาย สุขภาพ มีความสามารถสื่อสารให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

5. บทบาทผู้จัดการ ในการปฏิบัติการพยาบาลในหอผู้ป่วย พยาบาลต้องทำหน้าที่บริหารไปพร้อมๆกัน ทั้งในด้านการคน บริหารการพยาบาล บริหารสภาพแวดล้อม เช่น กำหนดสายบังคับบัญชา จัดอัตรากำลัง มอบหมายงาน วินิจฉัยสั่งการ การสื่อสารภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

6. บทบาทผู้ร่วมงานพยาบาลต้องทำงานร่วมกับทีมสุขภาพ พยาบาลจึงต้องปฏิบัติหน้าที่ผู้ร่วมงาน โดยพยาบาลจะประสานให้เกิดความสอดคล้อง พยาบาลจึงต้องมีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพ เรียนรู้งาน และเทคโนโลยีที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย และพัฒนาทักษะการดูแลที่สอดคล้องกับทิศทางการปฏิบัติการรักษาพยาบาลในทีมสุขภาพ

7. บทบาทที่ปรึกษา และขอคำปรึกษา การปรึกษาอาจทำเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการแล้วแต่สภาพความต้องการความช่วยเหลือ อาจเป็นการหาแหล่งให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับผู้ป่วย

8. บทบาทผู้เปลี่ยนแปลง พยาบาลสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ป่วย หรือปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับสภาพผู้ป่วย ทั้งสภาพแวดล้อมที่บ้านและที่โรงพยาบาล

9. บทบาทผู้แทนผู้ป่วย พยาบาลอาจต้องเป็นตัวกลางระหว่างผู้ป่วยและครอบครัว หรือผู้ป่วยและแพทย์ เพราะพยาบาลทราบข้อมูลและปัญหาของผู้ป่วยทั้งหมด

10. บทบาทผู้ประสานงานด้านศาสนา และวัฒนธรรม พยาบาลต้องเรียนรู้ลักษณะวัฒนธรรมและศาสนาของผู้ป่วย ซึ่งมีผลต่อการประพฤติปฏิบัติในชีวิตประจำวัน เพื่อวางแผนการพยาบาลได้สอดคล้องและปรับเปลี่ยนให้เข้ากับระบบความเชื่อของผู้ป่วยและญาติได้มาก

### **บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน**

โรงพยาบาลชุมชน (Community Hospital) คือโรงพยาบาลอำเภอเดิม โรงพยาบาลชุมชนอยู่ในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีขนาด 10 – 120 เตียง (ไม่เกิน 150 เตียง) เป็นสถานบริการรับผู้ป่วยไว้รักษา เป็นศูนย์บริการทางด้านการรักษาพยาบาล การชันสูตร และการส่งเสริมสุขภาพในระดับอำเภอในเขตอำเภอนั้นๆ (เรณูวรรณ, 2540: 58) มีแพทย์ประจำ จึงมีการจัดบริการสาธารณสุขให้ครอบคลุมทุกด้านแก่ชุมชน โดยการให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพ การตรวจวินิจฉัย การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ ทั้งประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน หน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนโดยทั่วไปมีดังนี้

1. เป็นผู้วางแผนและจัดระบบงานภายในหอผู้ป่วย (Ward Management) ด้านการรักษาพยาบาล
2. ให้การปฐมพยาบาลและบริการพยาบาลทั่วไป
3. ให้การพยาบาลเฉพาะโรค หรือผู้ป่วยหนัก
4. ทำการตรวจครรภ์ และให้การพยาบาลก่อนคลอด หลังคลอด และทำคลอดปกติ
5. ให้บริการงานวางแผนครอบครัว จ่ายยาเม็ดคุมกำเนิด คุมกำเนิด และฉีดยาคุมกำเนิด
6. ให้บริการด้านเวชศาสตร์ป้องกันโดยให้บริการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรคส่งเสริมสุขภาพอนามัยในด้านโภชนาการ ทัศนสาธารณสุข และงานด้านสังคมสงเคราะห์

7. รับและส่งต่อผู้ป่วยตรวจหรือรักษาต่อ
8. ฝึกอบรมบุคลากรสาธารณสุขในด้านการบริการพยาบาล
9. มีหน้าที่นิเทศงานเทคนิคการพยาบาลตาขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย
10. จัดทำเวชระเบียนสถิติ และรายงานการปฏิบัติงาน
11. วางแผนควบคุมดูแลและจัดหาเครื่องใช้กลาง (Central Supply) เพื่อสนับสนุนแผนกต่างๆ ที่ให้บริการเกี่ยวกับด้านการรักษาพยาบาล
12. ควบคุมดูแลและจัดหารถคาร์โลहित เพื่อสนับสนุนการรักษาพยาบาล
13. ประสานงานกับแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
14. ประเมินผลงานพยาบาล
15. ให้สุศึกษา และประชาสัมพันธ์เป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มแก่ผู้ป่วยและญาติในด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการส่งเสริมสุขภาพ
16. ตรวจและเก็บสิ่งส่งตรวจ (Specimen) เพื่อการวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ
17. ร่วมให้บริการในหน่วยการรักษาเคลื่อนที่
18. นิเทศงานเทคนิคการพยาบาลที่สถานีอนามัยและสำนักงานผดุงครรภ์ตามที่ได้รับมอบหมาย
19. จัดทำระเบียบรายงานเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ

นอกจากนี้โรงพยาบาลชุมชนยังแบ่งความรับผิดชอบเป็นหลายหน่วยงาน ซึ่งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลแบ่งได้ดังนี้

1. หน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลงานผู้ป่วยนอก และอุบัติเหตุ

1.1 ให้บริการงานห้องบัตรเกี่ยวกับการทำบัตร เก็บรักษาบัตรและการลงทะเบียน ผู้รับบริการ

1.2 ให้บริการเกี่ยวกับการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยโรคเรื้อรังภายใต้การควบคุมหรือมอบหมายจากแพทย์

1.3 ให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉิน หรือผู้ป่วยอุบัติเหตุทั้งในและนอกเวลาราชการ

1.4 ให้มีการสังเกตอาการแก่ผู้ป่วยที่แพทย์รับไว้สังเกตอาการ

1.5 ให้บริการงานปฐมพยาบาล ฉีดยา ทำแผล หรืองานห้องผ่าตัดเล็ก

1.6 ส่งผู้ป่วยนอกที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาลเข้าตึกผู้ป่วยใน

1.7 ให้บริการเกี่ยวกับการชันสูตรบาดแผลทางคดี เก็บรวบรวมหลักฐานการชันสูตร และประสานงานกับฝ่ายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.8 ประสานงานกับฝ่ายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมงานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และฟื้นฟูสภาพด้วย

2. หน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลงานบริการผู้ป่วยใน

2.1 ให้บริการรักษาพยาบาลตามคำสั่งแพทย์

2.2 ให้บริการด้านการพยาบาลแก่ผู้ป่วยใน

2.3 ให้บริการอาหารแก่ผู้ป่วยในร่วมกับงานบริการอาหารของฝ่ายบริหารงานทั่วไป

2.4 ประสานงานกับฝ่ายหรืองานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการบริการผู้ป่วยใน เพื่อให้ครอบคลุมงานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และฟื้นฟูสภาพด้วย

3. หน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลห้องผ่าตัดและงานวิสัญญีพยาบาล

3.1 จัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ เวชภัณฑ์สำหรับห้องผ่าตัด

- 3.2 ทำหน้าที่เป็นทีมผ่าตัดผู้ป่วยร่วมกับแพทย์
- 3.3 จัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้และเวชภัณฑ์ สำหรับระงับความรู้สึก
- 3.4 จัดเตรียมผู้ป่วยก่อนให้ยาระงับความรู้สึก
- 3.5 ประสานงานกับผู้ป่วยในเกี่ยวกับการรับ-ส่งผู้ป่วยก่อนและหลังผ่าตัด และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3.6 ให้ยาระงับความรู้สึกและดูแลขณะผ่าตัด
- 3.7 ติดตามดูแลผู้ป่วยหลังผ่าตัด
4. หน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลงานห้องคลอด
  - 4.1 จัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ และเวชภัณฑ์สำหรับห้องคลอด
  - 4.2 ให้บริการทำคลอด
  - 4.3 ดูแลให้การพยาบาลมารดา ก่อนคลอดและหลังคลอดในระยะต้น
  - 4.4 ประสานงานกับหอผู้ป่วยในเพื่อดูแลรักษาต่อแก่มารดาและบุตรหลังคลอด (เรณูวรรณ, 2540: 80-83)

สรุป พยาบาลวิชาชีพเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในทีมสุขภาพ มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ป่วย ประชาชนและสังคม ให้การดูแลผู้ป่วยให้ได้รับความสุขสบาย ปลอดภัย ได้รับการรักษาที่ดีและถูกต้อง ส่งเสริมสุขภาพอนามัย ฟื้นฟูสมรรถภาพ ป้องกันโรคและความพิการต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น ภายในขอบเขตของหน้าที่ กฎหมายและจรรยาบรรณของพยาบาล งานพยาบาลเป็นงานที่กระทำโดยตรงต่อชีวิตมนุษย์ การปฏิบัติการพยาบาลในรูปแบบอิสระโดยการวิเคราะห์ข้อมูล ให้ข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล และให้คำสั่งการพยาบาลแก่บุคลากรในทีมภายใต้การนิเทศของพยาบาลวิชาชีพ และจะต้องรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัตินั้น ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำต่างๆ เพื่อให้ผู้ป่วยมีสุขภาพที่ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี พยาบาลวิชาชีพจึงจำเป็นต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานด้วยจึงจะสามารถให้บริการสุขภาพดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้มีผู้ศึกษาไว้จำนวนมาก ในส่วนที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ มีดังนี้

ผาณิต (2537) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาพบว่า ตำแหน่งหน้าที่และค่านิยม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง อายุและรายได้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ สถานภาพสมรสและรายได้พิเศษ ไม่มีส่วนสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ การรับรู้ต่อระบบการบริหาร การบริหารจัดการ และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ส่วนปัจจัยทำนายคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การบริหารจัดการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่และค่านิยมสามารถร่วมทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้

อรพิน (2538) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพสมรส การได้รับการอบรมเฉพาะทาง มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน พยาบาลวิชาชีพที่มีการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ การรับรู้ต่อระบบการบริหาร ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางราชการ และค่านิยมทางบริการแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน การรับรู้ต่อระบบการบริหารและประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน สถานภาพสมรสและการได้รับการอบรมเฉพาะทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานคือ การรับรู้ต่อระบบการบริหาร ค่านิยมทางราชการ และค่านิยมทางบริการ

สมหวัง (2542) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันได้แก่ อายุ ระดับชั้นยศ และตำแหน่งหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันได้แก่ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับเงินเดือน และแผนกที่ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่าการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางราชการ และค่านิยมทางการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์ความแปรผันของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานคือ การรับรู้ต่อ

ระบบบริหารและค่านิยมทางราชการ แผนกกุมารเวช ซึ่งร่วมกันทำนาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ

วิมล (2546) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสระบุรี พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านธรรมาภิบาลในองค์กร และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมอยู่ในระดับสูง ในส่วนของความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมพบว่า ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ เงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในภาพรวม

ธัญญา (2546) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลยะลา พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพแตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในอาชีพต่างๆ เป็นจำนวนมาก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

#### 1. งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของอาชีพครู มีดังนี้

สุจินดา (2538) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสภวิทยาลัยทวารวดี พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสภวิทยาลัยทวารวดี โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับชีวิตด้านอื่น และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี สำหรับด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยภาพรวมพบว่าไม่มีการส่งเสริมสุขภาพและด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ส่วนใหญ่พบว่าไม่พอใจนโยบายการบริหารและเกณฑ์ในการประเมินผลและติดตามผลการปฏิบัติงานของอาจารย์

สุทิน (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดอำนาจเจริญ ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดอำนาจเจริญ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้านตามลำดับพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นอยู่ในระดับสูง รองลงมาด้านพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง ด้านธรรมาภิบาลในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานอยู่ในระดับปานกลางและน้อยที่สุด ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

สร้อยญา (2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษา อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับสูง ส่วนการทดสอบสมมติฐานพบว่า ครูประถมศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยเกี่ยวกับงานด้านภาระงานอื่น ด้านภาระหนี้สิน ด้านภาระครอบครัว และด้านระยะเวลาเดินทางที่ต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษามีความแตกต่างกันในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว สำหรับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของครูประถมศึกษา

2. งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ และข้าราชการฝ่ายปกครอง มีดังนี้

สมหวัง และคณะ (2540) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลางทุกสังกัด โดยใช้ตัวชี้วัดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของ Kerce และ Kewley ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้านคุณลักษณะงาน และความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน พบว่า ข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลางทุกสังกัดมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้านและคุณลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานอยู่ในระดับสูง

นำชัย (2541) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาล ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างระดับรองสารวัตรและระดับผู้บังคับหมู่ลูกแถว ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาลระดับรองสารวัตรและระดับผู้บังคับหมู่ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับผู้บังคับหมู่และลูกแถวมีคุณภาพชีวิตการทำงานดีกว่าระดับรองสารวัตร ในมิติสภาพแวดล้อมในการทำงาน มิติโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล มิติความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มิติผลตอบแทนและรายได้ และมิติความเป็นส่วนตัวในชีวิตครอบครัว

เบญจรงค์ (2542) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองการเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 8 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับสูง รองลงมา ได้แก่ ด้านการบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านธรรมณูญในองค์การ ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล รวมทั้งด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมอยู่ในระดับต่ำสุด ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ระดับตำแหน่งหน้าที่ การรับรู้และค่านิยม ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือนและประสบการณ์การทำงาน

ปิ่นมณี (2542) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานเรือนจำศึกษากรณีเรือนจำพิเศษ กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานดีกว่าด้านอื่น ในขณะที่ด้านความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ภูมิหลังกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และจำนวนปีที่รับราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

พจมาน (2542) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงบประมาณสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านธรรมณูญในองค์การ และด้านความสมดุลระหว่างวิถีชีวิตกับงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ สายงาน ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนในเรื่องอายุ เงินเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุราชการไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ลัสยา (2542) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักวิเคราะห์ วิจัย และพัฒนางานทาง กรมทางหลวง พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความผูกพันในงานสูงกว่าด้านอื่น รองลงมา ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า ด้านความยุติธรรม และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา เพศ และการได้รับการฝึกอบรม

คงชีพ (2543) ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานและเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตของนายทหารชั้นประทวนในสังกัดกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ในภาพรวมของนายทหารชั้นประทวนสังกัดกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นของปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ระดับชั้นยศ สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน ในขณะที่อายุ อายุราชการ การศึกษา ตำแหน่งสายงานและอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน

อนันต์ (2543) ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี โดยผลการศึกษาค้นพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยซึ่งประกอบไปด้วยตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานและเงินเดือน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ ขนาดและโครงสร้างองค์การ แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์การ และการติดต่อสื่อสารในสำนักงบประมาณมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณแผนก

ภัทรุณี (2547) ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองทัพอากาศ เหล่านักบินตามปัจจัยส่วนบุคคลและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการกองทัพอากาศเหล่านักบินที่มีอายุ อายุราชการ รายได้ และระดับชั้นยศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

### 3. งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเอกชน มีดังนี้

กัลยา (2538) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง ในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับกลางขึ้นไปในอุตสาหกรรมขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร ใน 20 สถานประกอบการ พบว่ามีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในมิติความพึงพอใจในการทำงานปานกลางและปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในมิติความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง และปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในมิติความพึงพอใจในการทำงานได้แก่ การสนับสนุนของครอบครัว แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลของความคาดหวังที่ได้รับจากการทำงาน ตามลำดับ

อักษร (2539) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) ที่โรงงานบางปะอิน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการใน 5 บริษัทของกลุ่มมินิแบ จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานอย่างมีนัยสำคัญ คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ผจญ (2540) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง ศึกษากรณีโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ สภาพการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ภาวะสุขภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี และมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ไปศึกษาดูงาน ฝึกอบรม และเข้าร่วมสัมมนา การสนับสนุนของครอบครัว และความคาดหวังผลจากการทำงาน

วัลย์พร (2540) ได้ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาบริษัท บางกอกรับเบอร์ จำกัด(มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง โดยประเด็นที่พนักงานมีการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุดคือ หน่วยงานมีความรับผิดชอบต่อสังคมในการผลิตสินค้าและบริการ รองลงมาคือพนักงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมในหน่วยงานนี้ ส่วนประเด็นที่พนักงานมีการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานต่ำที่สุดคือ หน่วยงานมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น รองลงมาคือ การได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ไปศึกษาดูงานหรืออบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และการได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้ทักษะเพื่อตำแหน่งที่สูงขึ้น ปัจจัยที่มีผลทำให้การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันได้แก่ การรับรู้ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา อายุ และระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานคือ ประสบการณ์ในการทำงาน

นฤตล (2541) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในแต่ละมิติ พบว่า มิติด้านผลตอบแทน มิติด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน มิติด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ มิติด้านบูรณาการทางสังคม มิติด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับมิติด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ส่วนมิติด้านสภาพการทำงานที่ดีและมีความปลอดภัย

และมีมิติด้านสิทธิของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี

สุพรรณ (2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตสายพานยาง พบว่า พนักงานโรงงานผลิตสายพานยางมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับดี และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูงมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับดีกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สรุป จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่จะศึกษา ดังนี้

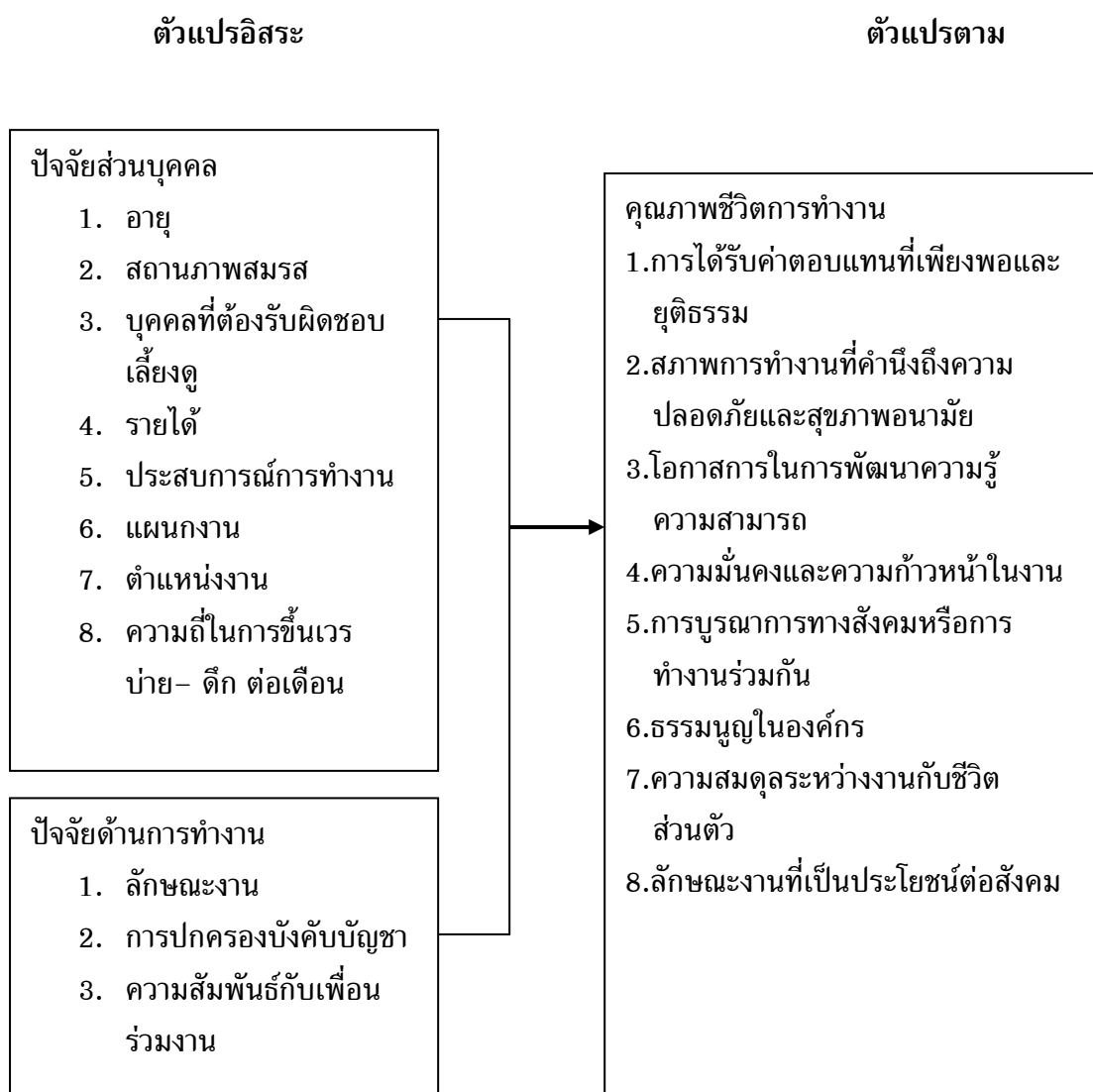
ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส แผนกงาน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ บุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู และความถี่ในการขึ้นเวรบ่อย – ดึก ต่อเดือน
2. ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิดของ Walton ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการ ได้แก่

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย
3. โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
6. ธรรมเนียมในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



**ภาพที่ 1** กรอบแนวความคิดในการวิจัย

### สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดนนทบุรี