

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ
ในโรงพยาบาลโสธร

นางสาววราพร ไยบัว

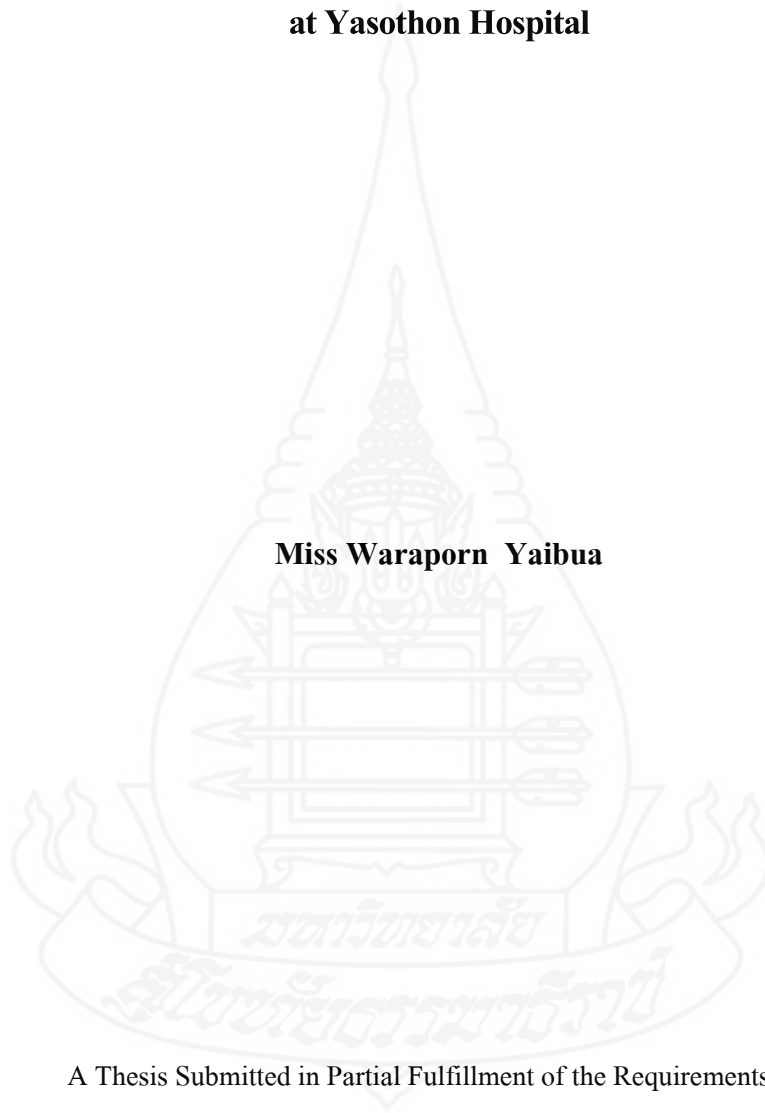


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสาขารณศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2563

**Factors Affecting Quality of Work Life among Service Support Staff
at Yasothon Hospital**

Miss Waraporn Yaibua



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Health

School of Health Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2020

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ
ในโรงพยาบาลโสธร

ผู้วิจัย นางสาววราพร ไยบัว รหัสนักศึกษา 2615000623 ปริญญา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) อาจารย์ ดร.ปกกมล เหล่ารักษาวงษ์ (2) รองศาสตราจารย์ ดร.พานี สีตกะลิน
ปีการศึกษา 2563

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ (2) ระดับความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์กรของการทำงาน (3) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และ (4) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรปฏิบัติงานด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร จำนวน 154 คน ซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ทำการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. ทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยเหลือคนไข้และพนักงานบริการทั่วไป มีอายุงานมากกว่า 5 ปี มีชั่วโมงทำงานไม่เกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน มีวันทำงานไม่เกิน 6 วันต่อสัปดาห์ และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท (2) บุคลากรด้านสนับสนุนบริการมีคะแนนความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์กรเฉลี่ย เท่ากับ 48.84 (\pm 5.75) ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับมาก (3) บุคลากรด้านสนับสนุนบริการมีคะแนนคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ย เท่ากับ 153.53 (\pm 20.47) ซึ่งบุคลากรด้านสนับสนุนบริการมีคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก และ (4) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุ ชั่วโมงทำงาน รายได้ต่อเดือน ความชัดเจนของเป้าหมาย นโยบาย ความรับผิดชอบในงาน การทำงานล่วงเวลา และโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนายต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการได้ร้อยละ 62.10

คำสำคัญ บุคลากรด้านสนับสนุนบริการ บรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Thesis title: Factors Affecting Quality of Work Life among Service Support Staff at Yasothon Hospital

Researcher: Miss Waraporn Yaibua; **ID:** 2615000623;

Degree: Master of Public Health; **Thesis advisors:** (1) Dr. Pokkamol Laoraksawong; (2) Dr. Panee Sitakalin, Associate Professor; **Academic year:** 2020

Abstract

This cross-sectional study aimed to: (1) identify baseline characteristics of service support staff; (2) determine levels of satisfaction with the organizational climate; (3) determine the levels of quality of work life; and (4) identify factors related to quality of work life of service support personnel in Yasothon Hospital.

The study involved 154 service support personnel randomly selected from such workers at the hospital. Data were collected using a questionnaire whose reliability value was 0.89 and then analyzed to determine frequency, percent, mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient and multiple linear regression.

The study found that, among the participants: (1) most of them were married women aged 31–40 years and had completed upper secondary education or equivalent, working as patient support or general service staff with more than 5 years of work experience and a monthly income of not exceeding 15,000 baht; (2) they had a high mean score of satisfaction with organizational climate (48.84 ± 5.75 on a 1–60 scale); (3) their quality of work life was at a high level (mean score 153.53 ± 20.47 on a 1–200 scale); and (4) the factors significantly related to their quality of work life included education, age, working hours, income, policy clarity, job responsibilities, overtime work, and organizational structure ($p < 0.001$); these variables could 62.10% predict the quality of work life.

Keywords: Service supporting personnel, Organizational climate, Quality of work life

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จไปด้วยดีเนื่องด้วยผู้วิจัยได้รับการสนับสนุนจากผู้มีพระคุณหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ ดร.ปกกมล เหล่ารักษาวงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่กรุณาให้คำปรึกษาด้านวิชาการ และเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ จนถึงการตรวจสอบชี้แนะให้ งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พานี สีตกะลิน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ศาสตราจารย์ ดร.สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม คุณฉิมห์จุฑา เทียนแก้ว คุณรัชก น้อยอาษา และคุณชรัมพร สำโรง ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคำถาม ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ทำให้วิทยานิพนธ์ครั้งนี้ มีความถูกต้อง สมบูรณ์

ขอขอบคุณคณาจารย์หลักสูตรสาธารณสุขมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ที่กรุณาให้ความรู้ในการศึกษาตลอดหลักสูตร จนผู้วิจัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณ โรงพยาบาลโสธร จังหวัดยโสธร ที่อำนวยความสะดวกและช่วยให้ความอนุเคราะห์และสนับสนุนผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา และขอขอบคุณ โรงพยาบาลอำนาจเจริญ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองใช้เครื่องมือ รวมทั้งเพื่อน ๆ นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต รุ่น 2561 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่คอยเคียงข้างเป็นกำลังใจอย่างดี ยิ่งเสมอมา ตลอดจนขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ไม่ได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้

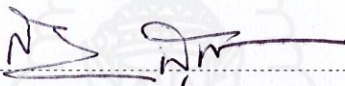
วราพร ไชบัว


กันยายน 2564

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ
ในโรงพยาบาลโสธร
ชื่อและนามสกุล นางสาววราพร ไยบัว
สาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. อาจารย์ ดร.ปกกมล เหล่ารักษาวงษ์
2. รองศาสตราจารย์ ดร.พาณี สีตกะลิน


วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2564

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.สมจิตต์ สุพรรณทัศน์)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ปกกมล เหล่ารักษาวงษ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พาณี สีตกะลิน)


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญรัตน์)

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)	7
ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานโดยนักวิชาการประเทศไทย	8
องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน	9
การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน	13
ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน	14
ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	20
รูปแบบการวิจัย	20
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	26
วิธีดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	28
จริยธรรมในการวิจัย	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร	31
ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์กรของบุคลากรด้านสนับสนุน บริการในโรงพยาบาลโสธร	34
ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร ...	41
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของการทำงานของบุคลากร ด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร	53
การวิเคราะห์การถดถอย	55
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
สรุปการวิจัย	57
อภิปรายผล	59
ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	73
ก ประวัติผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือ	74
ข แบบสอบถาม	76
ค เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	89
ประวัติผู้วิจัย	91

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร	32
ตารางที่ 4.2 คะแนนความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์กร โดยภาพรวม	34
ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจและความพึงพอใจของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ต่อบรรยากาศองค์กร โดยจำแนก 6 ด้าน	37
ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน	41
ตารางที่ 4.5 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาล ยโสธร	42
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	45
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัย	46
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง	47
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านการได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ	48
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านการบูรณาการทางสังคม	49
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านการเคารพสิทธิส่วนบุคคล	50
ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านการจัดสรรเวลา	51
ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ โดยจำแนกตามด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	52
ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการของโรงพยาบาลยโสธร	54
ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับบรรยากาศขององค์กร ของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการของโรงพยาบาลยโสธร	55

ญ

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) แบบ stepwise ในการพยากรณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ	56
--	----



ฉ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย..... 5



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานเป็นกิจกรรมที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ ในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะวัยแรงงาน ซึ่งกลุ่มคนวัยแรงงานเป็นกลุ่มคนที่ทำรายได้และช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ มนุษย์ต้องทำงานเพื่อเพื่อสร้างคุณค่าให้กับตนเอง (Self-esteem) เพื่อการดำรงชีพ นอกจากนี้การทำงานยังช่วยพัฒนาทักษะชีวิตของมนุษย์จากการที่ได้เรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ จากการทำงาน และเป็นการทำประโยชน์ให้แก่สังคม โดยการทำงานนั้นจะได้รับผลตอบแทนเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือน เพื่อนำมาใช้ดำรงชีวิต สร้างฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และสร้างซึ่งความภาคภูมิใจและความสำเร็จในชีวิต แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากงานที่ทำเป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อ หรืออยู่ในสภาพแวดล้อมที่อันตราย การทำงานนั้นอาจก่อให้เกิดความวิตกกังวล ความเครียด ความทุกข์ จนเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานและส่งผลกระทบต่อสุขภาพและคุณภาพการทำงานชีวิตของคุณคนเดียว นอกจากนี้การทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับอารมณ์ ความเครียดและสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูง มีแนวโน้มที่จะมีชีวิตยืนยาวกว่าบุคคลที่ไม่พึงพอใจในงาน (Schultz & Schultz, 2001) จะเห็นได้ว่า การทำงานนั้นมีผลต่อคนทำงานทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ หากไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างเหมาะสมก็จะส่งผลให้เกิดผลกระทบเชิงลบ ตัวอย่างเช่น เมื่อเกิดความเครียดจากการทำงานก็หันไปดื่มสุราจนมีเมามา ส่งผลให้เกิดการทะเลาะเบาะแว้งกับคนในครอบครัวหรือเพื่อนร่วมงาน หรือพฤติกรรมติดงาน (Workaholic) ที่ให้ความสนใจเฉพาะเรื่องการทำงาน จนละเลยความสัมพันธ์กับคนรอบข้าง เป็นต้น ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work Life Balance) จึงเป็นสิ่งสำคัญและน่าสนใจและทำการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างกว้างขวาง ทั้งลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนำผลการศึกษามาใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตของคนทำงานให้ดียิ่งขึ้น และองค์กรก็จะได้รับประโยชน์จากการมีบุคลากรที่มีคุณภาพ ดังนั้นองค์กรและผู้บริหารระดับสูงจึงควรให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทุกระดับ โดยสามารถเชื่อมประสานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ทำให้บุคลากรขององค์กรเกิดความพึงพอใจ

ในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ซึ่งจะโยงไปสู่ความสุขความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาล เป็นลักษณะงานที่ให้บริการประชาชนผู้มีปัญหาสุขภาพด้านต่าง ๆ ซึ่งบุคลากรต้องใช้ความรู้ความสามารถสูง มีความอดทน อดกลั้น และมีจิตบริการ เป็นที่พึ่งของประชาชน ต้องทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีผู้ป่วยและญาติ โดยการทำงานในบริบทดังกล่าว มีปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมากมาย เช่น ความไม่ชัดเจนและแน่นอนของนโยบายโรงพยาบาล การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหาร สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อสูง ภาระงานที่มากเกินไปไม่สมดุลกับอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนน้อย เวลาทำงานที่ไม่แน่นอน ส่งผลให้ชีวิตส่วนตัวและครอบครัวมีปัญหา และสัมพันธภาพที่ฉะฉานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับและยกย่องในการทำงาน ความรู้สึกรับผิดชอบในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำทนาย การได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

องค์ประกอบเหล่านี้ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ซึ่งเป็นสถานที่ที่ให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรทางการแพทย์ที่ทำหน้าที่ดูแลสุขภาพของประชาชน และบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาล (Supporting Services Worker) ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่บุคลากรสาธารณสุขในการทำการรักษาพยาบาล และประชาชนผู้มารับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการจัดเตรียมเครื่องมือ ผ้า และอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความสะอาด และมีสถานภาพพร้อมใช้งาน ปลอดภัย และพอเพียง การจัดการวัสดุและของเสียอันตรายอย่างมีปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ด้านการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยที่ถือเป็นบริการด่านหน้าเป็นด่านแรกในการต้อนรับผู้ป่วยที่จำเป็นต้องเคลื่อนย้ายไปยังจุดวินิจฉัยต่างๆ ที่ต้องมีความถูกต้อง ทันเวลา และปลอดภัย เป็นต้น

จากสถิติผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ปริมาณงานการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนมีความซับซ้อนของงานเจ็บป่วยของผู้รับบริการมากขึ้นไปด้วย และจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยในปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคคลทุกกลุ่มทุกวงการ รวมทั้งผู้ประกอบการวิชาชีพ เนื่องจากรัฐมีการควบคุมค่าใช้จ่าย มีการจำกัดการว่าจ้างและนโยบายหลักประกันสุขภาพทางด้านสาธารณสุข ส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลมากขึ้น สถานบริการสาธารณสุขจึงได้รับผลกระทบโดยตรง อัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงานไม่สมดุลกับผู้มาใช้บริการ ก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน จากลักษณะการทำงานดังกล่าวส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลยโสธรทุกระดับ รวมทั้งด้านสนับสนุนบริการ (วงเดือน เลาหิญาญู และคณะ, 2552) หากไม่มีบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ซึ่งถือเป็นทรัพยากรมนุษย์และพื้นที่ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการทำงานบริการในโรงพยาบาลที่ทำหน้าที่สนับสนุนบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาล

จะทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบบริการสุขภาพอย่างร้ายแรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องรับภาระการดูแลผู้ป่วย ประชาชน ตั้งแต่กระบวนการต้นน้ำจนถึงกระบวนการปลายน้ำเพิ่มมากขึ้น ซึ่งภาระงานที่เพิ่มขึ้นไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ โดยจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตบุคลากรทางการแพทย์

ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องจากเป็นเครื่องจูงใจให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีของการบริการและผลผลิตขององค์กร บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความรัก ความผูกพันกับองค์กรซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและของตัวองค์กรเอง นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย ซึ่งที่ผ่านมาบุคลากรด้านสนับสนุนบริการของโรงพยาบาลโสธรประสบปัญหาการจัดสรรเวลาทำงาน ค่าตอบแทนที่น้อยเมื่อเทียบกับภาระงานบริการในองค์กรซึ่งมีหน้าที่ด้านเกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วย ทั้งที่บุคลากรด้านสนับสนุนบริการของโรงพยาบาลเป็นเสมือนฟันเฟืองขับเคลื่อนงานในระบบสาธารณสุขให้ราบรื่น ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานเป็นด้านหน้าในการรับผู้ป่วย การรักษาความปลอดภัยในโรงพยาบาล การอำนวยความสะดวกช่วยเหลือคนไข้และเจ้าหน้าที่วิชาชีพสาธารณสุข การล้างเครื่องมือแพทย์ การทำความสะอาดดูแลอาคารสถานที่ เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจและต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร เนื่องจากเป็นเครื่องจูงใจให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีของการบริการและผลผลิตขององค์กร บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความรักความผูกพันกับองค์กรซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายของทั้งขององค์กรเองบุคลากรในฐานะสมาชิกขององค์กรปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร
- 2.2 ระดับความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์กรของการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร
- 2.3 ระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร
- 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

3. สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล และบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ

4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการของโรงพยาบาลโสธรระหว่าง เดือนตุลาคม 2563 ถึง เดือนเมษายน 2564 โดยใช้รูปแบบการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) แบบภาคตัดขวาง (Cross Sectional Design)

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอาศัยกรอบแนวคิดการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธรตามแนวคิดของ Walton (1973) โดยศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้านเป็นเกณฑ์ ซึ่งมีความครอบคลุมและชัดเจน ดังนี้ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านการได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านการเคารพสิทธิส่วนบุคคล ด้านการจัดสรรเวลา และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 บุคลากรด้านสนับสนุนบริการ (Service Supporting Personnel) หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่และมีภาระงานสอดคล้องและช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาชีพ เช่น ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ผู้ช่วยทันตกรรม ผู้ช่วยการพยาบาล พนักงานประจำหอผู้ป่วย พนักงานแปล พนักงานทำความสะอาด และพนักงานซักฟอก ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลโสธร

6.2 บรรยากาศองค์กร (Climate) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กรต่อปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อภาวะแวดล้อมในการ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย ข้อตกลงเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ โครงสร้างองค์กร การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การยกย่องชมเชยและให้รางวัล ความรับผิดชอบในงาน

6.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง การรับรู้ถึงความอยู่ดีมีสุข ที่ดำรงอยู่ที่มีสถานะองค์รวมของการทำงานในด้านต่างๆ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านการได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านการเคารพสิทธิส่วนบุคคล ด้านการจัดสรรเวลา และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เป็นข้อมูลพื้นฐานทางด้านคุณภาพชีวิตสำหรับการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานแก่บุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

7.2 ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

7.3 เป็นแนวทางการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจน และเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในช่วงศตวรรษที่ 20 คุณภาพชีวิตเป็นหัวข้อที่ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งถูกกำหนดให้เป็นเป้าหมายสำคัญขององค์กรต่างๆ เนื่องจากเป็นหัวข้อที่เป็นนามธรรม จึงมีการวัดและแปลผลที่หลากหลาย ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงได้ทบทวนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของงาน ดังนี้ 1) ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน 2) ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานโดยนักวิชาการไทย 3) องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน 4) การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน 5) ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน 6) ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน และ 7) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถนำไปประยุกต์เพื่อจุดมุ่งเน้นบุคลากรในองค์กรให้เกิดผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานให้ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

นักวิชาการชาวต่างประเทศได้ให้ให้ความหมายหรือคำนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้อย่างหลายประเด็น ดังนี้

Walton (1973) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมและสภาพสังคมที่ส่งผลต่อผลผลิตจากการทำงาน และความพึงพอใจในงานของบุคคล

Bluestone (1977) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง บรรยากาศที่พนักงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา

Davis (1977) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน และกับสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

Shrovan (1983) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

Brief (1981) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของคุณภาพชีวิต

Dubrin (1981) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความพึงพอใจของพนักงานในองค์กร ที่ได้รับจากการตอบสนองต่อความต้องการในด้านการทำงาน ในฐานะสมาชิกขององค์กรนิติของการทำงาน

Delamotte & Takezawa (1984) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานของบุคลากรตามที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน ในเรื่องพื้นฐานทั่วไปในการทำงาน

Huse & Cummings (1985) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ช่วยปรับปรุงหรือเพิ่มศักยภาพงานของบุคคลเพื่อผลลัพธ์ของงานที่ดีขึ้น

Gordon (1991) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง กระบวนการการทำงานในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ช่วยส่งเสริมให้ผลลัพธ์ของงานเพิ่มขึ้นและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับเกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น

Guest (1992) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปฏิภานของปัจเจกบุคคลต่อการทำงาน รวมทั้งความรู้สึกเกี่ยวกับมิติต่างๆ ของการทำงาน

2. ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานโดยนักวิชาการประเทศไทย

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) กำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจต่อสภาพงานของพนักงานในองค์กร

สมยศ นาวิการ (2547) กำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมของการทำงาน

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย (2548) กำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน และความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บุญเจือ วงษ์เกษม (2549) กำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปรัชญา ปิยะมโนธรรม (2549) กำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่มีผลต่อสภาพการทำงานของบุคคล

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2549) กำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานที่นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรและคุณภาพในการทำงานของบุคลากร

ดิณ ปรัชญฤทธิ์ (2550) หมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน รวมถึงความพึงพอใจในงานและการมีส่วนร่วมตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน

ชงทิพย์ วัฒนชัย (2550) หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และเป็นสิ่งจูงใจไปสู่ประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน

สุทธิลักษณ์ สุนทรโรดม (2552) หมายถึง ระดับความพึงพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2552) หมายถึง ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน ของบุคคล

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2552) หมายถึง การมีสุขภาวะที่สมบูรณ์มีความมั่นคงในชีวิตตนเองซึ่งครอบคลุมถึงด้านต่าง ๆ ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) มีความหมายครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญขององค์กรในการปรับปรุงผลลัพธ์จากการทำงานที่ดีขึ้น ดังนั้นการมีสภาวะที่เหมาะสมทั้งสุขภาวะทางกาย ทางอารมณ์ ทางจิตวิญญาณ และทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547) จึงทำให้ รู้สึกมั่นคง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและต่อการทำงานทำให้องค์กรได้รับผลลัพธ์ที่ดี บุคคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน เกิดเป็นความรักความผูกพันในขององค์กร เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะทำให้มีสภาพจิตใจ และอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้ทำงานดีตามไปด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละองค์กรจะต้องศึกษาหรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องต้องกันของความพึงพอใจระหว่างพนักงานและองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด

งานวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิด คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) โดย Walton (1973) ที่ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นเรื่องของสภาพแวดล้อมและสังคมที่ส่งผลให้ได้ผลงานตามความต้องการขององค์กร และบุคคลากรมีความพึงพอใจในงาน

3. องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973) ศึกษาคุณภาพชีวิตในแง่ของความเป็นมนุษย์ (Humanistic) โดยกำหนดว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

1) การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและเป็นธรรม (*Adequate and Fair Compensation*) ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิต การครองชีพในสังคมนั้นๆ

2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (*Safe and Healthy Working Condition*) คือ มีมาตรการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพและจิตใจที่ปลอดภัย

3) ความมั่นคงและความก้าวหน้า (*Growth and Security*) การส่งเสริมและเปิดโอกาสในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าในสายงานอาชีพ และเสริมสร้างมั่นคงในงานที่ทำอยู่

4) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (*Development of Human Capacities*) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพตัวเองให้เหมาะสมกับงานในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและรู้สึกทำทนายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนรวมถึงงานในอนาคต และรวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

5) การปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (*Social Integration*) ความรู้สึกมีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ปราศจากอคติ รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

6) สิทธิส่วนบุคคล (*Constitutionalism*) สิทธิและการปกป้องสิทธิของพนักงาน การยอมรับความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งการวางมาตรการเรื่องผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน

7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (*Total Life Space*) เป็นสัดส่วนของการจัดสรรเวลาไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน ชีวิตส่วนตัว รวมทั้งการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (*Social Relevance*) งานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม เห็นคุณค่าในอาชีพและมีความภาคภูมิใจในงานของตน

ดังนั้นสรุปว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะช่วยเพิ่มความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี การสำรวจตรวจสอบให้ครบทั้ง 8 ด้าน และพยายามทำแต่ละด้านให้ดียิ่งขึ้นจะสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นในใจของพนักงานและขึ้นชื่อว่าเป็นองค์กรสร้างสุขให้แก่คนทำงาน

Huse & Cumming (1985) คุณภาพชีวิตการทำงาน มี 8 ด้าน ดังนี้

- 1) *ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)* ผลตอบแทนที่ได้จากงานนั้นเพียงพอต่อการดำรงชีพตามมาตรฐานทั่วไป และยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับหน้าที่ของตน
- 2) *ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safety and Healthy Environment)* สภาพการปฏิบัติงานที่มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ
- 3) *ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคคล (Development of Human Capacities)* เป็นโอกาสในการพัฒนาความสามารถในการทำงานได้อย่างอิสระ เพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน
- 4) *ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง (Growth and Security)* เป็นโอกาสในการพัฒนาความสามารถให้ได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น
- 5) *ด้านสังคมสัมพันธ์ (Social Integration)* เป็นความสัมพันธ์ที่มีความเป็นมิตร และเป็นที่ยอมรับของสังคม
- 6) *ด้านลักษณะการบริหาร (Constitutionalism)* เป็นความยุติธรรมในการบริหารงานมีการปฏิบัติต่อพนักงาน การเคารพในสิทธิส่วนบุคคลยอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน
- 7) *ด้านอิสรภาพจากงาน (Total Life Space)* ความเป็นสัดส่วนและสมดุลของเวลาในการทำงาน และเวลาสำหรับส่วนตัว
- 8) *ด้านความภูมิใจในองค์กร (Organization Pride)* บุคลากรมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร และเป็นที่ยอมรับจากสังคม

Bennett & Tibbitts (1989) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- 1) *ด้านลักษณะงาน* เป็นลักษณะการทำงานที่มีความท้าทาย การมีเป้าหมายร่วมกันกับองค์กร มีความไว้วางใจพึ่งพาอาศัยกันและกันระหว่างผู้ร่วมงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน
- 2) *ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน* เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีทรัพยากรหรืออุปกรณ์เพียงพอในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) *ด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน* เป็นความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าของผู้ปฏิบัติงาน เป็นที่ยอมรับในงาน และสามารถคงอยู่ในองค์กรได้อย่างมีความสุข

ประภัสสร ฉันทศรีธการ (2544) คุณภาพชีวิตการทำงานมี 7 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) *ลักษณะของงาน (Job Characteristics)* หมายถึง การมีเอกลักษณ์ของงาน และมีความสำคัญเป็นที่ยอมรับของสังคม

2) *ความก้าวหน้าและมั่นคง (Growth and Security)* หมายถึง การส่งเสริมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้ความพร้อมที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และเสริมสร้างความมั่นคงในหน้าที่การงาน

3) *สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Social Integration)* หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานในองค์กร มีความเคารพซึ่งกันและกัน

4) *ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)* หมายถึง การมีอำนาจตัดสินใจแก้ปัญหาตามขอบเขตที่รับผิดชอบ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในองค์กร

5) *สิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (Environment)* หมายถึง สถานที่ทำงานปลอดภัยจากอุบัติเหตุ มีการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค โดยมีแนวปฏิบัติร่วมกัน

6) *ความเหมาะสมของเวลางาน (Total Life Space)* หมายถึง มีโอกาสเลือกเวลาในการปฏิบัติงานโดยไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน สามารถแบ่งสัดส่วนเวลาในการทำงาน เวลาสำหรับครอบครัว และเวลาสำหรับพักผ่อน

7) *สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม (Adequate and Fair Compensation)* มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ

คุณภาพชีวิตการทำงานของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (2552) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1) *สุขภาวะทางกาย (Physical Well-being)* หมายถึง การรับรู้และรักษาสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง สามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข

2) *สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional Well-being)* หมายถึง การรับรู้ของสภาพทางอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

3) *สุขภาวะทางสังคม (Social Well-being)* หมายถึง การรับรู้เรื่องการความสัมพันธ์ของตนและกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงาน และความสัมพันธ์ที่มีต่อสาธารณชน

4) *สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-being)* หมายถึง การรับรู้ของความรู้สึกความพึงพอใจในการดำรงชีวิต เข้าใจธรรมชาติของชีวิต

สรุปได้ว่า แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 5 แนวคิด มีองค์ประกอบของแนวคิดที่แตกต่างกัน โดยแนวคิดดังกล่าวส่วนใหญ่จะเน้นองค์ประกอบโดยรวมทั้งด้านการทำงานและด้านความสมดุลของการจัดสรรเวลา แต่มีบางแนวคิดที่เน้นองค์ประกอบด้านลักษณะงานหรือความพึงพอใจในงานเป็นหลัก งานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Walton (1973) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เหมาะสมกับ

บุคลากรด้านสนับสนุนบริการของโรงพยาบาลโสธร ซึ่งเป็นองค์กรด้านบริการสาธารณสุขที่สำคัญในจังหวัดยโสธร

4. การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน

การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน ต้องประเมินตามกรอบแนวคิดความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction or Well-Being) ซึ่งเป็นกรอบคิดด้านต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลมากที่สุด และได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมากที่สุด เพื่อให้สามารถใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

การประเมินคุณภาพชีวิตในปัจจุบันแบ่งเป็น 2 ประเภท ตามลักษณะของข้อมูล ดังนี้ (ปิยะวัฒน์ ตรีวิทยา, 2559)

4.1 การประเมินเชิงคุณภาพ (Qualitative Measurement) เหมาะสำหรับศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ที่ยังไม่เคยทำการศึกษามาก่อน นอกจากนี้ ยังเป็นการศึกษามุมมองของ กลุ่มตัวอย่างที่สนใจศึกษา ด้วยการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูล โดยไม่มีการชี้แนะจากผู้ศึกษา ข้อมูลที่ได้สามารถพัฒนาเป็นกรอบคิดใหม่ที่ใช้อธิบายคุณภาพชีวิต หรือมีปัจจัยบางอย่างคิดว่าส่งผลต่างจากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่เคยทำการศึกษามากแล้ว หรือใช้ข้อมูลที่ได้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาการประเมินคุณภาพชีวิตครั้งต่อไป

4.2 การประเมินเชิงคุณลักษณะ (Quantitative measurement) เป็นการวัดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตด้านต่างๆ ที่ผู้สนใจศึกษากำหนดไว้ล่วงหน้าและเลือกการวัดด้วยการใช้แบบประเมินที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิด การประเมินลักษณะนี้ใช้กับการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากและต้องการศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตจากปัจจัยหนึ่งๆ ที่เกิดขึ้น เช่น การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการปฏิบัติงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล การปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นต้น

สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเสมอ คือ คุณภาพชีวิตเป็นการตัดสินใจของปัจเจกบุคคลโดยใช้การรับรู้ต่อสถานการณ์หนึ่งๆ เปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่เคยได้รับ ดังนั้นคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลจึงมีองค์ประกอบและลำดับความสำคัญขององค์ประกอบเหล่านั้นแตกต่างกัน รวมทั้งข้อมูลจะมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่บุคคลนั้นเผชิญอยู่ งานวิจัยนี้เป็นการประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานประเภทการประเมินเชิงคุณลักษณะ (Quantitative

measurement) โดยใช้กรอบแนวคิดของ Walton (1973) เพื่อประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโศธร

5. ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ซึ่งในแต่ละหน่วยงานมีการจัดสรรให้กับบุคลากรแตกต่างกันตามนโยบายของหน่วยงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลทำให้คนเรามีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ดังนั้นเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นเรื่องที่มีคุณประโยชน์ในการนำมาใช้ขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดผลผลิตที่ต้องการ และบุคลากรมีความพึงพอใจในงาน

6. ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เกิดวัฒนธรรมองค์กร เกิดขวัญกำลังใจภายในองค์กร โดยสรุปประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานได้ดังนี้

- 6.1 เพิ่มความพึงพอใจในงาน เสริมสร้างกำลังใจให้พนักงาน
- 6.2 ผลผลิตองค์กรเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
- 6.3 ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น
- 6.4 ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึง
 - 6.4.1 การลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนประกันด้านสุขภาพ
 - 6.4.2 การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิต่างๆจากองค์กร
- 6.5 ความยืดหยุ่นของอัตรากำลังคนมากขึ้น สามารถปรับเปลี่ยนพนักงานได้มากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกการเป็นเจ้าของ และการมีส่วนร่วมในองค์กร
- 6.6 อัตราการสรรหาพนักงานและการคัดเลือกพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากความน่าเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีในองค์กร จึงเป็นที่สนใจให้บุคคลมาสมัครมากขึ้น โอกาสที่จะได้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถในระดับสูงนั้นมีมากขึ้นด้วย
- 6.7 ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน

6.8 พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การใช้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพในสิทธิของพนักงาน

6.9 พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เกิดวัฒนธรรมองค์กร เกิดขวัญกำลังใจ และเกิดผลดีในทางจิตวิทยาสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร

นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพกายสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออกจากงาน ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริหารที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

การวิจัยนี้ใช้แนวคิด คุณภาพชีวิตการทำงานคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้แพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่เน้นที่องค์ประกอบด้านลักษณะการทำงานหรือความพึงพอใจในงานเป็นหลัก ซึ่งเหมาะสมกับหน่วยงานของโรงพยาบาลโสธร ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการทราบถึงบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธรทั้ง 6 ด้าน ดังนี้ 1) ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย 2) ข้อตกลงเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ 3) โครงสร้างองค์กร 4) การปฏิบัติตามกฎระเบียบ 5) การยกย่องชมเชยและให้รางวัล และ 6) ความรับผิดชอบในงาน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติศักดิ์ ทองหล้า และ ชินโสณ วิสิฐนิธิกิจ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คมกริช นันทะ โรงพงส์ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์อันดีในองค์กรและด้านพฤติกรรมกรำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

รัชนก สุคใจ, ราเชนทร์, นพณัฐ วงศกร และวิเชียร วิทยอุดม (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเทศบาลในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตำบลอุ้มอ่อง อำเภอกู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยัง

พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมซึ่งจำแนกตามคุณลักษณะ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธนศพล อินทร์จันทร์ (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลนครชัยศรี อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่าด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลัดดาวัลย์ สำราญ และ ฐิติพร ภักดีวงษ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านความมั่นคงในชีวิตส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร โดยร่วมกันพยากรณ์ความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 62

กมลรัตน์ จิรวินัยกุล (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ถาวร อ่อนลออ (2561) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ยังพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กัลยา กังสนันท์ และ วิภาวรรณ กลิ่นหอม (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตพื้นที่ 1 จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกับคุณภาพชีวิต ได้แก่ อายุ รายได้ สัมพันธภาพในครอบครัว และภาระหนี้สิน ค่าตอบแทน สภาพที่ทำงาน โอกาสพัฒนาชีวิตความสามารถ ความก้าวหน้าและความมั่นคง ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงาน ความสมดุลของชีวิตกับงาน ความภูมิใจในองค์กร และความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กาญจนสุดา เฟื่องภู และ พิษิต รัชตพิบูลภพ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมสนับสนุน บริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร คือ ความรับผิดชอบในงานและความผูกพันต่อองค์กร

เฉลิมขวัญ เมฆสุข และ ประสพชัย พสุนนท์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท สยามฟิตติ้งส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ปัจจัย คือ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทัศนีย์ ชาดิไทย (2559) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุดในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ธิดาทิพย์ ชื่นตา (2560) ศึกษาเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยมีส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน เงินเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กฤษณ์ รักษาติเจริญ, ดำรงศักดิ์ จันทโททัย, จันทนา อินทนิม และเมทีณี แสงกระจ่าง (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยชี้วัดความสำเร็จในการขับเคลื่อนมติสมัชชาสุขภาพแห่งชาติสู่การปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำมติสมัชชาสุขภาพแห่งชาติไปปฏิบัติ ได้แก่ ปัจจัยด้านเนื้อหาของนโยบาย ปัจจัยด้านองค์กรที่ขับเคลื่อนนโยบาย ปัจจัยด้านผู้ได้รับผลกระทบจากนโยบายปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของนโยบาย ปัจจัยด้านผู้นำและผู้ปฏิบัติงานของนโยบาย และปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อนโยบาย

ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา (2559) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 พบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านการสนับสนุน ด้านรับผิดชอบ ด้านการให้รางวัล ด้านมาตรฐานงานการปฏิบัติงาน ด้านความอบอุ่น ด้านความเลื่อมใสของงานและด้านการยอมรับความขัดแย้ง ตามลำดับ

ณิศาภัทร ม่วงคำ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย อยู่ใน

ระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร

วาริณี โพธิราช (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยพื้นฐานทางด้านเศรษฐกิจและสังคมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนของด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ปณิชา ศิวสวัสดิ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตัวเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กิติภัส เฟิงศรี (2545) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน: กรณีศึกษาจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของ ได้แก่ เพศ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาส ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีส่วนร่วมในการวางแผนผลประโยชน์ตอบแทน และการเพิ่มพูน ความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประยงค์ มีผล (2545) การศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัทไหมทอง จำกัด พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานมี 5 ตัวแปร ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ตำแหน่งงาน บรรยากาศในการทำงาน และบุคลิกภาพ

วรรณภา เสนา (2544) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด พบว่า การศึกษาและอายุการทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านต่าง ๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงานขึ้นอยู่กับนโยบายด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกันนำไปสู่ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็นออกเป็น 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยบรรยากาศองค์กร และปัจจัยจากงานที่ปฏิบัติ สรุปรายละเอียดได้ดังนี้ปัจจัย

ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน ลักษณะการจ้างงาน อายุงาน ชั่วโมงทำงาน วันทำงาน การทำงานล่วงเวลา ที่พักอาศัย หนี้สิน การเก็บออม และรายได้ ส่วนปัจจัยบรรยากาศองค์กร ได้แก่ 1) ความชัดเจนของเป้าหมาย และนโยบาย 2) ข้อตกลงเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ 3) โครงสร้างองค์กร 4) การปฏิบัติตามกฎระเบียบ 5) การยกย่องชมเชยและให้รางวัล 6) ความรับผิดชอบในงาน และ ปัจจัยจากงานงาน ได้แก่ 1) ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม 2) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย 3) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง 4) ด้านการได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ 5) ด้านการบูรณาการทางสังคม 6) ด้านการเคารพสิทธิส่วนบุคคล 7) ด้านการจัดสรรเวลา 8) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม สิ่งเหล่านี้มีผลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีประโยชน์ในการทำงานของบุคลากรทั้งร่างกายและจิตใจ ตลอดจนทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังคำกล่าว คนตำราปฏิบัติงานสำเร็จ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร เป็นการวิจัยพรรณนา (Descriptive Research) แบบภาคตัดขวาง (Cross Sectional Design) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ระยะเวลาที่ใช้ศึกษาปัญหาวิจัย เดือนตุลาคม 2563 ถึงเดือนเมษายน 2564

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร จำนวน 219 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร จำนวน 154 คน โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร การคำนวณและสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Wayne, 1995)

สูตรคำนวณ

$$n = \frac{Np[(1-p)]Z^2_{\alpha/2}}{[d^2(N-1)] + [p(1-p)] Z^2_{1-\alpha/2}}$$

เมื่อ $Z^2_{\alpha/2}$ = ค่ามาตรฐานที่ช่วงเชื่อมั่น 95% ($\alpha = 0.05$) เท่ากับ 1.96

p = ค่าสัดส่วนของประชากร เท่ากับ 0.5 (ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543)

d = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05

N = จำนวนประชากรเจ้าหน้าที่ด้านสนับสนุนบริการ 219 คน

เมื่อแทนค่าต่าง ๆ ลงในสูตร จะได้ขนาดตัวอย่าง (n) เท่ากับ 140 คน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้มีขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 140 คน เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการสูญหายระหว่างเก็บข้อมูล (Attrition rate) ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนขนาดตัวอย่างร้อยละ 10% ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ต้องเพิ่มจำนวนมีจำนวนเท่ากับ $(140 \times 10)/100 = 14$ คน รวมขนาดตัวอย่างที่ต้องทำการเก็บทั้งหมดไม่น้อยกว่า 154 ราย ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มแบบจับฉลากแบบไม่ใส่คืน ซึ่งมีเกณฑ์การคัดเข้า (Inclusion criteria) และเกณฑ์การคัดออก (Exclusion criteria) ดังต่อไปนี้

2.2.1 เกณฑ์การคัดเข้า (Inclusion criteria) บุคลากรด้านสนับสนุนบริการที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป และสมัครใจเข้าร่วมโครงการวิจัย อายุ 20 ปี ขึ้นไป

2.2.2 เกณฑ์คัดออก (Exclusion criteria) บุคลากรด้านสนับสนุนบริการไม่สมัครใจเข้าร่วมโครงการวิจัย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้แบบประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานที่ครอบคลุมปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามไว้ โดยประยุกต์ตามแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิด Walton รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีที่สอดคล้องกับจิตวิทยา และปรับข้อความบางส่วนให้สอดคล้องกับประชากรในพื้นที่ที่ทำการวิจัย โดยพัฒนามาจาก วาริณี โพธิราช (2558) ที่ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยนำแบบสอบถามส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงานมาพัฒนาคัดแปลง ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ ประกอบด้วย

3.1 ตอนที่ 1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ สภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน ลักษณะการจ้างงาน อายุงาน ชั่วโมงทำงาน วันทำงานในแผนกนี้ต่อสัปดาห์ การทำงานล่วงเวลา ที่พักอาศัย หนี้สิน การเก็บออม และรายได้ จำนวน 14 ข้อ

3.2 ตอนที่ 2 บรรยากาศองค์กร จำนวน 12 ข้อ

ประกอบด้วย

- 1) ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อ 2.1 และ 2.2
- 2) ข้อตกลงเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อ 2.3 และ 2.4
- 3) โครงสร้างองค์กร จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อ 2.5 และ 2.6

- 4) การปฏิบัติตามกฎระเบียบ จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อ 2.7 และ 2.8
- 5) การยกย่องชมเชยและให้รางวัล จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อ 2.9 และ 2.10
- 6) ความรับผิดชอบในงาน จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อ 2.11 และ 2.12

ข้อคำถามเป็นลักษณะมาตราส่วนแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 12 ข้อ ประมาณค่า ลิเคิร์ต (Likert, 1967) ซึ่งใช้เกณฑ์ 5 ระดับ ที่มีความหมายทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งมีคำตอบให้เลือกตอบจาก 5 ตัวเลือก ดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	หมายถึง ข้อความในประโยคไม่ตรงกับความจริงเลย
เห็นด้วยน้อย	หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความจริงเล็กน้อย
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความจริงปานกลาง
เห็นด้วยมาก	หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความจริงเป็นส่วนใหญ่
เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความจริงทั้งหมด

โดยเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามของ ตอนที่ 2 ข้อคำถามที่มีความหมายทางบวก และทางลบ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

	ความหมายทางบวก	ความหมายทางลบ
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน	5 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน	1 คะแนน

เกณฑ์การคิดระดับคะแนนความพึงพอใจของบรรยากาศองค์กรแบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ \text{แทนค่า} &= (5-1)/5 \quad \text{อันตรภาคชั้น} = 0.8 \end{aligned}$$

สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ยทั้ง 5 กลุ่ม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง พึงพอใจบรรยากาศองค์กรระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง พึงพอใจบรรยากาศองค์กรระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง พึงพอใจบรรยากาศองค์กรระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง พึงพอใจบรรยากาศองค์กรระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง พึงพอใจบรรยากาศองค์กรระดับมากที่สุด

สำหรับคะแนนรายด้านของระดับคะแนนความพึงพอใจของบรรยากาศองค์กร ซึ่งแต่ละด้านมีจำนวนข้อคำถาม 2 ข้อ คะแนนรวมสูงสุดที่มีโอกาสเป็นไปได้คือ 10 คะแนน และคะแนนรวมน้อยสุดที่มีโอกาสเป็นไปได้คือ 2 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การคิดคะแนนระดับบรรยากาศองค์กรแบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรายกัชนี} &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}\end{aligned}$$

$$\text{แทนค่า} = (10-2)/5$$

$$\text{อันตรายกัชนี} = 1.60$$

สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ยทั้ง 5 กลุ่ม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 2.00 – 3.60 หมายถึง พึงพอใจบรรยากาศองค์กรระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.61 – 5.20 หมายถึง พึงพอใจบรรยากาศองค์กรระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 5.21 – 6.80 หมายถึง พึงพอใจบรรยากาศองค์กรระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 6.81 – 8.40 หมายถึง พึงพอใจบรรยากาศองค์กรระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 8.41 – 10.00 หมายถึง พึงพอใจบรรยากาศองค์กรระดับมากที่สุด

คะแนนทั้งหมดภาพรวมประกอบด้วยด้านต่างๆ จำนวน 6 ด้าน ข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ดังนั้นคะแนนรวมสูงสุดที่มีโอกาสเป็นไปได้คือ 60 คะแนน และคะแนนรวมน้อยสุดที่มีโอกาสเป็นไปได้คือ 12 คะแนน จึงกำหนดเกณฑ์การคิดคะแนนระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ คือระดับน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรายกัชนี} &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}\end{aligned}$$

$$\text{แทนค่า} = (60-12)/5$$

$$\text{อันตรายกัชนี} = 9.60$$

สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ยทั้ง 5 กลุ่ม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 12.00 – 21.60 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 21.61 – 31.20 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 31.21 – 40.80 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 40.81 – 50.40 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 50.41 – 60.00 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับมากที่สุด

3.3 ตอนที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงาน

แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานนี้ อาศัยแนวคิดของ Walton (1973) ซึ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในแนวทางการเป็นบุคคล (Humanistic) โดยกำหนดว่าคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่าง ๆ ใน 8 ด้าน เป็นเกณฑ์ตัดสินดังนี้

- 1) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อที่ 3.1.1 – 3.1.5
- 2) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อที่ 3.2.1 – 3.2.5
- 3) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อที่ 3.3.1 – 3.3.5
- 4) ด้านการได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อที่ 3.4.1 – 3.4.5
- 5) ด้านการบูรณาการทางสังคม จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อที่ 3.5.1 – 3.5.5
- 6) ด้านสิทธิส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อที่ 3.6.1 – 3.6.5
- 7) ด้านการจัดสรรเวลา จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อที่ 3.7.1 – 3.7.5
- 8) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อที่ 3.8.1 – 3.8.5

ข้อคำถามเป็นลักษณะมาตราส่วนแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 40 ข้อ ประมาณค่า ลิเคิร์ต (Likert, 1967) ซึ่งใช้เกณฑ์ 5 ระดับ ที่มีความหมายทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งมีคำตอบให้เลือกตอบจาก 5 ตัวเลือก ดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความในประโยคไม่ตรงกับความจริงเลย
 เห็นด้วยน้อย หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความจริงเล็กน้อย
 เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความจริงปานกลาง
 เห็นด้วยมาก หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความจริงเป็นส่วนใหญ่
 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความจริงทั้งหมด

โดยเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามของ ตอนที่ 3 ข้อคำถามที่มีความหมายทางบวก และทางลบ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

	ความหมายทางบวก	ความหมายทางลบ
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน	5 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน	1 คะแนน

เกณฑ์การคิดระดับคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสต์ (Best, 1977) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ \text{แทนค่า} &= (5-1)/5 \\ \text{อันตรภาคชั้น} &= 0.8\end{aligned}$$

สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ยทั้ง 5 กลุ่ม ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับมากที่สุด

สำหรับคะแนนรายด้านของระดับคะแนนความพึงพอใจคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งแต่ละด้านมีจำนวนข้อคำถาม 5 ข้อ คะแนนรวมสูงสุดที่มีโอกาสเป็นไปได้คือ 25 คะแนน และคะแนนรวมน้อยสุดที่มีโอกาสเป็นไปได้คือ 5 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การคิดคะแนนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ \text{แทนค่า} &= (25-5)/5 \\ \text{อันตรภาคชั้น} &= 4.00\end{aligned}$$

สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ยทั้ง 5 กลุ่ม ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 5.00 – 9.00 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 10.00 – 13.00 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 14.00 – 17.00 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 18.00 – 21.00 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 22.00 – 25.00 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับมากที่สุด

คะแนนระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งหมดในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน แต่ละด้านมีข้อคำถามด้านละ 5 ข้อ รวมเป็น 40 ข้อ ดังนั้นคะแนนรวมสูงสุดที่มีโอกาสเป็นไปได้คือ 200 คะแนน และคะแนนรวมน้อยสุดที่มีโอกาสเป็นไปได้คือ 40 คะแนน จึงกำหนดเกณฑ์การคิดคะแนนระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ \text{แทนค่า} &= (200-40)/5 \\ \text{อันตรภาคชั้น} &= 32.00\end{aligned}$$

สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ยทั้ง 5 กลุ่ม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 40.00 – 72.00	หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 73.00 – 104.00	หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 105.00– 136.00	หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 137.00 – 168.00	หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 169.00 – 200.00	หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับมากที่สุด

4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

4.1 ทำการตรวจสอบความตรงตามเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยออกแบบแบบสอบถามให้เนื้อหาที่มีความครอบคลุมตรงตามวัตถุประสงค์ และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องตรงตามเนื้อหา เกณฑ์การให้คะแนน และการแปลความหมายของคะแนน จากนั้นทำการกำหนดผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และส่งแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยพิจารณาคำถามแต่ละข้อมีความสอดคล้องกับตัวแปรหรือไม่ และทำการปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้

นำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์กับเนื้อหาโดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \sum R/N$$

IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และเนื้อหาตามวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทนผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

แปลความหมาย

ค่า $IOC \geq 0.5$ แสดงว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือนิยามตัวแปรที่วัด

ค่า $IOC < 0.5$ แสดงว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือนิยามตัวแปรที่วัด

คัดเลือกข้อคำถามที่ค่า IOC ระหว่าง 0.67 -1.00 นำไปปรับปรุงแก้ไขและเสนอแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่า $IOC = 0.67$ และนำไปหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามต่อไป

4.2 การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุงโดยคณะกรรมการที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลยโสธร จังหวัด จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.89

5. วิธีดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลหลังจากได้รับหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการจัดทำหนังสือถึงโรงพยาบาลยโสธร เพื่อขออนุญาตในการทำวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

5.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม พร้อมหนังสือจากคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ติดต่อประสานงานกับโรงพยาบาลยโสธร เพื่อประสานพื้นที่ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.3 ผู้วิจัยทำการชี้แจงรายละเอียดโครงการแก่ผู้เข้าร่วมวิจัยเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และขั้นตอนการวิจัย ผลกระทบที่อาจจะได้รับ และการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความลับ พร้อมทั้งให้ผู้เข้าร่วมวิจัยลงนามยินยอมเข้าร่วมโครงการ

5.4 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลส่วนของบรรยากาศองค์กร และข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโศธร

5.5 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้ทันทีในภาคสนาม โดยตรวจสอบในแต่ละวันที่ทำการเก็บข้อมูล หากพบความไม่สมบูรณ์ให้ทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจนสมบูรณ์

5.6 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหลังทำการบันทึกข้อมูลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูป โดยผู้ตรวจสอบและผู้บันทึกข้อมูลไม่ใช่คนเดียวกัน เพื่อป้องกันการบันทึกข้อมูลผิดพลาด

5.7 วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการศึกษา

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และแจกแจงข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่

6.1 สถิติพรรณนาสำหรับการวิเคราะห์และรายงานผลสำหรับข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน

6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติดังนี้

6.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกลุ่ม (Category variables) ประเภทสองกลุ่ม (Dichotomous) กับคุณภาพชีวิตการทำงาน จะใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพอยท์ ไบซีเรียล (Point biserial correlation coefficient) (r_{pb}) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ $p < 0.05$

6.2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกลุ่ม (Category variables) ประเภทหลายกลุ่ม (Dichotomous) กับคุณภาพชีวิตการทำงาน จะใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อีต้า (Eta correlation coefficient) (r_{η}) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ $p < 0.05$

6.2.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่อเนื่อง (Continuous variables) กับคุณภาพชีวิตการทำงาน จะใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson correlation coefficient) (r) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ $p < 0.05$

6.2.4 การหาปัจจัยทำนายพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ $p < 0.05$

6.3 การแปลผลขนาดความสัมพันธ์ของตัวแปร

ขนาดความสัมพันธ์ของตัวแปร พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ใช้สัญลักษณ์ r) ซึ่งมีค่าระหว่าง -1 ถึง $+1$ ดังนี้ (Hinkle, 1988) ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0.00 แปลว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่า r มีค่า (+/-) 0.01 ถึง 0.30 แปลว่า มีความสัมพันธ์กันต่ำ

ค่า r มีค่า (+/-) 0.31 ถึง 0.50 แปลว่า มีความสัมพันธ์กันต่ำ

ค่า r มีค่า (+/-) 0.51 ถึง 0.70 แปลว่า มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

ค่า r มีค่า (+/-) 0.71 ถึง 0.90 แปลว่า มีความสัมพันธ์กันสูง

ค่า r มีค่า (+/-) 0.91 ถึง 1.00 แปลว่า มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

การแปลผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรบรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) (r) หากพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แปลว่ามีความสัมพันธ์กัน หากพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติให้แปลว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ขนาดความสัมพันธ์ของตัวแปร พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ใช้สัญลักษณ์ r) ซึ่งมีค่าระหว่าง -1 ถึง $+1$ ดังนี้ (Hinkle, 1988) ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0.00 แปลว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่า r มีค่า (+/-) 0.01 ถึง 0.30 แปลว่า มีความสัมพันธ์กันต่ำ

ค่า r มีค่า (+/-) 0.31 ถึง 0.50 แปลว่า มีความสัมพันธ์กันต่ำ

ค่า r มีค่า (+/-) 0.51 ถึง 0.70 แปลว่า มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

ค่า r มีค่า (+/-) 0.71 ถึง 0.90 แปลว่า มีความสัมพันธ์กันสูง

ค่า r มีค่า (+/-) 0.91 ถึง 1.00 แปลว่า มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

7. จริยธรรมในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ให้ความสำคัญและพิทักษ์สิทธิของบุคคลที่เข้าร่วมในการศึกษาวิจัย โดยคำนึงถึงการเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งผู้วิจัยส่งโครงร่างวิจัยเข้ารับการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (เอกสารแนบท้ายภาคผนวก) โดยผ่านการอนุมัติตามหมายเลข IRB-SHS 2020/1004/72 ผู้วิจัยได้ทำการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยแนะนำตัวพร้อมทั้งชี้แจง

รายละเอียดโครงการแก่ผู้เข้าร่วมวิจัยเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และขั้นตอนการวิจัย ผลกระทบที่อาจจะได้รับ และการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความลับ พร้อมทั้งให้ผู้เข้าร่วมวิจัยลงนามยินยอมเข้าร่วมโครงการ และการให้ข้อมูล โดยการตอบแบบสอบถาม (เอกสารแนบท้ายภาคผนวก) โดยชี้แจงสิทธิให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมโครงการวิจัยนี้เป็นความสมัครใจ ไม่มีค่าใช้จ่าย และไม่มีค่าตอบแทนให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย นอกจากนี้สามารถยกเลิกการเข้าร่วมโครงการครั้งนี้ได้ทันที โดยไม่มีผลกระทบใดๆ ข้อมูลที่ได้จากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยนี้จะเก็บเป็นความลับ การนำเสนอข้อมูลวิจัยจะทำในภาพรวม และใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ไม่มีการอ้างอิงชื่อของท่านในรายงานใดๆ โดยปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ในโรงพยาบาลโสธร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนบริการ จำนวน 219 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งโดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนตุลาคม 2563 ถึง เดือนเมษายน 2564 ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ของการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร
2. ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์กรของการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร
3. ระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร
4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

1. ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

จากการศึกษาปัจจัยลักษณะบุคคลของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร พบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรด้านสนับสนุนบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.2 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 53.2 สถานภาพสมรส ร้อยละ 78.6 ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ ปวช. ร้อยละ 40.9 ตำแหน่งผู้ช่วยเหลือคนไข้ ร้อยละ 50.0 ตำแหน่งพนักงานบริการทั่วไป ร้อยละ 50.0 การจ้างงานแบบพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ร้อยละ 63.0 อายุงานในองค์กรมากกว่า 5 ปี ร้อยละ 68.8 ชั่วโมงการทำงานไม่เกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน ร้อยละ 50.6 จำนวนวันทำงานไม่เกิน 6 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 56.5 มีการทำงานล่วงเวลาเป็นประจำ ร้อยละ 79.2 พักอาศัยในที่พักของตนเอง ร้อยละ 83.8 มีหนี้สิน ร้อยละ 72.7 มีเงินเก็บออมในแต่ละเดือน ร้อยละ 75.3 มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ร้อยละ 79.9 รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

		n = 154	
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
1. เพศ			
ชาย	69	44.8	
หญิง	85	55.2	
2. ช่วงอายุ			
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30	24	15.6	
31-40 ปี	82	53.2	
41-50 ปี	41	26.6	
51 ปีขึ้นไป	7	4.6	
3. สถานภาพการสมรส			
โสด	30	19.5	
สมรส	121	78.6	
หม้าย/ หย่า/ แยก	3	1.9	
4. การศึกษา			
ประถม	7	4.6	
มัธยมต้น	33	21.4	
มัธยมปลาย/ ปวช.	63	40.9	
อนุปริญญา/ สูงกว่า	51	33.1	
5. ตำแหน่ง			
ผู้ช่วยเหลือบริหารคนไข้	77	50.0	
พนักงานบริการทั่วไป	77	50.0	
6. ลักษณะการจ้างงาน			
ลูกจ้างประจำ	11	7.1	
พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	97	63.0	
ลูกจ้างชั่วคราว / ลูกจ้างเหมาบริการ	46	29.9	
7. อายุงาน			
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	48	31.2	
มากกว่า 5 ปี	106	68.8	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

		n = 154	
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
8. ชั่วโมงการทำงาน			
ไม่เกิน 8 ชั่วโมง ต่อวัน	78	50.6	
มากกว่า 8 ชั่วโมง ต่อวัน	76	49.4	
9. จำนวนวันทำงาน			
ไม่เกิน 6 วัน ต่อสัปดาห์	87	56.5	
มากกว่า 6 วัน ต่อสัปดาห์	67	43.5	
10. การทำงานล่วงเวลา			
ไม่มีการทำงานล่วงเวลา	31	20.1	
มีการทำงานล่วงเวลาเป็นประจำ	123	79.9	
11. ที่พักอาศัย			
ที่พักของหน่วยงาน (สวัสดิการ)	21	13.6	
ที่พักให้เช่า	4	2.6	
ที่พักของตนเอง	129	83.8	
12. สภาพหนี้สิน			
ไม่มีหนี้สิน	42	27.3	
มีหนี้สิน	112	72.7	
13. การออมทรัพย์			
ไม่มีเงินเหลือเก็บในแต่ละเดือน	38	24.7	
มีเงินเก็บออมในแต่ละเดือน	116	75.3	
14. รายได้ต่อเดือน			
ไม่เกิน 15,000 บาท	123	79.9	
15,001 -25,000 บาท	31	20.1	

2. ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์กรของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์กรเฉลี่ยโดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 48.84$, S.D. = 5.75) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อยในบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านการยกย่องชมเชยและให้รางวัล ($\bar{x} = 8.40$, S.D. = 1.19) ด้านความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย ($\bar{x} = 8.36$, S.D. = 1.28) ด้านข้อตกลงเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ ($\bar{x} = 8.24$, S.D. = 1.13) ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ($\bar{x} = 8.13$, S.D. = 1.15) ด้านความรับผิดชอบในงาน ($\bar{x} = 7.89$, S.D. = 1.33) และด้านโครงสร้างองค์กร ($\bar{x} = 7.82$, S.D. = 1.05) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 คะแนนความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์กร โดยภาพรวม

n=154			
ปัจจัย	\bar{x}	S.D.	แปลผลพึงพอใจ
ด้านความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย	8.36	1.28	มาก
ด้านข้อตกลงเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ	8.24	1.13	มาก
ด้านโครงสร้างองค์กร	7.82	1.05	มาก
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	8.13	1.15	มาก
ด้านการยกย่องชมเชยและให้รางวัล	8.40	1.19	มาก
ด้านความรับผิดชอบในงาน	7.89	1.33	มาก
รวมคะแนนความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์กร	48.84	5.75	มาก

2.1 ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์กร ของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธรโดยจำแนก 6 ด้าน

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อบรรยากาศขององค์กร ในด้านต่าง ๆ 6 ด้าน พบว่าด้านความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบายมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 8.36$, S.D. = 1.28) พบว่าคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับเมื่อจำแนกรายข้อพบว่าคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับ ผู้บริหารของโรงพยาบาลมีการกำหนดโครงสร้าง การบริหารงานนโยบายและเป้าหมายการบริหารงานไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรในการปฏิบัติงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 0.66) และผู้บริหาร โรงพยาบาล/ หน่วยงานได้จัดประชุมหรือจัด

กิจกรรมสำหรับสื่อสารด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อชี้แจงเป้าหมายขององค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบอย่างชัดเจน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ด้านข้อตกลงเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 8.24$, S.D. = 1.13) พบว่าคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้บริหาร โรงพยาบาลมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.64) และผู้บริหาร โรงพยาบาลมีการกำหนดขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงาน โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียว มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ด้านโครงสร้างองค์กรมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 7.82$, S.D. = 1.05) พบว่าคะแนนความพึงพอใจในระบบติดตามตรวจสอบและประเมินของผู้บริหาร โรงพยาบาล มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.64) และคะแนนความพึงพอใจของการทำงานเป็นทีมพร้อมมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในทีมงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 8.13$, S.D. = 1.15) พบว่าคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งกฎระเบียบที่ใช้กับบุคคลทุกระดับทราบและรับรู้ทุกคน หน่วยงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$, S.D. = 0.69) และคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับ การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ทุกระดับในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และกฎระเบียบของหน่วยงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ

ด้านการยกย่องชมเชยและให้รางวัลมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 8.40$, S.D. = 1.85) พบว่าคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้บริหาร/ หัวหน้าหน่วยงาน มีระบบการชมเชยกยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.69) และคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติหน้าที่ตามข้อตกลงที่มุ่งให้หน่วยงานประสบความสำเร็จเมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

และด้านความรับผิดชอบในงานมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 7.89$, S.D. = 1.33) พบว่าคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งและขอบเขตความรับผิดชอบของบุคลากร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.68) และคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้สึกรู้ว่า

มีความสามารถและมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.3



ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการต่อบรรยากาศองค์กร โดยจำแนก 6 ด้าน

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ด้านความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย						8.36	1.28	มาก
1.1 ผู้บริหารของท่านได้มีการกำหนดโครงสร้าง การ บริหารงานนโยบายและเป้าหมายการบริหารงานไว้ อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรในการปฏิบัติงาน	52 (33.77)	81 (52.60)	21 (13.64)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20	0.66	มาก
1.2 ท่านคิดว่าผู้บริหาร โรงพยาบาล/ หน่วยงานของท่าน ได้จัดประชุมหรือจัดกิจกรรมหรือสื่อสารด้วยวิธีต่างๆ เพื่อชี้แจงเป้าหมายขององค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ อย่างชัดเจน	47 (30.52)	84 (54.55)	23 (14.94)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16	0.66	มาก
2. ด้านข้อตกลงเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ						8.24	1.13	มาก
2.1 ผู้บริหาร โรงพยาบาลมีการกำหนดแนวทางการ ปฏิบัติเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร	45 (29.22)	87 (56.49)	22 (14.29)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15	0.64	มาก

n = 154

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.2 ผู้บริหาร โรงพยาบาล/หัวหน้าหน่วยงาน มีการกำหนดขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงานโดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียว	37 (24.02)	94 (61.04)	33 (14.94)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09	0.62	มาก
3. ด้านโครงสร้างองค์กร						7.82	1.05	มาก
3.1 ผู้บริหาร โรงพยาบาล/ หน่วยงานมีระบบติดตามตรวจสอบและประเมินคุณภาพการปฏิบัติงาน	31 (25.20)	91 (59.18)	32 (15.61)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.99	0.64	มาก
3.2 หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีมพร้อมมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในทีมงาน	18 (11.69)	91 (59.09)	45 (29.22)	2 (1.30)	0 (0.00)	3.82	0.62	มาก
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ						8.13	1.15	มาก
4.1 โรงพยาบาล/ หัวหน้าหน่วยงานมีการประชุมพิเศษบุคลากรใหม่ทุกระดับในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และกฎระเบียบของหน่วยงาน	27 (17.53)	95 (61.69)	32 (20.78)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.97	0.62	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	4.2 ผู้บริหาร/ หัวหน้าหน่วยงานมีการแจ้งกฎระเบียบที่ ใช้กับบุคคลทุกระดับทราบและรับรู้ทุกคน	51 (33.12)	77 (50.64)	26 (16.88)	0 (0.00)			
5. ด้านการยกย่องชมเชยและให้รางวัล						8.40	1.19	มาก
5.1 ผู้บริหาร/ หัวหน้าหน่วยงาน มีระบบการชมเชยก ย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ประสบความสำเร็จใน การปฏิบัติงาน	75 (48.70)	80 (38.96)	19 (12.34)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.36	0.69	มากที่สุด
5.2 ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติหน้าที่ตาม ข้อตกลงที่มุ่งให้หน่วยงานประสบความสำเร็จเมื่อมี การประเมินผลการปฏิบัติงาน	38 (24.68)	84 (54.55)	32 (20.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.04	0.68	มาก
6.ด้านความรับผิดชอบในงาน						7.89	1.33	มาก
6.1 ผู้บริหารในหน่วยงานของท่านมอบหมายหน้าที่ และความรับผิดชอบให้กับบุคลากรได้อย่าง เหมาะสมกับตำแหน่งและขอบเขตความรับผิดชอบ ของบุคลากร	33 (21.43)	85 (55.19)	35 (22.73)	1 (0.65)	0 (0.00)	3.97	0.68	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6.2 ท่านมีความรู้สึกว่ามีความสามารถและมีความ รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	31 (20.13)	79 (51.30)	44 (28.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.92	0.70	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจบรรยากาสองค์กรโดยรวม 48.84 , S.D. = 5.75 ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก								

n = 154



3. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 153.69$, S.D. = 20.47) และเมื่อพิจารณารายปัจจัยของคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 19.88$, S.D. = 2.26) มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 19.50$, S.D. = 2.97) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 19.31$, S.D. = 2.72) ปัจจัยด้านการเคารพสิทธิส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 19.26$, S.D. = 2.95) ปัจจัยด้านการได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 19.19$, S.D. = 2.90) ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 19.05$, S.D. = 2.92) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 18.88$, S.D. = 3.07) ปัจจัยด้านการจัดสรรเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 18.62$, S.D. = 3.38) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

n = 154				
ปัจจัย	\bar{x}	S.D.	Min: Max	แปลผล พึงพอใจ
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	18.88	3.07	15: 25	มาก
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	19.88	2.26	14.: 25	มาก
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง	19.31	2.72	15: 24	มาก
ด้านการได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ	19.19	2.90	14: 25	มาก
ด้านการบูรณาการทางสังคม	19.05	2.92	14: 24	มาก
ด้านการเคารพสิทธิส่วนบุคคล	19.26	2.95	14: 24	มาก
ด้านการจัดสรรเวลา	18.62	3.38	9: 24	มาก
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	19.50	2.97	15: 25	มาก

คะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวม 153.69, S.D. = 20.47
ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก

บุคลากรด้านสนับสนุนบริการส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก 101 คน คิดเป็นร้อยละ 65.58 และมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.42 รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

n = 154		
ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คุณภาพชีวิตการทำงานระดับน้อยถึงปานกลาง	53	34.42
คุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูง	101	65.58

เมื่อพิจารณาคูณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 18.88$, S.D. = 3.07) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สิทธิและความคุ้มครองในการปฏิบัติงานเทียบได้ไม่ต่ำกว่าสิทธิที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.69) รองลงมาคือเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้มีอายุงานหรือตำแหน่งงานใกล้เคียงกันในองค์กรอื่น ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.73) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = 0.70) รายละเอียดดังตารางที่ 4.6

สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 19.88$, S.D. = 2.26) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยและสะดวกต่อการทำงาน สะอาด เป็นระเบียบ มีระบบระบายอากาศและแสงสว่างที่เพียงพอเหมาะสม ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.63) รองลงมาคือ มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีที่ครอบคลุมเพียงพอและเหมาะสม ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.58) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการอบรมหรือให้ความรู้ด้านความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุ ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.50) รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 19.31$, S.D. = 2.72) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คืองานที่ปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของทุกคน ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.69) หลักเกณฑ์การจ่ายเงินทดแทนเมื่อเลิกจ้างที่เหมาะสมและไม่ต่ำกว่าที่กฎหมายแรงงานกำหนด ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.69) รองลงมาคือ มีความมั่นใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีและการประเมินเพื่อต่อสัญญาจ้างว่ามีความเหมาะสมและสะท้อนผลการปฏิบัติงาน

อย่างเที่ยงธรรม ($\bar{x} = 3.84, S.D. = 0.65$) มีการสนับสนุนให้เสนอผลงานเพื่อความก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.84, S.D. = 0.65$) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนระดับที่สูงขึ้นอย่างเหมาะสม ไม่เข้าเกินไปเมื่อเทียบกับบุคลากรในองค์กรอื่น ๆ ($\bar{x} = 3.68, S.D. = 0.71$) รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

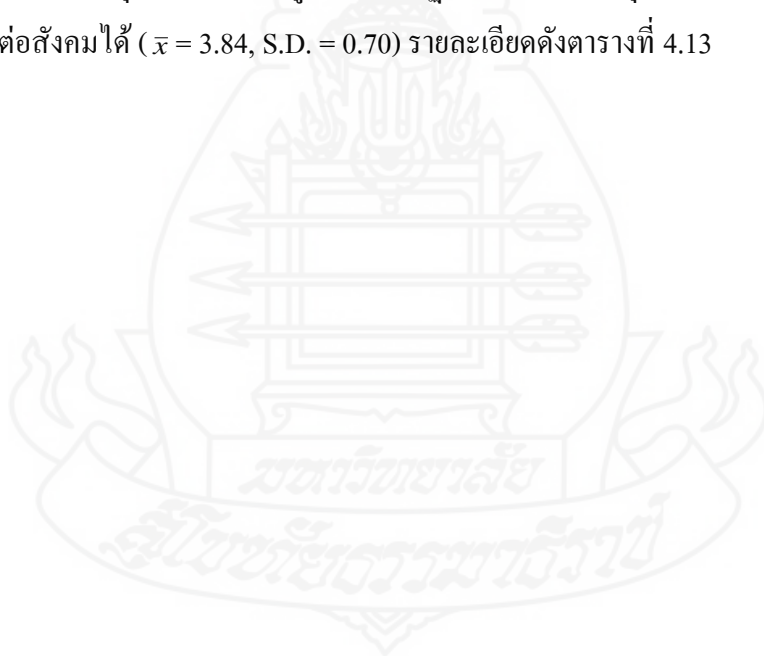
สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านการได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 19.19, S.D. = 2.90$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีโอกาสได้ฝึกอบรมเพื่อนำความรู้มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.87, S.D. = 0.75$) รองลงมาคือ มีการมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นอยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.84, S.D. = 0.65$) สามารถศึกษาและค้นคว้าข้อมูลข่าวสารในองค์กรได้ตลอดเวลา ($\bar{x} = 3.84, S.D. = 0.74$) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีอิสระที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ได้ริเริ่มสร้างสรรค์โดยนำแนวคิดใหม่ๆมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.81, S.D. = 0.72$) รายละเอียดดังตารางที่ 4.9

สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านการบูรณาการทางสังคม ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 19.05, S.D. = 2.95$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าโดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{x} = 3.88, S.D. = 0.71$) รองลงมาคือ ได้รับการสนับสนุนและให้คำแนะนำการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในสวนงานอยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.86, S.D. = 0.73$) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ไม่มีอคติหรือข้อขัดแย้งส่วนตัวมาเป็นอุปสรรคในการติดต่อประสานงานภายในองค์กร สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นช่วยเหลือเกื้อกูล ให้เกียรติกันและไว้วางใจกัน ($\bar{x} = 3.74, S.D. = 0.72$) รายละเอียดดังตารางที่ 4.10

สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการเคารพสิทธิส่วนบุคคลของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 19.26, S.D. = 2.95$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความเคารพต่อหน้าที่ของตนเองและบุคคลอื่น ($\bar{x} = 3.91, S.D. = 0.68$) รองลงมาคือ สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางหรือนโยบายการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารได้อย่างเต็มที่ ($\bar{x} = 3.84, S.D. = 0.77$) บุคลากรในองค์กรไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.84, S.D. = 0.72$) ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และการกำหนดภาระงาน ($\bar{x} = 3.84, S.D. = 0.72$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x} = 3.82, S.D. = 0.75$) รายละเอียดดังตารางที่ 4.11

สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านการจัดสรรเวลา ภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 18.62$, S.D. = 3.38) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.67) รองลงมาคือ ได้รับสิทธิการลาหยุดงาน (โดยได้รับเงินเดือน) ที่เพียงพอและเหมาะสม ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.72) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบไม่ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจเช่น เครียด นอนไม่หลับ ป่วยง่าย ($\bar{x} = 3.60$, S.D. = 0.99) รายละเอียดดังตารางที่ 4.12

สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมในภาพรวมพบว่า คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 19.50$, S.D. = 2.97) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{x} = 3.96$, S.D. = 0.72) รองลงมาคือ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.71) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือนำความรู้จากการปฏิบัติงานไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมได้ ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.70) รายละเอียดดังตารางที่ 4.13



ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

n = 154

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม								
1. เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ	23 (14.94)	67 (43.51)	64 (41.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.73	0.70	มาก
2. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ที่มีอายุงานหรือตำแหน่งงานใกล้เคียงกันในองค์กรอื่น	27 (17.53)	64 (41.56)	63 (40.91)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.76	0.73	มาก
3. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ	27 (17.53)	65 (42.21)	59 (38.31)	3 (1.95)	0 (0.00)	3.75	0.76	มาก
4. การเลื่อนเงินเดือนมีความเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน	30 (19.48)	54 (35.06)	70 (45.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.74	0.76	มาก
5. สิทธิและความคุ้มครองในการปฏิบัติงานเทียบได้ไม่ต่ำกว่าสิทธิที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน	30 (19.48)	80 (51.95)	44 (28.57)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91	0.69	มาก
รวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม 18.88, S.D. = 3.07 ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก								

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านสภาพการทำงานที่ความปลอดภัย

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล พึงพอใจ
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด			
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย								
1. สถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยและสะดวกต่อการทำงาน สะอาด เป็นระเบียบ มีระบบระบายอากาศและแสงสว่างที่เพียงพอเหมาะสม	30 (19.48)	94 (61.04)	30 (19.48)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00	0.63	มาก
2. มีเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์เพียงพอในการปฏิบัติงาน และทันสมัย	38 (31.15)	73 (47.40)	42 (27.27)	1 (0.65)	0 (0.00)	3.96	0.74	มาก
3. มีการอบรมหรือให้ความรู้ด้านความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุ	15 (9.74)	115 (74.68)	24 (15.58)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.94	0.50	มาก
4. มีสถานที่หรือมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพ	29 (18.83)	93 (60.39)	32 (20.78)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98	0.63	มาก
5. มีการตรวจสอบสภาพประจำปีที่ครอบคลุมเพียงพอและเหมาะสม	25 (16.23)	103 (66.88)	26 (16.89)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.99	0.58	มาก
รวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสภาพการปฏิบัติงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพโดยรวม 19.88, S.D. = 2.26 ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก								

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง

n = 154

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง								
1. งานที่ปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของทุกคน	31 (20.13)	79 (51.30)	44 (28.57)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.92	0.69	มาก
2. มีการสนับสนุนให้เสนอผลงานเพื่อความก้าวหน้า	25 (16.23)	75 (48.70)	54 (35.06)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.84	0.65	มาก
3. มีโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนระดับที่สูงขึ้นอย่างเหมาะสม ไม่ช้าเกินไปเมื่อเทียบกับบุคลากรในองค์กรอื่นๆ	19 (12.34)	69 (44.81)	63 (40.91)	3 (1.95)	0 (0.00)	3.68	0.71	มาก
4. มีความมั่นใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีและการประเมินเพื่อต่อสัญญาจ้าง ว่ามีความเหมาะสมและสะท้อนผลการปฏิบัติงานได้อย่างเที่ยงธรรม	20 (12.99)	84 (54.55)	50 (32.47)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.84	0.65	มาก
5. มีหลักเกณฑ์การจ่ายเงินทดแทนเมื่อเลิกจ้างที่เหมาะสมและไม่ต่ำกว่าที่กฎหมายแรงงานกำหนด	30 (19.48)	81 (52.60)	43 (27.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.92	0.69	มาก
รวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงโดยรวม 19.31, S.D.= 2.72 ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก								

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านการได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ

n = 154

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านการได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ								
1. มีการมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นอยู่เสมอ	22	86	46	0	0	3.84	0.65	มาก
	(14.29)	(55.84)	(29.87)	(0.00)	(0.00)			
2. มีอิสระที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ได้ริเริ่มสร้างสรรค์โดยนำแนวคิดใหม่ๆมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ	28	69	57	0	0	3.81	0.72	มาก
	(18.18)	(44.81)	(37.01)	(0.0)	(0.0)			
3. มีระเบียบ ข้อบังคับ และระบบงาน ที่สนับสนุนให้ใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะตามตำแหน่งในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	28	71	55	0	0	3.82	0.72	มาก
	(18.18)	(45.81)	(35.71)	(0.00)	(0.00)			
4. สามารถศึกษาและค้นคว้าข้อมูลข่าวสารในองค์กรได้ตลอดเวลา	32	66	56	0	0	3.84	0.74	มาก
	(20.78)	(42.86)	(36.36)	(0.00)	(0.00)			
5. มีโอกาสได้ฝึกอบรมเพื่อนำความรู้มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ	33	69	51	1	0	3.87	0.75	มาก
	(21.43)	(44.80)	(33.12)	(0.34)	(0.0)			
รวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพโดยรวม 19.19, S.D.= 2.90 ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก								

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านการบูรณาการทางสังคม

n = 154

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านการบูรณาการทางสังคม								
1. มีการมอบหมายงาน หรือทำงานร่วมกันโดยคำนึง ถึงหน้าที่และความสามารถมากกว่าเรื่องส่วนตัวและไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	23 (14.93)	79 (51.30)	50 (32.47)	2 (1.30)	0 (0.00)	3.80	0.70	มาก
2. ไม่มีอคติหรือข้อขัดแย้งส่วนตัวมาเป็นอุปสรรคในการติดต่อประสานงานภายในองค์กร สามารถปฏิบัติงานร่วมกัน ได้อย่างราบรื่น ช่วยเหลือเกื้อกูลให้เกียรติกันและไว้วางใจกัน	25 (16.23)	69 (44.81)	59 (38.31)	1 (0.65)	0 (0.00)	3.74	0.72	มาก
3. ได้รับการสนับสนุนและให้คำแนะนำการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในสวนงานอยู่เสมอ	28 (18.18)	67 (43.51)	59 (38.31)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.86	0.73	มาก
4. รับทราบความก้าวหน้าหรือปัญหาขององค์กรและมีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในองค์กรร่วมกัน	30 (19.48)	67 (43.51)	56 (36.36)	1 (0.65)	0 (0.00)	3.82	0.74	มาก
5. มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากร ได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	30 (19.48)	75 (48.70)	49 (31.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.88	0.71	มาก
รวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบูรณาการทางสังคมโดยรวม 19.05, S.D.= 2.95 ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก								

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านการเคารพสิทธิส่วนบุคคล

n = 154

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านการเคารพสิทธิส่วนบุคคล								
1. สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางหรือนโยบายในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารได้อย่างเต็มที่	34 (22.08)	63 (40.91)	56 (36.36)	1 (0.65)	0 (0.00)	3.84	0.77	มาก
2. สิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย	32 (20.78)	63 (40.91)	59 (38.31)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.82	0.75	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และการกำหนดภาระงาน	29 (18.83)	72 (46.75)	53 (34.42)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.84	0.72	มาก
4. มีความเคารพต่อหน้าที่ของตนเองและบุคคลอื่น	28 (18.18)	85 (55.19)	56 (36.36)	1 (0.65)	0 (0.00)	3.91	0.68	มาก
5. บุคลากรในองค์กรไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	28 (18.18)	76 (49.35)	48 (31.17)	2 (1.30)	0 (0.00)	3.84	0.72	มาก
รวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการเคารพสิทธิส่วนบุคคลโดยรวม 19.26, S.D.= 2.95 ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก								

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้านการจัดสรรเวลา

ความคิดเห็น	ระดับการให้คะแนน จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล พึงพอใจ
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด			
ด้านการจัดสรรเวลา								
1. การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้	25	83	46	0	0	3.86	0.67	มาก
	(16.23)	(53..90)	(29.87)	(0.00)	(0.00)			
2. ไม่ต้องทำงานนอกเวลาปฏิบัติงานหรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน	20	65	47	14	2	3.64	0.91	มาก
	(16.88)	(42.21)	(30.52)	(9.09)	(1.30)			
3. ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบไม่ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจเช่น เครียด นอนไม่หลับ ป่วยง่าย	29	54	58	6	7	3.60	0.99	มาก
	(18.83)	(35.06)	(37.66)	(3.90)	(4.55)			
4. มีเวลาว่างให้กับตนเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุข	35	55	50	8	6	3.68	1.01	มาก
	(22.73)	(35.71)	(32.47)	(5.19)	(3.90)			
5. ได้รับสิทธิการลาหยุดงาน (โดยได้รับเงินเดือน) ที่เพียงพอและเหมาะสม	27	79	45	3	0	3.84	0.72	มาก
	(17.53)	(51.30)	(29.22)	(1.95)	(0.0)			
รวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการจัดสรรเวลาโดยรวม 18.62, S.D.= 3.38 ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก								

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ โดยจำแนกตามด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

n=154

ความคิดเห็น	ระดับการให้คะแนน จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม								
1. สามารถถ่ายทอดให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ได้ว่าองค์กรของตนเองมีประโยชน์ต่อสังคม	27 (17.53)	84 (54.55)	43 (27.29)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.90	0.67	มาก
2. มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	33 (21.43)	77 (50.00)	129 (28.57)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.93	0.71	มาก
3. มีการจัดกิจกรรมด้านการประหยัดพลังงานหรือทรัพยากรในองค์กร	33 (21.43)	70 (45.45)	50 (32.47)	0 (0.00)	1 (0.65)	3.87	0.76	มาก
4. นำความรู้จากการปฏิบัติงานไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมได้	27 (17.53)	76 (49.35)	51 (33.12)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.84	0.70	มาก
5. หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	37 (24.03)	74 (48.05)	43 (27.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.96	0.72	มาก
รวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม 19.50, S.D.= 2.97 ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก								

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโศธร

เมื่อทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยบรรยากาศองค์กรกับระดับคุณภาพชีวิตด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์แบบพอยท์ ไบซีเรียล (Point biserial correlation coefficient) ซึ่งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกลุ่ม (Category variables) ประเภทสองกลุ่ม (Dichotomous) กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน อายุงาน จำนวนชั่วโมงที่ทำงานต่อวัน จำนวนวันที่ทำงานต่อสัปดาห์ การทำงานล่วงเวลา สภาพหนี้สิน การออมทรัพย์ และรายได้ต่อเดือน และใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อีต้า (Eta correlation) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกลุ่ม (Category variables) ประเภทหลายกลุ่ม (Dichotomous) กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และลักษณะการจ้างงาน นอกจากนี้ยังใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson correlation coefficient) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่อเนื่อง (Continuous variables) กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางแปรตามกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ได้แก่

- 1) การศึกษาของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโศธรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r_n = 0.631, p < 0.001$)
- 2) รายได้ต่อเดือนของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโศธรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ($r_{pb} = 0.349, p < 0.001$)
- 3) การทำงานล่วงเวลาของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโศธรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ($r_n = 0.340, p < 0.001$)
- 4) จำนวนชั่วโมงที่ทำงานต่อวันของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโศธรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ($r_{pb} = 0.326, p < 0.001$)
- 5) อายุของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโศธรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ($r_n = 0.323, p = 0.043$)
- 6) จำนวนวันที่ทำต่อสัปดาห์ของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโศธรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ($r_n = 0.320, p < 0.001$)
- 7) ที่พักอาศัยของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโศธรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำมาก ($r_{pb} = 0.279, p < 0.001$)
- 8) ตำแหน่งงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโศธรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำมาก ($r_{pb} = 0.187, p = 0.020$)

รายละเอียดดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร
ด้านสนับสนุนบริการของโรงพยาบาลโศธร

	r	p	คุณภาพชีวิตการทำงาน
เพศ	$r_{pb} = 0.069$	0.393	-
อายุ	$r_n = 0.323^*$	0.043	ต่ำ
สถานภาพสมรส	$r_{pb} = 0.175$	0.169	-
การศึกษาสูงสุด	$r_n = 0.631^{**}$	<0.001	ปานกลาง
ตำแหน่งงาน	$r_{pb} = 0.187^*$	0.020	ต่ำ
ลักษณะการจ้างงาน	$r_n = 0.296$	0.644	-
อายุงาน	$r_{pb} = 0.018$	0.828	-
จำนวนชั่วโมงที่ทำงานต่อวัน	$r_n = 0.326^{**}$	<0.001	ต่ำ
จำนวนวันที่ทำงานต่อสัปดาห์	$r_{pb} = 0.320^{**}$	<0.001	ต่ำ
การทำงานล่วงเวลา	$r_{pb} = 0.340^{**}$	<0.001	ต่ำ
ที่พักอาศัย	$r_n = 0.279^{**}$	<0.001	ต่ำ
สภาพหนี้สิน	$r_{pb} = -1.450$	0.073	-
การออมทรัพย์	$r_{pb} = 0.049$	0.542	-
รายได้ต่อเดือน	$r_n = 0.349^{**}$	<0.001	ต่ำ

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

r_{pb} = Point biserial correlation

r_n = eta correlation

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรในแต่ละด้านกับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าบรรยากาศองค์กรของโรงพยาบาลด้านความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางแปรตามกันกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.414$, $p < 0.001$) และด้านความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบายมีความสัมพันธ์ในทิศทางแปรตามกันกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.170$, $p = 0.035$) รายละเอียดดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับบรรยากาศขององค์กรของบุคลากร
ด้านสนับสนุนบริการของโรงพยาบาลโศธร

	r	p	คุณภาพชีวิตการทำงาน
ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย	0.170*	0.035	ต่ำ
ข้อตกลงเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ	0.157	0.051	-
โครงสร้างองค์กร	0.095	0.241	-
การปฏิบัติตามกฎระเบียบ	0.054	0.509	-
การยกย่องชมเชยและให้รางวัล	-0.049	0.547	-
ความรับผิดชอบในงาน	0.414**	<0.001	ต่ำ

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ทดสอบโดยใช้ Pearson correlation efficient ทดสอบ multicollinearity แล้วพบว่า ค่า VIF <10 และ Tolerance >0.2 ดังนั้นตัวแปรในแต่ละด้านของบรรยากาศองค์กรจึงไม่มี multicollinearity ซึ่งกันและกัน

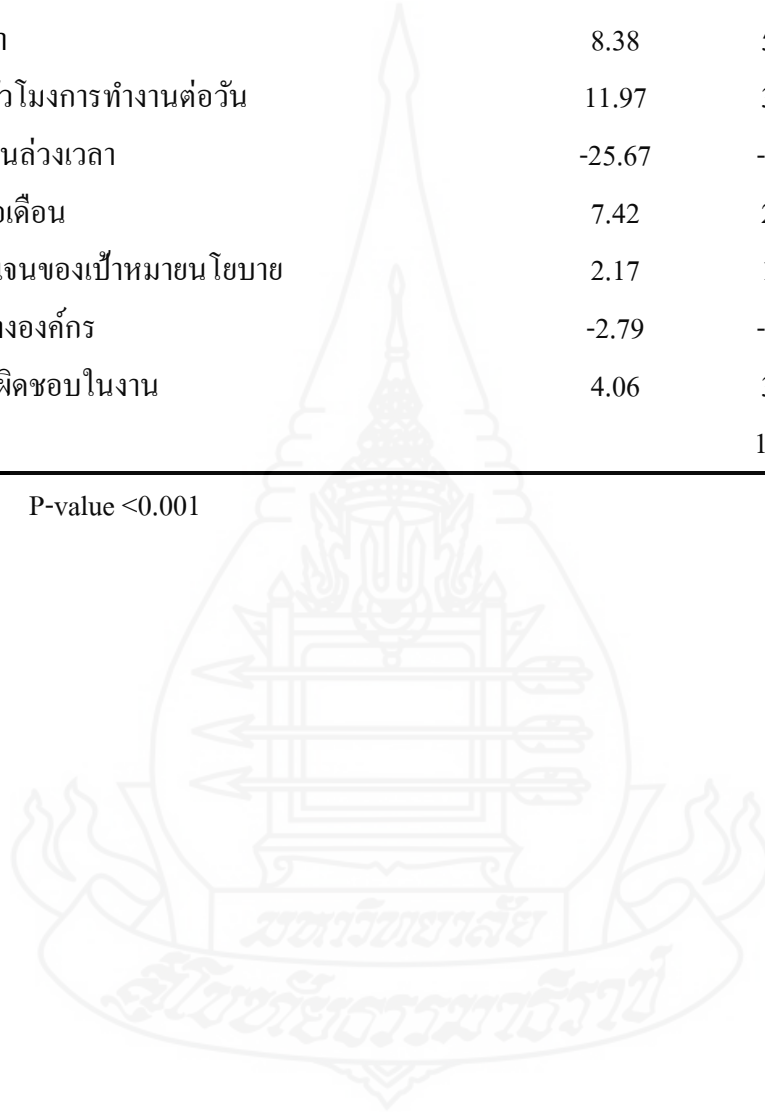
5. การวิเคราะห์การถดถอย

การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัว กับตัวแปรตาม 1 ตัว พบว่า ตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในทิศทางแปรตามกัน คือ อายุ (coef.) = 3.94, p = 0.025) การศึกษา (coef. = 8.38, p < 0.001) ชั่วโมงการทำงาน (coef. = 11.97, p < 0.001) รายได้ต่อเดือน (coef. = 7.42, p = 0.011) ความชัดเจนของเป้าหมายนโยบาย (coef. = 2.17, p = 0.051) ความรับผิดชอบในงาน (coef. = 4.06, p < 0.001) และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในทิศทางแปรตรงกันข้ามกัน คือ การทำงานล่วงเวลา (coef. = -25.67, p < 0.001) และ โครงสร้างองค์กร (coef. = -2.79, p = 0.027) ซึ่งตัวแปรทั้งหมดดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนายต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการได้ ร้อยละ 62.10 รายละเอียดดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) แบบ stepwise
ในการพยากรณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ

ตัวแปร	Coefficient	t	P-value
อายุ	3.94	2.27	0.025
การศึกษา	8.38	5.04	<0.001
จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน	11.97	3.74	<0.001
การทำงานล่วงเวลา	-25.67	-8.25	<0.001
รายได้ต่อเดือน	7.42	2.57	0.011
ความชัดเจนของเป้าหมายนโยบาย	2.17	1.97	0.051
โครงสร้างองค์กร	-2.79	-2.23	0.027
ความรับผิดชอบในงาน	4.06	3.99	<0.001
constant		11.12	<0.001

$R^2 = 0.621$ P-value <0.001



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ในโรงพยาบาลโสธร เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Study) แบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพ ชีวิตการทำงาน และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ในโรงพยาบาลโสธร เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาล โสธร จำนวนทั้งสิ้น 154 คน ระหว่าง เดือนตุลาคม 2563 ถึง เดือนเมษายน 2564 ผลการศึกษาสามารถ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 ข้อมูลทั่วไป ของการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาล โสธร

1.1.2 ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์กรของการทำงาน ของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

1.1.3 ระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

1.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

1.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาปัจจัยลักษณะบุคคลของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาล โสธร พบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรด้านสนับสนุนบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.2 มีอายุ อยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 53.2 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. ร้อยละ 40.9 ตำแหน่งผู้ช่วยเหลือ คนใช้ ร้อยละ 50.0 ตำแหน่งพนักงานบริการทั่วไป ร้อยละ 50.0 มีอายุงานในองค์กรมากกว่า 5 ปี ร้อยละ

68.8 มีชั่วโมงการทำงานไม่เกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน ร้อยละ 50.6 มีการทำงานล่วงเวลาเป็นประจำ ร้อยละ 79.2 มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ร้อยละ 79.9

1.3 ระดับความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์กรของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์กรในระดับสูง ($\bar{x} = 48.84$, S.D. = 5.75) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงทุกปัจจัยย่อยในบรรยากาศองค์กร ได้แก่ปัจจัยด้านการยกย่องชมเชยและให้รางวัล ($\bar{x} = 5.40$, S.D. = 1.85) ด้านความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบายอยู่ ($\bar{x} = 8.36$, S.D. = 1.28) ด้านข้อตกลงเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ ($\bar{x} = 8.24$, S.D. = 1.13) ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ($\bar{x} = 8.12$, S.D. = 1.15) ด้านความรับผิดชอบในงาน ($\bar{x} = 7.89$, S.D. = 1.13) และด้านโครงสร้างองค์กร ($\bar{x} = 7.81$, S.D. = 1.05) ตามลำดับ

1.4 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

จากการศึกษาพบว่าบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธรระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 153.53$, S.D. = 20.47) และจำแนกออกเป็นกลุ่มพบว่า มีบุคลากรด้านสนับสนุนบริการจำนวน 101 คน มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 65.58 และบุคลากรด้านสนับสนุนบริการจำนวน 53 คน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.42

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

เมื่อทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับระดับคุณภาพชีวิตด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์แบบพอยท์ ไบซีเรียล (Point biserial correlation coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อีต้า (Eta correlation) และค่าสัมประสิทธิ์สถิติสหสัมพันธ์ (Pearson correlation coefficient) พบว่าปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางแปรตามกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สูงสุดกับการศึกษา ($r_n = 0.631$) รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน ($r_{pb} = 0.349$) การทำงานล่วงเวลา ($r_n = 0.340$) จำนวนชั่วโมงที่ทำงานต่อวัน ($r_{pb} = 0.326$) อายุ ($r_n = 0.323$) จำนวนวันที่ทำต่อสัปดาห์ ($r_n = 0.320$) ที่พักอาศัย ($r_{pb} = 0.279$) ตำแหน่งงาน ($r_{pb} = 0.187$) และไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กับ เพศ สถานภาพสมรส ลักษณะการจ้างงาน อายุงาน สภาพหนี้สิน และการออมทรัพย์

เมื่อทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรในแต่ละด้านกับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบในงานและด้านความชัดเจนของเป้าหมายและ

นโยบายมีความสัมพันธ์ในทิศทางแปรตามกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($r = 0.414$, $r = 0.170$ ตามลำดับ) และไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กับ ด้านข้อตกลงเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และด้านการยกย่องชมเชยและให้รางวัล

1.6 การทำนายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ หลายตัวกับตัวแปรตาม 1 ตัว พบว่า ตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากมากได้แก่ ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน (11.97) ระดับการศึกษา (8.38) เงินเดือน (7.42) ความรับผิดชอบในงาน (4.06) อายุ (3.94) ความชัดเจนของเป้าหมายนโยบาย (2.17) โครงสร้างองค์กร (-2.79) การทำงานล่วงเวลา (-25.67) โดยร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 62.10

2. อภิปรายผล

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ชั่วโมงการทำงาน รายได้ต่อเดือน ความชัดเจนของเป้าหมายนโยบาย ความรับผิดชอบในงาน การทำงานล่วงเวลา และ โครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธร มีรายละเอียดดังนี้

อายุ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในทิศทางแปรตามกัน ($\text{coef.} = 3.94$, $p = 0.025$) เนื่องจากการปฏิบัติของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการเป็นการใช้แรงกายในการให้บริการเป็นหลัก ซึ่งสุขภาพร่างกายจึงเกี่ยวข้องกับอายุ จึงมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฉิมภักดิ์ ม่วงคำ (2558) ที่ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิลออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่

ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในทิศทางแปรตามกัน ($\text{coef.} = 8.38$, $p < 0.001$) เนื่องจากระดับการศึกษาเป็นการเพิ่มโอกาสในการก้าวไปสู่ความสำเร็จแล้ว ยังเป็นการพัฒนาตนเองให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของของ ธิดาทิพย์ ชื่นตา และคณะ (2563) ซึ่งทำการศึกษาแรงงูใจในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ระดับการศึกษาที่มีผลต่อแรงงูใจในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จำนวนชั่วโมงที่ทำงานต่อวัน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในทิศทางแปรตามกัน (coef. = 11.97, $p < 0.001$) เนื่องจากการบริหารจัดการด้านอัตรากำลังให้มีจำนวนบุคลากรด้านสนับสนุนบริการให้เหมาะสมกับปริมาณงานโดยออกแบบงานให้มีความยืดหยุ่น เหมาะกับสภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ เช่น ปรับเวลาการทำงาน เวลาในการนัดผู้ป่วย การสับเปลี่ยนการหยุดงานวันหยุดราชการ และเทศกาล ตามข้อตกลงของสมาชิก เป็นต้น องค์กรต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน สอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยา กังสนันท์ และ วิภาวรรณ กลิ่นหอม (2560) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตพื้นที่ 1 จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า คุณภาพชีวิตของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยจากงาน ด้านความสมดุลของชีวิตกับคุณภาพชีวิตของพยาบาลวิชาชีพ

รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในทิศทางแปรตามกัน (coef. = 4.72, $p = 0.011$) เนื่องจากการบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาลยโสธร ควรให้ความสำคัญกับเรื่องรายได้ต่อเดือน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ มีความสอดคล้องของรายได้สุทธิกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันและเป็นขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยกำหนดอัตราเงินเดือนให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของกมลรัตน์ จิรวินิชกุล (2561) คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า รายได้ต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในทิศทางแปรตามกัน (coef. = 4.06, $p < 0.001$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการได้ปฏิบัติงานตามขอบเขตและแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ อย่างชัดเจนส่งผลต่อบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนในองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ วาริณี โพธิราช (2558) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พบว่า ความเต็มใจจะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบาย มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในทิศทางแปรตามกัน (coef. = 2.17, p = 0.051) ซึ่งเป้าหมาย ชัดเจนย่อมรู้ว่าจะปฏิบัติอย่างไรให้บรรลุเป้าหมาย การที่มีวิธีการปฏิบัติชัดเจน ตลอดจนแนวทาง ในการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ย่อมส่งผลให้เกิดความสำเร็จได้ง่าย มีโอกาสประสบความสำเร็จได้สูง และบรรลุเป้าหมายได้โดยสะดวก วัตถุประสงค์ของนโยบายจะต้องมีความชัดเจนสามารถวัดได้ และมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ การวัดได้และปฏิบัติได้ถือว่าเป็นมาตรฐานสำคัญสำหรับ วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบายได้ ถ้ากำหนดวัตถุประสงค์ของนโยบายไม่ชัดเจน ย่อมเป็นปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้ สอดคล้องกับ กฤษณ์ รักษาติเจริญดำรง ศักดิ์ จันโททัย, จันทนา อินทนิม และเมทีณี แสงกระจ่าง (2559) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยชี้วัดความสำเร็จ ในการขับเคลื่อนมิติสมัชชาสุขภาพแห่งชาติสู่การปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดที่เหมาะสมต่อ การสร้างความสำเร็จของการนำมิติสมัชชาสุขภาพแห่งชาติไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านเนื้อหาของนโยบาย มาตรฐานของนโยบาย ต้องมีองค์ประกอบ ความถูกต้อง ชัดเจน และการจัดลำดับความสำคัญ

การทำงานล่วงเวลามีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้าน สนับสนุนบริการในทิศทางแปรตรงกันข้ามกัน (coef. = -25.67, p < 0.001) จากการทำงานที่ ต้องปฏิบัติงาน ในวันหยุดราชการ วันหยุดเทศกาลต่างๆและจากนโยบายของโรงพยาบาลที่จะต้องตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก อาจทำให้เวลาพักผ่อนและการใช้ชีวิตส่วนตัวไม่เพียงพอ ดังนั้น บุคลากรด้านสนับสนุนบริการจึงต้องพยายามบริหารเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ครอบครัว และสังคม ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ควรสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น กำหนดการได้รับการพักผ่อนหลังการอยู่เวรนอกเวลา ที่ยังไม่มีกำหนดไว้เป็นระเบียบปฏิบัติ อย่างชัดเจนว่าควรได้รับการพักผ่อนอย่างไร สอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยา กังสนันท์ และ วิภาวรรณ กลิ่นหอม (2560) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตพื้นที่ 1 จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า คุณภาพชีวิตของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยจากงาน ด้านความสมดุลของชีวิตกับงาน

ด้าน โครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของการทำงานของบุคลากร ด้านสนับสนุนบริการในทิศทางแปรตรงกันข้ามกัน (coef. = -2.79, p = 0.027) ซึ่งโครงสร้างองค์กร ควรมุ่งเน้น ที่ระดับผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมทั้งด้านความรู้ความสามารถ ประเภทของงาน รายละเอียด ของงาน โดยให้ผู้ปฏิบัติงานจริงเข้าร่วมกำหนด โครงสร้างนั้นด้วย โดยสามารถตรวจสอบและปรับปรุง แก้ไขให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรได้ สอดคล้องกับ ปณิศา ดีสวัสดิ์ (2550) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพ

ชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลทหารผ่านศึก พบว่าระดับชั้นการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

การวิเคราะห์การถดถอยคพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ หลายตัวกับตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในทิศทางแปรตามกัน คือ อายุ (coef. = 3.94, p=0.025) ระดับการศึกษา (coef. = 8.38, p < 0.001) ชั่วโมงการทำงาน (coef. = 11.97, p < 0.001) รายได้ต่อเดือน (coef. = 7.42, p = 0.011) ความชัดเจนของเป้าหมายนโยบาย (coef. = 2.17, p=0.051) ความรับผิดชอบในงาน (coef. = 4.06, p < 0.001) และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในทิศทางแปรตรงกันข้ามกัน คือ การทำงานล่วงเวลา (coef. = -25.67, p < 0.001) และโครงสร้างองค์กร (coef. = -2.79, p = 0.027) ซึ่งตัวแปรทั้งหมดดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนายต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการได้ร้อยละ 62.10

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยทำให้ได้รับข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆตามแนวทางของ Walton ทั้ง 8 ด้าน และเข้าถึงข้อเท็จจริงของรายละเอียดแต่ละด้านอย่างมีมาตรฐาน ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญและน่าเชื่อถือสำหรับผู้บริหารที่จะใช้เป็นแนวทางพิจารณาวางแผนและกำหนดแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป จึงขอเสนอแนะดังนี้

3.1.1 ปัจจัยจากงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการของโรงพยาบาลโยธธ มีความเกี่ยวข้องกันในด้านปัจจัยจากงานในด้านการจัดสรรเวลา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด รองลงมาคือด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ในขณะที่ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

3.1.2 การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น ด้วยการจัดสรรเวลา เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องพิจารณา ประกอบกับสถานการณ์ปัจจุบันมีโรคระบาด COVID-19 ที่ระบาดขึ้นทั่วโลก ทำให้ภาระงานของบุคลากรทางการแพทย์มีมากขึ้น จึงควรมีการทบทวนและวิเคราะห์ปริมาณงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อสรุปความต้องการความจำเป็นในการจ้างบุคลากรในจำนวนที่เหมาะสม รวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาช่วยทุ่นแรงทุ่นเวลา เพื่อให้การจัดสรรเวลาทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.3 ส่วนการปรับเงินเดือนเป็นเรื่องละเอียดอ่อน และมีผลผูกพันในระยะยาว ควรพิจารณาตามผลการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงด้านพฤติกรรม ทักษะ ทักษะมากกว่าการปรับเงินเดือนตามอาวุโส เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรและเป็นการเสริมแรงให้องค์กรมีสมรรถนะสูง นอกจากนี้ขอเสนอแนะให้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ ด้วยการเสริมสร้างความภูมิใจในงานและตนเอง (self esteem) เช่น การมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ท้าทายและได้ใช้ความสามารถและความสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ เกิดความรู้สึกรักและรับผิดชอบในงาน เห็นคุณค่าในหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย ตลอดจนการได้รับมอบหมายให้เป็นตัวแทนโรงพยาบาลโสธรเพื่อเข้าร่วมงานสำคัญระหว่างภาคส่วนต่างๆ ในจังหวัดโสธรและระดับประเทศ ตลอดจนการเป็นวิทยากร การถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่นักศึกษาที่มาฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาล หรือเสริมแรงด้วยคำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การอบรมตามแผนพัฒนาตนเอง (Individual development plan) ซึ่งเป็นการส่งเสริมการศึกษาของบุคลากรเพิ่มศักยภาพในการทำงาน เพื่อก้าวเข้าสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นในองค์กร โดยกำหนดเป็นแผนนโยบายเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาลให้ครอบคลุมกับบุคลากรทุกตำแหน่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาล

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

3.2.1 จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเพิ่มเติมเลยทั้งนี้อาจเนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและภารกิจ การศึกษาต่อไปจึงควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้รายละเอียดมากขึ้น เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์เป็นกลุ่มร่วมด้วย

3.2.2 จากการศึกษาวิจัยวิจัยที่ผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโสธรนั้น เพื่อให้งานวิจัยมีประโยชน์มากขึ้น จึงควรศึกษาในบุคลากรด้านสาธารณสุขอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลอื่นเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงสาธารณสุข ดังกล่าวไปกำหนดนโยบาย และวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร จะส่งผลดีต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ จีรวิเศษกุล. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 1(1), 35-52.
- กฤตินี ดีปะละ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- กฤษณ์ รักษาติเจริญ, ดำรงค์ศักดิ์ จันโททัย, จันทนา อินทนิม และ เมทินี แสงกระจ่าง. (2559). ปัจจัยชี้วัดความสำเร็จในการขับเคลื่อนมิติสมัชชาสุขภาพแห่งชาติสู่การปฏิบัติ. *BU Academy Review*, 15(2), 1-16.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2562). *ภาวะหมดไฟในการทำงาน (burnout syndrome)*. สืบค้นจาก <https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=2270>. (วันที่สืบค้น 24 มกราคม 2564).
- กองแก้ว ช้วนบุญหลิม, กิตติยากร คล่องดี, พิทยา พิรุณอมรพันธุ์, ปานจิต โพธิ์ทอง และ ปิยธิดา รุ่งมัจฉา. (2564). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน. *วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ*, 39(1), 59-67.
- กองสวัสดิการแรงงาน. (2547). คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life). *อนุสารแรงงาน*, 11(4), 17-22.
- กอปปราก อภัยศักดิ์. (2563). บรรยากาสององค์กรแห่งความสุข: คนเบิกบาน งานสำเร็จ. *วารสาร มจร มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์*, 6(1), 315-331.
- กัลยา กังสนันท์ และ วิภาวรรณ กลิ่นหอม. (2560). คุณภาพชีวิตของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนเขตพื้นที่ 1 จังหวัดนครศรีธรรมราช. *WMS Journal of Management Walailak University*, 6(2), 72-82.
- กาญจนสุดา เฟื่องภู และ พิชิต รัชตพิบูลภพ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมสนับสนุน บริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. *วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 5(1), 167-177.

- กิตติศักดิ์ ทองหล้า และ ชินโสณ วิสิฐนธิกิจ. (2664). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรสังกัดสำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี*, 15(2), 118-128.
- กิติภัส เฟิงศรี. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน กรมศึกษาจังหวัดสระบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- เจมเรศ อภิสุทธิพงษากุล. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสังกัดส่วนการเจ้าหน้าที่สำนักบริหารงานกลาง กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช*. (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- คมกริช นันทะโรจวงศ์. (2564). คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ: การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัล. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 13(2), 109-129.
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน. (2562). *คุณภาพชีวิตการทำงาน*. สืบค้นจาก <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>. (วันที่สืบค้น 23 ตุลาคม 2563)
- ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา. (2559). *บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครู ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- เฉลิมขวัญ เมฆสุข และ ประสพชัย พสุนนท์. (2560). ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท สยามฟิตติ้งส์ จำกัด. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 9(1), 33-50.
- ชมพูนุท ศรีรัตน์ และ ศิริรัตน์ ปานอุทัย. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการจำหน่ายจากโรงพยาบาลในผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลตติยภูมิ. *Rama Nurs J*, 23(1), 99-112.
- ชลธิชา มะลิพรม. (2561). คุณภาพชีวิตของบุคลากรการศึกษา. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(ฉบับพิเศษ), 121-221.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก Competency กันเถอะ*. กรุงเทพฯ: เอช.อาร์.เซ็นเตอร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ณิศภัทร ม่วงคำ. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่อาสาสมัครผู้ช่วยมูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ในมูลนิธิกรมหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี.* (สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์. (2550). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์.* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ถาวร อ่อนลออ. (2561). ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร เทศบาลนครสกลนคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 11(54), 115-120.
- ทศพร จิรกิจวิบูลย์. (2556). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อ พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ทัศนีย์ ชาติไทย. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ชนสพล อินทร์จันทร์. (2563). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลนครชัยศรี อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม.* *วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร*, 11(2), 53-61.
- ชงทิพย์ วัฒนชัย. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลพิจิตร.* *วารสารพยาบาลสาร*, 34(2), 29-38.
- ธิดาทิพย์ ชื่นตา. (2560). *การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี.* สืบค้นจาก http://www.advancedmba.ru.ac.th/advanced-mba-2559/homeweb/7096-IS/Publish/2_2562/prachinburi1/no-6124100234-PCB1.pdf.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.* อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นันทา โสรัตน์. (2558). *การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- นาวิ อุดร, วัลลิกา ฉลากบาง, วาโร เฟิงส์สวัสดิ์ และ พรเทพ เสถียรนพเก้า. (2561). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ.* *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 12(1), 213-222.

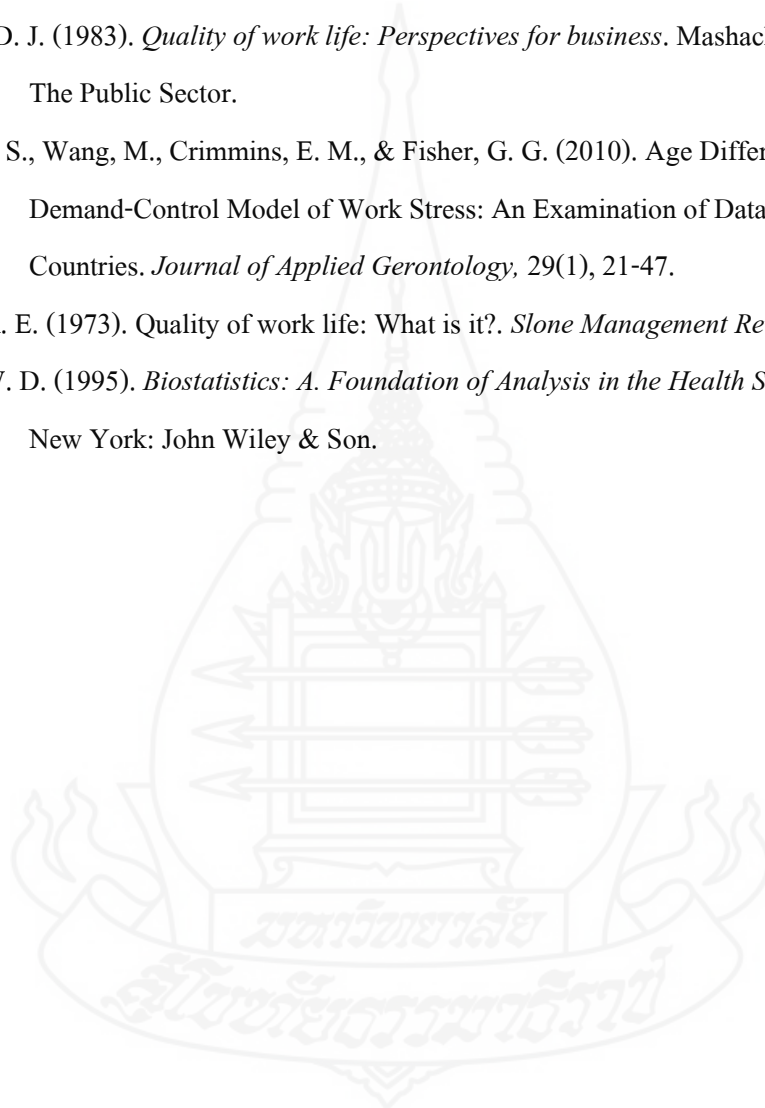
- นิภาพร คำหลอม. (2563). การป้องกันและควบคุมความเครียดจากการทำงานตามหลักการยศาสตร์. สืบค้นจาก <https://www.ohswa.or.th/17694457/ergonomics-make-it-simple-series-ep7>. (วันที่สืบค้น 24 มกราคม 2564).
- บุญเจือ วงษ์เกษม. (2549). คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต. *วารสารเพิ่มผลผลิต*, 26(1), 20-30.
- บุญศรี พรหมมาพันธ์. (2561). เทคนิคการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการใช้สหสัมพันธ์และการถดถอยในการวิจัย. *วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ*, 11(1), 32-45.
- ปณิชา ดีสวัสดิ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลทหารผ่านศึก. (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ประพล บุญมากุล. (2548). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตนายทหารชั้นประทวนของ กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 31 รักษาพระองค์. (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ประภัสสร ฉันทศรีธากา. (2544). การวิเคราะห์ตัวประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ประยงค์ มีผล. (2545). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัท ไหมทอง จำกัด. (สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ปรัชญา ปิยะมโนธรรม. (2549). จิตวิทยาการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงาน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรียาภรณ์ แสงแก้ว. (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- ปิยะวัฒน์ ตรีวิทยา. (2559). กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต. *วารสารเทคนิคการแพทย์เชียงใหม่*, 49(2), 171-184.
- ผกามาศ ตะนัง, ปิยธิดา ตรีเดช และ วงเดือน ปันดี. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9. *วิจัยสุขภาพและการพยาบาล*, 28(2), 11-22.

- พัชชานันท์ โกษณงค์. (2562). *บรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาเขต 3. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.*
- พิชชากร จวงวานิชย์ และ เสาวนีย์ เลวลีย์. (2560). อิทธิพลของช่วงอายุต่อความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนรวมและความผูกพันต่อองค์กรในวิชาชีพบัญชี. *HROD Journal*, 9(2), 127-148.
- ภากร แสงเนียม. (2562). *อิทธิพลวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเครียด ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.*
- มะลิวรรณ อรรถเศรษฐัง และ สายตา บุญโสม. (2559). บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์. *การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2, 531-537.*
- รัชนก สุขใจ, ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร และ วิเชียร วิทย์อุดม. (2564). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเทศบาลในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตำบลอุโมง อำเภ่อูมทอง จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์*, 8(1), 72-83.
- รัตนา ละโน และ โสภัช วรรณวัฒน์. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองสวัสดิการสังคมเทศบาลนครสกลนคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 11(54), 115-120.
- ลัดดาวัลย์ สำราญ และ จุติพร ภักดีวงษ์. (2562). ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *ว.มท.ส. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 4 (1), 23-33.
- วงเดือน เลหาวัฒนภิญโญ, พัชรมน สุริโย, เกสิดดาว ลิ้มพิศลิป, และพัชรา ยิ้มศรวล. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลพระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี. เพชรบุรี: กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลพระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี.*
- คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลพระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี. เพชรบุรี: กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลพระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี.

- วรรณภา เสนา. (2544). การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท บิวตี้ เจมส์แฟคตอรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- วาริณี โปธิราช. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกค้าในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.
- วิรัช สงวนวงค์วาน และ ณิชฌนิชา ปิยปัญญา. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาล ในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร. *Southeast Bangkok Journal*, 3(2), 77-90.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2548). การสัมภาษณ์งานแบบมีโครงสร้าง: จากหลักวิธีสู่แนวปฏิบัติที่ดี. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2552). คุณภาพชีวิตของคนไทยปี 2552. สืบค้นจาก http://rc.nida.ac.th/th/attachments/article/57/Thais_Quality_of_Life_in_Year_2009.pdf.
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2561). มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4. นนทบุรี: หนังสือดีวัน. 244.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงาน ในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน). (2562). คุณภาพชีวิตการทำงาน. สืบค้นจาก <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>. (วันที่สืบค้น 23 ตุลาคม 2563).
- สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์. (2552). มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน. สมุทรสาคร: ภูเก็ตเนส.
- สมบัติ กุสุมาวดี. (2563). นวัตกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษา โรงพยาบาลราชวิถี. *วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ*, 12(1), 113-141.
- สุทธิลักษณ์ สุนทโรดม. (2552). ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน สุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ในการทำงานชีวิตครอบครัว ที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภาพ ทรัพย์แก้ว และ สมบูรณ์ บุญฤทธิ์. (2559). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กระทรวงสาธารณสุข. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 1(1), 13-20.

- อดิศักดิ์ แพบัว. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมควบคุมมลพิษกระทรวง
 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
 ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2554). *การเมืองในองค์กรมีทุกที่จริงหรือไม่*. สืบค้นจาก
<http://webcache.googleusercontent.com>.
- เอี่ยมเดือน แก้วสว่าง, เพ็ญศรี นิรินัง, สมบูรณ์ ศิริสรหรือ และ อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ. (2564).
 คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสู่ความผูกพันต่อองค์กร : ความสัมพันธ์ที่มีอยู่
 จริงในบริบทของคนทำงาน. *The Journal of Law, Public Administration and Social
 Science. School of Law Chiang Rai Rajabhat University*, 5(2), 83-99.
- Bennett A. C., & Tibbitts, S. J. (1989). *Maximizing quality performance in health care facilities*.
 New York: McGraw-Hill.
- Best, J.W. (1977). *Research in Education*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Bluestone, Irving. (1977). Implementating Quality-of-worklife Programs. *Management Review*,
 6(9), 43-46.
- Brief, A. P. (1981). *Managing job Stress*. Boston: Little, Brown.
- Brooks, B. A., & Anderson, M. A. (2005). Defining quality of nursing work life. *Nursing Economic*,
 23(6), 319-329.
- Davis, Louis E. (1977). Enhancing the Quality of Working Life : Developments in the United
 States. *International Labour Review*, 116 (1), 53-56.
- Delamotte, Y. & Takezawa, S. (1984). *Quality of Working Life in International Perspective*.
 Geneva: International Labor Office.
- Gordon, J.R. (1991). *A Diagnostic Approach to Organizational Behavior*. (3rd ed.). Massachusetts:
 Allyn and Baco.
- Guest, R. H. (1992). Quality of work life—learning from Tarry Town. *Harvard Business Review*,
 (July-August), 76-87.
- Hinkle, D. E., Wiersma, W., & Jurs, S. G. (1988). *Applied statistics for the behavioral sciences*.
 (2nd ed). Boston: Houghton Mifflin.
- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organization development and change*. Minnerota: West.
- Knox, S., & Irving, J. A. (1997). An interactive quality of work life model applied to organizational
 transition. *Journal of Nursing Administration*, 27(1), 39-47.

- Likert, R. (1967). *The human organization: its management and values*. New York: McGraw-Hill.
- Rao, V. R. (1992). Better quality of work life through productivity. *International productivity congress*. Hongkong: Nordical International.
- Schultz, P. D. & Schultz, S. E. (2001). *Psychology and work today: An introduction to industrial and organizational psychology*. (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Shrovan, D. J. (1983). *Quality of work life: Perspectives for business*. Mashachusetts: The Public Sector.
- Shultz, K. S., Wang, M., Crimmins, E. M., & Fisher, G. G. (2010). Age Differences in the Demand-Control Model of Work Stress: An Examination of Data From 15 European Countries. *Journal of Applied Gerontology*, 29(1), 21-47.
- Walton, R. E. (1973). Quality of work life: What is it?. *Sloane Management Review*, 15(1), 12–18.
- Wayne, W. D. (1995). *Biostatistics: A. Foundation of Analysis in the Health Sciences*. (6th ed.). New York: John Wiley & Son.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



ภาคผนวก ก

ประวัติผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือ

ประวัติผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือ

นางสาวจินห์จุฑา เทียนแก้ว

ตำแหน่งทางวิชาการ	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ
ตำแหน่งทางบริหาร	หัวหน้ากลุ่มงานทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลโสธร
คุณวุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

นางรักชนก น้อยอาษา

ตำแหน่งทางวิชาการ	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ
ตำแหน่งทางบริหาร	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร
คุณวุฒิการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี

นางสาวชรั่มพร สำโรง

ตำแหน่งทางวิชาการ	นักทรัพยากรบุคคล
ตำแหน่งทางบริหาร	นักทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลโสธร
คุณวุฒิการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง





ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

คำชี้แจง: แบบสอบถามฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลโซธร ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย โดยข้อมูลที่ได้อาจถือเป็นความลับและไม่ส่งผลกระทบต่อตัวบุคลากรหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัดแต่ประการใด ดังนั้น กรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก และการกระทำของท่านตามความเป็นจริง เพื่อให้ผลวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง โดยผู้ศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

นางสาววราพร ไยบัว

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบริหารสาธารณสุข

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

1.1 เพศ

- ชาย
 หญิง

1.2 อายุ (เศษที่เกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี)

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี
 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี
 อายุ 51 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพสมรส

- โสด
 สมรส
 หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

1.4 การศึกษา

- ประถม
- มัธยมต้น
- มัธยมปลาย/ ปวช.
- อนุปริญญา/ ปวส.
- ปริญญาตรีขึ้นไป

1.5 ตำแหน่งงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน/ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- ผู้ช่วยเหลือคนไข้
- ผู้ช่วยทันตกรรม
- ผู้ช่วยการพยาบาล
- พนักงานประจำหอผู้ป่วย
- พนักงานแปล
- พนักงานทำความสะอาด
- พนักงานซักฟอก
- พนักงานบริการทั่วไป
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.6 ลักษณะการจ้างงาน

- ข้าราชการ
- ลูกจ้างประจำ
- พนักงานกระทรวงสาธารณสุข
- ลูกจ้างชั่วคราว / ลูกจ้างเหมาบริการ / ลูกจ้างรายวัน/ ลูกจ้างรายคาบ
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.7 อายุงานในองค์กรนี้ (เศษที่เกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี)

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
- 4 – 5 ปี
- มากกว่า 5 ปี

1.8 จำนวนชั่วโมงต่อวันที่ทำงานในแผนกนี้ต่อวัน

- ไม่เกิน 7 ชั่วโมง ต่อวัน
- ไม่เกิน 8 ชั่วโมง ต่อวัน
- มากกว่า 8 ชั่วโมง ต่อวัน

1.9 จำนวนวันที่ทำงานในแผนกนี้ต่อสัปดาห์

- ไม่เกิน 5 วัน ต่อสัปดาห์
- ไม่เกิน 6 วัน ต่อสัปดาห์
- มากกว่า 6 วัน ต่อสัปดาห์

1.10 การทำงานล่วงเวลา

- มีการทำงานล่วงเวลาเป็นประจำ
- ไม่มีการทำงานล่วงเวลา

1.11 ที่พักอาศัย

- ที่พักของหน่วยงาน (สวัสดิการ)
- ที่พักให้เช่า
- ที่พักของตนเอง
- อื่นๆ (ระบุ).....

1.12 สภาพหนี้สิน

- ไม่มีหนี้สิน
- มีหนี้สิน

1.13 การออมทรัพย์

- มีเงินเก็บออมในแต่ละเดือน
- ไม่มีเงินเหลือเก็บในแต่ละเดือน

1.14 รายได้ต่อเดือน (จากเงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าตอบแทนพิเศษ)

- ไม่เกิน 10,000 บาท
- 10,001-15,000 บาท
- 15,001 -20,000 บาท
- 20,001- 25,000 บาท
- 25,001- 30,000 บาท
- มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลโสธร เพื่อให้ทราบปัญหาอุปสรรคและนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขที่จะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น

คำแนะนำ โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงตามความคิดเห็นและความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวและโปรดทำให้ครบทุกข้อ

ระดับความคิดเห็น จำแนกเป็น 5 ระดับ

- 5 – ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อนั้นมากที่สุด 4 – ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อนั้นมาก
3 – ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อนั้นปานกลาง 2 – ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อนั้นน้อย
1 – ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อนั้นน้อยที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. ผู้บริหารของท่านได้มีการกำหนดโครงสร้าง การบริหารงานนโยบายและเป้าหมายการบริหารงานไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรในการปฏิบัติงาน					
2. ท่านคิดว่าผู้บริหาร รพ./ หน่วยงานของท่าน ได้จัดประชุมหรือจัดกิจกรรมหรือสื่อสารด้วยวิธีต่างๆเพื่อชี้แจงเป้าหมายขององค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบอย่างชัดเจน					
3. ผู้บริหาร รพ.มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร					
4. ผู้บริหาร รพ./หัวหน้าหน่วยงาน มีการกำหนดขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงาน โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนด					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียว					
5. ผู้บริหาร รพ./ หน่วยงานที่มีระบบติดตามตรวจสอบและประเมินคุณภาพการปฏิบัติงาน					
6. หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีมพร้อมมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในทีมงาน					
7. รพ/ หัวหน้าหน่วยงานมีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ทุกระดับในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และกฎระเบียบของหน่วยงาน					
8. ผู้บริหาร/ หัวหน้าหน่วยงานมีการแจ้งกฎระเบียบที่ใช้กับบุคลากรทุกระดับทราบและรับรู้ทุกคน					
9. ผู้บริหาร/ หัวหน้าหน่วยงาน มีระบบการชมเชยยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
10. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติหน้าที่ตามข้อตกลงที่มุ่งให้หน่วยงานประสบความสำเร็จเมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
11. ผู้บริหารในหน่วยงานของท่านมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับ					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ตำแหน่งและขอบเขตความรับผิดชอบของบุคลากร					
12. ท่านมีความรู้สึกว่ามีความสามารถและมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย					



ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลโสธร โดยอาศัยกรอบแนวคิดการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton เพื่อให้ทราบปัญหาอุปสรรคและนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขที่จะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น

คำแนะนำ โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงตามความคิดเห็นและความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวและ โปรดทำให้ครบทุกข้อ ระดับความคิดเห็น จำแนกเป็น 5 ระดับ

- | | |
|--|----------------------------------|
| 5 – ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อนั้นมากที่สุด | 4 – ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อนั้นมาก |
| 3 – ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อนั้นปานกลาง | 2 – ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อนั้นน้อย |
| 1 – ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อนั้นน้อยที่สุด | |

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
3.1 ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม					
3.1.1 เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ					
3.1.2 เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้มีอายุงานหรือตำแหน่งงานใกล้เคียงกันในองค์กรอื่น					
3.1.3 เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ					
3.1.4 การเลื่อนเงินเดือนมีความเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน					
3.1.5 สิทธิและความคุ้มครองในการปฏิบัติงานเทียบได้ไม่ต่ำกว่าสิทธิที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
3.2 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย					
3.2.1 สถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยและสะดวกต่อการทำงาน สะอาด เป็นระเบียบ มีระบบระบายอากาศและแสงสว่างที่เพียงพอเหมาะสม					
3.2.2 มีเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์เพียงพอในการปฏิบัติงาน และทันสมัย					
3.2.3 มีการอบรมหรือให้ความรู้ด้านความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุ					
3.2.4 มีสถานที่หรือมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพ					
3.2.5 มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีที่ครอบคลุมเพียงพอและเหมาะสม					
3.3 ความก้าวหน้าและมั่นคง					
3.3.1 งานที่ปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของทุกคน					
3.3.2 มีการสนับสนุนให้เสนอผลงานเพื่อความก้าวหน้า					
3.3.3 มีโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนระดับที่สูงขึ้นอย่างเหมาะสม ไม่ช้าเกินไปเมื่อเทียบกับบุคลากรในองค์กรอื่นๆ					
3.3.4 มีความมั่นใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีและการประเมินเพื่อต่อสัญญาจ้าง ว่ามีความเหมาะสมและสะท้อนผลการปฏิบัติงานได้อย่างเที่ยงธรรม					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
3.3.5 มีหลักเกณฑ์การจ่ายเงินทดแทนเมื่อเลิกจ้างที่เหมาะสมและไม่ต่ำกว่าที่กฎหมายแรงงานกำหนด					
3.4 ด้านการได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ					
3.4.1 มีการมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นอยู่เสมอ					
3.4.2 มีอิสระที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ได้ริเริ่มสร้างสรรค์โดยนำแนวคิดใหม่ๆมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ					
3.4.3 มีระเบียบ ข้อบังคับ และระบบงานที่สนับสนุนให้ใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะตามตำแหน่งในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
3.4.4 สามารถศึกษาและค้นคว้าข้อมูลข่าวสารในองค์การได้ตลอดเวลา					
3.4.5 มีโอกาสได้ฝึกอบรมเพื่อนำความรู้มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ					
3.5 ด้านการบูรณาการทางสังคม					
3.5.1 มีการมอบหมายงาน หรือทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงหน้าที่และความสามารถมากกว่าเรื่องส่วนตัวและไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
3.5.2 ไม่มีอคติหรือข้อขัดแย้งส่วนตัวมาเป็นอุปสรรคในการติดต่อประสานงานภายในองค์กร สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นช่วยเหลือเกื้อกูลให้เกียรติกันและไว้วางใจกัน					
3.5.3 ได้รับการสนับสนุนและให้คำแนะนำการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในงานอยู่เสมอ					
3.5.4 รับทราบความก้าวหน้าหรือปัญหาขององค์กรและมีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในองค์กรร่วมกัน					
3.5.5 มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
3.6 ด้านการเคารพสิทธิส่วนบุคคล					
3.6.1 สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางหรือนโยบายในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารได้อย่างเต็มที่					
3.6.2 สิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย					
3.6.3 ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และการกำหนดภาระงาน					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
3.6.4 มีความเคารพต่อหน้าที่ของตนเองและบุคคลอื่น					
3.6.5 บุคลากรในองค์กรไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน					
3.7 ด้านการจัดสรรเวลา					
3.7.1 การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้					
3.7.2 ไม่ต้องทำงานนอกเวลาปฏิบัติงานหรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน					
3.7.3 ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบไม่ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจเช่น เครียด นอนไม่หลับ ป่วยง่าย					
3.7.4 มีเวลาว่างให้กับตนเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุข					
3.7.5 ได้รับสิทธิการลาหยุดงาน (โดยได้รับเงินเดือน) ที่เพียงพอและเหมาะสม					
3.8 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม					
3.8.1 สามารถถ่ายทอดให้บุคคลภายนอกรับรู้ได้ว่าองค์กรของตนเองมีประโยชน์ต่อสังคม					
3.8.2 มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญา และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
3.8.3 มีการจัดกิจกรรมด้านการประหยัดพลังงานหรือทรัพยากรในองค์กร					
3.8.4 นำความรู้จากการปฏิบัติงานไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมได้					
3.8.5 หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม					

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



ภาคผนวก ค

เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 ตำบลพุด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120
 โทร. 02-5048039, 02-5033610 โทรสาร 02-5033570
 School of Health Science, Sukhothai Thammathirat Open University,
 Bangpood, Pakkred, Nonthaburi 11120
 Tel. (662) 5048039 Fax. (662) 5033610

เอกสารรับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เลขที่ อว 0602.20/1249

ชื่อโครงการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสนับสนุนบริการ
 ในโรงพยาบาลโสธร

เลขที่โครงการ/รหัส IRB-SHS 2020/1004/72

ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย นางสาวราพร ไยบัว

ที่อยู่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนตู ตำบลสร้างนกทา อำเภอเมือง
 จังหวัดอำนาจเจริญ

ขอรับรองว่าโครงการวิจัยดังกล่าว ได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรม
 การวิจัยในมนุษย์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตั้งแต่วันที่ 13 สิงหาคม 2563
 ถึงวันที่ 12 สิงหาคม 2564

ลงนาม

(รองศาสตราจารย์ ดร.อารยา ประเสริฐชัย)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวรราพร ไยบัว
วัน เดือน ปีเกิด	6 กุมภาพันธ์ 2520
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (ชีววิทยา) มหาวิทยาลัยศิลปากร ปี 2546 สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ปี 2558 วิทยาศาสตรบัณฑิต (อาชีวอนามัยและความปลอดภัย) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ปี 2561
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลโสธร
ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุข

