

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด
ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9



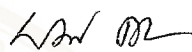
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

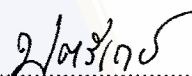
วิทยานิพนธ์

เรื่อง

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด
ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9



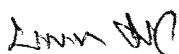
นางพกามาศ ตะนัง
ผู้วิจัย



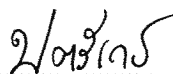
รองศาสตราจารย์ปิยธิดา ตรีเดช,
บช.บ.(เกียรตินิยม), M.P.H., ส.ค.
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก



รองศาสตราจารย์วงเดือน ปั่นดี,
วท.ม.(ชีวสถิติ), วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์),
ส.ค.
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม



ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,
พ.บ., ว.ว.(ออร์โธปิดิกส์)
คณบดี
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล



รองศาสตราจารย์ปิยธิดา ตรีเดช,
บช.บ.(เกียรตินิยม), M.P.H., ส.ค.
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด
ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
วันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2554

นางผกามาศ ตะนัง

ผู้วิจัย

นางสาวสุจิตรา นิลเลิศ

ปช.ด.(ประชากรศาสตร์)

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์บังเอิญ ปันดี,

วท.ม.(ชีวสถิติ), วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์),
ส.ด.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ปิยธิดา ตรีเดช,

บช.บ.(เกียรตินิยม), M.P.H., ส.ด.
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว.(ออร์โธปิดิกส์)
คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์พิทยา จารุพูนผล,

พ.บ., อ.ว.(ระบาดวิทยา)
คณบดี

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยธิดา ตรีเดช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.วงเดือน ปั่นดี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้ความเอาใจใส่ช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.สุจิตรา นิลเลิศ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้รวมถึงขอกราบขอบพระคุณท่านคณาจารย์คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้และประสบการณ์อันมีค่าให้กับนักศึกษา และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะสาธารณสุขศาสตร์ทุกท่าน ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อเกี่ยวกับเอกสารในการดำเนินงานวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ แพทย์หญิงจุฑาทิพย์ เปรมโยธิน และศาสตราจารย์เกียรติคุณ แพทย์หญิงทัศนีย์ จันทนียังยง ผู้ซึ่งมีคุณูปการต่องานธนาคารเลือดเป็นอย่างยิ่ง ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ผลิตผู้ปฏิบัติงานธนาคารเลือดเพื่อให้บริการโลหิตที่ปลอดภัยแก่ผู้ป่วย ประจำโรงพยาบาลต่าง ๆ ทั่วประเทศ

ท้ายที่สุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณบุพการี โดยเฉพาะอย่างยิ่งมารดา คือ นางทัศนีย์ ตะนัง ที่เป็นแรงบันดาลใจ และให้การสนับสนุนด้านการศึกษามาโดยตลอด ขอขอบคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจ ขอขอบคุณเพื่อนร่วมชั้น เพื่อนร่วมอาชีพที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ได้กล่าวนามในที่นี้ทุกท่านสำหรับความช่วยเหลือ ความเอื้ออาทร และเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา

ผกามาศ ตะนัง

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9
QUALITY OF WORK LIFE OF BLOOD BANK PERSONNEL IN PUBLIC HEALTH REGIONS 3 AND 9

ผกามาศ ตะนัง 4937496 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ปิยธิดา ศรีเดช, ศ.ด., วังเดือน ปั่นดี, ศ.ด.

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คนและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 - 30 มีนาคม 2554 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference และหาความสัมพันธ์ โดยใช้ Pearson's Product Moment Correlation

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.1) ด้านที่มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.3) เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า รายได้/เดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.1) ด้านที่มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ นโยบายและการบริหาร (ค่าเฉลี่ย 3.3) และเมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวม พบว่าบรรยากาศองค์กรด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่า $r = 0.56$) ยกเว้นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม บรรยากาศองค์กรด้านลักษณะงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน บรรยากาศองค์กรด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับคุณภาพชีวิตด้านจังหวะชีวิตโดยรวมเพียงด้านเดียว

แนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ทำการทบทวนนโยบายและวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ การพิจารณาให้เงิน พ.ด.ส. และเงินประจำตำแหน่ง ที่ยังมีความเหลื่อมล้ำระหว่างผู้ที่ได้รับ กับไม่ได้รับเงินเพิ่มพิเศษต่าง ๆ ควรจัดรูปแบบการบริหารเป็นระบบราชการแบบวิชาชีพ (Professional Bureaucracy) ที่มีการแบ่งหน้าที่ตามความถนัดและความเชี่ยวชาญ ให้อิสระในการปฏิบัติหน้าที่ จัดให้มีการทดสอบความเชี่ยวชาญทางธนาคารเลือด และมีการรับรองผลการทดสอบเป็นรายบุคคล รวมถึงการได้รับการพักผ่อนหลังการอยู่เวรนอกเวลา ที่ไม่มีการกำหนดไว้เป็นระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนว่าควรได้รับการพักผ่อนหรือไม่อย่างไร

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน / ธนาคารเลือด

QUALITY OF WORK LIFE OF BLOOD BANK PERSONNEL IN PUBLIC HEALTH REGIONS 3 AND 9

PHAKAMAS TANANG 4937496 PHPH/M

M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HEALTH ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: PIYATHIDA TRIDECH, Dr.P.H., WONGDYAN PANDII, Dr.P.H.,

ABSTRACT

The objective of the research was to study the level of quality of work life and factors affecting the personnel working in hospital blood banks in the 3rd and 9th Public Health Regions. One hundred and thirty personnel were the sample group and questionnaires were employed to collect data during 1-30 March 2011. Statistics used for data analysis were mean, standard deviation, t-test, One –way ANOVA, least significant difference, and Pearson’s Product Moment Correlation.

The study found that the level of opinion relating to the over-all quality of work life was medium ($\bar{X} = 3.1$). The aspect which was mostly agreed upon was the safe and healthy working environment ($\bar{X} = 3.3$). When comparing the quality of work life to personal factors, it was found that the personnel with different monthly income had different opinions relating to quality of work life with a statistical significance level of ($p = 0.05$). The level of opinion relating to over-all organizational atmosphere was medially agreed ($\bar{X} = 3.3$). Analyzing the relationship between organizational atmosphere and the over-all quality of work life found that organizational atmosphere in the aspect of policy and administration had a medially positive relationship ($r = 0.56$) with seven aspects of quality of work life except the aspect of adequate and fair salary and other financial benefits. The organizational atmosphere in the aspects of the nature of the task and working environment had a positive relationship with eight aspects of quality of work life. Only the aspect of the risk of the task had a negative relationship with the quality of work life in the perspective of tempo of living.

Suggestions for improving the quality of work life of personnel working in blood banks were:

Review the policy and plan for career growth and adjust financial payment to be more equitable and fair both in terms of salary and honorarium. The organization should be arranged as a professional bureaucracy and the structure should be classified by skill and expertise. A certification test for expertise in blood bank knowledge and individual certification should be administered. There should be regulations for rest allowance after overtime work.

KEY WORDS: QUALITY OF WORK LIFE / BLOOD BANK

135 pages

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญแผนภูมิ.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	4
1.4 สมมุติฐานในการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตในการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	5
1.7 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	8
1.8 กรอบแนวความคิด.....	9
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 การดำเนินงานธนาคารเลือดในประเทศไทย หน้าที่ความรับผิดชอบในงานธนาคารเลือด ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานธนาคารเลือดศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย รวมถึงข้อกำหนดและนโยบายที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร (Organization Climate).....	15
2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)...	20
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
3.2 การสุ่มตัวอย่าง.....	38
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	44
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	46
4.2 ปัจจัยบรรยากาศในองค์กร.....	49
4.3 ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	52
4.4 การทดสอบสมมติฐาน.....	59
4.5 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	68
บทที่ 5 การอภิปรายผล.....	70
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย.....	78
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย.....	83
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ.....	99
บรรณานุกรม.....	114
ภาคผนวก.....	119
ประวัติผู้วิจัย.....	135

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 สรุปใช้ตัวแปรในการวิเคราะห์ คุณภาพชีวิตการทำงาน ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง...	35
3.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดทุกตำแหน่ง ของกระทรวงสาธารณสุข ในเขตพื้นที่การสาธารณสุข ที่ 3 และ 9 และจำนวนตัวอย่างแยกแต่ละตำแหน่ง.....	37
4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล ของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9.....	46
4.2 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยบรรยากาศองค์กรในภาพรวม.....	49
4.3 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยบรรยากาศองค์กรจำแนกรายข้อ.....	50
4.4 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	53
4.5 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกรายข้อ.....	54
4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	60
4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	60
4.8 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	62
4.9 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน..	67

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ

หน้า

1.1	กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	9
-----	-------------------------------	---



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารจัดการพัฒนาของภาครัฐยุคใหม่ ที่มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ให้ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ ในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บัญญัติให้การบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของการพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 – พ.ศ. 2555) กำหนดไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาระบบราชการ ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงบุคลากรมีความพร้อมและมีความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่มเปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ มีกลยุทธ์เรื่องปรับปรุงบทบาท ภารกิจ และโครงสร้างของภาครัฐ ให้มีขนาดที่เหมาะสม (Rightsizing) เกิดความคุ้มค่าและรองรับกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายซับซ้อนมากขึ้น รวมทั้งจัดให้มีการวางยุทธศาสตร์การบริหารประเทศในระยะยาว และเตรียมการวางระบบบริหารงานและบุคลากรภาครัฐในอนาคต รวมถึงปรับปรุงรูปแบบ วิธีการบริหารงานใหม่ ให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เช่น ระบบการให้เงินสนับสนุนเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะในการแข่งขัน (Competitive Grant) เช่น Higher Education Funding Committee การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (Pay for Performance) (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2553)

การบริหารทรัพยากรบุคคล มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital) เพื่อให้เป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มคุณค่าให้กับส่วนราชการในการพัฒนาประเทศ จะเห็นได้จากพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2551 ในมาตรา 34 บัญญัติไว้ว่า

“การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า โดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี” และมาตรา 72 บัญญัติว่า “ให้ส่วนราชการมีหน้าที่ดำเนินการให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ.....” (การพัฒนาคุณภาพชีวิตของราชการ, 2554)

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ของแต่ละบุคคล โดยมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน (บดีนทร์ วิจารณ์, 2552: 1-4) คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นสิ่งซึ่งสะท้อนความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานในทุกระดับชั้นที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลมาจากการดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อพนักงานในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงที่สุด ด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมและระบบงานที่ดี (จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว, 2552)

นอกจากนี้บรรยากาศองค์กรก็เป็นปัจจัยหนึ่ง ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ดังเช่นการวิจัยของ ลิทวินและสติงเกอร์ (Litwin and Stringer, 1979, 18) พบว่าบรรยากาศองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจงานของบุคลากรค่อนข้างสูง กล่าวคือ ถ้าบรรยากาศองค์กรดี บุคลากรจะมีความพึงพอใจงานสูงและจะมีผลทำให้บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานสูงด้วยตรงกันข้าม ถ้าบรรยากาศองค์กรไม่ดี ความพึงพอใจงานของบุคลากรก็จะลดลง และจะมีผลทำให้ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรลดลงด้วย นอกจากนั้นยังมีความสอดคล้องกับ สไวเซอร์ (Switzer, 1968: 167) ซึ่งเห็นว่าปัจจัยบรรยากาศองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์

ธนาคารเลือดเป็นหน่วยงานหนึ่งในโรงพยาบาล มีหน้าที่ดำเนินงานด้านบริการโลหิตตามมาตรฐานหลักวิชาการและนโยบายระดับชาติ ซึ่งมีศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยเป็นแกนกลางในการจัดทำขึ้น (นโยบายบริการโลหิตแห่งชาติ, 2553: 6) โดยเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับร่างกายมนุษย์ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีหน้าที่หลักคือการจัดหาโลหิตที่มีคุณภาพและปลอดภัยให้แก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอ อันได้แก่การตรวจหมู่เลือดในระบบ ABO และหมู่เลือดระบบอื่น ๆ

การตรวจความเข้ากันได้ของเลือดผู้ป่วยและผู้บริจาค การเตรียมส่วนประกอบของเลือดให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน การตรวจคัดกรองหาร่องรอยการติดเชื้อและสารที่ไม่พึงปรารถนาอย่างอื่น (ปิยะสกล สกลสัตยาทร, 2545)

โดยมีนโยบายด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยระดับชาติ 2550-2551 (National Patient Safety Goal 2007-2008) ของกระทรวงสาธารณสุข เป็นตัวกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานธนาคารเลือดให้มีคุณภาพ ซึ่งนโยบายความปลอดภัยจากการให้เลือดและส่วนประกอบของเลือด (Blood Safety) นั้นเป็นนโยบายที่กำหนดโดยมีองค์การอนามัยโลก และศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยเป็นผู้ให้แนวทางในการปฏิบัติงาน (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2551: 49)

งานธนาคารเลือด ประกอบด้วยบุคลากรที่ปฏิบัติงานหลายวิชาชีพทั้ง แพทย์ พยาบาล นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ สาขา เวชศาสตร์การธนาคารเลือด นักเทคนิคการแพทย์ เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์ และบุคลากรผู้ช่วยในสาขาอื่น ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด จึงสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้บริหารองค์การในการปรับปรุง หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุข ที่ 3 และ 9 ได้ตรงกับเป้าหมาย หรือมีการขยายผลไปยังผู้ปฏิบัติงานธนาคารเลือดในส่วนอื่น ๆ ได้อีกด้วย

1.2 คำถามในการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตพื้นที่ตรวจราชการสาธารณสุข ที่ 3 และ 9 อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยใดที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดในเขตพื้นที่ตรวจราชการสาธารณสุข ที่ 3 และ 9
3. บรรยากาศองค์กรด้านใดมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดในเขตพื้นที่ตรวจราชการสาธารณสุข ที่ 3 และ 9

1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

(1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9

(2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์กรของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9

(3) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9

1.4 สมมุติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน รายได้/เดือน การอยู่ร่อนนอกเวลา การได้สิทธิในการพักผ่อน และสภาพการทำงานที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

2. บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.5 ขอบเขตในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดทุกตำแหน่ง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในงานธนาคารเลือด หรือรับผิดชอบงานธนาคารเลือดของโรงพยาบาลทุกระดับของกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่ตรวจราชการสาธารณสุข ที่ 3 และ 9 ซึ่งมี 9 จังหวัด แยกเป็นเขต 3 ประกอบด้วย จังหวัด ฉะเชิงเทรา สมุทรปราการ นครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว และเขต 9 ประกอบด้วยจังหวัด ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด

1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายและแปลความหมายในงานวิจัยให้ตรงกัน การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตพื้นที่ตรวจราชการสาธารณสุข ที่ 3 และ 9 หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานธนาคารเลือด เกิดความพึงพอใจในงาน มีความสุขในการทำงาน และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าจากการทำงานนั้น ๆ ซึ่งวัดได้จากแบบสอบถามความรู้สึกตามการรับรู้ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเรื่องต่าง ๆ ที่บ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการ ของ ริชาร์ด อี วอลตัน (Walton, 1974: 12-16) ได้แก่

- ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง รายได้ประจำ ได้แก่ เงินเดือน หรือเงินตอบแทน ที่ได้จากการปฏิบัติงานเต็มเวลา รายได้พิเศษ (ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของผู้ปฏิบัติงานด้านการสาธารณสุข (พ.ต.ส.) เงินประจำตำแหน่ง และสวัสดิการที่ได้รับอย่างเพียงพอ ที่จะดำรงชีวิตตามอัตราของตน และได้รับอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่ง หน้าที่ของตนกับตำแหน่งหน้าที่อื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน

- สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน เกี่ยวกับ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จัดไว้อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ ที่คำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ มีการกำหนดเป็นระเบียบปฏิบัติ และระเบียบการจัดสภาพการทำงาน

- โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล หมายถึง ความมากน้อยของโอกาส ในการเสริมสร้างความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพโดยการให้บุคคล มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ สามารถใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ รู้จักหาหรือได้รับสารสนเทศ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน แนวทางปฏิบัติและสามารถคาดคะเนผลของการปฏิบัติได้ถูกต้อง เหมาะสม มีการวางแผนการทำงาน และได้มีส่วนช่วยในการทำงานทุกขั้นตอน

- ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับการเตรียมความรู้ และทักษะเพื่อหน้าที่ที่สูงขึ้น มีโอกาสประสบความสำเร็จในงานตามความมุ่งหวังอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ครอบครัว และผู้เกี่ยวข้อง และมีความมั่นคงในรายได้หรือหน้าที่ที่ได้รับ

- ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการทำงานร่วมกัน หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในองค์กรที่บุคคลได้รับมอบหมายงาน โดยพิจารณาความสามารถ ไม่มีการแบ่งชนชั้น ในองค์กร แสดงถึงการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างผู้ร่วมงานในการทำงาน มีการสื่อสารแบบเปิดเผยตนเอง

- สิทธิส่วนบุคคล หมายถึง การได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานมีอิสระในการพูด มีความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ของงานตามความเหมาะสม และให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ด้วยกันของผู้ร่วมงาน

- จังหวะชีวิตโดยส่วนรวม หมายถึง การแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสมระหว่างการใช้เวลาสำหรับกิจกรรมของตนเอง ครอบครัว สังคม

- การคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การทำงานที่รับผิดชอบต่อสังคมทำให้สังคมของชุมชนมีความก้าวหน้า พัฒนาขึ้นทางด้านสุขภาพ และการให้ความร่วมมือกับชุมชนตลอดจนหน่วยงานอื่น ในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ ความเป็นชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้/เดือน การอยู่เวรนอกเวลา สภาพการจ้างงาน ตำแหน่งของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตพื้นที่ตรวจราชการสาธารณสุข ที่ 3 และ 9

- เพศ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด คือ ชายหรือหญิง

- อายุ หมายถึง อายุของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด เป็นจำนวนปี โดยนับถึงวันที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา

- สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะทางสังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด แบ่งตามการสมรส คือ มีสถานะเป็น โสด คู่ หรือ หม้าย/หย่า/แยก

- ระดับการศึกษา หมายถึง การจบการศึกษาในระดับสูงสุด ของบุคลากรสาธารณสุขแบ่งเป็นต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ปริญญาโทหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาโท

- ตำแหน่ง หมายถึง สถานะทางวิชาชีพ ในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดในพื้นที่ตรวจราชการสาธารณสุข ที่ 3 และ 9 แบ่งเป็นวิชาชีพต่าง ๆ เช่น แพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ สาขาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด นักเทคนิคการแพทย์ เจ้าหน้าที่งาน

วิทยาศาสตร์การแพทย์ พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค และสาขาอื่น เช่น พนักงานป้อนข้อมูล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานห้องทดลอง คนงาน

- ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ธนาคารเลือดในเขตพื้นที่ตรวจราชการสาธารณสุข ที่ 3 และ 9 นับเป็นปีจนถึงวันที่ผู้วิจัยทำการศึกษา

- รายได้ หมายถึง เงินเดือน ค่าตอบแทนอื่น ที่ได้รับการปฏิบัติงาน ในงานธนาคารเลือดในเขตพื้นที่ตรวจราชการสาธารณสุข ที่ 3 และ 9 ทั้งหมด ได้แก่ ค่าตอบแทน การทำงานนอกเวลาราชการ เบี้ยเลี้ยงและรายได้พิเศษอื่น ที่บุคลากรสาธารณสุขได้รับทั้งหมดต่อ เดือน

- การอยู่เวรนอกเวลา หมายถึง การปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โดยเป็น การปฏิบัติงานเวรละ 8 ชั่วโมง คือ ในวันราชการปฏิบัติงานในห้วงเวลา 16.30-00.30 น., 00.30-08.30 น. และในวันหยุดราชการปฏิบัติงานในห้วงเวลา 08.30-16.30 น., 16.30-00.30 น., 00.30-08.30 น.

- การพักผ่อน หมายถึง การหยุดพักจากการปฏิบัติงานเพื่อผ่อนคลาย ความตึงเครียด หลังจากปฏิบัติงานในห้วงเวลา 00.30-08.30 น. ซึ่งเป็นข้อตกลงของธนาคารเลือดแต่ละแห่ง

- สภาพการจ้างงาน หมายถึง เงื่อนไขการจ้างหรือการทำงาน ในที่นี้ได้ แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

ปัจจัยบรรยากาศองค์กร หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เช่น อาคารสถานที่ ห้องทำงาน เป็นต้น รวมถึงการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อลักษณะสภาพแวดล้อมในการบริหาร และความ เป็นไปขององค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ได้แก่

- นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงาน ขององค์กร

- ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง ภารกิจหรืองานหลักของหน่วยงาน

- สถานที่ทำงาน หมายถึง สิ่งที่ทำให้การทำงานมีความสุข เพราะสถานที่ ทำงานสามารถบ่งบอกถึงภารกิจและความมั่นคงของหน่วยงาน การจัดและตกแต่งสถานที่ทำงานให้ สะอาด ร่มรื่น สวยงาม จะเป็นการสร้างบรรยากาศ ให้คนในหน่วยงานมีความสุข อยากรทำงาน

- ความเสี่ยงในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคาร เลือดในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 มีความรู้สึกวิตกกังวลต่อการถูกฟ้องร้องจากผู้รับ บริการ เมื่อเกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน

บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด หมายถึง ข้าราชการหรือเจ้าพนักงานของรัฐ ลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการธนาคารเลือด ประกอบด้วย เช่น แพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ สาขาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด นักเทคนิคการแพทย์ เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค และสาขาอื่น เช่น พนักงานป้อนข้อมูล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานห้องทดลอง คนงาน

เขตตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข หมายถึง การแบ่งพื้นที่การตรวจราชการของกระทรวงสาธารณสุข เป็นกลุ่มจังหวัด โดยแบ่งออกเป็น 18 เขต มีผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข และรักษาการในตำแหน่งผู้ตรวจราชการกระทรวง ปฏิบัติหน้าที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบตามคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข

งานธนาคารเลือดในเขตพื้นที่ตรวจราชการสาธารณสุข ที่ 3 และ 9 หมายถึง หน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านธนาคารเลือด ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการให้บริการโลหิตตามมาตรฐานของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ซึ่งอยู่ในโรงพยาบาลของรัฐทุกระดับ ภายใน 9 จังหวัด ได้แก่ สมุทรปราการ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด สระแก้ว ปราจีนบุรี ฉะเชิงเทรา นครนายก แบ่งเป็น โรงพยาบาลศูนย์ 3 แห่ง โรงพยาบาลทั่วไป 6 แห่ง โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ 1 แห่ง โรงพยาบาลชุมชน 55 แห่ง รวม 65 แห่ง

นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ สาขาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในห้องปฏิบัติการธนาคารเลือด เป็นผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด หรือวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การบริการโลหิต จากภาควิชาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

นักเทคนิคการแพทย์ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ มีคุณวุฒิเบื้องต้น เป็นผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคนิคการแพทย์ และมีใบประกอบโรคศิลปะ (สาขาเทคนิคการแพทย์)

เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ มีคุณวุฒิเบื้องต้น เป็นผู้สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรหลักสูตรเจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ สาขาพยาธิวิทยาคลินิก หรือสาขาอื่น ๆ ระยะเวลาการศึกษา 2 ปี

1.7 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวแปรตามวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการวิจัย โดยกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

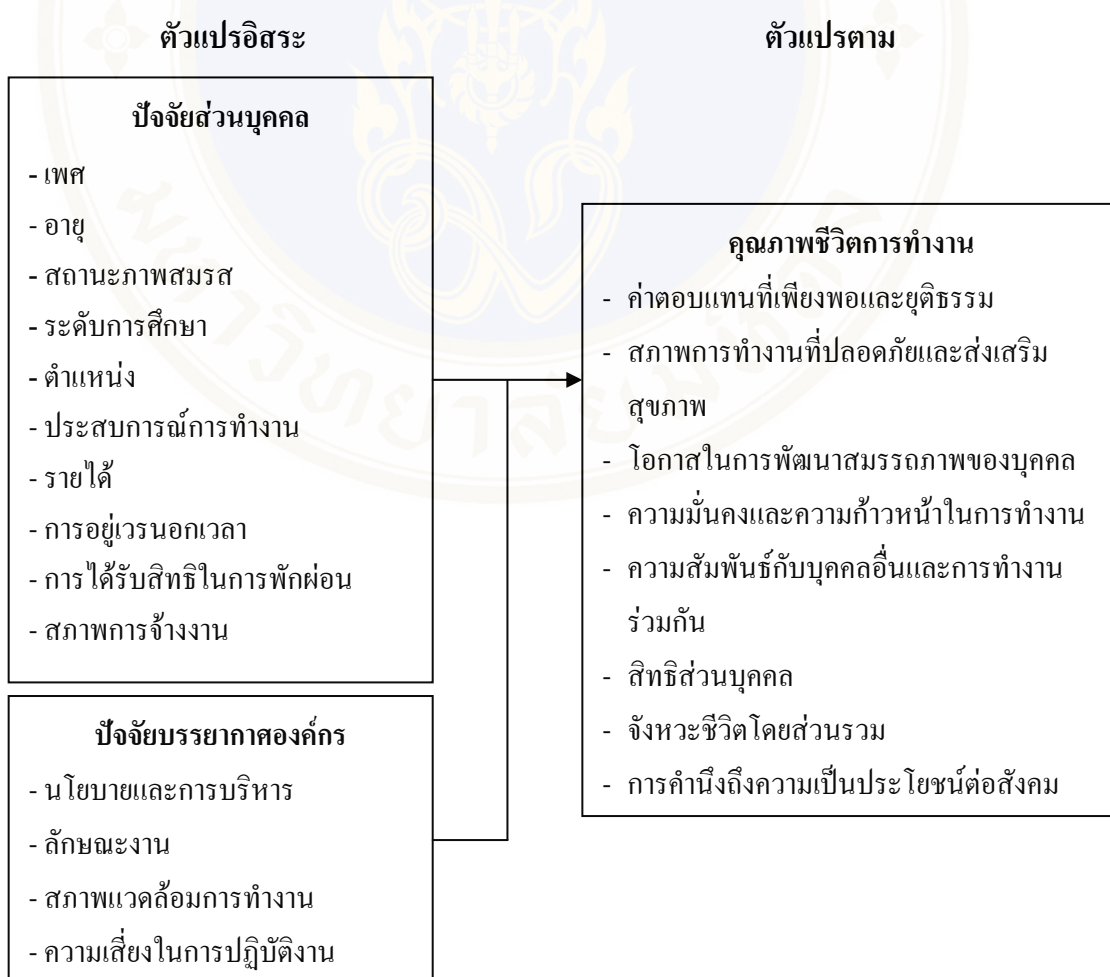
1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน รายได้/เดือน การอยู่เวรนอกเวลา การได้รับสิทธิในการพักผ่อน และสภาพการจ้างงาน
ปัจจัยบรรยากาศองค์กร ได้แก่

- นโยบายและการบริหาร
- ลักษณะงาน
- สภาพแวดล้อมการทำงาน
- ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน

1.8 กรอบแนวความคิด



แผนภูมิที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนแบบการวิจัย พอสรุปได้ ดังนี้

2.1 การดำเนินงานธนาคารเลือดในประเทศไทย หน้าที่ความรับผิดชอบในงานธนาคารเลือด ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานธนาคารเลือด ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย รวมถึงข้อกำหนดและนโยบายที่เกี่ยวข้อง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร (Organization Climate)

2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การดำเนินงานธนาคารเลือดในประเทศไทย หน้าที่ความรับผิดชอบในงานธนาคารเลือด ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานธนาคารเลือดศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย รวมถึงข้อกำหนดและนโยบายที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 การดำเนินงานธนาคารเลือดในประเทศไทย

วงการแพทย์ไทยรู้จักการถ่ายเลือดมาตั้งแต่ราวปี พ.ศ. 2470 แต่ส่วนใหญ่กระทำกันในเฉพาะโรงเรียนแพทย์ ซึ่งสมัยนั้นมีเพียงแห่งเดียว คือที่โรงพยาบาลศิริราช

ในระยะสงครามโลกครั้งที่ 2 มีผู้ป่วยเพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้มีการใช้เลือดเพิ่มมากขึ้นด้วย คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จึงได้ตั้ง “หน่วยถ่ายเลือด” ขึ้น โดยมีศาสตราจารย์ นายแพทย์สรรค์ ศรีเพ็ญ เป็นหัวหน้าและมีพยาบาลประจำ 1 คน เริ่มดำเนินการเมื่อ 1 กันยายน พ.ศ. 2489

ส่วนการดำเนินงานธนาคารเลือดในต่างจังหวัดนั้น ในปี พ.ศ. 2492 ได้ปรากฏมีธนาคารเลือดเปิดขึ้นที่โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลในต่างจังหวัดเป็นแห่งแรก ต่อมาปีพ.ศ. 2494 โรงพยาบาลหญิงจึงได้จัดตั้งธนาคารเลือดขึ้นในจังหวัดพระนคร (ทศน์ยานี

จันทนียังยง, 2541: 10-11) ต่อมา พ.ศ. 2496 กรมการแพทย์ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการจัดตั้งธนาคารเลือดตามโรงพยาบาลต่างจังหวัด จึงได้มีคำสั่งให้โรงพยาบาลหญิง (ร.พ.ราชวิถี) เปิดการอบรมแบบเร่งรีบขึ้น เพื่อฝึกให้มีพนักงานธนาคารเลือด ให้เพียงพอแก่ความต้องการของโรงพยาบาลต่างจังหวัด (เสม พริ้งพวงแก้ว และประภา สุขอุดม, 2499: 11) การดำเนินการธนาคารเลือดได้แพร่หลายไปยังโรงพยาบาลต่างๆ สถาบันการแพทย์ทั้งทหารและพลเรือนทั่วประเทศ ต่อมา พ.ศ.2533 ภาควิชาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ได้รับอนุมัติหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์บริการโลหิต (Transfusion Science) และวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2537 ได้รับอนุมัติหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด (Transfusion Medicine)(ภาควิชาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด, รั้งก้องจักร) เพื่อผลิตบัณฑิตทางเวชศาสตร์การธนาคารเลือดให้มีความรู้และทักษะในระดับที่สามารถปฏิบัติ และสามารถวิเคราะห์ วิจัย ติดตาม รวมทั้งประเมินผลงาน และผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการเวชศาสตร์การธนาคารเลือดได้ มีความสามารถและเจตคติที่จะศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม และติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการในสาขาวิชาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด มีเจตคติและจรรยาบรรณที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานทางด้านเวชศาสตร์การธนาคารเลือด(ภาควิชาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด,หลักสูตรฯ) นับได้ว่าเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถบุคลากรทางธนาคารเลือดอย่างต่อเนื่อง

2.1.2 ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

การจัดตั้งแผนกบริการโลหิตขึ้นภายในสภากาชาดไทย (ทัศนียานี จันทนียังยง, 2526: 224-225) มีดำริขึ้นสืบเนื่องจากมติของสภานิติบัญญัติสภาดสากลครั้งที่ 17 เมื่อปี พ.ศ. 2492 ซึ่งมีมติว่าให้สภากาชาดของแต่ละชาติพยายามดำเนินการบริการโลหิตขึ้นภายในองค์การ ดังนั้น สภากาชาดไทยจึงได้เริ่มดำเนินการตั้งแผนกบริการโลหิต ขึ้นกับกองวิทยาศาสตร์สภากาชาดไทย ซึ่งรู้จักกันทั่วไปในนามของสถานเสาวภา โดยมีนายแพทย์เฉลิม บุรณานนท์เป็นผู้อำนวยการคนแรก ต่อมาได้รับการส่งเสริมให้เป็นศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2509 และในปีเดียวกันนี้ คณะรัฐมนตรีได้ลงมติรับข้อเสนอของรัฐบาลฝรั่งเศส ที่จะให้ความช่วยเหลือด้านผู้เชี่ยวชาญ ทุนฝึกอบรม เครื่องมือ และรถบริจาคโลหิตเคลื่อนที่ โดยมีฝ่ายรัฐบาลไทยรับผิดชอบในการสร้างสถานที่และออกค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

กิจการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติได้เจริญก้าวหน้าตลอดมาอย่างรวดเร็ว การดำเนินงานในปัจจุบัน ได้มีการแบ่งหน่วยงานออกเป็น

1. แผนกธุรการ
2. แผนกประชาสัมพันธ์

3. แผนกเจาะเก็บโลหิต
4. แผนกปฏิบัติการและวิจัย
5. แผนกเตรียมเครื่องมือและน้ำยา
6. แผนกวิจัยและการสอน
7. แผนกพลาสมาและแปรรูปโลหิต
8. แผนกปฏิบัติการร่วมกับองค์การอนามัยโลก

นอกจากนี้แล้ว ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติยังมีโครงการรณรงค์ให้ประชาชนบริจาคโลหิตเป็นทาน มีจุดประสงค์ที่จะให้สามารถเลิกซื้อขายเลือด ปี พ.ศ. 2504 ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดหาและส่งเสริมผู้บริจาคโลหิต ทำหน้าที่เผยแพร่กิจการและเชิญชวนประชาชนให้มีจิตศรัทธาบริจาคโลหิตเพื่อช่วยชีวิตเพื่อนมนุษย์ ผู้บริจาคโลหิตได้เพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อย ๆ ทุกปี ทั้งนี้เนื่องจากพระบารมีของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ จึงเป็นที่คาดหวังกันล่วงหน้าได้ว่า ประเทศไทยคงจะเลิกการซื้อขายเลือดในอนาคตอันใกล้

2.1.3 นโยบายทั่วไป (General Policy) ของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

ธนาคารเลือดหรืองานบริการโลหิต (ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย, 2551: 1-3) ต้องมีแพทย์เป็นหัวหน้าหรือผู้อำนวยการและมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเวชกรรม ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถจากการฝึกอบรมหรือมีประสบการณ์ หัวหน้าหรือผู้อำนวยการมีหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจในการวางนโยบายที่เกี่ยวกับด้านการแพทย์ เทคนิคและวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้คำปรึกษาสนับสนุนการบริการที่เกี่ยวกับความปลอดภัย การดูแลรักษาผู้ป่วยและผู้บริจาคโลหิต หน้าที่รับผิดชอบรวมไปถึงการควบคุมให้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานต่าง ๆ การจัดหาโลหิต และส่วนประกอบโลหิตที่เหมาะสมสำหรับผู้ป่วย ตลอดทั้งการเจาะเก็บ การเก็บรักษา การตรวจโลหิตผู้บริจาค การจ่ายและการให้โลหิตและส่วนประกอบโลหิต เมื่อมีข้อบ่งชี้ การบริการพิเศษใดๆที่ไม่ได้ครอบคลุมในมาตรฐานนี้ จะต้องได้รับการรับรองโดยแพทย์ที่เป็นหัวหน้าหรือผู้อำนวยการ ในกรณีที่ไม่มีแพทย์เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงของธนาคารเลือด นักเทคนิคการแพทย์ หรือนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ หรือนักวิทยาศาสตร์ที่มีความรู้ความสามารถและได้รับการฝึกอบรมหรือประสบการณ์ทางธนาคารเลือดมาเป็นอย่างดี ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าธนาคารเลือด โดยมีแพทย์ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หรือแพทย์ ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบ

การบริหารงานระบบคุณภาพ (Quality Management System)

ธนาคารเลือดงานบริการโลหิต ต้องจัดตั้งและสร้างไว้ซึ่งระบบการบริหารงานคุณภาพ และอย่างน้อยครอบคลุมเรื่อง ต่อไปนี้

- 1) องค์กร
- 2) บุคลากร
- 3) อุปกรณ์
- 4) ผู้จัดส่งวัสดุอุปกรณ์และผู้ให้บริการ
- 5) การควบคุมกระบวนการ การตรวจสอบขั้นสุดท้าย การจัดเก็บรักษา และการเคลื่อนย้าย

- 6) เอกสารและบันทึกต่าง ๆ
- 7) เหตุการณ์ผิดปกติ ความผิดพลาดและอุบัติเหตุ
- 8) การตรวจประเมินคุณภาพโดยบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร
- 9) การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ
- 10) สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและความปลอดภัยระบบคุณภาพ ควรอยู่ในความควบคุมดูแลของผู้ที่ได้รับมอบหมาย

ธนาคารเลือดและงานบริการโลหิต ต้องจัดทำคู่มือเป็นมาตรฐาน เพื่ออธิบายถึงรายละเอียดของวิธีปฏิบัติงานขององค์กร เจ้าหน้าที่ทุกคนในองค์กรต้องปฏิบัติตามวิธีการซึ่งมีอยู่ในคู่มือมาตรฐานถ้าได้กำหนดให้ใช้ใบแทรกของบริษัผู้ผลิตหรือวิธีการที่ดีพิมพ์ใน Technical Manual หรือส่งตีพิมพ์อื่น ๆ เช่นคู่มือผู้ผลิตมาเป็นคู่มือขององค์กร ก็ต้องขึ้นทะเบียนเป็นเอกสารควบคุมและมีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด สำเนาของคู่มือปฏิบัติงาน และวิธีการทำงาน จะต้องมิให้เจ้าหน้าที่สามารถนำมาใช้ได้ตลอดเวลา วิธีปฏิบัติทั้งหมดจะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมเอกสารรวมถึงการจัดหาโลหิต การคัดเลือกผู้บริจาคโลหิต การเจาะเก็บโลหิต และการแยกส่วนประกอบโลหิตตามคู่มือมาตรฐานของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

นโยบายด้านความปลอดภัย

- ธนาคารเลือดทุกแห่งและงานบริการโลหิต ต้องมีระเบียบปฏิบัติสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และอุปกรณ์ที่เพียงพอ เพื่อลดความเสี่ยงและให้มีความปลอดภัยต่อสุขภาพของเจ้าหน้าที่ ผู้บริจาคโลหิต อาสาสมัคร และผู้ป่วย

- ต้องมีคู่มือปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกปลอดภัยด้านชีววิทยา เคมี และรังสี รวมถึงมีการฝึกอบรม การเฝ้าระวัง และการปฏิบัติตามคู่มือ

- โลหิต ส่วนประกอบโลหิตและเนื้อเยื่อของมนุษย์ ต้องเคลื่อนย้ายและทำลายด้วยความระมัดระวัง โดยตระหนักถึงความเสี่ยงที่จะติดเชื้อ

2.1.4 ข้อกำหนดขององค์การอนามัยโลกเรื่องการจัดหาโลหิตที่ปลอดภัย

Global Blood Safety Initiatives, World Health Organization (1989) กล่าวว่า การเจาะเก็บโลหิตบริจาคที่ปลอดภัยจะต้องอยู่บนหลักการต่อไปนี้ (อ้างใน ชารินทร์ จันทรรเวชญ์, 2551: 8)

1. การบริจาคโลหิตทั่วไปซึ่งไม่มีสิ่งตอบแทน (Voluntary Non-Remunerated)
2. การจัดหาผู้บริจาคโลหิต ควรเป็นระบบแผนงานซึ่งมีกำหนดล่วงหน้า และส่งเสริมให้มีการบริจาคโลหิตเป็นประจำ ควรเป็นการบริจาคให้กับศูนย์ฯ ไม่ใช่แก่ผู้ป่วยโดยตรง (Directed) แต่ต้องระวังมิให้มีการซื้อขายโลหิตแฝงอยู่
3. ควรมีระบบคัดเลือกผู้บริจาคโลหิตที่เชื่อถือได้
4. ควรมีการปฏิบัติที่ดีต่อผู้บริจาคโลหิต ทั้งก่อนบริจาค ขณะบริจาค และภายหลังบริจาค ควรมีระบบติดตามข้อมูลและรักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลของผู้บริจาคโลหิต

2.1.5 นโยบายเรื่องการจัดหาผู้บริจาคโลหิตและการเจาะเก็บโลหิต (Policy on Donor Recruitment and Blood Collection) ของกระทรวงสาธารณสุข (ชารินทร์ จันทรรเวชญ์, 2551: 8) คือ

1. โลหิตทุกหน่วยจะต้องได้จากการบริจาค
2. ให้มีมาตรฐานการคัดเลือกผู้บริจาคและการเจาะเก็บโลหิต
3. ทุกจังหวัดควรจัดหาโลหิตให้เพียงพอโดยมีสาขาบริการโลหิตแห่งชาติ เหล่ากาชาดจังหวัดเป็นแกนกลาง

2.1.6 นโยบายการใช้โลหิตที่ปลอดภัย (Blood Safety) (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2551: 49-50)

องค์การอนามัยโลก และศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ได้ให้แนวทางในเรื่อง ความปลอดภัยในการให้เลือด (Blood Transfusion Safety) ไว้ดังนี้

1. นำนโยบายระดับชาติเกี่ยวกับการบริการโลหิต (National Blood Policy) ไปสู่การปฏิบัติ
2. รับโลหิตเฉพาะจากผู้บริจาคซึ่งมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อต่ำ

3. ตัวอย่างโลหิตบริจาคทุกยูนิตจะต้องได้รับการตรวจทางห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ตามนโยบายระดับชาติเพื่อหาร่องรอยการติดเชื้อ ได้แก่ ซีฟิลิส ไวรัสตับอักเสบบี (Hbs Ag) ไวรัสตับอักเสบบี (anti-HCV) ไวรัสเอดส์ (anti-HIV 1/2 และ HIV antigen) อย่างน้อยด้วยวิธี EIA (สำหรับการตรวจเชื้อ HIV ถ้าใช้วิธี NAT ไม่จำเป็นต้องตรวจ HIV antigen), ได้รับการทดสอบหมู่โลหิตและตรวจหาแอนติบอดีต่อเม็ดเลือดแดงที่ผิดปกติก่อนที่จะนำเลือดไปให้แก่ผู้ป่วย เพื่อป้องกัน Serious Haemolytic Transfusion Reactions

1. เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้รับประโยชน์สูงสุดจากโลหิตที่ได้รับบริจาค ควรแยกโลหิตออกเป็นส่วนประกอบต่าง ๆ การเตรียมส่วนประกอบของโลหิตจะต้องทำด้วยเทคนิคเครื่องมือ และน้ำยาที่ปราศจากเชื้อ ในการแยกส่วนต่างๆของเลือด ควรใช้เครื่องมือที่ไม่ทำให้มีการแตกตัวของรอยผนึกเชื่อมต่าง ๆ วิธีใช้เตรียมจะต้องแน่ใจว่ามีทั้งคุณภาพ และความปลอดภัย

2. มีการใช้โลหิตและทางเลือกอื่นๆ อย่างเหมาะสม เพื่อลดการใช้โลหิตที่ไม่จำเป็น

3. การให้เลือดแก่ผู้ป่วยอย่างปลอดภัย (Safe Transfusion Practice)

4. มีระบบคุณภาพและการติดตามผลการดำเนินงานที่ครอบคลุมกระบวนการเกี่ยวกับการบริการโลหิตทุกขั้นตอน ตั้งแต่การคัดเลือกผู้บริจาคไปจนถึงการติดตามผลจากผู้รับโลหิต

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร (Organization Climate)

2.2.1 แนวคิดบรรยากาศองค์กร

จากทฤษฎีที่ว่าด้วยเรื่องของพฤติกรรมมนุษย์เกิดจากพันธกรรมและสิ่งแวดล้อม บรรยากาศองค์กรนับเป็นสิ่งแวดล้อมที่มีความสำคัญ เนื่องจากบุคคลไม่ได้ทำงานอยู่เพียงลำพัง แต่ทำงานอยู่ภายใต้โครงสร้างองค์กร การกำกับ การควบคุม แบบของผู้นำและกฎระเบียบต่าง ๆ ตลอดจนรวมถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่อาจมองไม่เห็นแต่สามารถรับรู้ได้ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อตัวบุคคลและองค์กร (คณิงนิจ อนุโรจน์, 2551: 41)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องยังพบอีกว่า ภาวะผู้นำองค์กรมีบทบาทที่สำคัญในการกำหนดสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศขององค์กร โดยบุคลากรในองค์กรสามารถรับรู้ได้ การรับรู้นี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เจตคติของบุคคลและส่งผลต่อการปฏิบัติงาน มีผลการวิจัยหลายฉบับที่สนับสนุนว่าบรรยากาศองค์กรที่ดีจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจและส่งผลให้เกิดความภักดีต่อองค์กร สมรรถนะของบุคลากร นอกจากนี้นักวิชาการยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรที่มีความแตกต่างกัน ออกไป ดังนี้

Amundson (คีนิงนิจ อนุโรจน์, 2551: 41-42) กล่าวถึงการศึกษาของ James และ Jones ที่ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับมุมมองบรรยากาศองค์กรไว้ดังนี้

1. บรรยากาศองค์กรส่วนของการวัดคุณลักษณะของแต่ละองค์กร (Multiple Measurement-Organizational Attribute) โดยมองว่าองค์กรมีคุณลักษณะที่เฉพาะเจาะจง แตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร แนวคิดนี้จะพิจารณาบรรยากาศองค์กรจากคุณลักษณะขององค์กรเท่านั้นไม่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของสมาชิกในองค์กร
2. บรรยากาศองค์กรส่วนของการรับรู้คุณลักษณะขององค์กร (Perceptual Measurement -Organizational Attribute) โดยแนวคิดนี้จะรวมคุณลักษณะขององค์กรเข้ากับการรับรู้ของสมาชิกในองค์กร
3. บรรยากาศองค์กรส่วนของการรับรู้คุณลักษณะของสมาชิกแต่ละคนในองค์กร (Perceptual Measurement-Individual Attribute) ในแนวคิดนี้จะพิจารณาว่าปัจจัยใดที่มีความสำคัญในเชิงจิตวิทยาต่อสมาชิกแต่ละคนในองค์กร โดยขึ้นอยู่กับว่าสมาชิกนั้นมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) อย่างไร

2.2.2 ความหมายของบรรยากาศองค์กร

Burton (1999: 4) ให้ความหมายบรรยากาศองค์กรว่า เป็นบรรยากาศที่มีความสัมพันธ์กับความมั่นคงของสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร โดยเป็นประสบการณ์รับรู้ของสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกองค์กร

Tagiuri (1968: 27) ได้ให้ความหมายว่า “เป็นลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ บุคลากรในองค์กรรับรู้หรือรู้สึก และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร”

บรรยากาศองค์กรเป็นผลจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในองค์กร (Person – Environment Interaction, 1979: 18) และบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อบุคลากรในหลาย ๆ ด้าน จากการวิจัยของ ลิทวิน และสติงเกอร์ (Litwin and Stringer, 1979: 18) พบว่า บรรยากาศองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจงานของบุคลากรค่อนข้างสูง กล่าวคือ ถ้าบรรยากาศองค์กรดี บุคลากรจะมีความพึงพอใจงานสูงและจะมีผลทำให้บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานสูงด้วย ในทางตรงกันข้าม ถ้าบรรยากาศองค์กรไม่ดี ความพึงพอใจงานของบุคลากรก็จะลดลง และจะมีผลทำให้ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรลดลงด้วย นอกจากนั้นยังมีความสอดคล้องกับ สไวเซอร์ (Switzer, 1968: 167) พบว่า บรรยากาศองค์กรยังมีผลต่อความขัดแย้งในองค์กรด้วย กล่าวคือ บรรยากาศองค์กรจะมีผลต่อการเพิ่มหรือลดความขัดแย้งในองค์กร ถ้าบรรยากาศองค์กรดี ความขัดแย้งต่าง ๆ ในองค์กรจะไม่มีหรือน้อยแต่ถ้าบรรยากาศองค์กรไม่ดี ความขัดแย้งต่าง ๆ ในองค์กรก็จะเพิ่มขึ้น

2.2.3 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร

Litwin และ Stringer (1968, อ้างใน ชนเนษฎ์ มีแสง, 2547: 16-17) ได้พัฒนาแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการวัดบรรยากาศองค์กร ซึ่งกำหนดบรรยากาศองค์กรไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. โครงสร้างองค์กร (Structure) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวข้องกับข้อบังคับในกลุ่ม ระเบียบ กฎเกณฑ์ กระบวนการดำเนินการที่มีอยู่ มุ่งเน้นที่การปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและตรวจสอบแนวทางอย่างละเอียดหรือมีลักษณะยืดหยุ่นและไม่เป็นทางการ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมระหว่างบุคคลและพฤติกรรมของพนักงานที่เกี่ยวกับงาน
2. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าเป็นนายของตนเอง ไม่ต้องการตรวจสอบการตัดสินใจซ้ำ เมื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำ
3. ความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง ความรู้สึกถึงมิตรภาพที่ดีภายในกลุ่มที่ทำงานร่วมกันเน้นที่ความสัมพันธ์อันดีในหมู่พนักงานด้วย เป็นมิตรและมีกลุ่มสังคมที่ไม่เป็นทางการ
4. การสนับสนุน (Support) หมายถึง การรับรู้ถึงความช่วยเหลือของหัวหน้างาน และพนักงานคนอื่น ๆ ในกลุ่ม เน้นความร่วมมือสนับสนุนจากหัวหน้าและลูกน้อง
5. การให้รางวัล (Reward) หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับการให้รางวัลสำหรับการปฏิบัติงานที่ดี เน้นการให้รางวัลทางบวกมากกว่าการลงโทษ รับรู้ถึงความยุติธรรมของนโยบายในการจ่ายค่าตอบแทนและเลื่อนตำแหน่ง
6. ความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง ความรู้สึกของหัวหน้าและพนักงานคนอื่น ๆ ที่ต้องการฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง เน้นการนำปัญหามาเปิดเผยมากกว่าการไม่สนใจปัญหาหรือเพิกเฉยต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานยินดีรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นก็นำมาตกลงแก้ไขกัน
7. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standards) หมายถึง การรับรู้ความสำคัญของมาตรฐานการปฏิบัติงานและเป้าหมายที่ชัดเจน เน้นการปฏิบัติงานที่ดี ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ที่วางไว้ มีเป้าหมายส่วนตัวและกลุ่มที่ท้าทาย
8. ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร (Organizational Identity) หมายถึง ความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของบริษัทและเป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่งของทีมที่ทำงานร่วมกัน ถือเป็นความภาคภูมิใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร
9. ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับความเสี่ยงและความท้าทายในงานและในองค์กร เน้นที่การคำนวณถึงความเสี่ยงหรือการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย หาวิธีการที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน

Likert and Likert (1976 อ้างใน กิณี อินทวงศ์, 2551: 11-12) แบ่งบรรยากาศองค์กร 6 องค์ประกอบ คือ

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พนักงานที่ปฏิบัติงานรู้ความเป็นไปต่าง ๆ ภายในองค์กร ผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานได้รับข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้องและทำงานได้ผลดี
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงาน การตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับ โดยผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น
3. การคำนึงถึงพนักงาน หมายถึง องค์กรเอาใจใส่ในการจัดสรรสวัสดิการ และปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการพักผ่อน มีขวัญและกำลังใจที่ดี และรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน
4. อำนาจและอิทธิพลในองค์กร ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและตัวพนักงานเอง ซึ่งมีผลต่อการทำงานและการบังคับบัญชาของผู้บริหาร เช่น ถ้าบรรยากาศองค์กรที่ผู้บริหารและพนักงาน มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน พนักงานจะคล้อยตามได้ง่ายและไม่ต่อต้านการบริหาร
5. วิทยาการที่ใช้ในหน่วยงาน หน่วยงานที่มี การจัดสรรวัสดุ และทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงานอย่างดี มีการปรับปรุงเทคนิควิทยาการให้เป็นไปตามสภาวะแวดล้อม ย่อมสร้างความพึงพอใจและก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในหน่วยงาน
6. แรงจูงใจ องค์กรที่มีความพร้อมที่จะให้การสนับสนุนพนักงานที่ ขยันทำงานหนักให้ได้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศดีในที่ทำงาน

แนวความคิดของ Forehand (ภุชนิศา เมธาธรรมสาร, 2548: 40) หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างไปจากอีกองค์กรหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรซึ่งพิจารณาในเชิงจิตวิทยาเกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล มี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ขนาด และโครงสร้างขององค์กร หมายถึง องค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้นระยะทางระหว่างผู้บริหารระดับสูง และพนักงานจะห่างไกลกันมากขึ้น ระยะทางดังกล่าวจะก่อให้เกิดสิ่งกีดขวางด้านจิตวิทยาในลักษณะที่ว่าพนักงานที่อยู่ห่างไกลออกไปจากจุดตัดสินใจนั้น อาจจะไม่มีความเข้าใจในตัวของพวกเขาเองว่ามีความสำคัญน้อย และระยะทางดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศของความเป็นทางการ หรือไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมาก เพราะว่าการจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นทางด้านสังคมนั้นทำได้ยาก

2. แบบความเป็นผู้นำ การปฏิบัติของผู้นำจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศ ซึ่งจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อการผลิต และการตอบสนองต่อความพึงพอใจของพนักงาน

3. ความซับซ้อนของระบบ องค์การจะแตกต่างกันในเรื่องของความซับซ้อนของระบบที่นำมาใช้ ความซับซ้อนอาจจะให้ความหมายว่าเป็นจำนวนและลักษณะของการเกี่ยวข้องกับระหว่างกันกับส่วนต่าง ๆ ของระบบ

4. เป้าหมายขององค์การ องค์การแต่ละองค์การจะแตกต่างกันที่เป้าหมายที่กำหนดขึ้นสำหรับองค์การ ความแตกต่างในเป้าหมายจะมาจากการแยกประเภทขององค์การอย่างหนึ่ง เช่น องค์การธุรกิจ องค์การที่ให้บริการกับสาธารณะ เป็นต้น

5. สายใยการติดต่อสื่อสาร เป็นมิติที่สำคัญอย่างหนึ่งของบรรยากาศองค์การ เพราะสายใยภายในองค์การจะแสดงให้เห็นถึงสายใยของสถานภาพการจัดระเบียบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และเกี่ยวข้องระหว่างกันของกลุ่ม การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนมาสู่เบื้องล่าง จากเบื้องล่างสู่เบื้องบน หรือตามแนวนอนภายในองค์การจะให้ความรู้เกี่ยวกับปรัชญาในการบริหาร โดยส่วนรวมภายในองค์การนั้นได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ พบว่า งานวิจัยของ กิณรี อินทวงศ์ (2551) และซัท เมืองโคตร (2550) เห็นด้วยกับการใช้องค์ประกอบ บรรยากาศองค์การตามแนวคิดของ Litwin และ Stringer ปิ่นฤทัย ประดิษฐ์ศิลป์ (2551) เห็นด้วยกับการใช้องค์ประกอบบรรยากาศองค์การตามแนวคิดของ Likert and Likert และภูษนิศา เมธาธรรมสาร (2548) เห็นด้วยกับการใช้องค์ประกอบบรรยากาศองค์การตามแนวคิดของ Forehand

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เช่น อาคารสถานที่ ห้องทำงาน รวมถึงการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อลักษณะสภาพแวดล้อมในการบริหาร และความเป็นไปขององค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การและองค์ประกอบบรรยากาศองค์การ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เฉพาะองค์ประกอบบรรยากาศองค์การที่มีความหมายไม่ตรงหรือไม่ซ้ำกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิดของ Richard E. Walton ดังนั้นองค์ประกอบบรรยากาศองค์การในการวิจัยครั้งนี้มี 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร
2. ลักษณะงาน
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

2.3.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of life) นั่นเอง แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจากประวัติความเป็นมาของแนวความคิดพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นได้เกิดขึ้นในยุโรป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอังกฤษ ซึ่งแนวความคิดคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นได้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่สำคัญ คือ ในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่เป็นระเบียบและภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในปี ค.ศ. 1950-1960 แนวคิดนี้ได้ขยายออกไปกว้างขึ้นโดยนักจิตวิทยาในสมัยนั้นได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ในทางบวก ระหว่างขวัญกำลังใจในการทำงานกับผลผลิต ซึ่งส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ในปี ค.ศ. 1960-1970 ได้มีการศึกษาเพิ่มในเรื่องการมีโอกาสนในการทำงานที่เสมอภาคและแบบแผนการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (พรรัชชล ละลายบาป, 2550: 6) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา มีการศึกษาเรื่องนี้อย่างจริงจังขึ้น โดยมุ่งไปที่ประสิทธิผลขององค์กรในปี 1974 ได้มีการก่อตั้งสมาพันธ์ The National Center for Productivity and Quality of Work Life ซึ่งเป็นองค์กรที่ให้การสนับสนุนการศึกษาเพื่อปรับปรุงผลผลิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานโดยตรง (อ้างใน กัญญาวิณั สุวิทย์วรกุล, 2550: 42) และถูกนำมาใช้ในครั้งแรกโดย Louis E. Davis และคณะ (1977) ซึ่งได้นิยามว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมและเน้นมิติเกี่ยวกับความเป็นมนุษย์ (พรรัชชล ละลายบาป, 2550: 6)

ความหมายของการทำงานกับคุณภาพชีวิต

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังต่อไปนี้

วัลตัน (Walton, 1974: 12 อ้างใน รินดา กาพนตร, 2552: 13) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม หรือมิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง มิใช่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงาน หรือเพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก การจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังรวมถึงเรื่องสังคมมีความหมายรวมไปถึงความต้องการและความปรารถนาในชีวิต ของบุคลากรในหน่วยงานที่ดีขึ้นด้วยขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ 1) ค่าตอบแทน ที่ยุติธรรม 2) สภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ความก้าวหน้า และความ

มั่นคงในงาน 4) โอกาสพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง 5) การทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 6) สิทธิส่วนบุคคล 7) จังหวะชีวิต 8)ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse and Commings, 1985 อ้างใน รินดา กาพนตร, 2552: 13) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุก (Well-being) ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพของตน เพื่อให้ทำงานได้ดีขึ้น และการมีคุณภาพชีวิตในงานที่ดี จะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ 1. ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร 2. ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนแรงจูงใจในการทำงาน 3. ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

เดวิส และนิวสโตร์ม (Davis & Newstorm, 1985 อ้างใน พรรัชชล ละลายบาป, 2550: 6) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อบรรยากาศขององค์กรในการทำงาน ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานมีเป้าหมาย เพื่อปรับปรุงบรรยากาศองค์กรในการทำงานที่ดีเพื่อพนักงานและผลงานที่ดี

เคอร์สและคิวลีย์ (Kerce & Kewley, 1993 อ้างใน พรรัชชล ละลายบาป, 2550: 7) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ขั้นตอนการทำงานหรือการนำโนโลยีมาใช้ในงาน ที่เอื้ออำนวยให้มีสภาวะแวดล้อมในการทำงานมีความประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ทำให้พนักงานทุกระดับมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อแก้ปัญหา ปรับปรุงและพัฒนาภาระงานให้ประสพผลสำเร็จขององค์กร

คาสซิโอ (Cascio, 1992 อ้างในนิคยาพร สาร, 2546: 24) ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นความรู้สึกของสมาชิกทุกคนในองค์กรที่ต่างมีความสุขเมื่อได้ร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีโอกาสร่วมตัดสินใจในการทำงาน ร่วมกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางาน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน รวมถึงโอกาสเจริญก้าวหน้าและคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความคาดหวังและความต้องการของคนทำงาน ซึ่งแต่ละคนจะมีความต้องการมากน้อยที่แตกต่างกัน

เบอร์นาดีน และรัสเซล (Bernadine & Russell, 1998 อ้างในพรรัชชล ละลายบาป, 2550: 7) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ส่วนบุคคลในการทำงานกับองค์กร ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงในการจ้างงาน

ความปลอดภัยในการทำงาน ความเสมอภาค ความภูมิใจ เป็นต้น หากพนักงานรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะทำให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

ผจญ เฉลิมสาร (2553) ได้สรุปว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ของแต่ละบุคคลและบรรยากาศในการทำงานภายในองค์กร โดยมีเป้าหมายสำคัญร่วมกัน คือ การสร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานที่ทำ ซึ่งเป็นส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน สรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ หมายความว่ารวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ ซึ่งได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

- 2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงาน ซึ่ง หมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการ พิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

- 2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานในแงุ่มที่หมายถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสใช้ คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศ

สังคมนิยมใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือในญี่ปุ่นใช้คำว่าสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคล ตามลำดับ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายของผู้วิจัย หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อการได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทั้งทางร่างกายและจิตใจ คือ ได้รับการตอบสนองด้านความปลอดภัย รายได้เพียงพอ ความมั่นคง โอกาสพัฒนาศักยภาพตนเอง ความก้าวหน้าในงาน และความเสมอภาค

2.3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานมีหลายมิติ อาทิเช่น รายได้ ค่าตอบแทนที่มีลักษณะเป็นตัวเงิน สวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพการปฏิบัติงานที่มีลักษณะไม่ใช่ตัวเงิน รวมทั้งความต้องการอื่น ๆ ของบุคลากรในองค์กร เป็นต้น ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดจากนักวิชาการหลายท่าน เกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ หรือ International Labor Organization (ILO) ได้แบ่งมิติคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 5 มิติ ดังนี้ (Delamotte and Takezawa, 1984 อ้างใน รัชพล บุญเอนกวัฒนา, 2551: 16)

1. การได้รับความคุ้มครองในปัญหาพื้นฐานทั่วไปในการทำงาน (New Approach to Traditional Goals)
2. การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน (Fair Treatment at Work)
3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Influence on Decision)
4. การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of Work Content)
5. ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำรงชีวิตประจำวัน (Work and Life Cycle)

วัตสัน (Walton, 1974 อ้างใน พรรัชชล ละลายบาป, 2550: 8-10) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ได้แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

1.1 รายได้ที่เหมาะสม (Adequate Income) ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามวิถีการครองชีพในปัจจุบันหรือไม่

1.2 ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม (Fair Compensation) ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายกัน

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working condition) ได้แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

2.1 เวลาการทำงานที่เหมาะสม (Reasonable Hours) กำหนดระยะเวลาทำงานที่แน่นอน นอกจากเงินพิเศษที่ได้มาจากการทำงานล่วงเวลา

2.2 สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสม (Physical Working Condition) สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัย

2.3 กำหนดอายุของพนักงาน (Age Limits) เมื่องานนั้นอาจจะเป็นอันตรายต่อสวัสดิภาพของพนักงานที่มีอายุมากกว่า (ต่ำกว่า) อายุที่กำหนดไว้

3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ทักษะพัฒนาความรู้ได้อย่างแท้จริง รวมถึง การมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย ได้แบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย ดังนี้

3.1 มีอิสระในการทำงาน (Autonomy)

3.2 พัฒนาทักษะต่าง ๆ (Multiple Skills)

3.3 จัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Information and Perspective)

3.4 ทำงานกันเป็นทีม (Whole Tasks)

3.5 การวางแผน (Planning) ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการวางแผน รวมทั้งทราบถึงผลการปฏิบัติงาน

4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Opportunity for Continued Growth and Security) งานจะช่วยคงไว้และเพิ่มความรู้ความสามารถของตนได้แล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสใช้ศักยภาพของตน ได้รับการก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพของตน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของเพื่อนและสมาชิกในครอบครัวของตนอีกด้วย ได้แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

4.1 การพัฒนา (Development)

4.2 โอกาสความก้าวหน้า (Advancement Opportunity)

4.3 ความมั่นคงในงาน (Security)

5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นการบูรณาการด้านสังคม (Social Integration in The Work Organization) ถ้าหากผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรก็จะนำไปสู่ความรู้สึกที่ดีต่อสังคม เพราะผู้ปฏิบัติงานนั้น ประสบความสำเร็จในการทำงานและเห็นว่าตนมีคุณค่าแก่งองค์กร ขณะเดียวกันถ้าในองค์กรมีการให้เกียรติและไว้วางใจในการทำงาน พนักงานก็จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าต่อองค์กรทำให้เขาไม่มีอคติต่อองค์กร มองโลกในแง่ดี และรู้สึกว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ได้แบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย ดังนี้

5.1 ปราศจากอคติ (Freedom from Prejudice) การยอมรับเพื่อนร่วมงานในเรื่องงาน ทักษะต่างๆ ความสามารถต่าง ๆ โดยไม่มี เชื้อชาติ เพศและศาสนา เป็นต้น

5.2 ความเสมอภาค (Egalitarianism)

5.3 การปรับตัว (Mobility) พนักงานในระดับต่าง ๆ สามารถปรับตัวในตำแหน่งที่สูงขึ้น

5.4 สนับสนุนการทำงานเป็นทีม (Supportive Primary Group)

5.5 สังคมการทำงาน (Community) สังคมองค์กร การทำงานจะสนับสนุนการทำงานแบบหันหน้าเข้าหากันหรือเปิดรับความคิดเห็นของกลุ่ม

6. สิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism in The Work Organization) วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรที่ต้องเคารพในชีวิตส่วนตัวของแต่ละคน มีความเป็นธรรมในการพิจารณาและให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสวงหาความคิดเห็นอย่างเปิดเผย ได้แบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

6.1 การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล (Privacy)

6.2 มีเสรีภาพในการพูด (Free Speech)

6.3 มีความเสมอภาค (Equity)

6.4 มีการปกครองด้วยกฎหมาย (Rule of Law)

7. จังหวะชีวิตโดยรวม (Work and Total Life Space) หมายถึง ความสมดุลในบทบาทการทำงาน (Balance Rule of Work) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล คือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานจนเกินไป อันเนื่องมาจากการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงาน จนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. การคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work Life) หมายถึง ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นเรื่องที่สำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกละยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ต้องรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการผลิต การกำจัดของเหลือใช้หรือของเสีย การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน เป็นต้น

ฮิวส์ และ คัมมิง (Huse and Commings, 1985 อ้างใน รัชพล บุญเอนกวัฒนา, 2551: 16-17) ได้เสนอองค์ประกอบ ของคุณภาพชีวิตการทำงาน มี 8 ด้าน คือ

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หรือรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึงการที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย ความสะดวกสบายในการทำงาน และบริการทางสุขภาพทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพที่องค์กรจัดหาให้

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (Growth and Security) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายจะคงไว้และพัฒนาขีดความสามารถ โดยความรู้และทักษะนั้นสามารถใช้ในการทำงานในอนาคตได้ มีโอกาสเพิ่มศักยภาพและความก้าวหน้าในอาชีพหรือในองค์กร ซึ่งได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน สังคมและสมาชิกครอบครัว

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นกลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะของการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิ

และความพึงพอใจบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากการทำงาน (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าเป็นองค์กรอันว耀ประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

เดวิส และนิวสโตร์ม (Davis & Newstorm, 1989: 293-294) ได้เสนอลักษณะขององค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารที่ดี
2. ระบบผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. ความมั่นคงในงานและความพึงพอใจในการพัฒนาอาชีพ
4. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน
5. การมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น
6. การพัฒนาทักษะในการทำงาน
7. การหาวิธีลดความเครียดในการทำงาน
8. สัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน

คาสซิโอ (Cascio, 1992: อ้างใน นิติยาพร สาร, 2546: 24) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในองค์กรการทำงาน ของสหรัฐอเมริกา ประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทน
2. ผลประโยชน์ของลูกจ้าง
3. ความมั่นคงในการทำงาน
4. การเลือกเวลาในการปฏิบัติงาน
5. การลดความเครียดในการทำงาน
6. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน
7. การปกครองแบบประชาธิปไตย
8. การแบ่งปันผลกำไร

9. สิทธิในการรับเบี้ยบำนาญ
10. โครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน
11. ในหนึ่งสัปดาห์ทำงาน 4 วัน

เคอร์สและคิวลีย์ (Kersee & Kewley, 1993 อ้างใน พรชัยพล ละลาบยาป, 2550: 12-13) ได้เสนอว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มี 4 องค์ประกอบ คือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (Overall Job Satisfaction)
2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Facet Job Satisfaction) ประกอบไป

ด้วย 20 ปัจจัยได้แก่

- 2.1 การบริการสังคม
- 2.2 ความคิดริเริ่ม
- 2.3 คุณธรรมในการทำงาน
- 2.4 ความอิสระในการทำงาน
- 2.5 งานที่ได้รับมอบหมาย
- 2.6 ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของงานของตน
- 2.7 ความสามารถในการทำงาน
- 2.8 สถานภาพทางสังคม
- 2.9 นโยบายและการปฏิบัติงาน
- 2.10 ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 2.11 ความมั่นคงในการทำงาน
- 2.12 ค่าตอบแทน
- 2.13 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.14 ความก้าวหน้าในการทำงาน
- 2.15 ความสามารถของผู้บังคับบัญชา
- 2.16 เพื่อนร่วมงาน
- 2.17 ความรับผิดชอบในการทำงาน
- 2.18 การยอมรับนับถือ
- 2.19 ความสำเร็จในการทำงาน
- 2.20 กิจกรรมระหว่างการทำงาน

3. ลักษณะงาน (Job Characteristics) ประกอบด้วย 8 ปัจจัย ได้แก่

3.1 ความมีเอกลักษณ์ของงาน

3.2 ความหลากหลาย

3.3 ความเป็นอิสระในงาน

3.4 การให้ข้อมูลป้อนกลับ

3.5 โอกาสการสร้างมิตรภาพ

3.6 การทำงานร่วมกับผู้อื่น

3.7 ความสำคัญของงาน

3.8 โอกาสได้ใช้ความสามารถ

4. ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Job Involvement) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่

4.1 ความเกี่ยวพันและความรู้สึกที่มีต่อหน้าที่การทำงาน

4.2 แนวโน้มในการหลีกเลี่ยงงานและความรู้สึกผิดที่ทำงานไม่สำเร็จทันเวลา

4.3 การมีความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานสูง

4.4 ความสิ้นหวังในคุณภาพการทำงานหรือความไม่เอาใจใส่ต่องาน

เบอร์นาดีน และรัสเซลล์ (Bernadine & Russell, 1998: 520-521) ได้เสนอคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วยปัจจัยเหล่านี้ คือ

1. สภาพการทำงาน (ความปลอดภัย สุขภาพ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ)
2. การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ และผลตอบแทนอื่น ๆ ที่มีความเสมอภาค
3. การจ้างงานที่มั่นคง
4. การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
5. ความเชื่อมั่นในตนเอง
6. ประชาธิปไตย (การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ)
7. ความพึงพอใจของพนักงาน
8. รายได้เพียงพอเพียง
9. การมีส่วนร่วมของพนักงาน
10. การฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับ

11. การสนับสนุนการพัฒนาทักษะหลาย ๆ ด้าน
12. การให้สหภาพมีส่วนร่วมในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้อง

Walton (1974: 95) กล่าวว่า ในการทำงานนั้นพนักงานมีความปรารถนา 4 ประการ คือ

1. ปรารถนาที่จะพัฒนา และขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นวิธีการฝึกอบรม หรือการศึกษาต่อ มิใช่ปฏิบัติหน้าที่แต่อยู่ในตำแหน่งเดิมตลอดไป
2. เมื่อได้พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะใหม่ ๆ แล้วนำเอาความรู้ ความสามารถเหล่านั้น กลับมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของตน
3. ปรารถนาที่จะก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นที่ยอมรับ แก่เพื่อนร่วมงาน ญาติพี่น้อง และคนอื่น ๆ ในสังคม
4. ปรารถนาที่จะมีรายได้ที่มั่นคง เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่พวกเขากระทำอยู่ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น สามารถแบ่งเป็นสองลักษณะใหญ่ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน โอกาสที่รับความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน การนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ฐานะของอาชีพ และรายได้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ และเป็นแรง กระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2542: 155) กล่าวถึงวิธีการปรับปรุง ประสิทธิภาพขององค์กร โดยการพิจารณาปัจจัยพื้นฐานของการปรับปรุง คือ บรรยากาศในองค์กร (Climate) และสภาพแวดล้อมขององค์กร (Environment) ซึ่งทั้งสอง เป็นปัจจัยที่สำคัญในองค์กร นอกจากนี้ยังมีวิธีการปรับปรุงองค์กร โดยวิธีการอื่นได้อีก เช่น

1. วิธีตรวจสอบวิธีหากบนลงล่าง (Down Word) ในองค์กรโดยการพิจารณา การออกแบบ และโครงสร้างองค์กรที่มีการแบ่งเป็นหน้าที่งานต่าง ๆ
2. วิธีตรวจสอบปัญหาแนวนอน (Across) ตามกระแสการไหลของงานซึ่งมุ่งเน้น ที่การวิเคราะห์การไหลของข้อมูลและวัตถุดิบต่าง ๆ
3. วิธีตรวจสอบปัญหาที่เกี่ยวกับเรื่องของคนในการจัดการคือการตรวจสอบ วิเคราะห์ทั้งในพฤติกรรม และการจิตใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2541: 32-33) ได้อ้างอิงจาก On the Nature of Organization Effectiveness ซึ่งสามารถสรุปเกณฑ์ และการวัดประสิทธิผลขององค์กรไว้ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพรวม (Overall Effectiveness)
2. ประสิทธิภาพ (Efficiency)
3. คุณภาพ (Quality)
4. การเติบโต (Growth)
5. การลาออกจากงาน (Turnover)
6. แรงจูงใจ (Motivation)
7. ความพอใจในงาน (Job Satisfaction)
8. ความคล่องตัวและการปรับตัว (Flexibility/Adaptation)
9. ความขัดแย้งและความสามัคคี (Conflict/Cohesion)
10. ความพร้อมในทางต่าง ๆ ที่มีอยู่ (Readiness)
11. การมุ่งความสำเร็จ (Achievement Emphasis)
12. การวางแผนและกำหนดเป้าหมาย (Planning and Goal-Setting)
13. ความเห็นที่สอดคล้องกันของสมาชิกต่อเป้าหมาย (Goal Consensus)
14. การยอมรับเป้าหมายในองค์กร (Internalized of Organization Goals)
15. บทบาทสมาชิกและเป้าหมายที่กำหนด (Role and Norm Congruence)
16. ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหาร (Managerial Interpersonal Skill)
17. ความสามารถที่เกี่ยวกับงานขององค์กร (Managerial Task Skills)
18. การบริหารข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร (Information Management and Communication)
19. สามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อม (Utilization of Environment)
20. ทักษะและการสนับสนุนจากบุคคลภายนอก (Evaluation by External Entities)
21. คุณค่าด้านทรัพยากรบุคคล (Value of Human Resources)
22. การมีส่วนร่วมและการร่วมแรงร่วมใจ (Participation and Share Influence)
23. ความตั้งใจ ทิศทางการอบรม และการพัฒนาด้านบุคคล (Training and Development Emphasis)

24. ผลผลิต (Productivity)
25. กำไร (Profit)
26. อุบัติเหตุที่เกิด (Accidents)
27. การขาดงาน (Absenteeism)
28. การควบคุม (Control)
- 29.ขวัญและกำลังใจ (Morale)
30. ความมั่นคง (Stability)

กล่าวโดยสรุป คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง ผลผลิต หรือคุณภาพของงาน เป็นผลมาจากระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน หากระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับที่ดี จะมีผลในการกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยเช่นกัน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยได้รวบรวมและศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

วัชรานุกูล บุญเลิศและวิทัศน์ จันทรโพธิ์ศรี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตตรวจราชการที่ 10 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลชุมชนและประเมินกลยุทธ์ทางการบริหารตามแนวคิด 7-S (หมายถึง ขอบเขตของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร 7 ปัจจัย (7-S Model) ของ R. Waterman คือ ระบบ (System) โครงสร้าง (Structure) กลยุทธ์ (Strategy) บุคลากร (Staff) ทักษะ (Skill) สไตล์ (Style) และค่านิยมร่วม (Shared Values) ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตตรวจราชการที่ 10 ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 111 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเภสัชกร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับกลยุทธ์ทางการบริหารตามแนวคิด 7-S โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลางเช่นกัน กลยุทธ์ทางการบริหารตามแนวคิด 7-S มีความสัมพันธ์ ระดับสูงทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขตตรวจราชการที่ 10 โดยกลยุทธ์ทางการบริหารตามแนวคิด 7-S ด้านค่านิยมร่วมสามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลชุมชน สังกัด

กระทรวงสาธารณสุข เขตตรวจราชการที่ 10 ได้ร้อยละ 64.6 ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงสาธารณสุข ควรพิจารณาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลชุมชนให้ดีขึ้น โดยเฉพาะคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ (ทั้งหะชีวิต) และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ศิริกานต์ ทิมย้ายาม (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานและแนวทางปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ดูแลเด็ก ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดฉะเชิงเทรา ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตาม อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ขนาดขององค์กรบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นการจำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ดูแลเด็ก ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ การเพิ่มค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ การเน้นมาตรฐานด้านความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้นและการจัดสถานที่ไม่ให้เกิดความแออัดคับแคบ ส่งเสริมด้านการศึกษาต่อ การบรรจุเป็นข้าราชการประจำ การจัดกิจกรรมเพื่อพบปะสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนเปิดโอกาสให้มีอิสระทางความคิดในการพัฒนางาน เพิ่มโอกาสพักผ่อนในช่วงปิดภาคเรียนและการมอบรางวัลต่าง ๆ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ

นุชนาถ วิจิต (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะประชากร ลักษณะงานสภาพแวดล้อมองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 460 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมองค์กร ลักษณะงาน และอายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ชั่วโมงการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

มีข้อเสนอแนะในการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสาร ประจำทางองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ ให้ดีขึ้นโดยควรพิจารณาปรับปรุงปัจจัยที่มีผลต่อ คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะงานที่ทำ ชั่วโมงการทำงานให้เหมาะสม จะทำให้ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดีขึ้น

พรหมชล ละลายบาป (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพ ชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตสินค้าอุปโภค- บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพชีวิตการทำงานและ เปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและเสนอแนวทางในการพัฒนา รูปแบบคุณภาพชีวิตอันพึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาในโรงงาน อุตสาหกรรมผลิตสินค้าอุปโภค-บริโภค ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 247 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญ และสมควรให้การปรับปรุง คือ ด้านรายได้ สวัสดิการ และผลประโยชน์อื่น ด้าน ความก้าวหน้าในงานและความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิต โดยรวม

จิราวรรณ แก้วสนธิ (2545) ศึกษาเรื่อง อัดมโนทัศน์ การรับรู้บรรยากาศองค์การและ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษาบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานในชั้น ประหยัด จำนวน 297 คน เครื่องมือใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบน เครื่องบินมีอัดมโนทัศน์อยู่ในระดับสูง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และ คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรสและรายได้ที่ แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และ ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 อัดมโนทัศน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน การรับรู้บรรยากาศ องค์การความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อัดมโนทัศน์การรับรู้บรรยากาศองค์การ สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 64.2

ตารางที่ 2.1 สรุปใช้ตัวแปรในการวิเคราะห์ คุณภาพชีวิตการทำงาน ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อนักวิชาการ/หน่วยงาน	ชื่อเรื่อง	แหล่งตีพิมพ์	แนวคิดตัวแปรที่ใช้							
			V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8
1 วัชรานุกูล บุญเลิศ (2552)	คุณภาพชีวิตการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตตรวจราชการที่ 10	วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2 ศิริกานต์ ทิมข้าขาม (2550)	คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดยะลา	วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3 นุชนาด วิจิต (2550)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ	วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4 พรรัชชล ละลายบาป (2550)	ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตสินค้าอุปโภคบริโภค	วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

***หมายเหตุ

V1 = ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

V2 = สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

V3 = โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

V4 = ความความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

V5 = ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน

V6 = สิทธิส่วนบุคคล

V7 = จังหวะชีวิตโดยส่วนรวม

V8 = การคำนึงถึงความจำเป็นประโยชน์ต่อสังคม

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษาตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในงานธนาคารเลือดหรือรับผิดชอบงานธนาคารเลือดของโรงพยาบาลทุกระดับ ของกระทรวงสาธารณสุข ในเขตพื้นที่เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 ซึ่งมี 9 จังหวัด ประกอบด้วย สมุทรปราการ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด สระแก้ว ปราจีนบุรี ฉะเชิงเทรา นครนายก จำนวนทั้งหมด 315 คน และกำหนดจำนวนการสุ่มตัวอย่าง โดยความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.1 ความแปรปรวนของประชากรเท่ากับ 0.51 (รวิวรรณ อัมมาชัย, 2542: 88) และระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% จากสูตร

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 N \sigma^2}{Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2 + (N-1)d^2}$$

เมื่อ $Z_{\alpha/2}$ = ค่ามาตรฐานได้โค้งปกติ = 1.96

σ^2 = ความแปรปรวนของประชากร = 0.51

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

$$d = \text{ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้} = 0.1$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{(1.96)^2 (315)(0.51)}{(1.96)^2 (0.51) + (315-1)(0.1)^2}$$

$$= \frac{617.153}{5.099}$$

$$n = 121.034 \approx 122$$

ผลของการคำนวณ ต้องใช้ตัวอย่างจำนวน 122 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ สูญหายหรือกรณีอื่นๆ จึงได้ทำการสำรองแบบสอบถามเพิ่มขึ้นอีก 40% จะได้กลุ่มตัวอย่าง 169 ตัวอย่าง รวมกับแพทย์และพยาบาลซึ่งเป็นกลุ่มวิชาชีพที่มีจำนวนน้อย จึงเลือกทั้งหมดอีก 7 ตัวอย่าง รวมแบบสอบถามที่ใช้ทั้งสิ้น 176 ชุด

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีความแตกต่างกันในด้านตำแหน่งและหน้าที่การปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportion to Site) โดยคำนวณสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากสูตร

$$\begin{aligned} &\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม} = \\ &\frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}} \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดทุกตำแหน่ง ของกระทรวงสาธารณสุข ในเขตพื้นที่การสาธารณสุข ที่ 3 และ 9 และจำนวนตัวอย่างแยกแต่ละตำแหน่ง

จังหวัด	นักเทคนิคการแพทย์	นักวิทย์ฯ การแพทย์	เจ้าพนักงานวิทย์ฯ การแพทย์	ผู้ช่วยฯ พยาบาล	แพทย์	รวม	
ฉะเชิงเทรา	11	4	11	8	0	0	34
สมุทรปราการ	8	3	9	9	0	0	29
นครนายก	4	3	5	4	0	0	16
ปราจีนบุรี	7	6	7	6	1	0	27

ตารางที่ 3.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดทุกตำแหน่ง ของกระทรวงสาธารณสุข ในเขตพื้นที่
การสาธารณสุข ที่ 3 และ 9 และจำนวนตัวอย่างแยกแต่ละตำแหน่ง (ต่อ)

จังหวัด	นักเทคนิค การแพทย์	นักวิทย์ฯ การแพทย์	เจ้าพนักงานวิทย์ฯ การแพทย์	ผู้ช่วยฯ พยาบาล	แพทย์	รวม	
สระแก้ว	9	0	18	13	0	1	41
จันทบุรี	7	3	13	27	2	1	53
ชลบุรี	10	4	19	7	2	0	42
ระยอง	19	4	15	19	0	0	57
ตราด	4	3	8	1	0	0	16
รวม	79	30	105	94	5	2	315
รวมตัวอย่าง	44	17	55	53	5	2	176

จากตารางที่ 3.1 หมายถึง จำนวนตัวอย่างที่ใช้แต่ละชั้น พิจารณาจากสัดส่วนจำนวน
บุคลากรของแต่ละตำแหน่งและทำการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับสลาก มีรายละเอียด ดังนี้

สุ่มตัวอย่างนักเทคนิคฯ ทั้งหมด 79 คน	ให้ได้จำนวน 44 คน
สุ่มตัวอย่างนักวิทย์ฯ ทั้งหมด 30 คน	ให้ได้จำนวน 17 คน
สุ่มตัวอย่าง จพ.วิทย์ฯ ทั้งหมด 105 คน	ให้ได้จำนวน 55 คน
สุ่มตัวอย่าง ผู้ช่วยฯ ทั้งหมด 94 คน	ให้ได้จำนวน 53 คน
พยาบาล ทั้งหมด 5 คน	ใช้ตัวอย่าง 5 คน
แพทย์ ทั้งหมด 2 คน	ใช้ตัวอย่าง 2 คน
รวมเป็นจำนวนตัวอย่าง ทั้งหมด 176 คน	

3.2 การสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง มีลำดับขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างเป็นแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบวิจารณ์ญาณ หรือแบบเจาะจง (Judgment or Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างใน เขตพื้นที่การสาธารณสุข ที่ 3 และ 9 (สมุทรปราการ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด สระแก้ว ปราจีนบุรี ฉะเชิงเทราและนครนายก)

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแจกแจงแบ่งสัดส่วนตามขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 315 ตัวอย่าง ตามตำแหน่ง ยกเว้นตำแหน่งแพทย์และพยาบาลใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้จำนวนตัวอย่างแต่ละตำแหน่งตามตารางที่ 1

ขั้นตอนที่ 3 จัดทำบัตรรายชื่อ แยกตามตำแหน่งทั้งหมด 315 รายชื่อ โดยมีรายละเอียดคือ ชื่อบุคลากร ตำแหน่ง จังหวัดและโรงพยาบาล ซึ่งทำการคัดแยกแต่ละตำแหน่งไม่ปะปนกันใส่กล่อง 4 ชุด ยกเว้นตำแหน่งพยาบาลและแพทย์ ใช้จำนวนเต็ม

ขั้นตอนที่ 4 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากรายชื่อแยกแต่ละตำแหน่งแบบไม่ใส่คืน 169 คน จากกล่องทั้ง 4 ชุด และได้จำนวนตัวอย่างต่อตำแหน่ง โดยแบ่งเป็น นักเทคนิคการแพทย์ ได้ตัวอย่างจำนวน 44 คน นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ (สาขาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด) ได้ตัวอย่างจำนวน 17 คน เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์ ได้ตัวอย่างจำนวน 55 คน ผู้ช่วย ได้จำนวนตัวอย่าง 53 คน พยาบาลใช้จำนวนเต็ม 5 คน และแพทย์ใช้จำนวนเต็ม 2 คน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยการสำรวจ (Survey) ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลวิธีการแจกแบบสอบถาม โดย

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุมัติทางจริยธรรมในการทำงานวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุมัติเก็บข้อมูลแจ้งต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลต่างๆ ที่มีกลุ่มตัวอย่างร่วมตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งแนบหนังสือชี้แจงรายละเอียดเรื่องที่ทำการศึกษาวัตถุประสงค์ รายละเอียดของแบบสอบถาม วิธีการแจกและเก็บข้อมูล

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม ให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ร่างได้ ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำ แล้วดำเนินการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธนาคารเลือดทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในงานธนาคารเลือดหรือรับผิดชอบงานธนาคารเลือด ของ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จ.อุบลราชธานี และโรงพยาบาลสระบุรี จำนวน 25 ราย
6. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)
7. ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิม เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ
8. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเพื่อการวิจัยเชิงพรรณนา ในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่มีคำถามชนิดปลายปิดและปลายเปิดโดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้/เดือน การอยู่เวรนอกเวลา การได้สิทธิในการพักผ่อน และสภาพการจ้างงานมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยบรรยากาศองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน โดยแต่ละด้านมีข้อความคำถามด้านละ 5 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale มีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวมีจำนวนทั้งหมด 20 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิด ของริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton, 1974) 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้าน สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิตโดยส่วนรวม และด้านการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยแต่ละด้านมีข้อความคำถามด้านละ 5 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale มีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวมีจำนวนทั้งหมด 40 ข้อ

มีเกณฑ์การคิดคะแนนปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยการนำคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งจะมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 5-25 คะแนน รวมทั้งหมด 8 ด้าน ซึ่งจะมีคะแนนอยู่ในช่วง 40-200 คะแนน

ข้อความคำถามในตอนที่ 2 และ 3 เป็นคำถามแบบอัตราส่วนประมินค่าแบบลิเคอร์ท (Likert Scale) รวมคำถามทั้งสิ้นเป็นจำนวน 60 ข้อ แต่ละข้อความใช้วัดค่าความคิดเห็นแบ่งออกเป็นระดับความสำคัญ 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงมากที่สุด หรือเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงมาก หรือเห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงปานกลาง หรือเห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงน้อย หรือเห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงน้อยที่สุด หรือเห็นด้วยน้อยที่สุด

การกำหนดค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น สำหรับการแปลค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้จำแนกระดับความคิดเห็นตามช่วงของค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned}\text{พิสัย} &= \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด} = 5 - 1 = 4 \\ \text{จำนวนชั้น} &= 5 \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= 4/5 = .80\end{aligned}$$

เมื่อนำมากำหนดช่วงการแปรค่าระดับความคิดเห็นจะได้ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยรายชื่อ	การแปลผลคะแนน
4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นคำถาม
ปลายเปิด

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษานี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง 3 ด้าน คือ ด้านความครอบคลุมของเนื้อหา ด้านความเที่ยงตรงของโครงสร้างและด้านการใช้ภาษา จำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence: IOC)

การให้ค่าคะแนนของข้อคำถามแต่ละข้อ มีรายละเอียดดังนี้

- 1 หมายถึง สอดคล้อง
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจหรือไม่มีความเข้าใจในเรื่องนี้
- 1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

$$\text{สูตร IOC} = \sum R/N$$

IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การกำหนดค่าเฉลี่ยที่ได้ของข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้และข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 มาใช้เป็นข้อคำถาม และปรับแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา และปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Pre-test) จำนวน 25 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการ ตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการของ Cronbach (Cronbach Coefficient) ทั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้จะต้องมากกว่า 0.7 ตามข้อเสนอแนะของ Nunnally (1978 อ้างอิงใน Kent, 2001: 221) เป็นเกณฑ์การยอมรับไว้ ดังนี้

ค่า α มากกว่าและเท่ากับ 0.7 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research)

ค่า α มากกว่าและเท่ากับ 0.8 สำหรับงานวิจัยพื้นฐาน (Basic Research)

ค่า α มากกว่าและเท่ากับ 0.9 สำหรับการตัดสินใจ (Important Research)

ผลจากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 จึงจะสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือโดย

ตอนที่ 2 มีค่าความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.88

ตอนที่ 3 มีค่าความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.94 รวมตอนที่ 2 และ 3 มีค่าความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.95

3.4 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้รับแบบสอบถามที่ส่งกลับมาเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ ความครบถ้วนของแบบสอบถามที่ตอบกลับและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. ทำการเจนนับคำตอบจากแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป
4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในเชิงพรรณนา

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีลำดับขั้นการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัก
2. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้/เดือน การอยู่เวรนอกเวลา การได้สิทธิในการพักผ่อน และสภาพการจ้างงานของกลุ่มตัวอย่าง นำมาแจกแจงในรูปของความถี่ และสถิติเบื้องต้น เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานโดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร Independent t-test

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง

1. ค่า r เป็น ลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็น บวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลด
3. ค่า r เข้าใกล้ 1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ค่า r เข้าใกล้ -1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ค่า r เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์

เกณฑ์การพิจารณาระดับความสัมพันธ์ของค่า r

- ค่า r อยู่ระหว่าง 0.00 – 0.29 มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ
- ค่า r อยู่ระหว่าง 0.30 – 0.69 มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง
- ค่า r อยู่ระหว่าง 0.70 – 0.99 มีระดับความสัมพันธ์กันสูง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กรณีศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

- 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ปัจจัยบรรยากาศในองค์กร
- 4.3 ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 4.4 การทดสอบสมมติฐาน
- 4.5 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จำนวนการส่งแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 176 ฉบับ ได้รับการตอบกลับจำนวน 130 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 73.86 ของจำนวนที่ส่งแบบสอบถามทั้งหมด

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ รายได้ การอยู่เวร เวลาอยู่เวร และสภาพการจ้างงาน แสดงรายละเอียด ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล ของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 130)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	37	28.46
หญิง	93	71.54

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล ของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขต
ตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 130)	ร้อยละ
กลุ่มอายุ (ปี)		
20 - 30	39	30.00
31 - 40	27	20.77
41 - 50	41	31.54
51 ขึ้นไป	23	17.69
$(\bar{X} = 39.28, SD = 2.83, Min = 21, Max = 57)$		
สถานภาพสมรส		
โสด	56	43.08
คู่	67	51.54
หย่า/หม้าย	5	3.84
แยกกันอยู่	2	1.53
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	43	33.08
ปริญญาตรี	79	60.77
ปริญญาโท	8	6.15
ประสบการณ์การทำงาน (อายุงาน)		
ไม่เกิน 10 ปี	43	33.08
11 - 20 ปี	26	20.00
21 - 30 ปี	48	36.92
31 ปีขึ้นไป	13	10.00
รายได้/เดือน		
ไม่เกิน 8,000 บาท	13	10.00
8,001 - 15,000 บาท	32	24.62
15,001 - 25,000 บาท	54	41.54
25,000 บาท ขึ้นไป	31	23.84

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล ของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขต
ตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 130)	ร้อยละ
การอยู่เวรนอกเวลา		
ไม่มี	27	20.77
มี	103	79.23
($\bar{X}$ = 13.82, SD = 5.14, Min = 3, Max = 25)		
การได้สิทธิในการพักผ่อนหลังอยู่เวรนอกเวลา		
ไม่ตอบ	12	9.23
ไม่ได้ พัก	73	56.15
ได้พัก	45	34.62
($\bar{X}$ = 2.63, SD = 1.57, Min = 1, Max = 8)		
สภาพการจ้างงาน		
ข้าราชการ	61	46.92
พนักงานของรัฐ	6	4.62
ลูกจ้างประจำ	26	20.00
ตำแหน่ง		
นักเทคนิคฯและพยาบาล	48	36.92
นักวิทย์ฯ	17	13.08
จพ.วิทย์ฯ	43	33.08
ลูกจ้างคนงาน	22	16.92

จากตารางที่ 4.1 พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการ
สาธารณสุขที่ 3 และ 9 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.54 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 31.45
รองลงมา มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 30.0 และอายุเฉลี่ย 39 ปี สถานภาพสมรส ร้อยละ 51.54
การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.77 บุคลากรมีอายุงานอยู่ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 36.92
มีรายได้/เดือนระหว่าง 15,001-25,000 บาท ร้อยละ 41.54 มีการอยู่เวรนอกเวลา ร้อยละ 79.23 มี
จำนวนการอยู่เวรเฉลี่ย 14 เวรต่อเดือน และไม่ได้รับสิทธิในการพักผ่อนหลังอยู่เวรนอกเวลา ร้อยละ

56.15 จำนวนชั่วโมงที่ได้สิทธิพักผ่อนหลังอยู่เวรนอกเวลาโดยเฉลี่ย 3 ชั่วโมง สภาพการทำงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ร้อยละ 46.92 และมีตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์และพยาบาล ร้อยละ 36.92

4.2 ปัจจัยบรรยากาศในองค์กร

ปัจจัยบรรยากาศในองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 ประกอบด้วย นโยบายและการบริหาร ลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน แสดงรายละเอียด ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยบรรยากาศองค์กรในภาพรวม

ปัจจัยบรรยากาศในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. นโยบายและการบริหาร	3.33	1.30	ปานกลาง
2. ลักษณะของงาน	3.13	0.74	ปานกลาง
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.95	0.66	ปานกลาง
4. ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน	3.05	1.14	ปานกลาง
รวม	3.11	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่าปัจจัยบรรยากาศองค์กร ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับปัจจัยบรรยากาศในองค์กร ด้านนโยบายและการบริหารสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.33 รองลงมาคือด้านลักษณะงานได้ค่าเฉลี่ย 3.13 ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานได้ค่าเฉลี่ย 3.05 ตามลำดับและสภาพแวดล้อมในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 2.95 ทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.3 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยบรรยากาศองค์กรจำแนกรายข้อ

ปัจจัยบรรยากาศองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
นโยบายและการบริหารงาน			
1. การบริหารงานขององค์กรมีส่วนทำให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ	3.30	0.84	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาได้สื่อสารและทำความเข้าใจเรื่องของแผนรวมขององค์กรแก่ทุกคนที่รับผิดชอบ	3.29	0.88	ปานกลาง
3. องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับนโยบาย และแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ	3.33	3.55	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญสนับสนุนแก่สมาชิกในทีมงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.40	3.63	ปานกลาง
5. บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีความสุขภายใต้แนวนโยบายในการบริหารงานขององค์กร	3.31	0.91	ปานกลาง
รวมด้านนโยบายและการบริหาร	3.33	1.30	ปานกลาง
ลักษณะของงาน			
6. งานที่ทำอยู่มีความมั่นคงและมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.07	1.01	ปานกลาง
7. ปริมาณงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันกับบุคคลกรในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม	2.87	1.02	ปานกลาง
8. การแบ่งส่วนงานในหน่วยงานมีความเหมาะสมคืออยู่แล้ว	3.02	0.90	ปานกลาง
9. มีอิสระในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	3.28	0.92	ปานกลาง
10. การอยากทำงานในหน่วยงานนี้ไปเรื่อย ๆ ยังไม่รู้สึกเบื่อหน่าย	3.40	1.02	ปานกลาง
รวมด้านลักษณะงาน	3.13	0.74	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยบรรยากาศองค์กรจำแนกรายข้อ (ต่อ)

ปัจจัยบรรยากาศองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
สภาพแวดล้อมในการทำงาน			
11. ห้องทำงานมีความแออัด ขาดความเป็นส่วนตัว	2.82	1.17	ปานกลาง
12. หน่วยงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม เช่น Computer Internet โต๊ะ เก้าอี้ Intranet และมุมพักผ่อน เป็นต้น	3.05	1.01	ปานกลาง
13. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรอยู่เสมอ	2.85	0.94	ปานกลาง
14. หน่วยงานมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมเพื่อให้เอื้อต่อการทำงานอยู่เสมอ	2.94	0.90	ปานกลาง
15. การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	3.09	0.90	ปานกลาง
รวมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.95	0.66	ปานกลาง
ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน			
16. การมีโอกาสเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.44	1.19	ปานกลาง
17. การมีโอกาสเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องเรื่อง “การติดเชื้อจากโลหิตบริจาค” จากผู้รับบริการ	3.04	1.30	ปานกลาง
18. การมีโอกาสเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องเรื่อง “การให้เลือดผิดหมู่” จากผู้รับบริการ	2.80	1.41	ปานกลาง
19. การมีโอกาสเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องเรื่อง “ความไม่เพียงพอของโลหิตและผลิตภัณฑ์โลหิต” จากผู้รับบริการ	3.00	1.35	ปานกลาง
20. การมีโอกาสเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานผิดพลาดหรือให้บริการผิดพลาด	2.99	1.32	ปานกลาง
รวมด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน	3.05	1.14	ปานกลาง
รวมปัจจัยบรรยากาศองค์กร	3.11	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่าปัจจัยบรรยากาศองค์กรจําแนกรายข้อ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านนโยบายและการบริหารงาน ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนแก่สมาชิกในทีมงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.40) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาได้สื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องของแผนรวมขององค์กรแก่ทุกคนที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.29) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเช่นกัน

ด้านลักษณะของงาน ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ การอยากทำงานในหน่วยงานนี้ไปเรื่อย ๆ ยังไม่รู้สึกเบื่อหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.40) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ คิดว่าปริมาณงานที่อยู่ในปัจจุบันกับบุคลากรในหน่วยงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.87) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเช่นกัน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95) เมื่อพิจารณารายข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.09) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ห้องทำงานมีความแออัด ขาดความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 2.82) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเช่นกัน

ด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมการแปรผลอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) เมื่อพิจารณารายข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ การมีโอกาสเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.44) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การมีโอกาสเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องเรื่อง “การให้เล็ดลอดผิดหมู่” จากผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.80) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเช่นกัน

4.3 ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพ

การทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิตโดยรวมและการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม แสดงรายละเอียด ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.69	0.90	ปานกลาง
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.33	0.77	ปานกลาง
3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.29	0.74	ปานกลาง
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	2.62	0.83	ปานกลาง
5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน	3.29	0.77	ปานกลาง
6. สิทธิส่วนบุคคล	3.17	0.75	ปานกลาง
7. จังหวะชีวิตโดยรวม	3.20	0.76	ปานกลาง
8. การคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.26	0.68	ปานกลาง
รวม	3.11	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวม พบว่าในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) เมื่อพิจารณารายปัจจัย ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.33) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง รองลงมา คือ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลและด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.29) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีค่าระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.62) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง รองลงมาคือค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.69) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเช่นกัน

ตารางที่ 4.5 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
จำแนกรายข้อ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม			
1. อัตราค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ	2.87	1.04	ปานกลาง
2. อัตราค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	2.87	0.94	ปานกลาง
3. อัตราค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับมีความเพียงพอกับค่าใช้จ่าย	2.63	1.05	ปานกลาง
4. ความสอดคล้องของรายได้สุทธิต่อสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	2.52	1.06	ปานกลาง
5. การได้รับสวัสดิการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	2.58	1.04	ปานกลาง
รวมด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.69	0.90	ปานกลาง
สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ			
6. สถานที่ทำงานจัดเป็นระเบียบ มีความสะอาด สวยงานถูกสุขลักษณะ	3.22	0.82	ปานกลาง
7. สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความเหมาะสม เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.12	0.94	ปานกลาง
8. อาคารสถานที่ปฏิบัติงานมีความมั่นคงแข็งแรง	3.53	0.97	มาก
9. การจัดอาคารสถานที่มีความปลอดภัย	3.35	1.00	ปานกลาง
10. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ มีความเหมาะสมปลอดภัยกับงานที่ทำอยู่	3.45	0.83	ปานกลาง
รวมด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.33	0.77	ปานกลาง
โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล			
11. การได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	3.09	0.93	ปานกลาง
12. การได้รับโอกาสให้ปฏิบัติงานตามความรู้และความถนัด	3.48	0.83	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
จำแนกรายข้อ (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
13. การมีอิสระในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	3.27	0.91	ปานกลาง
14. การมีอิสระในการใช้ความรู้ความสามารถจากการฝึกอบรม มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.36	0.86	ปานกลาง
15. งานที่ทำน่าสนใจและท้าทายความสามารถ	3.25	1.04	ปานกลาง
รวมด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.29	0.74	ปานกลาง
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน			
16. หน่วยงานนี้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ	2.50	1.10	ปานกลาง
17. หน่วยงานมีการส่งเสริมความก้าวหน้า เช่น ฝึกอบรม มีการเลื่อนตำแหน่งอยู่เสมอ	2.55	0.99	ปานกลาง
18. การคิดว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพที่ทำอยู่	2.66	0.99	ปานกลาง
19. หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานมีความเหมาะสมกับการทำงาน	2.76	0.92	ปานกลาง
20. โครงสร้างสายงานมีความยุติธรรมและเหมาะสม	2.63	0.93	ปานกลาง
รวมด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	2.62	0.83	ปานกลาง
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน			
21. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	3.42	0.91	ปานกลาง
22. การมีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินงานของหน่วยงานทุกครั้ง	3.43	0.97	ปานกลาง
23. ผู้ร่วมงานทุกคนให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดีทั้งในด้านส่วนตัวและการทำงาน	3.22	0.96	ปานกลาง
24. ผู้ร่วมงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะร่วมมือในการทำงานกันทุกคน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	3.20	0.92	ปานกลาง
25. สถานที่ทำงานมีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรในการปฏิบัติงาน	3.20	0.98	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
จำแนกรายข้อ (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
รวมด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน	3.29	0.77	ปานกลาง
สิทธิส่วนบุคคล			
26. สิทธิอันชอบธรรมได้รับการคุ้มครองโดยระเบียบ กฎหมายของหน่วยงาน	3.08	0.97	ปานกลาง
27. ความชัดเจนในอำนาจหน้าที่โดยกฎหมายหรือ ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน	3.14	0.92	ปานกลาง
28. ผู้ร่วมงานมีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกัน และกัน	3.12	0.97	ปานกลาง
29. มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นต่อระเบียบ ข้อบังคับการปฏิบัติงาน	3.13	0.88	ปานกลาง
30. มีความรู้ความเข้าใจกฎระเบียบข้อบังคับของ หน่วยงาน	3.38	0.84	ปานกลาง
รวมด้านสิทธิส่วนบุคคล	3.17	0.75	ปานกลาง
จังหวะชีวิตโดยรวม			
31. สามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันเวลาและมีคุณภาพ	3.59	0.88	มาก
32. การมีโอกาสร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับเพื่อน ร่วมงานหรือเพื่อนร่วมรุ่นต่าง ๆ	3.09	0.96	ปานกลาง
33. การมีเวลาให้กับครอบครัวอย่างเพียงพอ	3.18	1.05	ปานกลาง
34. การมีเวลาพักผ่อนในแต่ละวันอย่างเพียงพอ	3.08	1.03	ปานกลาง
35. การมีโอกาสดูผ่อนคลายความตึงเครียดใน ระหว่างปฏิบัติงาน	3.04	0.94	ปานกลาง
รวมด้านจังหวะชีวิตโดยรวม	3.20	0.76	ปานกลาง
การคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม			
36. การมีโอกาสร่วมกิจกรรมกับชุมชน	2.80	0.91	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
จำแนกรายข้อ (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
37. การมีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน รวมถึงบุคลากร ในหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.13	0.89	ปานกลาง
38. การมีความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ป่วย ญาติ หรือ ผู้เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงาน	3.33	0.83	ปานกลาง
39. การปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของชุมชนและ หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.48	0.82	ปานกลาง
40. การมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้ บริการมีความเชื่อถือศรัทธาในการให้บริการ	3.54	0.86	มาก
รวมด้านการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.26	0.68	ปานกลาง
รวมคุณภาพชีวิตการทำงาน	3.11	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกรายข้อ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.69) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ อัตราค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ และอัตราค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.87) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ความสอดคล้องของรายได้สุทธิต่อสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 2.52) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เช่นกัน

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ อาคารสถานที่ปฏิบัติงานมีความมั่นคงแข็งแรง (ค่าเฉลี่ย 3.53) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมา คือ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ของท่านมีความเหมาะสมปลอดภัยกับงานที่ท่านทำอยู่ และการจัดอาคารสถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.35 ตามลำดับ) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าระดับความคิดเห็นด้วย

น้อยที่สุด คือ สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความเหมาะสม เอื้อต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.12) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเช่นกัน

ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ การได้รับโอกาสให้ปฏิบัติงานตามความรู้และความถนัด (ค่าเฉลี่ย 3.48) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง รองลงมา คือ การมีอิสระในการใช้ความรู้ความสามารถจากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการมีอิสระในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.36 และ 3.27 ตามลำดับ) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.09) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเช่นกัน

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.62) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานมีความเหมาะสมกับการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.76) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง รองลงมา คือ การมีความก้าวหน้าในอาชีพที่ทำอยู่ และโครงสร้างสายงานมีความยุติธรรมและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.66 และ 2.63 ตามลำดับ) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานนี้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นเรื่อยๆ (ค่าเฉลี่ย 2.50) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเช่นกัน

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ การมีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินงานของหน่วยงานทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.43) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และผู้ร่วมงานทุกคนให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดีทั้งในด้านส่วนตัวและการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.42 และ 3.22 ตามลำดับ) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ผู้ร่วมงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะร่วมมือในการทำงานกันทุกคน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และสถานที่ทำงานมีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.20) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเช่นกัน

ด้านสิทธิส่วนบุคคล ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก

ที่สุด คือ ความรู้ความเข้าใจกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.38) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง รองลงมา คือ ความชัดเจนในอำนาจหน้าที่โดยกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน และการมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นต่อระเบียบข้อบังคับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.14 และ 3.13 ตามลำดับ) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ สิทธิอันชอบธรรมได้รับการคุ้มครองโดยระเบียบ กฎหมายของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.08) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเช่นกัน

ด้านจังหวะชีวิตโดยรวม ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ สามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันเวลาและมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.59) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมา คือ การมีเวลาให้กับครอบครัวอย่างเพียงพอ และการมีโอกาสร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมรุ่นต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.18 และ 3.09 ตามลำดับ) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การมีโอกาสดูผ่อนคลายความตึงเครียดในระหว่างปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.04) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเช่นกัน

ด้านการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ การมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการมีความเชื่อถือศรัทธาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมา คือ การปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของชุมชนและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการมีความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ป่วย ญาติ หรือผู้เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.33 ตามลำดับ) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การมีโอกาสร่วมกิจกรรมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 2.80) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเช่นกัน

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

จากผลการตรวจสอบสมมติฐานปรากฏผลดังต่อไปนี้ คือ

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้/เดือน การอยู่เวรนอกเวลา การได้รับสิทธิในการพักผ่อน และสภาพการทำงานที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยบุคคล	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t-test	Sig.
เพศ					
ชาย	37	3.12	0.66	3.13	0.08
หญิง	93	3.10	0.51		
การอยู่เวรนอกเวลา					
มีการอยู่เวร	103	3.09	0.55	0.02	0.89
ไม่มีการอยู่เวร	27	3.17	0.57		

จากตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศและการอยู่เวรนอกเวลา โดยใช้ Independent Samples t-test พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดที่มีเพศและการอยู่เวรนอกเวลาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS.	F-test	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	0.04	3	0.01	0.04	0.99
	ภายในกลุ่ม	39.87	126	0.32		
สถานภาพสมรส	ระหว่างกลุ่ม	0.62	3	0.21	0.66	0.58
	ภายในกลุ่ม	39.27	126	0.31		
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.27	2	0.13	0.43	0.65
	ภายในกลุ่ม	39.62	127	0.31		
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	0.86	3	0.29	0.93	0.43
	ภายในกลุ่ม	39.04	126	0.31		
ประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	0.41	3	0.14	0.44	0.73
	ภายในกลุ่ม	39.50	126	0.31		

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS.	F-test	Sig.
รายได้/เดือน	ระหว่างกลุ่ม	2.72	3	0.91	3.07	0.03*
	ภายในกลุ่ม	37.19	126	0.30		
สภาพการจ้าง	ระหว่างกลุ่ม	1.10	3	0.37	1.19	0.32
	ภายในกลุ่ม	38.81	126	0.31		
รวม		39.91	129			

จากตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ รายได้/เดือนและสภาพการจ้าง โดยใช้ One-Way ANOVA พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์และสภาพการจ้าง ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีรายได้/เดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์เปรียบเทียบให้เห็นถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่างแยกตามองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปรากฏผลตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 การปรญญพญญภาพศญญการทงานในแตละดานของกลุมตัวอยางจําแนกตามปญญสวนบุคคล

ปัจจัย	n	Qw11		Qw12		Qw13		Qw14		Qw15		Qw16		Qw17		Qw18	
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
เพศ																	
หญิง	93	2.78	1.04	3.57	0.76	3.18	0.81	2.54	0.83	3.25	0.95	3.18	0.76	3.14	0.91	3.32	0.78
ชาย	23	2.66	0.83	3.24	0.75	3.34	0.70	2.65	0.83	3.31	0.69	3.17	0.74	3.22	0.69	3.23	0.64
t-test, p.		3.46,	0.07	0.53,	0.82	1.63,	0.20	0.001,	0.96	8.07,	0.01*	0.13,	0.72	2.45,	0.12	0.72,	0.40
อายุ																	
20 - 30 ปี	39	2.44	0.82	3.38	0.84	3.39	0.75	2.66	0.79	3.49	0.73	3.35	0.66	3.05	0.67	3.16	0.63
31 - 40 ปี	27	2.57	1.14	3.19	0.77	3.26	0.67	2.44	0.99	3.39	0.73	3.14	0.92	3.33	0.82	3.44	0.79
41 - 50 ปี	41	2.88	0.76	3.30	0.68	3.28	0.76	2.70	0.81	3.14	0.79	3.08	0.70	3.20	0.72	3.15	0.55
51 ปีขึ้นไป	23	2.94	0.83	3.50	0.79	3.20	0.78	2.63	0.74	3.12	0.78	3.05	0.71	3.29	0.89	3.39	0.82
F-test, p.		2.52,	0.06	0.75,	0.53	0.37,	0.77	0.56,	0.65	1.94,	0.13	1.19,	0.32	0.91,	0.44	1.54,	0.21
สถานภาพ																	
โสด	56	2.46	0.84	03.29	0.84	3.30	0.69	2.69	0.86	3.41	0.75	3.18	0.73	3.08	0.71	3.19	0.62
สมรส	67	2.87	0.89	3.38	0.69	3.29	0.78	2.56	0.82	3.20	0.78	3.18	0.75	3.29	0.82	3.29	0.74
หย่า/หม้าย	5	3.08	1.26	3.36	0.98	3.60	0.37	2.72	0.89	3.64	0.50	3.20	1.07	3.24	0.26	3.64	0.43
แยกกันอยู่	2	2.20	0.00	3.00	1.13	2.50	1.27	2.60	0.57	2.40	0.28	2.70	0.14	3.30	0.99	3.00	0.28
F-test, p.		2.52,	0.06	0.75,	0.53	0.37,	0.77	0.56,	0.65	1.94,	0.13	1.19,	0.32	0.91,	0.44	1.54,	0.21

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปีจัดส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัย	n	Qw11		Qw12		Qw13		Qw14		Qw15		Qw16		Qw17		Qw18	
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ระดับการศึกษา																	
ต่ำกว่าป.ตรี	43	2.89	0.86	3.47	0.76	3.15	0.74	2.63	0.74	3.19	0.86	3.18	0.79	3.39	0.68	3.27	0.66
ปริญญาตรี	79	2.59	0.93	3.25	0.78	3.33	0.70	2.63	0.89	3.34	0.73	3.15	0.74	3.09	0.81	3.21	0.70
ปริญญาโท	8	2.70	0.59	3.40	0.66	3.70	0.96	2.53	0.74	3.38	0.66	3.30	0.60	3.23	0.51	3.63	0.56
F-test, p.		1.44,	0.24	1.22,	0.30	2.18,	0.12	0.06,	0.95	0.58,	0.56	0.14,	0.87	2.15,	0.12	1.39,	0.25
ตำแหน่ง																	
นักเทคนิคฯ	48	2.55	0.83	3.53	0.64	3.55	0.59	2.63	0.83	3.58	0.69	3.38	0.63	3.28	0.79	3.38	0.68
และพยาบาล																	
นักวิทย์ฯ	17	2.85	1.07	3.34	0.90	3.66	0.60	2.74	0.95	3.35	0.51	3.01	0.82	3.05	0.64	3.40	0.57
จพ.วิทย์ฯ	43	2.78	0.96	3.22	0.83	2.93	0.80	2.58	0.89	3.12	0.81	3.13	0.83	3.19	0.78	3.14	0.66
ลูกจ้างคนงาน	22	2.74	0.75	3.12	0.75	3.15	0.70	2.60	0.62	2.96	0.82	2.91	0.66	3.16	0.76	3.10	0.79
F-test, p.		0.74,	0.53	1.95,	0.13	8.06,	0.00*	0.15,	0.93	4.82,	0.00*	2.60,	0.06	0.43,	0.73	1.53,	0.21
คู่ที่แตกต่าง																	
											นักเทคนิคฯ						
											และพยาบาล >						
											วิทย์ฯและ						
											วิทย์ฯและ						
											ลูกจ้างคนงาน						

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างงานตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัย	n	Qw11		Qw12		Qw13		Qw14		Qw15		Qw16		Qw17		Qw18	
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ประสบการณ์																	
ไม่เกิน 10 ปี	43	2.46	0.89	3.34	0.75	3.39	0.70	2.61	0.83	3.49	0.72	3.38	0.63	3.07	0.71	3.22	0.65
11 - 20 ปี	26	2.64	1.07	3.38	0.86	3.32	0.78	2.62	0.98	3.48	0.71	3.09	0.92	3.32	0.77	3.45	0.75
21 - 30 ปี	48	2.84	0.74	3.24	0.67	3.19	0.74	2.63	0.79	3.07	0.77	3.06	0.69	3.19	0.70	3.10	0.53
31 ปีขึ้นไป	13	3.05	0.96	3.55	1.00	3.32	0.80	2.62	0.76	3.09	0.85	3.05	0.87	3.40	1.08	3.55	0.97
F-test, p.		2.22,	0.09	0.61,		0.57,		0.01,		3.27,	0.02*	1.68,		0.92,	0.43	2.52,	0.06
คู่ที่แตกต่างกัน																	
ประสบการณ์																	
21- 30 ปี<																	
ประสบการณ์ไม่																	
เกิน 20 ปี																	
รายได้/เดือน																	
< 8,000 บาท	13	2.46	1.04	3.08	0.68	3.06	0.70	2.09	0.76	3.02	0.74	3.02	0.75	2.78	0.56	3.03	0.62
8001-15000บาท	32	2.68	0.88	3.50	0.84	3.39	0.76	3.04	0.87	3.56	0.74	3.40	0.66	3.33	0.86	3.20	0.69
15001-25000บาท	54	2.62	0.80	3.29	0.74	3.17	0.72	2.43	0.71	3.19	0.79	3.04	0.72	3.17	0.70	3.24	0.72
> 25,000 บาท	31	2.94	0.99	3.35	0.77	3.50	0.72	2.74	0.81	3.33	0.72	3.21	0.83	3.28	0.78	3.43	0.61
F-test, p.		1.18,	0.32	1.06,	0.37	1.96,	0.12	6.27,	0.00*	2.26,	0.09	1.84,	0.14	1.81,	0.15	1.25,	0.30
รายได้ 8001-15000 บาท																	
บาท> รายได้																	
น้อยกว่า 8000 บาท																	
คู่ที่แตกต่างกัน																	

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัย	n	Qw11		Qw12		Qw13		Qw14		Qw15		Qw16		Qw17		Qw18	
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
การอยู่เวร																	
มีอยู่เวร	103	2.62	0.88	3.28	0.76	3.32	0.73	2.64	0.82	3.34	0.80	3.17	0.77	3.14	0.75	3.22	0.68
ไม่มีอยู่เวร	27	2.98	0.91	3.54	0.78	3.17	0.76	2.55	0.87	3.12	0.76	3.18	0.66	3.43	0.75	3.41	0.70
t-test, p.		0.40,	0.53	0.00,	0.96	0.00,	0.99	0.02,	0.87	0.02,	0.88	1.81,	0.18	0.11,	0.74	0.03,	0.87
สภาพการจ้าง																	
ข้าราชการ	61	2.77	0.96	3.36	0.73	3.41	0.70	2.69	0.84	3.38	0.71	3.21	0.78	3.29	0.77	3.46	0.64
พนักงานของรัฐ	6	2.23	0.69	3.83	0.48	3.67	0.74	2.57	0.76	3.47	0.89	3.33	0.48	2.77	0.61	3.30	0.56
ลูกจ้างประจำ	26	2.78	0.76	3.25	0.89	2.96	0.77	2.63	0.90	3.01	0.91	2.89	0.78	3.32	0.82	2.92	0.81
ลูกจ้างชั่วคราว	37	2.57	0.90	3.26	0.77	3.26	0.72	2.51	0.80	3.32	0.72	3.28	0.67	3.03	0.69	3.16	0.58
F-test, p.		1.01,	0.39	1.06,	0.37	2.95,	0.03*	0.35,	0.79	1.62,	0.19	1.65,	0.18	1.83,	0.15	4.51,	0.01*
คู่ที่แตกต่าง		ลูกจ้างประจำ< ข้าราชการและพณง.ของรัฐ										ข้าราชการ< ลูกจ้างประจำและ ลูกจ้างชั่วคราว					

Qw11:= 1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม Qw12:= 2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ Qw13:= 3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของ บุคคล

Qw14:= 4.ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน Qw15:= 5.ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน Qw16:= 6.สิทธิส่วนบุคคล

Qw17:= 7. จังหวะชีวิตโดยรวม Qw18:= 8.การคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

จากตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานวิเคราะห์แยกตามองค์ประกอบแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Qw11) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Qw12) ด้านสิทธิส่วนบุคคล (Qw16) ด้านจังหวะชีวิตโดยรวม (Qw17) และด้านการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Qw18) พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Qw13) พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ที่มีตำแหน่งและสถานภาพการจ้างงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตำแหน่งเทคนิคและพยาบาลกับตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลสูงกว่าตำแหน่งเจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์และตำแหน่งลูกจ้าง/คนงาน

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (Qw14) พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดที่มีรายได้/เดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีรายได้/เดือน 8,001-15,000 บาทมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้/เดือนน้อยกว่า 8,000 บาท

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน (Qw15) พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดที่มีเพศ ตำแหน่งและประสบการณ์ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันสูงกว่าเพศหญิง ตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์และพยาบาลมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันสูงกว่าตำแหน่งเจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ และลูกจ้าง/คนงาน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดที่มีประสบการณ์ระหว่าง 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันต่ำกว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง 11-20 ปี

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน/ บรรยากาศองค์กร	นโยบายและ การบริหาร	ลักษณะ งาน	สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ความเสี่ยง ในการ ปฏิบัติงาน	บรรยากาศ องค์กร โดยรวม
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.0	0.35**	0.31**	0.0	0.28**
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและ ส่งเสริมสุขภาพ	0.32**	0.57**	0.42**	0.0	0.51**
3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพ ของบุคคล	0.34**	0.59**	0.40**	0.0	0.55**
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าใน การทำงาน	0.26**	0.48**	0.49**	0.0	0.35**
5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการ ทำงานร่วมกัน	0.41**	0.55**	0.42**	0.0	0.55**
6. สิทธิส่วนบุคคล	0.40**	0.56**	0.36**	0.0	0.47*
7. จังหวะชีวิตโดยรวม	0.19*	0.49**	0.20*	-0.28**	0.17**
8. การคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อ สังคม	0.20*	0.44**	0.28**	0.0	0.34**
คุณภาพชีวิตโดยรวม	0.39**	0.69**	0.50**	0.0	0.56**

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า บรรยากาศองค์กรภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวมในระดับปานกลาง ($r=0.56$)

บรรยากาศองค์กรภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้าน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($r=0.28$) และด้านจังหวะชีวิตโดยรวม ($r=0.17$) ในระดับต่ำ ส่วนด้าน สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($r=0.51$) โอกาสในการพัฒนา

สมรรถภาพของบุคคล ($r=0.35$) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ($r=0.55$) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ($r=0.47$) สิทธิส่วนบุคคล ($r=0.47$) และการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($r=0.34$) อยู่ในระดับปานกลาง

บรรยาการองค์กรด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($r=0.32$) ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ($r=0.34$) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ($r=0.41$) ด้านสิทธิส่วนบุคคล ($r=0.40$) ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ($r=0.26$) ด้านจังหวะชีวิตโดยรวม ($r=0.19$) และด้านการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($r=0.20$) ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ

บรรยาการองค์กรด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($r=0.35$) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($r=0.57$) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ($r=0.59$) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ($r=0.48$) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ($r=0.55$) สิทธิส่วนบุคคล ($r=0.56$) จังหวะชีวิตโดยรวม ($r=0.49$) และการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($r=0.39$) ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

บรรยาการองค์กรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($r=0.31$) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($r=0.42$) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ($r=0.40$) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ($r=0.49$) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ($r=0.42$) สิทธิส่วนบุคคล ($r=0.36$) ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านจังหวะชีวิตโดยรวม ($r=0.20$) และการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($r=0.28$) ทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ

บรรยาการองค์กรด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านจังหวะชีวิตโดยรวม ($r=-0.28$) ทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ

4.5 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นใน 5 เรื่อง ดังนี้

1. ความตระหนักในการทำงานของแต่ละคนไม่เท่ากัน บางคนทำงานมาก บางคนทำงานน้อย

2. สิทธิคุณภาพชีวิต เริ่มต้นด้วยการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม การเคารพสิทธิของกันและกัน คำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม สภาพแวดล้อมในการทำงานควรมีห้องปฏิบัติงาน และห้องพักผ่อนเป็นส่วนตัว ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ต้องทำงานอย่างมีสติ และรอบคอบ

3. ต้องการคำตอบแทนในวิชาชีพ และใบประกอบโรคศิลปะ และสิทธิต่าง ๆ ที่พึงจะได้รับจากความเสี่ยงของงานที่ทำ

4. กังวลใจเรื่องปัญหาการขาดแคลนเลือด ในวันหยุดต่อเนื่อง

5. ผู้ร่วมงานเห็นแก่ตัว ไม่สนใจหน้าที่ตัวเอง เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน ฟ้องเจ้านายเอาดีใส่ตัว

บทที่ 5

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 รวมถึงศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม พบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของ นุชนาด วิจิต (2550) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พรหมชล ละลายบาป (2550) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับปานกลาง และจิราวรรณ แก้วสนธิ (2545) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน

คุณภาพชีวิตการทำงาน

ด้านที่มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 อยู่ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง รองลงมาคือ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 อยู่ที่ระดับเห็นด้วยปานกลางเช่นกัน

สำหรับด้านที่มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 เห็นด้วยที่ระดับปานกลาง และค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 เห็นด้วยที่ระดับปานกลางเช่นกัน

โดยระดับความคิดเห็นในด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่าเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาคารสถานที่ปฏิบัติงานมีความมั่นคงแข็งแรง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมา คือ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ มีความเหมาะสมปลอดภัยกับงานที่ทำอยู่ เห็นด้วยในระดับ

ปานกลาง ส่วนเรื่องที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ เรื่อง สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความเหมาะสม เอื้อต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง สอดคล้องกับ Kerce & Kewley (1993 อ้างใน พรหมชล ละเอียดบป, 2550: 7) ที่ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คือ ขั้นตอนการทำงาน หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในงาน ที่เอื้ออำนวยให้มีสภาวะแวดล้อมในการทำงานมีความประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ทำให้พนักงานทุกระดับมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อแก้ปัญหา ปรับปรุงและพัฒนาภาระงานให้ประสบผลสำเร็จขององค์กร ซึ่งอธิบายได้ว่า ห้องปฏิบัติงานธนาคารเลือดนั้น เป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาล ซึ่งโดยทั่วไปลักษณะโครงสร้างของอาคารและสถานที่ตั้งส่วนใหญ่จะมีความมั่นคงแข็งแรง อีกทั้งด้วยภาระงานจำเป็นต้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ มีความเหมาะสมปลอดภัยกับงานที่ทำอยู่

สำหรับด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 ที่มีตำแหน่งและสถานภาพการจ้างงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์ พยาบาลและนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ สาขาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด มีระดับความคิดเห็นด้วยสูงกว่าตำแหน่งเจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์และลูกจ้าง/คนงาน และบุคลากรที่มีสภาพการจ้างงานเป็นข้าราชการและพนักงานของรัฐ มีระดับความคิดเห็นด้วยสูงกว่ากลุ่มที่มีสภาพการจ้างเป็นลูกจ้างประจำ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ วัตตัน (Walton, 1974 อ้างใน พรหมชล ละเอียดบป, 2550: 8-10) ในข้อที่ 4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Opportunity for Continued Growth and Security) งานจะช่วยคงไว้และเพิ่มความรู้ความสามารถของตนได้แล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสใช้ศักยภาพของตน ได้รับการก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพของตน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของเพื่อน และสมาชิกในครอบครัวของตนอีกด้วย ได้แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้ 4.1) การพัฒนา (Development) 4.2) โอกาสความก้าวหน้า (Advancement Opportunity) 4.3) ความมั่นคงในงาน (Security) อธิบายได้ว่า บุคลากรส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ถึงแม้ว่าจะได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานตามความรู้และความถนัด รวมถึงการมีอิสระในการใช้ความรู้ความสามารถจากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานแล้วก็ตาม แต่ก็ยังมีการพัฒนาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ดังจะเห็นได้จากศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ได้จัดให้มีการอบรม และประชุมวิชาการ โดยมีการจัดประชุมวิชาการงานบริการโลหิตระดับชาติ เป็นประจำทุกปี และจัดให้มีการประชุมเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับโลหิตและผลิตภัณฑ์ อยู่เสมอ รวมถึงการอบรมระยะสั้น “งานบริการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ” และ “การ

บริหารจัดการและ ทักษะการเจาะเก็บโลหิต” (หน่วยบริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย.แผนการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555) นอกจากนี้ยังมีสถาบันการศึกษา และ โรงพยาบาลต่างๆ จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานธนาคารเลือดอยู่เสมอ ๆ ฉะนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรส่งเสริม สนับสนุนและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมถึงองค์กรควรจัดงบประมาณสนับสนุนให้มีความรับผิดชอบในการพัฒนาตนเอง โดยใช้แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เป็นต้น

นอกจากนี้ควรจัดรูปแบบการบริหารเป็นระบบราชการแบบวิชาชีพ (Professional Bureaucracy) ที่มีการแบ่งหน้าที่ตามความถนัดและความเชี่ยวชาญ ให้อิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะทำให้บุคลากรสามารถทำงานให้สำเร็จด้วยตนเอง ส่วนที่เป็นแกนหลักในการปฏิบัติการ (Operating Core) มีความสำคัญต่อองค์กรมากที่สุด ในขณะที่การใช้มาตรฐานด้านทักษะ (Standardization of Skills) เป็นเครื่องมือในการประสานการทำงาน การจัดให้มีการทดสอบความเชี่ยวชาญทางธนาคารเลือด และมีการรับรองผลการทดสอบเป็นรายบุคคล เช่น การจัดให้มีการสอบขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพธนาคารเลือด หรือเวชศาสตร์บริการโลหิตในกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านธนาคารเลือด และส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพได้

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการทำงานร่วมกัน พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ผู้ร่วมงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะร่วมมือในการทำงานกันทุกคน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และสถานที่ทำงานมีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรในการปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงานในหน่วยงานทุกครั้ง และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อธิบายได้ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาทรนสุขที่ 3 และ 9 มีความรู้สึกว่าการที่ทำงานไม่มีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร ทั้ง ๆ ที่มีความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และมีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินงานของหน่วยงานทุกครั้ง

ส่วนด้านที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 โดยบุคลากรมีระดับความคิดเห็นในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานสูงที่สุด คือ เรื่อง หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานมีความเหมาะสมกับการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เรื่องที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ เรื่อง หน่วยงานนี้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ซึ่งอธิบายได้ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด มีความคิดเห็นว่ามีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นได้

น้อย จึงต้องการ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้นเรื่อย ๆ และเห็นด้วยกับหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานมีความเหมาะสมกับการทำงาน เนื่องจากมีการกำหนดอัตราค่าจ้างที่จำกัด แม้มีการเรียนเพิ่มเติมเพื่อปรับวุฒิการศึกษาแล้วก็ตาม แต่ก็มิบุคลากรบางส่วนที่ไม่สามารถปรับตำแหน่งตามคุณวุฒิได้ไม่ว่าจะเป็นนักเทคนิคการแพทย์ หรือนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ สาขาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด ทำให้บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ องค์ประกอบของ คุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1974 อ้างใน พรรัชชล ละลายบาป, 2550: 8-10) ที่กล่าวว่า โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ทักษะพัฒนาความรู้ได้อย่างแท้จริง รวมถึง การมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย แบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย คือ 1) อิสระในการทำงาน (Autonomy) 2) พัฒนาทักษะต่าง ๆ (Multiple Skills) 3) จัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Information and Perspective) 4) ทำงานกันเป็นทีม (Whole Tasks) 5) การวางแผน (Planning) ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการวางแผน รวมทั้งทราบถึงผลการปฏิบัติงาน และ Cascio (1992 อ้างในนิธยาพร สาธร, 2546: 24) ที่ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นความรู้สึกของสมาชิกทุกคนในองค์กรที่ต่างมีความสุขเมื่อได้ร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีโอกาสร่วมตัดสินใจในการทำงาน ร่วมกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางาน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ความสัมพันธ์ที่กระหว่างผู้ร่วมงาน รวมถึงโอกาสเจริญก้าวหน้าและคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความคาดหวังและความต้องการของคนทำงาน ซึ่งแต่ละคนจะมีความต้องการมากน้อยที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรปรับขยายอัตราค่าจ้าง เพื่อให้บุคลากรที่มีคุณวุฒิ และปฏิบัติงานอยู่ในงานธนาคารเลือด ได้มีโอกาสได้ปรับตำแหน่งเพื่อให้มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดรองลงมา คือด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยเฉพาะเรื่องที่บุคลากรมีระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ เรื่องความสอดคล้องของรายได้สุทธิกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน อธิบายได้ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดมีความรู้สึกรับค่าตอบแทนไม่สอดคล้องกับรายจ่าย หรือสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน อาจมีสาเหตุมาจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในงานธนาคารเลือด ประกอบด้วยบุคลากรหลากหลายตำแหน่ง ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน้าที่เหมือนกัน หรือคล้าย ๆ กัน โดยเฉพาะตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ สาขาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด และเจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์ แต่ได้รับค่าตอบแทนไม่เท่ากัน ทั้งจากเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุผลพิเศษ ของผู้ปฏิบัติงานด้านการสาธารณสุข (พ.ต.ส.) (สำนักงาน ก.พ., 2548) และเงินประจำตำแหน่ง (กฎ ก.พ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่ง, 2551)

(สำนักงาน ก.พ., 2551) ซึ่งสอดคล้องกับการแสดงความคิดเห็นของของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 ที่ว่า “ต้องการค่าตอบแทนในวิชาชีพ และใบประกอบโรคศิลปะ และสิทธิต่าง ๆ ที่พึงจะได้รับจากความเสี่ยงของงานที่ทำ” และสอดคล้องกับการศึกษาของพรหมชล ละลายบาป (2550) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับปานกลางองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญ และสมควรให้การปรับปรุง คือ ด้านรายได้ สวัสดิการ และผลประโยชน์อื่น และการศึกษาของ ศิริกานต์ ทิมย้ายงาม (2550) ให้ข้อเสนอแนะเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ดูแลเด็ก ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ การเพิ่มค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ ดังนั้นจึงควรพิจารณาปรับค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรให้เพียงพอและยุติธรรม (Walton, 1974) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำด้านค่าตอบแทน และเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้/เดือน การอยู่เวรนอกเวลา การได้รับสิทธิในการพักผ่อน และสภาพการจ้างงานที่ต่างกัน พบว่า มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีรายได้/เดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ที่มียาได้/เดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีรายได้/เดือน 8,001-15,000 บาทมีระดับความคิดเห็นด้วยสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้/เดือนน้อยกว่า 8,000 บาท

ด้านการอยู่เวรนอกเวลาพบว่า มีการอยู่เวรนอกเวลาสูงถึงร้อยละ 79.23 และไม่ได้รับสิทธิในการพักผ่อนหลังอยู่เวรนอกเวลา ร้อยละ 56.15 ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ นุชนาถ วิจิต (2550) พบว่า ชั่วโมงการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงควรมีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อาทิเช่น ควรมีการกำหนดเวลาการพักผ่อนหลังการอยู่เวรนอกเวลา หรือให้สิทธิไว้เป็นระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนว่าควรได้รับการพักผ่อนอย่างไร

นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีระดับความคิดเห็นสูงกว่าเพศหญิง ตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์และพยาบาล มีระดับความคิดเห็นด้วยสูงกว่า ตำแหน่งเจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์

การแพทย์ และลูกจ้าง/คนงาน และกลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นด้วยต่ำกว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง 11-20 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ จิราวรรณ แก้วสนธิ (2545) ที่พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานในชั้นประหยัดที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แต่ตัวแปรด้านเพศ ไม่สอดคล้องกับ จิราวรรณ แก้วสนธิ (2545) ที่พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานในชั้นประหยัดที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน และตัวแปรด้านประสบการณ์การทำงาน ไม่สอดคล้องกับ ศิริกานต์ ทิมชัยงาม (2550) ที่พบว่า ผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดพะเยาซึ่งหาที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และบรรยากาศองค์กรโดยรวม ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของ จิราวรรณ แก้วสนธิ (2545) ที่พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอัตราทัศนคติอยู่ในระดับสูง มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานมีแนวโน้มหรือทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับคำกล่าวของ Walton (1974 อ้างใน พรหมชล ละลายบาป, 2550: 8-10) ว่าการบูรณาการด้านสังคม (Social Integration in The Work Organization) ถ้าหากผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ก็จะนำไปสู่ความรู้สึกที่ดีต่อสังคม เพราะผู้ปฏิบัติงานนั้น ประสบความสำเร็จในการทำงานและเห็นว่าตนมีคุณค่าแก่องค์กร ขณะเดียวกันถ้าในองค์กรมีการให้เกียรติและไว้วางใจในการทำงาน พนักงานก็จะรู้สึกว่า เขามีคุณค่าต่อองค์กรทำให้เขาไม่มีอคติต่อองค์กร มองโลกในแง่ดีและรู้สึกว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น อีกทั้งอีกทั้ง Litwin and Stringer (1979: 18) ยังมองว่าบรรยากาศองค์กรเป็นผลจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชนเนษฎ์ มีแสง (2547) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรโดยรวม และระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ส่วนผลการวิจัยของ จุฑาภาติ กลิ่นเฟื่อง (2543) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = .768$)

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิต พบว่าบรรยากาศองค์กรภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวมใน

ระดับปานกลาง ($r=0.56$) และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($r=0.28$) และด้านจังหวะชีวิตโดยรวม ($r=0.17$) ในระดับต่ำ ส่วนด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($r=0.51$) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ($r=0.35$) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ($r=0.55$) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ($r=0.47$) สิทธิส่วนบุคคล ($r=0.47$) และการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($r=0.34$) อยู่ในระดับปานกลาง

บรรยาการองค์กรด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($r=0.32$) ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ($r=0.34$) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ($r=0.41$) ด้านสิทธิส่วนบุคคล ($r=0.40$) ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ($r=0.26$) ด้านจังหวะชีวิตโดยรวม ($r=0.19$) และด้านการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($r=0.20$) ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ

บรรยาการองค์กรด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($r=0.35$) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($r=0.57$) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ($r=0.59$) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ($r=0.48$) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ($r=0.55$) สิทธิส่วนบุคคล ($r=0.56$) จังหวะชีวิตโดยรวม ($r=0.49$) และการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($r=0.39$) ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

บรรยาการองค์กรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($r=0.31$) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($r=0.42$) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ($r=0.40$) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ($r=0.49$) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ($r=0.42$) สิทธิส่วนบุคคล ($r=0.36$) ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านจังหวะชีวิตโดยรวม ($r=0.20$) และการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($r=0.28$) ทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ

บรรยาการองค์กรด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านจังหวะชีวิตโดยรวม ($r=-0.28$) ทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ

จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานนั้น พบว่ามีหลายส่วนด้วยกันที่เกิดจากทัศนคติที่มีต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอกองค์กร อาทิเช่น การสื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องของแผนรวมขององค์กร ปริมาณงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความเหมาะสม ห้องทำงานมีความแออัด ขาดความเป็นส่วนตัว ความเสี่ยง

ต่อการถูกฟ้องจากผู้รับบริการ รายได้ การพัฒนาความรู้ความสามารถ การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ รวมถึงความขัดแย้งในหน่วยงาน การได้ผ่อนคลายความตึงเครียดในระหว่างปฏิบัติงานและการเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชน ซึ่งมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง ผลผลิต หรือคุณภาพของงาน เป็นผลมาจากระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร หรือผู้ปฏิบัติงาน หากระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับที่ดี จะมีผลในการกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยเช่นกัน



บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ

1. เพื่อวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9

และมีสมมุติฐานการวิจัย คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน รายได้/เดือน การอยู่เวรนอกเวลา การได้รับสิทธิในการพักผ่อน และสภาพการทำงานที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน
2. บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9

พบว่าผู้ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 51.54 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.77 มีอายุงานระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 36.92 มีรายได้/เดือนระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 41.54 ส่วนใหญ่มีการอยู่เวรนอกเวลา ร้อยละ 79.23 มีจำนวนการอยู่เวรเฉลี่ย 14 เวรต่อเดือน และไม่ได้รับสิทธิในการพักผ่อนหลังอยู่เวรนอกเวลา ร้อยละ 56.15 จำนวนชั่วโมงที่ได้สิทธิพักผ่อนหลังอยู่เวรนอกเวลาโดยเฉลี่ย 3 ชั่วโมง สภาพการทำงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ร้อยละ 46.92 และมีตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์และพยาบาล ร้อยละ 36.92

บรรยากาศองค์กร

พบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ด้านที่มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ นโยบายและการบริหาร (ค่าเฉลี่ย 3.33) รองลงมา คือ ด้านลักษณะงาน (ค่าเฉลี่ย 3.13) และความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับและในทางกลับกันด้านที่มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.95) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางทั้งหมด

คุณภาพชีวิตการทำงาน

พบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ด้านที่มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.33) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง รองลงมาคือ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลและด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.29) และในทางกลับกันด้านที่มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.62) การแปรผล อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเช่นกัน

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน รายได้/เดือน การอยู่เวรนอกเวลา การได้รับสิทธิในการพักผ่อน และสภาพการทำงานที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดที่มีรายได้/เดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน การอยู่เวรนอกเวลาและสภาพการทำงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานวิเคราะห์แยกตามองค์ประกอบแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิตโดยรวมและด้านการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อ

สังคม พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อด้านดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ที่มีตำแหน่งและสถานภาพการจ้างงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์ และพยาบาล กับตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลสูงกว่าตำแหน่งเจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์และตำแหน่งลูกจ้าง/คนงาน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดที่เป็นลูกจ้างประจำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้าน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลต่ำกว่าบุคลากรที่เป็นข้าราชการและพนักงานของรัฐ

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดที่มีรายได้/เดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีรายได้/เดือน 8,001-15,000 บาทมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้/เดือนน้อยกว่า 8,000 บาท

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดที่มี เพศ ตำแหน่ง และประสบการณ์ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันสูงกว่าเพศหญิง ตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์และพยาบาลมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันสูงกว่าตำแหน่งเจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ ลูกจ้าง/คนงานและบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดที่มีประสบการณ์ระหว่าง 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันต่ำกว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง 11-20 ปี

สมมุติฐานที่ 2 บรรยายาสองครั้งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ บรรยายาสองครั้ง อยู่ในระดับมีความสัมพันธ์ปานกลาง

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับบรรยากาศองค์กรด้านลักษณะงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับบรรยากาศองค์กรด้านนโยบายและแผน ด้านลักษณะงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับบรรยากาศองค์กรด้านนโยบายและแผน ด้านลักษณะงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับบรรยากาศองค์กรด้านนโยบายและแผนในระดับต่ำ ส่วนด้านลักษณะงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับบรรยากาศองค์กรด้านนโยบายและแผน ด้านลักษณะงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับบรรยากาศองค์กรด้านนโยบายและแผน ด้านลักษณะงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านจังหวะชีวิตโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำกับบรรยากาศองค์กรด้านนโยบายและแผน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำกับบรรยากาศองค์กรด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับบรรยากาศองค์กร ด้านลักษณะงาน ส่วนด้านนโยบายและแผน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารขององค์กรควรส่งเสริม สนับสนุนและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมถึงองค์กรควรจัดงบประมาณสนับสนุนให้มีความรับผิดชอบในการพัฒนาตนเอง โดยใช้แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) เป็นต้น

2. ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องควรทบทวนนโยบายและวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ให้มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การปรับตำแหน่งเมื่อมีการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา รวมถึงการพิจารณาให้เงิน พ.ต.ส. และเงินประจำตำแหน่งวิชาชีพ เฉพาะที่ยังมีความเหลื่อมล้ำระหว่างผู้ที่ได้รับกับไม่ได้รับเงิน เพื่อส่งเสริมให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในงานธนาคารเลือด

3. รูปแบบการบริหารควรเป็นระบบราชการแบบวิชาชีพ (Professional Bureaucracy) ที่มีการแบ่งหน้าที่ตามความถนัดและความเชี่ยวชาญ ให้อิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะทำให้บุคลากรสามารถทำงานให้สำเร็จด้วยตนเอง

4. ควรจัดให้มีการทดสอบความเชี่ยวชาญทางธนาคารเลือด และมีการรับรองผลการทดสอบเป็นรายบุคคล เช่น การจัดให้มีการสอบขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพธนาคารเลือด หรือเวชศาสตร์บริการโลหิตในกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านธนาคารเลือด และส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ป่วย

5. ควรสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อาทิเช่น ควรกำหนดการได้รับการพักผ่อนหลังการอยู่เวรนอกเวลา ที่ยังไม่มีการกำหนดไว้เป็นระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนว่าควรได้รับการพักผ่อนอย่างไร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานเปรียบเทียบกับระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด กับห้องปฏิบัติการอื่น ๆ

2. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคารเลือดในเขตตรวจราชการสาธารณสุขอื่น ๆ หรือสังกัดอื่น ๆ นอกเหนือจากสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9

QUALITY OF WORK LIFE OF BLOOD BANK PERSONNEL IN PUBLIC HEALTH REGIONS 3 AND 9

พกามาศ ตะนัง 4937496 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ปิยธิดา ตรีเดช, ศ.ค., วงเดือน ปั่นดี, ศ.ค.

บทสรุปแบบสมบูรณ์

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารจัดการพัฒนาของภาครัฐยุคใหม่มี ทิศทางหรือมีเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ให้ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ ในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บัญญัติให้การบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของการพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 – พ.ศ. 2555) กำหนดไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาระบบราชการ ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงบุคลากรมีความพร้อมและมีความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่มเปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ มีกลยุทธ์เรื่องปรับปรุงบทบาท ภารกิจ

และโครงสร้างของภาครัฐ ให้มีขนาดที่เหมาะสม (Rightsizing) เกิดความคุ้มค่าและรองรับกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายซับซ้อนมากขึ้น รวมทั้งจัดให้มีการวางยุทธศาสตร์การบริหารประเทศในระยะยาว และเตรียมการวางระบบบริหารงานและบุคลากรภาครัฐในอนาคต รวมถึงปรับปรุงรูปแบบ วิธีการบริหารงานใหม่ ให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เช่น ระบบการให้เงินสนับสนุนเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะในการแข่งขัน (Competitive Grant) เช่น Higher Education Funding Committee การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (Pay for Performance) (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2553)

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ของแต่ละบุคคล โดยมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน (บดีนทร์ วิจารณ์, 2552: 1-4) คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นสิ่งซึ่งสะท้อนความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานในทุกระดับชั้นที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลมาจากการดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อพนักงานในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงที่สุด ด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมและระบบงานที่ดี (จำลองณ์ ขุนพลแก้ว, 2552)

นอกจากนี้บรรยากาศองค์กรก็เป็นปัจจัยหนึ่ง ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ดังเช่นการวิจัยของ ลิทวินและสติงเกอร์ (Litwin and Stringer, 1979: 18) พบว่าบรรยากาศองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจงานของบุคลากรค่อนข้างสูง กล่าวคือ ถ้าบรรยากาศองค์กรดี บุคลากรจะมีความพึงพอใจงานสูงและจะมีผลทำให้บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานสูงด้วยตรงกันข้าม ถ้าบรรยากาศองค์กรไม่ดี ความพึงพอใจงานของบุคลากรก็จะลดลง และจะมีผลทำให้ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรลดลงด้วย นอกจากนั้นยังมีความสอดคล้องกับ สไวเซอร์ (Switzer, 1968: 167) ซึ่งเห็นว่าปัจจัยบรรยากาศองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์

ธนาคารเลือดเป็นหน่วยงานหนึ่งในโรงพยาบาล มีหน้าที่ดำเนินงานด้านบริการโลหิตตามมาตรฐานหลักวิชาการและนโยบายระดับชาติ ซึ่งมีศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยเป็นแกนกลางในการจัดทำขึ้น (นโยบายบริการโลหิตแห่งชาติ, 2553: 6) โดยเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับร่างกายมนุษย์ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีหน้าที่หลักคือการจัดหาโลหิตที่มีคุณภาพและปลอดภัยให้แก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอ อันได้แก่การตรวจหมู่เลือดในระบบ ABO และหมู่เลือดระบบอื่น ๆ การตรวจความเข้ากันได้ของเลือดผู้ป่วยและผู้บริจาค การเตรียมส่วนประกอบของเลือดให้มี

คุณภาพตามมาตรฐาน การตรวจคัดกรองหาร่องรอยการติดเชื้อและสารที่ไม่พึงปรารถนาอย่างอื่น (ปิยะสกล สกลสัตยาทร, 2545)

โดยมีนโยบายด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยระดับชาติ 2550-2551 (National Patient Safety Goal 2007-2008) ของกระทรวงสาธารณสุข เป็นตัวกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานธนาคารเลือดให้มีคุณภาพ ซึ่งนโยบายความปลอดภัยจากการให้เลือดและส่วนประกอบของเลือด (Blood Safety) นั้นเป็นนโยบายที่กำหนดโดยมีองค์การอนามัยโลก และศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยเป็นผู้ให้แนวทางในการปฏิบัติงาน (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2551; 49)

งานธนาคารเลือด ประกอบด้วยบุคลากรที่ปฏิบัติงานหลายวิชาชีพทั้ง แพทย์ พยาบาล นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ สาขา เวชศาสตร์การธนาคารเลือด นักเทคนิคการแพทย์ เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์และบุคลากรผู้ช่วยในสาขาอื่น ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด จึงสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้บริหารองค์การในการปรับปรุง หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุข ที่ 3 และ 9 ได้ตรงกับเป้าหมาย หรือมีการขยายผลไปยังผู้ปฏิบัติงานธนาคารเลือดในส่วนอื่น ๆ ได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์กรของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9

2.3 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9

บททวนวรรณกรรม

การดำเนินงานธนาคารเลือดในประเทศไทย หน้าที่ความรับผิดชอบในงานธนาคารเลือด ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานธนาคารเลือดศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย รวมถึงข้อกำหนด และนโยบายที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนในบริบทด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนข้อกำหนดและนโยบายที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจถึงองค์รวมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการธนาคารเลือด ที่มีความสัมพันธ์กันและมีจุดมุ่งหมายในการทำกิจกรรมการให้บริการให้บรรลुวัตถุประสงค์ร่วมกัน ตลอดจนเข้าใจถึงโครงสร้างของความสัมพันธ์ที่มีกฎเกณฑ์และขอบเขตที่แน่นอน ทำให้สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคลากรในระดับต่าง ๆ และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดข้อคำถามที่จะได้มาถึงข้อเท็จจริงที่ต้องการ ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน อันจะส่งผลถึงการพัฒนาพฤติกรรมและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วย ความรู้สึกเป็นสุขสบายใจในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใตสภาพบรรยากาศการทำงานที่ถูกต้อง ที่มีสิ่งตอบแทนทางที่ไม่ใช่รายได้ แต่เป็นจิตใจภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เป็นตัวจูงใจให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรในที่นี้ของผู้วิจัย ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน ลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยมุมมองระดับความคิดเห็นจากความสัมพันธ์ของตัวบุคคลกับสถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานและผู้บริหารเป็นหลักและตัดปัจจัยที่มีความซ้ำซ้อนกับทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานออกไป

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยพฤติกรรมของบุคลากรทุกคนในองค์กรทั้งที่เป็นพฤติกรรมกรปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันในองค์กร องค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญอันเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานวิเคราะห์จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยทำการ

เปรียบเทียบร่วมกันว่ามีความคล้ายกันและแตกต่างกันอย่างไร เพื่อที่จะได้ใช้ในการอธิบายให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของบุคลากร (ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มเห็นด้วยหรือกลุ่มต่อต้านก็ตาม) เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับตัวบุคลากร สำหรับการไม่เห็นด้วยที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นมาจากปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สอดคล้องระหว่างบทบาทที่ได้รับมอบหมายกับบุคลิกภาพของบุคลากร ที่มีส่วนผลักดันให้มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานนั้นมาจากปฏิสัมพันธ์ที่สอดคล้องระหว่างความคาดหวังขององค์กรกับความต้องการของบุคลากรห้องปฏิบัติการธนาคารเลือดอย่างไร

การศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 จำนวน 130 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยอ้างอิงจากทฤษฎีของริชาร์ด อี วอลตัน เพื่อให้ได้เนื้อหาครอบคลุมและเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน แบบสอบถามแบ่งข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลที่เป็นปัจจัยบรรยายสององค์กร ตอนที่ 3 ข้อมูลที่เป็นปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและตอนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ การพิจารณาความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาความเที่ยงตรงของโครงสร้างและการใช้ภาษา โดยนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเพื่อพิจารณา จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence: IOC) เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 มาใช้เป็นข้อคำถามและปรับปรุงข้อคำถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ ในการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษา ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในงานธนาคารเลือดหรือรับผิดชอบงานธนาคารเลือดของโรงพยาบาลทุกระดับของกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 25 ราย และหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการของ Cronbach (Cronbach Coefficient) ทั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้จะต้องมากกว่า 0.7 ผลจากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.9541 การวิเคราะห์ใช้สถิติพรรณนาและสถิติวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t - test) แบบ Independent t - test ค่าเอฟ (F-test) แบบ Independent F-test การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

ประชากร และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า พบว่าผู้ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาทรสุขที่ 3 และ 9 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 51.54 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.77 มีอายุงานระหว่าง 21 – 30 ปี ร้อยละ 36.92 มีรายได้/เดือนระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 41.54 ส่วนใหญ่มีการอยู่เวรนอกเวลา ร้อยละ 79.23 มีจำนวนการอยู่เวรเฉลี่ย 14 เวรต่อเดือน และไม่ได้รับสิทธิในการพักผ่อนหลังอยู่เวรนอกเวลา ร้อยละ 56.15 จำนวนชั่วโมงที่ได้สิทธิพักผ่อนหลังอยู่เวรนอกเวลาโดยเฉลี่ย 3 ชั่วโมง สภาพการจ้างงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ร้อยละ 46.92 และมีตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์และพยาบาล ร้อยละ 36.92

ความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ด้านที่มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ นโยบายและการบริหาร (ค่าเฉลี่ย 3.33) รองลงมา คือ ด้านลักษณะงาน (ค่าเฉลี่ย 3.13) และความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับและในทางกลับกันด้านที่มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.95) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางทั้งหมด

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ด้านที่มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.33) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง รองลงมาคือ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลและด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.29) และในทางกลับกันด้านที่มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.62) การแปรผล อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเช่นกัน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้/เดือน การอยู่เวรนอกเวลาและสภาพการจ้างงานที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดที่มีรายได้/เดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน การอยู่เวรนอกเวลาและสภาพการจ้างงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

จากเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานวิเคราะห์แยกตามองค์ประกอบแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิตโดยรวมและด้านการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ที่มีตำแหน่งและสถานภาพการจ้างงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์ และพยาบาล กับตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลสูงกว่าตำแหน่งเจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์และตำแหน่งลูกจ้าง/คนงาน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดที่เป็นลูกจ้างประจำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดที่เป็นข้าราชการและพนักงานของรัฐ

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดที่มีรายได้/เดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีรายได้/เดือน 8,001-15,000 บาทมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้/เดือนน้อยกว่า 8,000 บาท

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดที่มีเพศ ตำแหน่งและประสบการณ์ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันสูงกว่าเพศหญิง ตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์และพยาบาลมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันสูงกว่าตำแหน่งเจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ และลูกจ้าง/คนงาน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดที่มีประสบการณ์ระหว่าง 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันต่ำกว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง 11-20 ปี

สมมุติฐานที่ 2 บรรยายาสองคักรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ บรรยายาสองคักรในอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์ปานกลาง

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับบรรยายาสองคักรด้านลักษณะงานและด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความ สัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับบรรยายาสองคักรด้านนโยบายและแผน ด้านลักษณะ งานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับบรรยายาสองคักรด้านนโยบายและแผน ด้านลักษณะงานและ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานมีความ สัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันกับบรรยายาสองคักรด้านนโยบายและแผนในระดับต่ำ ส่วนด้านลักษณะ งานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันมี ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับบรรยายาสองคักรด้านนโยบายและแผนด้าน ลักษณะงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับ ปานกลางกับบรรยายาสองคักรด้านนโยบายและแผน ด้านลักษณะงานและด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านจังหวะชีวิตโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำกับบรรยายาสองคักรด้านนโยบายและแผน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้าน ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกัน ข้ามระดับต่ำกับบรรยายาสองคักรด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับบรรยายาสองคักร ด้านลักษณะงาน ส่วนด้านนโยบายและแผน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ

การอภิปรายผล

ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการ สาธารณสุขที่ 3 และ 9 ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของ นุชนาด วิจิต (2550) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พรชัยล ละลายบาป (2550) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับปานกลาง และจิราวรรณ แก้วสนธิ (2545) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

คุณภาพชีวิตการทำงาน

ด้านที่มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง รองลงมาคือ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเช่นกัน

ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 เห็นด้วยที่ระดับปานกลาง และค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 เห็นด้วยที่ระดับปานกลางเช่นกัน

โดยระดับความคิดเห็นในด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่า เรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาคารสถานที่ปฏิบัติงานมีความมั่นคงแข็งแรง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมา คือ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ มีความเหมาะสมปลอดภัยกับงานที่ทำอยู่ เห็นด้วยในระดับปานกลาง ส่วนเรื่องที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ เรื่อง สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความเหมาะสม เอื้อต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง สอดคล้องกับ Kerce & Kewley (1993 อ้างใน พรชัยล ละลายบาป, 2550: 7) ที่ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คือ ขั้นตอนการทำงาน หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในงาน ที่เอื้ออำนวยให้มีสภาวะแวดล้อมในการทำงานมีความประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ทำให้พนักงานทุกระดับมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อแก้ปัญหา ปรับปรุงและพัฒนาภาระงานให้ประสบผลสำเร็จขององค์กร ซึ่งอธิบายได้ว่าห้องปฏิบัติงานธนาคารเลือดนั้น เป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาล ซึ่งโดยทั่วไปลักษณะโครงสร้างของอาคารและสถานที่ตั้งส่วนใหญ่จะมีความมั่นคงแข็งแรง อีกทั้งด้วยภาระงานจำเป็นต้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ มีความเหมาะสมปลอดภัยกับงานที่ทำอยู่

สำหรับด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 ที่มีตำแหน่งและสถานภาพการจ้างงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์ พยาบาลและนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ สาขาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด มีระดับความคิดเห็นด้วยสูงกว่าตำแหน่งเจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์และลูกจ้าง/คนงาน และบุคลากรที่มีสภาพการจ้างงานเป็นข้าราชการและพนักงานของรัฐ มีระดับความคิดเห็นด้วยสูงกว่ากลุ่มที่มีสภาพการจ้างเป็นลูกจ้างประจำ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ วอลตัน (Walton, 1974 อ้างใน พรหมชล ละลายบาป, 2550: 8-10) ในข้อที่ 4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Opportunity for Continued Growth and Security) งานจะช่วยคงไว้และเพิ่มความรู้ความสามารถของตนได้แล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสใช้ศักยภาพของตน ได้รับความก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพของตน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของเพื่อน และสมาชิกในครอบครัวของตนอีกด้วย ได้แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้ 4.1) การพัฒนา (Development) 4.2) โอกาสความก้าวหน้า (Advancement Opportunity) 4.3) ความมั่นคงในงาน (Security) อธิบายได้ว่า บุคลากรส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ถึงแม้ว่าจะได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานตามความรู้และความถนัด รวมถึงการมีอิสระในการใช้ความรู้ความสามารถจากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานแล้วก็ตาม แต่ก็ยังมีการพัฒนาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ดังจะเห็นได้จากศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ได้จัดให้มีการอบรม และประชุมวิชาการ โดยมีการจัดประชุมวิชาการงานบริการโลหิตระดับชาติ เป็นประจำทุกปี และจัดให้มีการประชุมเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโลหิตและผลิตภัณฑ์ อยู่เสมอ รวมถึงการอบรมระยะสั้น “งานบริการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ” และ “การบริหารจัดการและ ทักษะการเจาะเก็บโลหิต” (หน่วยบริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย แผนการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555) นอกจากนี้ยังมีสถาบันการศึกษา และโรงพยาบาลต่าง ๆ จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานธนาคารเลือดอยู่เสมอ ๆ ฉะนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรส่งเสริม สนับสนุนและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมถึงองค์กรควรจัดงบประมาณสนับสนุนให้มีความรับผิดชอบในการพัฒนาตนเอง โดยใช้แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เป็นต้น

นอกจากนี้ควรจัดรูปแบบการบริหารเป็นระบบราชการแบบวิชาชีพ (Professional Bureaucracy) ที่มีการแบ่งหน้าที่ตามความถนัดและความเชี่ยวชาญ ให้อิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะทำให้บุคลากรสามารถทำงานให้สำเร็จด้วยตนเอง ส่วนที่เป็นแกนหลักในการปฏิบัติการ (Operating Core) มีความสำคัญต่อองค์การมากที่สุด ในขณะที่การใช้มาตรฐานด้านทักษะ (Standardization of

Skills) เป็นเครื่องมือในการประสานการทำงาน การจัดให้มีการทดสอบความเชี่ยวชาญทางวิชาการ เลือด และมีการรับรองผลการทดสอบเป็นรายบุคคล เช่น การจัดให้มีการสอบขึ้นทะเบียนเป็นผู้ ประกอบวิชาชีพธนาคารเลือด หรือเวชศาสตร์บริการโลหิตในกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคาร เลือด จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านธนาคารเลือด และส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพได้

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการทำงานร่วมกัน พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็น ด้วยน้อยที่สุด คือ ผู้ร่วมงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะร่วมมือในการทำงานกันทุกคน เพื่อให้งาน สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และสถานที่ทำงานมีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรในการปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่ มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงานในหน่วยงานทุก ครั้ง และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อธิบายได้ ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 มีความรู้สึก ว่า สถานที่ทำงานไม่มีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร ทั้ง ๆ ที่มีความรู้สึก ว่า มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และมีส่วนรับผิดชอบ ในการดำเนินงานของหน่วยงานทุกครั้ง

ส่วนด้านที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 โดยบุคลากรมีระดับความคิดเห็นในด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงานสูงที่สุด คือ เรื่อง หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานมีความเหมาะสม กับการทำงาน อยู่ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง เรื่องที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ เรื่อง หน่วยงานนี้มีโอกาส เลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 อยู่ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง ซึ่งอธิบาย ได้ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด มีความคิดเห็นว่ามีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นได้ น้อย จึงต้องการโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้นเรื่อย ๆ และเห็นด้วยกับหลักเกณฑ์ใน การประเมินผลงานมีความเหมาะสมกับการทำงาน เนื่องจากมีการกำหนดอัตรากำลังที่จำกัด แม้มี การเรียนเพิ่มเติมเพื่อปรับวุฒิการศึกษาแล้วก็ตาม แต่ก็มีบุคลากรบางส่วนที่ไม่สามารถปรับตำแหน่ง ตามคุณสมบัติได้ไม่ว่าจะเป็นนักเทคนิคการแพทย์ หรือนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ สาขาเวชศาสตร์การ ธนาคารเลือด ทำให้บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ องค์ประกอบของ คุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1974 อ้างใน พรรัชชล ละลายบาป, 2550: 8-10) ที่กล่าวว่า โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ทักษะพัฒนาความรู้ได้ อย่างแท้จริง รวมถึง การมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย แบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย คือ 1) อิสระในการทำงาน (Autonomy) 2) พัฒนาทักษะต่าง ๆ (Multiple Skills) 3) จัดโอกาส

ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Information and Perspective) 4) ทำงานกันเป็นทีม (Whole Tasks) 5) การวางแผน (Planning) ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการวางแผน รวมทั้งทราบถึงผลการปฏิบัติงาน และ Cascio (1992 อ้างในนิตยาพร สาธร, 2546: 24) ที่ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นความรู้สึกของสมาชิกทุกคนในองค์กรที่ต่างมีความสุขเมื่อได้ร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีโอกาสร่วมตัดสินใจในการทำงาน ร่วมกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางาน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ระหว่างผู้ร่วมงาน รวมถึงโอกาสเจริญก้าวหน้าและคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความคาดหวังและความต้องการของคนทำงาน ซึ่งแต่ละคนจะมีความต้องการมากน้อยที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรปรับขยายอัตราค่าจ้าง เพื่อให้บุคลากรที่มีคุณวุฒิ และปฏิบัติงานอยู่ในงานธนาคารเลือด ได้มีโอกาสได้ปรับตำแหน่งเพื่อให้มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดรองลงมา คือด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยเฉพาะเรื่องที่บุคลากรมีระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ เรื่องความสอดคล้องของรายได้สุทธิกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน อธิบายได้ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือดมีความรู้สึกรับค่าตอบแทนไม่สอดคล้องกับรายจ่าย หรือสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน อาจมีสาเหตุมาจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในงานธนาคารเลือด ประกอบด้วยบุคลากรหลากหลายตำแหน่ง ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน้าที่เหมือนกัน หรือคล้าย ๆ กัน โดยเฉพาะตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ สาขาโลหิตวิทยาและธนาคารเลือด และเจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ แต่ได้รับค่าตอบแทนไม่เท่ากัน ทั้งจากเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ของผู้ปฏิบัติงานด้านการสาธารณสุข (พ.ต.ส.) (สำนักงาน ก.พ., 2548) และ เงินประจำตำแหน่ง (กฎ ก.พ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่ง, 2551) ซึ่งสอดคล้องกับการแสดงความคิดเห็นของของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 ที่ว่า “ต้องการค่าตอบแทนในวิชาชีพ และใบประกอบโรคศิลปะ และสิทธิต่าง ๆ ที่พึงจะได้รับจากความเสี่ยงของงานที่ทำ” และสอดคล้องกับการศึกษาของพรรัชชล ละลายบาป (2550) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับปานกลางองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญ และสมควรให้การปรับปรุง คือ ด้านรายได้ สวัสดิการ และผลประโยชน์อื่น และการศึกษาของ ศิริกานต์ ทิมย้ายงาม (2550) ให้ข้อเสนอแนะเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ดูแลเด็ก ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ การเพิ่มค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ ดังนั้นจึงควรพิจารณาปรับค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรให้เพียงพอและ

ยุติธรรม (Walton, 1974) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำด้านค่าตอบแทน และเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้/เดือน การอยู่เวรนอกเวลา และสภาพการจ้างงานที่ต่างกัน พบว่า มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีรายได้/เดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ที่มีรายได้/เดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีรายได้/เดือน 8,001-15,000 บาทมีระดับความคิดเห็นด้วยสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้/เดือนน้อยกว่า 8,000 บาท

ด้านการอยู่เวรนอกเวลาพบว่า มีการอยู่เวรนอกเวลาสูงถึงร้อยละ 79.23 และไม่ได้รับสิทธิในการพักผ่อนหลังอยู่เวรนอกเวลา ร้อยละ 56.15 ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ นุชนาถ วิจิต (2550) พบว่าชั่วโมงการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงควรมีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อาทิเช่น ควรมีการกำหนดเวลาการพักผ่อนหลังการอยู่เวรนอกเวลา หรือให้สิทธิไว้เป็นระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนว่าควรได้รับการพักผ่อนอย่างไร

นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีระดับความคิดเห็นสูงกว่าเพศหญิง ตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์และพยาบาล มีระดับความคิดเห็นด้วยสูงกว่า ตำแหน่งเจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ และลูกจ้าง/คนงาน และกลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นด้วยต่ำกว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง 11-20 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ จิราวรรณ แก้วสนธิ (2545) ที่พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานในชั้นประหยัดที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แต่ตัวแปรด้านเพศ ไม่สอดคล้องกับ จิราวรรณ แก้วสนธิ (2545) ที่พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานในชั้นประหยัดที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน และตัวแปรด้านประสบการณ์การทำงาน ไม่สอดคล้องกับ สิริกานต์ ทิมย้ายาม (2550) ที่พบว่า ผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดฉะเชิงเทราที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการ สาธารณสุขที่ 3 และ 9 ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และบรรยากาศองค์กรโดยรวม ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 อยู่ในระดับเห็นด้วย ปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของ จิรวรรณ แก้วสนธิ (2545) ที่พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอัตมโนทัศน์อยู่ในระดับสูง มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานมีแนวโน้มหรือทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับคำกล่าวของ Walton (1974 อ้างใน พรรัชชล ละลายบาล, 2550: 8-10) ว่าการบูรณาการด้านสังคม (Social Integration in The Work Organization) ถ้าหากผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ก็จะนำไปสู่ความรู้สึกที่ดีต่อสังคม เพราะผู้ปฏิบัติงานนั้น ประสบความสำเร็จในการทำงานและเห็นว่าตนมีคุณค่าแก่องค์กร ขณะเดียวกันถ้าในองค์กรมีการให้เกียรติและไว้วางใจในการทำงาน พนักงานก็จะรู้สึกว่า เขามีคุณค่าต่อองค์กรทำให้เขาไม่มีอคติต่อองค์กร มองโลกในแง่ดีและรู้สึกว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น อีกทั้งอีกทั้ง Litwin and Stringer (1979: 18) ยังมองว่าบรรยากาศองค์กรเป็นผลจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชนเชษฐ์ มีแสง (2547) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรโดยรวม และระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ส่วนผลการวิจัยของ จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = .768$)

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับบรรยากาศองค์กรด้านลักษณะงาน ($r = 0.35$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($r = 0.31$)

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับบรรยากาศองค์กรด้านนโยบายและแผน ($r = 0.32$) ด้านลักษณะงาน ($r = 0.57$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($r = 0.42$)

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับบรรยากาศองค์กรด้านนโยบายและแผน ($r = 0.34$) ด้านลักษณะงาน ($r = 0.59$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($r = 0.40$)

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับบรรยากาศองค์กรด้านนโยบายและแผนในระดับต่ำ ($r = 0.26$) ส่วนด้านลักษณะงาน ($r = 0.48$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($r = 0.49$) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับบรรยากาศองค์กรด้านนโยบายและแผน ($r = 0.41$) ด้านลักษณะงาน ($r = 0.55$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($r = 0.42$)

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับบรรยากาศองค์กรด้านนโยบายและแผน ($r = 0.40$) ด้านลักษณะงาน ($r = 0.56$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($r = 0.36$)

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านจังหวะชีวิตโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำกับบรรยากาศองค์กรด้านนโยบายและแผน ($r = 0.19$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($r = 0.20$) ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง ($r = 0.49$) และมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำกับบรรยากาศองค์กรด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ($r = -0.28$)

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคมความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับบรรยากาศองค์กร ด้านลักษณะงาน ($r = 0.44$) ส่วนด้านนโยบายและแผน ($r = 0.20$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($r = 0.28$) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ

จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตการในการปฏิบัติงานนั้น พบว่ามีหลายส่วนด้วยกันที่เกิดจากทัศนคติที่มีต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอกองค์กร อาทิเช่น การสื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องของแผนรวมขององค์กร ปริมาณงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความเหมาะสม ห้องทำงานมีความแออัด ขาดความเป็นส่วนตัว ความเสี่ยงต่อการถูกฟ้องจากผู้รับบริการ รายได้ การพัฒนาความรู้ความสามารถ การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ รวมถึงความขัดแย้งในหน่วยงาน การได้ผ่อนคลายความตึงเครียดในระหว่างปฏิบัติงานและการเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชน ซึ่งมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง ผลผลิต หรือคุณภาพของงาน เป็นผลมาจากระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน หากระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับที่ดี จะมีผลในการกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

- ผู้บริหารขององค์กรควรส่งเสริม สนับสนุนและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมถึงองค์กรควรจัดงบประมาณสนับสนุนให้มีความรับผิดชอบในการพัฒนาตนเอง โดยใช้แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เป็นต้น

- ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องควรทบทวนนโยบายและวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ให้มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การปรับตำแหน่งเมื่อมีการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา รวมถึงการพิจารณาให้เงิน พ.ด.ส. และเงินประจำตำแหน่งวิชาชีพ เฉพาะที่ยังมีความเหลื่อมล้ำระหว่างผู้ที่ได้รับกับไม่ได้รับเงิน เพื่อส่งเสริมให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในงานธนาคารเลือด

- รูปแบบการบริหารควรเป็นระบบราชการแบบวิชาชีพ (Professional Bureaucracy) ที่มีการแบ่งหน้าที่ตามความถนัดและความเชี่ยวชาญ ให้อิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะทำให้บุคลากรสามารถทำงานให้สำเร็จด้วยตนเอง

- ควรจัดให้มีการทดสอบความเชี่ยวชาญทางธนาคารเลือด และมีการรับรองผลการทดสอบเป็นรายบุคคล เช่น การจัดให้มีการสอบขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพธนาคารเลือด หรือเวชศาสตร์บริการโลหิตในกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านธนาคารเลือด และส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ป่วย

- ควรสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อาทิเช่น ควรกำหนดการได้รับการพักผ่อนหลังการอยู่เวรนอกเวลา ที่ยังไม่มีกำหนดไว้เป็นระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนว่าควรได้รับการพักผ่อนอย่างไร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- ควรทำวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานเปรียบเทียบระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด กับห้องปฏิบัติการอื่น ๆ

- ควรศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคารเลือดในเขตตรวจราชการ สาธารณสุขอื่น ๆ หรือสังกัดอื่น ๆ นอกเหนือจากสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

QUALITY OF WORK LIFE OF BLOOD BANK PERSONNEL IN PUBLIC HEALTH REGIONS 3 AND 9

PHAKAMAS TANANG 4937496 PPHP/M

M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HEALTH ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: PIYATHIDA TRIDECH, Dr.P.H., WONGDYAN PANDII, Dr.P.H.

EXTENDED SUMMARY

Rationale

The good and direction of the development administration of the government focuses at quality improvement of public services. The state clearly advocates that all government units must act in accordance with the national development direction by providing service to the public with efficiency as proclaimed in the national act of government administration 2534 B.E. and amendment (5th edition) 2545 B.E. The royal decree of principles and procedures of good governance 2546 B.E. Stated that for the government office to provide effective service to the public with efficiency and real benefit to the people; the unnecessary step of works must be reduced ,the public need must be responded and the regular evaluation of the performance must be undertaken.

The office of the board of bureaucratic development had developed strategic plan for Thailand bureaucratic development (2551 B.E.-2555 B.E.). The third strategy for bureaucratic development to be recognized standard set the good for government organization to be highly competent, the personnel how high caliber in performance and learning, being initiative and adaptive according with the situation. The role, task and organization structure of the organization must be right singing. The services provided must be cost effective and appropriate with the more and more

complicated working environment. Long term strategies for national administration and future administrative and human resource system development to be effective and efficient were planned. e.g. the system for complete grant in higher education funding committee or pay performance system had been initiated (Tospon Sirisompan, 2553)

Quality of work life contains very broad meaning and involves with all aspects of life of each working persons, its aim is to reduce mental stress as to increase satisfaction in the job he or she is doing. (Badintr, Wicharna, 2552: 1-4). Quality of work life reflects and satisfaction of all level of personnel with. It is the over-all result of care and attention given to the personnel which is regular as the most valuable asset by providing appropriate working environment and good working system. (Chamlaxna Khunpolkaew, 2552)

Besides this, working atmosphere is another factor which affects quality of work life. Litwin and Stringer (1979: 19) found that work atmosphere had quite high influence over a person's job satisfaction. If the working atmosphere was position a person would have high job satisfaction and high intention to perform his or her job's if the working atmosphere was in the opposite the consequence would be negative. Sweitzer (1968: 167) cited that working atmosphere was one of the factors which supported quality of work life and lead to the performance with efficiency and effectiveness resulting in the achievement of the goal of the organization.

Blood bank is one of the working unite of the hospital; its function is to provide blood supply in accordance with national standard and policy set by national blood supply service, (Thai Red Cross council national policy of blood supply service, 2553: 6) the job involves both directly with human body.

Its main function is to provide adequate supply of safe and quality blood to the patients. The tasks to be performed are plentiful; checking compatibility of blood donated and patient's, preparation of standard blood product, screening test for infection and unwanted contaminants. (Piyasakon Sakonsattanghorm, 2545)

The national patient safety goal (2007-2008) of ministry of public health issued the direction for the operation of blood bank blood safety is policy which has been guided by world health organization and Thailand Red Cross Council (Institute of hospital development and accreditation, 2551: 49)

The personnel working in blood bank services are composed of multidisciplinary professional; medical doctor, nurse, medical scientist (Blood bank medicine), medical technologist, medical technician and assistants of many branches of science. Reviewing document and related research had not found any study about factors affection quality of work life of personnel working in blood bank. This the research, as one of the personnel working in blood bank was interested in studying the quality of work life of personnel in blood bank and factors affecting it. The result of the study would be used as information for decision making of the administration to improve quality of work life of personnel working in blood banks in the hospitals in 3rd and 9th public health region of or other blood banks as well.

Research objectives

1. General objective

To study the level of quality of work life of personnel working in blood bank in hospital in 3rd and 9th public health region

2. Specific objective

2.1 to study

2.2 to study personal factors and working atmosphere of personnel

2.3 to identity the relationship between personal factors, organizational atmosphere and quality of work life of personnel

Literature review

The work blood bank in Thailand role and responsibly of blood bank as required by standard of practices of blood bank of national blood supply services, Thai Red Cross council condition and related policies.

Review of context relating to voles and responsibility, conditions and related policies helped increasing the understanding of holistic picture of personnel in blood bank who were interrelated and shared common good of public services. The review also enabled the understanding of the structure of the relationship under defined rules and definite scope. Behaviors of personnel

In different level could be analyzed and used as guideline in formulation questionnaires to elicit necessary information for improving quality of work life which would lead to development of behavior and increased efficiency of performance of the personnel.

Concepts and theories relating to organizational atmosphere

These theories explain about the feeling of happiness and conformability of the person in doing something under pleasing working atmosphere, the benefit from doing is not income but the mental state under positive environment conducive for efficient performance. The factors which were the component of working atmosphere in the research were policy and administration, nature of the work. Working environment and risk in performing the task. These were viewed in the perspective of the relationship between the person and then organization, working colleagues and administrator.

The overlapping factors with theories relating to work life had been omitted.

Concepts and theories relating to quality of work life

These theories explain about behavior of people in the organization both working and living behavior. The components or important factors indicating quality of work life were analyzed from concept and related theories; similarities and difference were mostly concerned with inter-relationship between the person and the organization; both positive and negative.

The study

This study was a subway research about the level of quality of work life 130 personnel. Data were collected by questionnaires which the research had constructed using theory development by Richard E. Walton as guideline. The questionnaires were composed of tower major components which were personal variables of the respondent of the respondents, factors relating to organizational atmosphere, factors relating to quality of work life and opinion including suggestion from the respondents. The relevance, adequacy validity and clarity of questionnaires

were checked by consulting with 3 experts and calculation of index of item-objective congruence (IOC). The questionnaires which had IOC value more than 0.5 were used as the questionnaire. Reliability test was done by trying out the questionnaires with 25 personnel of different positions in blood banks of all level of hospitals under Ministry of Public Health. Validity of the questionnaires was 0.9541 after the analysis by Cronbach Coefficient (acceptable > 0.7).

Statistical analysis was undertaken by using SPSS package program. Descriptive and analytical statistics were employed using percent, mean, standard deviation, Independent t-test, Independent f-test, One way ANOVA. If statistically significant difference was found, the paired difference would be checked at $p = 0.05$ using least significant difference (LSD) to compare average value of the population. The relationship between variables of working atmosphere and quality of work life was tested by Pearson's product Moment Correlation

Research result

The study found that most of the personnel working in blood banks in 3rd and 9th Public Health regions were female, 41-50 year old and married (51.54%), had bachelor education (60.77), working duration 21-30 years (36.92), had income between 15,001-25,000 baht/month (41.54%), had over-time work averagely 14 times/month and did not have allowance to rest after night shift (56.15%), average duration of allowance to rest after night shift was 3 hours and the majority were government official (46.92%). The position of Medical Technology and Nurse, 36.92 percent.

The level of opinion about over-all organizational atmosphere were medium ($\bar{X} = 3.11$), the aspect which was mostly agreed was policy and administration ($\bar{X} = 3.3$), followed by nature of the task ($\bar{X} = 3.13$), and risk of performing the task ($\bar{X} = 3.05$). The aspect which was leastly agreed was working environment (2.95) which was in medium level.

The opinion about the over-all quality of work life was medium ($\bar{X} = 3.11$), the aspect which was mostly agreed was safe and healthy working condition ($\bar{X} =$

3.33), followed by the aspect of having opportunity to improve personal capability, relationship and working with other people ($\bar{X} = 3.29$). In the opposite direction, the aspect which was leastly agreed was security and career growth ($\bar{X} = 2.62$) which was also in medium level.

1st Hypothesis

Personnel with different personal variables; sex, age, marital status, education, working experience, income, over-time work and type of employment do not have different opinion about factors of quality of work life.

Comparative analysis of factors affecting over-all quality of work life when considering personal factors, it was found that personnel with different monthly income had different opinion relating to over-all quality of work life with statistical significance ($p = 0.05$). But sex, age, marital status, education working experience, over-time work and type of employment did not make significantly statistical difference of opinion relating to over-all quality of work life.

Upon analysis of mean value of factor relating quality of work life of studied population classified by each personal variable, it was found that the personnel with different personal variables did not have significantly different opinion about adequate and justified payment, safe and healthy working condition, personal right, over-all tempo of living and concern for benefit to society.

In the aspect of opportunity for improvement of capability of the personnel, the study had found that the personnel with different position and type of employment had significantly statistical different opinion relating to opportunity for improvement of capability of personnel at $p = 0.05$. Personnel with the positions of medical to technologist, nurse and medical scientist had higher level of opinion about the opportunity comparing with medical technician. Personnel with the position of employee/worker and permanent employee had lower opinion of opportunity comparing with personnel with the position of government official and government employee.

In the aspect of job security and career growth, the study had found that the personnel with different monthly income had significantly statistical different opinion relating to quality of work life at $p = 0.05$. The personnel with monthly income between 8,001-15,000 baht.

In the aspect of relationship and working with other people, it was found that personnel with different sex, position and working experience had significantly statistical different opinion relating to quality of work life at $p = 0.05$. Male had higher opinion than female; medical technologist and nurse had higher opinion than medical technician and employee/janitor. Personnel with working experience 21-30 years had lower opinion than the ones with working experience 11-20 years and <10 years.

2nd Hypothesis

Organizational atmosphere had positive relationship with quality of work life.

The study had found that over-all quality of work life had medially positive relationship with organizational atmosphere.

- Adequate and equitable payment had medially positive relationship with nature of work and working environment.
- Safe and healthy working condition had medially positive relationship with policy and plan and with nature of work and working environment.
- Opportunity of increase capability of personnel had medially positive relationship with policy and plan and with nature of work and working environment
- Job security and career growth had slightly positive relationship with policy and plan but medially positive with nature of work and working environment.
- Relationship and working with others had medially positive relationship with policy and plan and with nature of work and working environment.
- Personal right had medially positive relationship with policy and plan and with nature of work and working environment.
- Over-all tempo of living had slightly positive relationship with policy and plan and medially positive relationship with nature of work and working environment over-all tempo of living had slightly negative relationship with risk in performing the work.

- Concern with the benefit to society had medially positive relationship with nature of work but slightly positive with policy and plan and with working environment.

Discussion

The level of opinion of personnel working in hospital blood banks in 3rd and 9th Public Health regions relating o overall quality of wok life was medium, the finding was in accord with the study by Nujnat Wichit (2550) which found that the over-all quality of work life of the drivers of Bangkok Mass Transit Organization was in medium level, similar o the study of Pansachol Lalaibab (2550) which found that quality of work life of middle level personnel of one organization was in medium level. Jirawan Kaewsonthi (2545) also found that quality of work life of air line personnel was in medium level.

Quality of work life

The aspect which received highest score of agreement was safe and healthy working condition ($\bar{X} = 3.33$); medium level. Followed by opportunity to increase personal capability and relationship and working with other ($\bar{X} = 3.29$); medium level.

The aspect which received lowest score of agreement was job security and adequate and equitable payment ($\bar{X} = 2.69$); medium level.

In the aspect of safe and healthy working condition; the issue which had the highest score of agreement was the workplace was strong and secure, followed by appropriate and safe equipment; medium level.

The issue which received the least agreement was appropriate working environment and conducive for working, medium level. This was in accord with the work by Kerce & Kewley (1993 cited by Pasachol Lalaibab, 2550) which defined “quality of work life” as steps in performing the work or applying technology to work to be conducive for creating working environment so that the work be done with more efficiency and effectiveness. The personnel of every level was satisfied with their job,

opportunity was facilitated for the personnel to take part in making decision so that the work became more successful. It could be elaborated that blood bank operation room was a unit of work of the hospital. Most of the structure and location of the blood bank office were strong and safe and well equipped with appropriate facilities.

In the aspect of opportunity in improving the capability of the personnel, the study found that personnel with different opinion relating to opportunity position and types of employment had statistically significant different opinion relating to opportunity in improving personal capability at $p = 0.05$. Medical technologist, nurse and medical scientist (blood science and blood bank) had higher opinion than medical technician and employee/janitor. Government official and government employee had higher opinion than permanent employee. The finding was in accord with the work by Walton (1974 cited by Pansaohol Lalaibab, 2550: 8-10) heading 4 opportunity for continued growth and security not only helped to retain the personnel with the organization and improved their capability but also helped to facilitate the personnel to exercise their potentiality for their career growth and job security and to be recognized by friends and family as well. There were three components related which were development, advancement opportunity and security. This could be elaborated that most of the personnel agreed that they had sufficient opportunity to improve their capability and were able to apply new knowledge to their work. There were opportunity to improve knowledge and skill in blood science and blood bank regularly. e.g. National Blood Supply Service, Thai Red Cross Council held national seminar every year including many short courses related to blood supply service (Personnel Training Plan, Thai Red Cross Council Fiscal Year 2555 B.E.). In addition many education institutes and hospitals arrange short course training as well. Thus the administration should support the training of the personnel both opportunity and financially e.g. Individual Development Plan.

Besides that there should be the arrangement of organization as professional bureaucracy which classify the structure by skill and expertise, each personnel has his or her autonomy of authority for success; the operating core should be the most important part of the organization. The standardization of skill should be employed as the coordination mechanism. There should be the certification test for expertise in blood supply service and individually accredited e.g. registration for blood

bank professional or medical blood supply professional. This could be on of the selection mechanism for expert in blood bank and result in quality service.

In the aspect of relationship and working with other, it was found that the issue which was leastly agreed was that every one in the organization was willing to cooperate in working for the success of the organization and there was friendly working atmosphere in the organization. The issue which was mostly agreed was; everyone in the organization took part in carrying out the task of the organization. This could be elaborated that the personnel had the feeling that there was not enough friendly atmosphere in the organization however the participation in the work was well practiced.

In the aspect of job security and career growth, the issue which was mostly agreed was; criteria for evaluation of personal performance was appropriate, medium. The issue which was leastly agreed was; there was opportunity for continued career growth with average vale 2.50 (medium). This could be elaborated that the personnel felt that they had little opportunity for career growth however they agreed that the criteria for judging their performance was acceptable. Since the available position in the organization was limited though many personnel had received their additional degree or training but they could not upgrade their position. Thus many of them had low morale and motivation. This was in accord with the work of Walton (1974 cited by Pansachol Lalaibab, 2550: 8-10) which stated that “Immediate opportunity to use and develop human capacities will facilitate the person to use his/her skill in improving the knowledge and perform the work hat he/she considers important and meaningful. There are 5 components related 1. Autonomy 2. Multiple skills 3. Information and perspective 4. Whole tasks 5. Planning” Cascio (1992 cited by Nityaporn Sathorn, 2546: 24) defined “Quality of work life” as “the feeling of every one in the organization resulted from helping each other to carry out the task to achieve the goal. They have opportunity to take part in making decision, formulating strategies for development; keeping in mind of positive working environment, steps of work, relationship among personnel including career growth and quality of work life as expected and hoped by each different individual”

Thus there should be the adjustment of available position so that appropriate person with appropriate knowledge and skill could be posted for their “security and career growth”.

Another aspect which also had leastly agreed opinion was; adequate and equitable payment ($\bar{X}=2.69$), medium. The issue which the personnel very much highly disagreed was “the harmony of net income and present economic condition” It could be elaborated that the personnel in blood bank had the opinion that their income was not equitable with economic condition. This might be caused by the fact that the personnel in the blood bank were composed of people with different opinion and most of them performed the task of similarity or even the same task especially the position of medical technologist, medical scientist (blood science and blood bank) and medical technician. But they were not paid the same salary and honorarium (both as special case and as professional) (Civil Service Office, 2548; 2541). This was relevant with the comment of the personnel “we want to be paid for professional and professional practice honorarium including the compensation from job risk” This was also in accord with the study by Pansachol Lalaibab (2550) which found that over-all quality of work life of operative level personnel was in the medium level and the issue which they requested as high priority to improve were income, welfare and fringe benefit. Sirikant Timyaingam (255) had suggested the increase in payment for pre-school children attendants n pre-school children centers in Chachoengsao province as a mean to improve quality of work life of the personnel.

Thus the payment should be adjusted to be adequate and equitable to every one (Walton, 1974) so as to reduce the gap of payment and to create morale and incentive for the personnel. Upon analysis the average value of level of opinion of personal variables; sex, age, marital status, education, working, experience, monthly income, might shift and types of employment it was found that only the variable of monthly income that made the difference of opinion statistically at $p = 0.05$. The personnel with different monthly income had significantly statistical different opinion elating to quality of work life in the aspect of job security and career growth at $p = 0.05$. Personnel with monthly income between 8,001 – 15,000 baht had higher opinion of agreement than personnel whose income wee below 8,000 baht.

In the aspect of night shift, it was found that 79.23% of personnel had to work for night shift and 56.15% of these personnel did not get allowance to rest after completing the shift. The finding was relevant with the study by Nuchnalt Wichit (2550) which found that amount of working hour had negative relationship with the quality of work life of the drivers of Bangkok Mass Transit Organization with statistical significance ($p = 0.05$). Thus there should be the measure to improve quality of life of the personnel e.g. set up allowance time to rest after night shift or set up regulation related.

Personal variables, sex, position, working experience also statically related to quality of work life in the aspect of relationship and working with others at $p = 0.05$: Male had higher opinion than female; medical technologist and nurse had higher opinion than medical technician; employee/janitor and personnel with 21 – 30 years working experience had lower opinion than personnel with less than 10 years working experience. This was in accord with the study by Jirawan Kaewsonthi (2545) which found that flight attendants in economic class with different working experience had significantly statically difference in quality of work life at $p = 0.01$ however variable of sex was not relevant to the study of Jirawan Kaewsonthi (2545) which found that flight attendants in economic class with different sex did not have different quality of work life; variables of working experience was not in accord with the study by Sirikant Timyaingam (2550) which found that attendants in pre-school children centers in Chachoensao who had different working experience did not have difference in quality of work life.

The level of positive opinion of personnel working in hospital blood banks in 3rd – 9th Public Health region relating to over-all quality of work life and over-all organizational atmosphere were in medium level which was in accord with the study by Jirawan Kaewsonthi (25545) which found that flight attendant had high self-image, medially receptive of organizational atmosphere and had medium quality of work life. The finding suggested that opinion relating to organizational atmosphere and quality of work life followed similar trend or direction which was relevant to Walton (1974 cited in Pansachol Lalaibab, 2550: 8 – 10) “Social integration in the work organization; if the member of the organization has positive attitude toward the organization he works with he often naturally has positive attitude toward the society

in general because he feels the success in his work and that he himself is valuable to his organization. In the organization where honor and trust to each other exist, the member will have self-valued, non-bias to the organization, positive thinking and feels the change to better than worse”.

Litwin and Stringer (1979: 18) stated that organization atmosphere was the result or interaction between the members and multiple environmental factors in the organization. Chananest Meesaeng (2547) found also the studied sample had medium opinion relating to organizational atmosphere and medium job satisfaction. Jutawadee Klinfuaeng (2543) found that over-all quality of work life of the nurse was in medium scale, however organizational atmosphere had highly positive relationship with quality of work life of the nurses with statistical significance at 0.05 ($r = .768$).

Upon analysis the relationship between organizational atmosphere and quality of work life by various aspects the study found that

- Adequate and equitable payment had medially positive relationship with nature of work ($r = 0.35$) and with working environment ($r = 0.31$).
- Safe and healthy work place had medially positive relationship with policy and plan ($r = 0.32$), with nature of work ($r = 0.57$) and with working environment ($r = 0.42$)
- Opportunity of improve personal capability had medially positive relationship with policy and plan ($r = 0.34$), with nature of work ($r = 0.59$) and with working environment ($r = 0.40$).
- Job security and career growth had slightly positive relationship with policy and plan ($r = 0.26$) but had medially positive relationship with nature of work ($r = 0.59$) and with working environment ($r = 0.40$).
- Relationship and working with other had medially relationship with policy and plan ($r = 0.41$), with nature of work ($r = 0.55$) and with working environment ($r = 0.42$).
- Personal right had medially positive relationship with policy and plan ($r = 0.40$), with nature of work ($r = 0.56$) and with working environment ($r = 0.36$)
- Over-all tempo of living had slightly positive relationship with policy and plan ($r = 0.19$) and with working environment ($r = 0.20$) but medially

positive with nature of work. However the over-all tempo of living had slightly negative relationship with risk of performing the task ($r = -0.28$)

- Concern for benefit to society had medially positive relationship wit nature of work ($r = 0.44$) however slightly positive with policy and plan ($r = 0.20$) and with working environment ($r = 0.28$)

Thus there should be the arrangement besides that there should be he arrangement of organization as professional bureaucracy which classify the structure by skill and expertise, each personnel has his or her autonomy of authority for success; the operating core should be he most important part of the organization. The standardization of skill should be employed as the coordination mechanism. There should be the certification test for expertise in blood supply service and individually accredited e.g. registration for blood bank professional or medical blood supply professional. This could be on of the selection mechanism for expert in blood bank and result in quality service.

There were many interesting points that should be remarked upon finalizing this research about level of opinion of personnel relating to quality of work life. There are many issues caused by attitudes toward the organization and the components related both intra and extra organization e.g. communication and understanding of the over-all organizational plan, work load, working environment, over-crowded office, lack of privacy, risk of being legally accused by client, matter of income, improvement of personal capability, career growth, internal conflict, stress release, community participation etc.

All of these are every important issue to be considered in the administration of human resource development. Out put productivity or quality in the organization are the result from the quality of work life of the personnel. If the quality of work life are high the personnel will have motivation to perform their work with efficiency and achieving the organization goal.

Recommendation

- The administration should promote and support the opportunity for the personnel to have regularly improve their personal capability. Financial support should be provided for self-development also e.g. Individual Development Plan.

- The administration should review and adjust career path for more security I the job and career growth e.g. adjust the position for person who have earned higher knowledge and skill, provide more adequate and equitable honorarium to increase morale and motivation.

- Besides that the organization should be arranged as a professional bureaucracy and the structure should be classified by skill and expertise, each personnel has his or her autonomy of authority for success.

- Create motivation for personnel to have better quality of life e.g. allow resting time after night.

Recommendation for further research

- There should be the study about comparison of the quality of work life of personnel in blood bank of other institutes.

- There should be the study about quality of work life among personnel n blood banks in other Public Health regions or in blood bands of hospitals belonging to other organization.

บรรณานุกรม

- กฎ ก.พ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่ง พ.ศ. 2551. (2551, 10 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 125 ตอนที่ 128 ก. หน้า 4
- กัญญาวิณี สุวิทย์วรกุล. (2550). **อิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร.** [วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาประชากรศึกษา] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กัลยา วาณิชยบัญชา. (2548). **การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- กัลยา วาณิชยบัญชา. (2550). **สถิติสำหรับงานวิจัย.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กนิรี อินทวงศ์. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่.** [สารนิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คณินิจ อนุโรจน์, นาวาอากาศโทหญิง. (2551). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กองทัพอากาศ.** [วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://myvalentines.igetweb.com/index.php?mo=3&art=329190>. สืบค้นวันที่ 6 ตุลาคม 2554.
- จิราวรรณ แก้วสนธิ. (2545). **อัตมโนทัศน์ การรับรู้บรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษาบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน).** [วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา จิตวิทยาอุตสาหกรรม] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จุฑาดี กลิ่นเฟื่อง, ร้อยเอกหญิง. (2543). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม.** [วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพยาบาล] บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จำลอง ชุนพลแก้ว. กรุงเทพฯ, 255. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://myvalentines.igetweb.com/index.php?mo=3&art=329190>. สืบค้นวันที่ 6 ตุลาคม 2554.

ชนเนษฐ์ มีแสง. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะและบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. [วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ]. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ชัช เมืองโคตร. (2550). ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข ศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดขอนแก่น. [วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารสาธารณสุข] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. การเสวนาเรื่อง ปรับบทบาทภาครัฐ...เปลี่ยนการบริหารประเทศไทย: งานประชุมสัมมนาทางวิชาการประจำปี 2552, วันที่ 2 ตุลาคม 2552. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&contentid=1428 สืบค้นวันที่ 22 กรกฎาคม 2553.

ทัศนัยนิ จันทนียังยง. (2541). เวชศาสตร์การธนาคารเลือด=Transfusion Medicine. กรุงเทพมหานคร: ธรรมการพิมพ์.

ทัศนัยนิ จันทนียังยง. (2526). เลือดและธนาคารเลือดในประเทศไทย, สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน เล่มที่ 8. กรุงเทพมหานคร: โครงการสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน.

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2542). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2541). ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ธวัชชัย นกวิเชียร. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเรียนการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. [วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาศึกษาศาสตร์] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธารินทร์ จันทรรเวรเชษฐ์. (2551). การศึกษาการรับบริจาคโลหิต ของ สาขาบริการโลหิตแห่งชาติ เหล่ากาชาด จังหวัดเชียงใหม่. [รายงานการวิจัย] คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิตยาพร สาธ. (2546). คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา: โรงไฟฟ้าแม่เมาะ. [วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขา บริหารธุรกิจ] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- นุชนาถ วิจิต. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชน. [วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาการพยาบาลสาธารณสุข] บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล.
- บดินทร์ วิจารณ์. (2552). ชุดเครื่องมือการพัฒนางานองค์กร (Organization Improvement Tool kids) ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ: หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิชั่น พรินท์แอนด์มีเดีย จำกัด.
- ปิยะสกล สกลสัตยาทร. (2545). ขมรมธนาการเล็ดแห่งประเทศไทย. เอกสารประกอบการพิจารณาขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ สาขาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด.
- ปิ่นฤทัย ประดิษฐ์ศิลป์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยายาสองค์การ กับความตั้งใจที่จะอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. [วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพยาบาล] บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผจญ เกลิมสาร. คุณภาพชีวิตการทำงาน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.igetweb.com/www/bqiconsultant/private_folder/detrail/09000126.doc. สืบค้นวันที่ 22 กรกฎาคม 2553.
- พรรัชชล ละลายบาป. (2550). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตสินค้าอุปโภค-บริโภค. [วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขานวัตกรรม] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พราว สาลิคุปต์. (2552). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองบัญชาการ หน่วยบัญชาการอากาศโยธิน. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)] บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาควิชาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด.ประวัติภาควิชาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <http://www.si.mahidol.ac.th/th/department/ranfusion/th/about.asp> สืบค้น วันที่ 22 ธันวาคม 2554.
- ภาควิชาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด.หลักสูตรภาควิชาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <http://www.si.mahidol.ac.th/th/department/ranfusion/th/education.asp> สืบค้นวันที่ 22 ธันวาคม 2554.
- กฤษณิศา เมธาธรรมสาร. (2548). คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขาบริหารรัฐกิจ] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- รวีวรรณ อัจฉาศัย. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการพยาบาลกับการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลที่กำลังดำเนินการพัฒนาสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. [วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการพยาบาล] บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระเบียบ ก.พ. ว่าด้วยเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ของผู้ปฏิบัติงานด้านการสาธารณสุข พ.ศ. 2548. (2551, 25 มกราคม).ราชกิจจานุเบกษา.เล่ม 125 ตอนที่ 22 ก.
- รัชพล บุญเอนกวัฒนา. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. [ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รินดา กาพนตร. (2552). คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า. [วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วัชรานุกูล บุญเลิศและวิทัศน์ จันทร์โพธิ์ศรี. (2552). คุณภาพชีวิตการทำงานของเภสัชกร โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตตรวจราชการที่ 10. รายงานการวิจัย. วารสารเภสัชศาสตร์อีสาน; 5(3).
- ศิริกานต์ ทิมย้ายงาม. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดฉะเชิงเทรา. [วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา] บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย. (2551). มาตรฐานธนาคารเลือด และงานบริการโลหิต. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี การพิมพ์.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.). (2551). Patient Safety Goals 2551. (เอกสารอัดสำเนา).
- สำนักงาน ก.พ. (2548). ระเบียบ ก.พ. ว่าด้วยเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ของผู้ปฏิบัติงานด้านการสาธารณสุข พ.ศ.2548. (เอกสารอัดสำเนา).
- สำนักงาน ก.พ. (2551). กฎ ก.พ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่ง พ.ศ. 2551. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 125 ตอนที่ 128 ก. หน้า 4.
- เสม พริ้งพวงแก้ว และประภา สุขอุดม. (2499). คำแนะนำการจัดตั้งธนาคารเลือด กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ประชาช่าง จำกัด.
- หน่วยบริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย. (2555). แผนการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555. (เอกสารอัดสำเนา).

- อรุณี เอกวงศ์ตระกูล. (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน
บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาล
ศูนย์ เขตภาคใต้**. [วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการพยาบาล]
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bernardin, H. John and Russell, Joyce E.A. (1998). **Human resource management: An
experiential approach**. (2nd ed). Boston: McGraw – Hill.
- Burton, R. M. (1999). **Tension and resistance to change in organization climate: Managerial
implications for a fast paced world**. Retrieved January 24, 2008. from
[http://www.lok.cbs.dk/images/publ/Burton%20og%20Obel%20og%20Lauridsen%20
tension%202000.pdf](http://www.lok.cbs.dk/images/publ/Burton%20og%20Obel%20og%20Lauridsen%20tension%202000.pdf)
- Cronbach, L. J. (1951). **Coefficient alpha and the internal structure of tests**. Psychometrika.
- Davis, K. & Newstrom, W. (1989). **Human Behavior at Work: Organization behavior**. (7th ed).
New York: McGraw Hill.
- George H. Litwin and Robert A. Stringer. (1979). **Motivation and Organization Climate**. cited
by Richard M. Steers and Lyman W. Porter. Motivation and Work Motivator. New
York: McGraw-Hill.
- Gillmer, B von Haller. (1991). **Industrial and Organization Psychology**. (3rd ed). New York:
McGraw-Hill.
- Kent, Raymond A. (2001). **Data Construction and Data Analysis for Survey Research**. New
York: Palgrave Macmillan.
- Renato Tagiuri and George H. Litwin. (1968). **Organizational Climate: Exploration of the
Concepts Boston: Division of Research**. Harvard University Press.
- Robert Sweitzer. An Assessment of Theoretical Framework in Fred D. Carver and Thomas J.
Sergiovanni. (1968). **Organizational and Human Behavior: Focus on Schools**.
New York: McGraw-Hill.
- Walton, R. E. (1974). **Improving the Quality of Work Life**. London: Harvard Easiness Review.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายงานผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พีระ ครีกครั้นจิตร หัวหน้าภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. นายแพทย์วิชัย เกิดวิชัย ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
เจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี
3. ดร.พจน์ พจนพานิชย์กุล อาจารย์พิเศษคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ภาคผนวก ข
จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



เอกสารรับรองโครงการวิจัย
โดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เอกสารรับรองเลขที่	MUPH 2011-132
ชื่อโครงการ :	ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9
รหัสโครงการ :	18/2554
ชื่อหัวหน้าโครงการ :	นางผกามาศ ตะนัง
หน่วยงานที่สังกัด :	หลักสูตร วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
วันที่รับรอง :	11 พฤษภาคม 2554
วันที่หมดอายุ :	10 พฤษภาคม 2555

ขอรับรองว่าโครงการดังกล่าวข้างต้นได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบโดยสอดคล้องกับคำประกาศเฮลซิงกิ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ลงนาม 

(รองศาสตราจารย์สุนัย ละคำปัน)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ลงนาม 

(รองศาสตราจารย์พิทยา จารุพูนผล)

คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์

420/1 ถนนราชวิถี กรุงเทพมหานคร 10400

โทร 0-2354-8543-9 ต่อ 1127, 7404 โทรสาร 0-2640-9854



Certificate of Approval
Ethics Committee for Human Research
Faculty of Public Health, Mahidol University

COA. No. MUPH 2011-132

Protocol Title : FACTORS AFFECTING QUALITY OF WORK LIFE OF BLOOD BANK
AMONG PERSONNEL IN PUBLIC HEALTH REGION 3 AND 9

Protocol No. : 18/2554

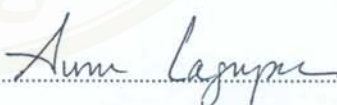
Principal Investigator : Mrs. Phakamas Tanang

Affiliation : Master of Science (Public Health) Program in Health Administration
Faculty of Public Health, Mahidol University

Date of Approval : 11 May 2011

Date of Expiration : 10 May 2012

The aforementioned project and informed consent have been reviewed and approved by Ethics Committee for Human Research, according to the Declaration of Helsinki.


.....
(Assoc. Prof. Sunee Lagampan)

Chairman of Ethics Committee for Human Research


.....
(Assoc. Prof. Phitaya Charupoonphol)
Dean of Faculty of Public Health

420/1 Rajvithi Road, Bangkok, Thailand 10400.

Tel. (662) 3548543-9 ext. 1127, 7404 Fax. (662) 6409854

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด
ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน 9 ข้อ |
| ตอนที่ 2 ปัจจัยบรรยากาศองค์กร | จำนวน 20 ข้อ |
| ตอนที่ 3 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน | จำนวน 40 ข้อ |
| ตอนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ | |
| ความคิดเห็นที่แสดงออกถึงความคิดเห็น 5 ระดับ มีความหมาย ดังนี้ | |
| ระดับที่ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด | |
| ระดับที่ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย | |
| ระดับที่ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง | |
| ระดับที่ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก | |
| ระดับที่ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด | |

คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่ประการใด ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับและนำเสนอผลเป็นภาพรวม เพื่อใช้ประกอบวิทยานิพนธ์ ในการศึกษาหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล เท่านั้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางพกามาศ ตะนัง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด
ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคล เกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือกในแต่ละคำถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หย่า/หม้าย

☐ 4. แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. ปริญญาโท

☐ 4. สูงกว่าปริญญาโท

5. ประสบการณ์การทำงาน (อายุงาน)

☐ 1. ไม่เกิน 10 ปี

☐ 2. 11-20 ปี

☐ 3. 21-30 ปี

☐ 4. 31 ปีขึ้นไป

6. รายได้/เดือน

☐ 1. ไม่เกิน 8,000 บาท

☐ 2. 8,001-15,000 บาท

☐ 3. 15,001-25,000 บาท

☐ 4. 25,000 บาทขึ้นไป

7. การทำงานของท่านมีการอยู่เวรนอกเวลาหรือไม่

☐ 1. ไม่มี

☐ 2. มี (ระบุ.....เวร/เดือน)

8. กรณีที่มีการอยู่เวรนอกเวลา (ช่วงเวลา 24.00-08.00 น.) ท่านได้สิทธิในการพักผ่อน

☐ 1. ไม่ได้ พัก

☐ 2. ได้พัก.....ชั่วโมง

9. สภาพการจ้างงาน

☐ 1. ข้าราชการ

☐ 2. พนักงานรัฐ

☐ 3. ลูกจ้างประจำ

☐ 4. ลูกจ้างชั่วคราว

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยบรรยากาศองค์กร

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยบรรยากาศในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
นโยบายและการบริหารงาน					
1. การบริหารงานขององค์กรมีส่วนทำให้การทำงานของเรามีประสิทธิภาพ					
2. ผู้บังคับบัญชาได้สื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องของแผนรวมขององค์กรแก่ทุกคนที่รับผิดชอบ					
3. องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับนโยบาย และแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ					
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญสนับสนุนแก่สมาชิกในทีมงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
5. ท่านปฏิบัติงานอย่างมีความสุขภายใต้แนวนโยบายในการบริหารงานขององค์กร					
ลักษณะของงาน					
6. งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคงและมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
7. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันกับบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม					
8. ตามความเห็นของท่านการแบ่งส่วนงานในหน่วยงานของท่านเหมาะสมคืออยู่แล้ว					
9. ท่านมีอิสระในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ					
10. ท่านอยากทำงานในหน่วยงานนี้ไปเรื่อย ๆ ยังไม่รู้สึกเบื่อหน่าย					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
11. ห้องทำงานของท่านมีความแออัด ขาดความเป็นส่วนตัว					
12. ท่านคิดว่าหน่วยงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม เช่น Computer Internet โด๊วะ เก้าอี้ Intranet และมุมพักผ่อน เป็นต้น					
13. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรอยู่เสมอ					
14. หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมเพื่อให้เอื้อต่อการทำงานอยู่เสมอ					

ปัจจัยบรรยากาศในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
15. ท่านคิดว่ามีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี					
ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน					
16. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากการปฏิบัติงานในหน้าที่					
17. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องเรื่อง “การติดเชื้อจากโรคหัดบริจาต” จากผู้รับบริการ					
18. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องเรื่อง “การให้เลือดผิดหมู่” จากผู้รับบริการ					
19. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องเรื่อง “ความไม่เพียงพอของโลหิตและผลิตภัณฑ์โลหิต” จากผู้รับบริการ					
20. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานผิดพลาดหรือให้บริการผิดพลาด					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
1. อัตราค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ					
2. อัตราค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
3. อัตราค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับมีความเพียงพอกับค่าใช้จ่าย					
4. ความสอดคล้องของรายได้สุทธิกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
5. ท่านคิดว่าท่านได้รับสวัสดิการต่าง ๆ มีความเหมาะสม					
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
6. สถานที่ทำงานจัดเป็นระเบียบ มีความสะอาด สบายงานถูกสุขลักษณะ					
7. สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความเหมาะสม เอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
8. อาคารสถานที่ปฏิบัติงานมีความมั่นคงแข็งแรง					
9. การจัดอาคารสถานที่มีความปลอดภัย					

ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
10. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ของท่านมีความเหมาะสมปลอดภัยกับงานที่ท่านทำอยู่					
โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล					
11. ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ					
12. ท่านได้รับโอกาสให้ปฏิบัติงานตามความรู้และความถนัด					
13. ท่านมีอิสระในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ					
14. ท่านมีอิสระในการใช้ความรู้ความสามารถจากการฝึกอบรม มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
15. งานที่ท่านทำอยู่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ					
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน					
16. ท่านคิดว่าในหน่วยงานนี้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ					
17. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านส่งเสริมความก้าวหน้า เช่น ฝึกอบรม มีการเลื่อนตำแหน่งอยู่เสมอ					
18. ท่านคิดว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพที่ท่านทำอยู่					
19. หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานมีความเหมาะสมกับการทำงาน					
20. โครงสร้างสายงานมีความยุติธรรมและเหมาะสม					
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน					
21. ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อทำงานให้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี					
22. ท่านมีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินงานของหน่วยงานทุกครั้ง					
23. ผู้ร่วมงานทุกคนให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดีทั้งในด้านส่วนตัวและการทำงาน					
24. ผู้ร่วมงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะร่วมมือในการทำงานกันทุกคน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					
25. สถานที่ทำงานมีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรในการปฏิบัติงาน					
สิทธิส่วนบุคคล					
26. สิทธิอันชอบธรรมได้รับการคุ้มครองโดยระเบียบกฎหมายของหน่วยงาน					

ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
27. ความชัดเจนในอำนาจหน้าที่โดยกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน					
28. ผู้ร่วมงานมีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน					
29. มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นต่อระเบียบข้อบังคับการปฏิบัติงาน					
30. มีความรู้ความเข้าใจกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน					
จังหวะชีวิตโดยรวม					
31. สามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันเวลาและมีคุณภาพ					
32. การมีโอกาสร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมรุ่นต่าง ๆ					
33. ท่านมีเวลาให้กับครอบครัวอย่างเพียงพอ					
34. ท่านมีเวลาพักผ่อนในแต่ละวันอย่างเพียงพอ					
35. ท่านมีโอกาสได้ผ่อนคลายความตึงเครียดในระหว่างปฏิบัติงาน					
การดำเนินถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม					
36. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชน					
37. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน รวมถึงบุคลากรในหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง					
38. ท่านมีความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ป่วย ญาติ หรือผู้เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงาน					
39. การปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของชุมชนและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง					
40. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการมีความเชื่อถือศรัทธาในการให้บริการ					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

ขอบคุณค่ะ

นางผกามาศ ตะนัง

**ตารางภาคผนวก ก ความถี่ คะแนนเฉลี่ย อันดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น
ต่อปัจจัยบรรยากาศองค์กร**

บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$ (อันดับ)	SD
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
นโยบายและการบริหาร	30	94	275	214	37	3.33	1.30
	(4.6)	(14.5)	(42.3)	(32.9)	(5.7)	(1)	
1. การบริหารงานขององค์กรมีส่วนทำให้ การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพ	3	16	57	47	7	3.30	.84
	(2.2)	(12.3)	(43.8)	(36.2)	(5.4)	(4)	
2. ผู้บังคับบัญชาได้สื่อสารและทำ ความเข้าใจในเรื่องของแผนรวม ขององค์กรแก่ทุกคนที่รับผิดชอบ	6	10	63	42	9	3.29	.88
	(4.6)	(7.7)	(48.5)	(32.3)	(6.9)	(5)	
3. องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรมี ส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับ นโยบาย และแสดงความคิดเห็น ของตนเองได้อย่างอิสระ	8	27	54	36	5	3.33	3.55
	(6.2)	(20.8)	(41.5)	(27.7)	(3.8)	(2)	
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญสนับสนุน แก่สมาชิกในทีมงานทุกคนอย่าง เท่าเทียมกัน	10	20	53	40	7	3.40	3.63
	(7.7)	(15.4)	(40.8)	(30.8)	(5.4)	(1)	
5. การปฏิบัติงานอย่างมีความสุขภายใต้ แผนนโยบายในการบริหารงานของ องค์กร	3	21	48	49	9	3.31	.91
	(2.3)	(16.2)	(36.9)	(37.7)	(6.9)	(3)	
ลักษณะของงาน	36	131	241	199	36	3.13	.74
	(5.5)	(20.2)	(37.1)	(30.6)	(6.6)	(2)	
6. งานที่ท่านอยู่มีความมั่นคงและมีโอกาส ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	8	29	47	38	8	3.07	1.00
	(6.2)	(22.3)	(36.2)	(29.2)	(6.2)	(3)	
7. ปริมาณงานที่ท่านอยู่ในปัจจุบันกับ บุคลากรในหน่วยงานมีความ เหมาะสม	13	32	49	31	5	2.87	1.02
	(10.00)	(24.6)	(37.7)	(23.8)	(3.8)	(5)	
8. การแบ่งส่วนงานในหน่วยงานมี เหมาะสมดีอยู่แล้ว	6	30	53	38	3	3.02	.90
	(4.6)	(23.1)	(40.8)	(29.2)	(2.3)	(4)	
9. การมีอิสระในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับ งานที่ปฏิบัติ	5	20	46	52	7	3.28	.92
	(3.8)	(15.4)	(35.4)	(40.0)	(5.4)	(2)	

บรรยายกาตองคักร	ระดับความกิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$ (อันดับ)	SD
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
10. อยากทำงานในหน่วยงานนี้ไปเรื่อย ๆ ยังไม่รู้สึกเบื่อหน่าย	4 (3.1)	20 (15.4)	46 (35.4)	40 (30.8)	20 (15.4)	3.40 (1)	1.02
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	54 (8.3)	136 (20.9)	287 (44.2)	134 (20.6)	39 (6.0)	2.95 (4)	.66
11. ห้องทำงานมีความแออัด ขาดความ เป็นส่วนตัว	20 (15.4)	30 (23.1)	47 (36.2)	20 (15.4)	13 (10.0)	2.82 (5)	1.17
12. หน่วยงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม	10 (7.7)	24 (18.5)	53 (40.8)	35 (26.9)	8 (6.2)	3.05 (2)	1.01
13. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม สุขภาพของบุคลากรอยู่เสมอ	9 (6.9)	35 (26.9)	58 (44.6)	22 (16.9)	6 (4.6)	2.85 (4)	.94
14. หน่วยงานมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อม เพื่อให้เอื้อต่อการทำงานอยู่เสมอ	8 (6.2)	28 (21.5)	63 (48.5)	26 (20.0)	5 (3.8)	2.94 (3)	.90
15. มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	7 (5.4)	19 (14.6)	66 (50.8)	31 (23.8)	7 (5.4)	3.09 (1)	.90
ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน	106 (16.3)	119 (18.3)	178 (27.4)	128 (19.7)	119 (18.3)	3.05 (3)	1.14
16. การมีโอกาเสี่ยงต่อการติดเชื้อ จากการปฏิบัติงานในหน้าที่	10 (7.7)	19 (14.6)	32 (24.6)	42 (32.3)	27 (20.8)	3.44 (1)	1.19
17. การมีโอกาเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง เรื่อง “การติดเชื้อจากโลหิต บริจาค” จากผู้รับบริการ	20 (15.4)	23 (17.7)	43 (33.1)	20 (15.4)	24 (18.5)	3.04 (2)	1.30
18. การมีโอกาเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง เรื่อง “การให้เลือดผิดหมู่” จาก ผู้รับบริการ	32 (24.6)	25 (19.2)	33 (25.4)	17 (13.1)	23 (17.7)	2.80 (5)	1.41
19. การมีโอกาเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง เรื่อง “ความไม่เพียงพอของโลหิตและ ผลิตภัณฑ์โลหิต” จากผู้รับบริการ	24 (18.5)	23 (17.7)	34 (26.2)	27 (20.8)	22 (16.9)	3.00 (3)	1.35
20. การมีโอกาเสี่ยงต่อการปฏิบัติงาน ผิดพลาดหรือให้บริการผิดพลาด	20 (15.4)	29 (22.3)	36 (27.7)	22 (16.9)	23 (17.7)	2.99 (4)	1.32
รวมทั้งหมด	226 (8.7)	480 (18.5)	981 (37.7)	675 (26.0)	238 (9.2)	3.11	.58

**ตารางภาคผนวก ข ความถี่ คะแนนเฉลี่ย อันดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น
ต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน**

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$ (อันดับ)	SD
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	77	208	237	93	35	2.69	.90
	(11.9)	(32.0)	(36.5)	(14.3)	(5.3)	(6)	
1. อัตราค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ	11	37	49	24	9	2.87	1.04
	(8.5)	(28.5)	(37.7)	(18.5)	(6.9)	(1)	
2. อัตราค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	8	36	57	23	6	2.87	0.94
	(6.2)	(27.7)	(43.8)	(17.7)	(4.6)	(1)	
3. อัตราค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับมีความเพียงพอกับค่าใช้จ่าย	18	42	46	18	6	2.63	1.04
	(13.8)	(32.3)	(35.4)	(13.8)	(4.6)	(2)	
4. ความสอดคล้องของรายได้สุทธิกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	21	49	39	14	7	2.52	1.06
	(16.2)	(37.7)	(30.0)	(10.8)	(5.4)	(4)	
5. การได้รับสวัสดิการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	19	44	46	14	7	2.58	1.04
	(14.6)	(33.8)	(35.4)	(10.8)	(5.4)	(3)	
สภาพการทำงานปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	17	92	259	221	61	3.33	.77
	(2.6)	(14.2)	(39.8)	(34.0)	(9.4)	(1)	
6. สถานที่ทำงานจัดเป็นระเบียบ มีความสะอาด สวยงามถูกสุขลักษณะ	2	19	65	37	7	3.22	.82
	(1.5)	(14.6)	(50)	(28.5)	(5.4)	(4)	
7. สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความเหมาะสมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	6	23	59	33	9	3.12	.94
	(4.6)	(17.7)	(45.4)	(25.4)	(6.9)	(5)	
8. อาคารสถานที่ปฏิบัติงานมีความมั่นคงแข็งแรง	3	18	34	57	18	3.53	.97
	(2.3)	(13.8)	(26.2)	(43.8)	(13.8)	(1)	
9. การจัดอาคารสถานที่มีความปลอดภัย	6	17	46	47	14	3.35	1.00
	(4.6)	(13.1)	(35.4)	(36.2)	(10.8)	(3)	
10. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ มีความเหมาะสมปลอดภัยกับงานที่ทำอยู่	-	15	55	47	13	3.45	.83
		(11.5)	(42.3)	(36.2)	(10.0)	(2)	
โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	22	97	246	239	46	3.29	.74
	(3.4)	(14.9)	(37.9)	(36.8)	(7.0)	(2)	
11. ได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	6	26	54	38	6	3.09	.93
	(4.6)	(20.0)	(41.5)	(29.2)	(4.6)	(5)	

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$ (อันดับ)	SD
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
12. ได้รับโอกาสให้ปฏิบัติงานตาม ความรู้และความถนัด	-	17 (13.1)	44 (33.8)	58 (44.6)	11 (8.5)	3.48 (1)	.83
13. มีอิสระในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับ งานที่ปฏิบัติ	5 (3.8)	18 (13.8)	51 (39.2)	49 (37.7)	7 (5.4)	3.27 (3)	.91
14. มีอิสระในการใช้ความรู้ความสามารถ จากการฝึกอบรม มาใช้ในการ ปฏิบัติงาน	3 (2.3)	17 (13.1)	47 (36.2)	56 (43.1)	7 (5.4)	3.36 (2)	.86
15. งานน่าสนใจและท้าทายความ สามารถ	8 (6.2)	19 (14.6)	50 (38.5)	38 (29.2)	15 (11.5)	3.25 (4)	1.04
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการ ทำงาน	99 (15.2)	175 (26.9)	265 (70.8)	95 (14.6)	16 (2.5)	2.62 (7)	.830
16. หน่วยงานมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง หน้าที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ	31 (23.8)	29 (22.3)	49 (37.7)	16 (12.3)	5 (3.8)	2.50 (5)	1.01
17. หน่วยงานส่งเสริมความก้าวหน้า เช่น ฝึกอบรม มีการเลื่อนตำแหน่ง อยู่เสมอ	21 (16.2)	39 (30.0)	50 (38.5)	17 (13.1)	3 (2.3)	2.55 (4)	1.00
18. การมีความก้าวหน้าในอาชีพ	18 (13.8)	35 (26.9)	54 (41.5)	19 (14.6)	4 (3.1)	2.66 (2)	.99
19. หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานมี ความเหมาะสมกับการทำงาน	14 (10.8)	30 (23.1)	61 (46.9)	23 (17.7)	2 (1.5)	2.76 (1)	.92
20. โครงสร้างสายงานมีความยุติธรรม และเหมาะสม	15 (11.5)	42 (32.3)	51 (39.2)	20 (15.4)	2 (1.5)	2.63 (3)	.93
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการ ทำงานร่วมกัน	19 (2.9)	109 (16.8)	245 (37.7)	216 (33.2)	61 (9.4)	3.29 (2)	.77
21. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานใน หน่วยงาน เพื่อทำงานให้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี	3 (2.3)	16 (12.3)	47 (36.2)	51 (39.2)	13 (10)	3.42 (2)	.91
22. การมีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินงาน ของหน่วยงานทุกครั้ง	2 (1.5)	23 (17.7)	38 (29.2)	51 (39.2)	16 (12.3)	3.43 (1)	.97

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$ (อันดับ)	SD
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
23. ผู้ร่วมงานทุกคนให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดีทั้งในด้านส่วนตัวและการทำงาน	4 (3.1)	27 (20.8)	45 (34.6)	45 (34.6)	9 (6.9)	3.22 (3)	.96
24. ผู้ร่วมงานทุกคนมีความเต็มใจที่จะร่วมมือในการทำงานกันทุกคนเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	4 (3.1)	22 (16.9)	58 (44.6)	36 (27.7)	10 (7.7)	3.20 (4)	.92
25. สถานที่ทำงานมีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรในการปฏิบัติงาน	6 (4.6)	21 (16.2)	57 (43.8)	33 (25.4)	13 (10.0)	3.20 (4)	.98
สิทธิส่วนบุคคล	27 (4.1)	109 (16.8)	279 (42.9)	196 (30.2)	39 (6.0)	3.17 (5)	.75
26. สิทธิอันชอบธรรมได้รับการคุ้มครองโดยระเบียบ กฎหมายของหน่วยงาน	8 (6.2)	24 (18.5)	56 (43.1)	34 (26.2)	8 (6.2)	3.08 (5)	.97
27. ความชัดเจนในอำนาจหน้าที่โดยกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน	6 (4.6)	21 (16.2)	60 (46.2)	35 (26.9)	8 (6.2)	3.14 (2)	.92
28. ผู้ร่วมงานมีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน	8 (6.2)	23 (17.7)	50 (38.5)	43 (33.1)	6 (4.6)	3.12 (4)	.97
29. เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นต่อระเบียบข้อบังคับการปฏิบัติงาน	4 (3.1)	26 (20.0)	54 (41.5)	41 (31.5)	5 (3.8)	3.13 (3)	.88
30. มีความรู้ความเข้าใจกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน	1 (.8)	15 (11.5)	59 (45.4)	43 (33.1)	12 (9.2)	3.38 (1)	.84
จังหวะชีวิตโดยรวม	30 (4.6)	117 (18.0)	259 (39.9)	183 (28.1)	61 (9.4)	3.20 (4)	.76
31. สามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันเวลาและมีคุณภาพ	3 (2.3)	8 (6.2)	45 (34.6)	57 (43.8)	17 (13.1)	3.59 (1)	.88
32. การมีโอกาสร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมรุ่นต่าง ๆ	5 (3.8)	28 (21.5)	58 (44.6)	28 (21.5)	11 (8.05)	3.09 (3)	.96
33. ท่านมีเวลาให้กับครอบครัวอย่างเพียงพอ	8 (6.2)	22 (16.9)	53 (40.8)	32 (24.6)	15 (11.5)	3.18 (2)	1.05

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$ (อันดับ)	SD
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
34. . มีเวลาพักผ่อนในแต่ละวันอย่างเพียงพอ	7 (5.4)	32 (24.6)	46 (35.4)	34 (26.2)	11 (8.5)	3.08 (4)	1.03
35. มีโอกาสได้ผ่อนคลายความตึงเครียดในระหว่างปฏิบัติงาน	7 (5.4)	27 (20.8)	57 (43.8)	32 (24.6)	7 (5.4)	3.04 (5)	.94
การคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	15 (2.3)	102 (15.7)	289 (44.5)	190 (29.2)	54 (8.3)	3.26 (3)	.68
36. มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชน	6 (4.6)	45 (34.6)	54 (41.5)	19 (14.6)	6 (4.6)	2.80 (5)	.91
37. มีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน รวมถึงบุคลากรในหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	4 (3.1)	23 (17.7)	64 (49.2)	30 (23.1)	9 (6.9)	3.13 (4)	.89
38. มีความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ป่วยญาติ หรือผู้เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงาน	4 (3.1)	11 (8.5)	60 (46.2)	48 (36.9)	7 (5.4)	3.33 (3)	.83
39. การปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของชุมชนและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	-	14 (10.8)	53 (40.8)	50 (38.5)	13 (10.0)	3.48 (2)	.82
40. การมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการมีความเชื่อถือศรัทธาในการให้บริการ	1 (.8)	9 (6.9)	58 (44.6)	43 (33.1)	19 (14.6)	3.54 (1)	.86
รวมทั้งหมด	306 (5.9)	1,009 (19.4)	2,079 (40.0)	1,433 (27.6)	373 (7.1)	3.11	.56

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

นางพกามาศ ตะนัง

วัน เดือน ปีเกิด

6 พฤษภาคม 2510

สถานที่เกิด

นครราชสีมา

ประวัติการศึกษา

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ. 2541

วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเวชศาสตร์การธนาคารเลือด

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ. 2554

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)

สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

ตำแหน่ง และสถานที่ทำงานปัจจุบัน

นักวิทยาศาสตร์การแพทย์

โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร