

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนและเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1. สภาพปัจจุบันของโรงพยาบาลสระบุรี
 - 1.1 โครงสร้างการแบ่งงาน และการบริหารงานของฝ่ายการพยาบาล
 - 1.2 ขอบเขตหน้าที่ของโรงพยาบาลประจำจังหวัด
 - 1.3 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
 - 2.1 ประวัติ แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
 - 2.2 ความหมายของคุณภาพชีวิต
 - 2.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต
 - 2.4 การประเมินคุณภาพชีวิต
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 3.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 3.2 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 3.3 การวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 3.4 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สภาพปัจจุบันของโรงพยาบาลสระบุรี

ลักษณะทั่วไปของโรงพยาบาลสระบุรี เป็นโรงพยาบาลศูนย์ประจำจังหวัดสระบุรี ซึ่งตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ภาคกลาง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง มีจำนวนเตียงตั้งแต่ 500 เตียงขึ้นไป เป็นโรงพยาบาลที่ให้การรักษาโรคได้ครบถ้วนทุกสาขา การรักษาพยาบาลมีขีดความสามารถในระดับสูง แพทย์ประจำโรงพยาบาลมีความรู้ความสามารถในทุกสาขาวิชาในระดับผู้ชำนาญเฉพาะโรคและเวชศาสตร์ชุมชน

ในปัจจุบันจังหวัดสระบุรีได้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ อย่างมากมาย โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางสังคม จากสังคมเกษตรมาสู่สังคมอุตสาหกรรม มีการเพิ่มมากขึ้นของจำนวนประชากรอย่างรวดเร็ว มีโรงงานอุตสาหกรรมทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่เพิ่มขึ้น มีระบบ

การแข่งขันทางการค้าสูงขึ้น โดยเฉพาะงานทางด้านบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมมีทั้งประโยชน์และโทษในขณะเดียวกัน สิ่งที่เป็นโทษเกิดจากปัญหาต่างๆ ที่ตามมา เช่น ปัญหาการเกิดมลพิษ สิ่งแวดล้อมถูกทำลายลง สภาพอากาศที่ย่ำแย่จากโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ปัญหาด้านที่อยู่อาศัยแออัด การขาดแคลนสาธารณูปโภคต่างๆ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดให้ได้เพียงพอและทันต่อความต้องการของประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อปัญหาทางสุขภาพของประชากรโดยตรง เช่น อุบัติเหตุ โรคหัวใจ โรคหลอดเลือด โรคมะเร็ง โรคเอดส์ นอกจากนี้ภาวะทางเศรษฐกิจสังคมในปัจจุบันทำให้ประชาชนเผชิญกับความเครียดและมีปัญหาด้านสุขภาพจิต (กองสาธารณสุขภูมิภาค, ม.ป.ป., หน้า 4) จากปัญหาสุขภาพเหล่านี้ที่เพิ่มขึ้นย่อมหมายถึงความต้องการการบริการทางด้านสุขภาพของประชากรจากหน่วยงานของรัฐบาลสูงขึ้นเป็นเงาตามตัวด้วยเช่นกัน นอกจากนี้จากผลของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากรในเขตภาคกลางพบว่ามียุคผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการบริการสุขภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย ตลอดจนความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมของภูมิภาคเขตนี้ ทำให้คนใน ภาคกลางมีฐานะดีขึ้นจึงสนใจในการดูแลสุขภาพของตนเองมากขึ้น ด้วยเหตุนี้หน่วยงานรัฐบาลและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสุขภาพ โดยเฉพาะโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลเอกชนต่างๆ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในภูมิภาคนี้

1. โครงสร้างการแบ่งงานและการบริหารงานของฝ่ายการพยาบาล
โรงพยาบาลประจำจังหวัด มีการแบ่งงาน ดังนี้ (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2540, หน้า7)

- 1.1 งานบริหารจัดการควบคุมและติดตามประเมินผลทางการพยาบาล
- 1.2 งานพัฒนาเจ้าหน้าที่และวิชาการทางการพยาบาล
- 1.3 งานบริการการศึกษาด้านการพยาบาล
- 1.4 งานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ได้แก่ งานฉีดยา งานคัดกรอง งานทำแผล งานหน่วยบริการเปล งานห้องตรวจโรค
- 1.5 งานบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
- 1.6 งานบริการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรม ได้แก่ งานหอผู้ป่วยอายุรกรรม งานหอผู้ป่วยโรคติดต่อ
- 1.7 งานบริการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรม ได้แก่ งานหอผู้ป่วยศัลยกรรม งานหอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อ
- 1.8 งานบริการพยาบาลผู้ป่วยสูติ-นรีเวชกรรม ได้แก่ งานหอผู้ป่วยสูติกรรม งานหอผู้ป่วยนรีเวชกรรม
- 1.9 งานบริการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรม ได้แก่ งานหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม งานห้องเด็กอ่อน

1.10 งานพยาบาลผู้ป่วยจักษุ โสิต คอ นาลิก ได้แก่ งานหอผู้ป่วยจักษุ งานหอผู้ป่วยโสิต คอ นาลิก

1.11 งานบริการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤติ

1.12 งานบริการผู้ป่วยจิตเวช

1.13. งานบริการพยาบาลในคลินิกพิเศษ

1.14 งานบริการพยาบาลด้านการใช้เครื่องมือพิเศษ

1.15 งานบริการพยาบาลด้านการเฝ้าระวังโรค

1.16 งานบริการพยาบาลในการผ่าตัด

1.17 งานบริการพยาบาลในการคลอด

1.18 งานจ่ายกลาง

1.19 งานวิสัญญีพยาบาล (เฉพาะโรงพยาบาลที่ไม่มีวิสัญญีแพทย์)

1.20 งานบริการพยาบาลเคลื่อนที่

2. ขอบเขตหน้าที่ของโรงพยาบาลจังหวัด

สำหรับโรงพยาบาลจังหวัดที่จัดเป็นโรงพยาบาลศูนย์ มีหน้าที่ดังนี้

2.1 ให้บริการตรวจรักษาโรค ให้การรักษาพยาบาลโรคทุกสาขาวิชาทางการแพทย์ และการฟื้นฟูสภาพทั้งประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในที่มารับการรักษาทันทีทั้งทางกายและทางจิตรวมทั้งร่วมมือในการรักษาพยาบาลแบบหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่และการรักษาพยาบาลในท้องที่ห่างไกลทางวิทยุ

2.2 ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งได้แก่ การอนามัยแม่และเด็ก การวางแผนครอบครัว การโภชนาการ การสุขศึกษา การอนามัยผู้สูงอายุ การป้องกันและการรักษาผู้ติดยาเสพติด และการสังคมสงเคราะห์เป็นต้นรวมทั้งให้บริการควบคุมป้องกันโรคติดต่อต่างๆ สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคและการสุขภาพ ตามแผนงานและนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขและจังหวัดแก่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยในโรงพยาบาลและแก่ประชาชนในเขตอำเภอที่ตั้งของโรงพยาบาลที่ไม่มีสถานบริการอื่นได้รับผิดชอบ

2.3 ให้บริการชั้นสูตรสาธารณสุขทั้งภายในโรงพยาบาล และหน่วยบริการสาธารณสุขทุกแห่งภายในจังหวัด และจังหวัดอื่นๆ ในเขตรับผิดชอบ

2.4 ดำเนินงานทางด้านการศึกษา และ ฝึกอบรมแก่ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขทุกระดับ รวมทั้งการจัดห้องสมุดให้มีตำราและเอกสารทางวิชาการไว้ให้เพียงพอแก่การสนับสนุนโรงพยาบาลต่างๆ ในเขตรับผิดชอบด้วย

2.5 ศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อให้มีการพัฒนาการทางวิชาการทั้งในด้านการแพทย์และเทคนิคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล

2.6 รวบรวมสถิติข้อมูลต่างๆ และจัดทำเป็นรายงานเสนอ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสาธารณสุขจังหวัด และศูนย์ข้อมูลข่าวสารสาธารณสุขกลาง

2.7 สนับสนุนโรงพยาบาลชุมชน และสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ ทั้งในด้านการบริหาร บริการ และวิชาการ

2.7.1 การสนับสนุนด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์ แก่โรงพยาบาล และ สถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ ในเขตรับผิดชอบตามที่ระเบียบของทางราชการจะเลื้ออำนาจ

2.7.2 ให้การสนับสนุนในด้านซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้ และครุภัณฑ์ การแพทย์แก่โรงพยาบาล และสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ ในเขตรับผิดชอบ

2.7.3 จัดดำเนินการตามระบบรับ-ส่งผู้ป่วยเพื่อตรวจหรือรักษาต่อให้มีประสิทธิภาพระหว่าง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สถานีอนามัย รวมทั้งสถาบันการแพทย์ และสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ ในเขตจังหวัดพื้นที่รับผิดชอบ

2.7.4 สนับสนุน และนิเทศงาน โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ รวมทั้งสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐาน

2.8 ดำเนินการสาธารณสุขมูลฐานในเขตเมืองและในเขตพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย และจะต้องสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐานของจังหวัดทั้งในด้านการบริการ วิชาการ และบริหารด้วย

2.9 ดำเนินงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

สำหรับโรงพยาบาลสระบุรีจัดว่าเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดและเป็นโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งมีจำนวนเตียง 720 เตียง ดังนั้น โครงสร้างการแบ่งงาน และการบริหารงาน รวมทั้งขอบเขตหน้าที่ในด้านการรักษาพยาบาลจึงเป็นดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

3. สภาพปัญหาการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาล

3.1 ปัญหาการขาดแคลนพยาบาล สิ่งที่มีผลกระทบต่อการบริหารการพยาบาลที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การขาดแคลนกำลังคนซึ่งเกิดต่อเนื่องมาเป็นเวลาหลายปีและรุนแรงขึ้นในปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากการผลิตพยาบาลที่ไม่เพียงพอต่อการขยายตัวทางการบริการสุขภาพ และ การสูญเสียบุคลากรพยาบาลจากระบบบริการพยาบาลที่พยาบาลยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประเทศ ดังจะเห็นได้จากจำนวนของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีอยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเพียงร้อยละ 45 ของตำแหน่งที่ควรมีตามความเห็นของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (นิทัศน์ รวยยวาท, 2540, หน้า 8)

แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้รัฐบาลจะมีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้แล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถจัดปัญหาการขาดแคลนพยาบาลออกไปได้ โดยเฉพาะในปัจจุบันพยาบาลส่วนใหญ่มีทางเลือกในการหาที่ทำงานที่ตนพึงพอใจได้มากขึ้น เนื่องจากมีโรงพยาบาลเอกชน และสถานบริการใหม่ๆ เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก อีกทั้งการเกิดโรงงานขนาดใหญ่ที่เป็นผลมาจากการเจริญเติบโตทางด้านอุตสาหกรรม มีการขยายตัวในด้านสถานบริการสุขภาพของเอกชนเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการบริการทางด้านสุขภาพของประชากร ดังนั้นเมื่อพยาบาลรู้สึกไม่พึงพอใจในหน่วยงานเดิมของตนก็จะตัดสินใจเลือกที่ทำงานใหม่ได้ง่ายยิ่งขึ้น นอกจากนี้แล้ว

ยังพบปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งก็คือ การมีประกันสังคมและความต้องการบริการสุขภาพที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อประชาชนมีความรู้มากขึ้น มีกำลังจ่ายมากขึ้น ประกอบกับจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยและพัฒนาอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ความสนใจ และเป็นความคาดหวังที่ประชาชนมีต่อสถานบริการสุขภาพเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะสถานบริการสุขภาพที่มีขนาดใหญ่ เช่น โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ซึ่งมีศักยภาพในการรักษาโรคสูงกว่าโรงพยาบาลขนาดเล็ก นอกจากนี้ยังมีปัญหาของโรคเอดส์ และโรคที่เกิดจากปัญหามลภาวะสารเคมีเป็นพิษมีจำนวนสูงมากขึ้นเป็นผลให้จำนวนผู้รับบริการสุขภาพมากขึ้น อัตราการครองเตียงสูงขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้ความต้องการพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนเพิ่มขึ้น

จากสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้โรงพยาบาลจังหวัดสระบุรีเกิดปัญหาการขาดแคลนพยาบาล พยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ป่วย จึงทำให้พยาบาลต้องทำงานหนักมากขึ้นในขณะที่ค่าตอบแทนเท่าเดิม จึงก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายและไม่พึงพอใจในงาน และในที่สุดก็จะลาออกหรือเปลี่ยนที่ทำงานใหม่ในที่สุด

3.2 ปัญหาด้านสวัสดิการ และค่าตอบแทน ค่าที่พักอาศัย มีจำนวนไม่เพียงพอ กับจำนวนบุคลากรพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งที่พักอาศัยที่จัดไว้สำหรับพยาบาลที่เป็นโสดเท่านั้น ส่วนพยาบาลที่แต่งงานแล้วต้องจัดหาที่พักเอง จึงไม่สะดวกต่อการเดินทางในยามวิกาล สำหรับพยาบาลประจำการซึ่งต้องขึ้นเวร เช้า บ่าย ดึก อันจะมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สำหรับค่าตอบแทนที่ได้รับ เช่น เงินเดือน เงินค่าเวรป่วย - ดึก เงินค่าล่วงเวลา เงินประจำตำแหน่งวิชาชีพ เป็นค่าตอบแทนค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับอัตราค่าจ้างของเอกชน ซึ่งอัตราค่าจ้างพยาบาลวิชาชีพที่จบใหม่สูงกว่าของภาครัฐถึง 2.5 เท่า ไม่นับค่าตอบแทนอื่นๆ

(กองสาธารณสุขภูมิภาค, ม.ป.ป., หน้า 37) และสำคัญก็คือ ปัญหาความล่าช้าของการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนเหล่านี้ที่เป็นผลทำให้พยาบาลเกิดความท้อแท้และความเบื่อหน่ายในการทำงาน

3.3 ปัญหาความก้าวหน้า ในบางโรงพยาบาลผู้บริหารมีนโยบายกำหนดให้พยาบาลทั้งโรงพยาบาลสามารถศึกษาต่อได้เพียง 1-2 คนต่อปี เท่านั้น เนื่องจากขาดผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอ นอกจากนี้แล้วพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านการบริการการพยาบาลโดยตรงมักจะไม่ได้รับการอบรมหรือศึกษาดูงาน นโยบายเช่นนี้ย่อมทำให้ขวัญและกำลังใจของพยาบาลลดลง มองไม่เห็นความก้าวหน้าหรืออนาคตของตนเองในวิชาชีพนี้

ในขณะเดียวกันความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ของพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ให้การพยาบาลดูแลผู้ป่วยโดยตรง ต้องคอยความก้าวหน้าในตำแหน่งทางการบริหารที่มีอยู่เป็นจำนวนน้อย (จันทร์จิรา วงษ์ขมทอง, 2537, หน้า 27) ซึ่งในปัจจุบันพยาบาลวิชาชีพจะสามารถเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปที่ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 7 โดยการเสนอผลงานและ

เอกสารทางวิชาการ ซึ่งถ้าตำแหน่งที่สูงกว่านี้จะต้องเป็นตำแหน่งทางการบริหาร ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับข้าราชการบางประเภท ที่สามารถก้าวหน้าทางตำแหน่งได้โดยไม่ต้องติดชั้น และข้าราชการบางประเภท ก็จะสามารถเลื่อนตำแหน่งได้โดยไม่ต้องทำผลงาน สิ่งเหล่านี้เมื่อพยาบาลนำมาเปรียบเทียบกับปฏิบัติงานของตน ย่อมก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้

3.4 ปัญหาความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ในการปฏิบัติงานประจำ ทุกวันนี้ พยาบาลส่วนใหญ่ทำงานไม่ตรงกับขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง เช่นการทำหน้าที่เจาะเลือด คัดลอกคำสั่งของแพทย์ ธุรการ การเงิน พัสดุ และการเตรียมยา พยาบาลจึงไม่ได้ทำบทบาทหน้าที่เชิงวิชาชีพที่เป็นอิสระได้เต็มที่ หรือทำได้น้อยมาก อีกทั้งพยาบาลเองก็ยังขาดความเข้าใจในขอบเขตและความรับผิดชอบของการปฏิบัติเชิงวิชาชีพ และเคยชินในการมุ่งงานเป็นหลัก พยาบาลจึงเบื่องาน ไม่พึงพอใจในงานที่ทำ (จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง, 2537, หน้า 28) พยาบาลส่วนใหญ่ไม่ทราบบทบาทของตนเอง โดยเฉพาะการไปปฏิบัติในบทบาทของแพทย์นั้น ทำให้พยาบาลปฏิบัติงานในบทบาทการดูแลผู้ป่วยไม่เต็มที่ และในบางครั้งพยาบาลเองยังต้องทำหน้าที่เกี่ยวกับการคิดเงินค่ารักษาพยาบาล การเบิกของ งานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งในความจริงงานเหล่านี้ควรจัดเจ้าหน้าที่อื่นช่วยเหลือได้เพื่อเป็นการลดภาระหน้าที่ของงานพยาบาลได้ ดังที่ สุนทร ไขแก้ว (2539, หน้า 97) กล่าวว่า การทำงานหลังจบพยาบาลแล้วควรจะให้ทำแต่งงานเฉพาะของพยาบาลจริงๆ คือ งานช่วยเหลือผู้ป่วย การวางแผนการพยาบาล และการให้การพยาบาล เพราะพยาบาลบางคนอาจรู้สึกว่างานอื่นๆ ที่นอกเหนือจากนี้ เป็นงานที่เพิ่มขึ้นจากงานประจำ ซึ่งปกติต้องทำมากอยู่แล้วกลายเป็นความเครียด จนทำให้รู้สึกเบื่อหน่ายต่องาน ขาดความกระตือรือร้นที่จะทำงาน

จากปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลทุกด้านที่กล่าวมาแล้วนั้น ล้วนส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงกับประสิทธิภาพของงานบริการด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนได้ ดังที่ พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2536, หน้า 213) ได้กล่าวไว้ว่า พยาบาลจำเป็นต้องสร้างคุณภาพชีวิตของตนให้บังเกิดสุข และความพอใจเสียก่อน จึงจะมีผลกำลังเพียงพอ ที่จะช่วยเหลือสร้างเสริมคุณภาพชีวิตของผู้อื่นได้อย่างดี

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิต (quality of life) เป็นเรื่องของความคิดความรู้สึกที่มีต่อสภาพการดำรงชีวิตของมนุษย์ และเป็นเป้าหมายในการดำเนินวิถีชีวิตมนุษย์ คุณภาพชีวิตของปัจเจกชนผู้ใดมีสุขภาพร่างกาย สติ ปัญญาสมบูรณ์ มีการดำเนินชีวิตที่ดีตามทำนองคลองธรรม และเสริมสร้างประโยชน์ให้เกิดแก่ตน และ สังคม ซึ่งกล่าวได้ว่า ปัจเจกชนผู้นั้นเป็นผู้มีคุณภาพชีวิตที่ดี การที่ประชากรของประเทศเป็นผู้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและจะเป็นรากฐานที่สำคัญของการพัฒนาประเทศ ทำให้การพัฒนาประเทศประสบความสำเร็จตามความคาดหมาย ก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้ามั่นคงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านการเมือง แต่ในทำนองกลับกันถ้า

ประเทศชาติมีประชากรที่ด้อยคุณภาพหรือคุณภาพอ่อนแอ การพัฒนาประเทศก็จะประสบปัญหา และจะเกิดความล่าช้า อันอาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาต่อเนื่องอีกนานัปการ เช่น ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาการกระจายผลผลิต ปัญหาสุขภาพของประชากร ปัญหาการทำลายทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ เป็นต้น

1. ประวัติ แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

ในปัจจุบันนี้การพัฒนาประเทศได้เปลี่ยนทิศทางการพัฒนาจากอดีตที่มุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจแต่เพียงอย่างเดียว มาเป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาสังคมควบคู่ไปด้วย เพราะในปัจจุบันนี้พบว่ายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยการพัฒนาเศรษฐกิจเพียงด้านเดียวนั้นไม่ถูกต้อง การพัฒนาโดยมีเป้าหมายความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจเพียงด้านเดียว เพื่อสะสมความมั่งคั่งให้มนุษย์นั้นไม่ใช่ทางเลือกที่ดีที่สุดเพียงทางเดียวของมนุษย์ ทรัพย์สินเงินทองไม่สามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการทุกอย่างของมนุษย์ได้ แม้ว่าความเป็นอยู่ที่ดีของมนุษย์ต้องมีความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจเป็นส่วนประกอบ แต่ในขณะที่มนุษย์มีความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจก็ยังมีความต้องการในด้านอื่นๆ ด้วย เช่น ความต้องการด้านความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่อง และความต้องการประจักษ์แจ้งในตนเอง เป็นต้น

ดังนั้นในต้นทศวรรษที่ 1990 จึงได้เกิดการปรับเปลี่ยนวิธีการพัฒนาใหม่โดยให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา และนำไปสู่แนวคิดการพัฒนาที่ที่ยั่งยืนที่สุด โดยมีการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นหนึ่งองค์ประกอบที่เอื้อต่อการพัฒนามนุษย์เท่านั้น การพัฒนามนุษย์ที่ยั่งยืนคือ การพัฒนามนุษย์ทุกคนให้สามารถเห็นถึงคุณค่าของตนเอง โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถพัฒนาในด้านร่างกายและพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่ในชีวิตได้อย่างเต็มที่ และเหมาะสมสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ จะได้รับการพัฒนาเพื่อส่งเสริมให้มนุษย์ได้ใช้ศักยภาพของตนสูงสุด และสิ่งที่มนุษย์ได้รับการพัฒนานั้น จะเห็นผลในตลอดช่วงชีวิตของเขาและสามารถถ่ายทอดต่อคนรุ่นต่อไปได้

ซึ่งจะเป็นผลทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องกับประชาชนทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ใช้แรงงาน เพื่อให้สามารถปรับตัวให้กับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอย่างปัจจุบันและจะเป็นไปได้ในอนาคต อันจะทำให้เป็นการกระจายผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับคนทุกๆ คนในประเทศให้มากที่สุด โดยให้คนส่วนใหญ่พ้นขีดความยากจนและจะอยู่ดีกินดีในระดับที่สมเหตุสมผล และไม่ให้ความมั่งคั่งร่ำรวยเกิดกับกลุ่มคนจำนวนน้อยในประเทศ ซึ่งหัวใจสำคัญของการพัฒนามนุษย์ที่ยั่งยืนขึ้นอยู่กับการที่ทุกคนมีสิทธิที่จะเข้าถึงโอกาสแห่งการพัฒนาทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยมีคุณภาพชีวิตของมนุษย์เป็นเป้าหมายของการพัฒนา

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าของประเทศหากได้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพสูงขึ้นแล้ว ย่อมจะส่งผลให้ชุมชนและสังคมโดยส่วนรวมมีคุณภาพสูงขึ้นด้วย ในการ

พัฒนาคุณภาพด้านกำลังคนนั้นเป็นแผนงานทางด้านสาธารณสุขซึ่งมีเป้าหมายในการให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตมีสุขภาพอนามัยแข็งแรงเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมและครอบครัว ซึ่งอยู่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 6 และ 7 และยังได้กำหนดให้เร่งพัฒนากำลังคนของประเทศให้มีสุขภาพอนามัยที่ดี เพื่อให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต่อเนื่องมาถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 8 อันมีจุดมุ่งหมายเน้นคนเป็นศูนย์กลางหรือจุดมุ่งหมายหลักการพัฒนา อันหมายถึงความถึงการให้ทุกคนในสังคมได้รับการพัฒนาให้เต็มตามศักยภาพ มีภูมิปัญญาความคิดที่จะเป็นผู้ชี้แนะการแสวงหาการพัฒนา มีส่วนในการพัฒนาประเทศเป็นส่วนร่วมในทุกมิติเน้นศักดิ์ศรีของความเป็นคน มีจิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นการพัฒนาที่มีพื้นฐานบนความเป็นไทย รู้จักตนเอง รู้จักวัฒนธรรมไทย ไม่ละเลยการพัฒนาเศรษฐกิจ ไม่ทิ้งการพัฒนาอุตสาหกรรม แต่การพัฒนาทุกเรื่องต้องมุ่งให้คนมีความสุขและสามารถแข่งขันในกระแสโลกาภิวัตน์ได้โดยไม่ทิ้งสภาพการเป็นไทย โดยปรับเปลี่ยนวิธีการ หรือวิธีการคิดของคนไทยจากความคิดเดิมที่เป็นการแยกส่วนมาเป็นแบบบูรณาการ โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาที่สำคัญเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่เน้นคนเป็นจุดศูนย์กลางจะปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้และฝึกอบรมให้ทำเป็น คิดเป็น มีการเรียนรู้จากประสบการณ์และของจริง ได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่องหลากหลายสนับสนุนให้เชื่อมโยงองค์ความรู้สากลเข้ากับภูมิปัญญาไทยที่วิวัฒนาการจากพื้นฐานสังคมเกษตรภายใต้บริบท การที่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 มุ่งเน้นการพัฒนาคนซึ่งเป็นที่ทรัพยากรอันทรงคุณค่าเพื่อให้คนทุกคนมีสิทธิที่จะเข้าถึงโอกาสแห่งการพัฒนาโดยมีเป้าหมายคือ คุณภาพชีวิตที่ดี

คุณภาพชีวิต คือ ลักษณะการดำเนินชีวิตที่มีความเป็นอยู่สอดคล้องกับระดับความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์อย่างมีคุณค่า โดยเป็นชีวิตที่มีการกินดีอยู่ดีถูกต้องตามสุขลักษณะ มีสุขภาพอนามัยที่แข็งแรงสมบูรณ์ มีงานที่สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ โดยไม่ต้องให้ผู้อื่นมาเป็นภาระ ทั้งเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมมีระเบียบวินัย มีคุณธรรม มีวัฒนธรรมอันดีงาม สำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่พึงมีต่อตนเองต่อครอบครัวและต่อสังคม โดยมีส่วนร่วมในการเสริมสร้าง การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมได้เต็มที่ เต็มกำลังความสามารถและสถานภาพของตนเอง และสามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้มีความสุข คุณภาพชีวิตหรือชีวิตที่มีคุณภาพนั้นอาจประเมินได้ในแง่ต่างๆ กัน แต่มักเน้นหนักไปในสองแนวทาง คือ ทางด้านตัวบุคคลได้แก่ การมีชีวิตที่อยู่ดีมีสุขและเจริญก้าวหน้าซึ่งหมายถึงการมีชีวิตรอดปลอดภัย ทำมาหากิน เลี้ยงตนเองได้ สามารถหาความสุขได้ตามควรแก่อัตภาพ ทั้งมีโอกาสที่จะพัฒนาความต้องการและความสามารถของตนเองไปให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ส่วนอีกแนวทางหนึ่ง เป็นการให้น้ำหนักด้านความสัมพันธ์และความปรารถนาของบุคคลต่อสังคมซึ่งย่อมนำมาซึ่งคุณภาพในเชิงของการเป็นการทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อความเป็นปึกแผ่นและความเจริญก้าวหน้าของสังคม

จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตจะต้องเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ของชีวิต และมีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นต่อสังคม หรือในองค์กรซึ่งเป็นหน่วยงานสังคมของมนุษย์จัดตั้งขึ้นมาอย่างตั้งใจเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเฉพาะ โดยที่มนุษย์ใช้องค์การเพื่อมุ่งดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จขององค์กรและตนเอง ในการที่จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้น การที่จะวัดคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่ค่อนข้างยากและเป็นเรื่องของอุดมคติค่อนข้างมาก ดังนั้นจึงมีการศึกษาและแสวงหาภูมิปัญญาใหม่ๆ เพื่อใช้ชี้วัดและกำหนดทิศทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตมากขึ้นและได้มีผู้ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตและสังคมชนิดต่างๆ จะพบว่าในบรรดาเครื่องชี้วัดต่างๆ นั้นจะมีการศึกษาถึงเรื่อง การทำงานเป็นส่วนใหญ่ เพราะโดยปกติแล้วมนุษย์จะใช้เวลาก่อนชีวิตไปกับการทำงาน นับตั้งแต่ช่วงเวลายัยรุ่นตอนปลาย จนถึงอายุ ประมาณ 60 ปี ซึ่งคิดเป็นเวลาประมาณ 25-48 ปี มนุษย์ใช้เวลาในส่วนนี้หมดไปกับการทำงานและในช่วงเวลาดังกล่าวนั้นเป็นช่วงของชีวิตที่จะเป็นสิ่งที่กำหนดแบบของการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล (Walton, 1974, หน้า 26-27) ซึ่งในการทำงานนั้นอาจจะนำมาซึ่งโอกาสสำหรับบุคคล เช่นความสุข ความมีชื่อเสียง ความมั่นคง ความมีเพื่อนมีสังคม ความร่ำรวย และการทำให้ชีวิตมีความหมาย

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538, หน้า 11) ยังได้กล่าวว่า ปัจจุบันนักวิชาการสาขาต่างๆ ได้ให้ความสนใจศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต จึงทำให้มีการพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันออกไป กล่าวคือ

1. นักเศรษฐศาสตร์เชื่อว่าสภาวะการกินดีอยู่ดีโดยการพัฒนาเศรษฐกิจจะสามารถนำไปสู่การมีชีวิตที่ดี กล่าวคือ เมื่อได้พัฒนาทางเศรษฐกิจเป็นผลให้มีการเติบโตทางเศรษฐกิจ มีการเพิ่มและสะสมทุนและมีการพัฒนาทักษะของมนุษย์นำไปสู่การเพิ่มผลผลิต มนุษย์มีทรัพย์สินอยู่มากหลังจากได้ใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็นแล้วมีเวลาและมีโอกาสที่จะหาความรื่นรมย์ให้แก่ชีวิตและมีทางเลือกต่างๆ มากในวิถีชีวิต ในทัศนะนี้ตัวบ่งชี้สภาพการพัฒนาทางเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ประชาชาติ (GNP) ดัชนีราคาผู้บริโภค (consumer price index) อย่างไรก็ตาม การเน้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจเพื่อการบรรลุการมีสภาพคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นถูกท้วงติงมากในระยะหลังๆ โดยมีการกล่าวว่า คุณภาพชีวิตนั้นมิได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางเศรษฐกิจเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ รติยา นิตยภัทร (2548, หน้า 20-21) ที่กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ละเว้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจไม่ได้เพียงแต่มีอาจพัฒนาเศรษฐกิจเพียงด้านเดียวเท่านั้น จนละทิ้งการพัฒนาด้านอื่น

2. นักสังคมวิทยา เห็นว่าดัชนีทางด้านสังคมมีคุณค่าที่จะวัดและอธิบายระดับของคุณภาพชีวิตโดยมีหลายประการแตกต่างกันออกไป เช่น ดัชนีด้านสุขภาพอนามัย การศึกษา สวัสดิการ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ รายได้และความยากจน อาชญากรรม ความปลอดภัย สถานที่อยู่อาศัย การจ้างงาน การผลิตงาน สถานภาพของบุคคล ความเสมอภาค การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ความผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสังคมและครอบครัวและ

วงจรชีวิตในครอบครัว ประกอบกับในความคิดเห็นของ รติยา นิตย์ภิรมย์ (2548, หน้า 26) เห็นว่า เนื่องจากบุคคลแต่ละกลุ่มจะมีแบบแผนของชีวิต (life style) แตกต่างกันไป จึงมักมีความพยายามที่จะวัดคุณภาพชีวิตออกไปตามกลุ่ม เช่น เยาวชน ผู้สูงอายุ บุรุษ สตรี ทหาร ครู ฯลฯ และนำไปจัดอันดับเวลาามาพิจารณาด้วย

3. นักสิ่งแวดล้อม เชื่อว่าคุณภาพชีวิตกับสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นค่านิยมทางสังคมจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตและระดับคุณภาพของสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ รติยา นิตย์ภิรมย์ (2548, หน้า 27) ที่เห็นว่าการจะพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์ได้นั้น จำเป็นจะต้องทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างประชากรกับสิ่งแวดล้อม

4. นักจิตวิทยา เชื่อว่าคุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพจิตใจอยู่มากซึ่ง รติยา นิตย์ภิรมย์ (2548, หน้า 28) ได้ให้ทัศนะว่าองค์ประกอบทางจิตวิทยามีส่วนสำคัญอย่างมากเกื้อกูลให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดีและเป็นแนวทางหรือดัชนีในการพัฒนาชีวิตจากบุคคลได้ เพราะบุคคลนอกจากจะต้องการเครื่องยังชีพแล้วยังต้องการความพึงพอใจ

ซิดซัย สนั่นเสียง (2539, หน้า 19-21) การกล่าวถึงความเป็นอยู่ที่ดีตามหลักฐานทางประวัติศาสตร์ปรากฏขึ้นตั้งแต่ช่วงอารยธรรมสมัยกรีกโบราณ โดย โซคลาทิส, พลาโต และ อริสโตเติล (Socrates, Plato and Aristotle) กล่าวถึงการมีชีวิตที่ดีของประชาชนโดยมีสาระสำคัญ คือ ชีวิตที่ดีนั้น ขึ้นอยู่กับตัวมนุษย์เองที่จะพัฒนาชีวิตของตนไปตามธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความต้องการในชีวิตที่ดี ระบบของสังคมและระบบการเมือง เป็นเพียงส่วนช่วยสนับสนุนให้มนุษย์พัฒนาชีวิตที่ดีภายใต้กฎเกณฑ์ของสังคม คุณภาพชีวิตหรือการมีชีวิตที่ดี ยังได้ถูกกล่าวถึงในศาสนาต่างๆ เช่นกัน ซึ่งโดยสรุปแล้วการมีชีวิตที่ดีในแง่ของศาสนาก็คือ มุ่งเน้นพิจารณาในชีวิตที่ดี ขึ้นอยู่กับตัวมนุษย์นั้นเป็นสำคัญที่จะพัฒนาตนเองไปตามธรรมชาติ เพื่อการมีชีวิตที่ดีด้วยตนเองและต้องปฏิบัติตามหลักคำสอนของศาสนานั้นๆ ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบัน หรือกล่าวโดยสรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตแบ่งได้เป็น 3 แนว

1. ชีวิตที่มีคุณภาพ คือ ชีวิตที่บุคคลสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และ การเมือง ตลอดจนสภาพแวดล้อมได้ ดังนั้นจึงพิจารณาว่า ชีวิตที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับตัวบุคคลเป็นสำคัญที่จะปรับตัวให้ผสมกลมกลืนกับระบบที่ตัวบุคคลอาศัยอยู่

2. ชีวิตที่มีคุณภาพ คือ ชีวิตที่อยู่ในระบบสังคมที่ดี โดยการปรับสภาพเศรษฐกิจ สังคมการเมืองตลอดจนสิ่งแวดล้อมให้ดีเพื่ออำนวยความสะดวกให้บุคคลมีชีวิตที่ดี ดังนั้นจึงพิจารณาว่าชีวิตที่มีคุณภาพขึ้นอยู่กับระบบของสังคมที่จะปรับให้คนในสังคมดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

3. ชีวิตที่มีคุณภาพ คือ ชีวิตที่บุคคลและสังคมมีการปรับตัวเข้าด้วยกัน ซึ่งแนวความคิดนี้ถือว่า ชีวิตที่ดีมีคุณภาพนั้น ต้องมีการปรับตัวทั้งระบบสังคม และตัวบุคคลให้ผสมกลมกลืนกันไป

อนุชาติ พวงสำลี, และอรทัย อาจอ่ำ (2539, หน้า 32) กล่าวว่า คุณภาพชีวิต เป็นแนวคิดที่ยากจะนิยามให้เป็นที่ยอมรับ ซึ่งมีเหตุผล 2 ประการ คือ

1. เป็นกระบวนการทางด้านจิตใจที่สามารถบรรยายตีความโดยผ่านตัวกรองทางด้านความคิดและภาษาที่แตกต่างกัน ความคลาดเคลื่อนจากการมองหลากหลาย

2. แนวความคิดในเรื่องคุณภาพชีวิตขึ้นอยู่กับคุณค่าที่แฝงอยู่ นักวิจัยจะต้องกำหนดกรอบความหมายให้ชัดเจนเพื่อสามารถประเมินผลได้ กระบวนการและผลต่างๆ ที่ถือว่าเป็นคุณภาพชีวิตย่อมเป็นการยอมรับและกำหนดคุณค่าโดยบุคคลในสังคม

แม้ว่า "คุณภาพชีวิต" จะยังไม่มีคำจำกัดความที่แน่นอน แต่ก็มีนักวิชาการของไทย ได้พยายามให้คำนิยามของคำว่า "คุณภาพชีวิต" เพื่อเป็นแนวทางการพิจารณาไว้หลายทัศนะด้วยกัน ซึ่งอาจสรุปแนวความคิด คุณภาพชีวิตเป็น 3 มิติ คือ

1. ชีวิตที่ดีขึ้นกับตัวบุคคลเป็นสำคัญที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพเศรษฐกิจและ สังคมการเมือง ตลอดจนสภาพแวดล้อมได้ โดยสามารถปรับตัวให้ผสมกลมกลืนกับระบบของสังคมที่ตัวบุคคลอาศัยอยู่

2. ชีวิตที่ดีขึ้นกับระบบสังคมเป็นสำคัญ ที่ระบบสังคมจะปรับให้บุคคลดำรงชีวิตอย่างมีความสุขเป็นสังคมที่ดี โดยการปรับสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนสิ่งแวดล้อมที่ดี

3. ชีวิตที่ดีขึ้นกับการปรับทั้งระบบสังคม และ ตัวบุคคลให้ผสมกลมกลืนไปโดยบุคคลและระบบของสังคมต้องมีการปรับเข้าด้วยกัน

2. ความหมายของคุณภาพชีวิต

ปัจจุบันยังไม่มีคำจำกัดความแน่นอนของคำว่า "คุณภาพชีวิต" เพราะคุณภาพชีวิตเป็นค่าเทียบเคียงและย่อมแตกต่างกันไปตามบุคคล ครอบครัว สังคมและประเทศ การมีชีวิตอยู่อย่างมีความสุขนั้นจะต้องมีความสุขทั้งกายและใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีจะต้องประกอบด้วยปัจจัยสนับสนุนหลายอย่าง เช่น อาหาร โภชนาการ สุขอนามัย การศึกษา รายได้ การงานหรือการมีงานทำ ที่อยู่อาศัย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ต้องประกอบกลมกลืนเหมาะสมแก่บุคคล สถานที่ เวลา การเปลี่ยนแปลงทางสังคม (อนุชาติ พวงสำลี, และอรทัย อาจอ่ำ, 2539, หน้า 26) อย่างไรก็ตามก็สังเกตเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตเป็นจุดหมายปลายทางในการดำรงชีวิตของคน ซึ่งต่างมุ่งหวังให้ชีวิตของตนมีคุณภาพสูงที่สุดในแนวที่ตนปรารถนา

มีผู้ให้คำนิยามของคุณภาพชีวิตไว้หลายแนวคิดซึ่งปัจจุบันคุณภาพชีวิตยังคงมีความหมายที่กว้างและซับซ้อนแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย แต่ในทุกความหมายมีข้อสรุปตรงกันที่ "ความเป็นอยู่ที่ดี" ของมนุษย์ ดังเช่น

อนุชาติ พวงสำลี และอรทัย อาจอ่ำ (2539, หน้า 59) คุณภาพชีวิต คือ ความสามารถในการรับรู้การกระทำและอาการต่างๆ ซึ่งสามารถแยกย่อยออกเป็น 9 เรื่อง คือ การกิจประจำวัน การปฏิบัติกิจกรรมทางสังคม การใช้สติปัญญา อารมณ์และความรู้สึก สถานภาพทางเศรษฐกิจ สุขภาพ ความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในชีวิต และโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ

ทองพลู สังข์แก้ว (2540, หน้า 20) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพทางการศึกษา อนามัย และเศรษฐกิจ ตามลักษณะสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ เชื้อชาติ วัฒนธรรมและการเลี้ยงดู

พรทิพย์ ทับทิมทองคำ (2540, หน้า 22) ให้คำจำกัดความของคำว่าคุณภาพชีวิตว่า ชีวิตที่มีคุณภาพ คือ ชีวิตที่มีความสุข ความสุขนี้เกิดได้จาก (1) ความสุขทางกาย หมายถึง การมีความสุขเป็นอยู่ที่ดี อาทิเช่น มีที่อยู่อาศัยที่ดี มีสุขภาพและการดูแลสุขภาพที่ดี มีสาธารณูปโภค เช่น การคมนาคมที่ดี มีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น น้ำ อากาศบริสุทธิ์ และยังรวมถึงการพักผ่อนและสันทนาการที่ติดตามสมควร (2) ความสุขทางใจได้มาจากการรู้จักความพอดีความพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ การที่มีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น มีความรักอบอุ่นผูกพันกันในครอบครัวและเพื่อนมนุษย์ มีความอดทนเสียสละทำประโยชน์แก่สังคม

ชัยยะ วิหกเหิร (2545, หน้า 34) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต หมายถึง การได้รับปัจจัยสี่ในระดับที่พอเพียง ที่จะรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ กล่าวคือ มีอาหารบริโภคเพียงพอ ที่จะทำให้ร่างกายเจริญเติบโต แข็งแรง และปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีเครื่องนุ่งห่มให้ความอบอุ่นแก่ร่างกาย มีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและถูกสุขลักษณะ และมียารักษาโรคในยามเจ็บป่วย

นิศารัตน์ ศิลปเดช (2545, หน้า 11) กล่าวว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี มีความสุขสมบูรณ์ และมีคุณค่าแห่งความเป็นมนุษย์

จิรพันธ์ เพ็ชรแก้ว (2548, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า หมายถึง ชีวิตที่คุณภาพสูง ซึ่งอาจมองได้หลายด้าน และได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับการศึกษาไว้ว่า หมายถึง บุคคลที่คิดเป็นทำเป็น รักการทำงาน รู้จักการแก้ปัญหา และสนใจที่จะมีส่วนร่วมตามวิถีทางระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขมีความยึดมั่นในสถาบันชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์ มีระเบียบวินัย มีวัฒนธรรมอันดีงาม รู้จักสิทธิหน้าที่ภายในขอบเขตของกฎหมาย

วอลตัน (Walton, 1974, p.31) คุณภาพชีวิต คือ กิจกรรมต่างๆ ของชีวิตที่มีความเป็นอยู่สอดคล้องกับระดับความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์อย่างมีคุณค่า มีชีวิตที่กินดีอยู่ดีถูกต้องตามสุขลักษณะ มีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์ แข็งแรง มีงานทำสามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้และสามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมได้เต็มที่

ชาร์มา (Sharma, 1988, p. 20) คุณภาพชีวิต คือ ความพึงพอใจอันเกิดมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางจิตใจและสังคมทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของสังคมในการตอบสนองความต้องการ

สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีมีความสุขสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้

อย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถเผชิญปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถใช้ศักยภาพส่วนบุคคลสร้างสรรค์พัฒนาตนเองและสังคมให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้ 1.) รายได้ของครอบครัวที่พอเพียงแก่การดำรงชีพขั้นต้น 2.) การมีงานทำที่เพียงพอแก่การยังชีพ 3.) การศึกษาและอัตราการเรียนรู้นักเรียนของประชาชน 4.) โอกาสการมีส่วนร่วมในการปกครองประเทศ และ 5.) การมีเอกราชของชาติที่ปราศจากการแทรกแซงครอบงำจากรัฐบาลอื่น

3. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

การที่บุคคลจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบมากมาย และแต่ละองค์ประกอบนั้นก็มีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไปตามทัศนะของบุคคลหรือแต่ละสังคมซึ่ง (สุจินดา อ่อนแก้ว, 2538, หน้า 29-30) กล่าวว่า การที่คนจะมีคุณภาพได้นั้น ต้องมีองค์ประกอบพื้นฐาน 5 ประการ คือ ทางด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต การพัฒนาสติปัญญา จริยธรรมและความเป็นคนไทยคุณภาพชีวิตที่แท้จริงจะต้องพิจารณาประกอบกันทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งนี้มนุษย์ปุถุชนธรรมดาโดยทั่วไปจะมีความสุข หรือมีความพึงพอใจในการดำรงชีวิต โดยปราศจากทรัพย์สินหรืออุปกรณ์ทางด้านวัตถุเพียงอย่างเดียวเท่านั้น จากการพิจารณาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่นักวิชาการต่างๆ ได้พยายามศึกษาวิจัยไว้มากมายตามทัศนะและวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้ แต่สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบเหล่านี้มีลักษณะที่เป็นไปได้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมและเป็นองค์ประกอบที่ศึกษาได้ทั้งในระดับบุคคล หรือ จุลภาค และระดับชุมชนหรือ มหภาค องค์ประกอบจุลภาคที่นักวิจัยส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นเรื่องจำเป็นแก่การดำรงชีพขั้นพื้นฐาน ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม สุขภาพ ความรู้ รองลงไปคือ อาชีพ รายได้ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความรู้สึกอิสระมั่นคงปลอดภัย และการมีโอกาสเลือกของบุคคล องค์ประกอบคุณภาพชีวิตมหภาค ได้แก่ องค์ประกอบทางด้านเศรษฐกิจศาสตร์สภาวะแวดล้อมกระบวนการองค์ประกอบทางด้านเศรษฐกิจศาสตร์ สภาวะแวดล้อม กระบวนการพัฒนาสังคม กระบวนการทางชีววิทยา และกระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย เป็นต้น

กระทรวงสาธารณสุข (2542, หน้า 72) ได้กำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำเพื่อใช้วัดคุณภาพชีวิตหรือที่เรียกว่า ความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) โดยกำหนดหลักเกณฑ์ที่เป็นองค์ประกอบไว้ 13 ข้อ คือ

- 1) ทุครอบครัวได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะอย่างเพียงพอกับความต้องการของร่างกาย
- 2) ทุครอบครัวมีที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม
- 3) ครอบครัวมีปัจจัยการผลิตที่เพียงพอแก่การดำรงชีพ
- 4) คนในวัยทำงานมีงานทำ และอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม

- 5) ครอบครัวมีการร่วมมือประกอบอาชีพ และ เข้าใจพื้นฐานของการอยู่ร่วมกัน
ของชุมชน
- 6) ทุกครอบครัวมีการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันเพื่อผลประโยชน์ของชุมชนเอง และ
เพื่อพัฒนาและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้มีการคงอยู่
- 7) ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการสังคมขั้นพื้นฐาน
- 8) ประชาชนมีโอกาสได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ
- 9) เด็ก หญิงมีครรภ์ ผู้สูงอายุและผู้ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ให้ได้รับการดูแล
- 10) กลุ่มสวัสดิการชุมชนสามารถควบคุมช่วงเวลา และ จำนวนของการมีบุตรได้
ตามต้องการ
- 11) บุคคลมีส่วนร่วมในการเมืองและการปกครองท้องถิ่น
- 12) ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 13) ประชาชนประพฤติปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมประเพณี หลักธรรมของ
ศาสนา รักษาและส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมทางวัฒนธรรม ตลอดจนประพฤติปฏิบัติตาม
ค่านิยมพื้นฐาน

โดยสรุป องค์ประกอบคุณภาพชีวิตสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านแรก
ขึ้นกับตัวบุคคลนั้นๆ ด้านที่สองขึ้นอยู่กับระบบสังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมในทุกๆ ด้าน

4. การประเมินคุณภาพชีวิต

การประเมินคุณภาพชีวิต หรือการสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพชีวิตมี
ความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับแนวความคิดและวัตถุประสงค์ของการศึกษาแต่ละเรื่องในปัจจุบันนี้
ยังไม่มีข้อตกลงที่สมบูรณ์แบบที่จะแสดงถึงเรื่องต่างๆ ของชีวิตที่ควรจะรวมอยู่ในการประเมิน
คุณภาพชีวิต

องค์การยูเนสโก (UNESCO, 1978, p. 32) กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพ
ชีวิตไว้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านวัตถุวิสัย (objective indicators) คือ สิ่งที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัด
ของสังคมโดยรวม วัดได้โดยอาศัยข้อมูลด้านรูปธรรมที่มองเห็นได้ ได้แก่ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ
สังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น อัตราการว่างงาน อัตราการเกิดอาชญากรรม ความหนาแน่นของ
ประชากรรายได้ประชาชาติ อัตราการฆ่าตัวตาย เป็นต้น

2. ด้านจิตวิสัย (subjective indicators) คือการที่บุคคลนั้น บอกเล่าถึงการรับรู้
ความรู้สึกและการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบตัว เป็นการประเมินข้อมูลด้านจิตวิทยา
ซึ่งอาจทำได้โดยการสอบถามความรู้สึกและเจตคติ ต่อประสบการณ์ของบุคคลเกี่ยวกับชีวิต
การรับรู้ต่อสภาพความเป็นอยู่ การดำรงชีวิตรวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ความพึงพอใจ
ในชีวิต

ประเทศไทย รัฐบาลได้ตั้งเกณฑ์เพื่อเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพชีวิตที่เรียกว่า“ความจำเป็นพื้นฐาน” (จปฐ.) และมีโครงการรณรงค์คุณภาพชีวิตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528-2530 เป็นต้นมา เกณฑ์กำหนดคุณภาพชีวิตตามหลักของ จปฐ. นี้ยังขาดลักษณะทางด้านจิตใจอยู่มาก แต่ก็พอถือได้ว่า เป็นเกณฑ์เบื้องต้นสำหรับใช้ในการพัฒนาสังคมได้ในช่วงหนึ่งสำหรับประชาชนในชนบทที่ยังมีความยากจนและขัดสนทางด้านวัตถุอยู่ แต่สำหรับประชากรในเมืองใหญ่ เช่นในเมืองหลวง (ยกเว้นประชาชนที่อยู่ในชุมชนแออัด) ปัจจัยพื้นฐานส่วนนี้ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ การประเมินคุณภาพชีวิตก็น่าจะมุ่งความสนใจ มายังความรู้สึกทางจิตใจมากขึ้น

จากนิยามความหมายของคุณภาพชีวิต พบว่า มีความเกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดทางสังคมเป็นอย่างมาก ในทางสังคมศาสตร์ มีความพยายามที่จะหาตัวชี้วัดทางสังคม (social indicators) เป็นสิ่งบ่งชี้ถึงสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของคนในสังคม โดยที่ตัวชี้วัดดังกล่าวยังแบ่งได้เป็นตัวชี้วัดทางด้านวัตถุวิสัย (objective indicators) และทางด้านจิตวิสัย (subjective indicators or subjective evaluation or subjective judgment) ที่แปลผลมาจากความรู้สึกส่วนบุคคลและตัวชี้วัดดังกล่าว ก็แตกต่างกันไปตามแนวคิดของศาสตร์สาขาวิชาที่แตกต่างกัน นักเศรษฐศาสตร์ศึกษา เน้นด้านผลผลิตประชาชาติ หรือรายได้ประชาชาติ (gross national product) จากมุมมองที่ว่า คุณภาพชีวิตหมายถึงภาวะเศรษฐกิจที่ดี ด้านการแพทย์และสาธารณสุข เน้นศักยภาพของบุคคลหลังความเจ็บป่วย หรือการวัดอัตราป่วย อัตราตาย แต่นักวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมทำการศึกษาคูณภาพชีวิต โดยเน้นศึกษาสภาพการณ์ของสิ่งแวดล้อมทางด้านร่างกายและด้านชีววิทยาเพราะมีแนวคิดว่าคุณภาพชีวิตจะลดลง ถ้าอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เป็นพิษ และการจราจรที่ติดขัดเป็นอย่างมาก นั้นหมายความว่า สภาพแวดล้อมที่บุคคลดำรงชีพอยู่ มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตด้วยเช่นกัน ชีวิตในเมืองจะมีคุณภาพดีขึ้น หากเมืองนั้นมีสภาวะเหมาะสมกับประชากรที่อาศัยอยู่ และประชากรมีทัศนคติที่ดีต่อภาวะของเมือง อย่างไรก็ตาม การวัดเชิงประมาณของวัตถุที่เพิ่มมากขึ้นไม่ว่าอะไรก็ตาม ไม่น่าจะเพียงพอสำหรับการแสดงถึงคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งต้องการข้อมูลเชิงจิตวิสัยเข้ามาพิจารณาด้วย ซึ่งเป็นมุมมองของนักจิตวิทยาและนักสังคมวิทยา โดยเน้นทางจิตวิสัย ศึกษาความต้องการของมนุษย์และการได้รับการตอบสนองความต้องการเหล่านั้น แปลผลเป็นการให้ความหมายที่มีต่อสภาพความเป็นจริงที่บุคคลประสบเป็นต้น องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่ถูกกล่าวถึงในแต่ละงานวิจัยมีแตกต่างกันไปหรือคล้ายคลึงกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย แม้ว่าจะไม่ครอบคลุมทุกประการ ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยเหล่านั้นล้วนให้ประโยชน์ในแง่มุมมองที่แตกต่างกันไปทั้งสิ้น และหากสรุปปัจจัยต่างๆ อย่างกว้างๆ แล้ว สิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตล้วนตอบสนองความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) คือ ปัจจัยทางด้าน กาย จิต และสังคม

จากการศึกษาความหมายของคุณภาพชีวิตส่วนสำคัญที่สุดคือการมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี ดังนั้น องค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตจึงน่าจะเป็นองค์ประกอบหรือ

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคล จากการศึกษาของ อัจฉรา นวจินดา, และขจีรัส ภิรมย์ธรรมศิริ (2536, หน้า 35) พบว่า องค์ประกอบหรือปัจจัยในเรื่องดังกล่าวได้มีการกำหนดขึ้นแตกต่างกันออกไปตามระดับของการศึกษานั้น ๆ โดยยกตัวอย่างการแบ่ง ดังนี้

1. องค์ประกอบหรือปัจจัยระดับจุลภาค ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม การศึกษา รายได้ การมีงานทำ ความมั่นคงปลอดภัย ความรัก ความอบอุ่นในครอบครัว เสรีภาพ สุขภาพและความเจ็บป่วย การเลื่อนฐานะทางสังคม นันทนาการ การใช้เวลาว่างและเกียรติยศ เป็นต้น

2. องค์ประกอบหรือปัจจัยระดับจุลภาคและมหภาคเป็นเรื่องที่มีผู้ศึกษาไว้มาก เนื่องจากมุ่งหวังกันว่าองค์ประกอบหรือปัจจัยเหล่านี้ จะเป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดหรือคาดประมาณความมีคุณภาพชีวิตของบุคคลในระดับชุมชนหรือประเทศได้ ตัวอย่างได้แก่ การศึกษาของ ชาร์มา (Sharma) ได้เสนอปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตทั้งระดับจุลภาคและมหภาค เช่น ระดับการดำรงชีวิต (สุขภาพ การศึกษา ที่อยู่อาศัย สวัสดิการสังคม รายได้ ประชาชาติ) ทรัพยากร (มนุษย์ อาหาร ทุน ชุมชนชาติ เทคโนโลยี) ประชากร (อัตราเกิด และตาย อัตราเพิ่ม ขนาด การย้ายถิ่น โครงสร้างอายุ) ระบบสังคมและการเมือง (ระบบสังคม ระบบการเมือง คุณค่าทางศาสนา คุณค่าทางวัฒนธรรม รูปแบบการดำรงชีวิต) และกระบวนการพัฒนา (การค้า ระบบเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ โครงการช่วยเหลือ ลำดับการพัฒนา) เป็นต้น ซึ่งจะพบว่าองค์ประกอบในระดับมหภาคนี้ ถือเป็นดัชนีของสังคม (social indicator)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.1 แนวคิด คือ การทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของงานหรือองค์การนั้น การทำงานจะต้องเป็นไปอย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ ซึ่งแนวคิดการทำงานนี้ ได้วิวัฒนาการจากแนวคิดทางการบริหารในอดีตที่พัฒนามาเป็นลำดับต่อเนื่องกัน เริ่มต้นจากแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการทางวิทยาศาสตร์ (scientific management) ของ เฟเดอริค ดับบลิว เทเลอร์ (Federick W Taylor) โดยมุ่งเน้นศึกษาในส่วนของงานเป็นสำคัญ ยึดหลักเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นสำคัญ ไม่ได้คำนึงถึงเรื่องบุคคล คนที่ทำงานจึงเปรียบเสมือนเครื่องจักร สำหรับ เฮนรี เฟโยล์ (Henry Fayol) ได้ให้ความสำคัญต่อผู้บริหารซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงมาก เป็นที่รู้จักกันดีในนามหลักการบริหารทั่วไป ต่อมาในปี ค.ศ. 1950 เอลตัน เมโย (Elton Mayo) ได้ทดสอบและศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของคนงานในโรงงานแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยทำให้เข้าใจในเรื่องการทำงาน ได้นำมาใช้เป็นครั้งแรกในประเทศอุตสาหกรรม ในช่วงปลายศตวรรษที่ 21 โดยใช้ในเรื่องของการแก้ไขปัญหา

แรงงาน ให้ผู้ทำงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น (ผจญ เฉลิมสาร, 2540, หน้า 31) ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหาแรงงานของกลุ่มประเทศอุตสาหกรรมนั้นจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละสังคม ว่ามีสิ่งใด เจือปนไขใดที่เป็นปัญหา ประเทศต่างๆ ในยุโรปได้มีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยผ่านข้อเรียกร้องทางกฎหมาย ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ส่วนในสหรัฐอเมริกาได้ใช้วิธีโดยมีการดำเนินการร่วมกันระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหารในการยอมรับร่วมกันถึงความปรารถนาและความเอาใจใส่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนั้นในภาพรวมแล้วการที่จะให้นิยามความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องนี้ จึงเป็นเรื่องที่มีความแตกต่างกันอย่างหลากหลาย รวมถึงวิธีการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป จนไม่อาจจะอ้างอิงไปสู่กิจกรรมอย่างเดียวกันได้ จึงกล่าวได้ว่า หากต้องการให้แนวคิดที่มีความหมายที่ปฏิบัติได้ในประเทศใดประเทศหนึ่งเป็นการเฉพาะ ก็ต้องนิยามความหมายให้สอดคล้องกับภูมิหลังทางวัฒนธรรม เศรษฐกิจ และการเมืองของประเทศนั้นๆ ด้วย

แม้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นสิ่งที่ดี แต่ก็ไม่ง่ายในทางปฏิบัติ เพราะแต่ละคนมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลให้บุคคลมองหรือรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ดังนั้นการที่จะจัดหรือสร้างงานหรือส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของบุคคลทุกคน ย่อมจะทำได้ยาก เพราะระดับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ของบุคคลซึ่งแตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่นๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวบางคนอาจสนใจที่เนื้อหาลักษณะของงาน บางคนสนใจที่สภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน แต่บางคนอาจเน้นที่ความก้าวหน้าในอนาคต แต่โดยสรุปแล้วปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการรับรู้หรือความรู้สึกเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ซึ่งคุณภาพชีวิตก็คือ ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล (พิมลวรรณ พงษ์สวัสดิ์, 2535, หน้า 13) เป้าหมายขององค์การในการทำงาน มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากที่สุด โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ส่วนเป้าหมายของคนทำงาน คือ การประสบความสำเร็จในด้านความต้องการหรือความคาดหวังที่มีต่อองค์การการประสานเป้าหมายของทั้งสองฝ่ายเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.2 ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

ทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมาสโลว์ (Maslow, 1998, pp. 32-35)

ซึ่งเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึง ความต้องการของมนุษย์ใน 3 ด้านหลักคือ กาย จิต และสังคม โดยจัดลำดับขั้นความต้องการเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐานทางสรีระ (basic physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นที่จำเป็นต่อการทำงานของร่างกาย เพื่อสนองความต้องการพื้นฐานให้ร่างกายคงสภาพอยู่ได้ ได้แก่ ความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (safety and security needs) เป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ทางร่างกาย จิตใจ รวมทั้งทรัพย์สินและผลประโยชน์ เช่น วัยเด็ก ต้องการการปกป้องคุ้มครองจากผู้ใหญ่ และผู้ใหญ่ต้องการความมั่นคงในอาชีพการงาน รายได้ เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (love and belongings needs) เป็นความต้องการความรักจากพ่อแม่ ญาติพี่น้อง คนรอบข้าง ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับตน ต้องการความเป็นมิตรจากผู้อื่น ต้องการความมีสิทธิ ความเป็นเจ้าของ ต้องการเป็นสมาชิก เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

4. ความต้องการเกียรติยศ ความภาคภูมิใจในตน (self – esteem needs) เป็นความต้องการความมีชื่อเสียง เป็นที่นับถือของคนอื่น ต้องการให้คนอื่นยกย่องและเห็นว่าตนมีคุณค่า เป็นประโยชน์ต่อสังคม

5. ความต้องการที่จะให้ตนเองประสบความสำเร็จตามที่ปรารถนาสูงสุด โดยอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง (self actualization needs) เช่น ต้องการเป็นคนดีมีคุณธรรม ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ได้อยู่ในตำแหน่งบริหารใช้ความสามารถของตนเองได้เต็มที่ เป็นต้น

ในระยะหลัง มาสโลว์ (Maslow) ได้เพิ่มระดับความต้องการอีก 2 ชั้น คือ ความต้องการที่จะรู้และเข้าใจ (need to know and understand) ได้แก่ ความต้องการที่จะแสวงหาความรู้ที่มีคุณค่าอย่างกว้างขวางชัดเจนต้องการรู้ และเข้าใจโลกอย่างแจ่มชัด และความต้องการด้านสุนทรีย์ (aesthetic needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะรู้จัก เข้าถึง และรู้สึกซาบซึ้งในสิ่งที่เป็นศิลปะจรรโลงใจ ความต้องการทั้ง 7 ชั้นนี้ ความต้องการ 4 ชั้นแรกมีความจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองไม่เช่นนั้นแล้วจะทำให้บุคคลเกิดความเครียด เป็นทุกข์ ส่วนความต้องการ 3 ชั้นหลังอาจจะไม่เกิดกับทุกคน และเมื่อเกิดแล้วแม้ไม่ได้รับการตอบสนองก็ไม่ทำให้เดือดร้อนหรือเป็นทุกข์ แต่ถ้าได้รับจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจมากขึ้น การที่มนุษย์ได้รับสิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการด้านร่างกาย ในจำนวนที่เหมาะสมจะทำให้มนุษย์มีสุขภาพดี และการได้รับสิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการด้านจิตใจอย่างเพียงพอ จะทำให้มนุษย์มีสุขภาพจิตดี การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดีจะนำความสุขความพอใจมาสู่มนุษย์ นั่นคือ การได้รับสิ่งที่ต้องการจะนำความสุขความพอใจมาสู่มนุษย์ ซึ่งหมายถึงการมีความเป็นอยู่ที่ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดีนั่นเอง

ทฤษฎี อี อาร์ จี (E R G Theory อ้างถึงใน พิมลจรรย์ นามวัฒน์, 2544, หน้า 51) เป็นทฤษฎีของ เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้ทำการศึกษาระดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) และได้จัดกลุ่มความต้องการเหล่านั้นเสียใหม่เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. การคงชีพ (existence) เป็นเรื่องของความต้องการทางร่างกาย และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งเป็นความต้องการระดับต่ำตามทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) และสามารถตอบสนองได้ด้วยสิ่งที่เป็นวัตถุ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ เงิน และสภาพการทำงาน

2. ความสัมพันธ์ (relatedness) เป็นเรื่องของความต้องการความรัก และการได้เข้าร่วมในสังคม ซึ่งสามารถสนองได้ด้วยปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และความรู้สึกระหว่างสมาชิกและองค์การอย่างเปิดเผยถูกต้องและจริงใจมากกว่าเพื่อความพึงพอใจ นั่นก็คือ การตอบสนองด้วยการมีสังคมและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล

3. ความเจริญเติบโต (growth) เป็นเรื่องของความสำเร็จ และความรับผิดชอบซึ่งสอดคล้องกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยอมรับ และความสำเร็จสมหวังในชีวิต ตามทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) และ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) มีความเห็นว่า ความต้องการสามารถตอบสนองได้ด้วยการมีบุคคลมีความริเริ่มสร้างสรรค์ และได้มีส่วนร่วมสร้างสรรค์ สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ความต้องการความเจริญเติบโต กับความต้องการความสัมพันธ์เป็นความต้องการระดับสูง

ทฤษฎีปัจจัยสองประการของเฮร์สเบิร์ก (Herzberg's two factor theory อ้างถึงใน พิมพ์จรีย์ นามวัฒน์, 2544, หน้า 51-52) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสถานการณ์ที่นำไปสู่ความรู้สึกที่ดีเป็นพิเศษกับงานและสถานการณ์ที่นำไปสู่ความที่ไม่ดีกับงาน ปัจจัยกลุ่มนี้เรียกว่าปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิต (hygienic factors) หรือปัจจัยรักษาสภาพ (maintenance factors) สำหรับปัจจัยอีกกลุ่มหนึ่งมีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจซึ่งเรียกว่า ปัจจัยความพอใจในงาน (satisficers) หรือปัจจัยสร้างแรงจูงใจ (motivators)

1. ปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิต (hygienic factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งผู้บริหารจัดขึ้นโดยมุ่งที่จะจูงใจบุคลากรให้ทุ่มเทความพยายามมากขึ้น ได้แก่ นโยบาย การบริหารขององค์การ เงินเดือน การควบคุมบังคับบัญชา สถานภาพและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน และสภาพการทำงาน แต่ความพอใจที่เกิดขึ้นกลับไม่นำไปสู่สุขภาพจิตที่ดีขึ้น ปัจจัยเหล่านี้จะไม่สามารถจูงใจบุคลากรเกิดความพอใจเพียงในระดับกลางๆ ซึ่งช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานได้ ทั้งนี้แต่ถ้าปัจจัยเหล่านี้ขาดหายไปหรือเป็นไปในทางลบก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน (job dissatisfaction) จึงเป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายงานได้

2. ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ (motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะของงานและการกระทำของบุคลากรเองในการทำงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในงานที่ทำการยอมรับ ความรับผิดชอบ ซึ่งทำให้เกิดความพอใจในงาน (job satisfaction) และนำไปสู่การมีความพยายามและการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ปัจจัยดังกล่าวนี้ ทำให้สุขภาพจิตดี และท้าทายบุคลากรในเรื่องความเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน สร้างความพอใจในงาน ทำให้มีแรงจูงใจสูง พร้อมทั้งจะทุ่มเทความสามารถและความพยายามให้กับองค์การ ซึ่งสามารถสนองความต้องการ

ความสำเร็จในชีวิตได้ แต่ถึงแม้ได้ทุ่มเทความพยายามไปโดยไม่ประสบความสำเร็จก็ไม่ใช่สาเหตุของความรู้สึกที่ไม่ดีหรือเกิดความไม่พอใจในงาน

ทฤษฎีความต้องการของ แมค เคลล์แลนด์ (Mc Celland's needs theory อ้างถึงใน พิมลจรรย์ นามวัฒน์, 2544, หน้า 52) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความต้องการระดับสูงตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) และเห็นได้ว่าความต้องการระดับ 3 ถึงระดับ 5 มนุษย์เรียนรู้และแสวงหาการตอบสนองได้จากการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ทฤษฎีของเขาจึงเน้นการศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการของมนุษย์กับปัจจัยแวดล้อมที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจมนุษย์ 3 ประการคือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement) คนที่มีความต้องการความสำเร็จ อยากมีความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาต่างๆ มักแสวงหาความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ชอบเป้าหมายที่ยากและท้าทาย แต่ไม่ใช่ที่บรรลุความสำเร็จไม่ได้เป้าหมายที่กำหนด จึงมีความเหมาะสมเป็นจริงและสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ อาจกล่าวได้ว่าความต้องการความสำเร็จเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเลิศและการแข่งขัน เป้าหมายที่ท้าทาย ความมุ่งมั่น และการแก้ไขปัญหายากๆ ดังนั้นรูปแบบพฤติกรรมที่สนองความต้องการความสำเร็จ จึงเป็นรางวัลตอบแทนในตัวเองอยู่แล้ว แมค เคลล์แลนด์ (Mc Celland) พบว่าคนที่มีความต้องการความสำเร็จสูง มักทำงานได้ดีกว่าคนที่มีความต้องการความสำเร็จต่ำ และความต้องการประเภทนี้เป็นสิ่งที่เรียนรู้และพัฒนาขึ้นได้ด้วยการฝึกอบรม

2. ความต้องการอำนาจ (need for power) ความต้องการที่จะมีอิทธิพล หรือความสามารถที่จะควบคุมคนอื่น ๆ ได้ บุคคล คนที่มีความต้องการอำนาจจึงเป็นคนที่มุ่งหาวิธีสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่น รวมทั้งใช้อำนาจ และยึดอำนาจที่มีเหนือบุคคลนั้นไว้ การใช้อำนาจมี 2 รูปแบบ คือ

2.1 การใช้อำนาจทางบวก เป็นการใช้อำนาจเพื่อแสวงหาประโยชน์ให้กับองค์การโดยส่วนรวม ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหาร ต้องอาศัยความพยายามของผู้ที่สร้างความสำเร็จ

2.2 การใช้อำนาจทางลบเป็นการใช้อำนาจของผู้ที่แสวงหาอำนาจ เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

2.3 ความต้องการได้เข้าร่วมในสังคม (need for affiliation) เป็นความต้องการที่จะได้รับความรัก ซอปปอและมิตรภาพจากคนอื่น หรือได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน บุคคลประเภทนี้จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ ก็ต้องได้รับการสนับสนุนจากพรรคพวก มีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่น พอใจในสถานการณ์ที่ร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน และคนเหล่านี้มักไม่ก่อให้เกิดปัญหาการขัดแย้งกัน

ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน (พินลจรรย์ นามวัฒน์, 2544, หน้า 60-61) กล่าวถึง การบริหารงานให้ประสบความสำเร็จนอกจากผู้บริหารต้องรู้จักการจัดการทรัพยากรมนุษย์ใน องค์การแล้วยังต้องรู้จักการจูงใจคนในองค์การให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยจูงใจ (motivator) ที่สำคัญได้กล่าวไว้ 6 ประการคือ

1. สัมฤทธิ์ผลของงาน (achievement) ทุกคนที่ทำงานก็ต้องการความสำเร็จและ พอใจในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์ที่มีความสำคัญให้แก่ บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ ก็ย่อม สนับสนุนให้บุคคลมีโอกาสประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

2. การยอมรับ (recognition) ทุกคนมีความรู้ ความสามารถ และ ทักษะ ในการ ทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารควรแสดงออกถึงการยอมรับในความคิด หรือ ความสามารถของบุคคล

3. ความก้าวหน้า (advancement) ความก้าวหน้าของงาน เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ เพราะการเข้าสู่ตำแหน่งใหม่ ทำให้เกิดความท้าทายที่จะทำให้บุคคลนั้นมีโอกาสพัฒนาทักษะ การทำงานอยู่เสมอ

4. ความสนใจ (interest) บุคคลมีโอกาพัฒนาหรือเสริมสร้างทักษะหรือการทำงานที่ เขาสนใจ

5. ความรับผิดชอบ (responsibility) บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีไหวพริบ และ ทักษะในการทำงานที่ดี

6. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (participation) การเปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วม ใน การทำงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การกำหนดนโยบาย วิธีการทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจใน การทำงานเพื่อให้เกิดความผูกพันกับหน่วยงาน การมีส่วนร่วมสามารถจูงใจให้บุคคลยอมรับใน ความสามารถของกันและกัน

2. ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาองค์การซึ่งถือว่าเป็น เรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจและ เอาใจใส่บุคลากรในองค์การถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลอันสำคัญยิ่งที่องค์การมีอยู่ การสร้าง คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้องค์การสามารถดำเนินกิจกรรม และ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้ ตั้งไว้

คำว่า "คุณภาพชีวิตการทำงาน" ถ้าพิจารณาแยกคำ 3 คำ คือ "คุณภาพ" (quality) "ชีวิต" (life) และ "การทำงาน" (work) จากความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้กล่าวถึงคำว่า "คุณภาพ" หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ "ชีวิต" หมายถึง ความเป็นอยู่ และคำว่า "การทำงาน" หมายถึง สิ่งที่ทำหรือกิจกรรมที่ทำหรือกิจการที่ ทำ "คุณภาพชีวิตการทำงาน" เมื่อพิจารณาจากความหมายของคำมาประกอบกันหมายถึง

กิจกรรมที่ทำเพื่อความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งวัดได้จากการเปรียบเทียบการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานหรือตัวบ่งชี้ที่กำหนด

คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายที่กว้าง อย่างไรก็ตามมันักวิชาการก็ได้ให้แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of working life) ไว้หลายทัศนะดังนี้

ผจญ เฉลิมสาร (2540, หน้า 24) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่ลดการตึงเครียดทางจิตใจเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ

สันติ บางอ้อ (2540, หน้า 39-40) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่มนุษย์สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตได้ โดยมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน สำหรับปัจจัยภายนอก คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีความสุขกับการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

นฤตล มีเพียร (2541, หน้า 15) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงานและการทำงาน โดยมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การตอบสนองความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

พรสุข อัครนิเวศน์ (2541, หน้า 19) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคลากรซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์การทำงาน ทำให้มีความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กรและสมาชิกในรูปแบบต่าง ๆ หากองค์กรใดสมาชิกมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาติดตามมามากมาย ดังเช่น ความไม่พึงพอใจในตัวเอง การถ่วงงาน การลดลงของผลผลิต พฤติกรรมองค์กรในทางลบ ตลอดจนการลาออกจากองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียต่อองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียเวลาที่จะต้องฝึกฝนอบรมบุคลากรใหม่ให้มีความชำนาญขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรได้ดำเนินการให้บุคลากรได้มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมแล้วย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจงานอันส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากร ของงาน และองค์กรได้

สรวงสรณ์ ต๊ะปินดา (2541, หน้า 30) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีการทำงานที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่าหรือมีงานทำจะทำให้ความเป็นอยู่ดีขึ้นและเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างงานและชีวิต โดยบุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและการดำเนินชีวิตที่มีความสุขอันนำไปสู่การมีคุณค่าของชีวิต

ไพฑูรย์ สอนทน (2542, หน้า 14) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นลักษณะการทำงานที่มีคุณค่าและมีคุณภาพที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความรู้สึกที่ต่องาน ยึดมั่นผูกพันกับงานที่ทำ สภาพแวดล้อมการทำงานมีความเหมาะสม ปลอดภัย มีอิสระในด้านความคิด ได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอยุติธรรม เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและสังคม ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขอันนำไปสู่คุณค่าแห่งชีวิตของตนเองและครอบครัว

จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543, หน้า 24) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่รับรู้ได้จากประสบการณ์การทำงานของตนเอง โดยมีการทำงานที่มีความหมาย มีคุณค่า บุคคลมีความพอใจในการทำงาน โดยได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจอย่างเพียงพอและยุติธรรม และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

สรรรเสริญ เตชะบุรพา (2545, หน้า 12) ได้ให้คำนิยามของ "คุณภาพชีวิตการทำงาน" หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพจิตที่ดี ที่พนักงานได้รับมาจากประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กร

วอลตัน (Walton, 1974, p.19) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างมิใช่แค่เพียงการกำหนดเวลาทำงานวันละ 8 ชั่วโมง หรือมีกฎหมายคุ้มครองแรงงาน หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการคำนึงถึงความต้องการและจุดมุ่งหมายของบุคลากรในฐานะของมนุษย์

ดูบิน (Dubrin, 1981, p.10) เสนอแนวความคิดว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งสนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร ไม่ว่าจะป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารหรือแม้แต่เจ้าของบริษัท การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากทำให้บุคคลพึงพอใจแล้วยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองในด้านอื่นๆ เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจหรือผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันขององค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยทำให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุในการทำงานลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในด้านขวัญ กำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

อัลนอลด์, และเฟลด์แมน (Arnold, & Feldman, 1983, p. 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมต่างๆ อย่างในการทำงาน ทั้งในเรื่องของบุคคล เทคโนโลยี และ สภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนา เพื่อเตรียมตัวให้พร้อมว่าจะต้องทำอะไรและทำอย่างไรและทำให้เกิดความพึงพอใจและให้ความสำคัญกับการให้รางวัลแก่บุคคล

เดลามอนเต้, และทาเคซาวา (Delamotte, & Takezawa, 1984, p. 16) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายกว้างและยังไม่ชัดเจน ทั้งสองท่านได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในหลายแง่มุม ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และการบริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษย์สัมพันธ์ อันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบที่สุด คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรได้รับพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

3. คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่มีความหมายเทียบเท่าได้กับการทำงานเยี่ยงมนุษย์ หรือการปรับปรุงสภาพการทำงานในประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศส หรือการคุ้มครองแรงงานในประเทศสังคมนิยมหรือสภาพแวดล้อมการทำงาน และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือ "Hatarakigai" ในญี่ปุ่น ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมไปถึงกลุ่มของวิธีการ หรือแนวปฏิบัติ หรือเทคโนโลยีสำหรับส่งเสริมสิ่งแวดล้อมการทำงานเพื่อก่อให้เกิดมีความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์การและปัจเจกบุคคลตามลำดับ

อีฟราตี, และเซอร์ยี (Efraty, & Sirgy, 1990, p.45) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการความพึงพอใจ (need satisfaction) ผู้ปฏิบัติงานมาทำงานในองค์การด้วยความต้องการหลายอย่าง และมีความสุขในการทำงานเมื่อความต้องการของตนได้รับการตอบสนองจากองค์การ ยิ่งองค์การตอบสนองมากเท่าใด คุณภาพชีวิตการทำงานก็จะยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

เดสส์เลอร์ (dessler, 1991, p.4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งที่พนักงานต้องการจากองค์การทั้งเรื่องของวัฒนธรรม ขวัญกำลังใจและสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีซึ่งจะเป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ฮอดเกตส์ (Hodgetts, 1993, p.192) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การออกแบบที่จะช่วยปรับปรุงให้คนทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิผล โดยคำนึงถึง ผลกระทบของงานที่มีต่อพนักงานและประสิทธิผลขององค์การ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในการทำงาน

เคอร์ส, และคิวลีย์ (Kerce, & Kewley, 1993, p.190) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงวิธีการหรือใช้เทคโนโลยีในการทำให้สิ่งแวดล้อมในการทำงานเอื้ออำนวย

ให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น และบุคลากรทุกระดับมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นโดยจะมุ่งผลลัพธ์ไปที่ตัวพนักงานมากกว่าการบริหารจัดการ นอกจากนี้ยังรวมถึงการให้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา การปรับเปลี่ยนระบบงาน ทำให้งานน่าสนใจ

มอนดี และ นูล (Mondy & Noe, 1996, p.45) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานคือ ขอบเขตทั้งหมดของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ได้รับการสนองตอบความต้องการจากการทำงานนั่นเอง

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1996, p.5) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตว่า คือทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของประสบการณ์ของมนุษย์ที่มีในสถานที่ทำงาน

คัมมิงส์ และ วอลเลย์ (Cumming & Worley, 1997, pp.302-303) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมี 2 ความหมาย ความหมายแรก คือ ปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่องาน การได้มีส่วนร่วมในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและมีสุขภาพจิตที่ดีที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนความหมายที่สอง คือ วิธีการที่องค์กรนำมาใช้เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพ เช่น การนำระบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพแรงงานสัมพันธ์มาใช้ในองค์กร

กู๊ด (Good, 1997, p. 15) โดยให้คำนิยามไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมโดยรวมในการทำงานและเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกกลบเกลี้ยงจากปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

เดวิส และ นิวสตรอม (Davis & Newstrom, 1997, p.387) ได้ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องของความชอบหรือไม่ชอบเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีพื้นฐานจากเรื่องการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีที่สุดและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจขององค์กร

เบอร์นาดีน และรัสเซล (Bernadine & Russell, 1998, p. 338) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ส่วนบุคคลในการทำงานกับองค์กรในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงในการจ้างงาน ความปลอดภัยในการทำงาน เสมอภาค ความภาคภูมิใจ เป็นต้น หากพนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะทำให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

คอสเสน (Kossen, 2002, p.192) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึงการทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีประสิทธิภาพสนองตอบความต้องการและเพิ่มคุณค่าให้กับพนักงานในองค์กร

สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การ

พัฒนาความรู้ความสามารถ การบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ขรรมนุญในองค์การ การสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ และการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีต่อตนเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

3. การวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป อีกทั้งยังมีลักษณะเป็นนามธรรมที่วัดได้ยาก จึงมีผู้กำหนดตัวบ่งชี้ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ ที่จะบอกได้ว่าเมื่อบุคคลใดมีชีวิตการทำงานที่มีลักษณะดังตัวบ่งชี้จะเป็นผู้ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งได้มีการเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาดังนี้

ในช่วง ค.ศ.1930-1940 คุณภาพชีวิตการทำงานจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบ และภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในปี ค.ศ.1950-1960 แนวคิดได้กว้างขึ้น โดยนักจิตวิทยาในสมัยนั้นได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างขวัญในการทำงานกับผลผลิต ซึ่งเกิดจากการส่งเสริมให้มีมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน เป็นอีกสิ่งหนึ่งในการบ่งบอกคุณภาพชีวิตการทำงาน ในปี ค.ศ.1960-1970 ได้เพิ่มเรื่องการมีโอกาสในการทำงานที่เสมอภาค และแบบแผนการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและตั้งแต่ปี ค.ศ.1970 เป็นต้นมา มีการศึกษาในเรื่องนี้อย่างจริงจังขึ้น โดยมุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพขององค์การ และการเพิ่มประสิทธิภาพโดยธรรมชาติของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งช่วงนี้เองที่วัตสัน (Walton) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตเน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน

นฤตล มีเพียร (2541, หน้า 40-41) ได้เสนอเกณฑ์หรือมิติในการวัดระบบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไว้ดังนี้

1. มีอิสระในการทำงาน สามารถตัดสินใจในงานที่ทำได้ โดยการตัดสินใจด้วยตนเอง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง การควบคุมงานด้วยตนเอง มีอิสระในการแก้ไขปัญหาการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และมีอิสระในการตัดสินใจ

2. ด้านโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และพัฒนาความสามารถ โอกาสในการเลื่อนหรือย้ายตำแหน่งเพื่องานที่ดีกว่า โอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ โอกาสในการเรียนรู้วิธีการทำงานของตนเอง โอกาสในการทดลองวิธีการทำงานของตนเอง โอกาสในการเรียนรู้งานในแผนกอื่นๆ

3. ด้านลักษณะของการทำงาน เป็นงานที่ทำซ้ำๆ รวดเร็ว และไม่ตายตัว การทำงานตามปริมาณชุดของงาน การทำงานตามอัตราที่กำหนด การทำงานอย่างเร่งรีบ การทำงานโดยไม่มีข้อกำหนดที่แน่นอน การทำงานตามตารางการทำงาน

4. ด้านความซับซ้อนของงาน หมายถึง งานที่มีความสำคัญและ น่าสนใจ การทำงานซ้ำซาก การทำงานตามระเบียบวิธีการทำงานที่พนักงานไม่เห็นด้วย การทำงานเฉพาะส่วนงานเป็นชิ้นส่วนการทำงานที่ง่าย การทำงานลักษณะเดิมตลอดวัน

5. ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน หมายถึง มีความต้องการที่จะช่วยเหลือในการทำงาน ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน การทำงานคนเดียว พนักงานไม่สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การทำงานที่ต้องมีการร่วมมือประสานงาน การทำงานที่จำเป็นต้องมีการติดต่อกับบุคคลอื่นๆ

คอร์เนลล์ (Cornell, 1984, p. 375) กล่าวว่า การวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน วัดได้โดยใช้เกณฑ์ชีวิต ดังนี้

1. ความพึงพอใจทั่วไป
2. ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้า
3. ความเครียดทางกายภาพ

แกลท์ (Kaltt, 1985, pp. 585-592) ได้เสนอหลักเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานดังนี้

1. ผลตอบแทนและความมั่นคงในการว่าจ้าง หมายถึง จะต้องมียกผลตอบแทนที่ดีให้สมดุลงบกับภาวะเงินเฟ้อ และจะต้องมีการว่าจ้างที่มั่นคงถาวร
2. มีความเครียดจากงานบ้าง การมีความเครียดที่พอเหมาะและมีความกลมกลืน บางครั้งจะช่วยให้เกิดแรงจูงใจให้ทำงานได้บรรลุผล
3. มีโครงการเพื่อส่งเสริมให้มีสุขภาพที่ดี จะช่วยให้พนักงานในบริษัทรู้จักดูแลตนเองให้ดีก่อนที่จะมีปัญหาในเรื่องสุขภาพ
4. มีทางเลือกในการทำงาน ซึ่งได้แก่ทำงานที่บ้าน มีการยืดหยุ่นเวลาทำงาน สลับชั่วโมงทำงาน ทำงานสัปดาห์ละ 4 วันหรือ 40 ชั่วโมง ลดจำนวนวันทำงานต่อสัปดาห์ การจ้างงานชั่วคราว
5. มีส่วนร่วมในการทำงาน และควบคุมงาน ฝ่ายจัดการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมคิดและตัดสินใจและเปิดโอกาสให้ใช้ทักษะในการควบคุมงานของตนเอง
6. มีการยอมรับในความเป็นคนของพนักงาน เพราะพนักงานไม่ใช่หุ่นยนต์ ซึ่งจะช่วยลดความแตกแยกและช่วยให้องค์กร ประสบผลสำเร็จได้
7. มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน หัวหน้างานจะต้องเข้าใจและทำหน้าที่ของผู้นำที่ดีจึงจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง

8. กระบวนการอุทธรณ์ และ กระบวนการยุติธรรม ฝ่ายจัดการจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมีสิทธิที่จะปกป้องตนเองหากจะมีการลงโทษทางวินัยจากฝ่ายจัดการ

9. มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม

10. มีระบบอาวุโสและมีความยุติธรรมในการจ้างงาน

11. มีขอบเขตและขีดจำกัดในการว่าจ้างงานภายนอก หากมีการว่าจ้างงานภายนอกมากๆ จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าไม่มีความมั่นคงในการทำงานและรู้สึกว่าบริษัทไม่มีความมั่นคงเช่นเดียวกัน

กอร์ดอน (Gordon, 1991, pp. 635-636) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมีสิ่งที่ต้องคำนึงถึง 7 ประการดังนี้

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
3. ความก้าวหน้าและการได้รับการพัฒนา
4. ความพึงพอใจของสภาพสังคมในที่ทำงาน
5. มีสิทธิส่วนบุคคล
6. ความสอดคล้องระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว
7. งานและประโยชน์ต่อสังคม

เดวิส, และนิวสตรอม (Davis, & Newstrom, 1997, pp. 293-294) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ที่จะวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย

1. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี
2. มีระบบผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. ความมั่นคงในงานและความพึงพอใจในการพัฒนาอาชีพ
4. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน
5. มีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น
6. มีการพัฒนาทักษะในการทำงาน
7. ลดความเครียดในการทำงาน
8. มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน

จากการศึกษาเรื่องตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่กล่าวมาแล้วนั้น จะเห็นได้ว่ามีแนวคิดมากมายที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนั้นการจะใช้เกณฑ์ใดนั้นควรจะใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะของงานแต่ละองค์การที่กำลังจะเกิดความเหมาะสม

4. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการดำเนินงานโดยทั่วไปองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการที่มีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่าน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้

เมื่อสรุปจะเห็นได้ว่ามีปัจจัยที่สามารถชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานหลายปัจจัยด้วยกันซึ่งองค์ประกอบคุณภาพชีวิตมีความซ้ำหรือคล้ายคลึงกันอยู่ขึ้นอยู่กับว่าใครจะนำองค์ประกอบใดมาใช้ในแต่ละเรื่องตามความต้องการแต่ละบุคคล

จากลักษณะของงานพยาบาลวิชาชีพ การกำหนดตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจึงควรใช้แนวคิดต่างๆ มาผสมผสานกันโดยใช้แนวคิดด้านบุคคลและด้านประโยชน์ต่อสังคม ในเรื่องการทำงานที่จะให้เกิดผลสำเร็จซึ่งจะสอดคล้องกับตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน เป็นตัวชี้วัดที่ใช้กันค่อนข้างแพร่หลายและมีเนื้อหาค่อนข้างครอบคลุมในด้านต่างๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างสมบูรณ์ กำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานจะต้องมีตัวบ่งชี้ 8 ประการเป็นในการตัดสิน คือ

4.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation)

4.1.1 มีนักวิชาการพูดถึงความหมายของค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมไว้ดังนี้

ค่าตอบแทน ตามความหมายของไทย เรียกว่า ค่าจ้าง ซึ่งจะรวมไปถึงเงินเดือน ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน โบนัส ค่าตอบแทนเป็นเงินประจำวัน ประจำสัปดาห์ เบี้ยเลี้ยง และตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ตามความหมายของกฎหมายคุ้มครองแรงงานของไทย (เกษมสันต์ วิลาวรรณ, 2540, หน้า 58) ให้คำนิยามของค่าจ้างว่า เงิน หรือสิ่งของที่นายจ้างจ่ายให้ลูกจ้างเป็นการตอบแทนการทำงานในเวลาปกติของวันทำงาน หรือจ่ายให้โดยคำนวณตามผลงานที่ทำได้ และรวมถึงเงิน หรือเงินและสิ่งของที่จ่ายให้ในวันหยุดซึ่งลูกจ้างไม่ได้ทำงานและในวันลาด้วย มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนไว้แตกต่างกันดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2535, หน้า 26) กล่าวว่า การที่ค่าตอบแทนเป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีธรรมชาติในแง่หนึ่ง คือ ความต้องการทางเศรษฐกิจจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ กลไกในการดำเนินงานส่วนหนึ่งจึงมักเป็นเหตุเป็นผล และจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้ได้ผลตอบแทนในรูปตัวเงินมาตอบสนองความต้องการโดยเฉพาะความต้องการทางด้านร่างกายที่เป็นความต้องการขั้นต่ำ ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จำเป็นสำหรับการอยู่รอด ซึ่งจะต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่อไป ซึ่งบุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่น และประเภทของงานแบบเดียวกันอีกว่า สิ่งที่ตนได้รับจากการปฏิบัติงานเท่าเทียมกับผู้อื่น ได้รับหรือไม่ ตามความรู้สึกของตน

เสนาะ ตีเยาว์ (2537, หน้า 199) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง การจ่ายให้กับการทำงาน อาจเรียกเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือนก็ได้ เงินค่าจ้าง หมายถึง เงินที่คนงานได้รับโดยคิดเกณฑ์จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน ค่าจ้างจะขึ้นลงตามชั่วโมงที่ทำงาน ส่วนเงินเดือนได้แก่ รายได้ที่ได้ประจำในจำนวนคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามชั่วโมงทำงาน หรือผลผลิตในการ

ดำเนินงานขององค์การหรือหน่วยงานจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น ในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้เต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพเกิดความร่วมมือร่วมใจ และมีความรักในองค์กรนั้น ขึ้นกับการให้ผลประโยชน์และค่าตอบแทน ดังนั้น ค่าตอบแทนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนในการจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ การจ่ายค่าตอบแทนในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน และสิ่งตอบแทนอื่นๆ เป็นหน้าที่ขององค์การหรือหน่วยงานที่จะต้องปฏิบัติอย่างถูกต้องและยุติธรรม

เจษฎา ธรรมขันตีพงศ์ (2544, หน้า 35) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน พิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม คือ การจ่ายค่าจ้างเงินเดือนตามหลัก งานเท่ากันเงินเท่ากัน (equal pay for work) ซึ่งเป็นหลักที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน (job analysis) การประเมินค่าจ้าง (job evaluation) การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน (pay structure) มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์การด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ (adequage pay) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ ซึ่งค่าจ้างและเงินเดือนที่เหมาะสมควรจะสามารถเลี้ยงครอบครัวที่ประกอบด้วยสมาชิก 4 คน คือ พ่อ แม่และลูก 2 คนได้

วอลตัน (Walton, 1974, p. 308) ค่าตอบแทน หมายถึง การที่ได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานในตำแหน่งเดียวกัน

ฮิวส์, และคัมมิงส์ (Huse, & Cummings, 1985, p. 18) กล่าวว่า ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึงรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมกำหนด ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีที่เหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น

สรุปความหมายของค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง รายได้ประจำได้แก่ เงินเดือน หรือเงินตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงาน ได้รับอย่างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้นๆ และได้รับอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

4.1.2 ความสำคัญ ได้มีผู้กล่าวถึง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมไว้ดังนี้

สุทิน บุญแข็ง (2541, หน้า 31) กล่าวว่า ในสภาพปัจจุบันความเป็นอยู่ของบุคคลขึ้น อยู่กับรายได้ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การ อัตราค่าจ้างเงินเดือนจึงเป็นเงื่อนไขและเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลปรารถนาที่จะทำงานถ้าหากได้รับค่าจ้างในอัตราสูงในทางตรงกันข้ามหากบุคคลได้รับอัตราค่าจ้างต่ำ ย่อมไม่เกิดแรงจูงใจในการทำงานและอาจมีการเปลี่ยนแปลงงานใหม่ได้ง่าย

พยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 151) ได้กล่าวถึงความสำคัญของค่าตอบแทนไว้ดังนี้

1. เป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจของคนได้
2. เป็นรางวัลทางสังคมที่ทำให้มนุษย์ภาคภูมิใจ และ ยอมรับว่า ตนเป็นคนที่มีคุณค่าคนหนึ่ง ในสังคม ที่สามารถทำสิ่งใดๆ ให้ผู้อื่นยอมรับการกระทำ
3. เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพหรือด้อยลง ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะมีผลทำให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานผลงานออกมามีคุณภาพ

การที่ค่าตอบแทนเป็นสิ่งหนึ่งที่ยังบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ ก็เนื่องจากบุคคลทุกคนมีธรรมชาติในแง่หนึ่ง คือ ความต้องการทางเศรษฐกิจ และจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจนี้ กลไกในการดำเนินงานส่วนหนึ่งจึงมักเป็นเหตุเป็นผล และจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ซึ่งผลตอบแทนในรูปตัวเงินมาตอบสนองความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการทางด้านร่างกายที่เป็นความต้องการขั้นต่ำ (ธงชัย สันติวงษ์, 2535, หน้า 26) ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จำเป็นสำหรับการอยู่รอดซึ่งจะต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่มนุษย์จะมีความต้องการขั้นต่อไป ซึ่งบุคคลนั้นนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่น และประเภทของงานแบบเดียวกันอีกว่า สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น “เท่าเทียม” กันในความรู้สึกกับผู้อื่นได้รับหรือไม่ ดังนั้นนโยบายเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนจะต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 7 ประการ ด้วยกัน คือ

1. การจ่ายอย่างเพียงพอ (adequate) หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเหมาะสมตามระดับขั้นต่ำของค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ และข้อกำหนดที่ตกลงกับสภาพตัวแทนของแรงงาน ซึ่งฝ่ายบริหารจะต้องปฏิบัติให้ครบถ้วนตามที่ได้มีข้อกำหนดไว้ เพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม
2. การจ่ายอย่างเป็นธรรม (equitable) หมายถึง การที่จะต้องยึดหลักว่าพนักงานทุกคนจะได้รับค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ซึ่งประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จากเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน
3. การจ่ายอย่างสมดุล (balanced) หมายถึง การจ่ายตลอดจนผลประโยชน์และรางวัลตอบแทนที่ให้ในรูปแบบอื่นๆ อย่างสมเหตุสมผล
4. การจ่ายจะต้องเป็นต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ (cost effective) หมายถึง การจ่ายนั้นจะต้องไม่มากเกินไป ทั้งนี้โดยพิจารณาถึงระดับความสามารถของหน่วยงานที่สามารถจ่ายได้ด้วย

5. ต้องมีความมั่นคง (security) หมายถึง การพิจารณาถึงความต้องการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยของพนักงาน (security needs) ซึ่งจะต้องให้การจ่ายมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านความมั่นคงนี้ และความต้องการอื่นๆ ที่การจ่ายจะสามารถตอบสนองความพอใจให้ได้

6. การจ่ายต้องสามารถใช้จูงใจได้ (incentive providing) หมายถึง การจ่ายที่ต้องมีกลไก เป็นการจ่ายที่มีสิ่งจูงใจปนอยู่ด้วย และกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติที่มีผลผลิตจากการทำงานได้ดี

7. การจ่ายต้องเป็นที่ยอมรับของพนักงาน (acceptable to the employee) หมายถึง พนักงานต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจ่าย และรู้สึกว่าการจ่ายนั้นเป็นระบบที่สมเหตุสมผลทั้งในแง่ของผลประโยชน์ต่อองค์การและผลประโยชน์ของตนเองด้วย

4.1.3 วัตถุประสงค์ ในการพิจารณากำหนดอัตราเงินเดือนและค่าจ้างมีดังนี้

1. เพื่อเสาะหาคนที่มีความรู้ความสามารถมาทำงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะจูงใจให้คนมาทำงาน ถ้าองค์การใดกำหนดอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนต่ำย่อมไม่มีใครสนใจ แต่ถ้าอัตราค่าจ้างและเงินสูงจะเป็นเครื่องจูงใจให้คนมาสมัครงานมากและมีโอกาสเลือกสรรได้กว้างขวาง นอกจากนี้การกำหนดอัตราเงินเดือนและค่าจ้างนั้น จะต้องคำนึงถึงอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนขององค์การอื่นด้วย คือ พยายามให้ทัดเทียมกัน มิฉะนั้นแล้วจะไม่สามารถดึงดูดคนมีความรู้ความสามารถมาทำงานได้

2. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับคนงาน ทั้งนี้ นายจ้างจะต้องพยายามทำให้เห็นว่าอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างนั้น กำหนดอย่างเป็นธรรม เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำอย่างแท้จริง การกำหนดอัตราค่าจ้างและเงินเดือนโดยเอาเปรียบลูกจ้างเกินไป จะก่อให้เกิดการเรียกร้องและก่อความยุ่งยากไม่สิ้นสุด

3. เพื่อควบคุมต้นทุนการผลิต ค่าจ้างแรงงานนั้นเป็นทุนการผลิตขององค์การและเป็นการจ่ายก้อนใหญ่ ซึ่งต้องคอยดูแลเอาใจใส่และศึกษาวิเคราะห์อยู่เสมอว่าผลผลิตที่องค์การ ได้คุ้มกับอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนที่จ่ายไปหรือไม่

4. เพื่อกระตุ้นให้คนงานปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การทำงานที่ปราศจากการกระตุ้นหรือส่งเสริมกำลังใจนั้น ย่อมจะขาดความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงและความคิดริเริ่มการกระตุ้นกำลังใจนั้นมีทางปฏิบัติได้หลายทาง เช่น การชมเชยให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่งฐานะ เป็นต้น แต่มีอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญเป็นอันมาก คือ การกำหนดอัตราเงินเดือนและค่าจ้างที่เหมาะสม

4.2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (safe and healthy environment)

4.2.1 มีนักวิชาการได้พูดถึงความหมายของสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การจัดสถานที่ทำงานรวมทั้งการเสริมสร้างสุขภาพไว้ดังนี้

บุษยาณี จันทรเจริญสุข (2538, หน้า11) สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

สมยศ นาวิการ (2538, หน้า 216) กล่าวว่า การจัดสภาพการทำงานเป็นปัจจัยส่งเสริมปัจจัยหนึ่ง ถ้าจัดไม่เหมาะสมก็อาจก่อให้เกิดความไม่พอใจในงาน ซึ่งสภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ทางกายภาพ รวมถึง การออกแบบและสถานที่ทำงาน การติดตั้งเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ในขณะที่เดียวกันบุคคลก็มีความต้องการความปลอดภัย ดังนั้นสภาพการทำงานที่ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานจึงมีลักษณะที่ต้องส่งเสริมสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีที่สุด ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกว่าจะไม่ต้องมีชีวิตอย่างหวาดระแวง วิตกกังวลต่อการเสี่ยงอันตรายต่างๆ

เจษฎา ธรรมขันตีพงศ์ (2544, หน้า 35) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คือ การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกายทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดทั่วไป และมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างการทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาวเป็นสิ่งที่ควรทำเพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์กร ในปัจจุบันปัญหาในเรื่องมลภาวะเป็นปัญหาที่ทั้งภาคเอกชนและรัฐบาลให้ความสนใจเป็นอย่างมาก จึงควรที่ฝ่ายจัดการของแต่ละองค์กรต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดไว้ในสภาพความเป็นจริงแล้วก็ได้มีกฎหมายกำหนดไว้ในเรื่องเหล่านี้อยู่แล้ว เช่นกัน แง่ศีลธรรมและเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรในองค์กรด้วย

เฮร์สเบิร์ก (Herzberg, 1959, p. 68) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ สภาพการทำงานเป็นปัจจัยส่งเสริมปัจจัยหนึ่งถ้าจัดไม่เหมาะสมก็อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสภาพการทำงานหมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ทางกายภาพรวมถึงการออกแบบ และการจัดสถานที่ทำงาน การติดตั้งเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ในขณะเดียวกัน บุคคลก็ต้องการความปลอดภัยในการทำงาน ดังนั้นสภาพการทำงานที่ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานจึงมีลักษณะที่ต้องส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีที่สุด ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกว่าจะไม่ต้องมีชีวิตที่หวาดระแวง วิตกกังวลต่อการเสี่ยงอันตรายต่างๆ

วอลตัน (Walton, 1974, p. 308) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คือ ผู้ปฏิบัติงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ สภาพทางกายภาพของที่ทำงาน ความพร้อมในหน่วยงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน คำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และมีผลเสียต่อสุขภาพของผู้ให้บริการและผู้รับบริการน้อยที่สุด โดยครอบคลุมการแพร่กระจายของเชื้อโรค การใช้ประโยชน์ ความสะดวกสบายและความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Cummings, 1985, p.18) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

สรุปความหมายของสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สถานที่ทำงานสะอาด ปราศจากการรบกวนจากแสง เสียง และกลิ่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ มีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

4.2.2 ความสำคัญของสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยที่สุขภาพ

สมหวัง โอซารส (2542, หน้า 27) กล่าวว่า ในลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เสี่ยงต่ออันตรายจากโรคภัยต่างๆ ได้มาก ตลอดจต้องให้การดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดี เพราะเป็นงานที่ให้ผลต่อความเป็นความตายของบุคคล สภาพการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึงอย่างยิ่งสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะเมื่อพยาบาลวิชาชีพยังมีความรู้สึกพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานน้อย นั่นคือ ต้องจัดอย่างเหมาะสมโดยคำนึงถึงผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจต้องคำนึงต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีที่สุด โดยคำนึงถึงการใช้ประโยชน์ ความสบาย แจ่มใส และด้านศิลปะความสวยงามในด้านการบริการคำนึงถึงความปลอดภัยจะพิจารณาจากการแพร่กระจายเชื้อโรค อุบัติเหตุที่อาจจะเกิดต่อเจ้าหน้าที่และผู้ป่วย เสียงรบกวนและไฟ ซึ่งในด้านความสบาย แจ่มใสจะคำนึงถึงการทำงานร่วมกัน สภาพการทำงานจึงควรมีลักษณะที่เหมาะสมสำหรับการวางแผนและปรึกษาปัญหาของผู้ป่วย หรือเหมาะสำหรับการจัดให้มีความรู้ ทักษะ และก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในทีมงานการพยาบาล หรือทีมสุขภาพ และสามารถจูงใจให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมหรือสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคลและการดำเนินชีวิตของคน อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมเล็กๆ น้อยๆ อาจกระทบกระเทือนถึงผลผลิตขององค์การอาจทำให้คนพอใจและไม่พอใจในการทำงานได้ เช่น อากาศร้อนทำให้เหนื่อยเร็ว การมีเสียงรบกวนทำให้โกรธง่ายไม่มีสมาธิ ถ้ามีการจัดสถานที่ให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีสิ่งอำนวยความสะดวกทำให้มีจิตชีวิตในการทำงาน การสร้างความปลอดภัยต้องเริ่มที่นโยบายที่ชัดเจนไปจนถึงอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีการเตรียมป้องกันไว้ล่วงหน้าเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายต่างๆ

4.2.3 วัตถุประสงค์ในการจัดสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความรู้สึกทางด้านอารมณ์ สร้างสุขภาพกาย และดำรงชีวิตการทำงานด้วยความพึงพอใจไม่วิตกกังวลกับอุบัติเหตุอันตรายที่จะเกิดขึ้นจากการทำงาน

4.3 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (growth and security)

4.3.1 นักวิชาการได้กล่าวถึง ความหมายและแนวทางในการในการสร้างความก้าวหน้า และความมั่นคงในงานไว้ดังนี้

บุษยาณี จันทรเจริญสุข (2538 , หน้า 11) กล่าวว่า ความก้าวหน้า (growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่ง มีความมั่นคงในอาชีพ

วอลตัน (Walton, 1974, p. 308) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การสร้างโอกาสในการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานให้โอกาสในการศึกษาและใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่ง การสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่และให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงาน

ฮิวส์, และคัมมิงส์ (Huse, & Cummings, 1985, p.18) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่ก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

สรุปความหมายความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การมีโอกาสนี้จะใช้ความรู้ ความสามารถ ความตั้งใจในการทำงานเพื่อสร้างผลงาน และมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในอนาคต

4.3.2 ความสำคัญของความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

เสนาะ ตีเขาวี (2537, หน้า 127) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและทัศนคติที่จะปรับปรุงงานหรือเปลี่ยนแปลงงานให้ดีขึ้นตามแนวทางที่องค์กรกำหนด ซึ่งการเปลี่ยนแปลงงานเป็นการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งภายในองค์กร และได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ เกิดจากการขยายหรือลดปริมาณงาน การออกหรือเข้าใหม่ของคนงาน เพื่อความเหมาะสม ลักษณะการเปลี่ยนแปลงนี้เกิดได้ 4 ทาง คือ เลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย ลดชั้น และการออกจากงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 339-340) ได้กล่าวถึง ชนิดของการให้ความมั่นคงแก่บุคลากร มีดังนี้

1. การให้รายได้แก่บุคลากรส่วนหนึ่งในกรณีที่ต้องว่างงานซึ่งในเรื่องนี้ในต่างประเทศได้มีการจ่ายรายได้ให้แก่บุคลากรที่ไม่อาจจะหางานทำได้ตามโครงการของการประกันสังคม แต่ในบ้านเรายังไม่อาจกระทำได้

2. การให้รายได้อันเนื่องมาจากความไม่สามารถในการทำงาน หรือกรณีทุพพลภาพ ส่วนมากธุรกิจมักจะมีการปฏิบัติ โดยมีการจ่ายให้ในช่วงที่เจ็บป่วยหรือไม่สามารถทำงานได้โดยมีเหตุผลที่แพทย์รับรอง ซึ่งในกฎหมายแรงงานก็มีการระบุการจ่ายในกรณีนี้ไว้เพื่อจะได้ให้ความมั่นคงต่อแรงงานนั่นเอง

3. การให้รายได้กรณีเกษียณอายุ เป็นเรื่องที่ได้ทำเป็นปกติมาช้านานแล้วในระบบราชการพลเรือนในรูปของบำนาญ หรือบำเหน็จ สำหรับธุรกิจก็มีการจ่ายในรูปของเงินก้อนหรือบำเหน็จ เพื่อตอบแทนแก่บริการที่เคยได้รับกับเคยได้ทำให้กับบริษัทมาก่อน

ในการทำงานของบุคลากรมิได้มุ่งแต่ความพึงพอใจส่วนตัวแต่ยังมุ่งหวังและประสงค์ที่จะได้รับความก้าวหน้า และมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่และรายได้ในอนาคต

มาสโลว์ (Maslow, 1998, p.34) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการชื่อเสียง ดังนั้นเมื่องานนั้นทำให้ได้รับความมั่นคงและได้รับความก้าวหน้าในงาน ก็จะนำมาซึ่งความมีชื่อเสียง ซึ่ง เฮิร์ทเซอร์ก (Herzberg) ได้จัดเป็นปัจจัยหนึ่ง ทำให้บุคคลพึงพอใจในงาน เมื่อบุคคลมีความมั่นคง และความก้าวหน้าในงาน บุคคลก็จะแน่ใจได้ว่าสามารถก้าวหน้าและบรรลุจุดมุ่งหมายในชีวิตได้สำเร็จ ก็จะเกิดความสุข ความพึงพอใจในการทำงานและการดำเนินชีวิตไม่ต้องวิตกกังวลว่าอนาคตจะเป็นเช่นไร

4.3.3 วัตถุประสงค์ของความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ชงชัย สันติวงษ์ (2535, หน้า 294) กล่าวว่า ในการทำงานบุคลากรมิได้มุ่งแต่ความพึงพอใจในส่วนตัวและการได้รางวัลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่ยังคงมุ่งหวังประสงค์ที่จะได้รับความก้าวหน้าและความมั่นคงประกอบด้วยเสมอ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ขององค์กรที่ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง และใช้ทักษะต่างๆ อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นมีโอกาสเจริญก้าวหน้าทั้งในตำแหน่งหน้าที่และรายได้ในอนาคต

สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2536, หน้า 26) กล่าวว่า ความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงานนี้เป็นการพิจารณาในเรื่องความมากน้อยของความคาดหวังของบุคคล ที่จะดำรงตำแหน่งหน้าที่เดิมของตนได้ ไม่ลดตำแหน่งหน้าที่ลงจากเดิม และการทำงานนี้ทำให้มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวอย่างเรื่องความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงานมีเกณฑ์ในการพิจารณา คือ

1. มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับมอบหมาย รับผิดชอบมากขึ้น
2. มีแนวทางความก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น
3. โอกาสความสำเร็จ เป็นความมากน้อยของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กร หรือในสายอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกของครอบครัว หรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ
4. ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่ควรจะได้รับ

เจษฎา ธรรมขันติพงศ์ (2544, หน้า 36) ในที่นี้มีความหมายในด้านการจ้างงานและความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์กรที่ให้ความมั่นคงในการจ้างงานสูง เช่น ระบบราชการมีการจ้างงานจนครบ 60 ปี และจะไม่เลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันควร เช่น ทูจริตหรือหยุดงานโดยไม่มีเหตุผล จึงเป็นตัวอย่างขององค์กรที่มีความมั่นคงสูง จนมีผู้นิยมเข้าทำงานด้วยเหตุผลของความมั่นคงนี้ ส่วนองค์กรเอกชนที่มีขนาดใหญ่และสถานภาพมั่นคงในการจ้างงาน

สูงมากเช่นเดียวกัน แม้จะมีการปลดพนักงานออกก่อนครบเกษียณอายุก็ตามแต่ก็มีการจ่ายเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด จึงมีผู้นิยมทำงานในองค์กรแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์กรสูง องค์กรที่มีขนาดเล็ก และมีความมั่นคงในการจ้างงานต่ำ มักใช้วิธีการเพิ่มค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินคือค่าจ้างหรือเงินเดือนให้สูงกว่าองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงานสูงเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรทดแทนกันไป แต่ความมั่นคงในการจ้างงานมักมีผลเสีย ถ้าไม่มีมาตรการในการป้องกันที่ดี กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับความมั่นคงในการจ้างงานสูงจะเกิดความเฉื่อยในการทำงานเพราะถือว่าตนเองจะไม่ถูกเลิกจ้างถ้าไม่ทำความผิดที่ร้ายแรงซึ่งแทนที่จะสร้างความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีกลับกลายเป็นผลเสียแก่องค์กรเอง

วอลตัน (Walton, 1974, p.95) ได้กล่าวว่า ในการทำงานนั้นพนักงานมีความปรารถนา 4 ประการ คือ

1. ปรารถนาที่จะพัฒนาและขยายขอบเขตความสามารถ ในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้น ไม่ว่าจะโดยวิธีการอบรม หรือ การศึกษาต่อ มิใช่ปฏิบัติหน้าที่อยู่แต่ในตำแหน่งงานที่เดิมตลอดไป
2. เมื่อได้รับความรู้ความสามารถและทักษะใหม่ๆ แล้ว จะนำเอาความรู้ความสามารถเหล่านั้นกลับมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของตนในอนาคตต่อไป
3. ปรารถนาที่จะก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม อันจะเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ญาติพี่น้อง และคนอื่นๆ ในสังคม
4. ปรารถนาที่จะมีรายได้ที่มั่นคงเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่พวกเขากระทำอยู่

4.4 การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล (development of human capacities)

4.4.1. นักวิชาการได้กล่าวถึง ความหมายความหมายของความก้าวหน้า และความมั่นคงในงานไว้ดังนี้

พยอม วงศ์สารศรี (2541, หน้า 193) ให้ความหมาย การพัฒนาบุคลากรว่า หมายถึง การดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้มีคุณภาพ ประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจขององค์กร

สมาน รังสิโยกฤษฎ์ (2541, หน้า 83) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่า หมายถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ฉันทนิช อัครนนท์ (2543, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่า หมายถึงการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญ ให้แก่พนักงานใน

องค์การจนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติอย่างค่อนข้างจะถาวร อันจะอำนวยความสะดวกนี้ให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

จูเชียส (Jucius, 1971, p. 22) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่า หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความถนัด ความชำนาญ ความสามารถของบุคคลในองค์การ ให้ปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้ดียิ่งขึ้น

วอลตัน (Walton, 1974, p. 309) กล่าวว่า การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล หมายถึง งานที่ทำให้ผู้ปฏิบัตินั้นเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เปิดโอกาสให้ได้ใช้และพัฒนาทั้งทักษะและความรู้ (ปฏิบัติงานรู้สึกผูกพันกับงานและรู้สึกว่างานมีความท้าทาย

สรุปความหมายการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล หมายถึง ความมากน้อยของโอกาสในการให้บุคลากรมีโอกาสทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ตลอดจนทักษะในการปฏิบัติงาน

4.4.2. ความสำคัญของการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล

การพัฒนาบุคลากรเป็นการพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้า เป็นการเสริมสร้างบำรุงขวัญ และเป็นปัจจัยให้คนทำงานอยู่ในองค์การต่อไป ซึ่งการพัฒนาความสามารถของบุคลากรเป็นการเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้สามารถปฏิบัติงานตามที่หน่วยงานต้องการ หรือให้ได้ผลงานดียิ่งขึ้นกว่าเดิม จึงถือได้ว่าการพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร เนื่องจากในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจและเทคโนโลยี ต่างๆ ดังนั้นการพัฒนาความสามารถของบุคลากรจึงต้องให้เหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่ง ที่ทำให้องค์การหรือหน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารงานในองค์การควรจะได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาอยู่เสมอ ทั้งนี้เพราะการพัฒนาย่อมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและมีการปรับปรุงตนเองอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังทำให้บุคลากรมีความตื่นตัวต่อสิ่งต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมออีกด้วย มีผู้ให้ความหมายและความสำคัญของการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2536, หน้า 26-27) กล่าวว่า การพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นการได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพ ซึ่งพิจารณาจากเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระและสามารถควบคุมงานด้วยตนเอง เมื่อบุคคลได้ทำงานที่เป็นอิสระมาก

เท่าไร บุคคลก็ได้รับรู้ข้อมูลย้อนกลับที่ท้าทายให้คิดและการทำให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ทำให้เกิดความรู้สึกว้างงานนั้นเป็นสิ่งท้าทายความสามารถของตน

2. ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้และทักษะที่มากขึ้นกว่าที่ปฏิบัติงานด้วยทักษะที่จำเจ เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

3. สารสนเทศและความเป็นจริงที่เด่นชัด คือบุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหาสารสนเทศเกี่ยวกับระบบการทำงาน และแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้นๆ เพื่อทำให้บุคคลคาดคะเนแนวทางการทำงาน และผลที่จะเกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องเป็นที่ยอมรับ จะทำให้การทำงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

4. ภารกิจทั้งหมดของงานเป็นการพิจารณาจากสมรรถภาพของบุคคล ที่เกี่ยวกับการทำงาน ในงานที่ควรปฏิบัติด้วยตนเองได้ในทุกขั้นตอนของงาน บุคคลก็จะต้องปฏิบัติได้เช่นนั้น มิใช่ปฏิบัติได้เพียงบางส่วนของงาน โดยผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ทักษะที่จะทำงานนั้นให้ได้ทุกขั้นตอน

5. การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมงานต่างๆ ของงานซึ่งควรได้รับการพัฒนาให้เกิดขึ้น

ผจญ เฉลิมสาร (2540, หน้า 24–25) ได้กล่าวถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรไว้ดังนี้

1. ช่วยทำให้ระบบและวิธีการปฏิบัติงานมีสมรรถภาพดียิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานดียิ่งขึ้น สามารถแก้ไขข้อบกพร่อง และปรับปรุงวิธีการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นซึ่งจะเป็นผลทำให้องค์การประสบความสำเร็จรุ่งเรืองในที่สุด

2. ช่วยทำให้เกิดการประหยัด ลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพราะบุคคลที่ได้รับการพัฒนามาแล้วสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง

3. ช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เพิ่งเข้าทำงานหรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ อีกทั้งเป็นการช่วยลดความเสียหายต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานแบบลองผิดลองถูกอีกด้วย

4. ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาในการตอบคำถาม หรือ ให้คำแนะนำเพราะบุคคลที่ได้รับการพัฒนาแล้วจะเกิดความเข้าใจในลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ ไม่ต้องสอบถามบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา

5. ช่วยกระตุ้นบุคลากรต่างๆ ให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพราะโดยทั่วไปแล้วเมื่อมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งใดๆ ในองค์การ มักจะคำนึงถึงความรู้ความสามารถที่บุคคลนั้นจะปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ได้รับการเลื่อนขั้นได้ ซึ่งผู้ที่ได้รับการพัฒนาแล้วย่อมมีโอกาสมากกว่าผู้ที่ไม่ได้เข้ารับการพัฒนา

6. ช่วยทำให้บุคคลที่ได้รับการพัฒนามีโอกาสได้รับความรู้ความคิดใหม่ๆ ทำให้เป็นคนทันสมัยต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนได้ และในที่สุดก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร

สมาน รังสิโยกฤษฎ์ (2541, หน้า 2) กล่าวว่า การให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นเรื่องที่ต้องคำนึงถึง เพราะถ้าองค์กรใดกำลังคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง ย่อมช่วยให้เกิดความสำเร็จเรียบร้อย รวดเร็ว ประหยัด ด้วยเหตุนี้ นักบริหารที่ฉลาดและรอบคอบจึงพยายามสะสมกำลังคนทำงานที่มีสมรรถภาพสูงไว้ในองค์กร ขณะเดียวกันลดจำนวนคนที่ทำงานต่ำมีสมรรถภาพต่ำให้เหลือน้อยที่สุด สาเหตุกำลังคนมีสมรรถภาพการทำงานต่ำ คือการขาดความรู้ ทักษะและทัศนคติอันเหมาะสมในการทำงาน หนทางแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวในการทำงานในปัจจุบันและอนาคต คือ การฝึกอบรมและพัฒนา

ฮอลล์เลย์ และเคนเนทท์ (Holley, & Kenneth, 1983, p. 10) กล่าวว่า การพัฒนาความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญในการศึกษาอบรมและการพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเองและเมื่อมีปัญหาก็จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

ฮิวส์, และคัมมิงส์ (Hseu, & Cummings, 1985, p. 19) กล่าวว่า การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4.4.3 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล การพัฒนาความสามารถของบุคคลจึงเป็นกระบวนการที่ต้องทำต่อเนื่องกันไปตลอดระยะเวลาที่คนทำงานอยู่ในองค์กร เพราะวิทยาการและเทคนิคในการทำงานได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานก็จำเป็นจะต้องเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา จึงต้องพัฒนาบุคคลให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของสังคมด้วย

4.5 การบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (social organization)

4.5.1. นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกันไว้ดังนี้

ละออง สาลีพวง (2544, หน้า 12) กล่าวว่า การบูรณาการด้านสังคมและการทำงานร่วมกัน หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารในกลุ่ม

เจษฎา ธรรมขันตีพงศ์ (2544, หน้า 37) การบูรณาการด้านสังคมและการทำงานร่วมกัน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สำหรับในรูปแบบที่เป็นทางการมักจะไม่ใช่จุดที่เป็นปัญหาที่สำคัญเพราะมีโครงสร้างตลอดจนกฎข้อบังคับต่างๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เป็นตัวชี้วัดว่าองค์กรมีบูรณาการทางสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรมักเต็มไปด้วยขั้นตอนล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้จะช่วยให้ระบบขององค์กรคล่องตัวขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของภราดรภาพแบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช่จนเลยเถิดจนกลายเป็นระบบพรรคพวกไป วิธีการเสริมสร้างบูรณาการทางสังคมในองค์กรที่ดีที่สุดคือ การจัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่มสวัสดิการ เป็นต้น แล้วค่อยนำเอากิจกรรมเหล่านี้เข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

นพรัตน์ รุจนกานต์ (2547, หน้า 8) การบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารในกลุ่ม

วอลตัน (Walton, 1974, p. 309) การบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับและร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศการทำงานที่ดี ไม่มีการแข่งขันวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

ฮิวส์, และคัมมิง (Huse, & Cummings, 1985, p. 19) การบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

สรุปความหมาย การบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีการรวมกันเป็นกลุ่ม เป็นหน่วยงาน หรือองค์กรที่มีจุดหมายเพื่อร่วมกันทำงานด้วยดี มีการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

4.5.2 ความสำคัญของการบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

สมหวัง โอซารส (2542, หน้า 56) กล่าวว่า การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้ที่ตนประสบความสำเร็จ และเห็นว่าตนเองมีคุณค่า มีการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์กร ธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะที่ว่านี้พิจารณาได้จาก

1. ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาจากการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมือคติ หรือไม่ควรถามถึงพวก ฟ้อง การแข่งขันเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถ
2. ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กรหรือทีมงาน
3. การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้
4. การสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ให้การสนับสนุนทางอารมณ์สังคม
5. มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์กรมีความสำคัญ
6. การติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์กรหรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็นความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

ธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพนี้จะพิจารณาในรูปการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในทีมสุขภาพ รวมทั้งการพิจารณาในรูปความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงาน ซึ่งผู้บริหารจะต้องให้ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ดูแลตามความเหมาะสม ยอมรับในศักดิ์ศรีและความสำคัญของแต่ละบุคคลเสริมสร้างพลังสามัคคี

4.5.3 วัตถุประสงค์ของการบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 156) กล่าวว่า บุคคลส่วนมากซึ่งมักทำงานโดยคาดหวังว่า ความต้องการของตนจะได้รับการตอบสนองดังได้กล่าวมาแล้ว แต่หลังจากเริ่มทำงานบุคคลก็จะรับรู้ บุคคลเพียงคนเดียวไม่อาจตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของตนได้ตามลำพังในทุกๆ เรื่อง ประกอบกับมนุษย์เป็นสัตว์สังคม คือ มีการรวมกันเป็นกลุ่มเป็นหมู่ มีพฤติกรรมกลุ่มที่เกิดจากกิจกรรม การปฏิสัมพันธ์ และความรู้สึกของบุคคลที่อยู่ร่วมกันกิจกรรมการทำงานจึงเป็นการทำงานร่วมกัน เกิดเป็นกลุ่มเป็นหน่วยงาน หรือองค์กรที่มีจุดมุ่งหมาย ซึ่งก็เป็นลักษณะการรวมเป็นสังคม ในลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเน้นให้บริการสุขภาพที่ครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริม การป้องกันโรค การให้การดูแลรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพของบุคคล ครอบคลุมชุมชนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีคุณภาพและให้อย่างทั่วถึงนั้น การปฏิบัติงานที่จะให้บรรลุจุดมุ่งหมายจะต้องกระทำด้วยตนเอง และความร่วมมือช่วยเหลือจากบุคคลอื่นๆ ในลักษณะการทำงานเป็นกลุ่มเป็นทีมเป็นรูปแบบของการรวมกันเป็นสังคม ซึ่งถ้าหากมีการรวมกันที่ดีก็จะส่งผลให้บุคคลในกลุ่มเกิดความพึงพอใจ ความรัก ความสามัคคี และได้ผลงานที่บรรลุจุดมุ่งหมายมีประสิทธิภาพ

4.6 ธรรมนูญในองค์กร (constitutionalism)

4.6.1 นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

วอลตัน (Walton, 1974, p.72) กล่าวว่า ธรรมนูญในองค์กรวิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กร มีความเคารพในสิทธิส่วนตัวของแต่ละบุคคล มีเสรีภาพในการแสดงความ

คิดเห็นอย่างเปิดเผย รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติ แนวคิดในเรื่องธรรมเนียมในองค์การว่าเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานอันได้แก่

1. ความเป็นส่วนตัว (privacy) ชีวิตนอกเวลาการทำงานหรือชีวิตส่วนตัวในครอบครัวของพนักงาน จะไม่ถูกก้าวร้าวเป็นอันขาด
2. ความมีอิสระในการพูด (free speech) พนักงานมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร โดยปราศจากการโต้ตอบหรือแก้แค้น
3. การมีความเสมอภาค (equity) เป็นการพิจารณาถึงความถูกต้องในการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้ และความมั่นคงในงาน
4. กระบวนการที่ถูกต้อง (due process) ต้องปกครองกันด้วยกฎระเบียบ ข้อบังคับ มิใช่ปกครองด้วยบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดโอกาสเท่าเทียมกันในเรื่องงาน ความเป็นส่วนตัว ความขัดแย้งกันทางความคิดและอื่นๆ

ฮิวส์, และคัมมิงส์ (Huse, & cummings, 1985, p. 19) ธรรมเนียมในองค์การ หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

สรุปความหมายธรรมเนียมในองค์การ หมายถึง การมีนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีแบบแผน และบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน การมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน และมีการเคารพในสิทธิส่วนตัว

4.6.2 ความสำคัญของธรรมเนียมในองค์การ

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538, หน้า 31) กล่าวว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ เป็นแบบแผนและ ระเบียบปฏิบัติของบุคคลในแต่ละองค์การที่ประพฤติปฏิบัติไปในแนวเดียวกัน ซึ่งกำหนดขึ้นตามความเชื่อและค่านิยมของบุคคลในองค์การนั่นเอง ในการบริหารงานขององค์การผู้บริหารจะต้องพิจารณาให้ลึกซึ้งว่า วัฒนธรรมใดบ้างที่เป็นอุปสรรค และวัฒนธรรมใดบ้างที่ช่วยส่งเสริมการบริหารงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนงานในการแก้ปัญหาต่างๆ ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การ

ทัศนันท์ ทูมมานนท์ (2541, หน้า 59) การบริหารงานจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลตามความคิดค่านึง รวมทั้งความประพฤติและปฏิบัติของบุคคล ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการบริหารงานและพัฒนางานองค์การได้ ซึ่งถ้าหากสามารถเข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์การ และสามารถชี้ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีในสังคมปัจจุบันได้แล้วก็จะส่งผลในการบริหารงานขององค์การให้ประสบความสำเร็จได้อย่างดี

ละออง สาลีพวง (2544, หน้า 68) การที่บุคคลแต่ละคน ไม่ว่าจะเกิดมา เผ่าพันธุ์ใด ฐานะอย่างไร ย่อมมีสิทธิส่วนตัวในเรื่องต่างๆ ซึ่งผู้อื่นจะละเมิดไม่ได้ และ ขณะเดียวกัน การดำรงการใช้สิทธิส่วนตัวของแต่ละบุคคลจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น ซึ่งหมายถึงว่า จะต้องเคารพในสิทธิส่วนตัวซึ่งกันและกัน

เจษฎา ธรรมขันติพงศ์ (2544, หน้า 44) การให้ความสำคัญของบุคลากร ทุกคนในองค์กรในการทำงานร่วมกัน จะต้องให้ความสำคัญแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะ เป็นบุคลากรระดับใดขององค์กร

4.6.3 วัตถุประสงค์ของธรรมเนียมในองค์กร

มิลตัน (Milton, 1981, p. 98) กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้บุคคลได้แสดง ความคิดของตนในการทำงานให้องค์กรเพียงใดบรรยากาศขององค์กรที่เป็นประชาธิปไตย จะทำให้คนที่อยู่ในองค์กรมีส่วนร่วมในองค์กรสูง ทุกคนกล้าแสดงออก กล้าที่จะแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นการสร้างขวัญในการทำงาน ความทนทานต่อการแตกร้างขององค์กร และการให้รางวัลที่ยุติธรรม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร

อัลเวสสัน (Alvesson, 1987, pp. 4 - 8) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะ วัฒนธรรมองค์กรว่า มีลักษณะดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้สม่ำเสมอ (observed behavioral regularities) เช่น การใช้ภาษาในการสื่อสาร พิธีการต่างๆ และรูปแบบของพฤติกรรมที่ บุคคลในองค์กรยอมรับ
2. มีบรรทัดฐาน (norms) ซึ่งยึดถือเป็นมาตรฐานของพฤติกรรมและ แนวทางในการปฏิบัติร่วมกันว่า สิ่งใดจะต้องทำมากน้อยแค่ไหนในการปฏิบัติงาน
3. ค่านิยมที่มีลักษณะเด่น (dominant values) เป็นค่านิยมส่วนใหญ่ที่ บุคคลในองค์กรยอมรับ ให้การสนับสนุน และคาดหวังในการปฏิบัติงานร่วมกัน
4. มีปรัชญาขององค์กร (philosophy) เป็นความเชื่อขององค์กรงาน และการให้บริการ
5. มีกฎระเบียบ ข้อบังคับ (rules) เป็นระเบียบแบบแผนและแบบอย่าง มี การปฏิบัติงานซึ่งสมาชิกจะต้องเรียนรู้เพื่อประสิทธิภาพของกลุ่ม
6. มีบรรยากาศขององค์กร (organization climate) ซึ่งเป็นสิ่งที่สมาชิก ขององค์กรกำหนดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรและนอกองค์กรด้วย

4.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ (total life space)

4.7.1 นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2539, หน้า 9) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ นั้น คือ งานของบุคคลหนึ่งควรจะได้มีความสมดุลกับบทบาทของชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้ เกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาสำหรับตนเอง

สุทิน บุญแข็ง (2541, หน้า 131) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น ซึ่งบทบาทของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการวางแผนชีวิต การดำเนินงาน การแบ่งเวลา การจัดสัดส่วนที่เหมาะสมในการใช้เวลาของบุคคลในการทำงานและเวลาสำหรับครอบครัว หากเราทุ่มเทงานหนึ่งงานใดมากเกินไป อาจทำให้งานอื่นเสียหายได้ ดังที่กล่าวว่า งานหลวงไม่ขาดงานราษฎรก็ไม่เสีย

วอลตัน (Walton, 1974, p.73) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ คือบุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

ฮิวส์, และคัมมิง (Huse, & cummings, 1985, pp.19-20) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

สรุปความหมายความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ หมายถึง การกำหนดเวลาให้เป็นสัดส่วนที่เหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเอง

4.7.2 ความสำคัญของความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ

เจษฎา ธรรมขันตีพงศ์ (2544, หน้า 44-45) กล่าวว่า การทำงานในองค์กรเป็นเพียงปัจจัยการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัว ไม่ต้องการมีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้ว ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเองหรือทำกิจกรรมนันทนาการสำหรับกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินชีวิตจะต้องมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของแต่ละบุคคล เฉลี่ยแล้วบุคคลต้องใช้เวลาในการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับตนเอง บุคคลอื่นๆ หรือสังคมในเรื่องต่างๆ เช่น การนอนหลับ การทำงาน ความสนุกสนาน

ละออง สาลีพวง (2544, หน้า 93) กล่าวว่า ในการดำเนินชีวิต กิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินชีวิตจะต้องมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยเฉลี่ยแล้วบุคคลต้องใช้เวลาในการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับตนเอง บุคคลอื่น หรือสังคมในเรื่องต่างๆ ได้แก่ การนอนหลับ การทำงาน ความสนุกสนาน การกิน ฯลฯ

4.7.3 วัตถุประสงค์ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ

มิลตัน (Milton, 1981, pp. 98-99) การทำงานในองค์กรเป็นเพียงปัจจัยในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ซึ่งมนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวนนอกจากการทำงานแล้ว ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ

ฉะนั้น เวลาจึงนับว่ามีค่าและเป็นสิ่งสำคัญในการใช้เวลาให้คุ้มค่าอย่างมีทักษะและหลักในการบริหารเวลาที่ดี ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งส่วนรวมและส่วนตน ทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จตามที่กำหนดไว้ในเป้าหมาย ไม่ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของหน้าที่การทำงาน และยังเป็นการสร้างคน สร้างความรับผิดชอบ สร้างทีมงานในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขอีกด้วย

4.8 การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (social relevance)

4.8.1 นักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายไว้ดังนี้

ชลลดา ศรีประสิทธิ์ (2546, หน้า 22) กล่าวว่า องค์การเป็นหน่วยงานหนึ่งของสังคม ประกอบด้วยบุคคลหลายๆ ฝ่าย ร่วมกันจัดกิจกรรมขึ้นในนามของหน่วยงาน เพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การที่บุคคลจะทำงานร่วมกันได้ผลดีนั้น มีความจำเป็นที่ทุกคนจะต้องรับรู้ระบบสังคมและพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลที่เข้าร่วมกันทำงานในหน่วยงานเสียก่อน

วอลตัน (Walton, 1974, p.75) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าองค์การมีความรับผิดชอบต่อสังคม องค์การได้สร้างผลงานหรือบริการที่ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ งานที่ทำนั้นมีประโยชน์ต่อสังคมไม่ผิดจริยธรรม ให้ความร่วมมือกับชุมชนตลอดจนหน่วยงานอื่น องค์การมีวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานอย่างยุติธรรม รับผิดชอบต่อผลกระทบที่จะมีต่อสังคม เช่น การกำจัดของเสียอย่างถูกวิธี

สรุปความหมาย การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านสุขภาพ และการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

4.8.2 ความสำคัญของการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

โรทลิสเบอร์เกอร์ (Rothlisberger, 1998, p. 32) กล่าวว่า องค์การประกอบไปด้วยบุคคลหลายฝ่าย และร่วมกันทำกิจกรรมต่างๆ ในลักษณะของกลุ่มและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ผู้ที่มีความพึงพอใจกัน ที่มีความต้องการหรือความนิยมที่คล้ายกัน มีความสัมพันธ์ส่วนตัว ก็จะรวมตัวกันเป็นกลุ่มในรูปแบบไม่เป็นทางการ ทำให้แต่ละคนได้รับประโยชน์ คือ สนองความต้องการด้านต่างๆ ของตนโดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านสังคม ดังนั้นแต่ละคนจึงพยายามรักษาผลประโยชน์นี้ไว้โดยให้กลุ่มตนคงอยู่เป็นกลุ่มต่อไป และโดยธรรมชาติคนมีความแตกต่างกัน ก็มีพื้นฐานเดิมแตกต่างกัน คือ มีความรู้ ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม และระดับความสามารถต่างกัน ดังนั้นปัจจัยที่จะช่วยให้กลุ่มคงอยู่ได้ คือ มีกิจกรรมร่วมกัน อาจเป็นกิจกรรมส่วนตัวของชีวิตประจำวัน เช่น รับประทานอาหารร่วมกัน การสนทนาเรื่องต่างๆ ร่วมกันทั้งการจัดกลุ่มนิเทศเพื่อนร่วมงาน หรือวิพากษ์วิจารณ์การบริหารงานของผู้บริหาร กิจกรรมเหล่านี้ก่อให้เกิดความผูกพันรักใคร่อาทร ช่วยเหลือกันและ

กัน จะช่วยหล่อหลอมให้ความแตกต่างระหว่างบุคคลกลายเป็นความรู้สึก ความคิด ทัศนคติ และค่านิยมกลุ่มขึ้นมา

4.8.3 วัตถุประสงค์การเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

ธงชัย สันติวงษ์ (2535, หน้า 54) กล่าวว่า จากการที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคมมีชีวิตโยงกับสังคมเสมอ และมีลักษณะเป็นระบบเปิด มีการตอบสนองต่อพลังหรือตัวกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมภายนอก การเปลี่ยนแปลงหรือผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอกต่างๆ บุคคลจะต้องคำนึงถึงและจะมีการปรับตัวเอง เพื่อความอยู่รอดในสังคมอย่างมีความสุข การคำนึงถึงความต้องการของสังคม เป็นลักษณะกิจกรรมขององค์การที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดคุณค่าความสำคัญของงาน และวิชาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าคุณค่าของงานได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เกี่ยวกับผลผลิตการกำจัดของเสีย วิธีการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้าน การเมืองและอื่นๆ เมื่อบุคคลรู้สึกว่าการปฏิบัติมีคุณค่าก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ นอกจากนี้เมื่อมีการคำนึงถึงความต้องการของสังคมแล้ว การทำงานก็จะสอดคล้องเป็นที่ยอมรับของสังคม ผู้ปฏิบัติก็จะได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมในที่สุด

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2536, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่คัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดลพบุรี พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในกลุ่มปานกลาง ประสพการณ์การทำงาน การรับรู้ ค่านิยม สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดลพบุรี ได้ร้อยละ 66.13 ค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอและยุติธรรม มีเวลาว่างสำหรับตัวเองและครอบครัวน้อย ขาดความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน การเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ การติดโรคและความเครียด ความต้อโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถและความคิดเห็นแก่ตัวของผู้ร่วมงาน เป็นปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับตำบล จังหวัดลพบุรี

ผาณิต สกุลวิณะ (2537, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ตำแหน่งหน้าที่และค่านิยม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ สถานภาพสมรสและรายได้พิเศษ ไม่มีส่วนสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการ

ทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารจัดการ ตำแหน่งหน้าที่และค่านิยมสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้

อรพิน ดันติมูธา (2538, บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤตโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยวิกฤตโรงพยาบาลศูนย์ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความสามารถ เชิงวิชาชีพ การรับรู้ต่อระบบบริหารค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางราชการ ค่านิยมทางบริการอยู่ระดับปานกลาง การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางราชการ ค่านิยมทางบริการ และประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ และการรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางราชการ และค่านิยมทางบริการ สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 58

ชนิดา เรืองเดช (2539, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์แพทย์ในคณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง อาจารย์แพทย์ที่มีตำแหน่งบริหารมีค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพชีวิตในมิติของงานสอน งานวิจัย งานบริหารวิชาการ งานบริการและความพอใจในองค์กรสูงกว่าอาจารย์แพทย์ที่ไม่มีตำแหน่งบริหารเมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มอาจารย์แพทย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,000 - 100,000 บาท มีค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตในมิติงานอ้อมในทัศนคติและคุณภาพชีวิตโดยรวมสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ

ดวงรัตน์ สุวรรณประทีป (2539, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพแบ่งเป็น 2 ระดับคือ ระดับปานกลางร้อยละ 49.5 และระดับต่ำร้อยละ 50.5

ทัศนันท์ ทูมมานนท์ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลในเขตสาธารณสุข 3 ผลการศึกษาวิจัยค้นคว้าพบว่า

1. พยาบาลประจำการมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามระดับ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพสมรส

2. พยาบาลประจำการมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพสมรส

เบญจางค์ บำรุงสุข (2542, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 8 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับชีวิตด้านอื่นๆ ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

สมพร จันท์แก้ว (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนงานในโรงพยาบาลยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร พบว่า 1) คนงานส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ภาวะสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลยโสธร การมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน และความคาดหวังผลจากการทำงาน 3) ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของคนงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว การสนับสนุนของครอบครัว และการได้รับการศึกษาอบรม ดูงาน และเข้าร่วมสัมมนา

ละออง สาลีพวง (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี ผลการวิจัย พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านการบูรณาการด้านสังคมและการทำงานร่วมกันเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านธรรมเนียมในองค์กรและด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล และพยาบาลวิชาชีพมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมเป็นอันดับสุดท้าย คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน โดยพยาบาลวิชาชีพที่ทำหน้าที่หัวหน้าตึกมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ด้านขนาดของโรงพยาบาล พบว่า

พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานในโรงพยาบาลที่มีขนาดต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ชลลดา ศรีประสิทธิ์ (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชนโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาคูณภาพชีวิตการทำงานรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านการบูรณาการด้านสังคมและการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับสูง ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านจังหวะชีวิตโดยส่วนรวม และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง

2. บุคลากรสาธารณสุขที่มี เพศ สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรสาธารณสุขที่มีตำแหน่ง หน้าที่ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านบุคคลได้แก่ อายุ และประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ รายได้ การรับรู้และค่านิยม ปัจจัยด้านบริหาร ได้แก่ การบริหารจัดการ และ ลักษณะงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ คน ระบบการทำงาน และวัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ฟ้าใส พุ่มเกิด (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับสุขภาพจิตของผู้ช่วยเหลือคนไข้ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ช่วยเหลือคนไข้โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีสุขภาพจิตอยู่ในระดับเท่ากับคนทั่วไป ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ และอายุงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ช่วยเหลือคนไข้โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษาและกลุ่มงาน ไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านสถานภาพสมรส ส่งผลต่อสุขภาพจิตของผู้ช่วยเหลือคนไข้โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจ อายุงานและกลุ่มงาน ไม่ส่งผลต่อสุขภาพจิต คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพจิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปจากการศึกษางานวิจัยในประเทศพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ต่อเดือน แผนกที่ปฏิบัติงาน และปัจจัยที่เป็นเกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

เอ็ดเวิร์ด (Edward, 1973, p. 458) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของครอบครัวในกลุ่มชาวนาอาฟาริกันตะวันตกและหมู่เกาะคาริบเบียน ซึ่งเป็นประเทศกำลังพัฒนา พบว่า เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิต คือ ความต้องการชีวิตครอบครัวที่ดี ซึ่งต่างกับประเทศที่พัฒนาแล้วที่ คุณภาพชีวิตขึ้นอยู่กับค่านิยมทางวัตถุ เช่น ความมั่งคั่ง การมีรถยนต์ส่วนตัว ในปี ค.ศ.1973 ที่ ประเทศอเมริกาหน่วยงานบริการสาธารณะบรูซเอเลน Brooze-alenpublic inistrationservice, 1973, pp.107-127) ได้สำรวจความคิดเห็นรวบยอดของคุณภาพชีวิตโดยการใช้แบบสอบถามพบว่า องค์ประกอบที่สำคัญและที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตมากที่สุด 10 อันดับ ได้แก่ ขบวนการประชาธิปไตย การเข้าร่วมกิจกรรมสังคมสุขภาพ ทางเลือกในชีวิต ที่อยู่อาศัย ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การศึกษา การใช้ที่ดิน ค่าใช้จ่ายสำหรับสิ่งจำเป็นในชีวิตและโอกาสทางเศรษฐกิจ

เอลจัน (Elgin, 1974, p.76) ขนาดของเมืองกับคุณภาพชีวิตพบว่า สำหรับคนส่วนใหญ่แล้ว คุณภาพชีวิตของคนที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเมืองมีความสัมพันธ์ทางกลับกันกับขนาดของเมือง กล่าวคือ ถ้าเมืองเป็นเมืองใหญ่ คนในเมืองนั้นจะมีคุณภาพชีวิตในระดับต่ำ ถ้าขนาดของเมืองเป็นเมืองเล็กคุณภาพชีวิตจะสูง

โกเล็มบีสกี, และซัม (Golembiewski & Sum อ้างถึงใน ประเสริฐ กลิ่นหอม, 2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพงานและระดับความสำเร็จจากกลุ่มตัวอย่าง 231 คน เพื่อวิเคราะห์ระดับความสำเร็จ 4 ประการ ได้แก่

1. ความมีอิสระในการทำงานของพนักงาน
2. ความสมดุลของช่วงเวลาทำงานกับเวลาพักผ่อน
3. ความคาดหวังในผลงาน
4. ความพึงพอใจในงาน

ผลการศึกษาพบว่า ความมีอิสระในการทำงานของพนักงานและความสมดุลของช่วงเวลาทำงานกับการพักผ่อนมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพของงานและระดับความสำเร็จในการทำงานของบุคคล

อีฟราที, และเซอร์กี (Efraty, & Sirgy, 1990, pp.3-4) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมพนักงานซึ่งแสดงออกมา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นพนักงานขององค์กรขนาดใหญ่ในแถบตะวันตกของสหรัฐ โดยใช้การศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานเชิงจิตวิทยาเป็นกรอบการศึกษาคือใช้มิติด้านความต้องการ ความพึงพอใจ เป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ ความอยู่รอด สังคม อัตตะ และความต้องการที่แท้จริงของตนเอง จากการศึกษาผลกระทบของความต้องการ ความพึงพอใจตามองค์ประกอบดังกล่าวนั้น พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมา พฤติกรรมดังกล่าว

ประกอบด้วย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน และความพยายามที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เฟอร์ริส (Ferris อ้างถึงใน ปัทมา อ่อนใสว, 2542) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงเรียนขนาดใหญ่ ซึ่งประสบความสำเร็จเฉพาะที่ตั้งอยู่ในเขตตะวันตกของสหรัฐ พบว่าสภาพการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างกันของเพื่อนร่วมงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ การหมุนเวียนของข้อมูลข่าวสารในหน่วยงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชื่อมโยงกับการรับรู้ของพนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องของความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังพบว่าเมื่อความเครียดในงานสูงขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง

คัมแรท (Khamrat, 2000, p.4) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เพื่อประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นและวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 68.6 โมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 59

สรุปจากแนวคิดของนักวิชาการ และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะเห็นได้ว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพสมรส และปัจจัยที่เป็นเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถ การบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ธรรมเนียมในองค์การ และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน