

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้  
**สถานการณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาวะการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019**

การตอบโต้การระบาดของโรคโควิด 19 ของประเทศต่างๆ มีความแตกต่างกัน แต่ที่สำคัญคือเน้นการป้องกันตนเอง โดยการใส่หน้ากากอนามัย ล้างมือบ่อยๆ กินร้อนและใช้อุปกรณ์ส่วนตัว ใช้ชีวิตวิถีใหม่ (new normal) โดยการปฏิบัติงานที่บ้าน (work from home) รักษาระยะห่างทางสังคม ร่วมกับมาตรการของรัฐที่ทำให้ลดการเคลื่อนที่ของคน ไม่ว่าจะเป็นการปิดสถานที่ต่างๆ ตลอดจนการปิดเมือง หรือ ปิดประเทศ เป็นต้น ทั้งนี้ การติดตามสืบสวนเมื่อมีผู้ป่วยและการเฝ้าระวังเชิงรุกมีความเข้มข้นและเข้มงวด ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละประเทศว่าคำนึงถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจมากน้อยเพียงใด รวมไปถึงความพร้อมของระบบสาธารณสุขที่รองรับผู้ป่วย

แนวโน้มการระบาดของโรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (ระลอกใหม่) ในเชียงใหม่ พบว่าไม่มีการตรวจพบผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นเป็นเวลา 43 วัน ขณะเดียวกันมีผู้ติดเชื้อ 23 ราย กลับบ้าน 23 ราย อยู่ในโรงพยาบาล 0 เสียชีวิต 0 แต่ยังคงมีการระบาดในพื้นที่อื่นของประเทศไทย สาเหตุของไวรัสน่าจะมาจากการที่ไวรัสจากสัตว์ตัวกลางระบาดมาสู่คน ผู้ป่วยรายแรกเท่าที่ทราบกัน เริ่มมีอาการตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม และไม่มีความเชื่อมโยงกับตลาดต้องสงสัยในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน แต่ผู้ป่วย หลายรายอาจมีมาตั้งแต่ช่วงกลางเดือนพฤศจิกายนหรือก่อนหน้านั้น มีการเก็บตัวอย่างจากสิ่งแวดล้อมในตลาดไปส่งตรวจและพบเชื้อไวรัส และพบมากที่สุดในบริเวณที่ค้าสัตว์ป่าและสัตว์เลี้ยงในฟาร์ม ตลาดอาจเป็นต้นกำเนิดของไวรัสหรืออาจมีบทบาทในการขยายวงของการระบาดในระยะเริ่มแรก อาการที่พบมากที่สุดคือ ไข้ ไอ และอ่อนเพลีย อาการที่พบน้อยกว่าแต่อาจมีผลต่อผู้ป่วยบางรายคือปวดเมื่อย คัดจมูก น้ำมูกไหล เจ็บคอ ท้องเสีย ลิ้นไม่รับรส จมูกไม่ได้กลิ่น หรือผื่นตามผิวหนัง หรือสีผิวเปลี่ยนตามนิ้วมือนิ้วเท้า อาการเหล่านี้มักจะไม่รุนแรงนักและค่อยๆ เริ่มที่ละน้อย บางรายติดเชื้อแต่มีอาการไม่รุนแรง ทำให้มีผลกระทบด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากต้องมีการปรับตัวในการทำงาน เช่น การเว้นระยะห่างทางสังคม การสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาในการทำงาน อาจลดปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทำให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของคุณภาพ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2563) 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

## แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

### ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในปัจจุบันคำว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) ยังไม่มีคำจำกัดความที่เฉพาะเจาะจงและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป แต่ในความหมายกว้างๆ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานที่ประกอบด้วยค่าชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์ ความก้าวหน้าในหน้าที่ การทำงานและการมีมนุษย์สัมพันธ์ในหน่วยงาน สิ่งเหล่านี้จึงเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม หากกล่าวถึงความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน แล้วจะพบว่า มีผู้รู้ นักวิชาการหลายท่านหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life = QWL) ในแง่มุมต่างๆ ไว้ดังนี้

ประภาพร บุญเพิ่ม (2555) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว เป็นระดับความพึงพอใจในชีวิตของแต่ละบุคคล ส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีตามการยอมรับของสังคม เกิดความภาคภูมิใจในตนเองและงานที่ทำ มีความรู้สึกดีต่อองค์กร ได้ทำงานที่ดีอย่างมีความสุข มีผลให้ตั้งใจทำงานและทำให้ผลงานดีมีคุณภาพ

Walton (1974) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคุณลักษณะที่จะส่งผลให้การดำเนินชีวิตที่ดีของบุคคลตามการยอมรับของสังคม ซึ่งต้องประกอบไปด้วยค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สำหรับการดำรงชีวิตอยู่ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของบุคคลโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การบูรณาการทางสังคมในหน่วยงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานในหน่วยงาน การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม และความรับผิดชอบของชีวิต การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาจากแนวทางความเป็นตัวบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกัน สามารถผสมผสานการทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ทำให้ดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขและมีความสุขเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ทั้งนี้ นักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

Walton (1974) อังโน ริระพงษ์ ทศวัฒน์ และ ปิยะกมล มหิวรรณ.(2563). ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า ประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับมีความยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน

ประการที่ 2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working conditions) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่จะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดีและควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการ คงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับกลิ่น เสียง และการ รบกวนทางสายตา

ประการที่ 3 การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Competency development) หมายถึง งานควรจะได้จัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการได้มีส่วนร่วมความรู้สึกรู้สึกในคุณค่าของตนเองและความรู้สึกทำทนาย ซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงานของตนเอง

ประการที่ 4 ความเจริญงอกงามและสวัสดิภาพ (Growth and security) หมายถึง ควรจะให้ความสำคัญต่องานที่ได้รับมอบหมายของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการดำรงและขยายความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเองความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่องานในอนาคตได้

ประการที่ 5 การบูรณาการด้านสังคม (Social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าคุณค่าตนประสบความสำเร็จ และเห็นว่าตนมีคุณค่าจะมีผลต่อบุคคลนั้น ในด้านความเป็นอิสระจากอคติความรู้สึกว่าชุมชนหรือสังคมมีความสำคัญ การเปิดเผยตนเองต่อบุคคลอื่น ความรู้สึกว่าคุณค่าไม่มี การแบ่งชั้นกันในองค์กรและความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

ประการที่ 6 สิทธิตามรัฐธรรมนูญ (Constitutionalism) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอย่างไรและผู้ปฏิบัติงานจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไร คำตอบอาจแตกต่างกัน เพราะอาจขึ้นอยู่กับลักษณะทางวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆด้วย ว่าให้ความเคารพต่อปัจเจกบุคคลมากน้อยเท่าใด ทนทานต่อความแตกร้างได้มากน้อยเพียงใด และยึดมั่นต่อการให้รางวัลที่ยุติธรรมมากน้อยเพียงใด

ประการที่ 7 จังหวะชีวิตโดยรวม (Total life space) หมายถึง งานของบุคคลหนึ่ง ควรจะได้มีความสมดุลกับบทบาทของชีวิตบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวข้องกับ การแบ่งเวลา ความต้องการทางด้านอาชีพการเดินทาง ซึ่งควรให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาว่างของครอบครัวตลอดทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

ประการที่ 8 การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social relevance) หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตตามหลักการของ Walton

ที่มา: <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>

จากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่กล่าวไว้ข้างต้น เมื่อสรุปจะเห็นได้ว่ามีปัจจัยที่สามารถชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ หลายปัจจัยด้วยกัน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton) เป็นเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เนื่องจากเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานดังกล่าว เน้นพิจารณาแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคมขององค์กร ที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ และยังเป็นตัวชี้วัด ที่มีเนื้อหาครอบคลุมในด้านต่างๆของคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีความครอบคลุมในองค์ประกอบด้าน เศรษฐกิจ สังคม และการทำงาน ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของคนทำงานทั้งสิ้น



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

ที่มา: <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>

การที่องค์กรจะสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในสถานที่ทำงานในสถานการณ์ COVID - 19 ต้องมีแนวทางในการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายของการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีร่วมกัน และเกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย

3. ลักษณะงาน (Work Itself) คือ ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจน่าเบื่อหน่าย หรือท้าทายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ยากหรือง่าย ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่

4. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) คือ การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์กร โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ ถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้ความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกว่า เป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน),(2563)

การสร้างควมพึงพอใจในการทำงานนี้ ผู้เขียนขอแนะนำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบิร์ก (Two-Factor Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ได้รับความสนใจ และเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายในชื่อทฤษฎีการจูงใจ - คำจูง (The Motivation Hygiene Theory) สามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (motivator factors) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความชื่นชม ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย
3. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ
4. นำเบื่อง่าย หรือท้าทายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ยากหรือง่าย
5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่
6. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์กร โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ ถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่า เป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ปัจจัยคำจูง (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่ สามารถทำให้บุคลากรพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้ ซึ่งมีอยู่ 10 ประการคือ

1. การบังคับบัญชา (Supervision) คือ ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ตลอดจนความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำ หรือมอบหมายงานรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง
2. นโยบายบริหาร (Policy and Administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการดำเนินงานให้สำเร็จ
3. สภาพการทำงาน (Working Condition) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมืออุปกรณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบ
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations With Superiors) คือ การพบปะ การสนทนา ความเป็นมิตร รวมถึงการเรียนรู้งานจากผู้บังคับบัญชา การได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูล

จากผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ความเชื่อถือไว้วางใจ ลูกน้องของผู้บังคับบัญชา

5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation With Subordinates) คือ การพบปะ สนทนา และความสัมพันธ์ในการทำงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relation With Peers) คือ การพบปะ สนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม

7. ตำแหน่งในบริษัท (Status) คือ องค์ประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคลรู้สึก ต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

8. ความมั่นคงในงาน (Job Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน รวมทั้งความมั่นคงขององค์กร

9. เงินเดือน (Salary) คือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับ

10. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ สถานการณ์หรือลักษณะบางประการของงาน ที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรต่องานที่ได้รับ เช่น องค์กร ต้องการให้ไปประจำที่ทำงานใหม่ อาจจะไกลและทำให้ครอบครัวลำบาก



ภาพที่ 2.3 ปัจจัยค้ำจุนในคุณภาพชีวิตการทำงาน

ที่มา: <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจได้เช่นกัน อาทิ ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และเป็นไปตามข้อบัญญัติของกฎหมาย

ลักษณะของงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความรู้ ความสามารถของตน และไม่เกิดความเสี่ยงในขณะปฏิบัติงาน

การติดต่อสื่อสาร (communication) ได้แก่ การสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทันต่อเวลาและความต้องการของบุคคลในองค์การ

สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ (benefits) ได้แก่ การบริการ การรักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ

ด้านพฤติกรรม New Normal มาตรฐานวิถีชีวิตใหม่หลัง COVID - 19 พฤติกรรม New Normal คือ การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทุกภาคส่วน ด้านการแพทย์มีการนำเทคโนโลยี Telemedicine (ระบบโทรเวชกรรม คือนวัตกรรมบริการทางการแพทย์ผ่านเทคโนโลยีวิดีโอคอล : ผู้เขียน) เข้ามาใช้ในการรักษาพยาบาลเพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อช่วงที่พนักงาน Work From Home ก็ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย และยังพบอีกว่า การทำงานที่บ้านไม่ได้ลด Productivity (ผลผลิต) แต่สามารถลดค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเช่าสถานที่ทำงานได้ซึ่งเชื่อว่าอาจมีหลายกลุ่มที่เปลี่ยนไปทำงานที่บ้านสำหรับ คนใช้เอง ก็อาจจะไม่จำเป็นต้องมาโรงพยาบาล อาจจะใช้ Telemedicine เป็นตัวเชื่อมระหว่างแพทย์ พยาบาล และคนไข้ ในการดูแล Lab วัดความดัน การเต้นของหัวใจ ซึ่งคนไข้สามารถทำเองได้ และมีการบันทึกข้อมูลมีเครื่องมือที่มีคุณภาพที่ดีขึ้นในการประเมินสมรรถนะร่างกายคนไข้ นอกจากนี้ยังต้องมีการปฏิบัติตามข้อแนะนำการดูแลป้องกันตัวเองจาก COVID - 19 ในการปรับพฤติกรรม NewNormal มาตรฐานวิถีชีวิตใหม่ให้สามารถอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างปลอดภัยอีกด้วย

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเห็นได้ว่าการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์การในที่สุด เรียกได้ว่า บรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์การและตัวองค์กรเอง นอกจากนี้ยัง ส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย

ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรจึงหมายถึงความรวมถึงสภาพการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษาที่มีต่อความรู้สึกพึงพอใจทั้งด้านส่วนตัวบุคคลและความสัมพันธ์กับสถานศึกษา และสิ่งแวดล้อมทำให้บุคลากรและชุมชนได้รับรู้และแสดงออกซึ่งเจตคติค่านิยมที่ดีต่อสังคมภายนอกสถานศึกษาอีกทั้งการจัดสิ่งแวดล้อมการทำงานบรรยากาศในการทำงานการสนับสนุนความสามารถของบุคลากรค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมชาติความสมดุลระหว่างชีวิตครอบครัวกับการทำงานที่กล่าวมาทั้งหมดนี้เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร



### การสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคม คือ การปฏิสัมพันธ์อย่างมีจุดมุ่งหมายที่นำมาซึ่งการช่วยเหลือในด้านต่างๆ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม เช่น การรับรู้ เข้าใจ และตอบสนองทางอารมณ์ความรู้สึก การให้ข้อมูล ให้อัตถุสิ่งของ รวมถึงการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

การที่บุคคลรับรู้การสนับสนุนทางสังคม บุคคลจะเกิดการรับรู้ว่าคุณค่าได้รับความรัก ความเอาใจใส่ การเห็นคุณค่า และการยอมรับ ส่งผลทางบวกต่อสุขภาพกายและสุขภาพใจ ทำให้บุคคลสามารถเผชิญกับเหตุการณ์ที่มาคุกคามชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลทางจิตใจ คือทำให้บุคคลเกิดอารมณ์ที่มั่นคงต่อเหตุการณ์ที่กำลังเผชิญ มีแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหาจากการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับตนเองและสถานการณ์ และมีความเครียดลดลง ส่วนผลทางด้านร่างกาย คือส่งผลต่อการทำงานของระบบต่อมไร้ท่อ ระบบฮอร์โมน และระบบภูมิคุ้มกัน ทำให้ร่างกายรู้สึกสบายและผ่อนคลาย และมีสุขภาพที่แข็งแรง มีภูมิคุ้มกันโรคสูง

ประเภทของการสนับสนุนทางสังคมมีด้วยกัน 5 ด้าน ดังนี้

1. ความรักใคร่ผูกพัน (Attachment) ส่งผลให้ผู้รับการสนับสนุนรับรู้ถึงความรัก ความผูกพัน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และความปลอดภัย
2. ความช่วยเหลือและคำแนะนำ (Assistance/guidance) เช่น ข้อมูล คำแนะนำ และกำลังใจ เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดที่บุคคลเผชิญอยู่ และส่งผลให้บุคคลสามารถนำไปใช้แก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม
3. การยอมรับและการเห็นคุณค่า (Assurance of worth) เมื่อบุคคลได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน ครอบครัว และสังคม ยามที่บุคคลได้แสดงความสามารถในการช่วยเหลือเรื่องต่างๆ ส่งผลให้บุคคลรู้สึกถึงคุณค่าในตนเองมากขึ้น
4. การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social integration) แสดงให้เห็นถึงการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมของกลุ่มคนที่มีสถานการณ์คล้ายคลึงกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ และความคิดเห็น ส่งผลให้บุคคลมีเป้าหมาย รับรู้ว่าเป็นเจ้าของ และได้รับการยอมรับในกลุ่มหรือสังคม
5. การได้ช่วยเหลือผู้อื่นแก่บุคคลอื่น (Opportunity for nurturance) เป็นการที่บุคคลได้มีโอกาสอบรมเลี้ยงดูผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น

ทั้งนี้การสนับสนุนทางสังคมจะมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตการทำงานภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรค COVID 19 ที่ยังไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดาวรุ่งรตา วงษ์ไกร (2563) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน สำนักงานหลักประกันสุขภาพ สาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคคล โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านบูรณาการทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.70 ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.61 และด้านการปฏิบัติงานในสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.58

ฉัตรภัทร มวงคำ (2558) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดีผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพและระยะเวลาการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี

พระครูปลัด ประสิทธิ์ ปสิทโธ (2563) ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 0.82 ด้านการปฏิบัติงานในสังคม 0.80 ด้านบูรณาการทางสังคม 0.60 ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน 0.48 ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคคล 0.78 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 0.68 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการปฏิบัติงาน 0.75 และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย 0.70

สมพงษ์ โมราฤทธิ์ (2557) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสาธารณสุข ในศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กรและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้พบคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดตรัง (2552) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปี กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ พบว่าลูกจ้างชั่วคราวรายปี มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตด้านสภาพงานอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือด้านภาวะผู้นำ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการพัฒนาและการใช้ความสามารถ ส่วนระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสิทธิของลูกจ้าง รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านงานและขอบเขตชีวิตส่วนตัว ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และระดับคุณภาพชีวิตที่อยู่ในระดับปานกลาง

Jana et.al. (2021) ทำการศึกษาแนวโน้มที่จะมีผลกระทบด้านลบต่อสุขภาพและความ เป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงานด้านการดูแลสุขภาพ การศึกษาปัจจุบันตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ การเผชิญปัญหากับคุณภาพชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล พยาบาลผดุงครรภ์ผู้ ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพผู้ดูแลสังคมและนักสังคมสงเคราะห์ที่ทำงานด้านสุขภาพและการดูแล สังคมในสหราชอาณาจักรในช่วงคลื่นลูกแรกของ COVID-19 ข้อมูลถูกรวบรวมโดยไม่ระบุตัวตน ผลการวิจัย พบว่า กลยุทธ์การเผชิญปัญหาเชิงบวกโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเผชิญปัญหาและการขอ ความช่วยเหลือเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น กลยุทธ์การเผชิญ ปัญหาเชิงลบ เช่น การหลีกเลี่ยงเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อคุณภาพชีวิตที่ต่ำและคุณภาพชีวิตการทำงานที่แย่ ลง

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่งทุกองค์กร เนื่องจากเป็นการแสดง ให้เห็นถึงความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน หรือแรงจูงใจในการทำงานด้านต่างๆคุณภาพ ชีวิตการทำงานของงานแต่ละงานมีความแตกต่างกัน คือ ความหลากหลายของงาน ความมีอิสระใน การตัดสินใจ โอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน และความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน ที่แต่ละองค์กรจัดสรรให้กับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแตกต่างกันตามนโยบายของหน่วยงานหรืองบประมาณที่ ได้รับ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานทั้งการให้ ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน ความสนิทสนมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสามัคคี กันในการทำงาน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติงาน แนวทางการสนับสนุนทางสังคม โดยตัวแปรเหล่านี้มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังกรอบแนวคิดด้านล่าง

