บทที่ 2
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจิตเวช ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

1. แนวคิดทฤษฎีการบริหารงาน 7-S ของแมคคินซีย์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
4. บทบาทหน้าที่การทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจิตเวช
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร 7-S ของแมคคินซีย์

1.1 ความหมายของการบริหาร 7-S ของแมคคินซีย์

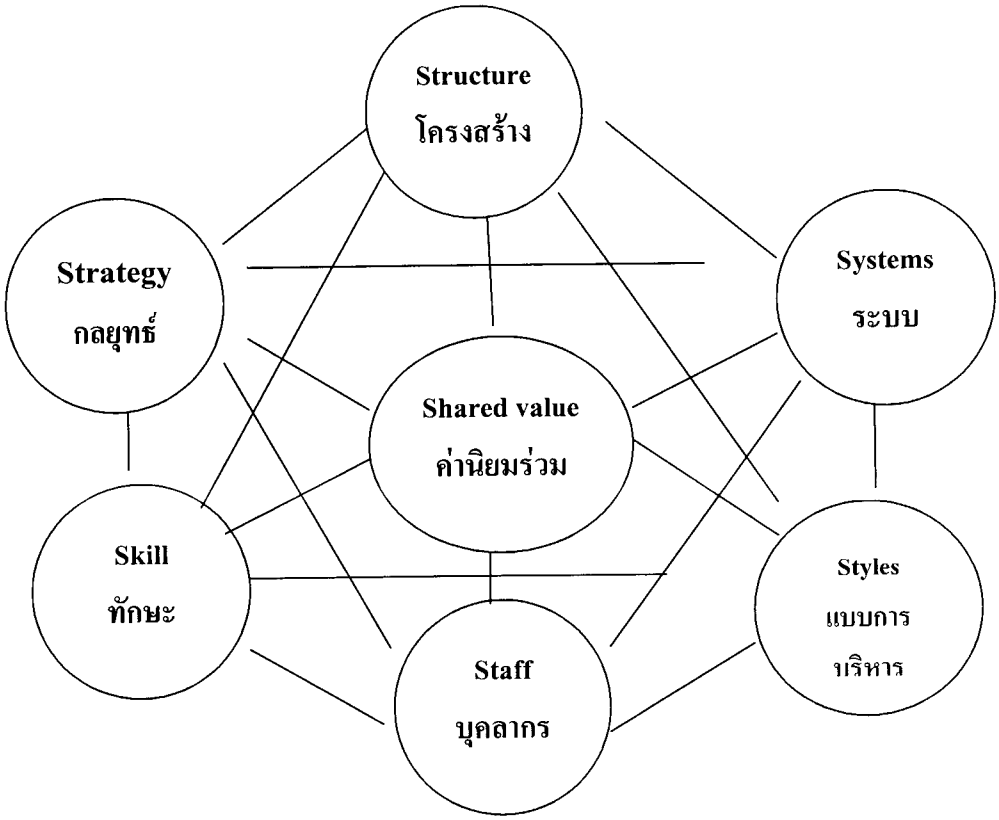
สมยศ นาวีการ (2538) ได้กล่าวถึงการบริหารงาน 7-S ว่าหมายถึง ตัวแปรทางองค์การ 7 ตัว ที่เริ่มต้นด้วยตัวอักษร S ที่ประกอบรวมกันเรียกว่าวัฒนธรรมองค์การ ตามแนวความคิดของบริษัท McKinsey ชี้ให้เห็นว่ากลยุทธ์จะถูกดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเมื่อองค์ประกอบทางการบริหารคือ S ทั้ง 7 ตัวมีความสอดคล้องกับตัวแปรขององค์ประกอบทางการบริหารอื่นอีก 6 ตัว จะต้องสอดคล้องและสนับสนุนกลยุทธ์ ดังนั้นองค์การที่ได้เปลี่ยนแปลงกลยุทธ์อย่างสำคัญควรจะพิจารณาให้รอบคอบต่อการเปลี่ยนแปลง S ตัวอื่นที่จำเป็นต่อการดำเนินกลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพ

Peters & Waterman (1982 อ้างถึงในวีระชัย ตันติวีระวิทยา, 2537) ได้กล่าวถึง ความเป็นมาของแนวคิด 7-S ของแมคคินซีย์ เกิดขึ้น เมื่อปี ค.ศ. 1977 โดยบริษัทแมคคินซีย์ซึ่งเป็นที่ปรึกษาธุรกิจของอเมริการ มีความสนใจเกี่ยวกับปัญหาว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้การบริหารสัมฤทธิ์ผล และมีความประสงค์ที่จะค้นคว้าหาว่ากิจการธุรกิจต่างๆ ที่มักเน้นให้ความสนใจเฉพาะเรื่องกลยุทธ์กับรูปแบบโครงสร้างองค์การไม่ใช่แนวทางที่ถูกต้อง เพราะรูปแบบโครงสร้างองค์การเป็นเพียงองค์ประกอบเล็ก ๆ องค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจเท่านั้น บริษัทจึงได้เปลี่ยนแปลงแนวการทำงานค้นคว้าวิจัย ด้วยการพยายามขยายขอบเขตการศึกษาค้นคว้าให้กว้างขึ้น จนพบว่าการดำเนินงานของธุรกิจต่างๆ หรือการบริหารงานที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะขึ้นกับตัวแปรซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอย่างน้อย 7 ตัว คือ โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบและวิธีการ คนหรือพนักงาน แบบการบริหาร ทักษะ และค่านิยมร่วม บริษัทแมคคินซีย์ ได้ขนานนามตัวแปรดังกล่าวว่า โครงร่างพื้นฐาน 7-S (Mc Kinsey 7-S framework) และได้แสดงให้เห็นว่าโครงร่างพื้นฐาน 7-S มีประโยชน์มาก ความหมายขององค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 โครงร่างพื้นฐาน 7-S ของแมคคินซีย์

องค์ประกอบทางการบริหารตามโครงร่างพื้นฐาน 7-S (McKinsey 7-S framework)	**ความหมาย**
กลยุทธ์ (Strategy)	แผนงานโดยส่วนรวมที่นำไปสู่การจัดสรรทรัพยากรเพื่อการบรรลุเป้าหมาย
โครงสร้าง (Structure)	การรวมกลุ่มกิจกรรมและการกระจายอำนาจหน้าที่ภายในองค์การ
ระบบ (Systems)	ระเบียบวิธีปฏิบัติงานและกระแสข้อมูลประจำวันภายในองค์การ
บุคลากร (Staff)	คุณลักษณะทางประชากรของบุคคลภายในองค์การ (เช่น วิศวกร หัวหน้างาน และผู้ประกอบการ)
แบบการบริหาร (Styles)	แบบแผนทางพฤติกรรมของผู้บริหารอาวุโส
ทักษะ (Skill)	สิ่งที่บุคคลและองค์การกระทำได้ดี ความสามารถดีเด่นขององค์การ
ค่านิยมร่วม (Superordinate Goals)	ค่านิยมร่วมที่สมาชิกขององค์การอุทิศตนให้

ที่มา: สมยศ นาวีการ, (2533)



ภาพที่ 1 ภาพแสดงความสัมพันธ์โครงร่างพื้นฐาน 7-S แมคคินซีย์ (McKinsey 7-S framework) (Peters & Waterman,1982 อ้างใน วีรชัย ตันติวีรวิทยา, 2537)

1.2 องค์ประกอบ 7-S ของแมคคินซีย์

แนวคิด ทฤษฎีการบริหาร 7-S แต่ละความหมาย องค์ประกอบ ปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งด้านบวกและด้านลบแตกต่างกันซึ่งรายละเอียดของตัวแปร S ทั้ง 7 ตัว มีดังนี้

1.2.1 โครงสร้าง (Structure)

(1) ความหมายของโครงสร้าง

อรุณ กิจสมเจตน์ (2539) ให้ความหมายของโครงสร้างว่า คือ แผนภูมิการปฏิบัติงานของหน้าที่การงานต่างๆ การประสานงานในหน่วยงานย่อยว่าควรเป็นอย่างไรจึง เหมาะสม

ธงชัย สันติวงษ์ (2536) ได้ให้ความหมายของโครงสร้างว่า เป็นความสัมพันธ์ที่เป็นระเบียบของระดับการบริหารระดับต่าง ๆ และของหน้าที่งานด้านต่าง ๆ ที่ซึ่งได้มีการจัดไว้อย่างดี เพื่อที่จะอำนวยให้การทำงานเป็นไปโดยสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Robbins (1990) ให้ความหมายโครงสร้างองค์การคือการกำหนดว่างานนั้นจะถูกจัดสรรกันอย่างไรใครรายงานต่อใคร ใครสร้างการประสานงานแบบเป็นทางการ และรูปแบบของกิจกรรมที่ทำระหว่างกัน

Stoner & Wankel (1986) ได้ให้ความหมายของโครงสร้างว่าเป็นการบริหารจัดการและความสัมพันธ์กันภายในแต่ละส่วนที่ถาวร แสดงถึงส่วนของงาน ความแตกต่างของหน้าที่ หรือการกระทำที่เชื่อมโยงกัน รวมถึงการแสดงระดับของความเฉพาะงาน สายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ และการรายงานถึงความสัมพันธ์กัน

สรุป ความหมายของโครงสร้างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ การจัดทำแผนภูมิที่แสดงถึงสายการบังคับบัญชา การใช้อำนาจหน้าที่ การประสานงานในหน่วยงานย่อยขององค์การ เพื่อที่จะอำนวยให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) องค์ประกอบของโครงสร้าง

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539) ได้กล่าวว่าโครงสร้างขององค์การมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1) สายการบังคับบัญชา (Hierarchy or line of authority) แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะชี้ให้ทราบถึงตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบลดหลั่นกันลงมา อาจสั้นหรือยาวก็ได้ แต่ควรมีลักษณะชัดเจนว่าใครเป็นผู้มีอำนาจสั่งงาน และสั่งไปยังผู้ใด ใครเป็นผู้รับคำสั่ง นอกจากนี้สายการบังคับบัญชาไม่ควรให้ก้าวก่ายหรือซ้อนกันและไม่ควรให้มีระดับชั้นมากเกินไป เพราะจะไม่สะดวกในการควบคุมงาน

2) ช่วงการบังคับบัญชา หรือขอบเขตของการควบคุมงาน (Span of control) แสดงให้ทราบว่าผู้บังคับบัญชามีขอบเขตความรับผิดชอบแค่ไหนเพียงใด บอกจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่รับผิดชอบจะมากน้อยเพียงใดนั้น ควรคำนึงถึงความสามารถของคนซึ่งย่อมมีขีดจำกัด ถ้าต้องรับผิดชอบมากเกินไปงานอาจไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร แต่จะกำหนดตายตัวลงไปว่าขอบเขตการควบคุมงานควรกว้างแคบแค่ไหนนั้นไม่อาจทำได้ เพราะขึ้นอยู่กับลักษณะงานและปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องหลายประการ

3) เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of command) จะต้องกำหนดให้ชัดเจนแน่นอนลงไปว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบงาน ใครเป็นผู้สั่งงาน และใครเป็นผู้รับคำสั่ง เพื่อป้องกันความสับสนและช่วยส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกันทั้งผู้สั่งและผู้รับคำสั่ง

4) หน่วยงานหลักและหน่วยงานช่วย (Line and staff) หน่วยงานหลัก (Line) หมายถึงหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงตามความประสงค์ หรือความมุ่งหมายขององค์การที่ตั้งขึ้น ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้จะต้องรับผิดชอบตามหน้าที่ หน่วยงานช่วย (Staff) อาจแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ หน่วยงานช่วยทางวิชาการและหน่วยงานช่วยทางบริหาร มีบทบาทเพียงให้คำแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชา และสายงานหลักเท่านั้น ไม่มีหน้าที่เกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาและสายงานหลักแต่อย่างใด

5) การติดต่อสื่อสารและการประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อยต่างๆ เพื่อให้ทุกหน่วยงานทำงานตามวัตถุประสงค์ขององค์การระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีจะต้องมีศูนย์กลางหรือจุดที่จะทำหน้าที่ติดต่อและมีผู้บริหารเป็นผู้ควบคุม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์การควรมีสายการบังคับบัญชาที่เหมาะสมและสายการบังคับบัญชาที่ดีที่สุด คือ 4 ขั้น ส่วนระดับที่ต่ำที่สุดขององค์การซึ่งถูกมอบให้รับผิดชอบต่อการทำหน้าที่เฉพาะ หรือดูแลไม่ควรจะเกิน 8 หรือ 12 คน

Peters & Waterman (1982) กล่าวว่า รูปแบบโครงสร้างขององค์กรที่ดี คือ โครงสร้างองค์การที่มีคุณสมบัติดังนี้

1) เสถียรภาพ โครงสร้างที่มีเสถียรภาพจะสนับสนุนให้กิจการธุรกิจมีความสามารถในการปฏิบัติงานพื้นฐานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสถียรภาพจะเกิดขึ้นได้โดย

1.1) ใช้รูปแบบโครงสร้างที่มีความเรียบง่ายอย่างมั่นคง และไม่เปลี่ยนแปลง

1.2) พัฒนาและรักษาคุณค่าต่าง ๆ ขององค์กรอย่าง จริงจัง

1.3) จัดโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานในระดับบนแบบสายงานที่จัดตามประเภทของสินค้า

2) ความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ โครงสร้างที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่ามีส่วนเป็นเจ้าของกิจการจะส่งเสริมให้กิจการธุรกิจมีความสามารถในการคิดค้นสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ เพิ่มขึ้น ความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจกรรมจะเกิดขึ้นได้โดย

2.1) ยึดถือหลักการว่าความเล็กกะทัดรัดเป็นสิ่งที่ดี เช่น เมื่อสายงานมีขนาดใหญ่ขึ้นก็ให้แยกออกไปตั้งเป็นสายงานใหม่ เพื่อทำให้สายงานเก่ามีขนาดเล็กลงและมีความคล่องตัว

2.2) ใช้ระบบประเมินผลงานที่เรียบง่ายและชัดเจน

2.3) จำกัดจำนวนพนักงานอำนวยการในส่วนกลางหรือสำนักงานใหญ่

3) การเปลี่ยนแปลงจุดเน้น การเปลี่ยนแปลงจุดเน้นในเรื่องของโครงสร้างจะทำให้ธุรกิจมีความสามารถในการปรับตัวและตอบสนองต่อปัญหาสำคัญต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จุดเน้นใหม่ควรจะเป็น ดังนี้

3.1) ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรอยู่เสมอ แต่ให้ยึดโครงสร้างรูปแบบเดิมไว้ เช่น เมื่อสายงานมีขนาดใหญ่ขึ้นก็ให้แยกตัวออกไปตั้งเป็นสายงานใหม่แต่ยังคงใช้โครงสร้างรูปแบบเดิม คือ โครงสร้างแบบสายงานที่จัดตามประเภทของสินค้า

3.2) โยกย้ายสับเปลี่ยนสินค้าระหว่างสายงานอยู่เสมอ เพื่อที่จะทำให้สามารถใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านบางอย่างได้อย่างเต็มที่ และทำให้พนักงานเกิดความ เคยชิน

3.3) นำระบบเฉพาะกิจมาใช้แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ถูกวิธี

3.4) ทำการเปลี่ยนแปลงและโยกย้ายตำแหน่งงานต่าง ๆ ตามความจำเป็นที่เกิดขึ้น

สรุป องค์ประกอบของโครงสร้างที่ศึกษานี้ใช้หลักการตามแนวคิดทฤษฎีการบริหาร 7-S ของแมคคินซีย์ องค์ประกอบดังนี้

1) สายการบังคับบัญชา

2) เอกภาพในการบังคับบัญชา

3) ช่วงการควบคุม

4) การแบ่งแยกระหว่างสายงานหลักกับสายงานที่ปรึกษา

5) ความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง หมายถึงการแบ่งการทำงานออกเป็นกลุ่ม ๆ

6) การกระจายอำนาจ

7) อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ

8) การประสานงานและการติดต่อสื่อสาร

1.2.2 กลยุทธ์ (Strategy)

(1) ความหมายของกลยุทธ์

ธงชัย สันติวงษ์ (2537) ได้ให้ความหมายของกลยุทธ์ว่า หมายถึงการวางแผนที่มุ่งถึงอนาคต โดยการพิจารณาจุดมุ่งหมายรวมขององค์การตามปัจจัยในสภาพแวดล้อมหรือทิศทางขององค์การ

วีระชัย ตันติวีระวิทยา (2537) กล่าวถึงกลยุทธ์ ใน 7-S Framework หมายถึง คุณลักษณะของความเป็นเลิศในเชิงบริหารที่มีความใกล้ชิดกับลูกค้า (Close to the customer) บริษัทดีเด่นได้ใกล้ชิดกับลูกค้าด้วยการใช้กลยุทธ์ด้านบริการ คุณภาพ และความเชื่อถือ รวมทั้งความเป็นนักหาช่องว่างและการฟังความคิดเห็นของลูกค้า ตลอดจนทำธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวกับธุรกิจที่ได้ทำอยู่เท่านั้น (Stick to the knitting)

ทิลเลส (Tilles 1963 อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2533) เป็นนักวิชาการรุ่นบุกเบิกเรื่องกลยุทธ์ในอดีตให้ความหมายของคำว่า "กลยุทธ์" ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับการพิจารณาตัดสินใจเรื่องสำคัญ 2 เรื่องคือ

1) กิจการมีความต้องการจะเป็นอย่างไร ?

2) จะมีทางทำให้สำเร็จเป็นเช่นที่กล่าวได้อย่างไร ?

สรุป กลยุทธ์ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การวางแผนที่มุ่งถึงอนาคต โดยการพิจารณาจุดมุ่งหมายรวมขององค์การตามปัจจัยในสภาพแวดล้อมหรือทิศทางขององค์การ
เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

(2) องค์ประกอบของกลยุทธ์

Peters and Waterman (1982) กล่าวถึง วิธีการใกล้ชิดกับลูกค้าที่บริษัทดีเด่นได้ใช้เพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อสินค้าและบริการอันเป็นบ่อเกิดของรายได้ในระยะยาวมีดังนี้

1) กลยุทธ์ด้านบริการ ถือความเป็นเลิศในบริการเป็นเป้าหมายหลัก เน้นบริการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ฝึกอบรมพนักงานหรือผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องและเป็นประจำ วัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการขององค์การ หรือหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เปลี่ยนวิธีให้แรงจูงใจของพนักงานหรือผู้ให้บริการปีละครั้ง ให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงาน ฝ่ายบริหารระดับสูงให้ความสำคัญอย่างจริงจังในการให้บริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ

2) กลยุทธ์ด้านคุณภาพ เน้นผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง รักษาคำมั่นสัญญาในการรับประกันคุณภาพของสินค้าอย่างเคร่งครัด เน้นย้ำถึงนโยบายกับพนักงานหรือผู้ให้บริการในด้านคุณภาพเป็นตัวเกณฑ์ในการประเมินผลงาน ตรวจสอบคุณภาพสม่ำเสมอ นำโปรแกรมสร้างคุณภาพงานมาประยุกต์ใช้ โดยฝ่ายบริหารระดับสูงให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ ปลูกฝังพนักงานให้บริการมีความศรัทธราต่อคุณภาพของบริการ

3) การฟังความคิดเห็นของลูกค้า เปิดโอกาสให้ลูกค้ามีโอกาสแสดงความคิดเห็นพร้อมทั้งสรุปข้อคิดเห็นเป็นรายงานประจำเดือน เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง ให้ผู้ให้บริการเป็นผู้ผลักดันคิดค้นบริการแบบใหม่ๆ ไม่ผลิตสินค้าหรือบริการที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า จัดโครงการวิจัยและพัฒนาร่วมกับลูกค้า เพื่อที่ลูกค้าจะใช้ประโยชน์จากผลผลิตหรือบริการได้มากขึ้น

จากการศึกษาของ McKinsey (อ้างในสุปัญญา ไชยชาญ, 2534) บริษัทที่ประสบความสำเร็จได้ต้องพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสมขึ้นมา เพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งต้องมีแผนพัฒนาเบ็ดเสร็จที่มุ่งเน้นด้านการตลาดไว้ใช้ร่วมกันทุกหน่วยงาน บ่งบอกให้ทราบถึงตลาดและภารกิจของบริษัทไว้อย่างชัดเจนและแน่นอน ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะจำเพาะของวัตถุประสงค์การตลาด และสมยศ นาวีการ (2533) กล่าวว่าบริษัทดีเด่นจะมองความสำเร็จอย่างต่อเนื่องว่าขึ้นอยู่กับลูกค้า โดยเน้นความสำคัญของคุณภาพบริการ และความไว้วางใจได้ของผลิตภัณฑ์ บริษัทดีเด่นจะเต็มใจรับฟังลูกค้าทุกคน เพื่อการค้นหาสิ่งที่ต้องการและลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้นได้อย่างไร

ธงชัย สันติวงษ์ (2536) กล่าวถึง กระบวนการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การมี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) การพิจารณาโอกาสและข้อจำกัด จะต้องมีการตรวจสอบสภาพแวดล้อมที่ครอบคลุมโยงไปถึงเรื่องทั้งหมดตั้งแต่นโยบายและสภาวะการแข่งขันต่างๆ ต้องประมาณการขนาดของการเสี่ยงของสิ่งที่อาจเป็นโอกาสและอาจเป็นข้อจำกัดด้วยพร้อมกัน

2) การประเมินทรัพยากรที่มีอยู่ต้องประเมินถึงความเข้มแข็งและอ่อนแอของทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์การ กลยุทธ์ที่ดีนั้นจะต้องสร้างขึ้นจากการใช้ประโยชน์จากข้อดีขององค์การในขณะเดียวกันต้องสามารถลดขนาดของปัญหาที่เป็นจุดอ่อนให้เหลือน้อยที่สุด

3) การพัฒนาทางเลือกกลยุทธ์เป็นการรวมเอาข้อมูลที่เกี่ยวกับโอกาสและข้อจำกัดของสภาพแวดล้อมมาพิจารณาร่วมกันกับข้อมูลทรัพยากรที่มีอยู่

4) การกำหนดกลยุทธ์หลักซึ่งเป็นเรื่องที่ยากและต้องมีการใช้ ดุลยพินิจอย่างมาก ทั้งนี้สาเหตุที่ทำให้การพิจารณากระทำได้ยาก เพราะปัญหาไม่อาจมองเห็นสิ่งต่าง ๆ ในอนาคต ได้อย่างชัดเจน

5) การดำเนินกลยุทธ์ เป็นขั้นตอนของการนำเอากลยุทธ์ที่ได้พัฒนาแล้วมาดำเนินการโดยมีการพัฒนาแผนงานต่างๆขึ้นมาเพื่อนำไปปฏิบัติให้เกิดผลตามกลยุทธ์ที่วางไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (2533) กล่าวว่า ส่วนประกอบในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

1) การจัดวางกลยุทธ์ (Strategy formulation)
2) โครงสร้างองค์การ (Organization structure)
3) ทรัพยากรมนุษย์ (Human resources)
4) กระบวนการบริหาร (Management processes)
5) วัฒนธรรมองค์การ (Corporate culture)

สรุป กลยุทธ์ที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือจะมุ่งเน้นศึกษาด้านกลยุทธ์ในระดับหน้าที่หรือปฏิบัติการ กำหนดวิธีการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลจิตเวชใน 3 องค์ประกอบที่สนใจ คือกลยุทธ์ด้านบริการ กลยุทธ์ด้านคุณภาพ และกลยุทธ์ด้านการสร้างความเชื่อถือของผู้รับบริการ

1.2 .3 ระบบ (Systems)

(1) ความหมายของระบบ

อรุณ กิจสมเจตน์ (2539) กล่าวถึง ระบบว่าหมายถึง วิธีการหรือกระบวนดำเนินงานทั้งหมดจะส่งเสริมสนับสนุนให้องค์การนั้นสามารถดำเนินไปได้อย่างตลอดไป ระบบต่าง ๆ เหล่านั้นอาจเป็นระบบข้อมูลข่าวสาร ระบบงบประมาณ ระบบตอบแทน เป็นต้น

วีระชัย ตันติวีระวิทยา (2537) กล่าวถึง ระบบและวิธีการใน 7-S Framework ว่าหมายถึงคุณลักษณะของความเป็นเลิศในเชิงบริหารที่มุ่งเน้นการปฏิบัติ (A Bias for action) โดยบริษัทดีเด่นได้มุ่งเน้นปฏิบัติอย่างจริงจังใน 3 เรื่องด้วยกัน คือ การทำองค์กรให้คล่องตัว การทดลองปฏิบัติและการทำระบบให้ง่าย

สรุป ระบบ หมายถึงระเบียบวิธีการปฏิบัติงานวิธีการหรือกระบวนการดำเนินงานทั้งหมดที่ส่งเสริมสนับสนุนให้องค์การคล่องตัวในการดำเนินงานไปได้อย่างตลอดไป

(2) องค์ประกอบของระบบตามแนวคิดของ 7-S Framework

ปีเตอร์ส และวอเตอร์แมน (Peters & Waterman,1982 อ้างใน วีระชัย ตันติวีระวิทยา, 2537) ได้วิเคราะห์ระบบที่ดีตามแนวคิด 7-S Framework

1) การทำให้องค์การคล่องตัว ใช้กลไก ดังต่อไปนี้

1.1) ระบบสื่อความแบบไม่มีพิธีรีตอง โดย สนับสนุนให้พนักงานปรึกษาพูดคุยกันแบบไม่มีพิธีรีตองสม่ำเสมอ ผู้บริหารใช้การเดินดูรอบ ๆ เพื่อให้สัมผัสกับการปฏิบัติงานจริงและมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ส่งเสริมการพบปะ และสนับสนุนให้พนักงานรวมกลุ่มหรือชมรม ใช้เทคนิคประเมินผลงานอย่างสร้างสรรค์แบบไม่เป็นทางการในระหว่างงานเลี้ยงที่จัดขึ้น

1.2) ระบบเฉพาะกิจ ใช้การเผชิญปัญหาหรือสิ่งแปลกใหม่ที่เกิดขึ้นในองค์การซึ่งไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานใด ระบบเฉพาะกิจใช้ในการแก้ปัญหาให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติ สามารถทำให้องค์การเกิดความคล่องตัวเวลาปฏิบัติเมื่อเผชิญปัญหาจริง

2) การทดลองปฏิบัติ ใช้กลไก ดังต่อไปนี้

2.1) ใช้หลักการทดลองปฏิบัติ เน้นจำนวน และความรวดเร็ว โดยจำนวนให้ทำการทดลองปฏิบัติจำนวนครั้งมาก ๆ และบ่อย ๆ ส่วนเรื่องรวดเร็วหมายถึงให้ลงมือทดลองปฏิบัติอย่างรวดเร็วซึ่งจะทำให้ทราบว่าอะไรควรทำต่อไปหรืออะไรไม่ควรทำต่อไป

2.2) ใช้การทดลองปฏิบัติในการเรียนรู้ จะประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการวิจัยที่ซับซ้อน

2.3) เสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นและปลูกฝังให้ทดลองปฏิบัติขึ้นในองค์การด้วยการเริ่มจากจุดที่มีความพร้อมก่อนและเผยแพร่ไปทั้งองค์การ

3) การทำระบบให้ง่าย ใช้กลไกดังต่อไปนี้

3.1) แยกสิ่งสำคัญและสิ่งไม่สำคัญออกจากกัน เช่นการใช้ระบบบันทึกหน้าเดียวของผู้บริหาร

3.2) ติดตามข้อมูลหรือตัวเลขที่มีความสำคัญอย่างใกล้ชิด 1 หรือ 2 ตัวเท่านั้น

3.3) มีเป้าหมายการดำเนินงานที่สำคัญแต่ละปีไม่เกิน 3-5 ข้อ เพื่อมิให้เกิดความสับสน

สรุประบบที่ศึกษานี้โดยมุ่งศึกษาในด้านกระบวนการที่ทำให้องค์การคล่องตัว และง่ายต่อการปฏิบัติ ประกอบด้วย ระบบการสื่อสาร ระบบการรายงาน ระบบการวางแผน ระบบเฉพาะกิจ และระบบประเมินผล

1.2.4 แบบการบริหาร (Style)

(1) ความหมายของแบบการบริหาร

อรุณ กิจสมเจตน์ (2539) ได้ให้ความหมายของสไตล์ว่าหมายถึงลีลาการบริหารภายในองค์การที่สามารถจับต้องได้มีหลักฐานอ้างอิงเป็นรูปธรรม มิใช่นามธรรมหรือเป็นคำกล่าวลอย ๆ

สมยศ นาวีการ (2538) ให้ความหมายของสไตล์ว่า หมายถึงแบบแผนทางพฤติกรรมของผู้บริหารอาวุโส

Gordon et al. (1990) ได้ให้คำนิยามของสไตล์ว่าหมายถึงการกระทำซึ่งมีอิทธิพลทำให้ พฤติกรรมของคนเปลี่ยนไป เช่น การจูงใจ ภาวะผู้นำ

สรุป แบบการบริหารในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึงลักษณะพฤติกรรมของผู้บริหารการพยาบาลในการบริหารงานเพื่อให้บุคคลในองค์การปฏิบัติตาม เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

(2) องค์ประกอบของแบบการบริหาร

คุณลักษณะของแบบการบริหาร ที่ดีตามแนวคิด 7 S Framework คุณลักษณะของแบบการบริหารที่ดีตามแนวคิด 7 S Framework ของ Peters & Waterman (1982 อ้างถึงใน ศิระ โอภาสพงษ์, 2539) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของแบบการบริหารงาน หรือพฤติกรรมการบริหารงานไว้ ดังนี้

1) บริหารงานนอกห้องทำงานโดยเดินดูรอบ ๆ เพื่อสัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด

2) เปิดโอกาสให้พนักงานปรึกษาปัญหาได้ตลอดเวลา

3) เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงาน

4) มีการควบคุมอย่างไม่เป็นทางการ

5) ผู้บริหารใช้เทคนิคการจูงใจเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดี

ธงชัย สันติวงษ์ (2536) กล่าวว่าพฤติกรรมผู้บริหาร มีอยู่ 2 มิติ คือพฤติกรรมมุ่งงานและมุ่งสัมพันธ์ดังนี้

1) มิติที่มุ่งงาน (Initiation structure) เป็นมิติที่แสดงถึงขอบเขตของงานและบทบาทที่ผู้นำต้องแสดงเกี่ยวกับงานที่กำหนด ในอันที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย อาจเป็นการวางแผนการกำหนดตารางการทำงาน และแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและกลุ่มงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างรูปแบบที่ดีขององค์การ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนระเบียบวิธีการปฏิบัติต่างๆ

2) มิติมุ่งเน้นสัมพันธ์ (Consideration) เป็นมิติที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้นำในลักษณะมุ่งสัมพันธ์ เน้นถึงความต้องการของคน ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เคารพในความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา

สรุป คุณลักษณะของผู้นำตามแนวคิดของ 7-S Framework และทฤษฎีการบริหารที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบบการบริหารงานแบ่งพฤติกรรมออกเป็น

1) มิติมุ่งงาน (Initiation structure) เป็นมิติที่แสดงถึงขอบเขตของงานและบทบาทที่ผู้นำต้องแสดงเกี่ยวกับงานที่กำหนด ในอันที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย อาจเป็นการวางแผนการกำหนดตารางการทำงาน และแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและกลุ่มงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างรูปแบบที่ดีขององค์การ

2) มิติมุ่งเน้นสัมพันธ์ (Consideration) เป็นมิติที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้นำในลักษณะมุ่งสัมพันธ์ เน้นถึงความต้องการของคน ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เคารพในความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา

1.2.5 บุคลากร (Staff)

(1) ความหมายของบุคลากร

อรุณ กิจสมเจตน์ (2539) กล่าวว่าบุคลากร หมายถึงบุคลากรภายในองค์การซึ่งต้องพิจารณาทั้งในแง่ปริมาณ เช่นการประเมินผลการปฏิบัติงานมาตรฐานการจ่ายเงินตอบแทนการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ เป็นต้น ส่วนทางด้านคุณภาพต้องพิจารณาถึง ขวัญ กำลังใจ ทัศนคติ การจูงใจ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ

สมยศ นาวีการ (2538) ได้ให้ความหมายของบุคลากรว่า หมายถึงคุณลักษณะทางประชากรของบุคคลภายในองค์การ เช่น วิศวกร หัวหน้างาน และผู้ประกอบการ

สรุป ความหมายของบุคลากรที่ต้องการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะทางประชากรของบุคคลในองค์การ

(2) องค์ประกอบของบุคลากร

ละมูล หล้ามเหศักดิ์ (2537) กล่าวว่า องค์ประกอบของบุคลากรประกอบด้วย

1) สมรรถภาพทางกาย งานที่ต้องใช้กำลังต้องการความแข็งแรง และสุขภาพที่สมบูรณ์ ได้แก่ ความแข็งแรงของร่างการ สายตาดี ความคล่องแคล่วในการใช้อวัยวะมอเตอร์

2) การศึกษาได้แก่ความรู้ วุฒิต่าง ๆ ทางการศึกษาเป็นเครื่องแสดงถึงความสามารถของแต่บุคลากรงานบางอย่างต้องใช้ความรู้เป็นพิเศษ

3) การอบรม การอบรมในด้านนั้นโดยเฉพาะจึงจะเป็นเครื่องวัดได้อย่างดี

4) เชาว์ปัญญา เป็นความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา เป็นสมรรถภาพทางสมอง

5) ทักษะเป็นทักษะทางความสามารถเฉพาะ เช่น ทักษะในการใช้มือ การฟังเป็นความสามารถที่จะใช้ทางกายภาพและจิตใจให้ประสมกันในงานที่ต้องปฏิบัติบุคคลนั้นต้องมีความสันทัดเป็นพิเศษ

6) ความจัดเจน หรือประสบการณ์การทำงานเป็นการพิจารณาด้านความชำนาญเนื่องจากได้เคยทำมาก่อนเป็นเวลานาน

7) อายุงานที่ต้องการประสบการณ์อาจพิจารณาอายุแม้ว่าหน่วยงานจะนิยมบุคลากรหนุ่มสาวแต่งานบางอย่างก็ต้องการความรอบรู้ และมีประสบการณ์มาก่อน

8) เพศ งานหลายชนิดสามารถทำได้ทั้งชายและหญิง แต่เพศชายมีแนวโน้มที่จะทำงานที่หนัก และใช้แรงกาย ส่วนหญิงอาจถนัดด้านภาษาและการติดต่อประสานงาน

9) บุคลิกภาพเป็นการพิจารณาในด้านรูปร่างการแต่งกาย การพูดจา ความคิดความอ่าน รสนิยม เป็นต้น

10) ความคิดริเริ่มและการตื่นตัวในการทำงาน ความคิดที่จะคิดหาวิธีการใหม่ ๆ รู้จักการแก้ปัญหาในการทำงาน และปรับปรุงแก้ไขงาน

11) ความถนัด บุคลากรที่มีความถนัดจะอบรมได้ง่ายกว่า และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานภาพการทำงานได้ดี

12) เจตคติต่อนายจ้าง มีความพึงพอใจกับงาน กับหน่วยงานและมีแรงจูงใจในการทำงาน

13) ความคาดหวัง เช่น อัตราเงินเดือนที่ต้องการ ตำแหน่ง และปัจจัยอื่น ๆ

14) ความสามารถในการพัฒนาตนเอง เช่น ความกระตือรือร้น ความสนใจงาน มีความต้องการฝึกอบรมให้มีความชำนาญเพิ่มขึ้น

15) สภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ฐานะทางเศรษฐกิจ ฐานะทางสังคม ความเป็นอยู่ในชีวิตสภาพการสมรส ระยะระหว่างบ้านและที่ทำงานเป็นต้น

Peters & Waterman (1982) กล่าวว่าสิ่ง ที่บริษัทดีเด่นได้ดำเนินการ เพื่อทำให้ความสำคัญกับพนักงานได้แก่

1) สนับสนุนให้พนักงานสามารถควบคุมผลงานตนเอง และทำให้พนักงานเข้าใจความหมายที่แท้จริงของการทำงาน

2) 2)ส่งเสริมพนักงานที่มีความสามารถธรรมดาให้สามารถประสบความสำเร็จในการงาน

3) เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่

4) ใช้มาตรการด้านบวกในการจูงใจพนักงาน

5) ให้ความเคารพเชื่อถือและยกย่องพนักงานอย่างจริงใจ

6) มีความตั้งใจในการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้และความสามารถเพิ่ม

7) ตั้งเป้าหมายการทำงานที่เหมาะสมมีเหตุผลและชัดเจนให้กับพนักงาน

8) ให้ความอิสระในการทำงานแก่พนักงาน เพื่อที่พนักงานจะได้สร้างสรรค์ผลงานให้ดีขึ้น

สรุป ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาบุคลากรในองค์การว่ามีองค์ประกอบ คือ คุณวุฒิของบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การจูงใจบุคลากร โดยมุ่งคุณลักษณะทางประชากรของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วย วุฒิการศึกษา การฝึกอบรม ความคิดริเริ่ม ความมีอิสระในการทำงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงาน ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงาน และความรู้สึกว่าตนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของหน่วยงาน

1.2.6 ความชำนาญ (Skills)

(1) ความหมายของความชำนาญ (ทักษะ)

อรุณ กิจสมเจตน์ (2539) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะ คือลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ ซึ่งหมายถึงทักษะของการทำงานเป็นทีม

สมยศ นาวีการ (2538) ได้ให้ความหมายของ ทักษะ ว่าหมายถึงสิ่งที่บุคคลและองค์การกระทำได้ดีหรือความสามารถดีเด่นขององค์การ

Hornby (1974) ให้ความหมายของคำว่า สามารถ (Ability) ว่าหมายถึงสิ่งที่มีอยู่หรืออำนาจในการใช้ความรู้ สติปัญญา ความเฉลียวฉลาดทั้งทางร่างกายและจิตใจที่จะกระทำการสิ่งใด

สรุป ทักษะ หมายถึง ความสามารถเด่นของบุคลากรทางการพยาบาลที่ใช้ความรู้ สติปัญญา ความเฉลียวฉลาดในการทำงานได้ดี

(2) องค์ประกอบทักษะ

ศิริอร ขันธหัตถ์ (2536) กล่าวว่าทักษะทางการบริหารของผู้บริหาร ประกอบด้วยทักษะที่จำเป็น 3 ประการ คือ

1) ทักษะทางด้านความคิด (Conceptual skills) เป็นทักษะที่จำเป็นสูงสุดสำหรับผู้บริหารในองค์การทุกระดับ ผู้บริหารควรจะต้องมองภาพรวม ตระหนักและเข้าใจเป็นอย่างดีถึงภารกิจและหน้าที่ขององค์การ ตลอดจนมองเห็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาองค์การ ซึ่งจะเป็นผู้บริหารที่เก่งงานหรือครองงานได้ โดยผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องมีทักษะทางด้านนี้มากเป็นพิเศษ ส่วนผู้บริหารระดับกลางจำเป็นต้องใช้ทักษะด้านนี้ระดับมาก ส่วนผู้บริหรระดับต้นจำเป็นต้องใช้ทักษะด้านนี้ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างน้อย

2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relation skills) เป็นทักษะ ที่จำเป็นรองลงมาสำหรับผู้บริหารทุกระดับ ทักษะด้านนี้เป็นทักษะในการรู้จักคน เข้าใจคน ทำงานร่วมกับคนและครองคนได้ ทีเรียกว่าเก่งงานเก่งคน ผู้บริหารต้องมีทักษะในการจูงใจบุคลากรในองค์การ ให้มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

3) ทักษะทางด้านเทคนิค (Techical skills) เป็นทักษะที่จำเป็นอันดับสุดท้ายสำหรับผู้บริหารในองค์การทุกระดับ แต่มีระดับความสำคัญแตกต่างกัน กล่าวคือผู้บริหารระดับสูงต้องใช้ทักษะทางด้านนี้ในระดับน้อย ผู้บริหารระดับกลางใช้ระดับนี้มาก ส่วนผู้บริหารระดับต้นต้องใช้ระดับนี้มากที่สุด

สุรีย์พร เลิศวรกุล (2534) กล่าวว่าทักษะด้านบุคคล หมายถึงความสามารถในการใช้ภาวะผู้นำด้านมนุษยสัมพันธ์ในการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น วัดจากการประเมินพฤติกรรมของตนเองประกอบด้วย 3 ด้านคือ

1) ทักษะการจูงใจ คือ การชักนำให้บุคคล หรือกลุ่มกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเต็มความสามารถและมีความเต็มใจ

2) ทักษะการสื่อความหมาย คือการแสดงถึงลักษณะท่าทาง กิริยาการพูดที่แสดงออกถึงความหมายจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มตามจุดมุ่งหมายของตนอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์

3) การทำงานร่วมกับผู้อื่น คือการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในการแสดงความคิดเห็นการปรึกษาหารือ การตักเตือน การช่วยเหลือผู้อื่น การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความเชื่อมั่นในการทำงานเป็นทีมในบทบาทผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน

Peters & Waterman (1982) กล่าวว่า บริษัทดีเด่นมีทักษะในการบริหารงานคือการเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน ดังนี้

1) สิ่งที่บริษัทดีเด่นได้เข้มงวดกวดขันอย่างเคร่งครัด ได้แก่

1.1) การปลูกฝังพนักงานทุกคนให้มีความเชื่อมั่นร่วมกันในคุณค่าของลูกค้า

1.2) คุณภาพบริการ

1.3) การสื่อความแบบไม่มีพิธีรีตอง

1.4) การทดลองปฏิบัติ

1.5) การคิดค้นสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ

2) สิ่งที่บริษัทดีเด่นผ่อนปรน ได้แก่

2.1) การให้พนักงานแต่ละคนมีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่

2.2) การประเมินผลงานของพนักงานไม่เป็นทางการ

2.3) การจัดโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น

2.4) การให้พนักงานอาสาสมัครทำงานเอง

สรุป การวิจัยครั้งนี้ศึกษาความชำนาญหรือทักษะตามแนวคิดของปีเตอร์สและวอเตอร์แมน หมายถึงทักษะในการบริหารงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังกัดกรมสุขภาพจิต คือเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน คือ เข้มงวดเรื่องการปลูกฝังให้มีความเชื่อมั่นร่วมกันในคุณค่าของผู้รับบริการ คุณภาพบริการ การสื่อความแบบไม่มีพิธีรีตอง การคิดค้นสิ่งแปลกก ๆ ใหม่ ๆ และผ่อนปรนในเรื่อง การให้มีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ การประเมินผลงานของพนักงานแบบไม่เป็นทางการ การให้อาสาสมัครทำงานเอง

1.2.7 ค่านิยมร่วม (Shared Value)

(1) ความหมายของค่านิยมร่วม

Peters & Waterman (1982) กล่าวว่าค่านิยมร่วมเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณค่าของสิ่งที่เป็นนามธรรมบางอย่างเช่น คุณค่าของคุณภาพคุณค่าของบริการ คุณค่าของลูกค้า คุณค่าของคนหรือคุณค่าของการสื่อความหมายแบบไม่มีพิธีรีตองเป็นปรัชญา หรืออุดมการณ์ที่ปลูกฝังให้พนักงานยึดถือ และใช้เป็นทิศทางในการดำเนินงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) ให้ความหมายของ ค่านิยมร่วม ไว้ทำนองเดียวกับวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งหมายถึงอารมณ์ร่วมที่ช่วยในการประสานองค์การให้รวมอยู่เป็นอันเดียวกันซึ่งวัฒนธรรมดังกล่าวจะซึมซาบไปทั่วในบรรดาพนักงานขององค์การและหากพนักงานหรือสมาชิกคนใดไม่อาจยอมรับได้ก็จะถูกกดดันโดยคนจากองค์การ และกล่าวว่าค่านิยมร่วมเป็นจุดมุ่งหมายที่อยู่เบื้องบน ซึ่งองค์การและสมาชิกต้องอุทิศตัวไปสู่จุดนั้น

อรุณ กิจสมเจตน์ (2539) ให้ความหมายค่านิยมร่วมขององค์การว่า เป็นการปลูกฝังค่านิยมขององค์การให้กับบุคลากรภายในองค์การ เพื่อเป็นสิ่งผลักดันทิศทางการดำเนินงานขององค์การให้ไปในทิศทางเดียวกันเปรียบเสมือนการรวมพลังการดำเนินงานของ องค์การ

สมยศ นาวีการ (2533) กล่าวว่า ค่านิยมร่วม หมายถึง เป้าหมายสูงสุด (Superordinate Goals) ที่มักจะไม่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ค่านิยมร่วมจะเป็นแนวคิดรากฐานของการสร้างธุรกิจขึ้นมา และเป็นทิศทางในอนาคตที่ทีมผู้บริหารระดับสูงต้องการให้ซึมซับไปทั่วองค์การ ตัวอย่างของค่านิยม คือ "การบริการโดยทั่วไป" ของเอทีแอนด์ที และการบริการลูกค้าของไอบีเอ็ม เป็นต้น

สรุป ความหมายของค่านิยมร่วมที่ต้องการศึกษาเป็นความหมายตามแนวคิดของ อรุณ กิจสมเจตน์ ที่ให้ความหมายของค่านิยมคือ เป็นการปลูกฝังค่านิยมขององค์การให้กับบุคลากรภายในองค์การ เพื่อเป็นสิ่งผลักดันทิศทางการดำเนินงานขององค์การให้ไปในทิศทางเดียวกันเปรียบเสมือนการรวมพลังการดำเนินงานขององค์การ

(2) องค์ประกอบของค่านิยมร่วม

สมยศ นาวีการ (2535) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ คือ ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และบรรทัดฐานร่วมกันของสมาชิกภายในองค์การ วัฒนธรรมจะเป็นบรรทัดฐานที่ไม่เป็นทางการ และไม่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ผูกพันสมาชิกขององค์การเข้าด้วยกัน เราสามารถวิเคราะห์วัฒนธรรมภายใต้สองระดับองค์การด้วยกัน ณ ระดับผิวพื้น คือ วัตถุที่มองเห็นได้ที่รวมทั้งลักษณะของเครื่องแต่งกายเรื่องราว สัญลักษณ์ งานพิธีขององค์การ และการวางผังสำนักงานระดับผิวพื้นจะเป็นแบบแผนทางวัฒนธรรมที่มองเห็นได้ภายในองค์การ ณ ระดับที่ลึกกว่า คือค่านิยม และบรรทัดฐานที่ควบคุมพฤติกรรม ค่านิยมไม่สามารถมองเห็นได้โดยตรง ค่านิยมสามารถแปลความหมายได้จากเรื่องราว ภาษา และสัญลักษณ์ที่เป็นตัวแทนของมัน ค่านิยมเหล่านี้จะถูกยึดถือโดยสมาชิกขององค์การที่เข้าใจความสำคัญของมันร่วมกัน วัฒนธรรมองค์การจะเป็นตัวแทนของค่านิยม และความเข้าใจร่วมกันของพนักงานทุกคน ค่านิยมเหล่านี้จะแสดงให้เห็นโดยสัญลักษณ์ เรื่องราว วีรบุรุษคำขวัญ และงานพิธี สัญลักษณ์ ความหมายดังนี้

วีรบุรุษ คือ ตัวเชิดที่เป็นตัวอย่างของการกระทำ คุณลักษณะและบุคลิกภาพของวัฒนธรรมองค์การ วีรบุรุษคือแบบจำลองของบทบาทเพื่อการดำเนินตามของพนักงาน บางครั้งวีรบุรุษคือของจริงและบางครั้งวีรบุรุษ คือ สัญลักษณ์ การกระทำของวีรบุรุษจะผิดธรรมดา แต่ไม่ผิดธรรมดาจนพนักงานคนอื่นไม่สามารถกระทำได้ วีรบุรุษจะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่ถูกต้องภายในองค์การ

คำขวัญ คือประโยชน์หรือถ้อยคำที่แสดงค่านิยมขององค์การ องค์การหลายแห่งได้ใช้คำขวัญเพื่อถ่ายทอดความหมายพิเศษแก่พนักงาน คำขวัญจะช่วยเผยแพร่ปรัชญาของผู้บริหารระดับสูงออกไปอย่างกว้างขวาง

งานพิธี คือ กิจกรรมที่เตรียมไว้ที่เป็นเหตุการณ์พิเศษและดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้เข้าร่วม ผู้บริหารงานจะจัดงานพิธีขึ้นมาเพื่อปลูกฝังค่านิยมขององค์การ งานพิธีจะเป็นโอกาสพิเศษที่เสริมคุณค่าของความสำเร็จ สร้างความผูกพันระหว่างพนักงาน ด้วยการให้พวกเขามีส่วนร่วมในเหตุการณ์สำคัญ และการยกย่องและฉลองวีรบุรุษ

องค์การแต่ละแห่งจะมีวัฒนธรรมแตกต่างกันและวัฒนธรรมขององค์การจะมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การอย่างมาก ในองค์การจะมีวัฒนธรรมอยู่ 3 ระดับ

1) วัฒนธรรมที่สังเกตเห็นได้ (Observable Culture) หรือวิธีการกระทำสิ่งใดในองค์การวัฒนธรรมระดับนี้จะมาจากเรื่องราว พิธีกรรม และการเฉลิมฉลองที่จัดขึ้นสำหรับเป็นเกียรติประวัติแก่ผู้ที่ทำงานดี

2) ค่านิยมร่วม (Shared Value) มีบทบาทสำคัญในการผูกโยงคนเข้าด้วยกัน และเป็นแรงจูงใจที่มีพลังกับสมาชิกในวัฒนธรรม ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่าองค์การทุกแห่งจะต้องปลูกฝังชุดของค่านิยมร่วมที่เด่นชัดและปะติดปะต่อ ซึ่งค่านิยมร่วมนี้จะหมายถึงคนทุกคนในภาพรวม

3) สมมุติฐานร่วม (Common Assumption) หรือเป็นความจริงที่ทึกทักเอาที่สมาชิกทุกคนร่วมกันในภาวะที่เป็นผลของประสบการณ์ร่วม

ผลของการมีค่านิยมร่วมทำให้ ช่วยเปลี่ยนกิจกรรมประจำให้เป็นการกระทำที่มีความสำคัญ ผูกองค์การเข้ากับค่านิยมสำคัญของสังคมความเชื่อในสิ่งที่แต่ละคนกระทำว่าสำคัญต่อคนอื่น

สรุปในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาค่านิยมร่วมโดยจะทำการศึกษาตามองค์ประกอบดังนี้

1) เป้าหมายสูงสุดขององค์การ

2) ค่านิยมร่วม ประกอบด้วย สัญลักษณ์ เรื่องราว วีรบุรุษ งานพิธี คำขวัญ

3) การปลูกฝังค่านิยมร่วม

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กันขึ้นอยู่กับแนวคิดในเรื่องการทำงานถ้าเน้นเกี่ยวกับคน ก็จะกล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ คุณภาพของสัมพันธภาพของผู้ปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมทั้งหมดของการทำงาน เมื่อให้ความสำคัญของงาน ร่วมกับคน คุณภาพชีวิตการทำงานก็จะเป็นลักษณะเชิงนามธรรม เป็นความรู้สึกในการทำงานร่วมกับคน ซึ่งจะเห็นว่าครอบคลุมความรู้สึกของคนเกี่ยวกับมิติของงานทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นการได้ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน นอกจากนี้ยังเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหา และตัดสินใจในองค์การ จากการศึกษาพบว่า มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ดังนี้

โอภาส วิเศษ (2547) คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นลักษณะของบุคคลที่มีการทำงานที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่า หรือมีการทำงานที่ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีตามการยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างชีวิต โดยบุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานมีการทำงานร่วมกันที่ก่อให้เกิดผลที่ดีที่สุดตามจุดมุ่งหมายของบุคคลและงาน และมีการดำเนินชีวิตที่มีความสุขอันจะนำไปสู่คุณค่าแห่งชีวิต

นลินี พงษ์ชวาล (2543) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล คือ การดำเนินชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในโรงพยาบาลอย่างเหมาะสมและมีความสุข โดยมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้งานประสบผลสำเร็จ และผลผลิตของงานมีคุณภาพ

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2541) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ แนวคิดในการออกแบบงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วม การพัฒนาองค์การ วงจรงานเชิงคุณภาพ การยกภาระงานให้สูงขึ้น ความปลอดภัยในการทำงานและสุขภาพจิตของพนักงาน แนวคิดทั้งหลายเหล่านี้ ก็คือคุณภาพชีวิตการทำงาน

Casio (1989) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ คุณภาพของสัมพันธ์ภาพระหว่างการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน

Danial (1983) ได้อธิบายว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกระบวนการทำงานขององค์การซึ่งพยายามทำให้สมาชิกขององค์การได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดสภาพแวดล้อมขององค์การกระบวนการทำงาน และผลผลิตขององค์การมากขึ้น ซึ่งคุณค่าขั้นพื้นฐานของกระบวนการนี้ มีจุดหมายให้วัตถุประสงค์ขององค์การใน 2 มิติพบกันอย่างพอเหมาะพอดี ทั้งวัตถุประสงค์ในเรื่อง ประสิทธิผลขององค์การ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

Davis (1977 อ้างถึงใน ทวีศรี กรีทอง, 2530) ให้ความหมายของภาพชีวิตการทำงาน คือ คุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติและสภาพแวดล้อมทั้งหมดของการทำงาน

Walton (1973) ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาแนวทางความเป็นบุคคล และสภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคมที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ผลผลิตของงานและการเติบโตของภาวะเศรษฐกิจที่ตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน

จากการศึกษาสามารถสรุปความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง การดำเนินชีวิตการทำงานตามลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในโรงพยาบาลอย่างเหมาะสม โดยมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลผลิตของงานมีคุณภาพ รู้สึกว่าตนเองมีค่า และสามารถกำหนดว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมีคุณภาพชีวิตการทำงานวัดการรับรู้ได้โดยใช้เกณฑ์ชี้วัด 8 ด้านของ Walton คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

2.2 แนวคิด และทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในการทำงานเพื่อให้เกิดคุณภาพ และประสิทธิภาพนี้ได้วิวัฒนาการมาจากแนวคิดทางการบริหาร โดยเริ่มต้นจากการบริหารที่มีหลักเกณฑ์มุ่งเน้นศึกษาในส่วนของงานเป็นสำคัญ ผู้ให้แนวคิดนี้คือ Federick W. Taylor (1910 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2530) ที่ได้มุ่งเน้นหลักเกณฑ์และระเบียบว่า ปฏิบัติงานอย่างไรจึงจะเพิ่มประสิทธิภาพได้ ต่อมา Henry Fayol (1920 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2530) ได้ให้ความสำคัญต่อผู้บริหารและหลักการบริหาร ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงมากเป็นที่รู้จักดีในนาม หลักการบริหารทั่วไป Elton Mayo (1930อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2530) ได้ทดสอบและศึกษาเกี่ยวกับ

เรื่องราวของคน ทำให้มีความเข้าใจเรื่องราวของคนกว้างขวาง และลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น โดยค้นพบว่า บุคคลเป็นปัจจัยที่แปรผันได้ และเป็นหัวใจในการเพิ่มประสิทธิภาพของงาน จึงเกิดการบริหารแบบมนุษย์สัมพันธ์ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคลแต่ละคน ซึ่งบุคคลมีความรู้สึกความต้องการที่แตกต่างกันไปใจขณะเดียวกันและมีลักษณะเป็นนามธรรมที่วัดได้ยาก จึงมีผู้กำหนดการทำงานที่มีลักษณะดังตัวบ่งชี้จะเป็นผู้มีคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงมาตลอด ดังจะเห็นได้จากในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน จะขึ้นอยู่กับการมีความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบ และภาวะเศรษฐกิจของผู้ทำงาน ต่อมาปี ค.ศ. 1950 – 1960 แนวคิดเรื่องนี้ได้รับความสนใจกว้างขวางขึ้น โดยนักจิตวิทยาในสมัยนั้นได้เพิ่มความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างขวัญในการทำงานกับผลผลิตซึ่งเกิดจากการส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งนับเป็นอีกปัจจัยหนึ่งในการบ่งบอกคุณภาพชีวิตการทำงานในปี ค.ศ.1960 – 1970 ได้เพิ่มเรื่องการมีโอกาสในการทำงานที่เสมอภาค และแบบแผนการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และตั้งแต่ประมาณปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา ก็มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างจริงจัง โดยมุ่งไปที่ประสิทธิผลขององค์การและการเพิ่มประสบการณ์โดยธรรมชาติของบุคคล ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่ง Walton (1974) เป็นอีกบุคคลหนึ่งที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในแนวทางความเป็นบุคคล (Humanistic) และสภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์การที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ ผลผลิตของงานและการเติบโตของภาวะเศรษฐกิจที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน และได้ผลที่กำหนดได้ว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ต้องมีตัวบ่งชี้ต่างๆ 8 ประการ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นเกณฑ์ในการตัดสินคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.3 องค์ประกอบเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการทำงานของบุคคลใดก็ตามที่จะเกิดความรู้สึกที่มีคุณค่ายอมรับและพอใจในลักษณะการดำเนินชีวิตตามปกติของมนุษย์ อันจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมีอยู่หลายประการ ที่มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่านดังนี้

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2536) กล่าวว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องและส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตประกอบด้วย

(1) ด้านการบริการ ได้แก่ โครงสร้างการบริการหรือโครงสร้างขององค์การที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานว่าคือ การให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานตามอุดมการณ์แห่งวิชาชีพ โดยสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน ส่งเสริมความอยู่รอดในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งหมายถึงค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม สวัสดิการที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ชีวิต ความมั่นคง และความก้าวหน้าในงาน รวมถึงโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

(2) ด้านพฤติกรรมของบุคคลเป็นเรื่องของค่านิยม การยอมรับ และเจตคติที่เกิดขึ้นในสภาพการทำงานประจำวัน

(3) ด้านสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งแวดล้อมภายนอกต่างๆ ได้แก่ วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ และการเมืองที่ส่งผลถึงความรู้สึกที่มีคุณค่าในตนของมนุษย์

(4) ด้านบุคลิกลักษณะส่วนตน เป็นความมุ่งหมาย ความคาดหวังในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ตลอดจนบุคลิกภาพเฉพาะของตนที่อาจมีผลทั้งในด้านส่งเสริมและลดทอนความรู้สึกต่อคุณค่าในชีวิตการทำงานได้

Casio (1989) กล่าวถึงประเด็นสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในสถาบันการทำงานสหรัฐอเมริกา จะต้องประกอบด้วย

(1) ค่าตอบแทน

(2) ผลประโยชน์ของลูกจ้าง

(3) ความมั่นคงในงาน

(4) การเลือกเวลาปฏิบัติงานที่เหมาะสม

(5) ความเครียดในการทำงาน

(6) การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้อง

(7) มีการปกครองแบบประชาธิปไตย

(8) การแบ่งปันผลกำไร

(9) สิทธิในการได้รับเบี้ยบำนาญ

(10) มีโครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน

(11) ใน 1 สัปดาห์ทำงาน 4 วัน

Kast & Rosenzweig (1985) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 7 ประการดังนี้

(1) ลักษณะงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี (Dignity and respect)

(2) มีการปกครองตนเอง (Control or autonomy)

(3) การยอมรับ (Recognition)

(4) การได้รับรางวัล (Reward)

(5) โอกาสในการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า (Opportunities to develop)

(6) งานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ (Sources of pride)

(7) ความมั่นคงในงาน (Job security)

Walton (1973) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลว่าประกอบไปด้วย

(1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รับเงินเดือน หรือค่าตอบแทนอื่นๆ ที่เพียงพอที่จะดำรงชีวิตเมื่อเปรียบเทียบกับวิชาชีพอื่นและได้รับความยุติธรรมตามตำแหน่งและความรับผิดชอบตลอดจนปริมาณที่ได้รับอยู่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งความรับผิดชอบในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

(2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working conditions) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับความปลอดภัยจากสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีการป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ รวมถึงการควบคุมสิ่งรบกวนจากแสง เสียง และกลิ่น

(3) โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล (Immediate opportunity to use and develop human capacities) หมายถึง โอกาสในการสร้างเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลเพื่อพร้อมที่จะปฏิบัติงาน และใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่โดยผู้ปฏิบัติได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน ตั้งแต่มีส่วนร่วมในการวางแผนและลงมือปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน จนเกิดการรับรู้ในสิ่งใหม่หรือความรู้ใหม่ รู้จักใฝ่หาความรู้อีกทั้งแนวทางการปฏิบัติ และเลือกที่จะปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดอันเป็นที่ยอมรับของสังคม

(4) โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Future opportunity for continued growth and security) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มขีดความสมารถของตนเอง มีแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น โดยให้ได้รับการเตรียมความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อรองรับหน้าที่ในตำแหน่งที่สูงขึ้น จนประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงานให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้อง นอกจากนั้นสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานว่ามีความมั่นคง ไม่ถูกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบจนขาดความมั่นใจในงานที่รับผิดชอบ

(5) การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social integration in the work organization) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงาน เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ สมาชิกให้การยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี

(6) สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (Constitutionalism in the work organization) หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงาน ควรได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งต้องมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติงานร่วมกัน และต้องเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน โดยพิจารณาจากลักษณะความเป็นส่วนตัว ผู้ปฏิบัติมีสิทธิที่จะปกป้องข้อมูลเฉพาะส่วนตน ครอบครัว ซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานแต่อย่างใด มีอิสระในการพูดและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติต่อผู้บริหาร

(7) การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม (Work and the total life space) หมายถึง บุคคลควรได้จัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่นๆ

(8) การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (The social relevance of work life) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม การให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม จะก่อให้เกิดความรู้สึกที่มีคุณค่า เห็นความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ

คุณภาพชีวิตอาจประเมินได้ในแง่ต่างๆ กัน ซึ่งโดยทั่วไปมักเน้นหนักไปใน 2 แนวทาง คือ ทางด้านตัวบุคคลเอง ได้แก่ การมีชีวิตที่อยู่ดี มีความสุข และเจริญก้าวหน้า ซึ่งหมายถึงการมีชีวิตรอดปลอดภัย ทำมาหากินเลี้ยงตนเองได้ สามารถแสวงหาความสุขได้ตามควรแก่อัตภาพทั้งมีโอกาสที่จะพัฒนาความต้องการและความสามารถของตนเองให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ส่วนอีกแนวหนึ่งเป็นการให้น้ำหนักความสัมพันธ์และความเป็นประโยชน์ของบุคคลต่อสังคม ซึ่งย่อมหมายถึง คุณภาพในเชิงของการเป็นทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อความเป็นปึกแผ่น และความเจริญก้าวหน้าของสังคม การเน้นคุณภาพชีวิตที่แยกจากกัน 2 แนวทางดังกล่าว

แสดงให้เห็นได้ว่าต่างก็ขาดความสมบูรณ์ในตัวเอง เพราะคุณภาพชีวิตที่เน้นเฉพาะตัวบุคคลอาจก่อให้เกิดลัทธิอัตนิยม ส่วนการประเมินคุณภาพชีวิตเพียงในด้านการเป็นประโยชน์ เป็นผลผลิตให้สังคมย่อมก่อให้เกิด การมองข้ามความสำคัญของบุคคลในฐานะที่เป็นมนุษย์ซึ่งมีชีวิตจิตใจ มีความต้องการ มีปัญหาและความจำกัดที่ซับซ้อนแตกต่างกันไปเฉพาะตัวแต่จะสนใจไปในเชิงของตัวเลขบอกปริมาณ ค่าเฉลี่ย รายได้ และความเจริญทางวัตถุ ดังนั้นในการกำหนดมาตรฐานและการประเมินคุณภาพชีวิตของบุคคลจึงน่าจะต้องเอาแนวคิดทั้ง 2 ทาง มาผสมผสานกันให้เกิดดุลยภาพที่เหมาะสม (ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา, 2536)

ดังนั้นจากลักษณะของงานพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดกรมสุขภาพจิต การกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน จึงควรใช้แนวคิดต่างๆ มาผสมผสานกันเพื่อให้เกิดการครอบคลุม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973) ที่พิจารณาถึงคุณลักษณะของความเป็นบุคคลที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของคนได้ ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาคุณภาพการทำงานตามแนวคิดของ Walton โดยแต่ละองค์ประกอบมีความเกี่ยวข้องกับพยาบาลวิชาชีพ สรุปเป็นสาระสำคัญดังนี้

(1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการครองชีพ คนทุกคนต้องมีรายได้เพียงพอกับการดำเนินชีวิตตามสถานะทางสังคมของแต่ละคน เพราะค่าตอบแทนเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจของคนได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจ และยอมรับว่าตนเป็นคนที่มีคุณค่าคนหนึ่งในสังคม (พะยอม วงศ์สารศรี, 2534) การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะสร้างความมั่นคงให้กับองค์การ สร้างขวัญในการทำงาน (เปรมปรีด์ อรรฆยจินดา, 2540) ลดความไม่พึงพอใจในงานได้ และผลงานออกมามีคุณภาพ (วิชัย โถสุวรรณจินดา, 2535) ซึ่งค่าตอบแทนประกอบไปด้วยเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ที่ได้รับการทำงาน เช่น สวัสดิการต่างๆ ค่าล่วงเวลา ค่าเสี่ยงภัย วันหยุดชดเชย สำหรับค่าตอบแทนของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ เงินเดือน และค่าตอบแทนวิชาชีพ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ซึ่งเป็นไปตามกฎระเบียบของทางราชการ นับตั้งแต่มีปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ การจ่ายค่าตอบแทนต้องพิจารณาตามความเหมาะสมของงานและสถานะเงินบำรุงของโรงพยาบาล นอกจากนี้ทางกระทรวงการคลังยังได้อนุมัติให้ได้รับเงินประจำตำแหน่งตั้งแต่พยาบาลวิชาชีพระดับ 7 ขึ้นไป โดยค่าตอบแทนนี้จะได้รับเช่นเดียวกับค่าตอบแทนในหน่วยงานอื่นๆ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน สังกัดราชการส่วนกลาง จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6,487 คน โดยใช้แบบสอบถาม พบว่าข้าราชการส่วนกลางเห็นว่าปัจจัยค่าตอบแทนมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานคิดเป็นร้อยละ 74.4 และอธิบายว่าค่าตอบแทนที่มากเพียงพอกับความต้องการจะสร้างความพึงพอใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และการที่องค์การมีการปรับนวัตกรรมระบบให้รางวัลและค่าตอบแทน เป็นวิธีการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจส่งผลให้ผลิตภาพเพิ่มขึ้น และเป็นการสร้างประสิทธิภาพให้กับองค์การเพราะคนในองค์การต่างมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นได้ (Kast & Rosenzweig, 1985) สำหรับ ผาณิต สกุลวัฒนะ (2537) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 270 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง ตามแนวคิดของ Walton พบว่าปัจจัยด้านรายได้คือเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .21$)

(2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การจัดสภาพการทำงานที่เหมาะสมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกว่าไม่ต้องมีชีวิตอย่างหวาดระแวง วิตกกังวลต่อการเสี่ยงอันตรายหรืออุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ในการจัดสภาพการทำงานได้แก่ การออกแบบและจัดสถานที่ทำงาน การติดตั้งเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ในลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดกรมสุขภาพจิต ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ที่เสี่ยงอันตรายจากพฤติกรรมในทางลบของผู้ป่วยจิตเวช และจากโรคภัยต่างๆ ตลอดจนต้องให้การดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดี ดังนั้นจึงต้องจัดสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้เหมาะสมโดยคำนึงถึงผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ สุขภาพของบุคลากรมีบทบาทสำคัญต่องานเป็นอย่างมาก เพราะถ้าบุคลากรมีร่างกายไม่แข็งแรงก็ไม่สามารถปฏิบัติใดๆให้ลุล่วงไปได้ ในทำนองเดียวกัน ถ้าภาวะจิตใจของบุคลากรอยู่ในสภาพที่ไม่มั่นคง มีทุกข์ทางใจก็ไม่สามารถปฏิบัติงานให้หน่วยงานได้เช่นกัน หน่วยงานจึงควรเอาใจใส่ต่อบุคลากร จากการศึกษาของผาณิต สกุลวัฒนะ (2537) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ นอกจากนี้ยังพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารจัดการ ตำแหน่งหน้าที่ และค่านิยม สามารถร่วมทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้

(3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง การให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าตนมีค่าและมีความรู้สึกท้าทายจากการทำงานของตนเอง ซึ่งการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงาน เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคลเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง (Walton, 1973) ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาก็จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำ เป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในด้านทักษะความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาจากเรื่องต่างๆ ดังนี้

1) ความเป็นอิสระหรือความเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระสามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

2) ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่ปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

3) ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักการหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน และแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้นๆ เพื่อให้บุคคลคาดคะเนแนวทางการทำงานและผลที่จะเกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องเป็นที่ยอมรับ

4) ภาระกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน มิใช่การปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

5) การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงานจะต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

(4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

โอกาสความก้าวหน้า หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน รวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ ความเจริญก้าวหน้าเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา ผู้บริหารควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานตามสมควรของแต่ละบุคคล ให้โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ให้โอกาสก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติอยู่

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงาน มีความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนในอาชีพ รวมถึงความมั่นคงขององค์การ ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมจะเป็นสิ่งจูงใจอย่างดีในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540) จากการที่ Maslow กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการความมั่นคง ปลอดภัยและความต้องการชื่อเสียง ดังนั้นเมื่องานนั้นทำให้ได้รับความมั่นคงและได้รับความก้าวหน้าในงานก็จะนำมาซึ่งความมีชื่อเสียง ซึ่งHerbrurz ได้จัดเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานเมื่อบุคคลมีความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน บุคคลก็จะแน่ใจได้ว่าสามารถก้าวหน้าและบรรลุจุดมุ่งหมายในชีวิตได้สำเร็จก็จะเกิดความสุข ความพึงพอใจในการทำงานและการดำเนินชีวิต จากการศึกษาของสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน สังกัดราชการส่วนกลางพบว่าข้าราชการส่วนกลางเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้แก่ ความก้าวหน้ามากที่สุด ร้อยละ 77.2 รองลงมาคือค่าตอบแทน ร้อยละ 74.4 การพัฒนาข้าราชการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของงาน ร้อยละ 73.8 ด้านผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา ร้อยละ 71.9 ตามลำดับ

(5) การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การทำงานร่วมกัน เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์การ ธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงานซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จาก

1) ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

2) ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การหรือทีมงาน

3) การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือควรมีควารู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

4) มีการสนับสนุนกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ให้การสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม

5) มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์การมีความสำคัญ

6) มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์การ หรือบุคคลที่ทำงานแสดงความคิดเห็นความรู้สึกของตนอย่างแท้จริง

(6) สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน หมายถึงการบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่ได้มีสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกันหรือการกำหนดแนวทางร่วมกัน

บุคคลต้องได้รับความเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน Walton (1973) ได้ให้แนวคิดในเรื่องสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ความเป็นส่วนตัว (Privacy) โดยชีวิตนอกเวลาการทำงานหรือชีวิตในครอบครัวของคนทำงาน จะไม่ถูกก้าวก่ายอย่างเด็ดขาดมีเสรีภาพในการพูด (Free speech) คนทำงานมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชามีความเสมอภาค (Equity) คนทำงานได้รับความเสมอภาคของทุกๆเรื่องในองค์การ โดยไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ ภายใต้กระบวนการที่ถูกต้อง โดยมีการปกครองด้วยกฎ ระเบียบข้อบังคับ มิใช่ปกครองด้วยตัวบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดโอกาสเท่าเทียมกันในเรื่องงาน ความเป็นส่วนตัว ความขัดแย้งกันทางความคิด และอื่นๆ

(7) การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนให้เหมาะสมและมีความสมดุลย์กับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัวและกิจกรรมอื่นๆ อันก่อให้เกิดคุณค่า เป็นที่ยอมรับของสังคมและเป็นความพอใจทั้งในชีวิตส่วนตัว จากลักษณะงานของพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกรมสุขภาพจิตนั้น ก็ต้องมีการขึ้นปฏิบัติงานในเวลากลางคืน และวันหยุดไม่ตรงกับวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ซึ่งมีผลกระทบต่อพยาบาลที่สมรสแล้วหรือมีบุตร จำเป็นต้องแบ่งเวลาเพื่อรับผิดชอบต่อครอบครัวให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ของภรรยาและมารดา (กนกพร แจ่มสมบูรณ์, 2539) ดังนั้นในการปฏิบัติงานของบุคคลใดจึงควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น

(8) การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากองค์การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ประกอบด้วยบุคคลหลายๆ ฝ่าย ร่วมกันจัดทำกิจกรรมขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานนั้นบรรลุเป้าหมายขององค์การ (ศิริอร ขันธหัตถ์, 2536) และเป็นกิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

Werther & Davis (1992) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตโดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มดังนี้

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลได้แก่ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ และสถานที่ทำงาน เหล่านี้ล้วนมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

3.2 ปัจจัยด้านบริหาร เป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างขององค์การต่างๆในเรื่องการบริหารองค์การ แต่ละองค์การจะมีการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน เช่น การรับรู้ต่อรูปแบบการบริหาร ค่านิยมทางการบริหาร ระเบียบข้อบังคับ กิจกรรมในการทำงาน เป็นต้น

3.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เป็น สภาพแวดล้อมในองค์การครอบคลุมไปถึง สถานที่ คน ระบบวัฒนธรรมในองค์การ และสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อองค์การ ได้แก่ สังคม เศรษฐกิจ นโยบายรัฐบาล เทคโนโลยี ภาวะการแข่งขัน ที่มีผลกระทบตอประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน และเป็นสภาพแวดล้อมที่ทำให้คนอยากทำงาน และไม่อยากทำงาน สภาพแวดล้อมจึงนับว่ามีส่วนสำคัญของคุณภาพชีวิต

จึงเห็นได้ว่าการที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น จะมีองค์ประกอบหลักสำคัญที่เกี่ยวข้องกันคือ คน งาน และองค์การ เพราะฉะนั้นในการดำเนินชีวิตการทำงานในองค์การให้เหมาะสมและมีความสุขได้ ปัจจัยทางการบริหารจึงเข้ามามีความสัมพันธ์กับชีวิต

การทำงานของพยาบาลวิชาชีพเป็นอย่างยิ่ง ไม่สามารถแยกปัจจัยทางการบริหารออกจากการดำเนินชีวิตการทำงานของพยาบาลได้ เพราะการบริหารงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของคนในองค์การ (ทองหล่อ เดชไทย, 2540) ถ้าระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยการบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเป็นไปในด้านบวกก็จะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพดีขึ้น เมื่อปัจจัยการบริหารมีความสำคัญและมีความสัมพันธ์กับชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยทางการบริหาร โดยใช้กรอบแนวคิดการบริหาร 7-S ของแมคคินซีย์ ได้แก่ โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบและวิธีการ บุคลากร แบบการบริหาร ทักษะ และค่านิยมร่วม และคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนปัจจัยสิ่งแวดล้อมไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากเป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในสังกัดกรมสุขภาพจิต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งอยู่ภายนโยบายเดียวกัน กฎระเบียบเดียวกันและมีความเชื่อตลอดจนวัฒนธรรมประเพณีที่คล้ายๆ กัน ตัวแปรที่นำมาศึกษามีดังนี้

(1) ปัจจัยส่วนบุคคล

1) อายุ อายุของบุคคลเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะ เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานในเรื่องการทำงานที่ดีมีคุณภาพแล้ว บุคคลที่มีอายุมากขึ้นระดับวุฒิภาวะจะเจริญขึ้นตามวัย (ทัศนา บุญทอง, 2540) ได้ทำงานกับบุคคลหลายประเภท มองชีวิตได้กว้างไกลครอบคลุมและลึกซึ้งมากขึ้น มีความรอบคอบในการทำงานมากขึ้น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสบผลสำเร็จ ซึ่งจะส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น จากการศึกษาของทวีศรี กรีทอง (2530) เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุสูงกว่า 26 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุน้อยกว่า 26 ปี แต่จากการศึกษาของ บุศรา กายี (2543) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับต่ำ

2) สถานภาพสมรส พยาบาลวิชาชีพที่สถานภาพสมรสคู่ จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่เป็นโสด (ทวีศรี กรีทอง, 2530) เพราะบุคคลที่มีสถานภาพสมรสคู่จะได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากคู่สมรส มีที่ปรึกษาระบายความรู้สึกคับข้องใจในการทำงาน มีความรัก ความเข้าใจและความเห็นใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะช่วยลดความเครียดและความเบื่อหน่ายในการทำงานได้ แต่จากการศึกษาของ จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกระทรวงกลาโหม

3) รายได้ หมายถึงรายรับทั้งหมดจากการทำงานของพยาบาล ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทนวิชาชีพ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ จากแนวคิดพื้นฐาน ตามทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์ที่ว่า ความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย เป็นพื้นฐานที่มาก่อนความต้องการอย่างอื่น (Maslow, 1970) ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะได้รับการตอบสนองได้ต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานอันได้แก่ เงิน ดังนั้นรายได้จึงมีความสัมพันธ์ต่อการดำรงชีวิต รายได้ที่ไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ทำให้เกิดปัญหาเศรษฐกิจในครอบครัวได้ อัตราเงินเดือนที่เหมาะสมและเพียงพอจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพอใจ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Locke, 1976) จากการศึกษาของ ผาณิต สกุลวัฒนะ (2537) พบว่าเงินเดือนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนรายได้พิเศษไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล แต่การวิจัยดังกล่าวทำให้ช่วงที่เศรษฐกิจยังไม่ตกต่ำเหมือนปัจจุบัน พยาบาลจึงมีรายได้พิเศษจากการทำงาน และค่าครองชีพยังไม่สูง แต่จากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้

มีผลกระทบต่อรายได้ของพยาบาลและครอบครัว ซึ่งอาจทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลเปลี่ยนแปลงได้ ผู้วิจัยจึงนำมาศึกษา

4) ตำแหน่งหน้าที่ เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงาน เพราะในการทำงานทุกคนย่อมต้องการความก้าวหน้าในงาน คนที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดีเป็นการแสดงถึงความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ทำให้เขาเกิดความภาคภูมิใจ จากการศึกษาของ ทวีศรี กรีทอง (2530) พบว่าพยาบาลวิชาชีพทำหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพประจำการในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข และการบริหารจัดการ ตำแหน่งหน้าที่สามารถร่วมทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 67.0 (ผาณิต สกุลวัฒนะ, 2537) ขัดแย้งกับการศึกษาของ จันทรา แทนสุโพธิ์ (2546) ที่พบว่าตำแหน่งหน้าที่ของทีมสุขภาพที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

5) ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นจำนวนปีของการปฏิบัติงาน ทำให้พยาบาลมีทักษะ มีความคุ้นเคย และสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้มากขึ้น จากการศึกษาของ จันทรา แทนสุโพธิ์ (2546) พบว่าประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ขัดแย้งกับการศึกษาของสุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2537) ที่พบว่า ระยะเวลาในการทำงาน เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดลพบุรี

จากการศึกษาดังกล่าว สรุปได้ว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ผู้วิจัยศึกษา ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน เป็นตัวแปรสำคัญที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

(2) ปัจจัยการบริหาร

การบริหารหมายถึง การบริหารจัดการให้งานดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาลจิตเวชบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การบริหารเป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างขององค์การ มีองค์ประกอบหลักของการบริหารที่มีอิทธพลต่อการทำงานของบุคคลในองค์การ และต่อการดำเนินงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้วิจัยใช้แนวคิดทางการบริหารตามแนวคิด 7-S ของแมคคินซีย์ โดยแนวคิดนี้มีความเชื่อว่าองค์การที่ประสบผลสำเร็จในการบริหารงานนั้นมีองค์ประกอบสำคัญที่สัมพันธ์กัน 7 ด้าน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านั้นมีอิทธิพลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งได้แก่ โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบและวิธีการ บุคลากร แบบการบริหาร ทักษะ และค่านิยมร่วม

(3) ปัจจัยสิ่งแวดล้อม

เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการทำงาน อันหมายถึง ลักษณะธรรมชาติขององค์การหรือสภาพการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับการทำงานความสะอาดของสถานที่ ความปลอดภัย อุณหภูมิ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้การปฏิบัติงาน (ธงชัย สันติวงษ์, 2533) สิ่งแวดล้อมี่เอื้อต่อการทำงานจะกระตุ้นให้เกิดความสบายใจ ทำให้บุคคลเกิดความสุขในการทำงาน สิ่งแวดล้อมจึงน่าจะมีผลต่อคุณภาพของงานและเป็นปัจจัยหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Kast & Rosenzweig, 1985) สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดูแลด้านสุขภาพการทำงานคือ สภาพแวดล้อมที่เห็นอยู่แระจำ ซึ่งได้แก่ ผู้ร่วมงาน และหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานมีผลต่การทำงานมากทั้งในกระบวนการทำงานและผลงานที่ปรากฏ ถ้าได้เพื่อนร่วมงานดีงานก็จะออกมาในสภาพที่ดี และตรงตามวัตถุประสงค์ ส่วนหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง วิธีการสนับสนุนให้ความดีความชอบ ระบบการให้รางวัล ความยืดหยุ่น อำนาจในการ

ตัดสินใจแก้ไขปัญหา ความร่วมมือหรือความขัดแย้งในการทำงาน (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2539) ตลอดจนบรรยากาศในองค์การ สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อกระบวนการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล (วินิจ เกตุขำ, 2345)

4. บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดกรมสุขภาพจิต

4.1 บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยจิตเวช

การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยจิตเวช เป็นการดูแลผู้ป่วยที่มีความผิดปกติทางด้านจิตใจเพื่อให้สามารถปรับตัวดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้ ผู้ป่วยจิตเวชเป็นบุคคลที่มีความบกพร่องในการทำหน้าที่ของจิตใจอย่างมาก มีการแสดงออกทางด้านความคิดและพฤติกรรมที่ผิดปกติได้แก่ ความผิดปกติของพฤติกรรมการเคลื่อนไหว (disorder of motor activity) ความผิดปกติในรูปแบบของความคิด (disorder of form of thought) ความผิดปกติของอารมณ์ (disorder of affect) ความผิดปกติของการรับรู้ (disorder of perception) ความผิดปกติของสติสัมปชัญญะ (disorder of conciousness) และความผิดปกติของความจำ (disorder of memory) (สมภพ เรืองตระกูล, 2536) และผู้ป่วยจิตเวชเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมที่เป็นปัญหาทางจิตอารมณ์ เช่น มีพฤติกรรมก้าวร้าว พฤติกรรมซึมเศร้า พฤติกรรมหวาดระแวง และพฤติกรรมเจ้ากี้เจ้าการ ซึ่งความผิดปกติเหล่านี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการแก้ไข ดูแลเอาใจใส่อย่างต่อเนื่องและใกล้ชิด เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยเกิดการยอมรับและเข้าใจในความผิดปกติ มีความพร้อมที่จะปรับปรุงความคิด และพฤติกรรมให้มีความเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง (อุบล นิวัติชัย, 2538) ดังนั้นพยาบาลที่ให้การดูแลผู้ป่วยจิตเวชจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการเรียนรู้และการปรับเปลี่ยนความคิดและพฤติกรรมของผู้ป่วย ควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตที่ดีและมีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยด้วยตนเอง เพราะการพยาบาลจิตเวชเป็นกระบวนการระหว่างบุคคลเป็นการพยาบาลเฉพาะสาขาที่นำทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์ และศาสตร์สาขาอื่นๆ มาผสมผสานกัน รวมถึงการใช้ศิลปของตนเองในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันช่วยเหลือและบรรเทาปัญหาความเจ็บป่วยทางจิต โดยยึดหลักความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของร่างกาย จิตใจ และสังคม เพราะเมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากุกคามส่วนหนึ่งส่วนใดก็จะมีผลกระทบกระเทือนต่อชีวิตมนุษย์โดยรวม การดูแลผู้ป่วยจึงต้องครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม (ทัศนา บุญทอง , 2536)

การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรทางการพยาบาลจิตเวชที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลของโรงพยาบาลจิตเวช มักจะกำหนดตามแนวทางของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยนำมาดัดแปลงให้เหมาะสมกับหน่วยงานของตน ซึ่งโรงพยาบาลจิตเวชสังกัดกรมสุขภาพจิตได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยไว้ดังนี้

1) รับนโยบายจากหัวหน้างาน

2) วางแผนการพยาบาลในงานที่รับผิดชอบ

3) ปฏิบัติการพยาบาลแก่ผู้ป่วยตามความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคนทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม

4) ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมการพยาบาล มอบหมายงานแก่สมาชิกทีมตามความรู้ความสามารถ

5) นิเทศการปฏิบัติงานของสมาชิกทีม ตลอดจนควบคุมติดตามประเมินผลเพื่อดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวช

6) ทำหน้าที่เป็นผู้นำทำกิจกรรมการพยาบาลในทีม ได้แก่ การรับส่งเวร การประชุมปรึกษา (pre – post conference) การศึกษาผู้ป่วยเป็นรายบุคคล (case study) การจัดกลุ่มกิจกรรมบำบัด (group activity) โดยทำหน้าที่เป็นผู้นำกลุ่ม

7) ให้การรักษาพยาบาลตามแผนการรักษาของแพทย์

8) จัดสิ่งแวดล้อมรอบตัวผู้ป่วยให้เป็นส่วนหนึ่งของการรักษาเป็นระบบระเบียบสะดวกปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน

4.2 กิจกรรมการพยาบาลจิตเวช

การพยาบาลผู้ป่วยจิตเวชที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิตในปัจจุบันแบ่งกิจกรรมการพยาบาลได้เป็น 2 ลักษณะคือ (วิภาวี เผ่านันทการ,2536)

1) กิจกรรมการพยาบาลทั่วไป เป็นกิจกรรมการพยาบาลที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน มีลักษณะเป็นงานประจำที่สามารถทำตามกำหนดเวลาหรือทำเมื่อสะดวกได้ เช่นเรื่องสุขวิทยาส่วนบุคคล การรับประทานอาหาร การออกกำลังกาย การดูแลการเคลื่อนไหว การฉีดยา เป็นต้น

2) กิจกรรมการดูแลด้านจิตใจ เป็นกิจกรรมการพยาบาลที่มองเห็นผลงานช้า ต้องอาศัยการสังเกตความเปลี่ยนแปลงที่ต่อเนื่องและใช้เวลา มีเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์เข้ามาช่วยเหลือน้อย เป็นกิจกรรมเพื่อการบำบัดทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม เพื่อให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ป่วย โดยพยาบาลทำหน้าที่ในการช่วยเหลือ แก้ไข ปรับปรุง ชี้แนวทางให้ผู้ป่วยมองเห็น ยอมรับ และเข้าใจถึงความคิดความรู้สึกและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมตามสภาพความต้องการเป็นจริงที่เกิดขึ้น และพร้อมที่จะหาแนวทางในการแก้ไขได้ด้วยตนเอง เช่น สัมพันธภาพเพื่อการบำบัด การให้คำปรึกษาแนะนำ การจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และการจัดกิจกรรมบำบัด การดูแลผู้ป่วยจิตเวชจะประสบความสำเร็จด้วยดีมีความต่อเนื่อง และมีการสอดประสานการดูแลได้เป็นอย่างดีของบุคลากรทางการพยาบาลจิตเวชนั้น การดูแลต้องเป็นไปอย่างมีระบบ แบบแผน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการพยาบาลจิตเวชเข้ามาเป็นสื่อกลางในการให้การดูแลผู้ป่วย เพื่อเป็นไปในทางเดียวกัน

สรุปบทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจิตเวช คือการดูแลผู้ป่วยที่มีความผิดปกติทางด้านจิตใจเพื่อให้สามารถปรับตัวดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้ โดยใช้หลักในการดูแลแบบองค์รวม แบ่งกิจกรรมในการพยาบาลได้เป็น 2 ลักษณะ คือกิจกรรมพยาบาลทั่วไป เป็นกิจกรรมที่มองเห็นได้ และกิจกรรมการดูแลด้านจิตใจ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญ เพื่อให้ผู้ป่วยมองเห็น ยอมรับ และเข้าใจถึงความคิดความรู้สึกและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม โดยพยาบาลใช้ตนเองในการบำบัด คือการสนทนาเพื่อการบำบัด การให้คำปรึกษาแนะนำ การจัดกิจกรรมบำบัด และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทรา แทนสุโพธิ์ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทีมสุขภาพ ศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่า บรรยากาศองค์การด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในระดับสูง

อุทัย นิปัจการสุนทร (2546) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างเป็น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 315 คน ผลการศึกษา พบว่า เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วน อายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจในงาน บรรยากาศองค์การ การสื่อสารในองค์การ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ และความพึงพอใจในงาน บรรยากาศองค์การ และการสื่อสารในองค์การ โดยสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 44.9

Khamrat (2000) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัด จำนวน 440 คน และวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL version 80.4) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างพบว่า ความพึงพอใจมีผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงาน มีผลโดยอ้อมต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และการสื่อสารในองค์การ มีผลโดยอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการทำงาน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในทางตรงและทางอ้อม

บุศรา กายี (2543) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลแมคคอร์มิค จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 221 คน ผลการศึกษา พบว่า วัฒนธรรมองค์การพยาบาลทั้ง 3 ด้าน คือ ลักษณะสร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ - เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ – ก้าวร้าว มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยลักษณะสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด

รัตนา รองทองกูล (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงารของพยาบาลโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จำนวน 213 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลศรีนครินทร์อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยการบริหารในหน่วยงาน ได้แก่ ลักษณะงาน การบริหารจัดการ สภาพแวดล้อม และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ r = 0.68, 0.64, 0.57 และ0.79 ตามลำดับ

ไพฑูรย์ สอนทน (2542) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จำนน 397 คน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลจังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้คุณภาพชีวิตการ

ทำงานแตกต่างกัน สำหรับตำแหน่ง อายุ และประสบการณ์การทำงานด้านสาธารณสุข พบว่า มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดรุณศรี สิริยศธำรง (2542) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศูนย์ พบว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศูนย์มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านการทำงานการดำเนินชีวิตโดยรวม และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กนกพร แจ่มสมบูรณ์ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อค่าของงาน การรับรู้ต่อรูปแบบการบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลโรคทรวงอก จังหวัดนนทบุรี จำนวน 270 คน ผลพบว่า การอบรม ตำแหน่งหน้าที่ และเหตุผลในการเข้าสู่วิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

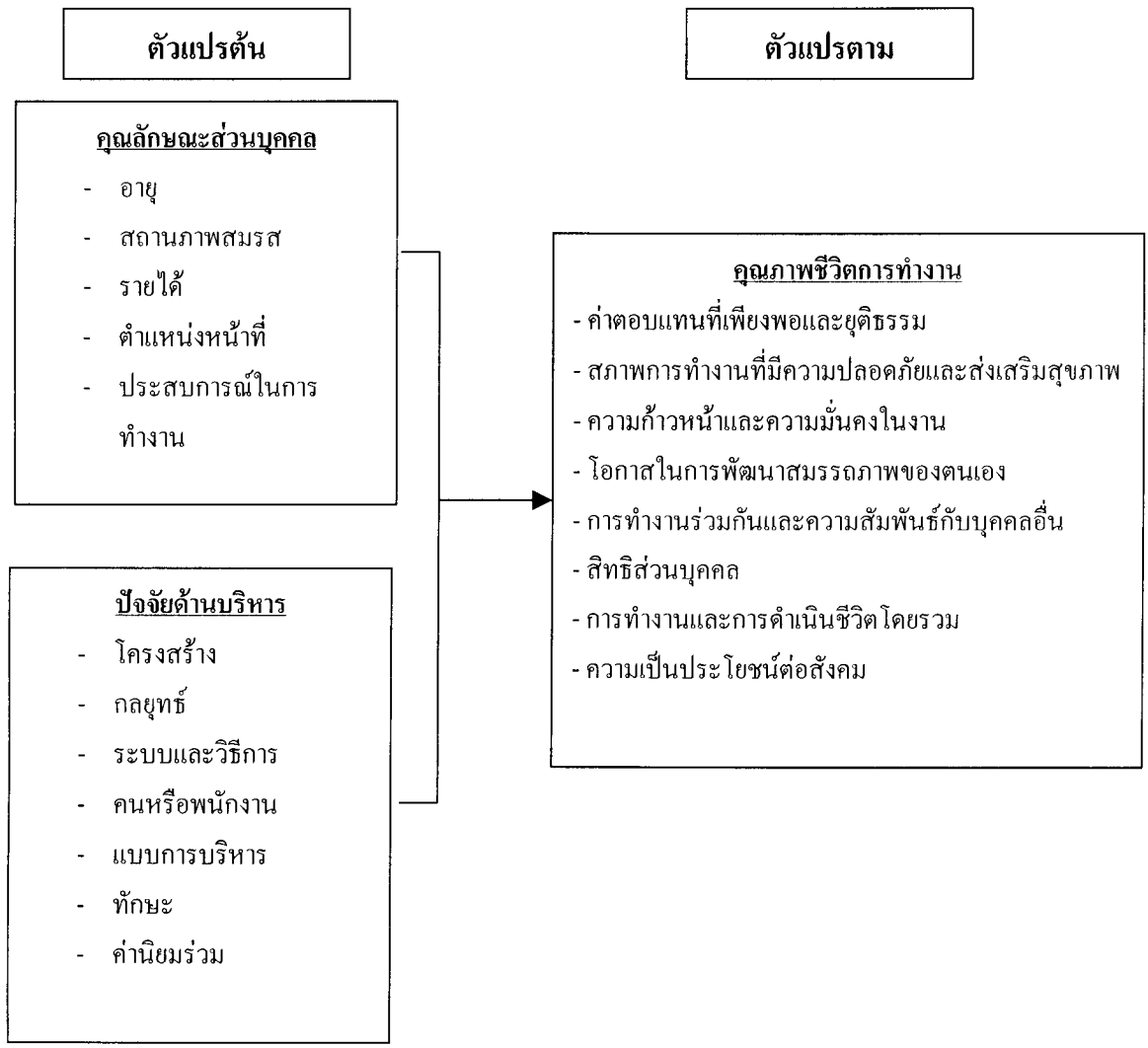
Smith & Mitry (1983) ศึกษาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ที่เกี่ยวข้องกับขนาดโรงพยาบาล ตัวอย่างเป็นพยาบาล 146 คน พบว่า ความเครียดของพยาบาลจะเพิ่มขึ้นตามขนาดและความซับซ้อนของโรงพยาบาล พยาบาลโรงพยาบาลขนาดใหญ่รู้สึกว่าโอกาสการพัฒนาทางวิชาชีพน้อยกว่าพยาบาลในโรงพยาบาลขนาดเล็ก พยาบาลในโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีความพึงพอใจงานลดลง และรับรู้บรรยากาศในองค์การด้านการให้ความรักและความใกล้ชิดน้อยกว่าโรงพยาบาลขนาดเล็ก

อรพิน ตันติมูรา (2538) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 333 คน ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล วิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตอยู่ในระดับปานกลาง ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางการบริการ และค่านิยมทางราชการ ที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางการบริการ ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการทำงานของวิชาชีพ การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางราชการ และค่านิยมทางการบริการ สามารถร่วมทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 58.00

6. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ดังนี้ จากปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น จะเห็นได้ว่าการที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น จะมีองค์ประกอบหลักสำคัญที่เกี่ยวข้องกันคือ คน งาน และองค์การ เพราะฉะนั้นในการดำเนินชีวิตการทำงานในองค์การให้เหมาะสมและมีความสุขได้ ปัจจัยทางการ

บริหารจึงเข้ามามีความสัมพันธ์กับชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเป็นอย่างยิ่ง ไม่สามารถแยกปัจจัยทางการบริหารออกจากการดำเนินชีวิตการทำงานของพยาบาลได้ เพราะการบริหารงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของคนในองค์การ (ทองหล่อ เดชไทย, 2540) ถ้าระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยการบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเป็นไปในด้านบวกก็จะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพดีขึ้น เมื่อปัจจัยการบริหารมีความสำคัญและมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยทางการบริหาร โดยใช้กรอบแนวคิดการบริหาร 7-S ของแมคคินซีย์ ได้แก่ โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบและวิธีการ บุคลากร แบบการบริหาร ทักษะ และค่านิยมร่วม และคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในหลายผลงานวิจัย จึงน่าจะนำมาศึกษาให้แน่ชัด ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิดของ Walton (1973) ซึ่งเป็นแนวคิดที่นักวิจัยในประเทศไทยนิยมศึกษากันมาก และยังเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป เนื่องจากในส่วนขององค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แสดงรายละเอียดอย่างครอบคลุมทั้งบุคคล สังคม และสภาพแวดล้อมของตัวบุคคล สามารถประเมินได้ง่ายและชัดเจน ซึ่งองค์ประกอบแสดงถึงปัจจัยส่วนใหญ่ที่สนองตอบต่อความต้องการพื้นฐานของบุคคล ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ทำให้บุคคลพึงพอใจในการทำงานและทำงานได้อย่างมีความสุข ซึ่งเป็นการผสมผสานเป้าหมายขององค์การและผู้ปฏิบัติการให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลของงาน มีองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับคนอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งมีความเหมาะสมในการที่จะนำมาศึกษาเพื่อวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจิตเวช ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายละเอียดในภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย