

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ เพื่อศึกษาถึงบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลตำรวจมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นอย่างไร ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อของการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน
5. ประวัติวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

ในกระบวนการพัฒนาตามแนวคิดทฤษฎีทั้งกระแสหลักและกระแสรอง มีนักวิชาการและนักปฏิบัติการพัฒนาอีกส่วนหนึ่งที่มุ่งให้ความสำคัญกับการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการพัฒนาโดยการสร้างเครื่องมือขึ้นมาวัดและสรุปผลการพัฒนาของประเทศกำลังพัฒนาในโลกตลอดมา บรรดาเครื่องมือตรวจสอบส่วนใหญ่อยู่ในรูปตัวชี้วัดการพัฒนา (Development indicators) ซึ่งเป็นจำนวนมาก และมักสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาแต่ละแนวคิดด้วย นับตั้งแต่ตัวชี้วัดดั้งเดิม คือผลิตภัณฑ์มวลรวมของประชาชาติ (GNP) และอัตราความเจริญทางเศรษฐกิจ ไปจนถึงตัวชี้วัดในด้านปัญหาจากการพัฒนา เช่น ความยากจน ซึ่งนิยมใช้ Lorenz Curve และ Gini Coefficient ตลอดจนตัวชี้วัดการพัฒนาในยุคต่อๆ มาที่มีสัมพันธ์กับแนวคิดการพัฒนาแต่ละแนวคิด เช่น แนวคิดการพัฒนาที่เน้นคนเป็นศูนย์กลาง แนวคิดการพัฒนาแบบยั่งยืน และแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายการคุ้มครองทางสังคม (Social safety Net) เป็นต้น ตัวชี้วัดหรือเครื่องมือตรวจสอบผลการพัฒนาที่มีจำนวนมากเหล่านี้พบว่ามักเกี่ยวข้องกับหรือมีพื้นฐานเชื่อมโยงกับแนวคิดคุณภาพชีวิต (Quality of life) เป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้จะเห็นว่า นอกเหนือจากนักวิชาการและนักปฏิบัติการพัฒนาโดยทั่วไปแล้ว หน่วยขององค์การสหประชาชาติหลายองค์การเองก็ได้ให้ความสำคัญกับการประเมินผลการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตเช่นกัน เช่น UNESCO (1981,

อ้างถึงใน สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548, น. 13) ได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตไว้ 7 ด้าน ได้แก่ 1) อาหาร 2) สุขภาพ 3) การศึกษา 4) สิ่งแวดล้อมและทรัพยากร 5) ที่อยู่อาศัยและการตั้งถิ่นฐาน 6) การมีงานทำ และ 7) ค่านิยม ศาสนา จริยธรรม กฎหมาย และปัจจัยด้านจิตวิทยา และ ESCAP (1990, อ้างถึงใน สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548, น. 13) ก็ได้กำหนดตัวแปรที่ใช้วัดคุณภาพชีวิตไว้ 7 ด้านเช่นกัน คือ 1) ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ 2) สุขภาพ 3) ชีวิตการทำงาน 4) ชีวิตครอบครัว 5) ชีวิตการใช้สติปัญญา (Intellectual life) 6) ชีวิตชุมชน 7) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สำหรับ UNDP ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับแนวคิดการพัฒนาที่เน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลางได้จัดทำรายงานที่ชื่อว่า Human Development Report ตั้งแต่ปี 2533 เป็นต้นมา และในระยะหลังตั้งแต่ปี 2542 ถึง 2544 ก็ได้จัดทำ “รายงานการพัฒนาคนของประเทศไทย” โดยเฉพาะอีก ในเอกสารดังกล่าวได้ใช้ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตเป็นเครื่องมือประเมินสถานการณ์การพัฒนา ที่ทำให้เห็นรูปธรรมได้ชัดเจนมากกว่าในอดีต ภายใต้ชื่อว่า “ดัชนีความก้าวหน้าของคน” (Human Achievement Index : HAI) ซึ่งใช้ 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) สุขภาพ 2) การศึกษา 3) การทำงาน 4) รายได้ 5) ที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม 6) ชีวิตครอบครัวและชุมชน 7) การคมนาคมและการสื่อสาร และ 8) การมีส่วนร่วม (สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548, น. 14-15)

คุณภาพชีวิตขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ได้แก่ องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตระดับจุลภาค คือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของมนุษย์ในระดับบุคคลหรือระดับครอบครัว คุณภาพชีวิตระดับมหัพภาคหรือระดับสังคมคือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของมนุษย์ในระดับสังคม โดยในแต่ละบุคคลหรือสังคมจะมีความแตกต่างกันไป เพื่อสะดวกต่อการเข้าใจ จะได้กล่าวแยกองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในระดับจุลภาค และองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตระดับมหัพภาคดังนี้

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตระดับจุลภาค ได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของมนุษย์ในระดับบุคคลหรือระดับครอบครัว องค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตระดับจุลภาค มี 9 ประการ (สำนักงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ, 2526, น. 83-85) คือ

1. สุขภาพอนามัย ได้แก่ การบำรุง ป้องกัน ส่งเสริมและดำรงไว้ ซึ่งสภาพแห่งความสมบูรณ์ของร่างกายและจิตใจเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการดำรงชีวิตและอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ การที่บุคคลจะมีสุขภาพอนามัยดีทั้งทางร่างกายและจิตใจต้องขึ้นอยู่กับ การบริโภคอาหารที่ถูกหลักโภชนาการ การออกกำลังกายที่สม่ำเสมอและการพักผ่อนอย่างเพียงพอด้วย

2. การมีงานทำ การที่บุคคลมีการประกอบอาชีพที่พึงประสงค์ตามความรู้ความสามารถและความถนัดของตน เป็นหลักแหล่งมีหลักประกันที่แน่นอน ทำให้มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่มาากจนกว่าที่การทำงานจะส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งความหวังและความฝันของตนเอง สภาพการว่างงานหรือการมีงานทำที่ไม่พึงประสงค์เป็นการบั่นทอนสุขภาพจิตต่อบุคคลเป็นอย่างยิ่ง อาจทำให้เกิดความท้อแท้เบื่อหน่ายต่อชีวิต เป็นบ่อเกิดของความรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่าไร้ความสามารถ

3. รายได้ เป็นองค์ประกอบทางด้านเศรษฐกิจของบุคคลและครอบครัว นอกจากจะต้องมีรายได้ประจำเพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามความเหมาะสมแล้ว ยังต้องมีรายได้บางส่วนที่เหลืออดออมไว้เพื่อสร้างฐานะความเป็นปึกแผ่นให้ตนเอง เป็นค่าใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน เช่น เจ็บไข้ได้ป่วยรวมทั้งการใช้เพื่อความสะดวกสบายในชีวิต รายได้นี้อาจได้จากการปฏิบัติงานประจำวัน และรายได้เสริมจากการดำเนินกิจการบางอย่างเพิ่มเติม

4. ที่อยู่อาศัย ได้แก่ การมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักแหล่งสำหรับตัวเองและครอบครัว อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีมีขนาดพอเหมาะกับสมาชิกในครอบครัว มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ ตลอดจนมีเครื่องอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคเพียงพอกับความต้องการตามสมควรกับฐานะความเป็นอยู่

5. การใช้เวลารว่าง ได้แก่ เวลาที่เหลือจากเวลาใช้ในการทำงานอาชีพหลัก เวลาสำหรับภารกิจส่วนตัว และเวลาสำหรับการนอนหลับพักผ่อน เป็นเวลาที่ใช้สำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ ตามปกติแล้วควรมีวันละประมาณ 2-4 ชั่วโมง เวลารว่างส่วนนี้ควรนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อชีวิต ซึ่งเรียกว่ากิจกรรมนันทนาการ ซึ่งสามารถกระทำได้ตามความเหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์ ต่อตนเองและสังคมได้หลายประการ เช่น ทำงานอดิเรก เล่นกีฬา เล่นดนตรี กิจกรรมด้านสังคมและอาสาสมัครฯ

6. การศึกษา คือวิธีการที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ อาจเรียนรู้ด้วยตัวเองหรือจากผู้อื่นสอนให้ การศึกษามีทั้งการศึกษาในระบบและนอกระบบ การศึกษาทำให้คนมีความรู้ มีสติปัญญา มีเหตุผล มีคุณธรรม และวัฒนธรรม มีพละนาถัยที่สมบูรณ์ มีทักษะในการประกอบอาชีพพึ่งตนเองได้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม ตลอดจนมีความรู้ความสามารถในเทคโนโลยีที่เหมาะสม การศึกษาไม่มีวันสิ้นสุดจะเกิดขึ้นต่อเนื่องตลอดชีวิต อันอาจเกิดจากความตั้งใจและไม่ตั้งใจศึกษาก็ตาม

7. ความสัมพันธ์กับผู้อื่น มนุษย์จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพราะต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม เช่น เพื่อนบ้าน เพื่อนเรียน ผู้ร่วมทำงานในการมีความสัมพันธ์ดังกล่าวอาจมีทั้งดีและไม่ดี อันจะทำให้เกิดความรู้สึกทางด้านจิตใจ

ตามมา ได้แก่ ชอบ รัก เ็นดู ไม่ชอบเกลียด หมั่นได้ ฯลฯ การเป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งชีวิต ส่วนตัว ชีวิตสังคม และชีวิตการทำงานจะส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยความสะดวกสบาย

8. ชีวิตครอบครัว คือการที่สมาชิกในครอบครัว อันประกอบด้วย พ่อ แม่ ลูก และสมาชิกคนอื่นๆ เช่น ปู่ ย่า ตา ยาย ฯลฯ อยู่ร่วมกัน ความสัมพันธ์ในครอบครัวมุ่งเน้นในด้านความรัก ความเข้าใจ ความผูกพัน เอื้ออาทรต่อกันและกัน ความรับผิดชอบต่อน้ำใจของแต่ละคน การที่มีชีวิตครอบครัวจะอยู่ด้วยกันด้วยความสุข มีความอบอุ่น มีความมั่นคงทางด้านจิตใจและผลดีอื่นๆ ก็ขึ้นอยู่กับสมาชิกของครอบครัวเอง

9. ความปลอดภัย ชีวิตและทรัพย์สินของมนุษย์อาจมีภัยอันตรายจากสาเหตุต่างๆ เช่น อาชญากรรม อุบัติเหตุ ภัยพิบัติธรรมชาติ โรคภัยไข้เจ็บต่างๆ รวมทั้งสงครามที่อาจเกิดขึ้น จะส่งผลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ได้ มนุษย์ทุกคนประสงค์มีชีวิตอยู่ด้วยความปลอดภัยทั้งสิ้นแต่ภัยอันตรายบางอย่างก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เช่น ภัยจากธรรมชาติ แต่ถ้ามีการป้องกันล่วงหน้าก็อาจทำให้เกิดอันตรายน้อยลงได้ นอกจากองค์ประกอบต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว อาจมีองค์ประกอบอื่นที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตอีกได้ ขึ้นอยู่กับทฤษฎีของผู้ทำการศึกษา องค์ประกอบใดจะมีผลมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการและความเป็นอยู่ของมนุษย์แต่ละบุคคล ถ้ามนุษย์มีองค์ประกอบ เหล่านี้ในทางที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลถึงคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตระดับมหัพภาค ได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของมนุษย์ในระดับสังคม การที่บุคคลบางคนบางกลุ่มมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีไหมายหมายความว่า คุณภาพชีวิตระดับมหัพภาคหรือระดับสังคม หรือระดับบุคคลส่วนรวมจะดีตามไปด้วยเสมอไป เพราะบางครั้งในสังคมนั้นอาจมีบุคคลส่วนใหญ่ที่ยังเผชิญอยู่กับความด้อยของคุณภาพชีวิต ซึ่งภายหลังอาจเป็นสาเหตุให้คุณภาพชีวิตที่ดีของบุคคลส่วนน้อยได้รับการกระทบกระเทือนในด้านลบด้วย แต่ถ้าคุณภาพชีวิตระดับมหัพภาคหรือระดับสังคมดีแล้วย่อมแสดงว่า คุณภาพชีวิตของบุคคลส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ที่ดี และมีโอกาสที่จะชักจูงให้ทุกคนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีโอกาสที่จะชักจูงให้ทุกคนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามไปด้วยเช่นกัน คุณภาพชีวิตระดับมหัพภาคหรือระดับสังคมนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ (สำนักงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ, 2526, น. 85) คือ

1. มาตรฐานการดำรงชีวิต (standard of living) เป็นระดับความเป็นอยู่ของสังคมที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานการดำรงชีวิตประจำวัน โดยปกติแล้วจะพิจารณาจากความเป็นอยู่ของบุคคลโดยส่วนรวมในสังคมแล้วให้หลักการทางสถิติวิเคราะห์เปรียบเทียบกับระดับมาตรฐานที่ควรจะเป็นของสังคม

2. ภาวะประชากร (population situation) ในแต่ละสังคมย่อมมีการเปลี่ยนแปลงทางประชากรอยู่เสมอ อาจมีการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนประชากรทั้งหมด ซึ่งมีสาเหตุมาจากการเกิด การตาย การย้ายถิ่นเข้าและออกของประชากร โดยจะมีความแตกต่างกันไปตั้งแต่อดีต ปัจจุบัน และอนาคต อันแสดงให้เห็นถึงสภาวะการณ์ของสังคมว่ามีความเหมาะสมต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลเพียงใด

3. ทรัพยากร (resource) ทุกสังคมมีทรัพยากรแตกต่างกันไปทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ การรู้จักนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นอย่างมาก ทรัพยากรต่างๆ จะมีความสัมพันธ์กันเอง จึงส่งผลกระทบถึงกันอยู่เสมอ การจะนำทรัพยากรมาใช้ จึงต้องมีการวางแผนที่ดีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคมและหลีกเลี่ยงความเสียหายที่อาจเกิดตามมา

4. ปัจจัยทางสังคม (society factor) สังคม คือกลุ่มคนที่อยู่ในอาณาเขตบริเวณหนึ่งที่มีการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างกันมีระยะเวลาที่อยู่ร่วมกัน ตลอดจนมีสถาบันต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการของสมาชิกในสังคม จะเห็นได้ว่า “สังคม” มีความหมายที่กว้างขวางมาก และชี้ให้เห็นได้ว่าบุคคลและสังคมไม่สามารถแยกกันได้ ดังนั้น สังคมจึงมีบทบาทต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลในสังคมด้วยโดยทั่วไป

5. กระบวนการพัฒนา (process of development) การที่จะยกระดับการกินดีอยู่ดีของบุคคลในสังคมให้สูงขึ้น สิ่งสำคัญอย่างยิ่ง คือ ต้องมีการพัฒนาเศรษฐกิจในสังคม เพื่อให้บุคคลส่วนรวมในสังคมมีรายได้สูงขึ้น โดยต้องดำเนินการเป็นขั้นตอนในลักษณะกระบวนการ เพื่อให้บุคคลในสังคมมีความเจริญและมั่นคงทางเศรษฐกิจอย่างแท้จริงในระยะยาว

สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตเป็นความต้องการของมนุษย์ ทั้ง ร่างกายและจิตใจ เพื่อการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมนั้นๆ มีความต้องการและความพึงพอใจต่อความจำเป็นพื้นฐาน อันได้แก่ ปัจจัยสี่ และบริการขั้นพื้นฐานของการดำรงชีวิตของมนุษย์ในระดับที่เหมาะสมตามความจำเป็นของสังคมหนึ่งๆ และในช่วงเวลาหนึ่งๆ

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

มีผู้ให้ความหมายของแนวคิดในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

แบล็กเบิร์น (Blackburn, 1992, อ้างถึงใน ภูวนัย น้อยวงศ์, 2541, น. 16-17) แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้เกิดขึ้นและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม ซึ่งใช้ภาษาอังกฤษ

เป็นหลัก แต่ในเวลาเดียวกันในประเทศอื่นๆ ก็มีแนวคิดเชิงคุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้นด้วย เช่น “humanization of work” ซึ่งมีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่า “quality of work life” หรือ “quality of working life” ซึ่งเป็นความหมายเดียวกันกับ “improvement of working condition” ใช้ในประเทศฝรั่งเศส หรือ “workers-protection” ใช้ในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และ “working environment” ใช้ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย และ “Hatarakigai” ใช้ในประเทศญี่ปุ่น แนวคิดในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ได้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่สำคัญ กล่าวคือ ในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบและภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในปี ค.ศ. 1950-1960 แนวความคิดนี้ได้ขยายออกไปกว้างขึ้นโดยนักจิตวิทยาในสมัยนั้นได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างขวัญในการทำงานกับผลผลิต ซึ่งส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน และในปี ค.ศ. 1960-1970 ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องการมีโอกาในการทำงานที่เสมอภาคและแบบแผนในการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างจริงจังขึ้น โดยมุ่งไปที่ประสิทธิผลขององค์การและการเพิ่มประสิทธิภาพโดยธรรมชาติของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ฮิคแมน, และ ซัตเติล (Hickman, and Suttle, 1977, อ้างถึงใน ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542, น. 18) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการทำงานมากมาย คือ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์การ และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุและส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

กล่าวได้ว่าแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้ มีการพัฒนามาเป็นลำดับ จากการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยมองถึงพื้นฐานการมีความมั่นคงในการทำงานและมีภาวะทางเศรษฐกิจของแต่ละบุคคลได้มีการพัฒนาเพิ่มให้บุคคลมีความสัมพันธ์ในการทำงาน มีโอกาสในการทำงานอย่างเสมอภาคและเป็นที่พึงพอใจรวมทั้งมุ่งประสิทธิผลขององค์การ โดยบุคลากรจะต้องมีความพึงพอใจ ทำงานอย่างมีความสุขเพราะคุณภาพชีวิตในการทำงานก็มีความสำคัญต่อบุคคลเกือบทุกคน เพราะมีปัจจัยหลายๆ ด้านที่จะมาจูงใจ หรือกระตุ้นให้เกิดมีกำลังใจในการทำงาน

2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

บทความของผจญ เฉลิมาส กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ ซึ่งได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในประเด็นต่างๆ (คนทำงานแลกเปลี่ยนความรู้, สืบค้นเมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2551) ดังนี้

1) คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2) คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

3) คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่หมายถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสใช้ คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศสังคม นิยมใช้ คำว่าการคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือในญี่ปุ่นใช้ คำว่าสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์การและปัจเจกบุคคล ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์การที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวัด (Walton, 1974, อ้างถึงใน สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา, 2541, น. 21) คือ

ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน โอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อ

สังคม และยังมีความหมายที่กว้างขึ้น มิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่มีความหมายรวมไปถึงความต้องการ และความปรารถนาในชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานที่ดีขึ้นด้วย

เดวิส (Davis, 1977, อ้างถึงใน สิ้นชัย ฉายรัศมี, 2544, น. 10) เป็นผู้นำคำศัพท์ คุณภาพชีวิตในการทำงานมาใช้เป็นครั้งแรก ได้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นที่มิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

เกรซ (Guest, 1979, อ้างถึงใน ภูวนัย น้อยวงศ์, 2541, น. 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทน หรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของบุคคล

บลูสตัน (Bluestone, 1977, อ้างถึงใน นฤตล มีเพียร, 2541, น. 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าหมายถึง การสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำหรับองค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่องานของพวกเขา นั่นคือได้หมายความว่ารวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การ ทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้สมาชิกในองค์การในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานในองค์การย่อม ทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวาดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

อาเธอร์ (Arthur, 1981, อ้างถึงใน สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา, 2541, น. 23) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึก

ทางจิตวิทยาของบุคคลต่อสภาวะความเป็นอยู่ (well-beings) หรือความสุขโดยรวม (whole happiness) ซึ่งเป็นความพึงพอใจต่อชีวิตหรือมีแนวโน้มต่อชีวิตในทางบวก

ดูบริน (Dubrin, 1981, อ้างถึงใน นฤดล มีเพียร, 2541, น. 11) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ระดับที่พนักงานขององค์กร มีความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่สำคัญๆ จากสมาชิกในองค์กรนั้นๆ

ดาลามอทเท, และ ทาเคซาวา (Delamotte, and Takezawa, 1984, อ้างถึงใน นฤดล มีเพียร, 2541, น. 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ผลดีของงานที่มีต่อพนักงานที่เกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานหรือลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

ฮิวส์, และ คัม มิงส์ (Huse, and Cummings, 1985, อ้างถึงใน พรสุข อัสวนิเวศน์, 2541, น. 18) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ และอธิบายอีกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน ประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

อาร์โนด, และ ฟีดแมน (Arnold, and Feldman, 1986, อ้างถึงใน ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542, น. 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมต่างๆ อย่างในการทำงาน ทั้งในเรื่องของบุคคล เทคโนโลยี และสภาพเศรษฐกิจ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และการพัฒนา เพื่อเตรียมตัวให้พร้อมว่าจะต้องทำอะไรและทำอย่างไร และทำให้เกิดความพึงพอใจ และให้ความสำคัญกับการให้รางวัลแก่บุคคล

แฮกแมน, และ ซัตเติล (Hackman, and Suttle, 1977, p. 14) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่ตอบสนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์กรทุกระดับ การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังส่งผลดี

ต่อในด้านอื่นๆ เช่น สภาพแวดล้อม ทางสังคมเศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุลดน้อยลงขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในด้านขวัญและกำลังใจความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

จากความหมายที่ได้กล่าวมานี้ จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงานจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของงานดีขึ้น การกดขี่เกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพขององค์กรในที่สุด เรียกได้ว่า บรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อประโยชน์โดยรวมของประเทศอีกด้วย และยังพบว่าความพึงพอใจของบุคลากรต่อส่วนประกอบต่างๆ ที่มีความเป็นธรรมหรือดีกว่าต่อสภาพโดยรวมของการทำงาน จะทำให้บุคลากรมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความคิดสร้างสรรค์ดีขึ้น จะส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานขององค์กรนั้นและจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อความสำเร็จของบุคลากร

2.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

มีผู้ให้คำจำกัดความองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

คุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่างๆ อยู่ 8 ประการ วอลตัน (Walton, 1973, pp. 12-16) ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้นๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม ก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (safe and healthy working condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (growth and security) ควรให้ความสนใจการให้พนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต จะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน รวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (development of human capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกร่วมมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (social integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีความรู้สึกร่วมกัน ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (constitutionalism) คือ พนักงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมและมีความสัมพันธ์กัน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (total life space) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (social relevance) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำหรือนานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิด

ความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

องค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานคือ ช่วงเวลาแห่งการดำรงชีวิตของทรัพยากรมนุษย์ในวันหนึ่งๆ นั้น การใช้เวลาในช่วงการทำงานจะมีมากที่สุด คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนั้นองค์ประกอบที่สำคัญก็คือ ค่าจ้างและสวัสดิการ สภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และการคุ้มครองแรงงาน (จีระ หงส์ลดารมย์, 2533, น. 27-28) คือ

1. ค่าจ้างและสวัสดิการ ซึ่งนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวและสังคม ค่าจ้างและสวัสดิการของผู้ใช้แรงงานจะแตกต่างกันตามประเภทของตลาดแรงงานและประเภทของทักษะแรงงาน คือ โครงสร้างค่าจ้างและสวัสดิการของตลาดแรงงานทุกประเภทจะจัดสรรตามคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตลาดแรงงานภาคเอกชน โครงสร้างค่าจ้างและสวัสดิการจะให้ความสำคัญมากแก่แรงงานที่มีทักษะสูง ในขณะที่แรงงานที่มีทักษะน้อยจะเสียเปรียบ ความแตกต่างของโครงสร้างและสวัสดิการตามทักษะแรงงาน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานแตกต่างกัน แรงงานที่มีทักษะสูงจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าแรงงานระดับต่ำ อย่างไรก็ตามสังคมของมนุษย์เป็นสังคมที่ต้องอยู่ร่วมกัน การแบ่งปันผลประโยชน์และความสุขในชีวิตจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งค่าจ้างและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงาน

2. สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจและต้องการสภาพแวดล้อมที่ดี สภาพการทำงานของแรงงานจะแตกต่างกันตามขนาดของอุตสาหกรรมในสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดเล็กที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 50 คนลงมา ส่วนมากไม่สามารถจัดสภาพการทำงานให้ได้ตามกฎหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสม เพราะสถานประกอบการขนาดเล็กไม่มีความสามารถเพียงพอในเรื่องทุนและการแข่งขัน

3. ความปลอดภัยในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน นอกจากมีค่าจ้างและสวัสดิการที่เหมาะสมและสภาพการทำงานที่ดีแล้ว ความปลอดภัยในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งในปัจจุบันแรงงานในสถานประกอบการประมาณร้อยละ 95 มีเครื่องป้องกันอุบัติเหตุ เช่น อุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ อุตสาหกรรมผลิตน้ำมัน และธนาคาร เป็นต้น แต่อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นมีสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากแรงงานในสถานประกอบการ อันเนื่องมาจากปัญหาด้านสุขภาพกายและ

สุขภาพจิต จึงสรุปว่ากฎหมายประกันสังคมจะช่วยให้ผู้ใช้แรงงานได้รับประโยชน์ในเรื่องการเจ็บป่วย นอกรงาน ควบคู่ไปกับกองทุนเงินทดแทน และถ้าความมั่นคงและความพอใจมีอยู่ ก็อาจจะทำให้ การเจ็บป่วยในงานดีขึ้น

4. การคุ้มครองแรงงาน ซึ่งเป็นกลไกและมาตรฐานหนึ่งของรัฐบาล เพื่อคุ้มครอง แรงงานให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม เช่น การคุ้มครองเรื่องค่าจ้าง สภาพการจ้าง สภาพการทำงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ยังมีนายจ้างจำนวนมากประมาณร้อยละ 30 ที่หลีกเลี่ยง และไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนายจ้างของกิจการขนาดเล็กที่มีลูกจ้าง ต่ำกว่า 50 คน จากผลการสำรวจของกรมแรงงาน (มกราคม-มิถุนายน พ.ศ. 2532) ปรากฏว่าจาก จำนวนสถานประกอบการขนาดเล็กประมาณ 5,258 ราย หรือร้อยละ 34 ปฏิบัติไม่ถูกต้องตาม กฎหมายค่าจ้างขั้นต่ำ โดยมีลูกจ้างที่ไม่ได้รับค่าจ้างตามกฎหมาย 7,527 ราย หรือร้อยละ 13 ซึ่ง ส่วนใหญ่จัดอยู่ในอุตสาหกรรมการผลิต การก่อสร้าง การค้า บริการชุมชน

องค์ประกอบที่ถือว่าเป็นสาระสำคัญในการนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิต การทำงาน มี 10 ประการ (บุญแสง ชีระภากร, 2533, น. 5-12) ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (adequate and fair pay) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ซึ่งพิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากันเงินเท่ากัน (equal pay of equal work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์ งานการประเมินค่างาน (job evaluation) การจัดทำโครงสร้างเงินเดือน มาประยุกต์ใช้ให้มีความ เหมาะสมกับแต่ละองค์การโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์การด้วย ส่วน ค่าตอบแทนที่เพียงพอ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ อัตราเงินเดือนที่เหมาะสม เป็นต้น

2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (fringe benefits) เป็นค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์กร ให้แก่บุคคลในองค์กร เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่องค์กรให้แก่บุคคลใน องค์กรโดยไม่มีข้อผูกพัน เพราะไม่ถือเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อ เป็นผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่และความสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ตัวบุคคล เพราะโดยทั่วไปแล้ว การจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มักมีความแตกต่างในแต่ละองค์การไม่มากนัก แต่ผลประโยชน์ เกื้อกูลมีความแตกต่างกันมาก องค์การใดมีประโยชน์เกื้อกูลสูงก็จะมีแรงดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัคร ทำงานกับองค์การนั้นมาก บุคคลจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานดี เพราะ

องค์การจัดผลประโยชน์เกื้อกูลให้มากกว่าองค์กรอื่นๆ จึงเป็นข้อคำนึงที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารองค์การต้องคำนึงถึงในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์การ

3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (a safe and healthy environment) การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดทั่วไปและมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างการทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว เป็นสิ่งที่จะต้องทำ เพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์การ ในปัจจุบันปัญหาในเรื่องมลภาวะ (pollution) เป็นปัญหาที่ภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก จึงควรที่ฝ่ายจัดการของแต่ละองค์การต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดไว้ในสภาพความเป็นจริงแล้ว ก็ได้มีกฎหมายกำหนดไว้ในเรื่องเหล่านี้อยู่แล้ว การจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ จึงเป็นผลดีทั้งในแง่กฎหมาย แง่ศีลธรรมและเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การด้วย

4. ความมั่นคงในการทำงาน (job security) ในที่นี้มีความหมายในด้านของการจ้างงานและความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์การที่ให้ความมั่นคงในการจ้างงานสูง เช่น ระบบราชการ มีการจ้างงานจนอายุครบ 60 ปี และไม่มีการเลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันสมควร เช่น ทุจริตหรือหยุดงานโดยไม่มีเหตุผล จึงเป็นตัวอย่างขององค์การที่มีความมั่นคงสูง จนมีผู้นิยมเข้าทำงานโดยเหตุผลของความมั่นคงนี้ ส่วนองค์การเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสถานภาพมั่นคงในการจ้างงานสูงมากเช่นเดียวกัน แม้มีการปลดพนักงานออกก่อนเกษียณอายุก็ตาม แต่ก็มีจ่ายเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด จึงมีผู้นิยมทำงานในองค์การแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์การสูง องค์การที่มีขนาดเล็กและมีความมั่นคงในการจ้างงานต่ำ มักใช้วิธีเพิ่มค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน คือค่าจ้างหรือเงินเดือนให้สูงกว่าองค์การที่มีความมั่นคงในการทำงานสูง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การทดแทนกันไป แต่ความมั่นคงในการจ้างงานมักมีผลเสีย ถ้าไม่มีมาตรการในการป้องกันที่ดี กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับความมั่นคงในการจ้างงานสูง จะเกิดความเฉื่อย (inert) ในการทำงาน เพราะถือว่าตนเองจะไม่ถูกเลิกจ้างถ้าไม่ทำความผิดร้ายแรง ซึ่งแทนที่จะสร้างความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี กลับกลายเป็นผลเสียแก่องค์การเอง

5. เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง (free collective bargaining) การร่วมเจรจาต่อรองเป็นสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในองค์การตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ การร่วมเจรจาต่อรองโดยทั่วไปมักเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์การพึงได้รับจากองค์กร เช่น

การเรียกร้องให้เพิ่มค่าจ้าง การเรียกร้องให้เพิ่มสวัสดิการ การต่อรองไม่ให้เลิกจ้าง เป็นต้น การร่วมเจรจาต่อรองตามปกติจะเป็นเรื่องระหว่าง 2 ฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้าง แต่ถ้าต่อรองแล้วไม่สามารถหาข้อยุติได้ก็จะนำไปสู่การนัดหยุดงาน ซึ่งต้องมีฝ่ายที่สาม คือ ฝ่ายรัฐบาลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพื่อมิให้เกิดผลเสียหายขึ้นแก่ทุกๆ ฝ่าย การร่วมเจรจาต่อรองทุกครั้งมักมองไปในแง่ที่ไม่ดี แต่ถ้าเราพิจารณาทั้งในด้านจิตวิทยา และด้านเศรษฐกิจแล้ว จะพบว่าเราสามารถนำเอาการร่วมเจรจาต่อรองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรได้เป็นอย่างดี ในแง่ของจิตวิทยาของพนักงานหรือลูกจ้างมักเกิดความรู้สึกกดดันต่อการทำงานในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติภายใต้การบังคับบัญชา การอนุญาตให้มีการรวมตัวกันเจรจาต่อรองอย่างอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทำให้กลุ่มของพนักงานหรือลูกจ้างมีอำนาจต่อรองกับผู้บริหารขององค์กรได้ การมีอำนาจต่อรองกับผู้บังคับบัญชาของตนเอง จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมีศักดิ์ศรี เกิดความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้สามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานแล้ว จะสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เพราะเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของตนเอง ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่แล้วก็จะเอาใจใส่ในงาน ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด เพื่อสร้างผลงานและความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่วนทางด้านเศรษฐกิจการร่วมเจรจาต่อรองมีผลกระทบโดยตรงถึงเศรษฐกิจของทั้งองค์กรและกลุ่มพนักงาน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับผลงานของการเจรจา องค์กรจึงควรหาข้อมูลในเรื่องผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรควรจะได้รับ และต้องการจะได้รับ เพื่อนำมาใช้ในการเจรจาต่อรองแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นมาตรการที่เหมาะสมที่จะใช้ในการเจรจาต่อรองตามข้อจำกัดที่องค์กรมีอยู่ ทั้งเป็นการสกัดกั้นมิให้มีการนัดหยุดงาน และช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคคลในองค์กรอีกด้วย

6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (growth and development) พัฒนาการและความเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาการทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับตัวบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้ว ทั้งพัฒนาการและความเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าต้องมีขอบข่ายการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโต จึงสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ ซึ่งเงื่อนไขนี้ในบางองค์กรถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

7. บูรณาการทางสังคม (social integration) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์การทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ สำหรับในรูปแบบที่เป็นทางการ มักจะไม่ใช่จุดที่เป็นปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้าง ตลอดจนกฎข้อบังคับต่างๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบ ของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ จะเป็นตัวชี้ว่า องค์การมีบูรณาการทางสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ มักเต็มไปด้วย ขั้นตอนล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้ จะช่วยให้ระบบงาน ขององค์การคล่องตัวขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของภราดรภาพ แบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบ ไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช่จนเลยเถิดกลายเป็นระบบพรรคพวกไป วิธีการ เสริมสร้างบูรณาการสังคมในองค์การที่ดีที่สุด คือ การจัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่ม กีฬา กลุ่มสวัสดิการ เป็นต้น แล้วค่อยนำเอากิจกรรมเหล่านั้นเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ แก่องค์การ

8. การมีส่วนร่วมในองค์การ (Participation) การมีส่วนร่วมในองค์การในที่นี้ หมายถึง การมีส่วนร่วมทางการบริหาร ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์การได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้ พนักงานขององค์การมีส่วนร่วมได้ รูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีแตกต่างกันไปตามลักษณะของ องค์การ เช่น ถ้าองค์การมีการบริหารแบบคณะกรรมการก็อาจให้มีผู้แทนของพนักงานร่วม เป็น กรรมการบริหารด้วย หรือถ้าองค์การมีผู้บริหารสูงสุดคนเดียว การกำหนดนโยบายบริหาร อาจรับ ฟังความคิดเห็นของผู้แทนพนักงาน หรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิกของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้การบริหารงานที่ต้องการให้พนักงานในองค์การมีส่วนไปพร้อมกันทั้งหมด อาจทำได้ในการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เล็กลงมา คือ แต่ละส่วนงานอาจใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นหรือ มอบหมายให้พนักงานแต่ละกลุ่มจัดวางเป้าหมายเฉพาะกลุ่มในการทำงาน โดยอาศัยกรอบ นโยบายหลักขององค์การเป็นแนวทาง การบริหารงานที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมที่นิยมใช้กันอยู่ใน ปัจจุบัน คือ การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by objective) และวงจรควบคุม คุณภาพ (Quality control circle)

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at work) ความหมายของคำว่า ประชาธิปไตยในที่นี้ หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์การทุกๆ คน ในการทำงาน ร่วมกันอย่างเสมอหน้ากัน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์การ เพราะถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบ ของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ไม่ว่าจะมีความผิดใ้ใดๆ เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การ ประชุมกลุ่ม การทำงานเป็นทีมจะต้องฟังเสียงของทุกๆ คน อย่างเท่าเทียมกัน และแก้ปัญหาด้วย เหตุผลที่ดีที่สุด การเผด็จการด้วยอำนาจในองค์การ ใช้ในกรณีที่มีความจำเป็นอย่างมาจริง ๆ

เท่านั้น ประชาธิปไตยในการทำงานจะมีความสอดคล้องกับการมีส่วนร่วมในองค์การสูงทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก เพราะได้รับการยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นตอนหนึ่งของมนุษย์ทุกคน อันเป็นส่วนเสริมสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

10. เวลาว่างของชีวิต (Total life space) การทำงานในองค์การมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเวลาว่างเพื่อพักผ่อน เป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ องค์การที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งอาจมีเป็นเวลาสั้นๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดตามปกติประจำปี และวันหยุดพิเศษเนื่องในงานเทศกาลต่างๆ การจัดให้มีวันหยุดซึ่งถือเป็นช่วงว่างที่พนักงานทุกคนได้ละจากงานประจำนี้ถือเป็นผลประโยชน์เกื้อกูลชนิดหนึ่งในประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าของตัวบุคคลที่ได้มีการทำงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

แต่การพัฒนาองค์การด้วยการปรับปรุงปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ จะเป็นเรื่องยากที่จะปรับปรุงให้พร้อมทุกอย่าง แต่อย่างไรก็ดีผู้บริหารควรต้องพิจารณาความสำคัญของปัจจัยแต่ละปัจจัย โดยคำนึงถึงความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นจากความต้องการของบุคคลในองค์การว่า มีความต้องการปัจจัยใดเป็นอันดับแรกและปัจจัยใดมีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การมากที่สุด แล้วจึงดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การและของตัวบุคคล องค์การจึงจะเป็นองค์การที่มีสุขภาพดี บุคคลในองค์การเองก็จะเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งตรงกับเป้าหมายในการพัฒนาองค์การตามความต้องการของผู้บริหารที่ต้องการให้องค์การบรรลุเป้าหมายในที่สุด

จากความหมายและองค์ประกอบต่างๆ จะเห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหลากหลาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อสภาพการทำงานในองค์การโดยมีองค์ประกอบสำคัญที่แสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งทางด้านตัวบุคคล สภาพแวดล้อม และสังคมที่จะส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ จากองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (2) ด้านการมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจ (3) ด้านการมีความมั่นคง มีโอกาสในการพัฒนาความสามารถ และมีความก้าวหน้าในงาน และ(4) ด้านการทำงานที่มีเวลาให้กับตนเองและครอบครัว ซึ่งผู้ศึกษาจะใช้เป็นแนวทางในการทำวิทยานิพนธ์

ครั้งนี้ โดยสามารถอธิบายรายละเอียด ขององค์ประกอบในการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานได้ ดังนี้

(1) การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ค่าตอบแทน ที่ได้รับการปฏิบัติงานมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามพื้นฐานการดำรงชีวิตประจำวัน ที่สมเหตุสมผลตามความเป็นอยู่ของบุคคลในสังคมนั้นๆ และค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่ คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกันแล้วรู้สึกว่ามีเหมาะสม และเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

(2) การมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อทั้งร่างกายและจิตใจในการทำงาน ได้แก่

- การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งใน ด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดทั่วไปและมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยใน การทำงานไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างการทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพใน ระยะยาว เพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์กร

- การสร้างบรรยากาศ ให้คนในหน่วยงานมีความสบายใจ อยากทำงานโดยมีการ จัดและตกแต่งสถานที่ทำงานให้สะอาด ร่มรื่น สวยงาม ปราศจากมลพิษ เช่น อาคารสถานที่ ห้องทำงาน วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนสัมพันธภาพระหว่างบุคคล นโยบาย การบริหารงาน และการติดต่อสื่อสารในองค์กรจะต้องมีสภาพที่สบายกายสบายใจในการทำงาน

(3) การมีความมั่นคง มีโอกาสในการพัฒนาความสามารถ และมีความก้าวหน้าใน งาน หมายถึง การมีความมั่นคงในงาน คือ การทำงานที่มีความชัดเจนในภาระหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย มีผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม งานที่ทำมีความสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง ไม่ขาดช่วงตอน และมีความมั่นคงซึ่งเป็นหลักประกันให้บุคคลมีความรู้สึกว่าการงานอาชีพนั้นจะเป็นงานที่สามารถช่วยให้ ดำรงชีวิตอยู่ได้ตลอดไป และได้รับความก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมจากงานที่ทำ การมีโอกาสน ในการพัฒนาและใช้ความสามารถ คือ การได้ปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี มีความเป็นตัว ของตัวเองในการทำงาน รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เป็นงานที่มีความสำคัญ มีความชัดเจน สร้างความรู้สึกมีคุณค่าและท้าทายความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่ และ การมีความก้าวหน้าในงาน คือ การได้รับความสนใจในการมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา ซึ่ง เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต ตลอดจนการมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง เช่น การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะต่างๆ เพื่อพัฒนาความสามารถ และประสิทธิภาพในการ ทำงาน

(4) ด้านการทำงานที่มีเวลาให้กับตนเองและครอบครัว หมายถึง สภาวะในการจัดการดำรงชีวิตที่มีเวลาเพียงพอต่อตนเองและครอบครัว รวมทั้งการทำงานอาชีพหลัก โดยการแบ่งเวลาให้มีความเหมาะสม และมีสัดส่วนที่สมดุลต่อการใช้เวลาของตนเอง และครอบครัว ได้แก่ เวลาที่ใช้ทำงานในวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ เวลาที่ให้กับสังคม เวลาสำหรับภารกิจส่วนตัว เวลาสำหรับการนอนหลับพักผ่อนและการพักผ่อนหย่อนใจในกิจกรรมนันทนาการต่างๆ หรือการทำงานอดิเรก

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ได้มีการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับแรงจูงใจของคนโดยเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งเขาได้ศึกษาโดยการสัมภาษณ์พนักงานในเรื่องของความพึงพอใจจากการทำงาน และทำให้เขาได้ผลสรุปว่าแรงจูงใจของมนุษย์จะประกอบด้วย 2 ปัจจัยนั้น (แพนทาวน์, สืบค้นเมื่อ วันที่ 15 พฤศจิกายน 2551) คือ

1. ปัจจัยภายนอกหรือเรียกว่า Hygiene Factors
 2. ปัจจัยภายในหรือ Motivation Factors
1. ปัจจัยภายนอก (Hygiene Factors)
 - นโยบายขององค์กร
 - การบังคับบัญชา
 - ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
 - สภาพแวดล้อม/เงื่อนไขในการทำงาน
 - ค่าจ้าง/เงินเดือน/สวัสดิการ
 - ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 2. ปัจจัยภายใน (Motivation Factors)
 - การทำงานบรรลุผลสำเร็จ
 - การได้รับการยอมรับ
 - ทำงานได้ด้วยตนเอง
 - ความรับผิดชอบ
 - ความก้าวหน้าในงาน
 - การเจริญเติบโต

เฮิร์ทเบอร์กบอกว่าปัจจัยภายนอกนั้นจะเป็นแรงจูงใจที่สนองตอบต่อความต้องการภายนอกของคน ส่วนปัจจัยภายในจะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อคนมากกว่าปัจจัยภายนอก หมายความว่าปัจจัยภายนอกจะทำให้คนพึงพอใจได้ในเบื้องต้นและจะมีผลต่อคนอยู่ไม่นานนัก ส่วนปัจจัยภายในจะก่อให้เกิดแรงจูงใจกับคนอยู่ได้นานกว่าปัจจัยภายนอกจึงกล่าวได้ว่าปัจจัยภายในที่ประกอบด้วย การที่คนทำงานจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้, การได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานหรือคนรอบข้าง, การที่ได้ทำงานอย่างเป็นตัวของตัวเอง, การที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ตนเองทำอยู่, การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือการเจริญเติบโตในวุฒิภาวะส่วนตัวขึ้นไปเรื่อยๆ นั้นจะทำให้คนเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานให้ดียิ่งขึ้นไปเรื่อยๆ เพราะสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะตอบสนองความต้องการในจิตใจของคน และเป็นแรงจูงใจคนให้ทำงานได้ดีกว่าปัจจัยภายนอก องค์การควรจะให้คนทำงานที่ท้าทายมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ ต้องได้รับการเพิ่มความรับผิดชอบให้สูงขึ้น หากงานไม่มีความท้าทาย และไม่ทำให้คนทำงานได้อย่างเต็มความสามารถแล้วจะเกิดปัญหาในเรื่องของแรงจูงใจในการทำงาน

3.1 ความพึงพอใจในงาน

ได้มีผู้ให้ความหมายความหมายของความพึงพอใจในงาน ไว้แตกต่างกัน ดังนี้
คอมมิง, และ วอร์เลย์ (Coming, and Worley, 2005, p. 10) เป็นปฏิกิริยาของผู้ปฏิบัติงานต่องานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสุขภาพทางจิตโดยเป็นการมุ่งเน้นในเรื่องวิธีการปรับปรุงงาน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

บุญแสง ชีระภากร (2533, น. 6) กล่าวว่าความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่นๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อกรรับรู้หรือความรู้สึกและก่อให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน

องค์ประกอบความพึงพอใจในงานองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีผู้ทำการศึกษาในเรื่องนี้อยู่หลายท่าน ดังนี้

คนเรามีความต้องการเบื้องต้นสองอย่างในการทำงานคือ ความต้องการด้านอนามัยและความต้องการแรงจูงใจ และ Herzberg ได้แบ่งองค์ประกอบความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงาน

ออกเป็น 2 ประเภท (Herzberg, 1967, pp. 210-214, อ้างถึงใน ศรีเรือน โกศลย์วัฒน์, 2527, น. 28-29) คือ

1. องค์ประกอบของความต้องการด้านอนามัยเป็นองค์ประกอบที่ขาดแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานดังนี้

- นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administrative)
- การนิเทศงาน (Supervision)
- เงินเดือนและสิ่งตอบแทน (Salary and Benefits)
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations)
- สภาพการทำงาน (Working Condition)
- สถานภาพทางการงาน (Status)
- ความมั่นคงของงานที่ทำ (Job Security)
- ผลของงานต่อชีวิตส่วนตัว (Individual way of life)

2. องค์ประกอบของความต้องการแรงจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น โดยเกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ทำ หรือเป็นผลเกี่ยวเนื่องกับเนื้อหาของงานนั้น ประกอบด้วย

- ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- การยอมรับนับถือ (Recognition)
- ความก้าวหน้า (Advancement)
- ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- ความเจริญงอกงามและการพัฒนาส่วนบุคคล (Growth and Development)
- ลักษณะงาน (Work Itself)

ประพันธ์ สุทธาราส (2522, น. 145) ได้อธิบายถึง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานว่า ประกอบไปด้วย ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสที่จะก้าวหน้า ความน่าสนใจในงาน ความน่าดึงดูดจากหัวหน้า นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน เนื้อหาเฉพาะของงาน การบังคับบัญชาของหน่วยงาน ค่าจ้าง ความสำคัญต่อสังคมของงาน สภาพการทำงาน การสื่อสาร จำนวนชั่วโมงในการทำงาน ความยากง่ายของงาน ผลที่ได้รับจากงาน

กล้า ทองขาว (2523, น. 2) กล่าวว่า หากเมื่อใดก็ตาม ที่บุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานที่กำลังปฏิบัติอยู่หรือรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเอง ก็จะมีความรู้สึกไม่มั่นใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ไม่พยายามต่อสู้อุปสรรคต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมาย

สิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารหน่วยงานจะใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้หลายประการ ซึ่ง เบิร์นนาด (Bernard, 1968, pp. 142-149, อ้างถึงใน อำนวย บุญศรี, 2532, น. 19) ได้เขียนไว้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจซึ่งเป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชดเชยหรือเป็นรางวัลที่ได้ปฏิบัติงานมาเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการส่งเสริมให้ร่วมมือในการทำงาน บุคคลจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การมีอำนาจ เป็นต้น
3. สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน
4. สมรรถภาพของหน่วยงาน
5. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ถ้ามีความสัมพันธ์ดี จะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสม วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร
7. เปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน มีกำลังใจการปฏิบัติงาน
8. มีความมั่นคงในการทำงาน

กิลเมอร์ (Gillmer, 1971, pp. 380-384) มีความสนใจและได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อย หรือขนาดความรู้อย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมาก
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขา ยิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญมากกว่าทำงานในหน่วยงานของรัฐ

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการ และความถนัด ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

6. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมาก สำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง กระบวนวิธีการทำงานและบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย จะสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนวิธีการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดการองค์การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและ การประเมินผลงานทุกกระบวนการต้องมีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำนาญตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เขาได้ทำการศึกษาวิจัยในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบ ล็อก (Locke, 1976, pp. 130-132) ดังนี้ คือ

1. ตัวงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน โอกาสในการเรียนรู้งาน ปริมาณความสำเร็จในงาน การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับตามความยุติธรรม

3. การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น หลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับค่ายกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์ที่เกื้อกูล บำเหน็จตอบแทน การให้สวัสดิการรักษายาบาลวันหยุด

6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน เวลาพัก เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ รูปแบบของอาคารสถานที่
7. การบังคับบัญชา การใช้เทคนิคความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ทักษะในการบริหารของผู้บังคับบัญชา
8. เพื่อนร่วมงาน ความช่วยเหลือกัน ความมีมิตรภาพอันดีต่อเพื่อนร่วมงาน
9. องค์การและการบริหารงาน ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือนและนโยบายในการบริหารงานขององค์การ

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานหมายถึงความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางบวกที่มีต่อการปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งสำคัญ งานที่น่าพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งที่ปรารถนาของมนุษย์และมีความหมายต่อชีวิตมนุษย์ทำให้ชีวิตมีคุณค่าจะบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ แต่ถ้ามนุษย์ไม่พึงพอใจในการทำงานก็จะนำไปสู่การเกิดปัญหาทางด้านอารมณ์ จิตใจ จนทำให้เกิดความเครียด

สิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นสิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่จะผลักดันให้งานสำเร็จแรงจูงใจในการทำ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สืบค้นเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2551) มีดังต่อไปนี้

1. ชวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึง ความรัก ความศรัทธาในอาชีพ ความพึงพอใจในงาที่ำ อาจจะเกิดจากค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ หรือเกิดจากความมุ่งหวังในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ตลอดจนความมั่นคงในอาชีพ บุคคลที่มีชวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีจะส่งผลต่อความสำเร็จและมีผลงานที่ดีด้วย
2. การเผยแพร่และการแสดงผลงาน เป็นแรงจูงใจที่สำคัญอีกประการหนึ่ง เพราะจะทำให้บุคคลมีความภูมิใจ มั่นใจในความสามารถของตน ทั้งยังจะได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป มีชื่อเสียงจากการเผยแพร่ผลงานที่ดีเด่น จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน ทำงานแล้วมีความสุข ดังนั้น ทุกหน่วยงานควรมีการเผยแพร่ผลงานดีเด่นของทุกคนในหน่วยงาน เพื่อเสริมแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้น
3. ความสัมพันธ์ของคนในหน่วยงาน เป็นแรงจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน กล่าวคือ ทั้งผู้บริหารและสมาชิกในหน่วยงานเข้าใจกันดี ไม่ลำพาลใจ ไม่มีการบังคับขู่เข็ญ ทุกคนช่วยเหลือกัน การทำงานก็มีความสุข

วิธีสร้างแรงจูงใจในการทำงาน มีวิธีดังนี้

1. สร้างเจตคติที่ดีในการทำงาน มีการวางแผนงานร่วมกัน
2. มีมาตรฐานวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีเครื่องมือวัดผลงาน
3. ให้บำเหน็จค่าจ้างรางวัลอย่างคุ้มค่าเหมาะสม
4. ให้การยอมรับแก่สมาชิกโดยการสร้างความสัมพันธ์ฉันเพื่อนอยู่อย่างพี่น้อง
5. ให้ค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม เหมาะสมกับผลงาน
6. จัดสวัสดิการที่ดี
7. สร้างสภาพแวดล้อมที่ดี มีการพบปะสังสรรค์ติดต่อสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ

สิ่งจูงใจให้คนพอใจในการทำงาน มี 5 ประการ ดังนี้

1. งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี
2. ถ้อยทีถ้อยอาศัย
3. สุขใจกับงานที่ปฏิบัติ
4. แรงจูงใจและรับผิดชอบ
5. ผลตอบแทนคือความก้าวหน้า

3.2 การสร้างแรงจูงใจให้คนทำงาน

ปัจจัยที่จะทำให้คนเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานมีขั้นตอนที่สำคัญ (เนสเทค, สืบค้นเมื่อ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2551) ดังนี้

1. **รู้ความต้องการของบุคคล (Need Access)** โดยต้องให้ครอบคลุมทั้งความต้องการทางด้านสรีระ จิตวิทยา และความต้องการของจิตใต้สำนึก ซึ่งเป็นความต้องการที่ล่วงรู้ได้ยากมาก ต้องใช้แบบทดสอบหรือแบบสำรวจทางด้านจิตวิทยาเป็นเครื่องมือ

1.1 หลักในการวัดหรือแนวในการวัดมี 3 แนวใหญ่ๆ คือ เชิงสถิติวิเคราะห์ (Analytical Approach) เชิงพฤติกรรม (Ethnographic or Actor Approach) และเชิงระบบ (System Approach)

1.2 วิธีการวัดมีวิธีการวัดที่สำคัญอยู่ 3 วิธีคือ

- การวัด (Measurement) เป็นการวัดเพื่อเทียบกับเกณฑ์วัดที่เป็นตัวเทียบวัด (Bench Mark) หรือที่เป็นเกณฑ์มาตรฐาน (Standard) เช่น กำหนดส่วนสูงมาตรฐานไว้ที่ 160 เซนติเมตร จึงจะผ่านเกณฑ์คัดเลือก

- การวัดความคืบหน้าหรือดีค่า (Appraisal) เป็นการวัดหรือดีค่าเพื่อเทียบกับเป้าหมายของงานทั้งหมด หรือคุณค่าความสามารถของบุคคลหรือผลงานในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ

มีประโยชน์เพื่อปรับปรุงระบบงานหรือคุณค่าของผลงานหรือบุคคล เช่นโครงการรณรงค์ส่งเสริมการขาย 6 เดือน ขณะนี้ผ่านมา 1 เดือนแล้วมีผลงานเป็นจำนวนเท่าใด

- การวัดประเมินผล (Evaluation) เป็นการวัดหรือตีค่าเมื่อดำเนินการไปจนครบกำหนดโครงการหรือช่วงเวลาที่กำหนด เช่น กำหนดเป้าหมายว่าสิ้นปีจะได้กำไร 100 ล้านบาท เมื่อสิ้นปีมีผลกำไรเป็นเท่าใด และจะจัดอันดับความสามารถบรรลุผลของแต่ละฝ่ายหรือ แต่ละหน่วยงานในองค์กรได้อย่างไรบ้าง

1.3 การเก็บข้อมูล มีวิธีการเก็บข้อมูลหลายแบบแตกต่างกันไปตามประเภทของข้อมูลที่จะได้รับ

- การเก็บข้อมูลที่เป็นสถานการณ์จะใช้วิธีการสังเกต
- การเก็บข้อมูลที่มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความรู้สึกลงในเชิงลึกและมีเวลาในการเก็บมากก็จะใช้วิธีการสัมภาษณ์
- การเก็บข้อมูลที่มีกรอบเนื้อหาจำเพาะเจาะจงและมีแหล่งข้อมูลมากหรือมีผู้ที่จะให้ข้อมูลจำนวนมากจะใช้วิธีส่งแบบสอบถามหรือทอดแบบสอบถาม
- การเก็บข้อมูลที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของบุคคลหรือกลุ่ม ใช้วิธีที่เรียกว่า สังคมมิติ โดยการวิเคราะห์ปริมาณของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม เช่น นาย ก. เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงาน มีนาย ข. นาย ค. และนาย ง. เป็นรองผู้บังคับบัญชา นาย ก. ติดต่อกับเฉพาะกับนาย ข. นาย ค. นาย ง. เท่านั้น ไม่ติดต่อกับผู้บังคับบัญชาอื่นที่ต่ำกว่านั้นแต่นาย ข. ติดต่อกับทุกคนทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ นาย ข. จะมี ข้อมูลและความเป็นพรรคพวกหรือความเป็นกลุ่มมากกว่า นาย ก. การเก็บข้อมูลแบบนี้จะมีส่วนช่วยให้การวิเคราะห์รูปแบบสัมพันธภาพของบุคคลหรือกลุ่มในองค์กรได้เป็นอย่างดี

2. สร้างความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) การสนองความต้องการของบุคคลโดยไปปรับปรุงหรือระบบเป้าหมายขององค์กรเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำจะต้องดำเนินการให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ทำแทนการไปปรับเป้าหมายขององค์กรโดยวิธีการที่นิยมใช้คือวิธีการของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) ด้วยการปรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลคือ

2.1 ปัจจัยด้าน (Hygiene Factor) ต้องออกแบบสิ่งแวดล้อมในองค์กรให้บุคคลมีความพึงพอใจที่จะทำงานซึ่งประกอบไปด้วย

- อัตราเงินเดือน
- การปกครองบังคับบัญชา

- นโยบายการบริหารงาน
- สภาพการปฏิบัติงาน
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- ความมั่นคงในงาน
- คุณภาพชีวิตในการทำงาน
- โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
- สถานะของอาชีพหรือการได้รับการยกย่องในการประกอบหน้าที่การงาน

นั้นๆ ทั้งในรูปแบบของวัตถุและจิตใจ

2.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ต้องออกแบบหรือส่งเสริมให้คนทำงานรู้สึกดีต่องานที่ทำ สิ่งที่สนับสนุนให้บุคคลรู้สึกดีต่องานที่ทำประกอบด้วย

- กิจกรรมที่สนับสนุนหรือส่งเสริมให้งานมีความสำเร็จตามเป้าหมาย
- การได้รับความยอมรับนับถือ
- ความรู้สึกที่ดีต่อลักษณะงานที่ทำ
- ความรู้สึกที่ดีต่อการได้รับมอบหมายงานที่มีลักษณะท้าทายอย่างเหมาะสม

กับความสามารถ

- ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

3. **สร้างขวัญในการทำงาน (Morale in Work)** ขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรม ขวัญที่มีกำลังมากหรือขวัญที่มีกำลังน้อยจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลแตกต่างกันตามไปด้วย ผู้ที่มีขวัญในการทำงานดีจะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน คือ เดวิส (Keith Davis) ได้เสนอวิธีการที่จะเสริมสร้างขวัญและกำลังใจใน 6 วิธีหลัก คือ

3.1 สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาหรือในระหว่างเพื่อนร่วมงาน

3.2 กำหนดหรือมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความถนัดหรือความชอบของบุคคลโดยไม่ให้เกิดความเสียหายต่อระบบเป้าหมายขององค์การ

3.3 สร้างค่านิยมร่วมในเป้าหมายขององค์การให้กับสมาชิกในองค์การ

3.4 การให้บำเหน็จรางวัลที่เหมาะสมตามผลงานและยุติธรรม

3.5 สร้างสภาพการทำงานให้เหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน

3.6 ส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานจึงมีลักษณะอย่างเดียวกัน ถ้าหากมีขวัญไม่ดีหรือระดับขวัญต่ำจะเกิดผลที่สำคัญคือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการผลิตต่ำ ลูกคามีความพึงพอใจต่ำต่อบริการ มีการเปลี่ยนงานสูงออกจากงานสูง มาทำงานสาย ขาดงานเป็นประจำ

4. การสร้างค่านิยมร่วม (Shared/Common Value) ค่านิยมร่วมตามความหมายของนักวิชาการหลายคน เช่น ปีเตอร์ เจ. โรมีส, โรเบิร์ต เอช. วอเตอร์แมน และริชาร์ด ปาสคาล ได้ใช้เป็นเป้าหมายของการปฏิบัติงานเป็นประจำจนกลายเป็นธรรมเนียมหรือเอกลักษณ์ของกลุ่มค่านิยมร่วมที่สำคัญประกอบด้วย

4.1 ค่านิยมทางอุดมการณ์หรือความคิด

4.2 ค่านิยมทางด้านประเพณีหรือธรรมเนียมปฏิบัติ

4.3 ค่านิยมทางด้านระบบหรือความต่อเนื่องขององค์ประกอบย่อย

4.4 ค่านิยมทางด้านเครื่องมือหรือวัตถุที่ใช้ ค่านิยมที่จะจูงใจให้คนทำงานและมีพลังขับให้สมาชิกทุกคนในการทำงานต้องเสริมสร้างให้ได้องค์ประกอบดังนี้คือ อุดมการณ์ คนทำงานคือคนที่มีคุณค่าต่อสังคม ธรรมเนียม : คนในองค์การมีการทำงานเป็นประจำจนเป็นพฤติกรรมปกติของคนในองค์การ ผู้ใดไม่ทำงานถือว่าเป็นพฤติกรรมไม่ปกติและไม่มีคุณค่า ระบบ : คนทุกคนที่เป็นสมาชิกขององค์การต่างทำงานตามบทบาทหน้าที่กันทุกคนปรากฏการณ์ (วัตถุ/เครื่องมือ) : พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การต่างทำงานตามบทบาทหน้าที่กันทุกคน การสร้างค่านิยมร่วมจึงถือเป็นวิธีการที่สำคัญในการเสริมแรงหรือเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคล ซึ่งตามปกติการเปลี่ยนแปลงเจตคติในทิศทางเดียวกันจะเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าการเปลี่ยนแปลงเจตคติในทิศทางที่สวนทางกัน เช่น ถ้ายอมรับค่านิยมร่วมว่าการทำงานเป็นสิ่งมีคุณค่ายิ่งเห็นสมาชิกในองค์การยึดมั่นในค่านิยม และมุ่งมั่นทำงานเป็นประจำก็จะยิ่งเพิ่มเจตคติในเชิงบวกต่อค่านิยมการทำงานมากขึ้น การเพิ่มค่านิยมให้มีปริมาณมากๆ จะทำให้คนเกิดความทะยานอยากที่จะมีพฤติกรรมไปในทิศทางเดียวกันกับค่านิยมร่วมมากขึ้นตามไปด้วย บางครั้งจะเรียกผลของการมีค่านิยมแบบนี้ว่า "ปิγμαเลียนเอฟเฟ็ค" (Pygmalion Effect)

5. การสนองความต้องการทางด้านสรีระ (Reply to Physiological Needs) การดำเนินการให้บุคลากรได้รับสวัสดิการ ค่าตอบแทน การประกันสังคม และคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน โดยเฉพาะความปลอดภัยในการทำงานอย่างน้อยที่สุดให้มีมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดจะมีส่วนสำคัญในการสนองความต้องการทางด้านสรีระแก่บุคคลทุกคนในองค์การ

6. **การเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment)** การที่บุคคลจะมีพลังอำนาจในตนเองได้นั้นจะต้องใช้วิธีการที่สำคัญ 3 ด้านคือ

6.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านข้อมูลข่าวสาร (Information) เพื่อให้บุคคลมีความรอบรู้ และรับรู้สิ่งเปลี่ยนแปลงรอบข้างที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เช่น จัดทำจดหมายข่าวขององค์การฝึกอบรมทักษะใหม่ๆ หรือศึกษาต่อเป็นต้น

6.2 การเสริมสร้างพลังอำนาจโดยการเปิดโอกาส (Opportunity) ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เช่น รับฟังความคิดเห็น รับฟังข้อเสนอแนะ ร่วมกันพัฒนาคุณภาพบริการหรือผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

6.3 การเสริมสร้างพลังอำนาจโดยการให้อำนาจที่เป็นทางการ (Authority) เช่น แต่งตั้งให้เป็นประธานคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพงาน ประธานการจัดงานสังสรรค์ในองค์การ ปรับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เป็นต้น

3.3 บรรยากาศในการทำงาน

บรรยากาศในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เช่น อาคารสถานที่ ห้องทำงาน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จะต้องมีความที่สบายกายสบายใจในการทำงาน การทำงานก็มีความสุข (ศูนย์การเรียนรู้วังจันทร์เกษม, สืบค้นเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2551) ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้

1. สถานที่ทำงาน

สถานที่ทำงานเป็นสิ่งประกอบที่ทำให้การทำงานมีความสุข เพราะสถานที่ทำงานสามารถบ่งบอกถึงภารกิจและความมั่นคงของหน่วยงาน การจัดและตกแต่งสถานที่ทำงานให้สะอาด ร่มรื่น สวยงาม จะเป็นการสร้างบรรยากาศ ให้คนในหน่วยงานมีความสบายใจอยากทำงาน โดยเฉพาะงานธุรกิจเอกชน มักจะเน้นหนักในเรื่องอาคารสำนักงาน เพราะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคง อันดับแรกของหน่วยงาน ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการก็จะเกิดความมั่นใจและเต็มใจใช้บริการ สถานที่ทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยเสริมบรรยากาศในหน่วยงาน

2. ภารกิจหรืองานที่ทำ

ภารกิจหรืองานหลักของหน่วยงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างบรรยากาศ ในหน่วยงานลักษณะของงานที่ถือว่าเป็นบรรยากาศที่ดีในหน่วยงานมีลักษณะดังนี้

2.1 มีความชัดเจนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งชัดเจนในผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม เช่น ผลตอบแทนในเรื่องของกำไรหรือขาดทุน

2.2 มีความต่อเนื่อง หมายถึง งานที่ต้องต่อเนื่อง ไม่ขาดช่วงตอน มีงานทำอย่างสม่ำเสมอ ก็จะทำให้การทำงานมีชีวิตชีวา

2.3 มีความมั่นคงซึ่งเป็นหลักประกันให้บุคคลในหน่วยงานมีความรู้สึกว่างานอาชีพของเขาจะช่วย ให้เขามีความสุขได้ตลอดชีวิต และเขาได้รับความเป็นธรรมจากงานที่เขาทำ

3. เพื่อนร่วมงาน

เพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งประกอบที่สำคัญในการทำงานให้มีความสุข โดยเฉพาะบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน จะบ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีหรือความขัดแย้ง ได้อย่างชัดเจน การสร้างบรรยากาศในหน่วยงานเรื่องของเพื่อนร่วมงานจึงควรมีวิธีการดังนี้

3.1 การจัดกิจกรรมนันทนาการ

3.2 การทัศนศึกษาดูงานนอกสถานที่

3.3 การเยี่ยมครอบครัว

3.4 การประชุมสัมมนา

3.5 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

3.6 การสรุปผลงาน

3.4 เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน

เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานเป็นสิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข การทำงานจะมีความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ในหน่วยงานทุกองค์กรควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกดังต่อไปนี้

1. เครื่องทุนแรง หมายถึง เครื่องมือทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่จะช่วยผ่อนแรงในการทำงาน เช่น เครื่องจักรกลเครื่องใช้ในสำนักงานเครื่องไฟฟ้าทุกชนิด

2. เครื่องอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์ วิทยุมือถือโทรศัพท์โทรสารฯลฯ

3. เครื่องอำนวยความสะดวกด้านวิชาการ หมายถึง จัดให้มีเอกสาร แบบพิมพ์ที่เป็นความรู้ทางวิชาการ รวมถึงการจัดมุมหนังสือ ห้องสมุด ห้องทดลอง ห้องปฏิบัติการ โดยจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกพร้อมทุกอย่างเช่นคอมพิวเตอร์

4. เครื่องอำนวยความสะดวกด้านอื่นๆ เช่น การจัดให้มีห้องน้ำสะอาด มีที่พักผ่อนหย่อนใจ ที่บริการน้ำดื่มและเครื่องดื่มที่จำเป็น รวมถึงที่จอดรถ การบริการด้านไปรษณีย์โทรเลข ธนาคาร ฯลฯ ตามความเหมาะสม

เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานหรือเครื่องมือเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของคนมากขึ้น เพราะความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ที่ไม่หยุดยั้ง ซึ่งเป็นผลผลิตจากพลังสมองของมนุษย์ งานทุกสาขาอาชีพทั้งภาครัฐและเอกชนจะเห็นความสำคัญของเครื่องอำนวยความสะดวกทุกด้าน ดังนั้น การทำงานให้ประสบความสำเร็จควรจะต้องใช้เครื่องอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น

3.5 การรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานของตน

ในยุคปัจจุบันนี้เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ใครมีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยย่อมได้เปรียบในการประกอบกิจการทั้งปวง เพราะในอนาคตรการแข่งขันทางการค้า การแย่งงานอาชีพจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ดังนั้น การรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานของตน จึงมีความสำคัญยิ่งต่องานอาชีพของตน ซึ่งถือเป็นสิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุขและประสบความสำเร็จด้วยดีการรับทราบข้อมูลข่าวสารมีวิธีการดังต่อไปนี้

1. รับทราบข่าวสารจากสื่อสารมวลชนทุกชนิด เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ โทรสารและเครื่องมือโทรคมนาคมอื่นๆ
2. รับทราบข่าวสารข้อมูลจากแหล่งข่าว หมายถึง การหาข่าวด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าไปดูข้อเท็จจริงในแต่ละเรื่องหรือแต่ละพื้นที่ ก็จะเป็นการได้ข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด มีประโยชน์มากสำหรับงานอาชีพของตน เช่น การสำรวจความต้องการของผู้บริโภคสำรวจแหล่งผลิตและจำหน่ายสินค้าแต่ละชนิด
3. การรับทราบข่าวสารจากการศึกษาค้นคว้าและการศึกษาดูงาน ก็จะเป็นประโยชน์ในการนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานในอาชีพของตน เพราะจะได้ข้อเท็จจริงที่ชัดเจนยิ่งขึ้น
4. การรับทราบข่าวสารข้อมูลในกลุ่มอาชีพ เช่น จากสมาคม ชมรม สหกรณ์ ตลาดหลักทรัพย์ จะมีประโยชน์สำหรับการรับทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวที่ทันสมัยในงานอาชีพเดียวกันทั้งยังสามารถคาดการณ์แนวโน้มของปัจจุบันและอนาคตได้
5. การรับทราบข่าวสารข้อมูลจากหน่วยงานของทางราชการ ถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะรัฐบาลจะพยายามส่งเสริมให้ประชาชนได้ประกอบอาชีพที่มีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัว ก็จะตั้งหน่วยงานส่งเสริมงานอาชีพ ตามกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ครอบคลุมทุกอาชีพ ดังนั้น บุคคลที่จะประสบความสำเร็จในงานอาชีพของตนต้องติดต่อขอทราบข้อมูลข่าวสารจากส่วนราชการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

6. การรู้จักการวิเคราะห์ข่าว เป็นขั้นตอนสำคัญยิ่ง เพราะเป็นการกลั่นกรองข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาสรุปให้เกิดประโยชน์ต่องานอาชีพของตน โดยยึดหลักการสำคัญดังนี้

6.1 ที่มาของข่าวหรือแหล่งข่าวมีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด

6.2 วิธีการได้มาซึ่งข่าวสาร หมายถึง วิธีการเก็บข้อมูลหรือบุคคลให้ข่าว มีประสบการณ์ มีความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือหรือไม่

6.3 ศึกษาแนวโน้ม คือ การดูข้อมูลย้อนหลังหลายๆ ปี เพื่อดูแนวโน้มที่น่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

6.4 ศึกษาความเป็นไปได้เพื่อการเลือกแนวทางหรือตัดสินใจนำสิ่งที่ดีมีประโยชน์ต่องานอาชีพของตนไปวางแผนในการทำงาน

4. แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ประกอบด้วย ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน, ความสำคัญของความมั่นคงในการทำงาน, องค์ประกอบของความมั่นคงในการทำงาน และตัวบ่งชี้ของความมั่นคงในการทำงาน มีรายละเอียด ดังนี้

เสนาะ ติเยาว์ (2539, น. 1) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ หมายถึง ความแน่นอน ยั่งยืนในอาชีพ หรืออาจกล่าวอย่างง่ายๆ ว่า อาชีพที่ไม่ตกงาน มีงานทำอยู่ตลอดเวลา หางานง่าย และเป็นงานที่มีความต้องการผู้ทำงานนั้นโดยสม่ำเสมอ

ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์ (2533, น. 2-5) ให้ความหมายของความมั่นคงว่า เป็นสภาพที่มนุษย์แสวงหาการมีวิถีชีวิตที่ราบรื่น ตลอดจนการอยู่ดีกินดีและมาตรฐานการครองชีพที่สูงขึ้นทำให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เป็นการรักษาความมั่นคงทางรายได้ของบุคคล ซึ่งต้องได้รับการสร้างสรรค์และพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันที่สำคัญ

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ (2540, น. 30) ให้ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน หรือคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายประการ เช่น ความหมายครอบคลุมถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน ที่ประกอบด้วยค่าจ้างชั่วโมงทำงานประโยชน์เกื้อกูลบริการต่างๆ โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ และมนุษยสัมพันธ์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังหมายถึงความมั่นคงหรือคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมที่ให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ รวมทั้งการออกแบบการทำงาน

อย่างไรก็ตาม ความมั่นคงในการทำงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงาน ยังรวมถึงสภาพและ การปฏิบัติงานต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ การเพิ่มเนื้อหา งาน การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง การจัดการที่เป็นประชาธิปไตย สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่าง นายจ้างและ ลูกจ้าง รวมตลอดทั้งการเติบโตและการพัฒนาของลูกจ้างในด้านความเป็นอยู่

สายทิพย์ วงศ์สังข์ชะ (2540, น. 14) ให้ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน เป็นความรู้สึกปลอดภัยว่าจะมีงานทำ มีรายได้ที่แน่นอน มีผลตอบแทนอันเกิดรายได้และ สวัสดิการที่สามารถดำรงชีพ ได้รับการปกครองอย่างเป็นรูปธรรม มีโอกาสในความก้าวหน้าใน การทำงาน และสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ เพื่อให้ตนเองและครอบครัวดำรงชีวิตอย่าง ปกติสุข ช่วยเหลือตนเองได้โดยไม่เกิดภาระแก่สังคม

สรุปได้ว่า ความมั่นคงในการทำงานของบุคลากร หมายถึง สภาพที่บุคลากรรู้สึก ปลอดภัย การมีความเชื่อมั่น การมีเสถียรภาพ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยการได้รับ ค่าตอบแทนหรือรายได้ประจำของบุคลากร การมีสวัสดิการหรือประโยชน์ทดแทน การมีโอกา สก้าวหน้าในการทำงาน การมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการได้รับการฝึกอบรมเพื่อ พัฒนาการทำงานของบุคลากร

4.1 ความสำคัญของความมั่นคงในการทำงาน

การบริหารงานของทุกองค์กรเพื่อให้บุคลากรร่วมกันทำงานเป็นน้ำหนึ่งเดียวกันให้ บรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงานจะเพิ่มพลังการทำงานให้ สูงขึ้น ผลที่เกิดขึ้นคือ ทำให้ผลผลิตหรือประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นตามไปด้วย การส่งเสริมความมั่นคงในการทำงานให้สูงขึ้น จึงเป็นหน้าที่สำคัญของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ศจี อนันต์นพคุณ (2542, น. 64-65) กล่าวถึงความสำคัญของความมั่นคงใน การทำงาน สรุปได้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความจงรักภักดีและความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและหมู่คณะ
3. เกื้อหนุนให้บุคลากรมีระเบียบวินัย ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ และมีศีลธรรม
4. สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ และเกิดพลังร่วม (group efforts) เพื่อการขจัด ปัญหาและอุปสรรคขององค์กรได้
5. สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรต่อนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร
6. เกื้อหนุนให้เกิดทัศนคติที่ดี และมีความคิดสร้างสรรค์ต่อองค์กร

7. ทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและทำงานอยู่กับองค์กรยาวนานเท่านาน

ความสำคัญของความมั่นคงในการทำงาน 3 ประการ (วิกรม อัสวีกุล, 2541, น. 11-12) คือ

1. ความมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานหรือลูกจ้างมีหลักประกันในการทำงาน มีความแน่ใจว่า หากปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนแล้ว จะได้รับพิจารณาโดยไม่ลำเอียง ย่อมเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน แต่ละบุคคลมีจุดมุ่งหมายในการทำงานแตกต่างกัน บางคนต้องการงานที่มีตำแหน่งสูงสุด บางคนต้องการเพียงรายได้เลี้ยงครอบครัว บางคนทำงานเพื่อเกียรติ แต่ไม่ว่าบุคคลจะทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ใดก็ตาม หากงานนั้นไม่มีความมั่นคง ทำงานอย่างไม่มีความสุข หรือไม่อิสระแก่ตน ต้องคอยหวาดระแวงอยู่ตลอดเวลา ฐานะของพนักงานหรือลูกจ้างก็จะเสื่อมและเกิดความเสียหายขึ้น เครื่องกระตุ้นในการทำงานนั้นมีหลายอย่าง เช่น ผลตอบแทนที่น่าพอใจ การมีสภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งมีความมั่นคงในการทำงานด้วย ในบรรดาสิ่งเหล่านี้ได้มีการวิจัยและทดสอบกันว่า บุคคลต้องการสิ่งใดมากที่สุด ปรากฏว่าความมั่นคงในการทำงานเป็นสิ่งที่พึงประสงค์มากกว่าสิ่งอื่นๆ

2. ความมั่นคงในการทำงานช่วยให้พนักงานหรือลูกจ้างมีขวัญดีขึ้น ขวัญกำลังใจเป็นสิ่งสำคัญ ผลงานที่ได้รับจากพนักงานหรือลูกจ้างที่มีขวัญเสีย ย่อมสู้ผลงานของพนักงานหรือลูกจ้างที่มีขวัญดีไม่ได้ หากพนักงานหรือลูกจ้างต้องหวาดระแวงอยู่เสมอว่า งานที่ตนทำอาจไม่ถูกใจผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาเอาเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับหน้าที่การงาน เข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงาน หรือต้องหวาดระแวงว่า ตนอาจถูกกลั่นแกล้ง ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรม เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน ขวัญของพนักงานหรือลูกจ้างก็จะเสีย

3. เมื่อความมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้การทำงานดีขึ้น และเป็นเครื่องบำรุงขวัญในการทำงานแล้ว ผลการทำงานอันเป็นจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของการให้ความมั่นคงก็จะดีขึ้นเป็นเงาตามตัว ความมั่นใจหรือความสบายใจของพนักงานหรือลูกจ้างในการปฏิบัติงาน โดยมีความมั่นคงนั้น เป็นเครื่องช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นประโยชน์แก่นายจ้างโดยตรง

ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน นอกจากจะมีความสำคัญในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจแล้ว ยังมีความสำคัญในฐานะที่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานลำดับที่ 2 ตามทฤษฎีลำดับ

ชั้นความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ของมาสโลว์ (Maslow, 1954, อ้างถึงใน เอกรัตน์ เปาอินทร์, 2542, น. 28-29) ซึ่งประกอบด้วย

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ที่สร้างความพึงพอใจให้กับบุคคลเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ ยารักษาโรค การพักผ่อนนอนหลับ เพศสัมพันธ์ และความพึงพอใจทางประสาทสัมผัส

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or security Needs) เป็นความต้องการขั้นที่สอง ซึ่งบุคคลมีความต้องการ ความมั่นคง การปกป้อง ความเป็นอิสระจากความกลัว และความวิตกกังวล ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินหน้าที่การทำงาน เช่น ความปลอดภัย ไม่มีอันตรายจากโจรผู้ร้าย การคุกคาม การเสี่ยงภัย ทำให้ได้รับความเจ็บปวด อันตรายทั้งทางร่างกาย และจิตใจ รวมถึงหน้าที่การทำงาน การมีรายได้ที่มั่นคงและสม่ำเสมอ มีสวัสดิการ มีบำเหน็จบำนาญ

3. ความต้องการการยอมรับหรือความต้องการด้านสังคม และความรัก (Acceptance or social and love Needs) เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการด้านความรักจากบุคคลรอบข้าง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกของกลุ่มของครอบครัว ต้องการได้รับความเอาใจใส่ และเป็นที่รักของเพื่อน

4. ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการได้รับความนับถือทั้งจากตนเองและคนอื่น ซึ่งพิจารณาได้ 2 ลักษณะ คือ เน้นที่ลักษณะภายใน หมายถึง ความต้องการประสบความสำเร็จ ความเชื่อมั่นในตนเอง และความมีอิสระ หากเน้นที่ลักษณะภายนอก จะหมายถึง ความต้องการมีชื่อเสียง เกียรติยศ สถานภาพ ความสำคัญ และการยกย่องสรรเสริญ เพื่อให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง บุคคลจึงพยายามทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนก็สามารถทำได้

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for actualization) เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถสูงสุดที่ตนมีอยู่ ซึ่งหมายถึง การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและความต้องการเป็นแบบอย่างบุคคลต้องการ เช่น นักเขียนที่มีชื่อเสียง

ความมั่นคงในการทำงานในปัจจุบันจำกัด โดยได้แยกปัจจัยที่จูงใจมนุษย์ ออกเป็น 2 ปัจจัย เฮอส์เบอร์ก (Herzberg, 1959, อ้างถึงใน วิจิตร อวະกุล, 2540, น. 180-185) ได้แก่

1. ปัจจัยบำบัด หรือปัจจัยสุขภาพอนามัย (Hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยที่ป้องกัน ไม่ให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ ไม่ใช่ปัจจัยที่จูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลในองค์กร แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่นั่นเอง หากขาดปัจจัยสุขภาพอนามัยแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความไม่พอใจกับพนักงาน ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ ความมั่นคงในงานและชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน

ความสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กร กระบวนการปฏิบัติในหน่วยงาน นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา เป็นต้น

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน กระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นและพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ การยอมรับในผลงานเป็นความสำเร็จในงาน การได้รับการยกย่อง ยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น การได้ทำงานที่มีลักษณะท้าทาย เป็นต้น

เมื่อพิจารณาถึงทฤษฎีความต้องการกับทฤษฎีสองปัจจัยแล้ว พบว่า ปัจจัยสุขภาพอนามัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดในด้านดี มีความสัมพันธ์กับทฤษฎีความต้องการของ Maslow ในลำดับขั้นที่ 1-2-3 คือความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านความปลอดภัย และความต้องการการยอมรับ และปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ในลำดับขั้นที่ 4 และ 5 คือความต้องการการยกย่องนับถือและความต้องการความสำเร็จ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจกับความต้องการ

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow	ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg
1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs)	เงินเดือนหรือรายได้ สวัสดิการ สภาพภาพการทำงาน
2. ความต้องการความมั่นคงหรือปลอดภัย (Safety or security needs)	การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. ความต้องการการยอมรับ(Acceptance or social and love needs)	นโยบายและการบริหารงาน ความสำเร็จของงาน
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs)	การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need and self actualization)	ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า

ที่มา: “หลักการบริหารงานบุคคล,” โดย เอกรัตน์ เปาอินทร์, 2542, น. 26.

จากแนวคิดข้างต้น สามารถสรุปถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ การมีค่าตอบแทนหรือรายได้ประจำของบุคลากร ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าล่วงเวลา เงินประจำตำแหน่ง และเงินพิเศษ (Top up) การมีสวัสดิการหรือประโยชน์ทดแทน

สวัสดิการอบรมเสริมความรู้ทางวิชาชีพ สวัสดิการประเภทสหพันธนาการ ได้แก่ กิจกรรมด้านสหพันธนาการเพื่อพัฒนาคุณภาพ สวัสดิการที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ สวัสดิการด้านการประกันสังคม และสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการอื่นๆ ได้แก่ การจัดทำบัตรอวยพรวันเกิด และบริการด้านประกันภัยรถยนต์ การมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ประกอบด้วย การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับมอบหมายที่สำคัญการได้รับรางวัล การได้รับการยกย่องจากการทำงาน การได้รับการยอมรับจากสังคม การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ประกอบด้วย ความปลอดภัยในการทำงาน ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อม สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน การติดต่อสื่อสารในองค์กร และการได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานของบุคลากร ประกอบด้วย การได้รับการปฐมนิเทศ การอบรมพัฒนา ทักษะการทำงาน และได้รับการสนับสนุนในการศึกษาต่อ

4.2 องค์ประกอบของความมั่นคงในการทำงาน

มีผู้ให้ความหมายขององค์ประกอบของความมั่นคงในการทำงาน ดังนี้

ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างจะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยองค์ประกอบ 4 ประการ (วิกรม อิศวิกุล, 2541, น. 13-15) ดังนี้

1. หลักความรู้ความสามารถ กล่าวคือ องค์การจะต้องใช้ความรู้ความสามารถเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานมีวิธีการที่ยุติธรรมในการเลือกเฟ้นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมแก่ตำแหน่งหน้าที่ในการให้ความเสมอภาค และโอกาสอันทัดเทียมแก่ผู้ที่มีคุณสมบัติความรู้ความสามารถในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และการพิจารณาบำเหน็จความชอบโดยไม่เลือกชั้น วรรณะ ศาสนา หรือเพศ นอกจากนี้ยังต้องมีการพัฒนาตัวบุคคลด้วยคือต้องมีการฝึกอบรม

2. หลักความเป็นกลาง หลักนี้เป็นหลักที่สำคัญยิ่งโดยเฉพาะกับผู้ปฏิบัติงานราชการ ดังกล่าว คือ จะต้องไม่ฝักใฝ่ในการเมือง ต้องไม่มีส่วนในการเมือง ต้องมีการคุ้มครอง หรือควบคุมมิให้การเมืองเข้ามาแทรกแซงในการปฏิบัติงาน

3. หลักความซื่อสัตย์สุจริต และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม คือผู้ปฏิบัติงานจะต้องประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องควร ปฏิบัติงานด้วยความบริสุทธิ์ใจ ไม่เกะกะเกร หรือเฉื่อยชาในการทำงานและตัวผู้บังคับบัญชาเองก็ต้องใช้อำนาจอย่างเป็นธรรมและสัตย์ซื่อ

4. หลักความสมดุลของอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ หลักนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญ บางคนทำงานโดยไม่ต้องรับผิดชอบ บางคนมีงาน มีหน้าที่ มีความรับผิดชอบ แต่ไม่มีอำนาจหรือมีอำนาจหน้าที่แต่ไม่มีความรับผิดชอบบางคนมีความรับผิดชอบเกินหน้าที่ความไม่สมดุลแห่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบนี้ เป็นสิ่งกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงอย่างยิ่ง

4.3 ตัวบ่งชี้ของความมั่นคงในการทำงาน

ตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ในการศึกษาต่างๆ ดังกล่าวประกอบกับแนวคิดความหมายการจัดจำแนกประเภทและรูปแบบตลอดจนองค์ประกอบของความมั่นคงในการทำงาน ดังกล่าวข้างต้น ได้ศึกษาตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงาน นิติยา เจียรนัยปริเปรม (2533, น. 46) ดังนี้คือ การได้รับความมั่นคงในการจ้างงาน โอกาสที่จะถูกเลิกจ้าง โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำ ในค่าจ้างหรือเงินเดือน ในสวัสดิการทั้งสวัสดิการทางเศรษฐกิจสวัสดิการทางสังคมและสวัสดิการเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และในสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชารวมถึงการได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือนเพียงพอแก่การครองชีพ การได้รับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ การได้รับความคุ้มครองในการปฏิบัติงาน และการได้รับความยุติธรรมจากสถานประกอบการ รวมทั้งมีอิสระในการทำงาน สามารถพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจได้รับการเลี้ยงดูและได้รับการศึกษาที่ดีของผู้อยู่ในอุปการะ การครองชีพเมื่อชราภาพ และความยากลำบากของครอบครัวเมื่อตนเสียชีวิตไป สอดคล้องกับ สายทิพย์ วงศ์สังข์สะ (2540, น. 22) กล่าวถึงตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงาน คือ ต้องมีความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จของงาน มีความรับผิดชอบ มีสภาพการทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีการยอมรับนับถือ การควบคุมแนะนำทั่วไป มีนโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา มีความสำคัญของตนเองต่อการความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และมีค่าตอบแทนและสวัสดิการ

เดวิส (Davis, อ้างถึงใน สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2540, น. 33-35) เสนอตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงาน ดังนี้คือ ต้องมีค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศองค์การที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย มีโอกาสแสดงออก มีโอกาสก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง มีการ

ผสมผสานเกี่ยวกับงานที่ทำในองค์กร เคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความสมดุลในการทำงาน การใช้เวลาว่างและชีวิตครอบครัว และมีส่วนร่วมรับผิดชอบกับองค์กรในด้านสังคมของชีวิตการทำงาน สอดคล้องกับ สุรางค์รัตน์ วศินารมณ (2540, น. 36-37) ได้กล่าวถึงตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ค่าจ้าง ประโยชน์เกื้อกูล มีความมั่นคงในการทำงาน มีการเลือกตารางการทำงาน ลดความกดดันในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเฉพาะบางกรณีที่อาจส่งผลกระทบต่อลูกจ้าง มีประชาธิปไตยในการทำงาน มีการแบ่งผลกำไร มีบำเหน็จบำนาญ มีการส่งเสริมคุณภาพพนักงาน และลดวันทำงานให้เหลือเพียง 4 วันในหนึ่งสัปดาห์

ตัวบ่งชี้ข้างต้น สามารถสะท้อนวัตถุประสงค์ของแนวคิดความมั่นคงในการทำงานของบุคลากรที่ต้องการได้รับความรู้สึกปลอดภัย การมีความเชื่อมั่น การมีเสถียรภาพ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยหรือตัวบ่งชี้ที่ทำให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน พิจารณาจากการมีค่าตอบแทนหรือรายได้ประจำของบุคลากร การมีสวัสดิการหรือประโยชน์ทดแทน การมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และการได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานของบุคลากร

จากการศึกษา อาจกล่าวได้ว่า ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะของการการจ่าย ค่าตอบแทนแก่บุคลากร การจัดให้มีสวัสดิการหรือประโยชน์ทดแทน การมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และการได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานของบุคลากร ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรต้องการเพื่อให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย การมีความเชื่อมั่น การมีเสถียรภาพ รับรู้ถึงความมั่นคง เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน และ การดำเนินชีวิตของตน เพราะบุคลากรล้วนแล้วแต่มีความจำเป็นต่างๆ ที่ยังรอการตอบสนอง และเป็นแรงเสริมที่จะทำให้บุคลากรในองค์กร ทำหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของฝ่ายบริหารที่มีความสามารถในการวางแผนที่ส่งผลดีต่อองค์กร ทำให้สามารถจัดบริการที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย

5. ประวัติวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ

วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ เดิมชื่อว่า โรงเรียนพยาบาลผดุงครรภ์และอนามัย กองแพทย์ กรมตำรวจ เริ่มเปิดดำเนินการตั้งแต่ พ.ศ. 2512 โดยดำริของ ฯพณฯ พลตำรวจเอก ประเสริฐ รุจิรวงศ์ ซึ่งเป็นอธิบดีกรมตำรวจในสมัยนั้น โดยที่ท่านเคยปฏิบัติหน้าที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขมาก่อน จึงมีความรู้และความเข้าใจ ปัญหาการขาดแคลนพยาบาล ซึ่ง

โรงพยาบาลตำรวจกำลังประสบปัญหาขาดแคลนพยาบาลอย่างมาก ในขณะนั้น ท่านตำรวจว่า ปัญหาขาดแคลนพยาบาลเป็นปัญหาระดับชาติ สมควรที่ทุกหน่วยงานต้องช่วยกันแก้ไข กรมตำรวจจึงมีมติให้ กองแพทย์ เปิดรับสมัครนักเรียนพยาบาลรุ่นแรกเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2513 โดยรับผู้สำเร็จ การศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ในขณะนั้น เข้าศึกษาหลักสูตรพยาบาลผดุงครรภ์ และอนามัย ใช้เวลาศึกษาตลอดหลักสูตร 3 ปี 6 เดือน เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว ผู้สำเร็จการศึกษา จะได้รับประกาศนียบัตรพยาบาลผดุงครรภ์อนามัย (เทียบเท่าอนุปริญญา)

โดยที่วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่ผลิต บุคลากรทางการพยาบาลแก่หน่วยงาน สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และหน่วยงานอื่นๆ ทั้ง ภาครัฐและ เอกชนเพื่อสนับสนุนการบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และฟื้นฟูสุขภาพแก่ข้าราชการตำรวจ และครอบครัว รวมทั้งให้บริการแก่ ประชาชนทั่วไป ดังนั้นวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ จึงได้มีการพัฒนาด้านการบริหารองค์การ และ พัฒนาปรับปรุงหลักสูตรอย่างต่อเนื่องพอสรุปได้ดังนี้

ปี พ.ศ. 2514 โรงเรียนพยาบาลผดุงครรภ์และอนามัย กองแพทย์ กรมตำรวจ ได้รับ งบประมาณให้สร้างอาคารสูง 7 ชั้น โดยใช้พื้นที่ชั้น 1 ถึงชั้น 4 เป็นสำนักงานและอาคารเรียน ส่วนชั้น 5 ถึงชั้น 7 เป็นอาคารหอพักนักเรียน และได้ทำพิธีเปิดอาคาร โรงเรียนพยาบาลผดุงครรภ์ และอนามัย เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2515 โดย พลตำรวจเอก ประเสริฐ รุจิรวงศ์ อธิบดีกรมตำรวจ

ปี พ.ศ. 2522 กองแพทย์ กรมตำรวจ ได้แบ่งส่วนราชการใหม่ โดยยกฐานะขึ้นเป็น สำนักงานแพทย์ใหญ่ (เทียบเท่ากองบัญชาการ) โรงเรียนพยาบาลผดุงครรภ์และอนามัย จึงได้รับการยก ฐานะเป็นวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ (เทียบเท่ากองบังคับการ) เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2522 โดยรวม โรงเรียนต่างๆ ที่ผลิตบุคลากรพยาบาลหลายระดับไว้ด้วยกัน เช่น โรงเรียนพยาบาลผดุงครรภ์และ อนามัย โรงเรียนผู้ช่วยพยาบาล โรงเรียนพยาบาลสนาม และหลักสูตรอบรมสายการแพทย์ มีการ แบ่งส่วนราชการเป็น 8 งาน คือ

1. งานด้านธุรการ
2. งานฝึกอบรมพยาบาล ปรับฐานะมาจากโรงเรียนพยาบาลผดุงครรภ์และอนามัย
3. งานฝึกอบรมผู้ช่วยพยาบาล ปรับฐานะมาจากโรงเรียนผู้ช่วยพยาบาล
4. งานฝึกอบรมสายการแพทย์ ปรับฐานะมาจากหลักสูตรฝึกอบรมสายการแพทย์
5. งานฝึกอบรมพยาบาลภาคสนาม ปรับฐานะมาจาก โรงเรียนพยาบาลภาคสนาม
6. งานอำนวยการศึกษา เกี่ยวกับการเรียนการสอน และจัดหลักสูตรต่างๆ
7. งานปกครองนักเรียน มีหน้าที่ปกครองดูแลนักเรียน/นักศึกษา

8. งานตำราและอุปกรณ์ รับผิดชอบเกี่ยวกับการเรียนการสอนอุปกรณ์ต่างๆ

งานธุรการมีฐานะเทียบเท่าแผนก ทำหน้าที่ธุรการของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ทั้งหมดส่วนอีก 7 งาน มีฐานะเทียบเท่ากองกำกับการ ขณะเดียวกันมีการปรับปรุงหลักสูตร โดยเพิ่มวิชาการตำรวจ จำนวน 320 ชั่วโมง ไว้ในหลักสูตรด้วย เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษา สามารถได้รับการบรรจุแต่งตั้งเป็นว่าที่ร้อยตำรวจตรี โดยไม่ต้องเสียเวลาเข้าอบรมในหลักสูตรของกรมอีก ซึ่ง ทบวงฯ ให้ความเห็นชอบเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2522 และพร้อมกันนั้น วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ได้ปรับปรุงหลักสูตรพยาบาลผดุงครรภ์และอนามัย ซึ่งใช้เวลาศึกษา 3 ปี 6 เดือน โดยเพิ่มวิชาที่สำคัญในการประกอบวิชาชีพพยาบาล และขยายเวลาเรียนเป็นเวลา 4 ปี ให้ได้มาตรฐานตามที่ ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด และเปลี่ยนชื่อหลักสูตรเป็น หลักสูตรการพยาบาลและผดุงครรภ์ ซึ่ง ทบวงฯ ให้ความเห็นชอบ เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2522 ผู้สำเร็จการศึกษาได้รับประกาศนียบัตร ชั้นสูง การพยาบาลและผดุงครรภ์

ปี พ.ศ. 2525 วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ได้รับงบประมาณให้ขยายอาคาร 7 ชั้น ขึ้นไป ทางด้านทิศตะวันออก ทำให้เพิ่มจำนวนห้องเรียน และหอพักให้ได้มาตรฐานขึ้น การขยายอาคารแล้วเสร็จ ปี พ.ศ. 2526

ปี พ.ศ. 2526 วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ได้ตั้งคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุง หลักสูตรการพยาบาลผดุงครรภ์ อีกครั้งหนึ่งเพื่อให้หลักสูตรได้พัฒนา ควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านการแพทย์ การพยาบาล เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ของโรค และความก้าวหน้าของเทคโนโลยี มีการจัดหมวดวิชาใหม่ให้สอดคล้องกับหลักสูตรพยาบาล ของสถาบันการศึกษาพยาบาลอื่นๆ และได้เปลี่ยนชื่อหลักสูตรเป็น หลักสูตรการพยาบาลศาสตร์ ผู้สำเร็จการศึกษา ได้รับประกาศนียบัตรพยาบาล ศาสตร์ ซึ่ง ทบวงมหาวิทยาลัยให้ความเห็นชอบ และ ก.พ. รับรองแล้วเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2529

ปี พ.ศ. 2528 วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ได้รับงบประมาณให้สร้างหอพักนักศึกษา ตัวอาคารสูง 4 ชั้น สร้างแล้วเสร็จ ปี พ.ศ. 2529

ปี พ.ศ. 2530 วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ได้สมทบกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตาม ประกาศพระราชกฤษฎีการับวิทยาลัยพยาบาลตำรวจเข้าสมทบใน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2530 ในพระราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ หน้า 84 ตอนที่ 269 เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2530 และในปีเดียวกันนี้ วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ได้เปิดอบรมหลักสูตรเสริมความรู้ทางวิชาการระดับนายสิบ พยาบาล (ผู้ช่วยพยาบาล) และ พลพยาบาล (พยาบาลภาคสนาม) เป็นครั้งแรก

ปี พ.ศ. 2532 วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ได้รับความเห็นชอบจากทบวงมหาวิทยาลัย ให้เปลี่ยนชื่อหลักสูตรเป็นหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต พร้อมเปลี่ยนชื่อประกาศนียบัตร

พยาบาลศาสตร์เป็นพยาบาลศาสตรบัณฑิต เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2532 เป็นผลให้ผู้สำเร็จการศึกษา หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต รุ่นที่ 16 ได้เข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร พยาบาลศาสตรบัณฑิต ร่วมกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2532

ปี พ.ศ. 2540 วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ได้ขอวิเคราะห์และกำหนดตำแหน่งข้าราชการตำรวจ เนื่องจากการแบ่งส่วนราชการเดิม ไม่มีการจัดภาควิชาที่เหมาะสม เป็นผลให้ผู้ทำหน้าที่สอน ต้องปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ในขณะเดียวกันทำให้ไม่สามารถพัฒนางานวิชาการให้ก้าวหน้าได้เท่าที่ควร ซึ่งคณะรัฐมนตรี มีมติให้วิทยาลัยพยาบาลตำรวจปรับโครงสร้าง และกำหนดตำแหน่งข้าราชการตำรวจในวิทยาลัยใหม่ เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2540 ดังนี้

1. ฝ่ายอำนวยการ
2. ฝ่ายปกครอง
3. ฝ่ายบริการการศึกษา
4. ภาควิชาวิทยาศาสตร์พื้นฐาน
5. ภาควิชาหลักการพยาบาล
6. ภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์
7. ภาควิชาการพยาบาลศัลยศาสตร์ทั่วไป
8. ภาควิชาการพยาบาลสูตินรีเวชศาสตร์
9. ภาควิชาการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์
10. ภาควิชาการพยาบาลจิตเวชศาสตร์
11. ภาควิชาการอนามัยชุมชน
12. ภาควิชาการพยาบาลศัลยศาสตร์กระดูกและอุบัติเหตุ

ปี พ.ศ. 2541 วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ได้จัดทำหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) ใช้เวลาศึกษา 2 ปี เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจ ผู้มีคุณวุฒิทางการพยาบาล ต่ำกว่าปริญญาตรี ได้มีโอกาสศึกษาเพิ่มเติม ในหลักสูตรต่อเนื่องระดับปริญญาตรีทางการพยาบาล ซึ่งเป็นการส่งเสริมความก้าวหน้า และพัฒนาบุคลากรด้านนี้ที่ยังขาดแคลนอยู่ และเป็นการแก้ไขปัญหาลิขสิทธิ์ ในการได้รับเงินประจำตำแหน่งประเภทวิชาชีพ เฉพาะการพยาบาลในระยะยาวอีกด้วย

ปี พ.ศ. 2543 วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ได้ดำเนินการอบรมหลักสูตรเฉพาะทางสาขา การพยาบาลศัลยกรรมอุบัติเหตุระยะเวลาอบรม 16 สัปดาห์ เพื่อพัฒนาคุณภาพบุคลากร ที่สำเร็จ การศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิต ให้มีความรู้ความสามารถ ด้านการพยาบาลเฉพาะทางเพิ่มขึ้น

ปี พ.ศ. 2546 วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ได้เปิดอบรมหลักสูตรเฉพาะทาง สาขา การบริหารการพยาบาลระยะเวลา 16 สัปดาห์ เพื่อพัฒนาคุณภาพบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาพยาบาล ศาสตรบัณฑิต และปฏิบัติงานให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยในระดับหัวหน้าหน่วยหรือรองหัวหน้า หน่วยของโรงพยาบาลตำรวจ ให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานในด้านต่างๆ ทั้งในด้าน การพัฒนาบุคลากร งบประมาณ คุณภาพการพยาบาลสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยี สมัยใหม่ ตลอดจนระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพและการพยาบาล และในปีเดียวกันนี้วิทยาลัย พยาบาลตำรวจ ได้ดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตาม CU.QA 84.1 และมีการ พัฒนอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งได้รับประกาศนียบัตรรับรองสัมฤทธิ์ผลระบบประกันคุณภาพจาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2546 ระยะเวลารับรอง 4 ปี ตั้งแต่ 7 กุมภาพันธ์ 2546 ถึง 6 กุมภาพันธ์ 2550

ปี พ.ศ. 2545-2547 วิทยาลัยพยาบาลตำรวจงดการผลิตนักศึกษาพยาบาลตำรวจ ด้วยเหตุผลจากนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงไม่มีการรับนักศึกษาเข้าใหม่ คงเหลือ นักศึกษาที่เข้าศึกษาก่อนปีดังกล่าวศึกษาอยู่ ซึ่งจบการศึกษาทั้งหมดในปีการศึกษา 2547

ปี พ.ศ. 2547 จากปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการพยาบาลของประเทศและ ปัญหาลดตำแหน่งและอัตราข้าราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้อนุมัติให้วิทยาลัยพยาบาล ตำรวจผลิตนักศึกษาในหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตและได้ทำการวิจัยเพื่อติดตาม ความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต เพื่อนำ ผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรวิธีการจัดการเรียนการสอน ให้มี ประสิทธิภาพและสอดคล้องกับ ความต้องการของสังคม

ปี พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน วิทยาลัยพยาบาลตำรวจมีการปรับโครงสร้างและกำหนด ตำแหน่งข้าราชการตำรวจในวิทยาลัยใหม่ เพื่อให้เกิดการสอดคล้องกับการปรับโครงสร้างของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีลักษณะงานและสายการบังคับบัญชาที่มีผู้บังคับการวิทยาลัย พยาบาลตำรวจ เป็นผู้บริหารสูงสุดของกอง โดยมีการแบ่งกลุ่มงาน และฝ่ายต่างๆ ตามโครงสร้าง ดังนี้



กลุ่มงานวิชาการ ทำหน้าที่ในด้านการเรียนการสอนค้นคว้าวิจัย อันประกอบด้วย ภาควิชาต่างๆ 8 ภาควิชา บุคลากรดำรงตำแหน่งอาจารย์ทำหน้าที่ด้านการสอน กำกับดูแลโดย รองผู้บังคับการวิทยาลัยพยาบาลตำรวจด้านวิชาการ

ฝ่ายสนับสนุน ทำหน้าที่ด้านอำนวยการและสนับสนุนการเรียนการสอน ประกอบด้วยฝ่ายพัฒนา 1 ฝ่ายพัฒนา 2 และงานอำนวยการกำกับดูแลโดยรองผู้บังคับการ วิทยาลัยพยาบาลตำรวจด้านบริหาร โดยมีงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นฝ่ายสนับสนุนที่กำกับดูแล โดยผู้บังคับการวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ และได้ปฏิบัติภารกิจในการบริหารองค์กรตามพระราช- กฤษฎีกา ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนที่ 36ก มีผลบังคับใช้ 30 มิ.ย. 2548 จนถึงปัจจุบัน

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทวีศรี กรีทอง (2530) ได้ทำการศึกษาระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีคะแนนเฉลี่ยคุณภาพ ชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค

สังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีความพึงพอใจในงาน และมีความสุขในการดำเนินชีวิตอันนำไปสู่ความมีคุณค่าแห่งชีวิตเพียงเล็กน้อยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดตามตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจน้อยในค่าตอบแทนและสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งต้องให้การดูแลผู้ป่วยที่มีความทุกข์ ความสูญเสีย ความหวาดกลัว ความกังวล เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงาน เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยมากที่สุดตลอดเวลา จึงตกอยู่ในภาวะเครียดสูง อีกทั้งค่าตอบแทนที่ได้รับก็เทียบเท่าข้าราชการทั่วไปที่มีวุฒิเดียวกัน อาจทำให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนที่ไม่ยุติธรรม ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้

ผาณิต สกุลวัฒนะ (2537) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of พยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ตำแหน่งหน้าที่ และค่านิยม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ ส่วนสถานภาพการสมรส และรายได้พิเศษ ไม่มีส่วนสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พยาบาลวิชาชีพ ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารจัดการ ตำแหน่งหน้าที่และค่านิยม สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสภวิทยาลัยทวารวดี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสภวิทยาลัยทวารวดีโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี สำหรับด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยภาพรวมพบว่าไม่มีการส่งเสริมสุขภาพและด้านธรรมเนียมในองค์กร ส่วนใหญ่พบว่าไม่พอใจนโยบายการบริหาร และเกณฑ์ในการประเมินผลและติดตามผลการปฏิบัติงานของอาจารย์

สมหวัง โอซารส (2542) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน of พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง และค่าเฉลี่ยระดับค่านิยมทางวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่าเฉลี่ยค่านิยมทางบริการอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และค่าเฉลี่ยค่านิยมทางราชการในระดับปานกลาง พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ จำแนกตามอายุ ระดับชั้นยศ ตำแหน่งหน้าที่

พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ จำแนกตามสถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับเงินเดือน แผนกที่ปฏิบัติ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางราชการ และค่านิยมทางบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ ความแปรผันของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ คือ การรับรู้ต่อระบบบริหารค่านิยมทางราชการ แผนกกุมารเวช ซึ่งร่วมกันทำนายระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ ได้ร้อยละ 65.66

มาริสสา ทรงพระ (2546) ได้ทำวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ (3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ (4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลตอบแทน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสัมพันธภาพในองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านธรรมณูญในองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า

1. พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตใน

การทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

2. พนักงานที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้ และผลตอบแทน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและระดับค่อนข้างสูง

4. พนักงานที่มี อายุ สถานภาพ ส่งเสริมสุขภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสัมพันธภาพในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านธรรมาภิบาลในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อสภาพการทำงานในองค์กรโดยมีองค์ประกอบสำคัญที่แสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งทางด้านตัวบุคคล สภาพแวดล้อม และสังคม ที่จะส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ โดยจะพบว่าผลงานวิจัยในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียง สุจินดา อ่อนแก้ว (2538) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยทวาราดี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยผู้ทำการวิจัยที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานได้ให้ความสนใจศึกษาด้านผลตอบแทนที่มีความพึงพอใจและยุติธรรม โดยพบว่าถ้าหน่วยงานใดมีผลตอบแทนที่ดีก็จะมีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อหน่วยงานนั้น แต่ถ้าหน่วยงานที่มีสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากลักษณะงาน ตัวอย่างเช่น พยาบาลวิชาชีพ ซึ่งต้องให้การดูแลผู้ป่วยที่มีความทุกข์ ความสูญเสีย ความหวาดกลัว ความกังวล เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงาน เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยมากที่สุดตลอดเวลา จึงตกอยู่ในภาวะเครียดสูง อีกทั้งค่าตอบแทนที่ได้รับก็เทียบเท่าข้าราชการทั่วไปที่มีวุฒิเดียวกัน อาจทำให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนที่ไม่ยุติธรรม ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ สอดคล้องกับ ทวีศรี กริทอง (2530) ได้ทำการศึกษา ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัด

กระทรวงสาธารณสุข พบว่ามีความพึงพอใจน้อยในคำตอบแทน และผู้ทำการวิจัยได้ให้ความสนใจ
ศึกษาด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานสอดคล้องกัน
ผู้ศึกษาสนใจในการทำการศึกษาค้นคว้านี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเป็นข้าราชการในสังกัดวิทยาลัยพยาบาล
ตำรวจจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรด้านต่างๆ ที่ม
มีความสำคัญ และเหมาะสมกับสภาวะการในปัจจุบันของวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ด้านการได้รับ
คำตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอ และยุติธรรม ด้านการมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและ
ถูกสุขลักษณะต่อร่างกายและจิตใจ ด้านการมีความมั่นคง มีโอกาสในการพัฒนาความสามารถ
และมีความก้าวหน้าในงาน และ ด้านการทำงานที่มีเวลา ให้กับตนเองและครอบครัว มาเป็นกรอบ
หรือแนวคิดในการศึกษาดังนี้

กรอบแนวคิดในการศึกษา

