

คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย



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

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

Copyright by Mahidol University

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย

ผู้วิจัย

นางสาวอรดี ตั้งทองเพชร  
ผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์ญาดา อินทรประสงค์,  
พ.ด.(การบริหารการพัฒนา)  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา ภัทรอาชาชัย,  
Sc.D.(Biostatistics)  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

รองศาสตราจารย์เรดา เกษตรสุวรรณ,  
ส.ม.(สาธารณสุขศาสตร์)  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

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

รองศาสตราจารย์ญาดา อินทรประสงค์,  
พ.ด.(การบริหารการพัฒนา)  
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)  
สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข  
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

วันที่ 11 พฤศจิกายน พ.ศ. 2554

.....  
.....

นางสาวอรดี ตั้งทองเพ็ชร  
ผู้วิจัย

.....  
.....

รองศาสตราจารย์เรดา เกษตรสุวรรณ,  
ส.ม.(สาธารณสุขศาสตร์)  
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....  
.....

นายวุฒิ รัชชงชัย,  
Ph.D.(Political Science)  
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....  
.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา ภัทรอาชาชัย,  
Sc.D.(Biostatistics)  
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....  
.....

รองศาสตราจารย์ญิตา อินทรประสงค์,  
พบ.ค.(การบริหารการพัฒนา)  
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....  
.....

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

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

.....  
.....

รองศาสตราจารย์พิทยา จารุพูนผล,  
พ.บ., อ.ว.(ระบาควิทยา)  
คณบดี

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ญิศา อินทรประสงค์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์เรดา เกษตรสุวรรณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรรยา ภัทรอาชาชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.นพ.วุฒิ ชวัชรงชัย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา ชี้แนะ และช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วันเพ็ญ แก้วปาน รองศาสตราจารย์ ดร.สร้อยศิริ ทวีบุรณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาดา เลิศฤทธิ์ กรุณาช่วยตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม และให้คำแนะนำ ปรับปรุง รวมถึงข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ นายแพทย์สาธิตสุขจังหวัด ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน และทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ที่อนุญาตและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอบคุณเพื่อน ๆ ในภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข รวมทั้งเจ้าหน้าที่ธุรการภาควิชาบริหารงานสาธารณสุขที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่และน้องของผู้วิจัย ที่เป็นกำลังใจและช่วยสนับสนุนให้ผู้วิจัยมุ่งมั่นจนสำเร็จการศึกษา รวมทั้งผู้ที่มีส่วนร่วมช่วยเหลือที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

อรดี ตั้งทองเพชร

คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย

QUALITY OF WORK LIFE OF DENTISTS IN COMMUNITY HOSPITALS, THAILAND

อรดี ตั้งทองเพชร 5136355 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ญัตติ อินทรประสงค์, พบ.ด.(การบริหารการพัฒนา), เรดา เกษตรสุวรรณ, ศ.ม.(สาธารณสุขศาสตร์), จรรยา ภัทรอาชาชัย, Sc.D.(BIOSTATISTICS)

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน กลุ่มตัวอย่างคือ ทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 513 คน สุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์จำนวน 438 ชุด ร้อยละ 85.38 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีคุณภาพชีวิตการทำงานดี มีความเครียดในงานระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ( $r = -0.520$ ,  $p\text{-value} < .001$ ) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ( $r = 0.657$ ,  $p\text{-value} < .001$ ) ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ได้ร้อยละ 47.4 ( $R^2 = .474$ )

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารน่าจะกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางจิตใจ พัฒนาความรู้ความสามารถ ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง ส่งเสริมบูรณาการทางสังคมของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน และเพิ่มคุณค่างานที่เน้นการออกแบบลักษณะงานให้แตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน / ความเครียดในงาน / ความพึงพอใจในงาน /

ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน

# QUALITY OF WORK LIFE OF DENTISTS IN COMMUNITY HOSPITALS, THAILAND

ORADEE TANGTONGPET 5136355 PHPH/M

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

THESIS ADVISORY COMMITTEE: BHUSITA INTARAPRASONG, Ph.D. (DEV. ADM.), RERA KASETSUWAN, M.P.H.(PUBLIC HEALTH), JANYA PATTARA-ACHACHAI, Sc.D.(BIostatISTICS)

## ABSTRACT

This research was a cross-sectional explanatory study. The main objective was to determine the factors that affect the quality of work life of dentists in community hospitals. The sample group was 513 dentists in community hospitals who had at least one year of service. The random sampling method was applied. The data collection tool was a questionnaire and 438 questionnaires (85.38%) were deemed useable. Data were analyzed by frequency, percentage, average, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient and multiple regression analysis (at the  $p < 0.05$  level of significance.)

The results found that overall, dentists in community hospitals had a good quality of work life. They had a moderate level of job stress and were satisfied with their job. Job stress was negatively moderately associated with quality of work life of dentists in community hospitals ( $r = -0.520$ ,  $p\text{-value} < .001$ ). Job satisfaction was positively moderately associated with quality of work life of dentists in community hospitals ( $r = 0.657$ ,  $p\text{-value} < .001$ ). Job stress and job satisfaction explained 47.4% ( $R^2 = .474$ ) of the variance in the quality of work life of dentists in community hospitals.

Suggestions from this research include the following; administrators should establish physical and mental environment policies, develop the dentists' knowledge and ability, support their growth and security, integrate dentists into the society and add value to the job by designing job characteristics to be different from the ones that exist.

KEY WORDS: QUALITY OF WORK LIFE / JOB STRESS / JOB SATISFACTION /  
DENTISTS IN COMMUNITY HOSPITALS

137 pages

## สารบัญ

|                                                          | หน้า |
|----------------------------------------------------------|------|
| กิตติกรรมประกาศ.....                                     | ค    |
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                     | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                                  | จ    |
| สารบัญตาราง.....                                         | ช    |
| สารบัญแผนภูมิ.....                                       | ณ    |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>                                      |      |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                      | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                             | 4    |
| สมมติฐานการวิจัย.....                                    | 4    |
| ขอบเขตการวิจัย.....                                      | 4    |
| นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....                          | 5    |
| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....                              | 9    |
| <b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>            |      |
| ส่วนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน..... | 12   |
| ส่วนที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความเครียดในงาน.....     | 15   |
| ส่วนที่ 3 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....    | 19   |
| ส่วนที่ 4 ท้นตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน.....                   | 25   |
| ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                     | 25   |
| <b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>                          |      |
| 3.1 วิธีการวิจัย.....                                    | 41   |
| 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....         | 41   |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                      | 45   |
| 3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....                      | 50   |
| 3.5 วิธีการเก็บข้อมูล.....                               | 51   |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                                           | หน้า       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                               | 51         |
| 3.7 การพิจารณาด้านจริยธรรม.....                                                           | 52         |
| <b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>                                                                 |            |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล<br>ชุมชน.....      | 53         |
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลภาพรวมรายด้านและรายชื่อของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล<br>ชุมชน..... | 57         |
| ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....                                                           | 75         |
| <b>บทที่ 5 อภิปรายผลการวิจัย.....</b>                                                     | <b>80</b>  |
| <b>บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....</b>                                           | <b>84</b>  |
| <b>บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย.....</b>                                                       | <b>88</b>  |
| <b>บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ.....</b>                                                    | <b>96</b>  |
| <b>บรรณานุกรม.....</b>                                                                    | <b>104</b> |
| <b>ภาคผนวก.....</b>                                                                       | <b>112</b> |
| <b>ประวัติผู้วิจัย.....</b>                                                               | <b>137</b> |

## สารบัญตาราง

| ตาราง                                                                                                                                                | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                                                                                                 | 28   |
| 3.1 จำนวน ประชากร และ กลุ่มตัวอย่างตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....                                                                                     | 43   |
| 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเขตของกระทรวงสาธารณสุขใน<br>ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้.....                             | 44   |
| 3.3 ค่าความเชื่อมั่นและค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม.....                                                                                         | 50   |
| 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย.....                                                                                      | 54   |
| 4.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ<br>ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย ในภาพรวม และรายด้าน.....            | 58   |
| 4.3 จำนวน ร้อยละ ระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาล<br>ชุมชน ประเทศไทย จำแนกตามรายชื่อ.....                                    | 61   |
| 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเครียดในงานของ<br>ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทยในภาพรวม และรายด้าน.....                 | 66   |
| 4.5 จำนวน ร้อยละ ระดับความคิดเห็นความเครียดในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาล<br>ชุมชน ประเทศไทย จำแนกตามรายชื่อ.....                                        | 67   |
| 4.6 จำนวน ร้อยละระดับความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศ<br>ไทย ในภาพรวมและรายด้าน.....                                                | 70   |
| 4.7 จำนวน ร้อยละระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาล<br>ชุมชนประเทศไทย จำแนกตามรายชื่อ.....                                         | 71   |
| 4.8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างความเครียดในงานและความพึงพอใจ<br>ในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย.... | 76   |
| 4.9 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของ<br>ทันตแพทย์ โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย.....                                 | 78   |

## สารบัญแผนภูมิ

| แผนภูมิ                                                                       | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย “คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน”..... | 10   |
| 3.1 การสุ่มตัวอย่างทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย.....                   | 45   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จาก พรบ. ข้าราชการพลเรือนฉบับปี 2551 เน้นหลักคุณธรรม หลักความรู้ความสามารถ หลักผลงาน โดยดูจากผลปฏิบัติงานและหลักความสมดุลระหว่างคุณภาพชีวิตและการทำงาน (พรบ. ข้าราชการพลเรือนฉบับปี 2551) เนื่องจากข้าราชการเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญในการบริหารงานให้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานและองค์การนิยมเรียกว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) สามารถอธิบายถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของสภาพแวดล้อมในงานโดยรวมได้ (Knox & Irving, 1997: 39-47) ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานถือว่าเป็นวิธีหนึ่งของการพัฒนาองค์การ เป็นการจัดการที่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงานและมีผลกระทบโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ (บุญแสง ชีระภากร, 2533: 5-12) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้าง การสื่อสาร การตอบสนองกลับ ลักษณะการบริหาร การชดเชยเงิน ความสัมพันธ์ของบุคลากรและส่งเสริมการมีส่วนร่วมเพิ่มขึ้น (Brooks & Anderson, 2004: 269-275) เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ เช่น ความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมสุขภาพกาย สุขภาพจิตให้มีความสุข ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพต่อองค์การ และช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้เกิดผลงานรวมทั้งการบริการที่ดีทั้งทางด้านคุณภาพและปริมาณ (Hackman & Suttle, 1977: 9) โดยปัจจัยที่มีผลกับความสุขและคุณภาพการบริการคือ ความพึงพอใจในงาน (Joseph & Deshpande, 1997: 76-81, Frank van de Looij & Benders, 1995: 27-33) และความเครียดในงาน (Cozens & Greenhalgh, 1997: 1017-1022, Rice, Hayden, Glaros & Thein, 1997: 20-26)

“วิชาชีพทันตกรรม” เป็นการกระทำที่มีต่อมนุษย์ ในเรื่องของการตรวจวินิจฉัย การบำบัดรักษา การส่งเสริมป้องกัน การฟื้นฟูโรคฟัน รวมทั้งอวัยวะที่เกี่ยวข้องกับฟันและอวัยวะในช่องปาก (ทันตแพทยสภา) พบว่ามีการทำงานในช่องปากที่มีพื้นที่ในการทำงานที่เล็ก รวมทั้งนั่งตลอดเวลาในการทำงาน มีการเคลื่อนที่ของมือซ้ำ ๆ ในระยะทางสั้น ๆ ในขณะที่สายตาต้องจ้องมองเฉพาะจุดที่ทำงาน (Rada & Johnson-Leong, 2004: 788-794) เป็นลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงาน (ชาญชัย ให้สงวน, 2550: 255-268) โดยสอดคล้อง

กับงานวิจัยต่าง ๆ ที่พบว่า วิชาชีพทันตแพทย์เป็นงานที่ก่อให้เกิดความเครียด (Gorter, Albrecht, Hoogstraten & Eijkman, 1999: 144–152, Moore & Brodsgaard, 2001: 73-80) ความเครียดในระดับบุคคลจะแสดงออกในรูปของสุขภาพ ความสุข ความไม่พึงพอใจในงาน ส่วนความเครียดในระดับองค์การสามารถวัดได้จากการขาดงาน และการลาออก มีผลกระทบกับคุณภาพการบริการผู้ป่วย (Price & Mueller, 1981) นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียด (stress) ในทันตบุคลากร คือ ด้านการจัดการผู้ป่วย ด้านการจัดการเชิงธุรกิจ รวมทั้งการวิตกกังวลด้านการเงิน การจัดการกับผู้ร่วมงาน ด้านแรงกดดันเรื่องเวลา ลักษณะเชิงอุดมคตินิยมของทันตแพทย์ การสัมผัสกับสารพิษ (Rusli, Edimansyah & Naing, 2006: 51-56, ชาญชัย ให้สงวน, 2550: 255-268, Waddington, 1997: 82-83) โดยพบว่าทันตแพทย์ในระบบราชการมีระดับความเครียดสูงกว่าทันตแพทย์เอกชน (ชาญชัย ให้สงวน, 2550: 255-268) ความเครียดทำให้เกิดโรคและการเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ อาการทางร่างกายที่พบบ่อยๆคือ มักมีอาการปวดหัวและปวดหลังส่วนล่าง ปัญหาทางลำไส้และช่องท้อง ส่วนทางด้านจิตใจ คือวิตกกังวลและหดหู่ใจ(Rada & Johnson-Leong, 2004: 788-794) ทันตแพทย์ที่มีความเครียดในระดับสูงเป็นสาเหตุทำให้เกิดโรคความดันโลหิตสูง (Cutright, Carpenter, Tsaknis & Lyon, 1977: 918-919) โรคหลอดเลือด (Russek, 1962: 716-725) และการฆ่าตัวตาย (Simpson, Beck, Jakobsen & Simpson, 1983: 441-443, Alexander, 2001: 786-794) ในขณะที่สาเหตุของการเปลี่ยนงานของทันตแพทย์พบว่าประมาณ ¼ มีเหตุผลมาจากความเครียดเป็นหลัก (Rice, Hayden, Glaros & Thein, 1997: 20-26) ดังนั้นการจัดการความเครียดในงานจะมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานโดยตรงและมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความพึงพอใจในงาน คือความรู้สึกยินดีหรืออารมณ์ทางบวกต่องานที่ทำ (Locke, 1976: 1300) พบว่าในปัจจุบันการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จะคำนึงถึงคุณภาพชีวิตมากกว่าในอดีต โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในชีวิต เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในงานและชีวิตจะทำให้ส่งผลกับการทำงานที่ดีขึ้น (Lian, Dalin, Lin & Wu, 2007) เนื่องจากความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความคิด ทักษะ และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร (Kinzl et al., 2005: 211-215) รวมทั้งมีอิทธิพลกับการคงอยู่ของบุคลากร (Sibbald, Bojke & Gravelle, 2003: 22-24) นอกจากนี้ยังสามารถบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ด้วย (Dormann & Zapf, 2001: 483-504, Warner, 2001: 49-66) การประเมินความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์จะเป็นตัวสำคัญที่สามารถบอกถึงปัญหาที่เกิดในองค์กรได้ ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจจะมีประโยชน์ทำให้เข้าใจถึงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมได้อย่างแท้จริง (Shugars et al., 1990: 661-669)

ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนเป็นบุคลากรด้านสาธารณสุขที่มีบทบาทในการให้บริการเกี่ยวกับฟันและอวัยวะช่องปากแก่ประชาชน พบว่าทันตแพทย์ไทยในระบบราชการมีความเครียดมากกว่าเอกชนอย่างมีนัยสำคัญ ช่วง 3 ปีแรกของการทำงานจะมีความเครียดมากที่สุด

และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดโดยทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีความเครียดมากกว่าและมีความพึงพอใจน้อยกว่าทันตแพทย์ในกรุงเทพ (ชาญชัย โห้สงวน, 2548: 257-271, ชาญชัย โห้สงวน, 2550: 255-268) จากการศึกษาพบว่าทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีการลาออกมากที่สุด (โกเมศ วิชชาวุธ และคณะ, 2551: 17-33) และมีแนวโน้มการลาออกเพิ่มมากขึ้นจาก พ.ศ. 2542 และ พ.ศ. 2548 คิดเป็น 19.23% และ 46.52% ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนที่ได้รับการจัดสรร (โกเมศ วิชชาวุธ และคณะ, 2551: 54-68) ส่งผลให้จำนวนทันตแพทย์ในชนบทมีไม่เพียงพอ เนื่องจากการกระจายตัวของทันตแพทย์ส่วนใหญ่จะอยู่ในกรุงเทพฯ มากที่สุด (จินดา เลิศศิริวรกุล, 2549: 329-336) นอกจากนี้ยังพบว่าทันตแพทย์ที่ลาออกจะอยู่ในราชการลดลงจาก 3.8 ปี ในพ.ศ. 2533-2538 เป็น 1.7 ปี ใน พ.ศ. 2546-2548 สาเหตุการลาออก คือ กลับภูมิลำเนา การมีครอบครัว ศึกษาต่อ ไม่ชอบระบบราชการ ไปทำงานเอกชน และประกอบอาชีพอื่น เป็นต้น พบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี จาก 39 คน เป็น 93 คน ในพ.ศ. 2543 และพ.ศ. 2548 ตามลำดับ (โกเมศ วิชชาวุธ และคณะ, 2551: 17-33) จากสาเหตุดังกล่าวอาจจะเป็นผลมาจากการไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ การไม่มีความสุขในการทำงาน ความรู้สึกไม่มีคุณค่าจากการทำงานนั้น รวมไปถึงความต้องการและปรารถนาให้ชีวิตการทำงานดีขึ้น เป็นต้น คือเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงานนั่นเอง จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ความพึงพอใจในงาน (Efraty & Sirgy, 1990: 31-47) ความเครียดในงาน (Baba & Jamal, 1991) สามารถใช้เป็นตัวแทนของคุณภาพชีวิตการทำงานได้

จากสถานการณ์ที่กล่าวมาพบว่า ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีแนวโน้มลาออกมากขึ้นทุกปี และส่วนใหญ่จะเข้ามาทำงานในกรุงเทพฯ หรือในเมืองใหญ่ ๆ ทำให้ทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนขาดแคลน ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงานและความเครียดในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงานและลดความเครียดในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการกำหนดนโยบายและบริหารงานที่เหมาะสมในการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นการส่งเสริมความพึงพอใจในงานและการจัดการความเครียดในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนได้อย่างเหมาะสม ทันตแพทย์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

### วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

### วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. วัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน
3. ตรวจสอบความสามารถในการอธิบายความผันแปรของความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

## สมมติฐานการวิจัย

1. ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน
2. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน
3. ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

## ขอบเขตการวิจัย

ทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขอย่างน้อย 1 ปี ยกเว้นทันตแพทย์ที่อยู่ระหว่างการลาทุกประเภท

## นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

**คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life)** หมายถึง ลักษณะการทำงานของ  
ทันตแพทย์ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ มีความสุขในการทำงานและรู้สึกร่าเริงมีคุณค่าจากการทำงาน  
งานนั้นซึ่งประกอบด้วย 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนจากการทำงานได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมและมีความเท่าเทียมกันเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งหน้าที่ที่มีลักษณะคล้าย ๆ กันในหน่วยงานอื่น
2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและน่าอยู่ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ในการทำงานเอื้อประโยชน์ในการทำงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน มีการกำหนดเป็นระเบียบการปฏิบัติและระเบียบการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีกลิ่น เสียงหรือเหตุรำคาญต่าง ๆ น้อยที่สุด
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) หมายถึง ระดับโอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถและพัฒนาทักษะในการทำงาน การสนับสนุนการเรียนรู้ และมีโอกาสเสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และท้าทายต่อหน่วยงาน
4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน (Growth and Security) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สูงขึ้น มีการประเมินตามความสามารถในการเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่ต้องนำมาใช้ในงานที่ได้รับมอบหมายในอนาคต เป็นที่ยอมรับของร่วมงาน ครอบครัวและผู้ที่เกี่ยวข้อง
5. การทำงานร่วมกันในหน่วยงาน (Social Integration) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ทำงานประสบความสำเร็จเป็นผลทำให้เกิดบรรยากาศในสถานที่ทำงาน  
ดังเช่น ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกันได้ดี โดยมีสังคมในการทำงานที่ดี คือ ไม่มีอคติ ไม่มีการแบ่งพวก ช่วยเหลือกันและกัน ทำให้รู้สึกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น
6. สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (Constitutionalism) หมายถึง การได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน มีอิสระในการพูดและแสดงความคิดเห็น มีความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ของงานตามความเหมาะสม
7. ความสมดุลในการดำรงชีวิต (Total Life Space) หมายถึง การใช้เวลาในเรื่องการงาน ส่วนตัว ครอบครัวและสังคมอย่างเหมาะสม
8. การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) หมายถึง การทำงานที่มีประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนตลอดจนให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ

**ความเครียดในงาน (Job stress)** หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล เนื่องมาจากสิ่งกระตุ้นภายในและภายนอก ทำให้เกิดการแสดงออกทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น รู้สึกหงุดหงิด วิตกกังวล โกรธ อ่อนเพลีย นอนไม่หลับ ปวดศีรษะ เป็นต้น ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1. ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย (Patient-related) หมายถึง การปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่ไม่ให้ความร่วมมือในการรักษา ผู้ป่วยที่แสดงความคาดหวังในการรักษามากเกินไป และผู้ป่วยที่กลัวการรักษา
2. เงื่อนไขในการทำงาน (Job condition) หมายถึง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน และวัสดุอุปกรณ์ มีปริมาณเพียงพอ และพร้อมใช้งาน
3. การปฏิรูประบบสุขภาพ (Health system reform) หมายถึง การมีภาระงานทางด้านเอกสารมากขึ้น ขาดสิ่งสนับสนุนในการปฏิบัติงาน และความกังวลในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบบริการสุขภาพ
4. คุณลักษณะงาน (Job characteristics) หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานทำให้เกิดการแยกตัว งานที่ทำมีลักษณะซ้ำ ๆ จำเจ และงานที่ทำมีโอกาสเสี่ยงต่อการติดเชื้อ
5. ความกดดันเรื่องเวลา (Time pressure) หมายถึง การปฏิบัติงานภายใต้แรงกดดันของเวลา ปฏิบัติงานไม่ทันตามเวลาที่กำหนด การมีผู้ป่วยหรือปริมาณงานมาก

**ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)** หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ อันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1. ลักษณะงาน (Work) หมายถึง ภาระงานที่ทันตแพทย์รับผิดชอบที่ตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัดเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายให้อยากทำตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ
2. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆที่ได้รับ ได้แก่ เบี้ยเลี้ยง
3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) หมายถึง โอกาสที่ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การเลื่อนขึ้นเงินเดือน เลื่อนระดับ และตำแหน่งให้สูงขึ้น และการศึกษาอบรมเพื่อให้ได้รับวุฒิสูงขึ้น
4. ลักษณะการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถในการใช้อำนาจทางการบริหาร และคุณลักษณะความเป็นผู้นำที่มีในผู้บังคับบัญชา ที่ทำให้ทันตแพทย์ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ

5. เพื่อนร่วมงาน (Coworkers) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน การอยู่ร่วมกัน การเคารพกัน มีความเห็นอกเห็นใจให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

**ทันตแพทย์** หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพทันตกรรม สำเร็จการศึกษาทันตแพทยศาสตรบัณฑิต หรือสูงกว่า และเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนโดยมีอายุราชการตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป ยกเว้นทันตแพทย์ที่อยู่ระหว่างการลาทุกประเภท

**โรงพยาบาลชุมชน** หมายถึง สถานบริการสุขภาพระดับอำเภอ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขโดยมีจำนวนเตียงไว้รับผู้ป่วยไม่เกิน 120 เตียง

**ทุติยภูมิระดับต้น** หมายถึง โรงพยาบาลชุมชนที่จัดสรรตามหลักภูมิศาสตร์และสารสนเทศ มีระดับการรักษาโดยแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไปหรือเวชปฏิบัติครอบครัว

**ทุติยภูมิระดับกลาง** หมายถึง โรงพยาบาลชุมชนที่จัดสรรตามหลักภูมิศาสตร์และสารสนเทศ มีระดับการรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางสาขาหลัก

**ทุติยภูมิระดับสูง** หมายถึง โรงพยาบาลชุมชนที่จัดสรรตามหลักภูมิศาสตร์และสารสนเทศ มีระดับการรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางสาขารอง

**ภาคเหนือ** หมายถึง พื้นที่จังหวัดที่อยู่ทางตอนเหนือของประเทศไทยมี 17 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกำแพงเพชร เชียงราย เชียงใหม่ ตาก นครสวรรค์ น่าน พะเยา พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน สุโขทัย อุตรดิตถ์ และ อุทัยธานี

**ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ** หมายถึง พื้นที่จังหวัดที่อยู่ทางตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มี 19 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ มหาสารคาม มุกดาหาร ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อำนาจเจริญ อุบลราชธานี และอุบลราชธานี

**ภาคกลาง** หมายถึง พื้นที่จังหวัดที่อยู่ตอนกลางและชายฝั่งทะเลตะวันออกของประเทศไทย มี 25 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกาญจนบุรี ชัยนาท นครนายก นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี ประจวบคีรีขันธ์ พระนครศรีอยุธยา เพชรบุรี ราชบุรี ลพบุรี สมุทรปราการ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร สระบุรี สิงห์บุรี สุพรรณบุรี อ่างทอง จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ตรัง ปราจีนบุรี ระยอง และสระแก้ว

**ภาคใต้** หมายถึง พื้นที่จังหวัดที่อยู่ตอนใต้ของประเทศไทย มี 14 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกระบี่ ชุมพร ตรัง นครศรีธรรมราช นราธิวาส ปัตตานี พังงา พัทลุง ภูเก็ต ยะลา ระนอง สงขลา สตูล และ สุราษฎร์ธานี

**เขต** หมายถึง เขตการตรวจราชการของกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย 18 เขต คือ

- เขต 1 ประกอบด้วย จังหวัดสระบุรี พระนครศรีอยุธยา นนทบุรี และ  
ปทุมธานี
- เขต 2 ประกอบด้วย จังหวัดชัยนาท สิงห์บุรี ลพบุรี และอ่างทอง
- เขต 3 ประกอบด้วย จังหวัดนครนายก ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี และ  
สระแก้ว
- เขต 4 ประกอบด้วย จังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี นครปฐม และสุพรรณบุรี
- เขต 5 ประกอบด้วย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสาครและ  
สมุทรสงคราม
- เขต 6 ประกอบด้วย จังหวัดชุมพร นครศรีธรรมราช พัทลุง ระนอง และ  
สุราษฎร์ธานี
- เขต 7 ประกอบด้วย จังหวัดกระบี่ ตรัง พังงา และภูเก็ต
- เขต 8 ประกอบด้วย จังหวัดนราธิวาส ปัตตานี ยะลา สงขลา และสตูล
- เขต 9 ประกอบด้วย จังหวัดจันทบุรี ระยอง ตราด และชลบุรี
- เขต 10 ประกอบด้วย จังหวัดเลย หนองคาย หนองบัวลำภู และอุดรธานี
- เขต 11 ประกอบด้วย จังหวัดนครพนม มุกดาหาร และสกลนคร
- เขต 12 ประกอบด้วย จังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น มหาสารคาม และ  
ร้อยเอ็ด
- เขต 13 ประกอบด้วย จังหวัดยโสธร ศรีสะเกษ อำนาจเจริญ และ  
อุบลราชธานี
- เขต 14 ประกอบด้วย จังหวัดชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ และสุรินทร์
- เขต 15 ประกอบด้วย จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง และลำพูน
- เขต 16 ประกอบด้วย จังหวัดเชียงราย น่าน พะเยา และแพร่
- เขต 17 ประกอบด้วย จังหวัดตาก พิชณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย และ  
อุตรดิตถ์
- เขต 18 ประกอบด้วย จังหวัดกำแพงเพชร นครสวรรค์ พิจิตร และ  
อุทัยธานี

## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

#### 1.1 ความเครียดในงาน

- 1.1.1 ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย (Patient-related)
- 1.1.2 เงื่อนไขในการทำงาน (Job condition)
- 1.1.3 การปฏิรูประบบสุขภาพ (Health system reform)
- 1.1.4 คุณลักษณะงาน (Job characteristics)
- 1.1.5 ความกดดันเรื่องเวลา (Time pressure)

#### 1.2 ความพึงพอใจในงาน

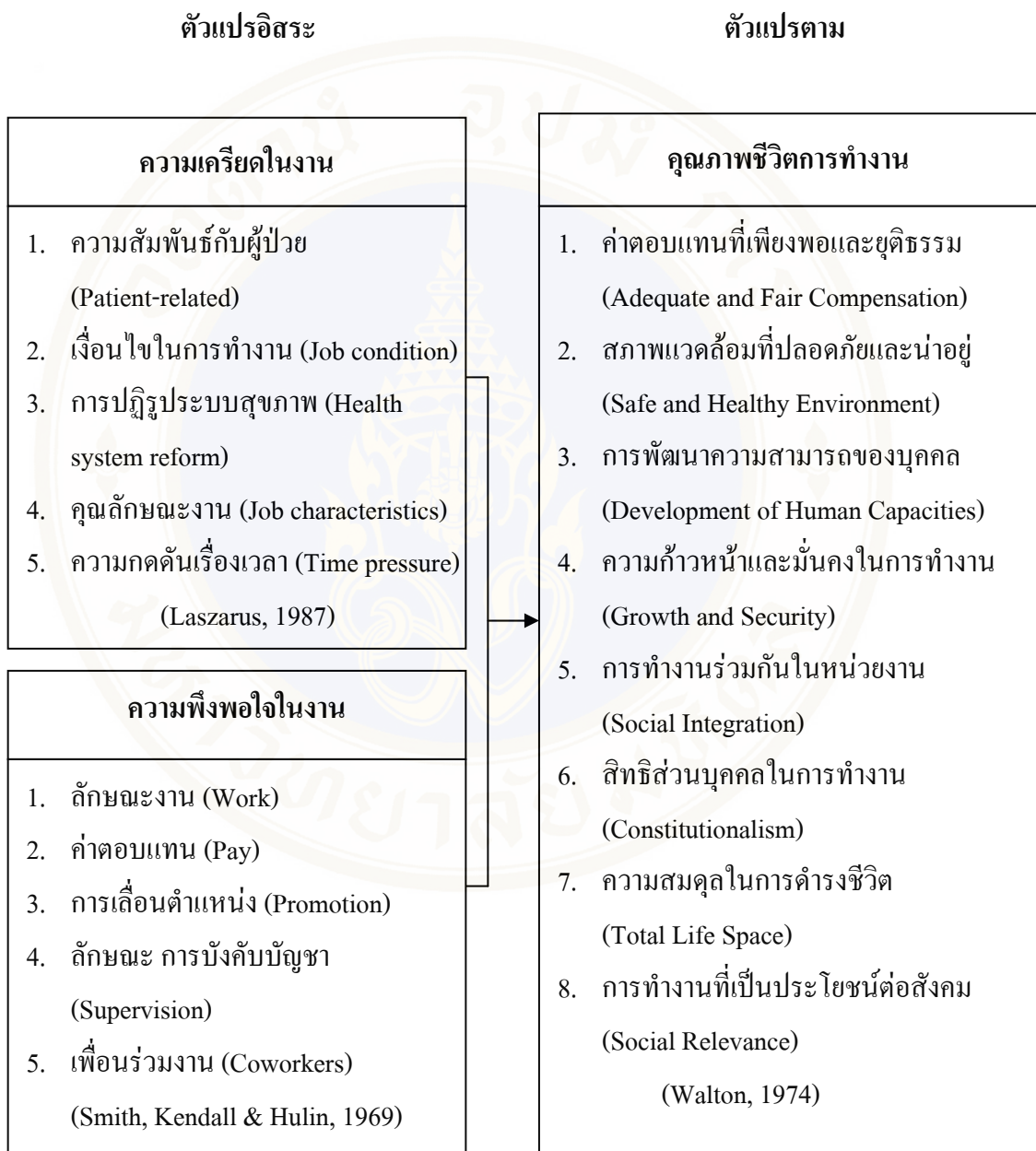
- 1.2.1 ลักษณะงาน (Work)
- 1.2.2 ค่าตอบแทน (Pay)
- 1.2.3 การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
- 1.2.4 ลักษณะการบังคับบัญชา (Supervision)
- 1.2.5 เพื่อนร่วมงาน (Coworkers)

### 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

#### 1.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน

- 2.1.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)
- 2.1.2 สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและน่าอยู่ (Safe and Healthy Environment)
- 2.1.3 การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities)
- 2.1.4 ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน (Growth and Security)
- 2.1.5 การทำงานร่วมกันในหน่วยงาน (Social Integration)
- 2.1.6 สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (Constitutionalism)
- 2.1.7 ความสมดุลในการดำรงชีวิต (Total Life Space)
- 2.1.8 การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance)

ในการวิจัยนี้ ตัวแปรตามที่ศึกษาคือ คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย ตัวแปรอิสระ คือ ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงาน โดยแสดงความสัมพันธ์ ดังแผนภูมิที่ 1.1



แผนภูมิที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย “คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน”

โดยสรุปพบว่า สถานการณ์การลาออกของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีแนวโน้มมากขึ้นและลาออกมากที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น นอกจากนี้ยังพบว่าทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน มีความเครียดในงานมากและพึงพอใจในงานน้อยกว่าทันตแพทย์หน่วยงานอื่น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย เพื่อวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน และตรวจสอบความสามารถในการอธิบายความผันแปรของความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ตัวแปรตามที่ใช้ศึกษา คือคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรอิสระ คือ ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงาน แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจะนำเสนอในบทที่ 2 ต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความเครียดในงาน

ส่วนที่ 3 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 4 ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน

ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ส่วนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ปัจจุบันได้มีการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีความครอบคลุมหลายมิติ คือ คน งาน และองค์การ ทำให้เกิดแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานมากมาย คือ

1. วอลตัน (Walton, 1974: 12, 16, 155) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมายกว้างมากกว่าการพอใจในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง การมีกฎหมายคุ้มครองแรงงาน และการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมไปถึงโอกาสและความมั่นคงในงานด้วย ซึ่งสามารถสรุปได้ 8 ด้าน คือ

ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไป และเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานที่ทำสัมพันธ์กันกับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่งานอื่น ๆ ง่ายกัน มีความเหมาะสมและยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่มีลักษณะคล้ายกัน ในหน่วยงานอื่น

สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและน่าอยู่ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายจากสารพิษ

หรือก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี นอกจากนี้ต้องมีความสะดวกในการทำงาน รวมทั้งมีมาตรฐานควบคุมเกี่ยวกับความปลอดภัยจากเขม่าควัน สิ่งรบกวนจากเสียง กลิ่น และแสงสว่าง

การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีงานแตกต่างกัน ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้และพัฒนาทักษะรวมทั้งความรู้เพื่อใช้ในการทำงานที่เกี่ยวข้องได้มากขึ้นเพียงไร ตั้งแต่เรื่องการวางแผนการทำงานจนถึงการควบคุมและแก้ไขปัญหาจากการทำงานต่าง ๆ ทำให้เกิดคุณค่าและความรู้สึกทำทนายจากการทำงานของตน ทั้งนี้จะผันแปรไปตามระดับของงานที่ทำที่มีทั้งแยกส่วน ไม่ต้องการทักษะการควบคุมอย่างหลวม ๆ และการวางแผนการทำงาน

ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน (Growth and Security) หมายถึง การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานด้วยการมอบหมายงานเพื่อการรักษาและเพิ่มขีดความสามารถมากกว่าการขึ้นา การเพิ่มขีดความสามารถจากที่มีอยู่เพื่อนำความรู้ความสามารถและทักษะใหม่มาใช้ให้เป็นประโยชน์กับการทำงานที่จะมอบหมายงานในอนาคตและการนำมาใช้ประโยชน์เพื่อโอกาสเลื่อนตำแหน่ง และเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และผู้ที่เกี่ยวข้อง

การทำงานร่วมกันในหน่วยงาน (Social Integration) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่า ทำงานประสบความสำเร็จซึ่งเป็นผลทำให้เกิดบรรยากาศในสถานที่ทำงานดังเช่น ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกันได้ดี โดยมีสังคมในการทำงานที่ดี คือ ไม่มีอคติ ไม่มีการแบ่งพวก ช่วยเหลือกันและกัน ทำให้รู้สึกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (Constitutionalism) หมายถึง สิทธิของผู้ปฏิบัติงานที่กำหนดไว้และผู้ปฏิบัติงานได้รับการปกป้องจากสิทธิเหล่านั้นหรือไม่ สามารถทำงานอย่างอิสระ มีความเป็นส่วนตัวในงานที่ได้รับผิดชอบ มีอิสระในการพูดและแสดงความคิดเห็น เคารพสิทธิซึ่งกัน วัฒนธรรมองค์กรต้องการพินความเห็นส่วนตัวของแต่ละบุคคล ใจกว้างต่อการคัดค้าน ยึดมั่นความเท่าเทียมในเรื่องของการทำงานตามกฎระเบียบต่าง ๆ รวมทั้งการได้รับคำตอบแทน

ความสมดุลในการดำรงชีวิต (Total Life Space) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรจะมีความสมดุลในบทบาทของการปฏิบัติงานกับบทบาทของชีวิตโดยรวม ซึ่งเกี่ยวกับการจัดสรรเวลาอย่างเหมาะสมสำหรับการทำงาน การเดินทาง การทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งของตนเองและครอบครัว

การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงความรับผิดชอบสังคม องค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในงานและในอาชีพ ที่ทำด้วยการรับผิดชอบในผลผลิตที่สร้าง การทิ้งของเสียเทคนิคการทำงาน การจ้างงาน และการมีส่วนร่วมกับท้องถิ่น

2. เดวิส (Davis, 1977: 53-65) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นอย่างมีคุณภาพ และให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานจากปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางการเงิน ในการออกแบบการทำงาน ซึ่งส่วนประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานจะประกอบด้วย รายได้เพียงพอ สภาพแวดล้อมในการทำงานปลอดภัย ความมั่นคงในงาน การพัฒนาความสามารถในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน เช่น การเริ่มเวลาในการทำงาน จำนวนวันในการทำงานต่อสัปดาห์ เป็นต้น

3. น็อกซ์ และเออร์วิง (Knox & Irving, 1997: 39-47) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การดำเนินชีวิตที่มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีประโยชน์สำหรับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานหรือโครงสร้างขององค์กร ซึ่งสามารถสรุปได้ 8 ด้าน คือ

- 1) ด้านโครงสร้างและหน้าที่ขององค์กร (Organizational structure and function)
- 2) ด้านการรับรู้ของบุคลากรแต่ละคน (Individual staff perceptions)
- 3) ด้านขอบเขตและความซับซ้อนของบทบาท (Scope and complexity of role)
- 4) ด้านเส้นทางอาชีพ (Career paths)
- 5) ด้านการติดต่อสื่อสารด้วยความร่วมมือ (Collaborative communication)
- 6) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environment)
- 7) ด้านลักษณะของงาน (Nature of work)
- 8) ด้านทรัพยากร (Resources)

4. บรูค และแอนเดอร์สัน (Brooks & Anderson, 2005: 319-326) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งประสบการณ์การทำงานในองค์กร ซึ่งมีผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด สามารถสรุปได้ 4 ด้าน คือ

- 1) ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว (Work life/home life)
- 2) รูปแบบของงาน (Work design) คือลักษณะงานหรืองานที่ทำในปัจจุบัน ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมในงาน เช่นภาระงาน เจ้าหน้าที่ และ ความมีอิสระ
- 3) สิ่งแวดล้อมของงาน (Work context) คือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน

4) ลักษณะงานที่มีต่อสังคม (Work world) คือผลกระทบจากการทำงานในอาชีพที่มีอิทธิพลต่อสังคม

5. ชูส และ เคอร์ชโนฮาน (Hsu & Kernohan, 2006: 120-131) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสลับซับซ้อนและมีอิทธิพลกับหลาย ๆ มุมมองที่เกี่ยวกับงานและชีวิตของบุคคลากร นั่นคือเป็นการรักษาความสมดุลที่กระหว่างงานกับชีวิตของบุคคลากร ซึ่งก็คือในเวลาว่างไม่ควรจะมีเรื่องงานมาเกี่ยวข้อง ควรมีเงินเดือนที่เพียงพอ เหมาะสมกับภาระงาน ที่ทำงานอยู่ใกล้บ้าน จากที่กล่าวมาจะทำให้มีความสุข มีโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง มีความสมบูรณ์ในงานมากขึ้น สามารถสรุปได้ 6 ด้าน คือ

- 1) เศรษฐฐานะทางสังคม (Socio economic relevance)
- 2) ลักษณะส่วนบุคคล (Demography)
- 3) ลักษณะทางองค์การ (Organizational aspect)
- 4) ด้านการงาน (Work aspect)
- 5) ด้านมนุษย์สัมพันธ์ (Human relation aspect)
- 6) ด้านความสมหวังในตนเอง (Self actualization)

จากที่กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับจุดมุ่งหมายที่ศึกษาว่าผู้วิจัยมีความต้องการที่จะศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในด้านใด โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ มีความสุขในการทำงานและรู้สึกร่าเริงมีคุณค่าจากการทำงานนั้นรวมไปถึงความต้องการและปรารถนาให้ชีวิตการทำงานดีขึ้น โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ วอลตัน (Walton, 1974: 12, 16, 155) ในการทำวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีครอบคลุมทุกด้าน คือ ด้านของความเป็นมนุษย์ ด้านการงาน ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม

## ส่วนที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความเครียดในงาน

การทำงานปกติใช้เวลาประมาณวันละ 8 ชั่วโมง คิดเป็นหนึ่งในสามของเวลาทั้งหมดของวัน ซึ่งกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการดำรงชีวิต มีส่วนทำให้เกิดความเครียดในการทำงานไม่มากนัก โดยถ้าความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลดีต่อบุคคลและองค์การ เช่น ก่อให้เกิดผลการทำงานที่ดีขึ้น จะเรียกว่า ความเครียดที่สร้างสรรค์ (constructive

stress) แต่ถ้าความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลเสียต่อตัวบุคคลและองค์การจะเรียกว่า ความเครียดที่ทำลาย (Distructive stress) จะส่งผลทำให้การควบคุมของระบบร่างกายและจิตใจมีความบกพร่อง (เสนาะ ดิยาว, 2544: 240) ดังนั้นจึงมีผู้สนใจและศึกษาเรื่องความเครียดอยู่มากมีแนวคิดทฤษฎี ดังนี้

### ทฤษฎีความเครียด

แนวคิด ทฤษฎีความเครียด แบ่งออกได้เป็น 3 แนวคิด ดังนี้ (จำลอง ดิษขณิข และพริ้มเพรา ดิษขณิข, 2545: 5-15)

1. ทฤษฎีเชิงสิ่งเร้า (Stimulus-oriented theories) เสนอแนวคิดที่เชื่อว่าความเครียดเกิดจากสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้นหรือปัจจัยต่าง ๆ ทำให้เกิดความเครียด ความสำคัญของแนวคิดนี้คือ อยู่ที่เหตุการณ์และการเกิดความเครียด พิจารณาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ทำให้เกิดความยุ่งยาก วุ่นวายของพฤติกรรมหรือการทำงานในหน้าที่นั้น ๆ จะเรียกว่า ตัวก่อความเครียด (stressor) ซึ่งโฮม และราฟ (Holmes & Rahe, 1967: 213-218) กล่าวว่า เหตุการณ์ในชีวิตเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความเครียดและเสี่ยงต่อความเจ็บป่วยและการเกิดโรคสูงขึ้น

2. ทฤษฎีเชิงตอบสนอง (Response-oriented theories) คือแนวคิดที่เชื่อว่าความเครียดเป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งเร้าหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มากระตุ้น โดยเชื่อว่าการตอบสนองต่อความเครียดไม่ได้ขึ้นกับชนิดของสิ่งเร้า ชนิดของสิ่งเร้าจะเป็นอะไรก็ได้แต่จะขึ้นอยู่กับการตอบสนองที่เหมือนกันโดยต่างกันที่ระดับของการตอบสนอง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย เช่น หอบเหนื่อย ใจสั่น หัวใจเต้นแรง โดยอาการแสดงเหล่านี้ในแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันขึ้นกับระดับฮอร์โมน เหมือนกับแนวคิดของเซลย (Selye, 1956: 16) กล่าวว่าความเครียดเป็นอาการแสดงออกโดยเฉพาะ ไม่ว่าสาเหตุหรือตัวที่ก่อความเครียดจะเป็นอะไรก็ตาม

3. ทฤษฎีเชิงอันตรกิริยา (Interactional theories) หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ลาซารัส (Lazarus, 1987: 141-169) กล่าวว่า ความเครียด คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม ที่มีความไม่สมดุลกันระหว่างสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมกับความสามารถในการตอบสนองของบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลจะแปลความหมายของเหตุการณ์ไม่เหมือนกัน เนื่องจากบุคคลจะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของตนในการประเมินเหตุการณ์ว่าสามารถจัดการได้หรือไม่ และแสดงออกมาเป็นรูปแบบต่าง ๆ ถ้าประเมินแล้วสามารถจัดการได้ก็ไม่เกิดความเครียด แต่ถ้าประเมินแล้วไม่สามารถจัดการได้ก็เรียกว่าความเครียดนอกจากนี้จะมีการตอบสนองหลายรูปแบบคือ 1. การตอบสนองทางความคิดและการรับรู้ เช่น การหนี การไม่รับรู้สิ่งที่เกิดขึ้น หรือการยอมรับและเผชิญความเครียด

หรือการเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียด 2. การตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึก เช่นวิตกกังวล โกรธ นอนไม่หลับ 3. การตอบสนองทางพฤติกรรม เช่นการมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงจากเดิม 4. การตอบสนองทางสรีระ เช่น หัวใจเต้นเร็ว ความดันโลหิตสูงขึ้น สรุปคือความเครียดเป็นความสัมพันธ์ภาพของสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม บุคคล และการตอบสนอง รวมกัน

### การวัดความเครียด

การประเมินและการวัดความเครียดมี 4 วิธี คือ (สุวรรณ อนุสันติ, 2546: 93-101)

1. การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (Neurophysiological change) เป็นการวัดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น ความดันโลหิต ความตึงของกล้ามเนื้อ ระดับฮอร์โมน เป็นต้น ซึ่งการวัดนี้ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

2. การใช้เทคนิคการฉายภาพ (Project techniques) เป็นการวัดการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าที่กำหนด เป็นการฉายภาพของบุคคลนั้นผ่านการตอบสนองของเขา เช่นแบบทดสอบ TAT (Thematic Apperception Test) แบบทดสอบรอสส์ชัค (Rorschach) ซึ่งเทคนิคนี้ต้องได้รับการฝึกอบรมพิเศษเนื่องจากต้องใช้ความชำนาญในการแปลผล

3. การสังเกตพฤติกรรม (Observation) คือ การสังเกตพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกเมื่อเกิดความเครียด เช่น เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง หรือสังเกตจากลักษณะท่าทาง เช่น การถอนหายใจบ่อย ๆ สีหน้า แหว่งตา เป็นต้น

4. การเขียนรายงานเกี่ยวกับตัวเอง (Self-report) เช่น การตอบแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้อย่างสะดวก รวมทั้งใช้วัดการตอบสนองทางด้านอารมณ์ได้ดี ความเครียดสามารถวัดได้จากอาการต่าง ๆ ที่แสดงออกทางร่างกายและจิตใจ เช่น การบกพร่องในหน้าที่ทางสังคม ซึมเศร้า กังวลใจ นอนไม่หลับ เป็นต้น ตัวอย่างแบบวัดความเครียด ได้แก่

4.1 แบบวัดความเครียด OSI (Occupational Stress Indicator) คูเปอร์ และคณะ สร้างขึ้นในปี 1988 เป็นแบบวัดความเครียดที่ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางกายและจิตใจที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดความเครียด มีจำนวนทั้งหมด 30 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางใจ (สุขภาพจิต) จำนวน 18 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางกายจำนวน 12 ข้อ

4.2 แบบสอบถามสุขภาพจิต SCL-90 (Symptom Checklist-90) สร้างโดย ลีโอนาร์ด และเรเนลด์ (Leonard & Renald) ซึ่งโรงพยาบาลสมเด็จพระยาได้นำมาแปลและดัดแปลงใช้ เป็นแบบสอบถามที่สะท้อนให้เห็นพฤติกรรม ความรู้สึกและอาการต่าง ๆ ทางกายและจิต ประกอบด้วยคำถาม 90 ข้อ ซึ่งจะวัดอาการทางคลินิกที่สำคัญออกเป็น 9 ด้าน คือ ความเจ็บป่วยทางกาย การย่ำคิดย่ำทำ ความรู้สึกบกพร่องหรือรู้สึกว่าตนเองมีปมด้อย ภาวะซึมเศร้า ความ

วิตกกังวล พฤติกรรมที่มุ่งร้ายไม่เป็นมิตร ความกลัวโดยไม่มีเหตุผล ความหวาดระแวงและพฤติกรรมหรืออาการที่บ่งชี้ว่ามีอาการผิดปกติทางจิต ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ คือ ไม่เลย เล็กน้อย ปานกลางค่อนข้างมาก มากที่สุด

4.3 แบบสำรวจความเครียด HOS (Health Opinion Survey) สร้างโดยแมทมิแลน (Macmillan) ในปี 1957 (McDowell & Newell, 2006: 210-216) เพื่อวัดอาการทางจิต และอาการความผิดปกติที่เกี่ยวข้อง ใช้ทดสอบทางจิตวิทยาสำหรับผู้ใหญ่ในชุมชนชนบท นิยมใช้ทางระบาดวิทยา เพื่อประเมินถึงงานที่ให้บริการทางจิตและใช้ประเมินถึงผลกระทบ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามอาการทางกายและอารมณ์ทางจิตใจต่าง ๆ โดยเป็นผลมาจากการตอบสนองของบุคคลต่อความเครียด ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ เช่น คุณรู้สึกเบื่ออาหารใช่หรือไม่ คุณรู้สึกท้องไส้ไม่ค่อยดีบ่อยครั้งใช่หรือไม่ สุขภาพและความเจ็บปวดมีผลต่อการทำงานของของคุณหรือไม่ คุณเคยรู้สึกว่กำลังจะมีการทางประสาทใช่หรือไม่ เป็นต้น คำตอบมี 3 คำตอบคือ บ่อยครั้ง บางครั้ง และไม่เคยเลย

4.4 ดัชนีความเครียดในหน้าที่การงาน (Job Stress Inventory-JSI) สร้างโดย ชาญชัย โห้สงวน (2550: 29-42) เป็นแบบสอบถามวัดความเครียดในการทำงานสำหรับทันตแพทย์ไทย ซึ่งได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม (Wilson et. al., 1998: 499-502, Gorter et. al., 1999: 144-152, Roth et. al., 2003: 43-50) เพื่อให้เข้ากับบริบทของคนไทย มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 คำตอบ คือ เครียดน้อยที่สุด จนถึงเครียดมากที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

4.4.1 ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย (Patient-related) หมายถึง การปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่ไม่ให้ความร่วมมือในการรักษา ผู้ป่วยที่แสดงความคาดหวังในการรักษามากเกินไป และผู้ป่วยที่กลัวการรักษา

4.4.2 เงื่อนไขในการทำงาน (Job condition) หมายถึง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน และวัสดุอุปกรณ์ มีปริมาณเพียงพอและพร้อมใช้งาน

4.4.3 การปฏิรูประบบสุขภาพ (Health system reform) หมายถึง การมีภาระงานทางด้านเอกสารมากขึ้น ขาดสิ่งสนับสนุนในการปฏิบัติงาน และความกังวลในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบบริการสุขภาพ

4.4.4 คุณลักษณะงาน (Job characteristics) หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานทำให้เกิดการแยกตัว งานที่ทำมีลักษณะซ้ำ ๆ จำเจ และงานที่ทำมีโอกาสเสี่ยงต่อการติดเชื้อ

4.4.5 ความกดดันเรื่องเวลา (Time pressure) หมายถึง การปฏิบัติงานภายใต้แรงกดดันของเวลา ปฏิบัติงานไม่ทันตามเวลาที่กำหนด การมีผู้ป่วยหรือปริมาณงานมาก

สรุปได้ว่า ความเครียดในงาน หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล เนื่องจากสิ่งกระตุ้นภายในและภายนอก ทำให้เกิดการแสดงออกทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น รู้สึกหงุดหงิด วิตกกังวล โกรธ อ่อนเพลีย นอนไม่หลับ ปวดศีรษะ เป็นต้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดของลาซารัส (Lazarus, 1987: 141-169) และใช้แบบวัดดัชนีความเครียดในหน้าที่การงาน (Job Stress Inventory-JSI) ของชาญชัย ให้ง้วน (2550: 29-42) เนื่องจากเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับวัดความเครียดสำหรับทันตแพทย์ไทย

### ส่วนที่ 3 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

#### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ปัจจุบันการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จะให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานมาก เนื่องจากความพึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์กับความคิด ทักษะ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร (Kinzl et. al., 2005: 211-215) โดยความพึงพอใจในงานเกิดขึ้นจากปัจจัยหรือแรงจูงใจ ซึ่งมีแนวคิดทฤษฎีเรื่องแรงจูงใจจากนักวิชาการหลายท่านเช่น

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow, 1954: 158) ได้กล่าวว่า ทุกคนมีความต้องการและเพิ่มมากขึ้นอย่างไม่มีที่สิ้นสุด และความต้องการจะเป็นขั้นจากต่ำสุดไปหาขั้นสูง นอกจากนี้เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองก็จะไม่เป็นแรงจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็แรงจูงใจต่อไป แต่ถ้าความต้องการในขั้นต่ำที่ได้รับการตอบสนองแล้วถูกกระทบกระเทือนก็จะกลับมาพิจารณาความต้องการนั้นใหม่ โดยได้แบ่งเป็น 5 ลำดับขั้น คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological need) เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น ปัจจัยสี่ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security need) ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ ความต้องการทางด้านสังคม (Social need) เช่น การมีส่วนร่วม ได้รับการยอมรับจากเพื่อนและสังคม ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (Self esteem) เช่น การเป็นที่สรรเสริญจากบุคคลอื่น ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self actualization need) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของคนคืออยากมีความสำเร็จตามที่ตนใฝ่ฝันไว้

ในขณะที่แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972: 9-12) เสนอทฤษฎี อีอาร์จี (ERG theory) กล่าวว่า ความต้องการไม่จำเป็นต้องเกิดเป็นลำดับขั้นตอน สามารถเกิดขึ้นไหนก่อนก็ได้หรือจะเกิด

พร้อมกันก็ได้ รวมทั้งได้แบ่งความต้องการออกเป็น 3 ลำดับ คือ ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกาย เพื่อให้มีชีวิตอยู่ ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Related needs) เป็นความต้องการในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุดของคน ได้แก่ การได้รับการยกย่อง และต้องการความสำเร็จในชีวิต นอกจากนี้ยังมีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์ (Mc. Clelland's Motivation theory) (Mc. Clelland, 1961: 159-167) ได้ศึกษาความต้องการในมนุษย์เพื่อเพิ่มแรงจูงใจ ประกอบด้วยความต้องการ 3 อย่าง คือ ความต้องการทำงานให้สำเร็จ (Need for achievement) ความต้องการด้านสังคม (Need for affiliation) ความต้องการอำนาจ (Need for power)

ส่วนทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959: 44-50) ได้เสนอทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุนหรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) เป็นแนวคิดที่แสดงถึงความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งไม่ได้เกิดจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน โดย ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานและความสำเร็จของงานโดยตรง ถ้ามีอยู่ก็จะเป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำอย่างมาก แต่ถ้าไม่มีไม่ได้หมายความว่าคนจะไม่มี ความพึงพอใจในงานที่ทำ ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงาน (Work itself) ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement) และการพัฒนาตนเอง (Growth) ส่วนปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) คือ ปัจจัยเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในงาน ที่ทำให้มีความสุขในการทำงาน ซึ่งถ้าไม่มีหรือขาดจะทำให้คนไม่พึงพอใจในงาน แต่ปัจจัยค้ำจุนเหล่านี้ไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้คนทำงานเพิ่มขึ้น ประกอบด้วย 7 ปัจจัย คือ เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary and Compensation) ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน (Interpersonal relation) สถานภาพการทำงาน (Status) คือ ลักษณะที่ทำให้คนเกิดความรู้สึกต้องงาน นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) สภาพการทำงาน (Working condition) ทั้งสภาพทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ความมั่นคงในงาน (Job security) การนิเทศงาน (Supervision-Technical)

จากแนวคิดของเฮร์ซเบอร์ก พบว่าถึงแม้ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจจะมาจากปัจจัยที่ต่างกัน แต่ไม่สามารถจะแยกปัจจัยออกจากกันได้อย่างชัดเจน จะมีส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกัน อาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนช่วยสนองความต้องการที่หลีกเลี่ยง (Avoidant need) มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงาน (Job context) ในขณะที่ปัจจัยจูงใจช่วยสนองความต้องการอยากจะมี (Approach need) และสัมพันธ์กับตัวงานที่ทำ (Job content) และเมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ พบว่า ปัจจัยค้ำจุนจะเปรียบเสมือนกับความต้องการขั้นพื้นฐาน คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านความปลอดภัยและความต้องการทางด้านสังคม ส่วน

ปัจจัยจูงใจเปรียบเสมือนกับความต้องการขั้นสูง คือ ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการความสมหวังในชีวิต

แนวคิดของสมิธ เคนดอลล์ และฮุลลินท์ (Smith, Kendall & Hullin, 1969: 6) เป็นแนวคิดที่ได้มาจากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างและงานที่ทำ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน (Work) ค่าตอบแทน (Pay) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) การบังคับบัญชา (Supervision) เพื่อนร่วมงาน (Coworkers)

### ความหมายของความพึงพอใจในงาน

เทพพนม เมืองแมน และสวีส สุวรรณ (2540: 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวก ที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่ง

สมยศ นาวิการ (2533: 221) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานคือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนต่องานของพวกเขา เมื่อเราพูดว่าคนมีความพึงพอใจในงานสูง โดยทั่วไปเราจะหมายความว่าคนชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959: 45-49) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอย่างเพียงพอ

บลูม และเนย์เลอร์ (Blum & Naylor, 1968: 364) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง เจตคติที่เป็นผลมาจากงานและปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน

สมิธ และคณะ (Smith et al., 1969: 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกรวมระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ความรู้สึกพึงพอใจจึงรวมความคาดหวังในงานที่ทำอยู่และความคาดหวังส่วนบุคคล ประสบการณ์และความต้องการทางจิตวิทยา

ซึ่งจากความหมายทั้งหมด พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือความรู้สึกชอบหรือพอใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ อันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

### แบบประเมินความพึงพอใจในงาน

สเป็คเตอร์ (Spector, 1997:7-19) กล่าวถึงแบบประเมินความพึงพอใจในงานไว้ 6 แบบ คือ

1. แบบประเมินความพึงพอใจในงาน (The Job Satisfaction Survey: JSS)
2. มาตรวัดความพึงพอใจในงาน (The Job Descriptive Index: JDI)
3. แบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซตา (The Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ)
4. การสำรวจเชิงวินิจฉัยงาน (The Job Diagnostic Survey: JDS)
5. มาตรวัดงานทั่วไป (The Job in General Scale: JIG)
6. มาตรวัดแบบสอบถามประเมินสภาพองค์การของมิชิแกน (The Michigan Organizational Assessment Questionnaire Subscale)

1. แบบประเมินความพึงพอใจในงาน (The Job Satisfaction Survey: JSS) ประเมินความพึงพอใจในงาน 9 ด้าน แต่ละด้านประเมินด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ รวมทั้งหมด 36 ข้อ ในแต่ละข้อมีคะแนนตั้งแต่ 1-6 จาก “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ไปถึง “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” โดยคนที่เห็นด้วยกับข้อคำถามเชิงบวกและไม่เห็นด้วยกับข้อคำถามเชิงลบ แสดงว่ามีความพึงพอใจ ส่วนคนที่ไม่เห็นด้วยกับข้อคำถามเชิงบวกและเห็นด้วยกับข้อคำถามเชิงลบ จะแสดงถึงความไม่พึงพอใจ โดยในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ จึงมีคะแนนได้ตั้งแต่ 4-24 คะแนน และมีคะแนนรวมได้ตั้งแต่ 36-216 คะแนน ซึ่งองค์ประกอบความพึงพอใจในงาน คือ

- 1) ค่าตอบแทน (Pay)
- 2) การเลื่อนขั้น (Promotion)
- 3) การบังคับบัญชา (Supervision)
- 4) สวัสดิการ (Benefits)
- 5) รางวัลพิเศษ (Contingent rewards)
- 6) การปฏิบัติงาน (Operation procedures)
- 7) เพื่อนร่วมงาน (Coworkers)
- 8) ลักษณะงาน (Nature of work)
- 9) การติดต่อสื่อสาร (Communication)

2. ดัชนีลักษณะงาน (The Job Descriptive Index: JDI) ของสมิท เคนดอลล์ และฮูลินท์ (Smith, Kendall & Hulin, 1969: 83-85) เป็นมาตรวัดที่สร้างมาเพื่อวัดความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างและงานที่ทำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจในงานและการลาออกจากงาน นิยมใช้ในงานวิจัยต่าง ๆ เนื่องจากเป็นคำถามหรือวลีสั้น ๆ ที่เกี่ยวกับงาน ทำให้ง่ายทั้งการ

อ่านและการแปลผล ประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 72 ข้อ ในแต่ละด้านจะมีข้อคำถามจำนวน 9 หรือ 18 ข้อ ในแต่ละข้อจะประเมินและอธิบายเกี่ยวกับงานโดยตอบคำถามว่า “ใช่” “ไม่แน่ใจ” หรือ “ไม่ใช่” รวมทั้งจะมีคำอธิบายไว้หลังคำถามซึ่งคำถามจะมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งดัชนีลักษณะงานประกอบด้วย

- 1) ลักษณะงาน (Work)
- 2) ค่าตอบแทน (Pay)
- 3) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
- 4) ลักษณะการบังคับบัญชา (Supervision)
- 5) เพื่อนร่วมงาน (Coworkers)

3. แบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซตา (The Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ) เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจที่นิยมใช้ในงานวิจัยอีกตัวหนึ่ง ประกอบด้วย 2 รูปแบบ คือ รูปแบบยาวจะมีคำถามจำนวน 5 ข้อ ในแต่ละประเด็นรวมคำถามทั้งหมด 100 คำถาม และรูปแบบสั้นจะมีคำถามจำนวน 1 ข้อ ในแต่ละประเด็นรวมคำถามทั้งหมด 20 คำถาม มีคะแนน 5 ระดับ จาก “พอใจมาก”(5) ไปถึง “ไม่พอใจมาก”(1) ซึ่งประกอบด้วย 20 ประเด็น ได้แก่

- 1) กิจกรรม (Activity)
- 2) ความเป็นอิสระ (Independence)
- 3) ความหลากหลาย (Variety)
- 4) สถานะทางสังคม (Social status)
- 5) การบังคับบัญชาของนายจ้างต่อลูกจ้าง (Supervision-human relations)
- 6) การบังคับบัญชา (Supervision-technical) เช่น ความสามารถของผู้บังคับบัญชา
- 7) ค่านิยม (Moral values)
- 8) ความมั่นคง (Security)
- 9) การบริการทางสังคม (Social service)
- 10) อำนาจ (Authority)
- 11) การใช้ความสามารถ (Ability utilization)
- 12) นโยบายและหลักปฏิบัติ (Company policies and practices)
- 13) ค่าตอบแทน (Compensation)
- 14) ความก้าวหน้า (Advancement)

- 15) ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 16) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
- 17) สภาพการทำงาน (Working condition)
- 18) เพื่อนร่วมงาน (Coworkers)
- 19) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition)
- 20) ความสำเร็จ (Achievement)

4. การสำรวจเชิงวินิจฉัยงาน (The Job Diagnostic Survey: JDS) ของแฮ็กแมน และโอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1979: 159-170) เป็นเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาถึงผลกระทบของลักษณะงานต่อคน เนื่อหาในการวัด คือ ลักษณะงานและตัวงาน แรงจูงใจ บุคลิกภาพ สภาพทางจิตใจ และปฏิกิริยาต่องาน ซึ่งเป็นความพึงพอใจในงาน รวมทั้งมีความครอบคลุมความพึงพอใจในงานหลายด้านโดยเฉพาะ การเติบโต (Growth) รายได้ (Pay) ความมั่นคง (Security) สังคม (Social) และการบังคับบัญชา (Supervision) ในแต่ละด้านจะประกอบด้วยข้อคำถาม 2-5 ข้อ มีระดับคะแนน 7 ระดับ จาก “ไม่พอใจอย่างมาก” ไปถึง “พอใจอย่างมาก”

5. มาตรวัดงานทั่วไป (The Job in General Scale: JIG) ของไอออน และคณะ (Ironson, et al., 1989: 193-200) เป็นเครื่องมือที่ประเมินความพึงพอใจโดยรวม มีรูปแบบเหมือนกับเจดีไอ ประกอบด้วย 18 คำถาม เป็นคำถามหรือวลีสั้น ๆ ที่เกี่ยวกับงาน มีให้เลือกตอบ 3 แบบคือเห็นด้วย (ใช่) ไม่แน่ใจ (?) หรือ ไม่เห็นด้วย (ไม่ใช่) คำถามเชิงลบจะได้คะแนนตรงข้ามและนำคะแนนทั้งหมดมารวมกัน

6. มาตรวัดแบบสอบถามประเมินองค์การของมิชิแกน (The Michigan Organizational Assessment Questionnaire Subscale) ส่วนย่อยแต่ละส่วนจะประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคือ โดยรวมแล้วฉันพึงพอใจในงานของฉัน โดยทั่วไปฉันไม่ชอบงานของฉัน และโดยทั่วไปฉันชอบทำงานที่นี้ ในแต่ละข้อจะมีระดับคะแนน 7 ระดับ จาก “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” “ไม่เห็นด้วย” “ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย” “เฉย ๆ” “เห็นด้วยเล็กน้อย” “เห็นด้วย” “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” โดยคำถามทั้งหมดวัดความพึงพอใจในงานโดยรวม

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยเลือกดัชนีลักษณะงาน (The Job Descriptive Index: JDI) ของสมิท เคนดอลล์ และฮูลินท์ (Smith, Kendall & Hulin, 1969: 83-85) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน เนื่องจากเป็นมาตรวัดลักษณะงาน ซึ่งได้รับการยอมรับและเป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย

## ส่วนที่ 4 ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน

โรงพยาบาลชุมชน คือ สถานบริการทางสาธารณสุขการแพทย์ของรัฐ ที่มีขนาดเตียง 10-150 เตียง กระจายอยู่ตามอำเภอต่าง ๆ ทั่วประเทศ เป็นสถานที่ให้บริการรักษาพยาบาล ส่งเสริมควบคุม ป้องกันโรคและฟื้นฟูสภาพโรคพื้น รวมทั้งเป็นแหล่งวิชาการต่าง ๆ ทางด้านสุขภาพในระดับอำเภอ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2548: 218) ทันตแพทย์ที่ทำงานในโรงพยาบาลชุมชนจะทำงานอยู่ในพื้นที่ชุมชน มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบหลายหน้าที่ นอกเหนือจากงานทางด้านทันตกรรม ได้แก่ งานด้านการบริหาร งานแผนและนโยบาย งานด้านวิชาการ งานด้านบริการชุมชน เป็นต้น (สุณี วงศ์คงคาเทพ, สุริยา รักเจริญ, กฤตวิทย์ จิตแจ่มใส, โกเมศ วิชาวุธ, ศิริเพ็ญ อรุณประพันธ์, สุธา เจียรณนิโชติชัย, 2552)

## ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานดังแสดงในตารางที่ 2.1 และผู้วิจัยสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรที่พบได้ดังนี้

### 5.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตามการศึกษาของเอี่ยมเดือน ศิริมหามงคล (2006) และนัฐพงศ์ เคลือศิริ (2551) เพศ ประสบการณ์การทำงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ ตามการศึกษาของเอี่ยมเดือน ศิริมหามงคล (2006) แรงจูงใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานตามการศึกษาของรินดา กาพนเตร (2552) คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางถึงมากกับคุณภาพชีวิตการทำงานตามการศึกษาของเอี่ยมเดือน ศิริมหามงคล (2006) และรินดา กาพนเตร (2552) บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานตามการศึกษาของศักดิ์ดาฐ ทองทิตต์เจริญ (2007) เอี่ยมเดือน ศิริมหามงคล (2006) อรุณ เอกวงศ์ตระกูล (2545) และชัยยง ขามรัตน์ (2543) แต่ในการศึกษาของนัฐพงศ์ เคลือศิริ (2551) พบว่า บรรยากาศองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน การรับรู้ ค่านิยมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานตามการศึกษาของศักดิ์ดาฐ ทองทิตต์เจริญ (2007) ความเครียดในงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามการศึกษาของกุลนารี ณ ตะกั่วทุ่ง (2004) พฤติกรรมการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามการศึกษาของชัยยง ขามรัตน์ (2543) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามการศึกษาของ อลิษาเวนต้า

(Elisaveta, 2008) ลูซี่ (Loosee, 2006) และชัยขง ขามรัตน์ (2543) ความสำเร็จในอาชีพและความสมดุลในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานตามการศึกษาของลูซี่ (Loosee, 2006) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบระดับปานกลางกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และมีความสัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำกับความเหนื่อยหน่ายด้านความสำเร็จส่วนบุคคลตามการศึกษาของอารีรัตน์ ชวลา (2551) การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามการศึกษาของอรุณ เอกวงศ์ตระกูล (2545)

โดยสรุปพบว่า อายุ เพศ ประสบการณ์การทำงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในงาน คุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์กร การรับรู้ ค่านิยม ความสำเร็จในอาชีพ และความสมดุลในอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในขณะที่ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

## 5.2 ความเครียดในงาน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานได้แก่ อายุ ตามการศึกษาของชาญชัย โห้สงวน (2550) โรท และคณะ (Roth et. al., 2002; 73: 43-50) จำนวนชั่วโมงทำงานต่อสัปดาห์ตามการศึกษาของมายเออร์ (Myers, 2004; 197(2): 89-93) โรท และคณะ (Roth et. al., 2002; (73): 43-50) การเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือน บุคลิกภาพ การเจ็บป่วย การพักผ่อน การเปลี่ยนแปลงหน้าที่และระบบงานในโรงพยาบาล ภาระงานสัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน ธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร ภาระทางครอบครัว ตามการศึกษาของเกล็ดแก้ว พรหมมา (2551) สถานภาพการสมรส จำนวนปีที่จบการศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณงาน ภาควิชาการประกอบวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงาน ตามการศึกษาของชาญชัย โห้สงวน (2550;30: 255-268) ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย ความไม่พึงพอใจในงาน ความกดดันเรื่องเวลา การออกกำลังกาย การนอนหลับ การใช้แอลกอฮอล์มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในงานตามการศึกษาของมายเออร์ (Myers, 2004; 197(2): 89-93) การมีส่วนร่วมในกลุ่ม สถาบันการศึกษา จำนวนวันการอบรมต่อปี การบริหารความเครียด มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงาน ตามการศึกษาของโรท และคณะ(Roth et. al., 2002; 73: 43-50) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในงานตามการศึกษาของ ชาญชัย โห้สงวน (2550; 30: 255-268) โรท และคณะ (Roth et. al., 2002; (73): 43-50) ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับภาวะสุขภาพจิตตามการศึกษาของทิพากร สายเพชร ปี 2552 ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับ การทำละเมิด เกล็ดแก้ว พรหมมา ปี 2551

โดยสรุปพบว่า อายุ สถานภาพการสมรส จำนวนปีที่จบการศึกษา สถาบันการศึกษา จำนวนชั่วโมงทำงานต่อสัปดาห์ การเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือน บุคลิกภาพ การพักผ่อน ภาระทางครอบครัว ความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณงาน ภาคส่วนการประกอบวิชาชีพ จำนวนวันการอบรมต่อปี ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย ความกดดันเรื่องเวลา การออกกำลังกาย การนอนหลับ การใช้แอลกอฮอล์ การมีส่วนร่วมในกลุ่ม การบริหารความเครียด และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในงาน

### 5.3 ความพึงพอใจในงาน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ อายุ ตามการศึกษาของชาญชัย ไห้สงวน (2548; 55(5-6): 257-271) พิวรีน (Puriene et. al., 2007; 9: 109-113) สถานภาพการสมรส ภาคส่วนการประกอบวิชาชีพ ตามการศึกษาของชาญชัย ไห้สงวน (2548; 55(5-6): 257-271) รายได้ ตามการศึกษาของชาญชัย ไห้สงวน (2548; 55(5-6): 257-271) พิวรีน (Puriene et. al., 2007; 9: 109-113) จอง และคณะ (Jeong et. al., 2006; 34: 460-466) สถานที่ทำงานในกรุงเทพ ตามการศึกษาของชาญชัย ไห้สงวน (2548; 55(5-6): 257-271) จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ ตามการศึกษาของชาญชัย ไห้สงวน (2548; 55(5-6): 257-271) พิวรีน (Puriene et. al., 2007; 9: 109-113) จอง และคณะ (Jeong et. al., 2006; 34: 460-466) คุณภาพงานและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานตามการศึกษาของณัฐสุดา อังโสภา (2551) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานตามการศึกษาของวารุณี ดิษฐ์เย็น (2005)

โดยสรุปพบว่า อายุ สถานภาพการสมรส ภาคส่วนการประกอบวิชาชีพ รายได้ สถานที่ทำงานในกรุงเทพ จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน คุณภาพงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton, 1974: 12, 16, 155) แนวคิดความเครียดในงานของลาซารัส (Lazarus, 1987: 141-169) และแนวคิดความพึงพอใจในงานของสมิท เคนดอลล์ และฮูลินท์ (Smith, Kendall & Hulin, 1969: 83-85) ซึ่งผู้วิจัยได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในบทที่ 1 ส่วนวิธีการดำเนินการวิจัยผู้วิจัยจะนำเสนอในบทที่ 3 ต่อไป

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

| ผู้วิจัย                    | กลุ่มตัวอย่าง                                             | ตัวแปร                                                                                                    | ผลการวิจัย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| รินดา กาพนตร<br>(2552)      | พยาบาลประจำการ<br>ในโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า<br>จำนวน 175 คน | <b>ตัวแปรอิสระ</b><br>- คุณลักษณะงาน<br>- แรงจูงใจในงาน<br><b>ตัวแปรตาม</b><br>- คุณภาพชีวิตการทำงาน      | - แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9467<br>- คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา<br>รายด้านระดับสูง คือ ด้านการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน การ<br>ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม สติทิสส่วนบุคคลในการทำงาน<br>ส่วนรายด้านที่มีคะแนนต่ำสุด คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและ<br>ยุติธรรม<br>- แรงจูงใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับคุณภาพ<br>ชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01<br>- คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับคุณภาพชีวิต<br>การทำงาน ( $p = 0.01$ ) |
| นัฐพงศ์ เคลือศิริ<br>(2551) | บุคลากรโรงพยาบาลในเครือ<br>บางประกอกอกจำนวน 320 คน        | <b>ตัวแปรอิสระ</b><br>- ลักษณะส่วนบุคคล<br>- บรรยากาศองค์การ<br><b>ตัวแปรตาม</b><br>- คุณภาพชีวิตการทำงาน | - อัตราการส่งแบบสอบถามคืนคิดเป็น 72%<br>- แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.855<br>- คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 89.1 เมื่อ<br>พิจารณารายด้านระดับสูง คือ สติทิสส่วนบุคคลในการทำงาน ความ<br>ก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การทำงานร่วมกันใน<br>หน่วยงาน การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่                                                                                                                                                                           |

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ผู้วิจัย                | กลุ่มตัวอย่าง                                                          | ตัวแปร                                                                      | ผลการวิจัย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| อรรัตน์ ขวาลา<br>(2551) | พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล<br>ศูนย์สังกัดกระทรวง<br>สาธารณสุข จำนวน 278 คน | ตัวแปรอิสระ<br>- คุณภาพชีวิตการทำงาน<br><br>ตัวแปรตาม<br>- ความเหนื่อยหน่าย | <p>ปลอดภัยและน่าอยู่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม</p> <p>-อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลาการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน (<math>p = 0.05</math>)</p> <p>- บรรยากาศองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน (<math>p = 0.05</math>)</p> <p>- อัตราการส่งแบบสอบถามคืนคิดเป็น 84.17%</p> <p>- แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.936</p> <p>- คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงค่อนข้างไปทางปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลอยู่ระดับสูงสุด ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด</p> <p>- คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบระดับปานกลางกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (<math>r = 0.380, p &lt; 0.001</math>)</p> <p>- คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำกับความเหนื่อยหน่ายด้านความล้าส่วนบุคคล (<math>r = 0.239, p &lt; 0.001</math>)</p> |

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ผู้วิจัย                     | กลุ่มตัวอย่าง                                                                                    | ตัวแปร                                                                                                           | ผลการวิจัย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ศักดิ์ดาฐ ทองทิศเจริญ (2007) | บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ กรมแพทยทหารเรือ จำนวน 783 คน | <b>ตัวแปรอิสระ</b><br>- การรับรู้<br>- ค่านิยม<br>- บรรยากาสองค์การ<br><b>ตัวแปรตาม</b><br>- คุณภาพชีวิตการทำงาน | - แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91<br>- คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในด้านที่อยู่ระดับดี คือ การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม<br>สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและน่าอยู่<br>ส่วนระดับที่ควรปรับปรุงเรียงจากมากสุดคือ ความสมดุลในการดำรงชีวิต ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การพัฒนาความสามารถของบุคคล<br>- การรับรู้ ค่านิยมและบรรยากาสองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ( $p < 0.001$ )<br>- การรับรู้ต่อระบบบริหาร นโยบายองค์การ การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนเอง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม โครงสร้างองค์การตัวแปรทั้งหมดสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงาน ร้อยละ 49.5 |

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ผู้วิจัย                          | กลุ่มตัวอย่าง                                                                 | ตัวแปร                                                                                                 | ผลการวิจัย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เอี่ยมเดือน<br>ศิริมงามงคล (2006) | เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่<br>ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพ<br>ชุมชนเขต 6 จำนวน 385 คน | <b>ตัวแปรอิสระ</b><br>- บรรยากาศองค์การ<br>- คุณลักษณะงาน<br><b>ตัวแปรตาม</b><br>- คุณภาพชีวิตการทำงาน | - แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.923<br>- คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา<br>รายด้านที่อยู่ระดับสูงคือการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และ<br>การทำงานร่วมกันในหน่วยงาน ส่วนรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ<br>ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และความก้าวหน้าและความ<br>มั่นคงในการทำงาน<br>- บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงกับคุณภาพ<br>ชีวิตการทำงาน ( $r = 0.780, p < .001$ )<br>- คุณลักษณะงานความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับคุณภาพ<br>ชีวิตการทำงาน ( $r = 0.600, p < .001$ )<br>- ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้แก่ อายุ ระดับ<br>การศึกษา<br>- ลักษณะส่วนบุคคล คือ อายุ เพศ การศึกษา การสมรส อายุงาน<br>ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง (ซี) ไม่มีผลกับความเครียดและคุณภาพ<br>ชีวิตการทำงาน |
| กุนวรี ณ ตะกั่วทุ่ง<br>(2004)     | ข้าราชการในโรงพยาบาล<br>ศรีรัชญา จำนวน 206 คน                                 | <b>ตัวแปรอิสระ</b><br>- ลักษณะส่วนบุคคล                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ผู้วิจัย              | กลุ่มตัวอย่าง                                                                                               | ตัวแปร                | ผลการวิจัย                                                                                                                                                                |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชัยยง ขามรัตน์ (2543) | บุคลากรสาธารณสุขใน<br>สำนักงานสาธารณสุข<br>จังหวัด ในภาค<br>ตะวันออกเฉียงเหนือของ<br>ประเทศไทย จำนวน 477 คน | <b>ตัวแปรตาม</b>      | - ความเครียดในงาน ด้านปัจจัยด้านความสำเร็จและด้านความ<br>ก้าวหน้าในงานอาชีพ มีอำนาจในการทำนาคคุณภาพชีวิตการ<br>ทำงานได้ร้อยละ 14.6                                        |
|                       |                                                                                                             | - คุณภาพชีวิตการทำงาน | - ความเครียดในงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตการ<br>ทำงาน ( $r = 0.386, p < 0.001$ )                                                                                |
|                       |                                                                                                             | <b>ตัวแปรอิสระ</b>    | - แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94                                                                                                                                 |
|                       |                                                                                                             | - บรรยากาสองค์การ     | - ความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ใน<br>ระดับปานกลาง                                                                                                      |
|                       |                                                                                                             | - การสื่อสาร          | - ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพชีวิตการ<br>ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยมีอิทธิพลทางตรง<br>ขนาด 0.504                                   |
|                       |                                                                                                             | - พฤติกรรมการทำงาน    |                                                                                                                                                                           |
|                       |                                                                                                             | - ความพึงพอใจในงาน    |                                                                                                                                                                           |
|                       |                                                                                                             | <b>ตัวแปรตาม</b>      |                                                                                                                                                                           |
|                       |                                                                                                             | - คุณภาพชีวิตการทำงาน | - บรรยากาสองค์การและพฤติกรรมการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อม<br>ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดย<br>มีอิทธิพลทางอ้อมขนาด 0.386 และ 0.389 ตามลำดับ |

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ผู้วิจัย                                      | กลุ่มตัวอย่าง                                                                                                                    | ตัวแปร                                                                                           | ผลการวิจัย                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| อริชานวนต้า<br>(Elisaveta, 2008)              | บุคคลากรฝ่ายอิเล็กทรอนิกส์<br>จาก Skopeje จำนวน 32 คน                                                                            | <b>ตัวแปรอิสระ</b><br>- ความพึงพอใจในงาน                                                         | - ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ในระดับสูง เท่ากับ 0.92 ซึ่งสามารถวัดความพึงพอใจในงาน<br>แทนการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานได้                                                                                                                                              |
| ลูฐ์<br>(Loosee, 2006)                        | ผู้จัดการเอกชนขนาดเล็ก<br>ขนาดกลางและขนาดใหญ่<br>ในประเทศมาเลเซีย จำนวน<br>475 คน                                                | <b>ตัวแปรอิสระ</b><br>- ความพึงพอใจในอาชีพ<br>- ความประสบความสำเร็จในอาชีพ<br>- ความสมดุลในอาชีพ | - ความพึงพอใจในอาชีพ ความประสบความสำเร็จในอาชีพ และ<br>ความสมดุลในอาชีพ สามารถใช้ในการทำนายคุณภาพชีวิตการ<br>ทำงานได้ 63%                                                                                                                                                                       |
| หมิงยี่ฮูส<br>(Ming-Yi Hsu, 2006:<br>120-131) | ศึกษาคุณภาพชีวิตการ<br>ทำงานของพยาบาลที่<br>ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ที่<br>ประเทศไต้หวัน ในปี 2000<br>ใช้วิธีการทำอภิปรายกลุ่มย่อย | <b>ตัวแปรตาม</b><br>- คุณภาพชีวิตการทำงาน<br><b>ตัวแปร</b><br>- คุณภาพชีวิตการทำงาน              | คุณภาพชีวิตการทำงานมีมุมมองที่เกี่ยวกับงานและชีวิตของ<br>บุคลากร เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ที่ตรงกันข้ามกับชีวิตของ<br>บุคลากร มีโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองซึ่งจะทำให้มี<br>ความสมบูรณ์ในงานมากขึ้น แบ่งได้ 6 ด้าน คือ เศรษฐฐานะทาง<br>สังคม ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะทางองค์กร ด้านการงาน ด้าน |

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ผู้วิจัย                     | กลุ่มตัวอย่าง                                                                             | ตัวแปร                                                          | ผลการวิจัย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| อรุณ เอกวงศ์ตระกูล<br>(2545) | จำนวน 16 กลุ่ม รวมทั้งหมด<br>56 คน จากศูนย์การแพทย์ 1<br>แห่ง และโรงพยาบาลสาขา<br>5 แห่ง  |                                                                 | มนุษย์สัมพันธ์ ด้านความสมหวังในตนเอง โดยสรุปพบว่า ด้าน<br>มนุษย์สัมพันธ์ ด้านการงาน และด้านความสมหวังในตนเอง เป็น<br>ด้านที่มีความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลที่<br>ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล<br>บุคลากรส่วนใหญ่จะมีความไม่พึงพอใจในเรื่องของสุขภาพ<br>และความปลอดภัยในอาชีพ สายการบังคับบัญชา<br>- การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ของพยาบาลอยู่ในระดับสูง<br>- การมีส่วนร่วมในงาน และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์<br>ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>- การมีส่วนร่วมในงาน และบรรยากาศองค์การสามารถอธิบาย<br>ความแปรผันของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 58.4 |
|                              | บุคลากรในโรงพยาบาลของ<br>ซารายเนาว์ และดาร์กาฮี<br>(Saraji Nasl & Dargahi,<br>2006: 8-14) | ตัวแปรอิสระ<br>- คุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ตัวแปรตาม<br>- ทักษะคติ | ระดับกลางและระดับสูง รายได้ ความสมดุลในการดำรงชีวิต<br>รวมทั้งงานที่ไม่มีความน่าสนใจหรือทำให้เกิดความพอใจ โดย<br>สรุปแล้วพบว่ามีความคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                              | University of Medical Sciences<br>(TUMS) จำนวน 905 คน                                     | ตัวแปรตาม<br>- คุณภาพชีวิตการทำงาน                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ผู้วิจัย                 | กลุ่มตัวอย่าง                                                                                                                                 | ตัวแปร                                                                                                                                | ผลการวิจัย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ทิพากร สายเพชร<br>(2552) | พยาบาลวิชาชีพสังกัด<br>สำนักงานปลัดกระทรวง<br>สาธารณสุขในจังหวัด<br>นครนายกจำนวน 390 คน                                                       | <b>ตัวแปรอิสระ</b><br>- ลักษณะส่วนบุคคล<br>- ความเครียดในงาน<br><br><b>ตัวแปรตาม</b><br>- ภาวะสุขภาพ                                  | - ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับภาวะสุขภาพจิต ( $r = 0.217$ , $p < .01$ )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                          | พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วย<br>ในโรงพยาบาลสมเด็จพระ<br>ปิณฑเกล้า โรงพยาบาลสมเด็จพระ<br>พระนางเจ้าสิริกิติ์และ<br>โรงพยาบาลตากสิน<br>จำนวน 150 คน | <b>ตัวแปรอิสระ</b><br>- การทำละเมิด<br>- บุคลิกภาพ<br>- คุณลักษณะองค์กร<br>- สังคมสิ่งแวดล้อม<br><br><b>ตัวแปรตาม</b><br>- ความเครียด | - พยาบาลวิชาชีพมีความเครียดระดับปานกลางขึ้นไป คิดเป็น 82.8%<br>- การเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือน ( $r = 0.229$ ) บุคลิกภาพ ( $r = 0.303$ )<br>การเจ็บป่วย ( $r = 0.299$ ) การพักผ่อน ( $r = 0.312$ ) การเปลี่ยนแปลง<br>หน้าที่และระบบงานในโรงพยาบาล ( $r = 0.264$ ) ภาระงาน ( $r = 0.196$ ) สัมพันธภาพในหน่วยงาน ( $r = -0.241$ ) ธรรมเนียมปฏิบัติ<br>ในองค์กร ( $r = 0.162$ ) ภาระทางครอบครัว ( $r = 0.153$ ) มีความ<br>สัมพันธ์กับความเครียด ( $p = .05$ )<br>- ความเครียดมีความสัมพันธ์กับการทำละเมิด ( $p = .008$ ) |

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ผู้วิจัย                             | กลุ่มตัวอย่าง                                                           | ตัวแปร                                         | ผลการวิจัย                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| อัคริณี นามะกันคำ และคณะ (2551)      | นักศึกษายาบาลชั้นปี 4 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 107 คน | ตัวแปรอิสระ - ข้อมูลส่วนบุคคล                  | ปัจจัยที่ทำให้ให้นักศึกษายาบาลเกิดความเครียดในการฝึกปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิก ได้แก่ ลักษณะผู้บังคับบัญชา ลักษณะการปฏิบัติงานและการดูแลผู้ป่วย ลักษณะเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของสถานที่ปฏิบัติงานและลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง |
| ชาญชัย โพธิ์สงวน (2550; 30: 255-268) | ทันตแพทย์ไทย จำนวน 733 คน                                               | ตัวแปรอิสระ - ความเครียด                       | - อัตราการส่งแบบสอบถามคืนคิดเป็น 42.3%                                                                                                                                                                                        |
|                                      |                                                                         | ตัวแปรอิสระ - ความพึงพอใจในงาน                 | - ทันตแพทย์ 31.7% มีความเครียดตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไป                                                                                                                                                                       |
|                                      |                                                                         | ตัวแปรอิสระ - ความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณงาน    | - อายุ ( $p < 0.01$ ) สถานภาพการสมรส ( $p = 0.04$ ) จำนวนปีที่จบการศึกษา ( $p < 0.01$ ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณงาน ( $p < 0.01$ )                                                                                          |
|                                      |                                                                         | ตัวแปรอิสระ - ความตั้งใจโยกย้ายงาน             | ภาคส่วนการประกอบวิชาชีพ ( $p < 0.01$ ) มีความสัมพันธ์กับ                                                                                                                                                                      |
|                                      |                                                                         | ตัวแปรอิสระ - จำนวนชั่วโมงปฏิบัติงานต่อสัปดาห์ | ความเครียดในงาน                                                                                                                                                                                                               |
|                                      |                                                                         | ตัวแปรอิสระ - ความพึงพอใจในงาน                 | - ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในงาน ( $p < 0.001$ )                                                                                                                                                      |
|                                      |                                                                         | ตัวแปรอิสระ - ความเครียดในงาน                  | - ความพึงพอใจในงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณงาน ความตั้งใจโยกย้ายงาน จำนวนชั่วโมงปฏิบัติงานต่อสัปดาห์ สามารถทำนายความเครียดในงานได้ 18.8%                                                                                    |

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ผู้วิจัย                                     | กลุ่มตัวอย่าง                            | ตัวแปร                                                                                                 | ผลการวิจัย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| มายเออร์ (Myers, 2004; 197(2): 89-93)        | ทันตแพทย์ประเทศอังกฤษ<br>จำนวน 2441 คน   | <b>ตัวแปรอิสระ</b><br>- ลักษณะส่วนบุคคล<br>- ภาวะสุขภาพ<br><b>ตัวแปรตาม</b><br>- ความเครียดในงาน       | - อัตราการส่งแบบสอบถามคืนคิดเป็น 50.2%<br>- ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย ( $r = 0.68$ ) ความไม่พึงพอใจในงาน ( $r = 0.62$ ) ความกดดันเรื่องเวลา ( $r = 0.54$ ) จำนวนชั่วโมงทำงานต่อสัปดาห์ ( $r = 0.42$ ) การออกกำลังกาย ( $r = 0.20$ ) การนอนหลับ ( $r = 0.19$ ) การใช้แอลกอฮอล์ ( $r = 0.18$ ) มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในงาน<br>- ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย ความกดดันเรื่องเวลา บุคลากร ระบบงาน NHS จำนวนชั่วโมงทำงานต่อสัปดาห์ สามารถอธิบายความเครียดได้ 48% |
| โรท และคณะ (Roth et. al., 2002; (73): 43-50) | ทันตแพทย์จัดฟันประเทศแคนาดา จำนวน 335 คน | <b>ตัวแปรอิสระ</b><br>- ลักษณะส่วนบุคคล<br>- ความพึงพอใจในงาน<br><b>ตัวแปรตาม</b><br>- ความเครียดในงาน | - อัตราการส่งแบบสอบถามคืนคิดเป็น 51.2% พบว่า ด้านความกดดันเรื่องเวลามีความเครียดสูงที่สุด พิจารณารายข้อคือเรื่องผิदनัด มาสาย ไม่ร่วมมือหรือไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ<br>- ความพึงพอใจในงาน อายุ การมีส่วนร่วมในกลุ่ม ชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ สถาบันการศึกษา จำนวนวันการอบรมต่อปีการบริหารความเครียดสามารถทำนายความเครียดในงาน 35.9%                                                                                                                         |

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ผู้วิจัย                            | กลุ่มตัวอย่าง                                                                  | ตัวแปร                                                                           | ผลการวิจัย                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ณัฐสุดา อังโสภา<br>(2551)           | ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลปทุมธานี จำนวน 164 คน       | <b>ตัวแปรอิสระ</b><br>- คุณภาพงาน<br>- บรรยากาศองค์การ                           | - คุณภาพงานและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงาน ( $p < 0.01$ )<br>- บรรยากาศองค์การสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 40.2                                                        |
|                                     |                                                                                | <b>ตัวแปรตาม</b><br>- ความพึงพอใจในงาน                                           |                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                     |                                                                                | <b>ตัวแปรอิสระ</b><br>- ระดับการบริหาร<br>- สมรรถนะการบริหาร<br>- ทักษะการบริหาร | - ผู้บริหารฯ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ในรายด้านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดและน้อยที่สุดคือด้านการบังคับบัญชา และด้านการเลื่อนตำแหน่งตามลำดับ<br>- สมรรถนะการบริหารและทักษะการบริหารไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน |
|                                     |                                                                                | <b>ตัวแปรตาม</b><br>- ความพึงพอใจในงาน<br>- ประสิทธิภาพองค์การ                   |                                                                                                                                                                                                                                     |
| อารยา<br>พิทักษ์โรจนานนท์<br>(2550) | ผู้บริหารของโรงพยาบาลชุมชนเขต 6 ประเทศไทย ที่มีขนาดเตียง 30 เตียง จำนวน 192 คน |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ผู้วิจัย                          | กลุ่มตัวอย่าง                                          | ตัวแปร                                                                                                                  | ผลการวิจัย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชาญชัย โห้สงวน<br>(2548: 257-271) | ทันตแพทย์ไทยจำนวน 734 คน                               | <b>ตัวแปรอิสระ</b><br>- ลักษณะส่วนบุคคล<br>- จำนวนชั่วโมงปฏิบัติงานต่อสัปดาห์<br><b>ตัวแปรตาม</b><br>- ความพึงพอใจในงาน | - อัตราการส่งแบบสอบถามคืนคิดเป็น 42.1%<br>- ทันตแพทย์ร้อยละ 85.1 มีความพึงพอใจต่อหน้าที่การทำงาน<br>- ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ภาคส่วนการประกอบวิชาชีพ รายได้ สถานที่ทำงาน ในกรุงเทพ จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์<br>- อายุ รายได้ การทำงานเอกชน จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ 8.6%<br>- มีความพึงพอใจในงานคิดเป็นร้อยละ 58.67% ในรายด้านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดและน้อยที่สุด คือ ด้านการบังคับบัญชาและรายได้ ตามลำดับ<br>- พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ( $r = 0.173, p < .01$ ) |
| วารุณี ดิษฐ์เย็น<br>(2005)        | บุคลากรคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี<br>จำนวน 296 คน | <b>ตัวแปรอิสระ</b><br>- พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ<br><b>ตัวแปรตาม</b><br>- ความพึงพอใจในงาน                       | - มีความพึงพอใจในงานคิดเป็นร้อยละ 58.67% ในรายด้านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดและน้อยที่สุด คือ ด้านการบังคับบัญชาและรายได้ ตามลำดับ<br>- พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ( $r = 0.173, p < .01$ )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ผู้วิจัย                                      | กลุ่มตัวอย่าง                      | ตัวแปร                                                                            | ผลการวิจัย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พิวรีน (Puriene et. al., 2007; 9: 109-113)    | ทันตแพทย์ Lithuanian จำนวน 1670 คน | <b>ตัวแปรอิสระ</b><br>- ลักษณะส่วนบุคคล<br><b>ตัวแปรตาม</b><br>- ความพึงพอใจในงาน | - อัตราการส่งแบบสอบถามคืนคิดเป็น 68.2% ความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับ 4.06 จาก 5 ส่วนความพึงพอใจในงานรายด้านมากที่สุดได้แก่ ด้านผู้ป่วยและด้านอาชีพ ความพึงพอใจในงานรายด้านน้อยที่สุดได้แก่ ความมั่นคงและรายได้<br>- อายุ ลักษณะงาน ชั่วโมงการทำงานที่สมเหตุสมผล การประเมินเลื่อนตำแหน่งและรายได้มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงาน |
| จอง และคณะ (Jeong et. al., 2006; 34: 460-466) | ทันตแพทย์เกาหลีใต้ จำนวน 1029 คน   | <b>ตัวแปรอิสระ</b><br>- ลักษณะส่วนบุคคล<br><b>ตัวแปรตาม</b><br>- ความพึงพอใจในงาน | - อัตราการส่งแบบสอบถามคืนคิดเป็น 62.2% ความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับ 3.2 จาก 5 มีความพึงพอใจในงานด้านผู้ป่วยมากที่สุดและน้อยที่สุดคือ ด้านเวลาตามลำดับ<br>- ด้านผู้ป่วย รายได้ เวลา เจ้าหน้าที่ และการฝึกอบรม สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ 35%                                                                                  |

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน โดยผู้วิจัยนำมีขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 วิธีการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 การพิจารณาด้านจริยธรรม

#### 3.1 วิธีการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงอธิบาย (Explanatory research) โดยวิธีการสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross-Sectional Survey) และใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ทันตแพทย์ที่ปัจจุบันปฏิบัติงานอยู่โรงพยาบาลชุมชนตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 1,794 คน (กองทันตสาธารณสุข กรมอนามัยในปี 2551)

1) เกณฑ์การคัดประชากรเข้าคือ ทันตแพทย์ที่ปัจจุบันปฏิบัติงานอยู่โรงพยาบาลชุมชนตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

2) เกณฑ์การคัดประชากรออก คือ ทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานอยู่โรงพยาบาลชุมชนตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปที่อยู่ระหว่างการลาทุกประเภท

2. ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) การคำนวณกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Rosner, 2000 (อ้างในจรรยา ภัทรอาชาชัย, 2551: 213-214) ดังนี้

$$n = \left[ \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{Z_0^2} \right] + 3$$

$Z_0 = Z_{p0} - Z_{p1}$  แปลงค่าด้วย Fisher's transformation ได้

$$Z_{p0} = \frac{1}{2} \ln \left( \frac{1+P_0}{1-P_0} \right) = \text{ค่า } r \text{ ที่มีการรายงานมาก่อนหน้านั้น}$$

$$Z_{p1} = \frac{1}{2} \ln \left( \frac{1+P_1}{1-P_1} \right) = \text{ค่า } r \text{ ที่คาดว่าจะได้จากผลการวิจัยนี้}$$

ค่า Correlation coefficient ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ค่า Correlation coefficient ระหว่างความเครียดในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในโรงพยาบาลศรีธัญญา จากการศึกษาของ กุลนารี ณ ตะกั่วทุ่ง (2004) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.386 กำหนดขอบเขตความคาดเคลื่อนไม่เกิน 0.2 โดยที่ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.05 และ power เท่ากับ 80%

เมื่อ  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$P_0$  = 0.386 จากงานวิจัยเรื่อง ความเครียดและคุณภาพชีวิตการทำงาน

$P_1$  = กำหนดขอบเขตความคาดเคลื่อนไม่เกิน 0.1

$$Z_{1-\alpha} = Z_{.975} = 1.96$$

$$Z_{1-\beta} = Z_{.80} = 0.84$$

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{(1.96 + 0.84)^2}{0.124^2} + 3 = 513 \text{ คน}$$

เนื่องจากเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยเป็นแบบสอบถาม โอกาสแบบสอบถามตอบกลับมา ร้อยละ 40-60 (สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นร้อยละ 60 เพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย ดังนั้นกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 1283 คน

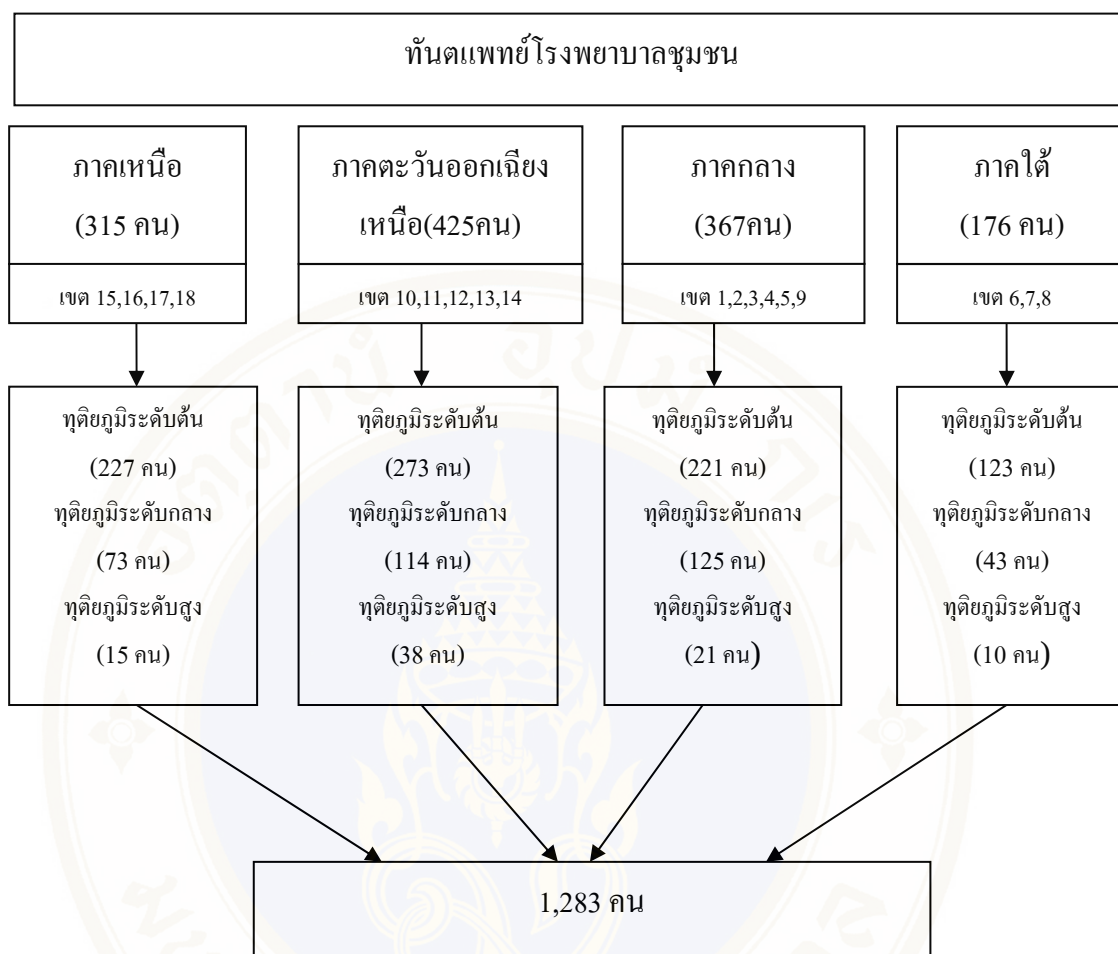
**3. การสุ่มตัวอย่าง** การสุ่มตัวอย่างเป็นแบบหลายชั้นภูมิ (Multi-stage random sampling ) แบ่งพื้นที่แพทย์ออกเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคอีสาน และภาคใต้ ดังตารางที่ 3.1 ในแต่ละภาคแบ่งพื้นที่แพทย์ออกตามเขตของกระทรวงสาธารณสุข 18 เขต คือ ภาคเหนือ ประกอบด้วย เขต 15, 16, 17, 18 ภาคอีสาน ประกอบด้วย เขต 10, 11, 12, 13, 14 ภาคกลาง ประกอบด้วย เขต 1, 2, 3, 4, 5, 9 และภาคใต้ ประกอบด้วย 6, 7, 8 โดยในแต่ละเขตแบ่งโรงพยาบาลตามระดับของโรงพยาบาล ดังนี้ ทุติยภูมิระดับต้น (2.1) ทุติยภูมิระดับกลาง (2.2) ทุติยภูมิระดับสูง (2.3) แบบตามสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน แบบไม่แทนที่ (Sampling without replacement) ดังตารางที่ 3.1 และ 3.2 และแผนภูมิที่ 3.1

**ตารางที่ 3.1** จำนวน ประชากร และ กลุ่มตัวอย่างตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

|                       | ประชากร (คน) | สัดส่วน (ร้อยละ) | กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|-----------------------|--------------|------------------|--------------------|
| ภาคเหนือ              | 385          | 24.52            | 315                |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 528          | 33.17            | 425                |
| ภาคกลาง               | 477          | 28.60            | 367                |
| ภาคใต้                | 206          | 13.71            | 176                |
| รวม                   | 1,794        | 100.00           | 1,283              |

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเขตของกระทรวงสาธารณสุขในภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกและภาคใต้

| ระดับโรงพยาบาล          | ภาคเหนือ (เขตที่ 15, 16, 17, 18)  |          |         |          |         | ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (เขตที่ 10, 11, 12, 13, 14) |         |          |         |          |         |          |         |          |         |          |         |          |    |
|-------------------------|-----------------------------------|----------|---------|----------|---------|---------------------------------------------------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|----|
|                         | 15                                | 16       | 17      | 18       | 10      | 11                                                | 12      | 13       | 14      |          |         |          |         |          |         |          |         |          |    |
| ทุติยภูมิระดับต้น (2.1) | ประชากร                           | ตัวอย่าง | ประชากร | ตัวอย่าง | ประชากร | ตัวอย่าง                                          | ประชากร | ตัวอย่าง | ประชากร | ตัวอย่าง | ประชากร | ตัวอย่าง | ประชากร | ตัวอย่าง |         |          |         |          |    |
|                         | 90                                | 62       | 74      | 53       | 86      | 61                                                | 71      | 51       | 66      | 47       | 48      | 34       | 94      | 66       | 70      | 47       | 114     | 79       |    |
|                         | ทุติยภูมิระดับกลาง (2.2)          | 24       | 17      | 34       | 24      | 20                                                | 14      | 26       | 18      | 24       | 17      | 7        | 5       | 36       | 25      | 20       | 13      | 78       | 54 |
|                         | ทุติยภูมิระดับสูง (2.3)           | 11       | 11      | -        | 4       | 4                                                 | 4       | -        | -       | -        | 6       | 6        | 16      | 16       | 16      | 16       | 16      | 16       | 16 |
| รวม                     | 125                               | 90       | 108     | 77       | 110     | 79                                                | 97      | 69       | 90      | 64       | 55      | 39       | 136     | 97       | 106     | 76       | 208     | 149      |    |
| ระดับโรงพยาบาล          | ภาคกลาง (เขตที่ 1, 2, 3, 4, 5, 9) |          |         |          |         | ภาคใต้ (เขตที่ 6, 7, 8)                           |         |          |         |          |         |          |         |          |         |          |         |          |    |
|                         | 1                                 | 2        | 3       | 4        | 5       | 9                                                 | 6       | 7        | 8       |          |         |          |         |          |         |          |         |          |    |
| ทุติยภูมิระดับต้น(2.1)  | ประชากร                           | ตัวอย่าง | ประชากร | ตัวอย่าง | ประชากร | ตัวอย่าง                                          | ประชากร | ตัวอย่าง | ประชากร | ตัวอย่าง | ประชากร | ตัวอย่าง | ประชากร | ตัวอย่าง | ประชากร | ตัวอย่าง | ประชากร | ตัวอย่าง |    |
|                         | 84                                | 60       | 41      | 29       | 57      | 40                                                | 66      | 47       | 27      | 18       | 40      | 27       | 31      | 23       | 65      | 44       | 78      | 56       |    |
|                         | ทุติยภูมิระดับกลาง(2.2)           | 36       | 26      | 15       | 11      | 49                                                | 35      | 45       | 32      | 12       | 8       | 20       | 13      | 13       | 9       | 15       | 10      | 34       | 24 |
|                         | ทุติยภูมิระดับสูง(2.3)            | -        | -       | 3        | 3       | 3                                                 | -       | -        | 6       | 6        | 12      | 12       | -       | 10       | 10      | -        | -       | -        | -  |
| รวม                     | 120                               | 86       | 56      | 40       | 109     | 78                                                | 111     | 79       | 45      | 32       | 72      | 52       | 44      | 32       | 90      | 64       | 112     | 80       |    |



แผนภูมิที่ 3.1 การสุ่มตัวอย่างทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน

ผู้วิจัยใช้แนวคิดของวอลตัน(Walton, 1974: 12, 16, 155) ในการสร้างแบบสอบถาม โดยประยุกต์ใช้ของรินดา กาพนันตร ได้ประยุกต์มาจากแนวคิดของวอลตันเช่นกัน (รินดา: 2552, 128-132 อาจารย์ที่ปรึกษารองศาสตราจารย์ญิศา อินทรประสงค์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์รดา ภัทรอาชาชัย รองศาสตราจารย์วันเพ็ญ แก้วปาน) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน จำนวน 40 ข้อ ดังนี้

- |                                                                       |       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|
| 1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม<br>(Adequate and Fair Compensation) | 5 ข้อ |
| 2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและน่าอยู่<br>(Safe and Healthy Environment)  | 9 ข้อ |
| 3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล<br>(Development of Human Capacities)    | 4 ข้อ |
| 4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน (Growth and Security)              | 3 ข้อ |
| 5. การทำงานร่วมกันในหน่วยงาน (Social Integration)                     | 4 ข้อ |
| 6. สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (Constitutionalism)                       | 5 ข้อ |
| 7. ความสมดุลในการดำรงชีวิต (Total Life Space)                         | 4 ข้อ |
| 8. การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance)                 | 6 ข้อ |

ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบลิเคอร์ท (Likert Scale) ประกอบด้วย 5 ตัวเลือก คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด เลือกตอบเพียง 1 ตัวเลือก โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ให้เลือกตอบเพียงข้อที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุดเพียงข้อเดียว ดังนี้

- |                          |                                                                     |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมด                        |
| 2 = ไม่เห็นด้วยบางส่วน   | หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นบางส่วน                    |
| 3 = ไม่แน่ใจ             | หมายถึง ท่านตัดสินใจไม่ได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นๆ |
| 4 = เห็นด้วยบางส่วน      | หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นบางส่วน                       |
| 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมด                           |

#### การแปลผลคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผู้วิจัยจัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 5 ระดับ แปลผลค่าเฉลี่ยของคะแนน โดยกำหนดช่วงของการวัดด้วยการเทียบบัญญัติยาคู่ใช้ค่าคะแนนสูงสุดลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับที่ต้องการแบ่ง คือ

$$= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

|                             |                              |
|-----------------------------|------------------------------|
| ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.79 | มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ดี   |
| ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.80 - 2.59 | มีคุณภาพชีวิตการทำงานพอใช้   |
| ช่วงคะแนนเฉลี่ย 2.60 - 3.39 | มีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง |
| ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.40 - 4.19 | มีคุณภาพชีวิตการทำงานดี      |
| ช่วงคะแนนเฉลี่ย 4.20 - 5.00 | มีคุณภาพชีวิตการทำงานดีมาก   |

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดในงาน

ผู้วิจัยดัดแปลงแบบสอบถามดัชนีความเครียดในหน้าที่การงาน (Job Stress Inventory-JSI) ของชาญชัย ไห้สงวน (ชาญชัย ไห้สงวน, 2550: 29-42) ประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวนทั้งหมด 30 ข้อ ดังนี้

|                                               |       |
|-----------------------------------------------|-------|
| 1. ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย (Patient-related)   | 9 ข้อ |
| 2. เงื่อนไขในการทำงาน (Job condition)         | 5 ข้อ |
| 3. การปฏิรูประบบสุขภาพ (Health system reform) | 6 ข้อ |
| 4. คุณลักษณะงาน (Job characteristics)         | 4 ข้อ |
| 5. ความกดดันเรื่องเวลา (Time pressure)        | 6 ข้อ |

ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ประกอบด้วย 5 ตัวเลือก คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด เลือกตอบเพียง 1 ตัวเลือก โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

- 1 = เครียดน้อยที่สุด หมายถึง ท่านรู้สึกเครียดตามข้อความนั้นน้อยที่สุด
- 2 = เครียดเล็กน้อย หมายถึง ท่านรู้สึกเครียดตามข้อความนั้นเล็กน้อย
- 3 = เครียดปานกลาง หมายถึง ท่านรู้สึกเครียดตามข้อความนั้นปานกลาง
- 4 = เครียดมาก หมายถึง ท่านรู้สึกเครียดตามข้อความนั้นมาก
- 5 = เครียดมากที่สุด หมายถึง ท่านรู้สึกเครียดตามข้อความนั้นมากที่สุด

### การแปลผลความเครียดในงาน

ผู้วิจัยจัดระดับความเครียดในงานเป็น 5 ระดับ โดยการใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ย กำหนดช่วงของการวัดด้วยการเทียบบัญญัติยาค้ใช้ค่าคะแนนสูงสุดลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และ นำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับที่ต้องการแบ่ง คือ

$$= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

|                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.79 | มีความเครียดในงานน้อยที่สุด |
| ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.80 - 2.59 | มีความเครียดในงานน้อย       |
| ช่วงคะแนนเฉลี่ย 2.60 - 3.39 | มีความเครียดในงานปานกลาง    |
| ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.40 - 4.19 | มีความเครียดในงานมาก        |
| ช่วงคะแนนเฉลี่ย 4.20 - 5.00 | มีความเครียดในงานมากที่สุด  |

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ผู้วิจัยใช้ดัชนีลักษณะงาน (The Job Descriptive Index, JDI) ของสมิท เคนดอลล์ และ ฮูลิน (Smith, Kendall and Hulin, 1969: 83-85) จำนวน 72 ข้อ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 5 ตัว คือ

ความพึงพอใจในงานด้าน จำนวนข้อ ลักษณะข้อคำถาม

|                                       |          |         |                           |
|---------------------------------------|----------|---------|---------------------------|
| 1. ลักษณะงาน (Work)                   | ข้อ 1-18 | เชิงบวก | 1,3,5,6,7,9,10,12,13,18   |
|                                       |          | เชิงลบ  | 2,4,8,11,14,15,16,17      |
| 2. ค่าตอบแทน (Pay)                    | ข้อ 1-9  | เชิงบวก | 1,2,5,8                   |
|                                       |          | เชิงลบ  | 3,4,6,7,9                 |
| 3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)       | ข้อ 1-9  | เชิงบวก | 1,3,5,8,9                 |
|                                       |          | เชิงลบ  | 2,4,6,7                   |
| 4. ลักษณะการบังคับบัญชา (Supervision) | ข้อ 1-18 | เชิงบวก | 1,4,5,6,7,10,13,15,16,18  |
|                                       |          | เชิงลบ  | 2,3,8,9,11,12,14,17       |
| 5. เพื่อนร่วมงาน (Coworkers)          | ข้อ 1-18 | เชิงบวก | 1,4,6,7,8,11,15,17        |
|                                       |          | เชิงลบ  | 2,3,5,9,10,12,13,14,16,18 |

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจในงานรายชื่อ

“✓” ในข้อคำถามเชิงบวก และ “X” ในข้อคำถามเชิงลบ = 3

“✓” ในข้อคำถามเชิงลบ และ “X” ในข้อคำถามเชิงบวก = 0

“?” ในข้อใด ๆ = 1

เกณฑ์การแปลผลความพึงพอใจในงานรายด้านและในภาพรวม

ความพึงพอใจในงานในภาพรวมจาก 72 ข้อคำถาม กำหนดเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

| คะแนน       | ร้อยละ         | การแปลผล        |
|-------------|----------------|-----------------|
| มากกว่า 143 | มากกว่า 66.66  | พึงพอใจในงาน    |
| 72-143      | 33.33-66.66    | เฉย ๆ           |
| น้อยกว่า 72 | น้อยกว่า 33.33 | ไม่พึงพอใจในงาน |

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ลักษณะการบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน แต่ละด้านประกอบด้วย 18 คำถาม กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

| คะแนน       | ร้อยละ         | การแปลผล        |
|-------------|----------------|-----------------|
| มากกว่า 35  | มากกว่า 66.66  | พึงพอใจในงาน    |
| 18-35       | 33.33-66.66    | เฉย ๆ           |
| น้อยกว่า 18 | น้อยกว่า 33.33 | ไม่พึงพอใจในงาน |

ความพึงพอใจในงานด้านการเลื่อนตำแหน่ง รายได้และสวัสดิการ แต่ละด้านประกอบด้วย 9 ข้อคำถาม กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

| คะแนน      | ร้อยละ         | การแปลผล        |
|------------|----------------|-----------------|
| มากกว่า 17 | มากกว่า 66.66  | พึงพอใจในงาน    |
| 9-17       | 33.33-66.66    | เฉย ๆ           |
| น้อยกว่า 9 | น้อยกว่า 33.33 | ไม่พึงพอใจในงาน |

การแปลผลพิจารณาจากค่าร้อยละ ถ้าค่าร้อยละมากกว่า 66.66 หมายถึง ท้นตแพทย์พึงพอใจในงาน ถ้าค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 33.33-66.66 หมายถึง ท้นตแพทย์รู้สึกเฉย ๆ ถ้าค่าร้อยละน้อยกว่า 33.33 หมายถึง ท้นตแพทย์ไม่พึงพอใจในงาน

**ส่วนที่ 4 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล** ประกอบด้วยข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติการ ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน

### 3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดให้ผู้ทรงวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบเพื่อหาความตรงตามเนื้อหาและความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ และตรงกับเรื่องที่วัด จากนั้นนำเครื่องมือดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่จะศึกษา คือ ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดนครปฐม และจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 47 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นจากค่าคงที่ภายใน (Internal consistency) ของแต่ละตัวแปร และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นจากการคำนวณหาความสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficients) มีค่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไปถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Nachmias et. al., 1996: 467) จากการหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้ง 3 ชุด พบว่ามีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ดังตารางที่ 3.3

**ตารางที่ 3.3** ค่าความเชื่อมั่นและค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม

| ตัวแปร                 | ค่าความสอดคล้องภายใน<br>Corrected Item-Total Correlation | ค่าความเชื่อมั่น |
|------------------------|----------------------------------------------------------|------------------|
| 1. คุณภาพชีวิตการทำงาน | (-0.382) - 0.845                                         | 0.893            |
| 2. ความเครียดในงาน     | 0.400 - 0.757                                            | 0.943            |
| 3. ความพึงพอใจในงาน    | (-0.345) - 0.786                                         | 0.882            |

ในกรณีที่ค่า Corrected Item-Total Correlation ไม่ถึง 0.5 ผู้วิจัยได้ปรับข้อความในคำถามใหม่แต่ให้มีความหมายคงเดิม

### 3.5 วิธีการเก็บข้อมูล

1. เมื่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ให้ความเห็นชอบแล้ว ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชนจำนวน 476 แห่ง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์พร้อมทั้งแนบซองเปล่าที่เจ้าหน้าที่ของกลับถึงผู้วิจัยเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาล พร้อมทั้งนัดวันเวลาในการส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยทางไปรษณีย์ในระยะเวลา 45 วัน โดยไม่มีค่าตอบแทนให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์)
3. เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนมา นำแบบสอบถามมาตรวจสอบเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล ในกรณีที่ได้รับแบบสอบถามกลับมาไม่เพียงพอในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการส่งแบบสอบถามชุดที่ 2 กลับไปยังกลุ่มเป้าหมายเดิมอีกครั้ง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ตอบแบบสอบถาม ได้ทำการตอบแบบสอบถามและส่งกลับมาถึงผู้วิจัย และหมายเหตุ สำหรับกลุ่มตัวอย่างได้ส่งแบบสอบถามกลับมาแล้ว ไม่ต้องส่งคืนแบบสอบถามชุดที่ 2 ถึงผู้วิจัยอีก

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

อธิบายข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติการ ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงาน ข้อมูลความเครียดในงาน และข้อมูลความพึงพอใจในงาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

#### 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในงาน ความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยแปลความหมายของความสัมพันธ์ตามแนวคิดของ Elifson, Runyon & Haber (1990: 208) ดังนี้

|                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| ไม่มีความสัมพันธ์   | $r = 0$                   |
| ความสัมพันธ์ต่ำ     | $r = \pm 0.01 - \pm 0.30$ |
| ความสัมพันธ์ปานกลาง | $r = \pm 0.31 - \pm 0.70$ |

ความสัมพันธ์สูง  $r = \pm 0.71 - \pm 0.99$

ความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์  $r = \pm 1$

วิเคราะห์ความสามารถในการอธิบายความผันแปรคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน จากความเครียดในงานและความพึงพอใจในงาน ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3.7 การพิจารณาด้านจริยธรรม

ดำเนินการขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางป้องกันผลกระทบด้านจริยธรรมจากคณะกรรมการจริยธรรม ที่อาจเกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผู้วิจัยยื่นขอจริยธรรมจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. ชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทราบถึงวิธีการ วัตถุประสงค์การวิจัย รายละเอียดตัวแปรแบบสอบถาม วิธีการตอบแบบสอบถาม ต้องได้รับคำยินยอมจากผู้เข้าร่วมวิจัยทุกราย
3. ผู้เข้าร่วมวิจัยมีสิทธิบอกเลิกการเข้าร่วมวิจัยได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใด
4. ข้อมูล ชื่อ นามสกุล รวมถึงสถานที่ปฏิบัติงาน และข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลจะถูกรักษาเป็นความลับ โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น

จากเนื้อหาที่กล่าวมาสรุปได้ว่าเป็นงานวิจัยเชิงอรรถาธิบาย โดยศึกษาในทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนจำนวน 513 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามความเครียดในงานมีค่าความเชื่อมั่น = 0.943 แบบสอบถามความพึงพอใจในงานมีค่าความเชื่อมั่น = 0.882 และแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานมีค่าความเชื่อมั่น = 0.893 และได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งผลการวิจัยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยต่อไปในบทที่ 4

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย โดยวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน และตรวจสอบความสามารถในการอธิบายความผันแปรของความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เก็บรวบรวมข้อมูลจากทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ใช้วิธีทอตอบแบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ ระยะเวลาการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม - 30 มิถุนายน 2554 ซึ่งแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 438 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.38 โดยนำเสนอผลการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลภาพรวมรายด้านและรายชื่อของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน

2.2 ความเครียดในงาน

2.3 ความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

จากการศึกษาพบว่า ทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 74.43 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 25.57 ประมาณครึ่งหนึ่งมีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี อายุเฉลี่ย 32.16 ปี ส่วนใหญ่โสด คิดเป็นร้อยละ 67.35 วุฒิการศึกษาสูงสุดคือ

ระดับปริญญาตรี รองลงมาคือประกาศนียบัตร ปริญญาโท และวุฒิบัตร คิดเป็นร้อยละ 64.38, 22.83, 9.59 และ 3.20 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกในฝ่ายทันตกรรม คิดเป็นร้อยละ 60.50 อายุการรับราชการเฉลี่ย 7.62 ปี ประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลชุมชนเฉลี่ย 5.30 ปี ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.61 รองลงมาคือ ขนาด 60, 90, 120 เตียง คิดเป็นร้อยละ 26.94, 14.84, 10.50 ตามลำดับ แบ่งตามระดับทุติยภูมิ ต่ำ กลาง สูง คิดเป็นร้อยละ 60.73, 31.96 และ 7.31 ตามลำดับ ทำงานอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.19 รายได้โดยรวมเฉลี่ย 72,598.63 บาทต่อเดือน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย (n = 438)

| คุณลักษณะส่วนบุคคล                      | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------|-------|--------|
| จำนวนตัวอย่าง                           |       |        |
| เพศ                                     |       |        |
| ชาย                                     | 112   | 25.57  |
| หญิง                                    | 326   | 74.43  |
| อายุ (ปี)                               |       |        |
| 21-30                                   | 222   | 50.68  |
| 31-40                                   | 172   | 39.27  |
| 41-50                                   | 35    | 7.99   |
| 51-60                                   | 9     | 2.05   |
| อายุเฉลี่ย 32.16 ปี ต่ำสุด 24 สูงสุด 59 |       |        |
| สถานภาพสมรส                             |       |        |
| โสด                                     | 295   | 67.35  |
| คู่                                     | 141   | 32.19  |
| หม้าย หย่า                              | 2     | 0.46   |
| จำนวนบุตร                               |       |        |
| ไม่มี                                   | 341   | 77.85  |
| 1 คน                                    | 45    | 10.27  |
| 2 คน                                    | 46    | 10.50  |
| 3 คน                                    | 6     | 1.37   |

**ตารางที่ 4.1** คุณลักษณะส่วนบุคคลของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย (n = 438) (ต่อ)

| คุณลักษณะส่วนบุคคล                         | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------------|-------|--------|
| วุฒิการศึกษาสูงสุด                         |       |        |
| ปริญญาตรี                                  | 282   | 64.38  |
| ประกาศนียบัตร                              | 100   | 22.83  |
| ปริญญาโท                                   | 42    | 9.59   |
| วุฒิปัตร                                   | 14    | 3.20   |
| ตำแหน่ง                                    |       |        |
| หัวหน้า                                    | 173   | 39.50  |
| สมาชิก                                     | 265   | 60.50  |
| ประสบการณ์การรับราชการ (ปี)                |       |        |
| 1-4                                        | 174   | 39.73  |
| 5-9                                        | 117   | 26.71  |
| 10-14                                      | 89    | 20.32  |
| 15-19                                      | 37    | 8.45   |
| > 20                                       | 21    | 4.79   |
| ค่าเฉลี่ย 7.62 ปี ต่ำสุด 1 ปี มากสุด 34 ปี |       |        |
| ประสบการณ์การทำงานใน รพ.ชุมชน (ปี)         |       |        |
| 1-4                                        | 258   | 58.90  |
| 5-9                                        | 103   | 23.52  |
| 10-14                                      | 48    | 10.96  |
| 15-19                                      | 13    | 2.97   |
| ≥ 20                                       | 16    | 3.65   |
| ค่าเฉลี่ย 5.30 ต่ำสุด 1 สูงสุด 32          |       |        |
| ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชนขนาด (เตียง)       |       |        |
| 10                                         | 18    | 4.11   |
| 30                                         | 191   | 43.61  |
| 60                                         | 118   | 26.94  |
| 90                                         | 65    | 14.84  |
| 120                                        | 46    | 10.50  |

**ตารางที่ 4.1** คุณลักษณะส่วนบุคคลของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย (n = 438) (ต่อ)

| คุณลักษณะส่วนบุคคล                             | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------------------|-------|--------|
| ระดับทุติยภูมิ                                 |       |        |
| ระดับต้น(2.1)                                  | 266   | 60.73  |
| ระดับกลาง(2.2)                                 | 140   | 31.96  |
| ระดับสูง(2.3)                                  | 32    | 7.31   |
| ภาค                                            |       |        |
| เหนือ                                          | 117   | 26.71  |
| ตะวันออกเฉียงเหนือ                             | 141   | 32.19  |
| กลาง                                           | 106   | 24.20  |
| ใต้                                            | 74    | 16.89  |
| ภูมิลำเนา                                      |       |        |
| อยู่ในอำเภอเดียวกันกับที่ทำงาน                 | 77    | 17.58  |
| อยู่นอกอำเภอเดียวกับที่ทำงานแต่จังหวัดเดียวกัน | 130   | 29.68  |
| อยู่นอกจังหวัดกับที่ทำงาน                      | 231   | 52.74  |
| รายได้โดยรวม/เดือน (บาท)                       |       |        |
| 25000-75000                                    | 271   | 61.87  |
| 75001-125000                                   | 136   | 31.05  |
| 125001-175000                                  | 25    | 5.71   |
| ≥ 175001                                       | 6     | 1.37   |
| ค่าเฉลี่ย 72598.63 ต่ำสุด 25000 สูงสุด 365000  |       |        |
| รายได้เพียงพอ/ไม่เพียงพอ (คน)                  |       |        |
| เพียงพอ                                        | 295   | 67.35  |
| ไม่เพียงพอ                                     | 143   | 32.65  |
| ไม่เพียงพอต้องการเพิ่ม (บาท)                   |       |        |
| 5,000-25,000                                   | 96    | 21.92  |
| 25,001-45,000                                  | 37    | 8.45   |
| ≥ 45,001                                       | 11    | 2.51   |
| ค่าเฉลี่ย 7,525.11 ต่ำสุด 5,000 สูงสุด 100,000 |       |        |

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลภาพรวมรายด้านและรายชื่อของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

### 2.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีคุณภาพชีวิตการทำงานดี ( $M = 3.64$ ) คิดเป็นร้อยละ 71.46 รองลงมาคือ ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 20.55 และมีคุณภาพชีวิตการทำงานดีมาก คิดเป็นร้อยละ 6.39 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า รายด้านที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานดีคือ ด้านการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิตและด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและน่าอยู่ ตามลำดับ ( $M = 3.93, 3.91, 3.87, 3.84, 3.57$  และ  $3.45$  ตามลำดับ) ส่วนรายด้านที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลางคือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ( $M = 3.32$ ) และด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ( $M = 3.22$ ) ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย ในภาพรวม และรายด้าน (n = 438)

| คุณภาพชีวิตการทำงาน             | M    | S.D. | ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน |        |       |        |         |        |       |        |       |        |
|---------------------------------|------|------|--------------------------|--------|-------|--------|---------|--------|-------|--------|-------|--------|
|                                 |      |      | ไม่ดี                    |        | พอใช้ |        | ปานกลาง |        | ดี    |        | ดีมาก |        |
|                                 |      |      | จำนวน                    | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ภาพรวม                          | 3.64 | 0.40 | 0                        | 0      | 7     | 1.60   | 90      | 20.55  | 313   | 71.46  | 28    | 6.39   |
| การทำงานร่วมกันในหน่วยงาน       | 3.93 | 0.54 | 0                        | 0      | 12    | 2.74   | 40      | 9.13   | 300   | 68.49  | 86    | 19.63  |
| การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม | 3.91 | 0.42 | 0                        | 0      | 3     | 0.68   | 40      | 9.13   | 327   | 74.66  | 68    | 15.53  |
| สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน        | 3.87 | 0.54 | 0                        | 0      | 10    | 2.28   | 51      | 11.64  | 274   | 62.56  | 103   | 23.52  |
| การพัฒนาความสามารถของบุคคล      | 3.84 | 0.62 | 4                        | 0.91   | 19    | 4.34   | 54      | 12.33  | 268   | 61.19  | 93    | 21.23  |
| ความสมดุลในการดำรงชีวิต         | 3.57 | 0.57 | 3                        | 0.68   | 23    | 5.25   | 112     | 25.57  | 247   | 56.39  | 53    | 12.10  |
| สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและน่าอยู่ | 3.45 | 0.58 | 5                        | 1.14   | 25    | 5.71   | 147     | 33.56  | 232   | 52.97  | 29    | 6.62   |
| ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม  | 3.32 | 0.77 | 10                       | 2.28   | 68    | 15.53  | 115     | 26.26  | 209   | 47.72  | 36    | 8.22   |
| ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน | 3.22 | 0.76 | 29                       | 6.62   | 36    | 8.22   | 199     | 45.43  | 156   | 35.62  | 18    | 4.11   |

คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อถามคือ สวัสดิการที่ได้รับเหมาะสม เช่น การรักษาพยาบาล ที่พัก เป็นต้น (ร้อยละ 62.79) รองลงมาคือ เมื่อเทียบกับ รพ.อื่นแล้วค่าตอบแทนที่ได้รับจากรพ.นี้ยุติธรรม และผลตอบแทนในภาพรวมจากการทำงานคุ้มค่ากับความอดทน (ร้อยละ 59.36 และ 54.57 ตามลำดับ) และไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อถามคือ รายได้ที่ได้รับเท่าเทียมกับทันตแพทย์ที่มีลักษณะงานคล้ายกัน (ร้อยละ 30.14) รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับคุ้มกับความเสี่ยงในงานที่รับผิดชอบ (ร้อยละ 23.97)

ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและน่าอยู่ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อถาม คือ เข้าร่วมกิจกรรมสร้างเสริม รพ.ให้น่าอยู่อย่างสม่ำเสมอเช่น โครงการ 5ส. (ร้อยละ 79.68) รองลงมาคือ บริเวณที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ และไม่มีเสียงดังรบกวนการทำงาน (ร้อยละ 73.74 และ 56.39 ตามลำดับ) และไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อถามคือ มีการจัดสถานที่พักผ่อนขณะปฏิบัติงานเพื่อลดความเครียด (ร้อยละ 35.16) รองลงมาคือ อากาศถ่ายเทสะดวกไม่อับชื้น และที่ทำงานรักษาความสะอาดป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค (ร้อยละ 24.89 และ 22.60 ตามลำดับ)

ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อถาม คือ สนับสนุนให้ประชุม อบรมเพิ่มความรู้เป็นประจำ (ร้อยละ 79.45) รองลงมาคือ เสนอความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และสนับสนุนให้ลาศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิให้สูงขึ้น (ร้อยละ 78.54 และ 78.31 ตามลำดับ) และไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อถามคือ หน่วยงานพัฒนาความรู้ทักษะการทำงานอย่างเต็มที่ (ร้อยละ 8.69)

ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อถามคือ ความก้าวหน้าในงานเป็นระบบและโปร่งใส (ร้อยละ 56.62) รองลงมาคือ การเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรมคุ้มค่ากับการทำงาน และมีการเตรียมความพร้อมให้ทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น (ร้อยละ 44.75 และ 26.48 ตามลำดับ)

ด้านการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อถามคือ สามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี (ร้อยละ 85.16) รองลงมาคือ การทำงานร่วมกันเพื่อให้งานสำเร็จ ได้รับการยอมรับความสามารถจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี และในหน่วยงานร่วมมือกันแก้ปัญหาให้สำเร็จด้วยดีตามลำดับร้อยละ (ร้อยละ 83.79 83.33 และ 80.59 ตามลำดับ)

ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อถามคือ มีอิสระในการปฏิบัติงานตามขอบเขตวิชาชีพ (ร้อยละ 91.09) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานเท่าเทียมกับผู้อื่น และไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับงาน (ร้อยละ 82.65 และ 80.36 ตามลำดับ) และไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อถามคือ หน่วยงานปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบเดียวกันทุกคนร้อยละ 10.27 รองลงมาคือ สามารถแสดงความคิดเห็นในงานที่ปฏิบัติได้ทุกเรื่องร้อยละ และผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานเท่าเทียมกับผู้อื่น (ร้อยละ 6.39 และ 3.65 ตามลำดับ)

ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อถามคือ งานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว (ร้อยละ 70.09) รองลงมาคือ งานที่ปฏิบัติส่งผลให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ และสามารถแบ่งเวลาสำหรับงาน ครอบครัว สังคมและเวลาส่วนตัวเหมาะสม (ร้อยละ 61.64 และ 60.50 ตามลำดับ) และไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อถามคือ สามารถพบปะสังสรรค์กับเพื่อนๆและออกงานสังคมได้ตามที่ต้องการ (ร้อยละ 17.81)

ด้านการงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อถามคือ ภูมิใจที่งานมีประโยชน์ต่อผู้อื่น (ร้อยละ 96.80) รองลงมาคือ บำเพ็ญประโยชน์ร่วมกับหน่วยงานอื่น และการจัดบริการสุขภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (ร้อยละ 86.31 และ 79.68 ตามลำดับ) ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อถามคือ ควบคุมการแพร่เชื้อโรคไม่เกิดผลกระทบต่อสุขภาพประชาชน และการมีส่วนร่วมรณรงค์พัฒนาสังคมทุกปี (ร้อยละ 5.71) เท่ากัน รองลงมาคือ มีการจัดบริการสุขภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (ร้อยละ 3.19) ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย จำนวนตามรายชื่อ (n = 438)

| คุณภาพชีวิตการทำงาน                                        | ระดับความคิดเห็น (คน) |        |             |        |             |        |                   |        |    |       |
|------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|-------------------|--------|----|-------|
|                                                            | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง  |        | ไม่เห็นด้วย |        | ไม่เห็นด้วย |        | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |        |    |       |
|                                                            | จำนวน                 | ร้อยละ | จำนวน       | ร้อยละ | จำนวน       | ร้อยละ | จำนวน             | ร้อยละ |    |       |
| คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม                              |                       |        |             |        |             |        |                   |        |    |       |
| 1. ค่าตอบแทนที่ได้รับคู่กับความเสี่ยงในงานที่รับผิดชอบ     | 24                    | 5.48   | 81          | 18.49  | 100         | 22.83  | 211               | 48.17  | 22 | 5.02  |
| 2. รายได้ที่ได้รับเท่ากับทันตแพทย์ที่มีลักษณะงานคล้ายกัน   | 36                    | 8.22   | 96          | 21.92  | 106         | 24.20  | 185               | 42.24  | 15 | 3.42  |
| 3. เทียบกับ รพ.อื่นแล้วค่าตอบแทนที่ได้รับจากรพ.นี้ยุติธรรม | 11                    | 2.51   | 61          | 13.93  | 106         | 24.20  | 230               | 52.51  | 30 | 6.85  |
| 4. ผลตอบแทนในภาพรวมจากการทำงานคุ้มค่ากับความอุตสาหะ        | 16                    | 3.65   | 86          | 19.63  | 97          | 22.15  | 215               | 49.09  | 24 | 5.48  |
| 5. สวัสดิการที่ได้รับเหมาะสม                               | 21                    | 4.79   | 77          | 17.58  | 65          | 14.84  | 249               | 56.85  | 26 | 5.94  |
| สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและน่าอยู่                            |                       |        |             |        |             |        |                   |        |    |       |
| 6. รักษาความสะอาด ป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค          | 24                    | 5.48   | 75          | 17.12  | 113         | 25.80  | 206               | 47.03  | 20 | 4.57  |
| 7. อากาศถ่ายเทสะดวกไม่อับชื้น                              | 24                    | 5.48   | 85          | 19.41  | 88          | 20.09  | 211               | 48.17  | 30 | 6.85  |
| 8. มีแสงสว่างเพียงพอ                                       | 8                     | 1.83   | 49          | 11.19  | 58          | 13.24  | 278               | 63.47  | 45 | 10.27 |
| 9. ไม่มีเสียงดังรบกวนการทำงาน                              | 21                    | 4.79   | 74          | 16.89  | 96          | 21.92  | 220               | 50.23  | 27 | 6.16  |

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย จำนวนตามรายชื่อ (n = 438) (ต่อ)

| คุณภาพชีวิตการทำงาน                                           | ระดับความคิดเห็น (คน) |        |             |        |             |        |                   |        |    |       |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|-------------------|--------|----|-------|
|                                                               | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง  |        | ไม่เห็นด้วย |        | ไม่เห็นด้วย |        | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |        |    |       |
|                                                               | จำนวน                 | ร้อยละ | จำนวน       | ร้อยละ | จำนวน       | ร้อยละ | จำนวน             | ร้อยละ |    |       |
| 10. กำหนดระเบียบป้องกันความเสี่ยงเป็นลายลักษณ์อักษร           | 8                     | 1.8    | 33          | 7.5    | 110         | 25.1   | 240               | 54.8   | 47 | 10.7  |
| 11. กฎระเบียบป้องกันความเสี่ยงปฏิบัติงานจริงตามลายลักษณ์อักษร | 6                     | 1.37   | 38          | 8.78   | 179         | 40.87  | 189               | 43.15  | 26 | 5.94  |
| 12. กฎระเบียบป้องกันอุบัติเหตุปฏิบัติงานจริงตามลายลักษณ์อักษร | 4                     | 0.91   | 38          | 8.68   | 167         | 38.13  | 204               | 46.58  | 25 | 5.71  |
| 13. ร่วมกิจกรรมสร้างเสริม รพ.ให้ปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ          | 2                     | 0.46   | 15          | 3.42   | 72          | 16.44  | 278               | 63.47  | 71 | 16.21 |
| 14. จัดสถานที่พักผ่อนขณะปฏิบัติงานเพื่อลดความเครียด           | 48                    | 10.96  | 106         | 24.20  | 119         | 27.17  | 150               | 34.25  | 15 | 3.42  |
| การพัฒนาความสามารถของบุคคล                                    |                       |        |             |        |             |        |                   |        |    |       |
| 15. หน่วยงานพัฒนาความรู้ทักษะการทำงานอย่างเต็มที่             | 8                     | 1.38   | 32          | 7.31   | 83          | 18.95  | 262               | 59.82  | 53 | 12.10 |
| 16. สนับสนุนให้ประชุม อบรมเพิ่มความรู้อย่างเป็นประจำ          | 8                     | 1.83   | 27          | 6.16   | 55          | 12.56  | 273               | 62.33  | 75 | 17.12 |
| 17. เสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน                 | 2                     | 0.46   | 13          | 2.97   | 79          | 18.04  | 287               | 65.53  | 57 | 13.01 |
| 18. ให้ความสนใจเพื่อเพิ่มคุณภาพให้สูงขึ้น                     | 8                     | 1.83   | 16          | 3.65   | 71          | 16.21  | 266               | 60.73  | 77 | 17.58 |

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย จำนวนตามรายชื่อ (n = 438) (ต่อ)

| คุณภาพชีวิตการทำงาน                                      | ระดับความคิดเห็น (คน) |        |             |        |          |        |          |        |                   |        |
|----------------------------------------------------------|-----------------------|--------|-------------|--------|----------|--------|----------|--------|-------------------|--------|
|                                                          | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง  |        | ไม่เห็นด้วย |        | ไม่แน่ใจ |        | เห็นด้วย |        | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |        |
|                                                          | จำนวน                 | ร้อยละ | จำนวน       | ร้อยละ | จำนวน    | ร้อยละ | จำนวน    | ร้อยละ | จำนวน             | ร้อยละ |
| <b>ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน</b>                        |                       |        |             |        |          |        |          |        |                   |        |
| 19. ก้าวหน้าในงานอย่างเป็นระบบและโปร่งใส                 | 12                    | 2.74   | 49          | 11.19  | 129      | 29.45  | 224      | 51.14  | 24                | 5.48   |
| 20. เลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม                     | 28                    | 6.39   | 48          | 10.96  | 166      | 37.90  | 180      | 41.10  | 16                | 3.65   |
| 21. เตรียมความพร้อมให้ทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น           | 28                    | 6.39   | 79          | 18.04  | 215      | 49.09  | 104      | 23.74  | 12                | 2.74   |
| <b>การทำงานร่วมกันในหน่วยงาน</b>                         |                       |        |             |        |          |        |          |        |                   |        |
| 22. ทำงานร่วมกันเพื่อให้งานสำเร็จ                        | 3                     | 0.68   | 21          | 4.79   | 47       | 10.73  | 304      | 69.41  | 63                | 14.38  |
| 23. ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี      | 0                     | 0      | 12          | 2.74   | 53       | 12.10  | 300      | 68.49  | 73                | 16.67  |
| 24. ได้รับการยอมรับความสามารถจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี | 0                     | 0      | 7           | 1.60   | 66       | 15.07  | 307      | 70.09  | 58                | 13.24  |
| 25. ร่วมมือแก้ปัญหาให้สำเร็จด้วยดี                       | 2                     | 0.46   | 13          | 2.97   | 70       | 15.98  | 302      | 68.95  | 51                | 11.64  |
| <b>สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน</b>                          |                       |        |             |        |          |        |          |        |                   |        |
| 26. มีอิสระปฏิบัติงานตามขอบเขตวิชาชีพ                    | 2                     | 0.46   | 7           | 1.60   | 30       | 6.85   | 305      | 69.63  | 94                | 21.46  |
| 27. ไม่ก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับงาน     | 4                     | 0.9    | 26          | 5.94   | 56       | 12.79  | 278      | 63.47  | 74                | 16.89  |
| 28. แสดงความคิดเห็นในงานที่ปฏิบัติได้ทุกรื่อง            | 5                     | 1.14   | 23          | 5.25   | 76       | 17.35  | 290      | 66.21  | 44                | 10.05  |
| 29. ผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานเท่าเทียมกับผู้อื่น       | 1                     | 0.23   | 15          | 3.42   | 60       | 13.70  | 309      | 70.55  | 53                | 12.10  |

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของท่านตแพพยัโรงพยาบาลชุมชน ประเทศไต้ย จัณณกตามรายข้อ (n = 438) (ต่อ)

| คุณภาพชีวิตการทำงาน                                        | ระดับความคิดเห็น (คน) |        |             |        |          |        |          |        |
|------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|-------------|--------|----------|--------|----------|--------|
|                                                            | ไม่เห็นด้วยอย่างยั้ง  |        | ไม่เห็นด้วย |        | ไม่แน่ใจ |        | เห็นด้วย |        |
|                                                            | จำนวน                 | ร้อยละ | จำนวน       | ร้อยละ | จำนวน    | ร้อยละ | จำนวน    | ร้อยละ |
| 30. ในหน่วยงานปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบเดียวกัน            | 17                    | 3.88   | 28          | 6.39   | 77       | 17.58  | 269      | 61.42  |
| ทุกคน                                                      |                       |        |             |        |          |        | 47       | 10.73  |
| ความสมดุสัในการดำรงชีวิต                                   | 9                     | 2.05   | 38          | 8.68   | 84       | 19.18  | 252      | 57.53  |
| 31. งานไม่เ็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว              | 11                    | 2.51   | 59          | 13.47  | 98       | 22.37  | 188      | 42.92  |
| 32. งานที่ปฏิบัติส่งผลให้เกิดปัญหาก็วกับสุขภาพ(-)          | 10                    | 2.28   | 68          | 15.53  | 114      | 26.03  | 224      | 51.14  |
| 33. พบปะสังสรรค์กับเพื่อนๆและออกงานสังคมได้                | 4                     | 0.91   | 39          | 8.90   | 130      | 29.68  | 234      | 53.42  |
| 34. แบ่งเวลาลำหรับงาน ครอบครัว สังคม และเวลาส่วนตัวเหมาะสม |                       |        |             |        |          |        | 31       | 7.08   |
| การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม                            |                       |        |             |        |          |        |          |        |
| 35. ผู้รับบริการประทับใจการบริการของหน่วยงาน               | 0                     | 0      | 3           | 0.68   | 100      | 22.83  | 297      | 67.81  |
| 36. ภูมิไจงานที่มีประโยชน์ต่อผู้อื่น                       | 0                     | 0      | 0           | 0      | 14       | 3.20   | 294      | 67.12  |
| 37. บำเพ็ญประโยชน์ร่วมกับหน่วยงานอื่น                      | 0                     | 0      | 6           | 1.37   | 54       | 12.33  | 316      | 72.15  |
| 38. ร่วมรณรงค์พัฒนาสังคมทุกปี                              | 2                     | 0.46   | 23          | 5.25   | 136      | 31.05  | 235      | 53.65  |
| 39. จัดบริการสุขภาพสอดคล้องกับความต้องการ                  | 3                     | 0.68   | 11          | 2.51   | 75       | 17.12  | 311      | 71.00  |
| 40. ควบคุมการแพร่เชื้อโรค ไม่เกิดผลกระทบต่อสุขภาพประชาชน   | 6                     | 1.37   | 19          | 4.34   | 79       | 18.04  | 264      | 60.27  |

## 2.2 ความเครียดในงาน

จากการงานวิจัยพบว่าภาพรวมทัศนแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีความเครียดในงานปานกลาง ( $M = 2.96$ ) เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่า เกินครึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดระดับปานกลาง (54.79) มีความเครียดน้อย และเครียดมากใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 21.46 และ 20.55 ตามลำดับ)

รายด้าน พบว่า ความเครียดในงานระดับปานกลางคือ การปฏิรูประบบสุขภาพ ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย คุณลักษณะงาน และความกดดันเรื่องเวลา ( $M = 3.23, 3.05, 2.98$  และ  $2.97$  ตามลำดับ) ส่วนด้านที่มีความเครียดในงานน้อยคือ เงื่อนไขในการทำงาน ( $M = 2.48$ ) ดังตารางที่ 4.4

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อจาก ตารางที่ 4.5 พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ป่วย ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกเครียดมากถึงมากที่สุดคือ ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่กลัวการทำฟัน (ร้อยละ 59.36) รองลงมาคือ ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่ไม่ร่วมมือในการรักษา/ไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ แจ้งค่ารักษาและเก็บเงินจากผู้ป่วย (ร้อยละ 46.81 และ 45.20 ตามลำดับ) และรู้สึกความเครียดในงานน้อยถึงน้อยที่สุดคือ ผู้ป่วยแสดงความไม่พึงพอใจในงานทันตกรรม (ร้อยละ 65.07) รองลงมาคือ ผู้ป่วยมาสาย/ผัดนัด/ไม่มาตามนัด และ กังวลต่อการถูกฟ้องร้อง/กล่าวโทษ (ร้อยละ 35.61 และ 35.16 ตามลำดับ)

ด้านเงื่อนไขในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกเครียดมากถึงมากที่สุดคือ สถานที่ทำงานจัดไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ (ร้อยละ 24.43) รองลงมาคือ วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีไม่ทันสมัย/บกพร่อง/ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 23.29) และรู้สึกความเครียดในงานน้อยถึงน้อยที่สุดคือ มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 74.43) รองลงมาคือ ผู้บริหาร/หัวหน้าไม่ยุติธรรม (ร้อยละ 59.36)

ด้านการปฏิรูประบบสุขภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกเครียดมากถึงมากที่สุดคือ มีภาระงานด้านเอกสารมากขึ้น (ร้อยละ 78.31) รองลงมาคือ กังวลต่อการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในระบบบริการสุขภาพ (ร้อยละ 44.75) และรู้สึกความเครียดในงานน้อยถึงน้อยที่สุดคือ ขาดการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 37.67) รองลงมาคือ ไม่มีเวลาติดตามความรู้/เทคโนโลยีใหม่ ๆ และปฏิบัติงานนอกเหนือความสามารถ (ร้อยละ 34.93 และ 34.25 ตามลำดับ)

ด้านคุณลักษณะงาน ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกเครียดมากถึงมากที่สุดคือ งานที่ปฏิบัติเสี่ยงต่อการติดเชื้อ (ร้อยละ 65.53) รองลงมาคือ ลักษณะงานที่จำเจซ้ำซาก เบื่อหน่าย (ร้อยละ 39.04) และรู้สึกความเครียดในงานน้อยถึงน้อยที่สุดคือ มีการแข่งขันสูงจากทันตแพทย์อื่น (ร้อยละ 64.16) รองลงมาคือ งานมีลักษณะที่ปิดตัวเอง (ร้อยละ 39.04)

ด้านความกดดันเรื่องเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกเครียดมากถึงมากที่สุดคือ ปริมาณงาน/จำนวนผู้ป่วยมากเกินไป (ร้อยละ 49.09) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานถูกกดดันเรื่องเวลาตลอดเวลา และ ชั่วโมงการปฏิบัติงานที่ยาวนาน (ร้อยละ 45.66 และ 36.53 ตามลำดับ) และรู้สึกความเครียดในงานน้อยถึงน้อยที่สุดคือ การงานรบกวนชีวิตส่วนตัว/ครอบครัว (ร้อยละ 52.05) รองลงมาคือ ปฏิบัติงานล่าช้าไม่ทันตามกำหนด และหาเวลาให้สังคม/เพื่อนฝูงได้ยาก (ร้อยละ 49.55 และ 44.52 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเครียดในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทยในภาพรวม และรายด้าน (n = 438)

| ความเครียดในงาน         | M    | S.D. | ระดับความเครียดในงาน |        |         |        |       |        |           |        |       |        |
|-------------------------|------|------|----------------------|--------|---------|--------|-------|--------|-----------|--------|-------|--------|
|                         |      |      | น้อย                 |        | ปานกลาง |        | มาก   |        | มากที่สุด |        | จำนวน | ร้อยละ |
|                         |      |      | จำนวน                | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ |       |        |
| ภาพรวม                  | 2.96 | 0.52 | 9                    | 2.05   | 94      | 21.46  | 54.79 | 90     | 20.55     | 5      | 1.14  |        |
| การปฏิบัติงานระบบสุขภาพ | 3.23 | 0.75 | 10                   | 2.28   | 60      | 13.70  | 165   | 37.67  | 156       | 35.62  | 47    | 10.73  |
| ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย  | 3.06 | 0.61 | 9                    | 2.05   | 85      | 19.41  | 210   | 47.95  | 121       | 27.63  | 13    | 2.97   |
| คุณลักษณะงาน            | 2.99 | 0.71 | 23                   | 5.25   | 107     | 24.43  | 176   | 40.18  | 110       | 25.11  | 22    | 5.02   |
| ความกดดันเรื่องเวลา     | 2.97 | 0.73 | 14                   | 3.20   | 122     | 27.85  | 173   | 39.50  | 109       | 24.89  | 20    | 4.57   |
| เงื่อนไขในการทำงาน      | 2.49 | 0.64 | 40                   | 9.13   | 188     | 42.92  | 165   | 37.67  | 42        | 9.59   | 3     | 0.68   |

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ระดับความคิดเห็นความเครียดในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย จำแนกตามรายชื่อ (n = 438)

| ความเครียดในงาน                                                     | ระดับความคิดเห็น (คน) |        |                |        |               |        |           |        |                 |        |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|----------------|--------|---------------|--------|-----------|--------|-----------------|--------|
|                                                                     | เครียดน้อยที่สุด      |        | เครียดเล็กน้อย |        | เครียดปานกลาง |        | เครียดมาก |        | เครียดมากที่สุด |        |
|                                                                     | จำนวน                 | ร้อยละ | จำนวน          | ร้อยละ | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน           | ร้อยละ |
| ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย                                              |                       |        |                |        |               |        |           |        |                 |        |
| 1. ผู้ป่วยคาดหวังการรักษามากเกินไป                                  | 5                     | 1.14   | 130            | 29.68  | 142           | 32.42  | 145       | 33.11  | 16              | 3.65   |
| 2. ผู้ป่วยแสดงความไม่พึงพอใจในงานทันตกรรม                           | 32                    | 7.31   | 253            | 57.76  | 104           | 23.74  | 42        | 9.59   | 7               | 1.60   |
| 3. ผู้ป่วยมาสาย/ผิดนัด/ไม่มาตามนัด                                  | 16                    | 3.65   | 140            | 31.96  | 136           | 31.05  | 135       | 30.82  | 11              | 2.51   |
| 4. ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่ดุจี้                                     | 11                    | 2.51   | 138            | 31.51  | 128           | 29.22  | 134       | 30.59  | 27              | 6.16   |
| 5. ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่กล่าวกรทำฟัน                              | 10                    | 2.28   | 76             | 17.35  | 92            | 21.00  | 224       | 51.14  | 36              | 8.22   |
| 6. ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่ไม่ร่วมมือในการรักษา/ไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ | 7                     | 1.60   | 99             | 22.60  | 127           | 29.00  | 179       | 40.87  | 26              | 5.94   |
| 7. แจ้งคำปรึกษาและเก็บเงินจากผู้ป่วย                                | 38                    | 8.68   | 133            | 30.37  | 69            | 15.75  | 171       | 39.04  | 27              | 6.16   |
| 8. กังวลว่าการทำงานผิดพลาด                                          | 26                    | 5.94   | 127            | 29.00  | 109           | 24.89  | 153       | 34.93  | 23              | 5.25   |
| 9. กังวลต่อการถูกฟ้องร้อง/กล่าวโทษ                                  | 22                    | 5.02   | 132            | 30.14  | 115           | 26.26  | 138       | 31.51  | 31              | 7.08   |
| 10. กังวลต่อการติดเชื้อโรค เช่น HIV                                 | 17                    | 3.88   | 128            | 29.22  | 97            | 22.15  | 156       | 35.62  | 40              | 9.13   |

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ระดับความคิดเห็นความเครียดในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย จำนวนตามรายชื่อ (n =438) (ต่อ)

| ความเครียดในงาน                                                  | ระดับความคิดเห็น (คน) |        |                |        |               |        |           |        |                 |        |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|----------------|--------|---------------|--------|-----------|--------|-----------------|--------|
|                                                                  | เครียดน้อยที่สุด      |        | เครียดเล็กน้อย |        | เครียดปานกลาง |        | เครียดมาก |        | เครียดมากที่สุด |        |
|                                                                  | จำนวน                 | ร้อยละ | จำนวน          | ร้อยละ | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน           | ร้อยละ |
| เงื่อนไขในการทำงาน                                               |                       |        |                |        |               |        |           |        |                 |        |
| 11. ผู้บริหาร/หัวหน้าไม่ยุติธรรม                                 | 52                    | 11.87  | 208            | 47.49  | 118           | 26.94  | 44        | 10.05  | 16              | 3.65   |
| 12. มีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน                                      | 88                    | 20.09  | 238            | 54.34  | 79            | 18.04  | 29        | 6.62   | 4               | 0.91   |
| 13. สถานที่ทำงานจัดไม่เหมาะสม                                    | 39                    | 8.90   | 202            | 46.12  | 90            | 20.55  | 88        | 20.09  | 19              | 4.34   |
| 14. วัสดุอุปกรณ์และเทคนิคไม่ดีไม่ทันสมัย                         | 41                    | 9.36   | 197            | 44.98  | 98            | 22.37  | 83        | 18.95  | 19              | 4.34   |
| 15. ปัญหาสุขภาพเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน                       | 57                    | 13.01  | 195            | 44.52  | 91            | 20.78  | 82        | 18.72  | 13              | 2.97   |
| การปฏิบัติงาน                                                    |                       |        |                |        |               |        |           |        |                 |        |
| 16. การงานด้านเอกสารมากเกินไป                                    | 8                     | 1.83   | 45             | 10.27  | 42            | 9.59   | 212       | 48.40  | 131             | 29.91  |
| 17. กังวลการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงใน<br>ระบบบริการสุขภาพ | 14                    | 3.20   | 111            | 25.34  | 117           | 26.71  | 160       | 36.53  | 36              | 8.22   |
| 18. ขาดการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน                                | 11                    | 2.51   | 154            | 35.16  | 138           | 31.51  | 105       | 23.97  | 30              | 6.85   |
| 19. ไม่มีเวลาติดตามความรู้/เทคโนโลยีใหม่ๆ                        | 16                    | 3.65   | 137            | 31.28  | 146           | 33.33  | 122       | 27.85  | 17              | 3.88   |
| 20. ปฏิบัติงานนอกเหนือความสามารถ                                 | 17                    | 3.88   | 133            | 30.37  | 119           | 27.17  | 139       | 31.74  | 30              | 6.85   |

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ระดับความคิดเห็นความเครียดในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย จำนวนตามรายชื่อ (n =438) (ต่อ)

| ความเครียดในงาน                          | ระดับความคิดเห็น (คน) |        |                |        |               |        |                 |        |
|------------------------------------------|-----------------------|--------|----------------|--------|---------------|--------|-----------------|--------|
|                                          | เครียดน้อยที่สุด      |        | เครียดเล็กน้อย |        | เครียดปานกลาง |        | เครียดมากที่สุด |        |
|                                          | จำนวน                 | ร้อยละ | จำนวน          | ร้อยละ | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน           | ร้อยละ |
| คุณลักษณะงาน                             |                       |        |                |        |               |        |                 |        |
| 21. งานมีลักษณะที่ปิดตัวเอง              | 27                    | 6.16   | 144            | 32.88  | 104           | 23.74  | 143             | 32.65  |
| 22. มีการแข่งขันสูงจากทันตแพทย์อื่น      | 55                    | 12.56  | 226            | 51.60  | 124           | 28.31  | 29              | 6.62   |
| 23. ลักษณะงานจำเจซ้ำซาก เบื่อหน่าย       | 25                    | 5.71   | 123            | 28.08  | 119           | 27.17  | 135             | 30.82  |
| 24. งานที่ปฏิบัติ เสี่ยงต่อการติดเชื้อ   | 14                    | 3.20   | 63             | 14.38  | 74            | 16.89  | 225             | 51.37  |
| ความกดดันเรื่องเวลา                      |                       |        |                |        |               |        |                 |        |
| 25. ปฏิบัติงานถูกกดดันเรื่องเวลาตลอดเวลา | 16                    | 3.65   | 117            | 26.71  | 105           | 23.97  | 158             | 36.07  |
| 26. ปฏิบัติงานล่าช้า ไม่ทันตามกำหนด      | 20                    | 4.57   | 197            | 44.98  | 125           | 28.54  | 87              | 19.86  |
| 27. งานรบกวนชีวิตส่วนตัว/ครอบครัว        | 33                    | 7.53   | 195            | 44.52  | 111           | 25.34  | 87              | 19.86  |
| 28. ปริมาณงาน/จำนวนผู้ป่วยมากเกินไป      | 6                     | 1.37   | 102            | 23.29  | 115           | 26.26  | 154             | 35.16  |
| 29. หวาลาให้สังคม/เพื่อนฝูงได้ยาก        | 21                    | 4.79   | 174            | 39.73  | 116           | 26.48  | 107             | 24.43  |
| 30. ชั่วโมงการปฏิบัติงานที่ยาวนาน        | 12                    | 2.74   | 146            | 33.33  | 120           | 27.40  | 127             | 29.00  |

### 2.3 ความพึงพอใจในงาน

จากการงานวิจัพบว่า ทนตแพทยัรพยบาลชุมชนเกินครึ่งพึงพอใจในงาน คิดเป็นร้อยละ 58.68 รุ้สึกเฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 39.73 และไมพึงพอใจในงานคิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า รายด้านที่มีความพึงพอใจในงานมากที่สุดคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ลักษณะการบังคับบัญชา และมีความพึงพอใจในงานด้านการเลื่อนตำแหน่งเท่ากับด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ (ร้อยละ 73.52, 67.12 และ 61.87 ตามลำดับ) และรายด้านที่รุ้สึกเฉย ๆ ถึงไมพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านลักษณะงาน คิดเป็นร้อยละ 75.57 ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละระดับความพึงพอใจในงานของทนตแพทยัรพยบาลชุมชน ประเทศไทย ในภาพรวมและรายด้าน (n = 438)

| ความพึงพอใจในงาน     | ร้อยละของระดับความพึงพอใจในงาน |        |              |        |              |        |
|----------------------|--------------------------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|
|                      | ไมพึงพอใจในงาน                 |        | เฉย ๆ        |        | พึงพอใจในงาน |        |
|                      | <33.33%                        |        | 33.33-66.66% |        | >66.66%      |        |
|                      | จำนวน                          | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |
| ภาพรวม               | 7                              | 1.60   | 174          | 39.73  | 257          | 58.68  |
| เพื่อนร่วมงาน        | 23                             | 5.25   | 93           | 21.23  | 322          | 73.52  |
| ลักษณะการบังคับบัญชา | 29                             | 6.62   | 115          | 26.26  | 294          | 67.12  |
| ค่าตอบแทน            | 25                             | 5.71   | 142          | 32.42  | 271          | 61.87  |
| การเลื่อนตำแหน่ง     | 24                             | 5.48   | 143          | 32.65  | 271          | 61.87  |
| ลักษณะงาน            | 38                             | 8.68   | 293          | 66.89  | 107          | 24.43  |

ความพึงพอใจในงานของทนตแพทยัรพยบาลชุมชน ประเทศไทย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ด้านลักษณะงาน ผู้ตอบแบบสอบถามรุ้สึกว่าใช้ลักษณะงานมากที่สุดคือ รุ้สึกว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีเกียรติ และน่ายกย่อง (ร้อยละ 97.72, 94.52 และ 86.30 ตามลำดับ) และไมใช้ลักษณะงานมากที่สุดคือ รุ้สึกว่าเป็นงานที่มีการทำงานซ้ำ ๆ กัน เป็นงานที่เหนื่อยอ่อนล้า และไมรุ้สึกว่าเป็นงานที่ไม่ส่งผลต่อสุขภาพ (ร้อยละ 81.51, 73.29 และ 67.81 ตามลำดับ)

ด้านลักษณะการบังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามรุ้สึกว่าใช้ลักษณะงานมากที่สุดคือ ไมรุ้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไมสุภาพ ไมรุ้สึกว่าเกียจคร้าน และไมรุ้สึกว่าแย (ร้อยละ 89.50,

84.47 และ 83.79 ตามลำดับ) และไม่ใช่ลักษณะงานมากที่สุดคือ รู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่บอกว่าจะทำงานเป็นอย่างไร ไม่อยู่เมื่อต้องการพบ และมีอารมณ์เปลี่ยนเร็ว (ร้อยละ 41.55, 36.30 และ 25.34 ตามลำดับ)

ด้านเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่าจะใช้ลักษณะงานมากที่สุดคือ รู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ แต่ไม่รู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานที่ง่าย และรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานรับผิดชอบ (ร้อยละ 88.36, 84.47 และ 80.37 ตามลำดับ) และไม่ใช่ลักษณะงานมากที่สุดคือ รู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานไม่มองการณ์ไกล ช้า และขี้เกียจ (ร้อยละ 19.63, 18.72 และ 18.04 ตามลำดับ)

การเลื่อนตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่าจะใช้ลักษณะงานมากที่สุดคือ ไม่รู้สึกว่าการเลื่อนตำแหน่งไม่มีโอกาสก้าวหน้า แต่รู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าบ้าง และมีการเลื่อนตำแหน่งตามเวลาที่เหมาะสม (ร้อยละ 83.79, 77.40 และ 74.43 ตามลำดับ) และไม่ใช่ลักษณะงานมากที่สุดคือ รู้สึกว่าไม่ได้รับการสนับสนุนเป็นประจำ นโยบายการเลื่อนตำแหน่งไม่ยุติธรรม และรู้สึกว่าการเลื่อนตำแหน่งไม่เป็นไปตามความสามารถ (ร้อยละ 21.69, 20.32 และ 16.67 ตามลำดับ)

ด้านค่าตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่าจะใช้ลักษณะงานมากที่สุดคือ ไม่รู้สึกว่าการค่าตอบแทนที่ได้แย่ หรือแทบไม่พอใช้จ่าย แต่รู้สึกว่าการค่าตอบแทนพอใช้จ่าย (ร้อยละ 89.50, 84.7 และ 81.74 ตามลำดับ) และไม่ใช่ลักษณะงานมากที่สุดคือ รู้สึกว่าการค่าตอบแทนไม่ดีมาก รู้สึกว่าการค่าตอบแทนน้อยกว่าที่ควรได้ และรู้สึกว่าการค่าตอบแทนไม่สามารถอยู่ได้อย่างสบาย (ร้อยละ 49.09, 41.55 และ 24.43 ตามลำดับ) ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย จำแนกตามรายชื่อ (n = 438)

| ความพึงพอใจในงาน      | ระดับความคิดเห็น (คน) |        |          |        |              |        |
|-----------------------|-----------------------|--------|----------|--------|--------------|--------|
|                       | ไม่ใช่ลักษณะงาน       |        | ไม่แน่ใจ |        | ใช้ลักษณะงาน |        |
|                       | จำนวน                 | ร้อยละ | จำนวน    | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |
| <b>ลักษณะงาน</b>      |                       |        |          |        |              |        |
| 1. น่าสนใจ            | 68                    | 15.53  | 113      | 25.80  | 257          | 58.68  |
| 2. ทำงานซ้ำ ๆ กัน (-) | 53                    | 12.10  | 28       | 6.39   | 357          | 81.51  |
| 3. น่าพอใจ            | 35                    | 7.99   | 84       | 19.18  | 319          | 72.83  |
| 4. น่าเบื่อ (-)       | 189                   | 43.15  | 126      | 28.77  | 123          | 28.08  |
| 5. มีเกียรติ          | 4                     | 0.91   | 20       | 4.57   | 414          | 94.52  |

**ตารางที่ 4.7** จำนวน ร้อยละระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน  
ประเทศไทย จำแนกตามรายชื่อ (n = 438) (ต่อ)

| ความพึงพอใจในงาน                 | ระดับความคิดเห็น (คน) |        |          |        |              |        |
|----------------------------------|-----------------------|--------|----------|--------|--------------|--------|
|                                  | ไม่ใช่ลักษณะงาน       |        | ไม่แน่ใจ |        | ใช่ลักษณะงาน |        |
|                                  | จำนวน                 | ร้อยละ | จำนวน    | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |
| 6. ได้คิดสร้างสรรค์              | 86                    | 19.63  | 119      | 27.17  | 233          | 53.20  |
| 7. น่ายกย่อง                     | 13                    | 2.97   | 47       | 10.73  | 378          | 86.30  |
| 8. เร่งด่วน (-)                  | 114                   | 26.03  | 83       | 18.95  | 241          | 55.02  |
| 9. สบายใจ                        | 73                    | 16.67  | 139      | 31.74  | 226          | 51.60  |
| 10. มีประโยชน์                   | 3                     | 0.68   | 7        | 1.60   | 428          | 97.72  |
| 11. เหนื่อยอ่อนล้า (-)           | 55                    | 12.56  | 62       | 14.16  | 321          | 73.29  |
| 12. ไม่ส่งผลต่อสุขภาพ            | 297                   | 67.81  | 81       | 18.49  | 60           | 13.70  |
| 13. ทำทนาย                       | 83                    | 18.95  | 114      | 26.03  | 241          | 55.02  |
| 14. งานมากเกินไป (-)             | 94                    | 21.46  | 99       | 22.60  | 245          | 55.94  |
| 15. นำขัดข้องใจ (-)              | 228                   | 52.05  | 114      | 26.03  | 96           | 21.92  |
| 16. พื้นที่ (-)                  | 169                   | 38.58  | 80       | 18.26  | 189          | 43.15  |
| 17. ไม่รู้จักจบสิ้น (-)          | 115                   | 26.26  | 56       | 12.79  | 267          | 60.96  |
| 18. รู้สึกถึงการประสบผลสำเร็จ    | 75                    | 17.12  | 128      | 29.22  | 235          | 53.65  |
| <b>ลักษณะการบังคับบัญชา</b>      |                       |        |          |        |              |        |
| 1. ถามความคิดเห็น                | 56                    | 12.79  | 51       | 11.64  | 331          | 75.57  |
| 2. เอาใจยาก (-)                  | 260                   | 59.46  | 100      | 22.83  | 78           | 17.81  |
| 3. ไม่สุภาพ (-)                  | 392                   | 89.50  | 27       | 6.16   | 19           | 4.34   |
| 4. ชมเชยเมื่อทำงานดี             | 75                    | 17.12  | 87       | 19.86  | 276          | 63.01  |
| 5. มีไหวพริบ                     | 42                    | 9.59   | 93       | 21.23  | 303          | 69.18  |
| 6. มีบารมี                       | 69                    | 15.75  | 113      | 25.80  | 256          | 58.45  |
| 7. ทนต่อเหตุการณ์                | 54                    | 12.33  | 87       | 19.86  | 297          | 67.81  |
| 8. ไม่ให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ (-) | 249                   | 56.85  | 106      | 24.20  | 83           | 18.95  |
| 9. อารมณ์เปลี่ยนเร็ว (-)         | 246                   | 56.16  | 81       | 18.49  | 111          | 25.34  |
| 10. บอกเสมอว่าทำงานเป็นอย่างไร   | 182                   | 41.55  | 113      | 25.80  | 143          | 32.65  |

**ตารางที่ 4.7** จำนวน ร้อยละระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน  
ประเทศไทย จำแนกตามรายชื่อ (n = 438) (ต่อ)

| ความพึงพอใจในงาน                            | ระดับความคิดเห็น (คน) |        |          |        |              |        |
|---------------------------------------------|-----------------------|--------|----------|--------|--------------|--------|
|                                             | ไม่ใช่ลักษณะงาน       |        | ไม่แน่ใจ |        | ใช่ลักษณะงาน |        |
|                                             | จำนวน                 | ร้อยละ | จำนวน    | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |
| 11. นำราคาย (-)                             | 348                   | 79.45  | 52       | 11.87  | 38           | 8.68   |
| 12. คื้อร้น (-)                             | 286                   | 65.30  | 75       | 17.12  | 77           | 17.58  |
| 13. รอบรู้ในงาน                             | 55                    | 12.56  | 93       | 21.23  | 290          | 66.21  |
| 14. แ่ (-)                                  | 367                   | 83.79  | 39       | 8.90   | 32           | 7.31   |
| 15. ฉลาด                                    | 28                    | 6.39   | 84       | 19.18  | 326          | 74.43  |
| 16. วางแผนเก่ง                              | 68                    | 15.53  | 115      | 26.26  | 255          | 58.22  |
| 17. เกียจคร้าน (-)                          | 370                   | 84.47  | 46       | 10.50  | 22           | 5.02   |
| 18. อยู่เสมอเมื่อต้องการพบ<br>เพื่อนร่วมงาน | 134                   | 30.59  | 145      | 33.11  | 159          | 36.30  |
| 1. กระตุนกันและกัน                          | 64                    | 14.61  | 76       | 17.35  | 298          | 68.04  |
| 2. นำเบื้อ (-)                              | 304                   | 69.41  | 74       | 16.89  | 60           | 13.70  |
| 3. ซ้า (-)                                  | 252                   | 57.53  | 104      | 23.74  | 82           | 18.72  |
| 4. ให้ความช่วยเหลือ                         | 21                    | 4.79   | 30       | 6.85   | 387          | 88.36  |
| 5. ี่เง่า (-)                               | 370                   | 84.47  | 45       | 10.27  | 23           | 5.25   |
| 6. รับผิดชอบ                                | 21                    | 4.79   | 65       | 14.84  | 352          | 80.37  |
| 7. ทำงานรวดเร็ว                             | 47                    | 10.73  | 130      | 29.68  | 261          | 59.59  |
| 8. ฉลาด                                     | 33                    | 7.53   | 111      | 25.34  | 294          | 67.12  |
| 9. สร้างศัตรูเก่ง (-)                       | 346                   | 79.00  | 63       | 14.38  | 29           | 6.62   |
| 10. พุดเพื่อเจือ (-)                        | 302                   | 68.95  | 78       | 17.81  | 58           | 13.24  |
| 11. เก่ง                                    | 26                    | 5.94   | 102      | 23.29  | 310          | 70.78  |
| 12. ี่เกียจ (-)                             | 255                   | 58.22  | 104      | 23.74  | 79           | 18.04  |
| 13. ไม่น่าร่วมงาน (-)                       | 349                   | 79.68  | 58       | 13.24  | 31           | 7.08   |
| 14. ชอบยุ่งเรื่องของคนอื่น (-)              | 271                   | 61.87  | 92       | 21.00  | 75           | 17.12  |
| 15. กระตือรือร้น                            | 71                    | 16.21  | 125      | 28.54  | 242          | 55.25  |

**ตารางที่ 4.7** จำนวน ร้อยละระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน  
ประเทศไทย จำแนกตามรายชื่อ (n = 438) (ต่อ)

| ความพึงพอใจในงาน                      | ระดับความคิดเห็น (คน) |        |          |        |              |        |
|---------------------------------------|-----------------------|--------|----------|--------|--------------|--------|
|                                       | ไม่ใช่ลักษณะงาน       |        | ไม่แน่ใจ |        | ใช่ลักษณะงาน |        |
|                                       | จำนวน                 | ร้อยละ | จำนวน    | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |
| 16. ไม่มองการณ์ไกล (-)                | 228                   | 52.05  | 124      | 28.31  | 86           | 19.63  |
| 17. ซื่อตรงต่อหน้าที่                 | 29                    | 6.62   | 73       | 16.67  | 336          | 76.71  |
| 18. คบยาก (-)                         | 339                   | 77.40  | 71       | 16.21  | 28           | 6.39   |
| <b>การเลื่อนตำแหน่ง</b>               |                       |        |          |        |              |        |
| 1. เลื่อนตำแหน่งตามเวลาที่เหมาะสม     | 37                    | 8.45   | 75       | 17.12  | 326          | 74.43  |
| 2. ก้าวหน้าน้อยเต็มที่ (-)            | 280                   | 63.93  | 100      | 22.83  | 58           | 13.24  |
| 3. เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ         | 73                    | 16.67  | 122      | 27.85  | 243          | 55.48  |
| 4. ไม่มีโอกาสก้าวหน้า (-)             | 367                   | 83.79  | 56       | 12.79  | 15           | 3.42   |
| 5. พอมีโอกาสดำเนินงานบ้าง             | 52                    | 11.87  | 47       | 10.73  | 339          | 77.40  |
| 6. นโยบายเลื่อนตำแหน่งไม่ยุติธรรม (-) | 215                   | 49.09  | 134      | 30.59  | 89           | 20.32  |
| 7. ไม่ค่อยได้เลื่อนขั้น (-)           | 299                   | 68.26  | 84       | 19.18  | 55           | 12.56  |
| 8. สนับสนุนเป็นประจำ                  | 95                    | 21.69  | 147      | 33.56  | 196          | 44.75  |
| 9. เลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม         | 68                    | 15.53  | 155      | 35.39  | 215          | 49.09  |
| <b>ค่าตอบแทน</b>                      |                       |        |          |        |              |        |
| 1. เพียงพอกับรายจ่าย                  | 76                    | 17.35  | 53       | 12.10  | 309          | 70.55  |
| 2. พอใช้                              | 51                    | 11.64  | 29       | 6.62   | 358          | 81.74  |
| 3. แทบไม่พอใช้จ่าย (-)                | 371                   | 84.70  | 29       | 6.62   | 38           | 8.68   |
| 4. แย่ (-)                            | 392                   | 89.50  | 24       | 5.48   | 22           | 5.02   |
| 5. อยู่ได้อย่างสบาย                   | 107                   | 24.43  | 130      | 29.68  | 201          | 45.89  |
| 6. ไม่มั่นคง (-)                      | 318                   | 72.60  | 53       | 12.10  | 67           | 15.30  |
| 7. น้อยกว่าที่ควรได้ (-)              | 198                   | 45.21  | 58       | 13.24  | 182          | 41.55  |
| 8. ดีมาก                              | 215                   | 49.09  | 124      | 28.31  | 99           | 22.60  |
| 9. น้อยเกินไป (-)                     | 294                   | 67.12  | 70       | 15.98  | 74           | 16.89  |

โดยสรุป พบว่า ท้นตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีคุณภาพชีวิตการทำงานดี เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานดี คือ การทำงานร่วมกันในหน่วยงาน รองลงมาคือ การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความสมดุลในการดำรงชีวิต สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและน่าอยู่ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ตามลำดับ

ภาพรวมท้นตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีความเครียดในงานระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านที่มีความเครียดในงานปานกลางคือ การปฏิรูประบบสุขภาพ ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย คุณลักษณะงาน ความกดดันเรื่องเวลา และเงื่อนไขในการทำงานตามลำดับ

ภาพรวมท้นตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า มีความพึงพอใจในงานเพื่อนร่วมงาน ลักษณะการบังคับบัญชา และด้านการเลื่อนตำแหน่งมีความพึงพอใจในงานเท่ากับด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ ด้านที่ยังไม่พึงพอใจในงาน คือ ด้านลักษณะงาน

### ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของท้นตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน แปลความหมายของความสัมพันธ์ตามแนวคิดของ Elifson, Runyon & Haber (1990: 208) ดังนี้

|                             |                           |
|-----------------------------|---------------------------|
| ไม่มีความสัมพันธ์           | $r = 0$                   |
| ความสัมพันธ์ต่ำ             | $r = \pm 0.01 - \pm 0.30$ |
| ความสัมพันธ์ปานกลาง         | $r = \pm 0.31 - \pm 0.70$ |
| ความสัมพันธ์สูง             | $r = \pm 0.71 - \pm 0.99$ |
| ความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์ | $r = \pm 1$               |

**สมมติฐานที่ 1** ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของท้นตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ( $r = -0.540$ ) กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ( $p < 0.001$ ) กล่าวคือ ความเครียดในงานของท้นตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงาน สนับสนุนสมมติฐานที่ 1

หมายความว่า เมื่อความเครียดในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเพิ่มขึ้นคุณภาพชีวิตการทำงานจะลดลง เมื่อเรียงลำดับตัวแปรแต่ละด้านของความเครียดในงานจากมากไปหาน้อยทั้ง 5 ด้าน พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย เจื่อนใจในการทำงาน การปฏิรูประบบสุขภาพ คุณลักษณะงาน และความกดดันเรื่องเวลา มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับปานกลาง ( $r = -0.333, -0.618, -0.417, -0.408$  และ  $-0.374$  ตามลำดับ) กับคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่นกัน ( $p < 0.001$ )

## สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ( $r = 0.657$ ) กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ( $p < 0.001$ ) กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2

หมายความว่า เมื่อความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเพิ่มขึ้น คุณภาพชีวิตการทำงานจะเพิ่มขึ้นด้วย เมื่อเรียงลำดับตัวแปรแต่ละด้านของความพึงพอใจในงานจากมากไปหาน้อยพบว่า ลักษณะการบังคับบัญชา การเลื่อนตำแหน่ง ลักษณะงานเพื่อนร่วมงาน และ ค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง ( $r = 0.517, 0.516, 0.409, 0.469$  และ  $0.311$  ตามลำดับ) กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ( $p < 0.001$ ) ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย ( $n = 438$ )

| ตัวแปร                 | คุณภาพชีวิตการทำงาน |                  |
|------------------------|---------------------|------------------|
|                        | r                   | P-value          |
| ความเครียดในงาน        | <b>-0.540</b>       | <b>&lt;0.001</b> |
| เจื่อนใจในการทำงาน     | -0.618              | <0.001           |
| การปฏิรูประบบสุขภาพ    | -0.417              | <0.001           |
| คุณลักษณะงาน           | -0.408              | <0.001           |
| ความกดดันเรื่องเวลา    | -0.374              | <0.001           |
| ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย | -0.333              | <0.001           |

**ตารางที่ 4.8** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย (n = 438) (ต่อ)

| ตัวแปร               | คุณภาพชีวิตการทำงาน |                  |
|----------------------|---------------------|------------------|
|                      | r                   | P-value          |
| ความพึงพอใจในงาน     | <b>0.657</b>        | <b>&lt;0.001</b> |
| ลักษณะการบังคับบัญชา | 0.517               | <0.001           |
| การเลื่อนตำแหน่ง     | 0.516               | <0.001           |
| เพื่อนร่วมงาน        | 0.469               | <0.001           |
| ลักษณะงาน            | 0.409               | <0.001           |
| ค่าตอบแทน            | 0.311               | <0.001           |

**สมมติฐานที่ 3** ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

การวิเคราะห์ความสามารถในการอธิบายความผันแปรคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน จากความเครียดในงานและความพึงพอใจในงาน พบว่า ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนสามารถอธิบายความผันแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้ร้อยละ 47.4 (Adjusted  $R^2 = 0.474$   $p < 0.001$ ) สนับสนุนสมมติฐานที่ 3 หมายความว่า ความผันแปรคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจในงานและความเครียดในงาน ร้อยละ 47.4

โดยที่ความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ( $\beta = 0.516$ ) มากกว่าความเครียดในงาน ( $\beta = -0.256$ ) ของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ดังตารางที่ 4.9

**ตารางที่ 4.9** การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย (n = 438)

| ตัวแปร                                                                           | Unstandardized |           | standardized |        |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|--------------|--------|---------|
|                                                                                  | Coefficients   |           | Coefficients |        |         |
|                                                                                  | B              | Std.Error | beta         | t      | P-value |
| ค่าคงที่                                                                         | 3.271          | 0.153     |              | 21.360 | <0.001  |
| ความเครียดในงาน                                                                  | -0.199         | 0.032     | -0.256       | -6.152 | <0.001  |
| ความพึงพอใจในงาน                                                                 | 0.007          | 0.001     | 0.516        | 12.405 | <0.001  |
| $R^2 = 0.477, R^2_{\text{adjust}} = 0.474, F = 198.027, P\text{-value} = <0.001$ |                |           |              |        |         |

สรุปผลการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน วัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความเครียดในงาน และความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ตรวจสอบความสามารถในการอธิบายความผันแปรของความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 438 ชุด พบว่า ทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี อายุเฉลี่ย 32.16 ปี ส่วนใหญ่โสด จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด อายุการรับราชการเฉลี่ย 7.62 ปี ประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลชุมชนเฉลี่ย 5.30 ปี ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียงมากที่สุด ทำงานอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด มีรายได้โดยรวมเฉลี่ย 72,598.63 บาท

ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การทำงานร่วมกันในหน่วยงาน การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความสมดุลในการดำรงชีวิตและสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและน่าอยู่ อยู่ในระดับดี ส่วนรายด้านที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลางคือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน โดยภาพรวมทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีความเครียดในงานปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การปฏิรูประบบสุขภาพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ป่วย ด้านคุณลักษณะงาน และความกดดันเรื่องเวลาอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านที่มีความเครียดในงานน้อยคือ เงื่อนไขในการทำงาน และภาพรวมทัศนแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทัศนแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีความพึงพอใจในงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ลักษณะการบังคับบัญชา และมีความพึงพอใจในงาน การเลื่อนตำแหน่ง เท่ากับด้านค่าตอบแทน ด้านที่ยังไม่พึงพอใจคือ ด้านลักษณะงาน

การทดสอบสมมติฐาน พบว่าความเครียดในงานของทัศนแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานของทัศนแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 47.4 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นได้นำไปอภิปรายผลและสรุปผลการวิจัยต่อไป

## บทที่ 5

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึง ความเครียดในงาน และความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อ คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป โดย ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

**สมมติฐานข้อที่ 2** ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

**สมมติฐานข้อที่ 3** ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

**สมมติฐานข้อที่ 1** ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง ผลที่ได้สนับสนุนสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของกุลนารี ณ ตะกั่วทุ่ง (2004) ที่พบว่า ความเครียดในงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ( $r = 0.386$ ,  $p < 0.001$ ) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก **ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย** ที่ต้องปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่กลัวการทำฟัน ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่ไม่ร่วมมือในการรักษา/ไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ และต้องแจ้งค่ารักษาและเก็บเงินจากผู้ป่วย **เงื่อนไขในการทำงาน** ด้านสถานที่ทำงานจัดไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีไม่ทันสมัย/บกพร่อง/ไม่เพียงพอ **การปฏิรูประบบสุขภาพ** ทำให้มีภาระงานด้านเอกสารมากขึ้น กังวลต่อการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในระบบบริการสุขภาพ **คุณลักษณะงาน** งานที่ปฏิบัติเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ลักษณะงานที่จำเจซ้ำซาก เบื่อหน่าย **ความกดดันเรื่องเวลา** ปริมาณงาน/จำนวนผู้ป่วยมากเกินไป สอดคล้องกับการศึกษาของอัสวินี นามะกันคำ และคณะ (2551) พบว่า ลักษณะผู้บังคับบัญชา ลักษณะการ

ปฏิบัติงาน ลักษณะเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของสถานที่ปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดได้จากการปฏิรูประบบสุขภาพเป็นผลให้เกิดความกังวลต่อการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในระบบบริการสุขภาพและการมีภาระงานทางด้านเอกสารมากขึ้นนอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามปกติ สอดคล้องกับการศึกษาของเกล็ดแก้ว พรหมมา (2551) ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงหน้าที่และระบบงานในโรงพยาบาล ( $r = 0.264$ ) และภาระงาน ( $r = 0.196$ ) มีความสัมพันธ์กับความเครียดและการศึกษาของชาญชัย โห้สงวน (2550; 30: 255-268) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณงานจำนวนชั่วโมงปฏิบัติงานต่อสัปดาห์สามารถทำนายความเครียดได้ 18% จากการวิจัยพบว่า ด้านคุณลักษณะงานที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อ มีความจำเจซ้ำซาก น่าเบื่อหน่าย รวมทั้งเป็นงานที่มีลักษณะปิดตัวเองเนื่องจากเป็นลักษณะการทำงานที่มีผู้ร่วมงานน้อย คือ ทันตแพทย์ ผู้ช่วยทันตแพทย์และผู้ช่วย สอดคล้องกับการศึกษาของเอี่ยมเดือน สิริหมานมงคล (2006) พบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ( $r = 0.60$ )

นอกจากนี้แล้วยังพบว่า เวลาในการทำงานที่จำกัดทำให้เกิดความกดดัน เนื่องจากมีผู้ป่วยมารับบริการทันตกรรมจำนวนมาก ทำให้ผู้ป่วยรอนานหรือไม่ได้รับบริการในวันนั้น ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้ รวมทั้งการที่ต้องปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่กลัวการทำฟัน ผู้ป่วยที่ไม่ให้ความร่วมมือในการรักษาหรือไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของทันตแพทย์ ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ สอดคล้องกับการศึกษาของโรท และคณะ (Roth et. al., 2002; 73: 43-50) พบว่า ด้านที่มีความเครียดมากที่สุดคือ ความกดดันเรื่องเวลา โดยรู้สึกเครียดเมื่อผู้ป่วยผัดนัด มาสาย ไม่ร่วมมือหรือไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ และการศึกษาของมายเออร์ (Myers, 2004; 197(2): 89-93) พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย ความกดดันเรื่องเวลา ระบบงาน NHS จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์สามารถอธิบายความเครียดได้ 48% จากเหตุผลดังกล่าวเป็นผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเปลี่ยนแปลงไปด้วย

## สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง ผลที่ได้ไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนรู้สึกว่า **ลักษณะงาน** เป็นงานที่มีการทำงานซ้ำๆกัน เป็นงานที่เหนื่อยอ่อนล้า และไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นงานที่ไม่ส่งผลต่อสุขภาพ **การบังคับบัญชา** รู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่บอกว่าทำงานเป็นอย่างไร ไม่อยู่เมื่อต้องการพบ และมีอารมณ์

เปลี่ยนเร็ว **เพื่อนร่วมงาน** รู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานไม่มองการณ์ไกล ช้า และจี้เกียจ **การเลื่อนตำแหน่ง** รู้สึกว่าไม่ได้รับการสนับสนุนเป็นประจำ นโยบายการเลื่อนตำแหน่งไม่ยุติธรรม และรู้สึกว่าเลื่อนตำแหน่งไม่เป็นไปตามความสามารถ **ค่าตอบแทน** รู้สึกว่าค่าตอบแทนน้อยกว่าที่ควรได้ และรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับไม่สามารถอยู่ได้อย่างสบาย สอดคล้องกับการศึกษาของอรุณี เอกวงศ์ตระกูล (2545) พบว่า การกระจายอำนาจไปสู่ผู้ปฏิบัติโดยให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ช่วยทำให้เกิดบรรยากาศองค์การที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน ได้แก่ การมีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน แต่การศึกษาของอารยา พัทธกิจโรจนานนท์ (2550) พบว่า สมรรถนะการบริหารและทักษะการบริหารไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ในการทำงานถ้ารู้สึกว่าการเลื่อนตำแหน่งเป็นโอกาสในการก้าวหน้า และมีการเลื่อนตำแหน่งตามเวลาที่เหมาะสม และได้รับการสนับสนุนเป็นประจำ ถึงว่าเป็นแรงจูงใจและกระตุ้นการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับการศึกษาของพิวรีน (Puriene et. al., 2007; 9: 109-113) พบว่า การประเมินเลื่อนตำแหน่งและรายได้มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงาน และการศึกษาของรินดา กาพนตร (2552) พบว่า แรงจูงใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกระดัดปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ( $p = 0.01$ ) นอกจากนี้การมีเพื่อนร่วมงานที่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานของตน และมีความซื่อตรงต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ ส่งผลให้ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน สามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหา และร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จด้วยดี สอดคล้องกับการศึกษาของวารุณี ดิษฐ์เย็น (2005) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ( $r = 0.173$ ) แต่จากลักษณะงานที่ทำให้มีการเคลื่อนไหวของร่างกายเป็นช่วงสั้น ๆ ช้า ๆ รูปแบบเดิม ๆ ต้องทำงานเหมือนกันทุกวัน ทำให้เกิดความเหนื่อยอ่อนล้า อาจส่งผลต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น ปวดคอ ปวดหลังเกิดความวิตกกังวล หดหู่ใจ สอดคล้องกับการศึกษาของชัยยง ขามรัตน์ (2543) พบว่า พฤติกรรมการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมกับคุณภาพชีวิตการทำงานเท่ากับ 0.389 จากเหตุผลดังกล่าว เป็นผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเปลี่ยนแปลงไปด้วย

แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอีลิซาเวตา (Elisaveta, 2008) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูงเท่ากับ 0.92 โดยสามารถใช้ความพึงพอใจในงานอธิบายแทนคุณภาพชีวิตการทำงานได้

### สมมติฐานข้อที่ 3 ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 47.4 โดยที่ความพึงพอใจในงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าความเครียดในงาน ผลที่ได้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง และความเครียดในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงาน-

โดยสรุปแล้วความเครียดในงานและความพึงพอใจในงาน เป็นส่วนสำคัญที่จะบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีหรือไม่ก็ได้ แม้ว่าการปฏิบัติงานในบางครั้งจะก่อให้เกิดความเครียดขึ้นบ้าง แต่ด้วยความภาคภูมิใจในอาชีพและความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 47.4

## บทที่ 6

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงอรรถาธิบาย โดยวิธีการสำรวจแบบภาคตัดขวาง เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน และความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน สร้างแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนโดยใช้แนวคิดของวอลตัน (Walton, 1974: 12, 16, 155) ซึ่งประยุกต์จากแบบสอบถามของ รินดา กาพนตร (รินดา: 2552, 128-132 อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ญิศา อินทรประสงค์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา ภัทรอาชาชัย และรองศาสตราจารย์วันเพ็ญ แก้วปาน) ประกอบด้วย 8 ด้าน ความเครียดในงานใช้แนวคิดของลาซารัส (Lazarus, 1987: 141-169) โดยใช้แบบสอบถามดัชนีความเครียดในหน้าที่การงาน (Job Stress Inventory-JSI) ของชาญชัย ให้งวน (2550) ประกอบด้วย 5 ด้าน และใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของสมิท เคนดอลล์และฮูลินท์ (Smith, Kendall & Hulin, 1969) ประกอบด้วย 5 ด้าน ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงวุฒิ 3 ท่าน มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือชุดคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ ความเครียดในงาน และความพึงพอใจในงานเท่ากับ 0.893, 0.943 และ 0.882 ตามลำดับ โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรม คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เก็บข้อมูลจากทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานอยู่โรงพยาบาลชุมชน ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม - 30 มิถุนายน 2554 ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 438 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.38 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

### สรุปผลการวิจัย

ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีคุณภาพชีวิตการทำงานดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานดี คือ การทำงานร่วมกันในหน่วยงาน การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความสมดุลในการดำรงชีวิต สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและน่าอยู่ ส่วนรายด้านที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง คือ

คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ภาพรวม  
ทัศนแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีความเครียดในงานระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้าน  
ที่มีความเครียดในงานปานกลางคือ การปฏิรูประบบสุขภาพ ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย คุณลักษณะงาน  
และความกดดันเรื่องเวลา ด้านที่มีความเครียดในงานน้อยคือ เงื่อนไขในการทำงาน และภาพรวม  
ทัศนแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจใน  
งานเพื่อนร่วมงาน ลักษณะการบังคับบัญชา และด้านการเลื่อนตำแหน่งมีความพึงพอใจในงาน  
เท่ากับด้านคำตอบแทน ตามลำดับ ด้านที่ยังไม่พึงพอใจในงาน คือ ด้านลักษณะงาน

### การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิต  
การทำงานของทัศนแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในงาน  
ของทัศนแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับ  
ปานกลาง สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1

**สมมติฐานข้อที่ 2** ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการ  
ทำงานของทัศนแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงาน  
ของทัศนแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับ  
ปานกลาง ไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2

**สมมติฐานข้อที่ 3** ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความ  
ผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานของทัศนแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ผลการวิจัย  
พบว่า ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของทัศนแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล  
ชุมชนสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 47.4 สนับสนุนสมมติฐาน  
ข้อที่ 3

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของทัศนแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย  
ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการเพิ่มความพึงพอใจ และลดความเครียดในงาน ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผู้บริหารที่จะกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและ  
ทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้  
ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

1.2 ผู้บริหารนำที่จะกำหนดนโยบายเปิดโอกาสให้ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสดำรงงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

1.3 ผู้บริหารนำที่จะกำหนดนโยบายส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

1.4 ผู้บริหารนำที่จะกำหนดนโยบายส่งเสริมบูรณาการทางสังคมของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ช่วยให้ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

## 2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ผู้บริหารนำที่จะนำแนวคิดของเครื่องมือการพัฒนาบุคลากร “การเพิ่มคุณค่างาน (Job Enrichment)” ซึ่งเป็นกิจกรรมการบริหารที่เน้นการออกแบบลักษณะงาน เป็นงานที่แตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ เน้นให้ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนเกิดความชำนาญในงานที่หลากหลายขึ้น (Skill Variety) เกิดความรับผิดชอบในงานของตน (Task Identity) เป็นลักษณะงานที่มีความสำคัญ (Task Significance) มีอิสระสามารถบริหารจัดการงานนั้นด้วยตนเอง (Autonomy) และการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้บังคับบัญชา (Feedback) เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หลักของการออกแบบงานในลักษณะการเพิ่มคุณค่างาน ได้แก่

1) การทำให้เกิดความแปลกใหม่ (Renewal) ไม่ให้ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนเกิดความเบื่อหน่าย โดยการเปลี่ยนแปลง ลักษณะงาน บุคคลที่จะต้องติดต่อประสานงานด้วย เปลี่ยนมุมมองหรือความคิดจากงานเดิม

2) การพัฒนาและการแสวงหาทักษะความชำนาญที่มากขึ้น (Exploration) พัฒนาสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นจากการทำงานใหม่ ๆ

3) การชำนาญในงานเป็นพิเศษ (Specialization) ก่อให้เกิดความสามารถในการจัดการงานนั้นที่ลึกซึ้ง ยากและท้าทายมากขึ้น

### 3. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

3.1 ผู้บริหารนำที่จะพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น โดยการร่วมกิจกรรมต่างๆของโรงพยาบาล คอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อต้องการ และชมเชยเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้ดี เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

3.2 ผู้บริหารนำที่จะสนับสนุนการจัดกิจกรรม เพื่อสร้างเสริมสัมพันธ์ภาพในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

3.3 ท้นตแพทย์นำที่จะเรียนรู้วิธีการจัดการความเครียด เช่น การออกกำลังกาย การผ่อนคลาย และเพิ่มความพึงพอใจในงานโดยการสร้างแรงจูงใจในการเลื่อนตำแหน่ง สร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา เพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มวิธีการเก็บข้อมูล เช่นการสัมภาษณ์ เนื่องจากแบบสอบถามที่คำถามมากและแต่ละส่วนมีวิธีการตอบแบบสอบถามไม่เหมือนกันทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนไม่เข้าใจวิธีการตอบแบบสอบถาม

2. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนเพื่อตอบคำถามการวิจัยที่มีมุมมองที่แตกต่างกันและครอบคลุมมากขึ้น

3. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนเปรียบเทียบกับทันตแพทย์โรงพยาบาลทั่วไป ทันตแพทย์โรงพยาบาลศูนย์ และทันตแพทย์เอกชน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้มีความเท่าเทียมกัน

4. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่น การลาออก บรรยากาศองค์กรและภาวะสุขภาพ เป็นต้น

คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย

QUALITY OF WORK LIFE OF DENTISTS IN COMMUNITY HOSPITALS, THAILAND

อรรถิ ดั่งทองเพ็ชร 5136355 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตรั) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธั: ภูษิตา อินทรประสงคั, พบ.ค.(การบริหารการพัฒนั), เรดา เกษตรสุวรรณ, ศ.ม.(สาธารณสุขศาสตรั),จรรยา ภัทรอาษาชัย, Sc.D.(BIOSTATISTICS)

## บทสรุปแบบสมบูรณั

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหั

ข้าราชการเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญในการบริหารงานให้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) เป็นแนวคิดที่สามารถอธิบายถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของผู้ปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานถือว่าเป็นวิธีหนึ่งของการพัฒนาองค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เช่น ความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมสุขภาพกาย สุขภาพจิตให้มีความสุข ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพต่อองค์กร และช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้เกิดผลงานรวมทั้งการบริการที่ดีทั้งทางด้านคุณภาพและปริมาณ โดยปัจจัยที่มีผลกับความสุขและคุณภาพการบริการคือ ความพึงพอใจในงานและความเครียดในงาน

ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนเป็นบุคลากรด้านสาธารณสุขที่มีบทบาทในการให้บริการเกี่ยวกับฟันและอวัยวะช่องปากแก่ประชาชน พบว่าทันตแพทย์ไทยในระบบราชการมีความเครียดมากกว่าเอกชนอย่างมีนัยสำคัญ ช่วง 3 ปีแรกของการทำงานจะมีความเครียดมากที่สุด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีความเครียดมากกว่าและมีความพึงพอใจน้อยกว่าทันตแพทย์ในกรุงเทพ นอกจากนี้ยังพบว่าทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีการลาออกมากที่สุด และมีแนวโน้มการลาออกเพิ่มมากขึ้นจาก 19.23% และ46.52% ในปี พ.ศ. 2542

และ พ.ศ. 2548 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนที่ได้รับการจัดสรร ส่งผลให้จำนวนทันตแพทย์ในชนบทมีไม่เพียงพอ นอกจากนี้ยังพบว่าทันตแพทย์จะอยู่ในราชการลดลงจาก 3.8 ปี ในพ.ศ. 2533-2538 เป็น 1.7 ปี ใน พ.ศ. 2546-2548 สาเหตุที่ลาออก เช่น กลับภูมิลำเนา การมีครอบครัว ศึกษาต่อ ไม่ชอบระบบราชการ ไปทำงานเอกชน และประกอบอาชีพอื่น เป็นต้น จากสาเหตุดังกล่าว อาจจะเป็นผลมาจากการไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ การไม่มีความสุขในการทำงาน ความรู้สึกไม่มีคุณค่าจากการทำงานนั้นรวมไปถึงความต้องการและปรารถนาให้ชีวิตการทำงานดีขึ้น เป็นส่วนประกอบของเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานนั่นเอง

จากสถานการณ์ที่กล่าวมาพบว่า ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีแนวโน้มลาออกมากขึ้น ทุกปี และส่วนใหญ่จะเข้ามาทำงานในกรุงเทพ ฯ หรือในเมืองใหญ่ ๆ ทำให้ทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนขาดแคลน ดังนั้น ผู้วิจัยศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงานและความเครียดในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และลดความเครียดในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการกำหนดนโยบายและบริหารงานยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นการส่งเสริมความพึงพอใจในงานและการจัดการความเครียดในงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนได้อย่างเหมาะสม ทันตแพทย์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง

## วัตถุประสงค์ในการวิจัย

### วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อค้นหปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

### วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. วัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน
3. ตรวจสอบความสามารถในการอธิบายความผันแปรของความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

## ทบทวนวรรณกรรม

**คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life)** หมายถึง ลักษณะการทำงานของทันตแพทย์ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ มีความสุขในการทำงานและรู้สึว่ามีคุณค่าจากการทำงานนั้น ในการวิจัยนี้ใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton, 1974: 12, 16, 155) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีครอบคลุมทุกด้าน คือ ด้านของความเป็นมนุษย์ ด้านการงาน ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม และแบบสอบถามประยุกต์จากกรินดา กาพนตร (รินดา: 2552, 128-132 อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ญุฑิตา อินทรประสงคั และผู้ช่วยศาสตราจารย์รรรยา ภัทรอาษาชัย รองศาสตราจารย์วันเพ็ญ แก้วปาน) ประกอบด้วย 8 ประการ คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและน่าอยู่ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน การทำงานร่วมกันในหน่วยงาน สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความสมดุลในการดำรงชีวิต การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

**ความเครียดในงาน (Job stress)** หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจขาดความสมดุลเนื่องมาจากสิ่งกระตุ้นภายในและภายนอก ทำให้เกิดการแสดงออกทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น รู้สึกหงุดหงิด วิตกกังวล โกรธ อ่อนเพลีย นอนไม่หลับ ปวดศีรษะ เป็นต้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดของลาซารัส (Lazarus, 1987: 141-169) และใช้แบบวัดดัชนีความเครียดในหน้าที่การงาน (Job Stress Inventory-JSI) ของชาญชัย ให้สงวน (2550: 29-42) เนื่องจากเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อวัดความเครียดในงานของทันตแพทย์ไทยที่มีการปรับบริบทให้เข้ากับคนไทย ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย เจื่อนใจในการทำงาน การปฏิรูประบบสุขภาพ คุณลักษณะงาน ความกดดันเรื่องเวลา

**ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)** หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ อันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดของสมิท เคนดอลล์ และฮูลินท์ (Smith, Kendall & Hulin, 1969: 83-85) เนื่องจากเป็นมาตรวัดลักษณะงาน ซึ่งได้รับการยอมรับและเป็นที่ยอมรับใช้กันอย่างแพร่หลาย ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ลักษณะการบังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน

## วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงอรรถาธิบายภาคตัดขวาง (Cross - sectional Explanatory Research) กลุ่มตัวอย่างคือ ทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชนตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน

513 คน แบบสอบถามประกอบด้วย แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานใช้แนวคิดของวอลตัน (Walton, 1974: 12,16,155) ความเครียดในงานใช้แนวคิดของลาซารัส (Lazarus, 1987: 141-169) และแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของสมิท เคนดอลล์ และฮูลินท์ (Smith Kendall & Hulin, 1969: 83-85) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.893, 0.943 และ 0.882 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

## ผลการวิจัย

แบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์จำนวน 438 ชุด (ร้อยละ 85.38) พบว่า ภาพรวมทัศนแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีคุณภาพชีวิตการทำงานดี มีความเครียดในงานปานกลาง และมีความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตการทำงานเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การทำงานร่วมกันในหน่วยงาน การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความสมดุลในการดำรงชีวิต และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและน่าอยู่ อยู่ในระดับดี ส่วนรายด้านที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลางคือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ความเครียดในงานรายด้านพบว่า ทัศนแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีความเครียดด้านการปฏิรูประบบสุขภาพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ป่วย ด้านคุณลักษณะงานและความกดดันเรื่องเวลาอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีความเครียดในงานน้อยคือ เงื่อนไขในการทำงาน ความพึงพอใจในงานรายด้านพบว่า ทัศนแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ลักษณะการบังคับบัญชา และพึงพอใจการเลื่อนตำแหน่งเท่ากับด้านค่าตอบแทน ด้านที่ยังไม่พึงพอใจคือ ด้านลักษณะงาน

### การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความเครียดในงานของทัศนแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานของทัศนแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 47.4 สนับสนุนสมมติฐานที่ 3

## อภิปรายผลการวิจัย

**สมมติฐานข้อที่ 1** ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง ผลที่ได้ สนับสนุนสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก **ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย** ที่ต้องปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่กลัวการทำฟัน ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่ไม่ร่วมมือในการรักษา/ไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ และต้องแจ้งค่ารักษาและเก็บเงินจากผู้ป่วย **เงื่อนไขในการทำงาน** ด้านสถานที่ทำงานจัดไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีไม่ทันสมัย/บกพร่อง/ไม่เพียงพอ **การปฏิรูประบบสุขภาพ** ทำให้มีภาระงานด้านเอกสารมากขึ้น กังวลต่อการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในระบบบริการสุขภาพ **คุณลักษณะงาน** งานที่ปฏิบัติเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ลักษณะงานที่จำเจซ้ำซาก เบื่อหน่าย **ความกดดันเรื่องเวลา** ปริมาณงาน/จำนวนผู้ป่วยมากเกินไป จากเหตุผลดังกล่าวเป็นผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเปลี่ยนแปลงไป

**สมมติฐานข้อที่ 2** ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง ผลที่ได้ ไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 ทั้งนี้เนื่องจากทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนรู้สึกว่ **ลักษณะงาน** เป็นงานที่มีการทำงานซ้ำ ๆ กัน เป็นงานที่เหนื่อยอ่อนล้า และไม่รู้สึกรว่เป็นงานที่ไม่ส่งผลต่อสุขภาพ **การบังคับบัญชา** รู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่บอกว่าทำงานเป็นอย่างไร ไม่อยู่เมื่อต้องการพบ และมีอารมณ์เปลี่ยนเร็ว **เพื่อนร่วมงาน** รู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานไม่มองการณ์ไกล ช้า และจี้เกียจ **การเลื่อนตำแหน่ง** รู้สึกว่าไม่ได้รับการสนับสนุนเป็นประจำ นโยบายการเลื่อนตำแหน่งไม่ยุติธรรม และรู้สึกว่เลื่อนตำแหน่งไม่เป็นไปตามความสามารถ **ค่าตอบแทน** รู้สึกว่ค่าตอบแทนน้อยกว่าที่ควรได้ และรู้สึกว่ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่สามารถอยู่ได้อย่างสบาย จากเหตุผลดังกล่าวเป็นผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเปลี่ยนแปลงไป

**สมมติฐานข้อที่ 3** ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 47.4 ผลที่ได้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความพึงพอใจในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความเครียดในงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนมีความสัมพันธ์เชิงลบระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงาน-

โดยสรุปแล้วความเครียดในงานและความพึงพอใจในงาน เป็นส่วนสำคัญที่จะบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีหรือไม่ก็ได้ แม้ว่าการปฏิบัติงานในบางครั้งจะก่อให้เกิดความเครียดขึ้นบ้าง แต่ด้วยความภาคภูมิใจในอาชีพและความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 47.4

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการเพิ่มความพึงพอใจ และลดความเครียดในงาน ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผู้บริหารนำที่จะกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

1.2 ผู้บริหารนำที่จะกำหนดนโยบายเปิดโอกาสให้ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

1.3 ผู้บริหารนำที่จะกำหนดนโยบายส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

1.4 ผู้บริหารนำที่จะกำหนดนโยบายส่งเสริมบูรณาการทางสังคมของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ช่วยให้ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนมีโอกาสสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

## 2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ผู้บริหารนำที่จะนำแนวคิดของเครื่องมือการพัฒนาบุคลากร “การเพิ่มคุณค่างาน (Job Enrichment)” ซึ่งเป็นกิจกรรมการบริหารที่เน้นการออกแบบลักษณะงาน เป็นงานที่แตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ เน้นให้ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนเกิดความชำนาญในงานที่หลากหลายขึ้น (Skill Variety) เกิดความรับผิดชอบในงานของตน (Task Identity) เป็นลักษณะงานที่มีความสำคัญ (Task Significance) มีอิสระสามารถบริหารจัดการงานนั้นด้วยตนเอง (Autonomy) และการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้บังคับบัญชา (Feedback) เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หลักของการออกแบบงานในลักษณะการเพิ่มคุณค่างาน ได้แก่

- 1) การทำให้เกิดความแปลกใหม่ (Renewal) ไม่ให้ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนเกิดความเบื่อหน่าย โดยการเปลี่ยนแปลง ลักษณะงาน บุคคลที่จะต้องติดต่อประสานงานด้วย เปลี่ยนมุมมองหรือความคิดจากงานเดิม
- 2) การพัฒนาและการแสวงหาทักษะความชำนาญที่มากขึ้น (Exploration) พัฒนาสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นจากการทำงานใหม่ ๆ
- 3) การชำนาญในงานเป็นพิเศษ (Specialization) ก่อให้เกิดความสามารถในการจัดการงานนั้นที่ลึกซึ้ง ยากและท้าทายมากขึ้น

## 3. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- 3.1 ผู้บริหารนำที่จะพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น โดยการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงพยาบาล คอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อต้องการ และชมเชยเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้ดี เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป
- 3.2 ผู้บริหารนำที่จะสนับสนุนการจัดกิจกรรม เพื่อสร้างเสริมสัมพันธภาพในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน
- 3.3 ทันตแพทย์นำที่จะเรียนรู้วิธีการจัดการความเครียด เช่น การออกกำลังกาย การผ่อนคลาย และเพิ่มความพึงพอใจในงาน โดยการสร้างแรงจูงใจในการเลื่อนตำแหน่ง สร้างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา เพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มวิธีการเก็บข้อมูล เช่นการสัมภาษณ์ เนื่องจากแบบสอบถามที่คำถามมากและแต่ละส่วนมีวิธีการตอบแบบสอบถามไม่เหมือนกันทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนไม่เข้าใจวิธีการตอบแบบสอบถาม

2. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของ  
ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนเพื่อตอบคำถามการวิจัยที่มีมุมมองที่แตกต่างกันและครอบคลุมมากขึ้น

3. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาล  
ชุมชนเปรียบเทียบกับทันตแพทย์โรงพยาบาลทั่วไป ทันตแพทย์โรงพยาบาลศูนย์ และทันตแพทย์  
เอกชน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้มีความเท่าเทียมกัน

4. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่น การ  
ลาออก บรรยากาศองค์กรและ ภาวะสุขภาพ เป็นต้น



# QUALITY OF WORK LIFE OF DENTISTS IN COMMUNITY HOSPITALS, THAILAND

ORADEE TANGTONGPET 5136355 PHPH/M

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

THESIS ADVISORY COMMITTEE: BHUSITA INTARAPRASONG, Ph.D. (DEV. ADM.), RERA KASETSUWAN, M.P.H.(PUBLIC HEALTH), JANYA PATTARA-ACHACHAI, Sc.D.(BIOSTATISTICS)

## EXTENDED SUMMARY

### Background and Rationale

Government officers are important human resources that help the organization to achieve its goals. Quality of work life is the concept that explains the advantages and disadvantages of the worker and the working environment. Thus, quality of work life improvement is one of the organizational development methods that produce a good attitude among the employees, a good attitude towards the job and a good attitude towards the organization and leads to job satisfaction. Moreover, quality of work life improvement also improves physical health and mental health, which helps the employees grow in their job and develop themselves in order to become quality employees of the organization. It also reduces the problem of absenteeism, reduces turnover rate, minimizes accidents and helps the administration to achieve results in terms of quality and quantity. The factors that affect the result of happiness and service quality are job satisfaction and job stress.

Dentists in the community hospitals are public health personnel whose role is to provide service concerned with dental care and oral hygiene to people. It has been found that Thai dentists in the government office system had less significant stress than those in private hospitals. In the first three years of their service years, they had

the most stress and the least satisfaction. Dentists in community hospitals had more stress and less satisfaction than dentists in Bangkok. It was also found that community hospitals dentists had the highest turnover rate which increased from 19.23% in 1999 to 46.52% in 2006, respectively, and has resulted in the number of dentists upcountry to become insufficient compared to the number of the dentists that was provided. Moreover, it was also found that dentists' tenure in the government system decreased from 3.8 years in 1990 – 1995 to 1.7 years in 2003 – 2005. The reasons cited for giving up being dentists were to go back to their hometown, to get married, to continue higher education, dislike of the government system, to work with the private sector, and others. The mentioned causes may have been caused by their needs not being met, unhappiness in their working life, feeling of not being valued in the workplace, as well as wishing to have a better life, which are the factors of quality of work life.

According to the above-mentioned situations, it was found that dentists in community hospitals had a higher tendency to quit from their job each year. Majority of them would like to work in Bangkok or the big city, which caused a lack of dentists in community hospitals. Therefore, this researcher studied quality of work life, job satisfaction, and stress in the job as dentists in community hospitals to be the tool for administrators to set policies and manage their job in order to elevate the quality of life and to increase job satisfaction, as well as to get rid of stress of dentists in community hospitals appropriately so that dentists will perform their job efficiently for the patients.

## Objectives

### General Objective

To search for the factors which affect the quality of life of dentists in community hospitals

### Specific Objectives:

1. To measure the quality of work life level, work stress level, and job satisfaction level of dentists in community hospitals

2. To analyze the relationship between work stress and job satisfaction that affects dentists' quality of work life in community hospitals

3. To inspect the abilities to explain the variation of job stress and job satisfaction of dentists in community hospitals

## Literature Review

**Quality of work life** means the job characteristic of dentists whose needs are met, are happy to work and feel that they are valued in their work place. The research used the quality of work life concept of Walton (1974: 12, 16, 155) which covered every aspect: human, job, economics, and society. The questionnaire of Rinda Garnnate was applied (Rinda: 2009, 128-132, Professor Bhusita Intaraprasong, Adviser and Assistant Professor Janya Pattara-Achachai, Deputy Professor Wanpan Kaewparn). The questionnaire has 8 sections: sufficient and fair wages, safe and clean environment, personnel ability development, progress and job security, collaboration among the departments, workers' rights, balanced lifestyle, and job that is useful to the society.

**Job stress** means the imbalance in the physical and mental condition caused by internal and external stimuli. It may be manifested physically and mentally by exhaustion, worry, anger, weakness, inability to sleep, headaches, etc. In this research, the researcher used the concept of Lazarus (1987: 141-169) and implemented the Job Index (JSI) of Chanchai Hosanguan (2007: 29-42). It is a questionnaire that was designed to measure the stress of the dentists that was adapted for Thais, which contains 5 aspects: relationship with patients, job condition, health system reformation, job characteristics and time pressure.

**Job satisfaction** means liking or being satisfied to work to achieve the objectives, which is caused by needs being met. In this research, the researcher use the concept of Smith Kendall and Hulin (1969), it is a generally accepted job measurement which contains 5 aspects: job characteristics, wages, job promotion, command order, and colleagues.

## Research Methods

This research is a cross-sectional explanatory research. The sample comprises 513 dentists who have worked in community hospitals for at least 1 year. The questionnaire has 4 sections: quality of work life questionnaire based on the concept of Walton (1974), job questionnaire according to the concept of Lazarus (1987: 141-169), and job satisfaction questionnaire based on the concept of Smith Kendall and Hulin (1969). The level of questionnaire confidence is 0.893, 0.943, and 0.882 respectively. Data were analyzed using statistics, percentage, mean, standard deviation, Pearson's product – moment correlation coefficient and multiple regression analysis.

## Results

438 questionnaires were analyzed (85.38%). It was found that overall, dentists in community hospitals had a good quality of work life, moderate level of job stress, and were satisfied in their job. When each aspect was examined it was revealed that collaboration in the department, social value of job, worker's rights, personnel ability development, balanced lifestyle and safe environment were at a good level. The aspects that were at the moderate level were sufficient and fair wages, job progress and job security. In the aspect of job stress, it was found that dentists in community hospitals were in the health system reformation. In the aspect of relationship with patients, job characteristics, and time pressure was at the moderate level. Job stress that was at less level was working condition. Job satisfaction in each aspect showed that dentists in community hospitals were satisfied with colleagues, command characteristics, and job promotion were commensurate with their wages. The aspect that was not satisfied was job characteristics.

## Hypothesis Test

The hypothesis test revealed that job stress of dentists in community hospitals was negatively moderate associated to quality of work life, which supported

hypothesis 1. Job satisfaction of dentists in community hospitals was positively moderate associated with quality of work life, which supported hypothesis 2. Job stress and job satisfaction explained 47.4% ( $R^2 = .474$ ) of the variance in quality of work life which supported hypothesis 3.

## Discussion

### **Hypothesis 1: Job stress has a moderate relationship with quality of work life of dentists in community hospitals.**

The results revealed that job stress of dentists in community hospitals had a relationship with quality of work life at a moderate level. The results support the hypothesis. It may have been caused by the relationship with patients, which involves dealing with the patients who are afraid of dental procedures. They have to work with patients who do not cooperate in the treatment or do not to follow the instructions and they have to inform the patients about the expenses and collect dental fees from them. Working condition: working place was not appropriate to their job, materials and technology was outdated, insufficient, and not in good condition. Health system reformation: they had to do more documentation, they were worried about adjusting themselves to the changes in the health service system. Job characteristics: they had high risk with contamination and the job was boring. Time pressure: the amount of the job and patient is not balanced. Due to these stated reasons, the quality of work life of the dentists in community hospitals have changed.

### **Hypothesis 2: Job satisfaction has a relationship with quality of work life of dentists in community hospitals**

The results revealed that job satisfaction of dentists in community hospitals has a moderate relationship with quality of work life. The results did not agree with hypothesis 2, which may be due to the fact that dentists in community hospitals feel that job characteristics entail a repetitive job, exhausting job, and they feel that it is the job that is not good for their health. Command: they feel that their superior did not explain what the job is all about, they are not available, and their moods change all the time. Colleagues: they feel that colleagues have short vision, are

sluggish and lazy. Job promotion: they feel that they do not get promoted regularly, promotion policy is unfair, and promotion is not based on performance. Wages: they feel that their salary is less than what they should get and that they cannot survive with their salary. These reasons have caused the quality of work life of the dentists in community hospitals to change.

**Hypothesis 3: Job stress and job satisfaction can explain the variation of quality of work life of dentists in community hospitals.**

The results revealed that job stress and job satisfaction of dentists in community hospitals could only account for 47.4% of the quality of work life. The result supports hypothesis 3. These may be caused by the fact that job satisfaction of dentists who operate in community hospitals had a moderate relationship with quality of work life and job stress had a moderate negative relationship with quality of work life.

In conclusion, job stress and job satisfaction are important factors that can be positive and negative. Even though some aspects of operation caused them stress, they were proud of their profession and job satisfaction could explain 47.4% of the variation of quality of work life.

**Recommendations**

According to the research in “Quality of work life of dentists in community hospitals in Thailand”, the researcher has made recommendations to increase the dentists’ satisfaction and decrease stress as follows:

**1. Policy recommendations:**

1.1 The administrator should establish physical and mental environment policies so that job characteristics do not entail high risks. It should help them feel more comfortable and avoid the feeling that something is harmful to their health.

1.2 The administrator should be open for the dentists in community hospitals to be able to develop their knowledge and abilities. The job that

they are performing should be open so that the worker can use their skills and have the opportunity in the work place to be accepted and be valued in the organization.

1.3 The administrator should set policies to support the growth and security of the dentists in community hospitals. Moreover, it should increase their performance and also help the worker to progress and be secure in their job and be accepted by colleagues and family members.

1.4 The administrator should create policies to integrate the dentists in society to enable them to build up their relationship with other people as well as ensure appropriate progress in their job based on a merit system.

## 2. Academic Suggestions

Administrators should use the concept of the human resources development tool of “Job Enrichment” which is the activity that focuses on the design of job characteristics which is different from the existing one. It focuses on skill variety for the dentists, which make them have task identity. Their job will have job significance, they will be able to manage their job by themselves (autonomy) and get feedback from their superior periodically. The main objectives are to design the job by using value added as follows:

1) Create something new (renewal) so that the dentists in community hospitals do not get bored by changing personnel job characteristics and changing their point of view.

2) Develop and explore more skills to develop new relationships in the hospital.

3) Become a specialist which strengthens their ability and challenge the administration.

## 3. Operational Recommendations

3.1 Administrators should develop relationships with subordinates by joining hospital activities, by giving suggestions when needed and praise the workers when the output is good, to encourage them in their performance.

3.2 Administrators should support relationship-building activities among employees.

3.3 Dentists should learn how to get rid of their stress by: exercising, relaxing and increasing job satisfaction by creating motivation to get promoted and building up relationship with superiors to increase the quality of work life.

### **Recommendation for Further Research**

1. In the next research there should be more ways to collect data such as: interview because there are many questions and in each section in the questionnaire there are different ways to answer the questions, which caused some of the questionnaire respondents not to understand how to answer the questions.
2. There should be a qualitative research on the topic of “Quality of work life of dentists in community hospitals” to get different points of view and provide a wider coverage.
3. Further research should be done on the quality of work life of dentists in community hospitals compared with dentists at other hospitals, such as dentists in central hospitals, as well as private dentists, to establish a comparable quality of work life.
4. Further research should be done to study other factors that affect quality of work life such as: turnover, organizational climate, health conditions, etc.

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กุลนารี ณ ตะกั่วทุ่ง. (2547). ความเครียดและคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในโรงพยาบาลศรีธัญญา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เกล็ดแก้ว พรหมมา. (2551). ความเครียดและการทำละเมิดของพยาบาลวิชาชีพต่อผู้ป่วยในโรงพยาบาลตติยภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาบริหารการแพทย์และสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- โกเมศ วิชชาวุธ และคณะ. (2551). การเคลื่อนย้ายทันตแพทย์ ในระบบบริการสุขภาพช่องปาก พ.ศ. 2518-2548. วิทยาสารทันตสาธารณสุข 13,5 (ก.ค.-ธ.ค.2551): 17-33.
- โกเมศ วิชชาวุธ และคณะ. (2551). สถานการณ์กำลังคนทันตแพทย์ในระบบบริการทันตสุขภาพ พ.ศ. 2548. วิทยาสารทันตสาธารณสุข 13, 4 (มิถุนายน 2551): 54-68.
- จรรยา ภัทรอาชาชัย. (2551). ชีวิตที่ดีสำหรับงานวิจัยทางการแพทย์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต หน้า 213-214.
- จินดา เลิศศิริวรกุล. (2549). การกระจายตัวของทันตแพทย์สำหรับเด็กในประเทศไทย. วิทยาสารทันตแพทยศาสตร์ 56(5): 329-336.
- จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. (2545). ความเครียด ความวิตกกังวลและสุขภาพเชิงใหม่. ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่โรงพิมพ์แสงศิปปิ เชียงใหม่, หน้า 5-15.
- ชาญชัย ให้อสงวน. (2548). การศึกษาความพึงพอใจต่อหน้าที่การงานของทันตแพทย์ไทยในปี พ.ศ. 2547. วิทยาสารทันตแพทยศาสตร์ 55(5-6): 257-271.
- ชาญชัย ให้อสงวน. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในหน้าที่การงานของทันตแพทย์ไทย. วารสารทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 30: 255-268.
- ชาญชัย ให้อสงวน. (2550). ความตรง ความเที่ยง และโครงสร้างปัจจัยของดัชนีความเครียดในหน้าที่การงานของทันตแพทย์ไทย. วารสารทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 30: 29-42.

- ชัยยง ขามรัตน์. (2543). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐสุตา อึ้งโสกา. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. บุญแสง ชีระภากร. (2533). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการ 25(1):5-12.
- ทิพากร สายเพชร. (2552). ความเครียดจากการทำงานและภาวะสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนครนายก ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 21, 98: 379-380.
- ณัฐพงศ์ เคลือศิริ. (2551). บรรยายภาค องค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลในเครือข่ายประจักษ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533, มกราคม - มีนาคม). “การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน” จุลสารพัฒนาข้าราชการ (1): 5-12.
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 (Online) Available: <http://www.ocsc.go.th/ocscms/uploads/File/2551.pdf.6/4/52>
- พระราชบัญญัติวิชาชีพทันตกรรม พ.ศ. 2537 (Online) Available: <http://www.dentalcouncil.or.th/regulation/dental1/wru2537.pdf.6/4/52>
- รินดา กาพนตร. (2552). คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วารุณี ดิษฐ์เย็น. (2005). พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร และความพึงพอใจในงานของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศักดิ์ดาฐ ทองทิศต์เจริญ. (2007). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ กรมแพทย์ทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- สมยศ นาวิการ. (2533). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจเทรดดิ้ง.
- สุณี วงศ์คงคาเทพ, สุริยา รักเจริญ, กฤตวิทย์ จิตแจ่มใส, โกเมศ วิชาวุธ, ศิริเพ็ญ อรุณประพันธ์, สุชา เจริญณี โชติชัย. (2552). แนวทางการดำเนินงานทันตสาธารณสุขสำหรับทันตบุคลากรในเครือข่ายบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (CUP). (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: กองทันตสาธารณสุข.
- สุวรรณ อนุสันติ. (2546). บริหารความเครียด (เอกสารคำสอนรายวิชา 23001). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 93-101.
- เสนาะ ดิยาว. (2544). หลักการบริหาร. (แก้ไขปรับปรุงใหม่ พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ. (2548). การสาธารณสุขไทย พ.ศ.2544-1547. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ (Online) Available: <http://service.nso.go.th/nso/thailand/thailand.jsp>. 24/07/2010.
- อารยา พัทธกิจโรจนานนท์. (2550). ปัจจัยเอื้อต่อการบรรลุความพึงพอใจในงานของผู้บริหารและประสิทธิผลองค์กรของโรงพยาบาลชุมชนเขต 6, ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาบริหารสาธารณสุขบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อารีรัตน์ ขวาลา. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เอี่ยมเดือน สิริหมานมงคล. (2006). คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 6. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรุณ เอกวงศ์ตระกูล. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัศวิน นามะกันคำ และคณะ. (2551). ความเครียดและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของนักศึกษาพยาบาลในการฝึกปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วย. พยาบาลสาร 35, 2 (เมษายน – มิถุนายน 2551): 26-36.

**ภาษาอังกฤษ**

- Alderfer, C.P. (1972). Existence, relatedness and growth. New York: The Free Press.
- Alexander, R.E. (2001). Stress-related suicide by dentists and other health care workers. Fact or folklore?. Journal of American Dental Association, 132: 786–794.
- Baba, V.V & Jamal, M. (1991). Routinization of job context and job content to employees' quality of working life. Journal of Organizational Behavior, 12, 379-386.
- Brooks, B.A. & Anderson, M.A. (2005). Defining quality of nursing work life. Nursing Economics, 23: 319-326.
- Brooks, B.A. & Anderson, M.A. (2004). Nursing Work Life in Acute Care. Journal of Nursing Care Quality, 19(3): 269-275.
- Blum & Naylor. (1968). Industrial psychology its theoretical and social foundations. p. 364.
- Cozens, J.F. & Greenhalgh, J. (1997). Doctors' perceptions of the links between stress and lowered clinical care. Social Science and Medicine, 44: 1017-1022.
- Cutright, D.E., Carpenter, W.A., Tsaknis, P.G. & Lyon, T.C. (1977). Survey of blood pressures of 856 dentists. Journal of American Dental Association, 94: 918-919.
- Davis, L.E. (1977). Enhancing the quality of working life: Development in The United States. International Labour Review, 116(1977 July-August): 53-65.
- Dormann, C. & Zapf, D. (2001). Job satisfaction: a meta-analysis of stabilities. Journal Organizational Behavior, 22: 483–504.
- Efraty, D. & Sirgy, J. (1990). The effects of quality of working life (QWL) on employee behavioral responses. Social Indicators Research, 22: 31-47.
- Elifson, K.W., Runyon, R.P., & Haber Audrey (1990). Fundamentals of social statistics (2<sup>nd</sup>ed.). Singapore: McGraw-Hill. p.208.
- Elisaveta, S. (2008). Relationship among perceptions of quality of work life and job satisfaction. (Online) Available: [http://bjop.file.wordpress.com/2008/10/elisaveta\\_sardzoska\\_doklad.pdf](http://bjop.file.wordpress.com/2008/10/elisaveta_sardzoska_doklad.pdf). 7/8/2009.
- Frank van de Looij & Benders, J. (1995). Not just money: quality of working life as employment strategy. Health Manpower Management 21(3): 27-33.

- Gorter, R.C., Albrecht, G., Hoogstraten, J. & Eijkman, M.A. (1999). Measuring work stress among Dutch dentists. International Dental Journal 49: 144–152.
- Hackman, Richard, J., & Suttle, Lloy, J. (1977). Improving Life at Work; Behavioral Science Approach to Organization Change. Santa Monica, Calif: Goodyear Publishing. p.9.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Synderman, B.B. (1959). The motivation to work. (2<sup>nd</sup>ed). New York: John Wiley & Sone. p.44-50.
- Holmes, T.H. & Rahe, R.H. (1967). The social readjustment rating scale. Journal of Psychosomatic Research 11: 213-218.
- Hsu, M.Y. & Kernohan, G. (2006). Dimensions of hospital nurses quality of working life. Journal of advanced nursing, 54(1): 120-131.
- Igbaria, M., Parasuraman, S. & Badawy, M.K. (1994). Work experiences, job involvement, and quality of work life among information systems personnel. MIS Quarterly 18(2): 175-201.
- Jeong S-H, Chung J-K, Sohn W. & Song K-B. (2006). Factor related to job satisfaction among South Korean dentists. Community Dentistry and Oral Epidemiology 34: 460-466.
- Joseph, J. & Deshpande, S.P. (1997). The impact of ethical climate on job satisfaction of nurses. Health Care Management Review 22(1): 76-81.
- Kinzl, J.F., Knotzer,H., Traweger, C., Lederer, W., Heidegger, T. & Benzer, A. (2005). Influence of working conditions on job satisfaction in anaesthetists. British Journal of Anaesthesia 94 (2): 211–215.
- Knox, S.E. & Irving, J.A. (1997). A: An interactive quality of work life model applied to organizational transition. The Journal of Nursing Administration 27(1): 39-47.
- Lazarus, R.S. (1987). Transactional theory and research on emotion and coping. European Journal of Personality 1: 141-169.
- Lian, J-W., Dalin, C-Y., Lin, T-M & Wu, H-K. (2007). Job stress, job satisfaction and life satisfaction between managerial and technical is personnel. (Online) Available: <http://ibacnet.org/bai2007/proceedings/papers/2007bai7598.pdf>. 30/7/2009.

- Locke E. The nature and causes of job satisfaction. In Dunnette, M.D. (ed) Handbook of industrial and organization psychology. Chicago: Rand McNally Co., 1976. p.1300.
- Loosee Beh. (2006). Predicting quality of work life: The implications of career dimensions (Online) Available: [http://bai2006.atissr.org/CD/Papers/2006\\_bai6460.doc](http://bai2006.atissr.org/CD/Papers/2006_bai6460.doc).30/7/2009.
- Maslow, A. (1954). Motivation and personality. New York: Herper and Raw Publishers Inc.
- McClelland, D. (1961). The achieving society. Princeton, N.J.: Van Nostrand.
- McDowell, I. & Newell, C. (2006). Measuring health : A guide to rating scales and questionnaires. (3<sup>rd</sup> ) New York: Oxford University Press. p.210-216.
- Moore, R. & Brodsgaard, I. (2001). Dentists' perceived stress and its relation to perceptions about anxious patients. Community Dentistry Oral Epidemiology 29: 73–80.
- Myers, H.L. & Myers, L.B. (2004). 'It's difficult being a dentist': stress and health in the general dental practitioner. British Dental Journal 197(2): 89-93.
- Nachmias, C.F. & Nachmias, D. (1996). Research methods in the social science (6<sup>th</sup> ed.). London: JW Arrowsmith. p.467
- Price, J. L. & Mueller, C. W. (1981). Professional Turnover: the Case for Nurses. New York, Medical and Scientific Books.
- Puriene, A., Petrauskiene, J., Janulytee, V. & Balciuniene, I. (2007). Factor related to job satisfaction among Lithuanian dentists. Stomatologija, Baltic Dental and Maxillofacial Journal 9: 109-113.
- Rada, E.R. & Johnson-Leong, C. (2004). Stress, burnout, anxiety and depression among dentists. The Journal of American Dental Association, 135: 788-794.
- Rice, C.D., Hayden, W.J., Glaros, A.G. & Thein, D.J. (1997). Career changers: dentists who choose to leave private practice. Journal of the American College of Dentist 64: 20-26.
- Roth, S.F., Heo, G., Varnhagen, C., Glover, K. & Major, P.W. (2003). Occupational stress among Canadian orthodontists. The Angle Orthodontist 73: 43-50.

- Rusli, B.N., Edimansyah, B.A. & Naing, L. (2006). Prevalence and Associated Factors of Stress in Dental Healthcare Workers of a Higher Institution of Learning in Kelantan. Archives of Orofacial Sciences 1: 51-56.
- Russek HI. (1962). Emotional stress and coronary heart disease in American physicians, dentists and lawyers. Am J Med Sci 243:716-725.
- Saraji, G.N. & Dargihi, H. (2006). Study of quality of work life (QWL). Iranian J Publ Health 35(4): 8-14.
- Selye, H. (1956). The stress of life. New York: McGraw-Hill Book Company. p.64.
- Shugars, D.A., Dimatteo, M.R., Hays, R.D., Cretin, S. & Johnson, J.D. (1990). Professional satisfaction among California general dentist. Journal of Dental Education 54: 661-669.
- Sibbald, B., Bojke, C. & Gravelle, H. (2003). National survey of job satisfaction and retirement among general practitioners in England. BMJ 326: 22-24.
- Simpson, R., Beck, J., Jakobsen, J. & Simpson, J. (1983). Suicide statistics of dentists in Iowa, 1968 to 1980. Journal of American Dental Association 107: 441-443.
- Smith, P.C., Kendall, L.M. & Hulin, C.L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago, Illinois: Rand McNally & Company. p. 6, 83-85.
- Spector, P.E. (1997). Job Satisfaction. London New Delhi: SAGE Publications. p.7-19.
- Studt, T. (1998). Career survey reveals insights into researchers' quality of work life. Research & Development, 40(13): 62-67.
- Waddington, T.J. (1997). New stressors for GDPs in the past 10 years. British Dental Journal, 182(3): 82-83.
- Walton, R.E. (1974). Improving the quality of working life: Harvard Business Review, May-June: p.12, 16, 155.
- Wilson, R.F., Coward, P.Y., Capewell, J., Laidler, T.L., Rigby, A.C. & Shaw, T.J. (1998). Perceived sources of occupational stress in general dental practitioners. British Dental Journal 184: 499-502.

Warner TH. The effects of job satisfaction and organizational commitment on intent to leave among nurse anesthetists: a comparative study. Diss Abstr Int Sect A: Humanit Soc Sci 2001; 61: 49-66.





ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สร้อยสิริ ทวีบุญ  
หัวหน้าภาควิชาจุลชีววิทยา  
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา เลิศฤทธิ์  
อาจารย์ประจำภาควิชาทันตกรรมโรงพยาบาล  
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. รองศาสตราจารย์ ดร.วันเพ็ญ แก้วปาน  
อาจารย์ประจำภาควิชาพยาบาลสาธารณสุข  
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ภาคผนวก ข  
จริยธรรมการวิจัย



เอกสารรับรองโครงการวิจัย  
โดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์  
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เอกสารรับรองเลขที่ MUPH 2011-017

ชื่อโครงการ : คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย

รหัสโครงการ : 195/2553

ชื่อหัวหน้าโครงการ : นางสาวอรรถิ ดั่งทองเพ็ชร

หน่วยงานที่สังกัด : หลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)  
สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข  
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วันที่รับรอง : 18 มกราคม 2554

วันที่หมดอายุ : 17 มกราคม 2555

ขอรับรองว่าโครงการดังกล่าวข้างต้นได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบโดยสอดคล้องกับคำประกาศเฮลซิงกิ  
จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ลงนาม .....  
(รองศาสตราจารย์สุณีย์ ละกำป็น)  
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ลงนาม .....  
(รองศาสตราจารย์พิทยา จารุพูนผล)  
คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์



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

---

COA. No. MUPH 2011-017

Protocol Title : QUALITY OF WORK LIFE OF DENTIST IN COMMUNITY HOSPITAL,  
THAILAND

Protocol No. : 195/2553

Principal Investigator : Miss Oradee Tangtongpet

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

Date of Approval : 18 January 2011

Date of Expiration : 17 January 2012

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sunee Lagampan'.

(Assoc. Prof. Sunee Lagampan)

Chairman of Ethics Committee for Human Research

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Phitaya Charupoonphol'.

(Assoc. Prof. Phitaya Charupoonphol)

Dean of Faculty of Public Health

## ภาคผนวก ค

### แบบสอบถาม

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามสำหรับทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

|                               |       |        |
|-------------------------------|-------|--------|
| ส่วนที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงาน | จำนวน | 40 ข้อ |
| ส่วนที่ 2 ความเครียดในงาน     | จำนวน | 30 ข้อ |
| ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน    | จำนวน | 90 ข้อ |
| ส่วนที่ 4 ข้อมูลส่วนบุคคล     | จำนวน | 8 ข้อ  |

#### ส่วนที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

| ข้อถาม                                                                              | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | เห็นด้วย | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------|--------------|----------|-----------------------|
| คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม                                                       |                          |                 |              |          |                       |
| 1. สวัสดิการ ค่าตอบแทนที่ได้รับคุ้มกับความ<br>เสี่ยงในงานที่ต้องรับผิดชอบ           |                          |                 |              |          |                       |
| 2. รายได้ที่ท่านได้รับเท่าเทียมกับทันตแพทย์ที่มี<br>ลักษณะงานคล้ายกัน               |                          |                 |              |          |                       |
| 3. ถ้าเทียบกับ รพ.อื่นแล้วคำตอบแทนที่ท่าน<br>ได้รับจากรพ.นี้ยุติธรรม                |                          |                 |              |          |                       |
| 4. ผลประโยชน์ตอบแทนในภาพรวมจากการ<br>ทำงานที่ได้รับคุ้มค่ากับความอดุสาหะของ<br>ท่าน |                          |                 |              |          |                       |
| 5. ท่านคิดว่าสวัสดิการที่ได้รับเหมาะสม เช่น<br>การรักษาพยาบาล ที่พักออาศัย เป็นต้น  |                          |                 |              |          |                       |

| ข้อถาม                                                                                                     | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | เห็นด้วย | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------|--------------|----------|-----------------------|
| <b>สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ</b>                                                              |                          |                 |              |          |                       |
| 6. สถานที่ทำงานรักษาความสะอาดสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคเป็นอย่างดี            |                          |                 |              |          |                       |
| 7. บริเวณที่ทำงานอากาศถ่ายเทสะดวก เย็นสบาย ไม่อับชื้น                                                      |                          |                 |              |          |                       |
| 8. บริเวณที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ                                                                         |                          |                 |              |          |                       |
| 9. บริเวณที่ทำงานไม่มีเสียงดังรบกวนการทำงาน                                                                |                          |                 |              |          |                       |
| 10. หน่วยงานกำหนดกฎระเบียบปฏิบัติด้านการป้องกันความเสี่ยงเป็นลายลักษณ์อักษร                                |                          |                 |              |          |                       |
| 11. กฎระเบียบด้านการป้องกันความเสี่ยงตามลายลักษณ์อักษรมีการปฏิบัติจริง                                     |                          |                 |              |          |                       |
| 12. กฎระเบียบด้านการป้องกันอุบัติเหตุตามลายลักษณ์อักษรมีการปฏิบัติจริง                                     |                          |                 |              |          |                       |
| 13. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมสร้างเสริมรพ.หรือหน่วยงานให้น้ำอยู่อย่างสม่ำเสมอ เช่น โครงการ 5 ส.                  |                          |                 |              |          |                       |
| 14. หน่วยงานของท่านจัดสถานที่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้พักผ่อนในขณะที่ปฏิบัติงานเพื่อลดความเครียด                 |                          |                 |              |          |                       |
| <b>การพัฒนาความสามารถของบุคคล</b>                                                                          |                          |                 |              |          |                       |
| 15. หน่วยงานสนับสนุนให้ทุกคนพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานอย่างเต็มที่                                       |                          |                 |              |          |                       |
| 16. หน่วยงานสนับสนุนให้ทุกคนเข้าร่วมประชุมสัมมนาหรืออบรม เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นประจำทุกปี |                          |                 |              |          |                       |
| 17. ท่านมีโอกาสนำเสนอความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ในการทำงานต่อหน่วยงาน                                 |                          |                 |              |          |                       |

| ข้อถาม                                                                                                       | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | เห็นด้วย | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------|--------------|----------|-----------------------|
| 18. หน่วยงานให้โอกาสท่านลาศึกษาต่อเพื่อเพิ่ม<br>คุณวุฒิให้สูงขึ้น                                            |                          |                 |              |          |                       |
| <b>ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน</b>                                                                   |                          |                 |              |          |                       |
| 19. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้<br>ความสามารถได้มีโอกาสดำเนินการ<br>ทำงานอย่างเป็นระบบและโปร่งใส |                          |                 |              |          |                       |
| 20. ในปีที่ผ่านมาท่านได้เลื่อนขั้นเงินเดือนอย่าง<br>ยุติธรรมและคุ้มค่ากับการทำงาน                            |                          |                 |              |          |                       |
| 21. หน่วยงานเตรียมความพร้อมให้ท่านทำงาน<br>ในตำแหน่งที่สูง                                                   |                          |                 |              |          |                       |
| <b>การทำงานร่วมกันในหน่วยงาน</b>                                                                             |                          |                 |              |          |                       |
| 22. ท่านและเพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญต่อ<br>การทำงานร่วมกันเพื่อทำให้งานสำเร็จ                                |                          |                 |              |          |                       |
| 23. ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนในหน่วยงาน<br>ได้เป็นอย่างดี                                                  |                          |                 |              |          |                       |
| 24. ท่านได้รับการยอมรับความสามารถจาก<br>เพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี                                             |                          |                 |              |          |                       |
| 25. คนในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือใน<br>การแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี                                  |                          |                 |              |          |                       |
| <b>สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน</b>                                                                              |                          |                 |              |          |                       |
| 26. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานตามขอบเขต<br>ของวิชาชีพ                                                        |                          |                 |              |          |                       |
| 27. ผู้ร่วมงานไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวของกัน<br>และกันในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน                           |                          |                 |              |          |                       |
| 28. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในงานที่<br>ปฏิบัติได้ทุกเรื่อง                                                 |                          |                 |              |          |                       |
| 29. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านปฏิบัติงานเท่า<br>เทียมกับผู้อื่น                                              |                          |                 |              |          |                       |

| ข้อถาม                                                                                                              | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | เห็นด้วย | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------|--------------|----------|-----------------------|
| 30. บุคลากรทุกคนในหน่วยงานปฏิบัติงานภายใต้<br>กฎระเบียบเดียวกันทุกคน                                                |                          |                 |              |          |                       |
| <b>ความสมดุลในการดำรงชีวิต</b>                                                                                      |                          |                 |              |          |                       |
| 31. การปฏิบัติงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนิน<br>ชีวิตของครอบครัว                                                     |                          |                 |              |          |                       |
| 32. งานที่ปฏิบัติส่งผลให้ท่านเกิดปัญหาเกี่ยวกับ<br>สุขภาพ                                                           |                          |                 |              |          |                       |
| 33. ท่านมีเวลาพบปะสังสรรค์กับเพื่อนๆ ได้<br>ตามที่ต้องการ                                                           |                          |                 |              |          |                       |
| 34. ท่านแบ่งเวลาสำหรับงาน ครอบครัว สังคม<br>และเวลาส่วนตัวอย่างเหมาะสม                                              |                          |                 |              |          |                       |
| <b>การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม</b>                                                                              |                          |                 |              |          |                       |
| 35. ผู้รับบริการประทับใจการบริการของหน่วยงาน<br>ที่ท่านปฏิบัติ                                                      |                          |                 |              |          |                       |
| 36. ท่านภูมิใจงานของท่านที่มีประโยชน์ต่อ<br>ผู้อื่น                                                                 |                          |                 |              |          |                       |
| 37. หน่วยงานของท่านบำเพ็ญสาธารณประโยชน์<br>ร่วมกับหน่วยงานอื่น                                                      |                          |                 |              |          |                       |
| 38. หน่วยงานท่านมีส่วนร่วมรณรงค์พัฒนา<br>สังคมทุกปี                                                                 |                          |                 |              |          |                       |
| 39. หน่วยงานของท่านจัดกิจกรรมบริการ<br>สุขภาพสอดคล้องกับความต้องการของ<br>ผู้รับบริการ                              |                          |                 |              |          |                       |
| 40. หน่วยงานของท่านจัดระบบควบคุมการแพร่<br>เชื้อโรคได้ถูกต้องไม่เกิดผลกระทบต่อ<br>สุขภาพประชาชนเช่น การกำจัดของเสีย |                          |                 |              |          |                       |

## ส่วนที่ 2 ความเครียดในงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

ในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมาท่านมีความรู้สึกเครียดอย่างไรบ้างต่อเหตุการณ์ต่อไปนี้

| ข้อถาม                                                                                | เครียด<br>น้อยที่สุด | เครียด<br>น้อย | เครียด<br>ปานกลาง | เครียด<br>มาก | เครียด<br>มากที่สุด |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|-------------------|---------------|---------------------|
| <b>ด้านความสัมพันธ์กับผู้ป่วย</b>                                                     |                      |                |                   |               |                     |
| 1. ผู้ป่วยคาดหวังการรักษามากเกินไป                                                    |                      |                |                   |               |                     |
| 2. ผู้ป่วยแสดงความไม่พึงพอใจในงานทันตกรรม                                             |                      |                |                   |               |                     |
| 3. ผู้ป่วยมาสาย/ผิคนัด/ไม่มาตามนัด                                                    |                      |                |                   |               |                     |
| 4. ต้องปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่จู้จี้                                                  |                      |                |                   |               |                     |
| 5. ต้องปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่กลัวการทำฟัน                                            |                      |                |                   |               |                     |
| 6. ต้องปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่ไม่ร่วมมือในการรักษา/ไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ               |                      |                |                   |               |                     |
| 7. ต้องเป็นคนแจ้งค่ารักษาและการเก็บเงินค่ารักษาจากผู้ป่วย                             |                      |                |                   |               |                     |
| 8. กังวลว่าจะทำงานผิดพลาด                                                             |                      |                |                   |               |                     |
| 9. กังวลเกี่ยวกับการถูกผู้ป่วยฟ้องร้อง/กล่าวโทษ                                       |                      |                |                   |               |                     |
| 10. กังวลต่อการติดเชื้อโรคขณะทำงาน เช่น HIV<br>ดับอักเสบ                              |                      |                |                   |               |                     |
| <b>เงื่อนไขในการทำงาน</b>                                                             |                      |                |                   |               |                     |
| 11. ผู้บริหาร/หัวหน้าไม่ยุติธรรม                                                      |                      |                |                   |               |                     |
| 12. มีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน                                                           |                      |                |                   |               |                     |
| 13. สถานที่ทำงานจัดไม่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ                                        |                      |                |                   |               |                     |
| 14. วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีไม่ทันสมัย/บกพร่อง/<br>ไม่เพียงพอ                         |                      |                |                   |               |                     |
| 15. มีปัญหาด้านสุขภาพร่างกายที่เป็นอุปสรรคต่อ<br>การปฏิบัติงานทันตการปฏิรูประบบสุขภาพ |                      |                |                   |               |                     |
| 16. มีภาระงานด้านเอกสารมากขึ้น                                                        |                      |                |                   |               |                     |
| 17. กังวลเรื่องการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง<br>ในระบบบริการสุขภาพ                |                      |                |                   |               |                     |

| ข้อถาม                                                                        | เครียด<br>น้อยที่สุด | เครียด<br>น้อย | เครียด<br>ปานกลาง | เครียด<br>มาก | เครียด<br>มากที่สุด |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|-------------------|---------------|---------------------|
| 18. ขาดการดูแลสนับสนุนในการปฏิบัติงาน                                         |                      |                |                   |               |                     |
| 19. ไม่มีเวลาติดตามให้ทันความรู้/เทคโนโลยีใหม่ ๆ                              |                      |                |                   |               |                     |
| 20. ต้องปฏิบัติงานที่นอกเหนือขีดความสามารถ/<br>ความถนัดของตนเอง               |                      |                |                   |               |                     |
| <b>คุณลักษณะงาน</b>                                                           |                      |                |                   |               |                     |
| 21. รู้สึกว่างานที่ปฏิบัติมีลักษณะที่ปิดตัวเอง (isolation)                    |                      |                |                   |               |                     |
| 22. มีการแข่งขันสูงจากทันตแพทย์อื่น                                           |                      |                |                   |               |                     |
| 23. ลักษณะงานจำเจ ซ้ำซาก ทำให้เกิดความเบื่อ<br>หน่าย                          |                      |                |                   |               |                     |
| 24. รู้สึกว่างานที่ปฏิบัติมีโอกาสเสี่ยงต่อการติดเชื้อ<br>(cross-infection)    |                      |                |                   |               |                     |
| <b>ความกดดันเรื่องเวลา</b>                                                    |                      |                |                   |               |                     |
| 25. รู้สึกว่าการปฏิบัติงานถูกกดดันเรื่องเวลา (time<br>pressures) อยู่ตลอดเวลา |                      |                |                   |               |                     |
| 26. ปฏิบัติงานได้ล่าช้าไม่ทันตามกำหนด (schedule)                              |                      |                |                   |               |                     |
| 27. การงานรบกวนใช้ชีวิตส่วนตัว/ครอบครัว                                       |                      |                |                   |               |                     |
| 28. มีปริมาณงาน/จำนวนผู้ป่วยมากเกินไป                                         |                      |                |                   |               |                     |
| 29. หาเวลาให้แก่สังคม/เพื่อนฝูงได้ยาก                                         |                      |                |                   |               |                     |
| 30. มีชั่วโมงการปฏิบัติงานที่ยาวนาน                                           |                      |                |                   |               |                     |

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ใช้ลักษณะงานที่ทำ

X หน้าข้อความที่ไม่ใช่ลักษณะงานที่ทำ

? หน้าข้อความที่ไม่แน่ใจในลักษณะงานที่ทำ

| งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน         | ผู้บังคับบัญชาของท่าน                  | เพื่อนร่วมงานของท่าน             |
|------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|
| .....1. น่าสนใจ                    | .....1. มีการถามความคิดเห็นจากท่าน     | .....1. ช่วยกระตุ้นซึ่งกันและกัน |
| .....2. ทำงานซ้ำๆ กันทุกวัน        | .....2. เอาใจยาก                       | .....2. น่าเบื่อ                 |
| .....3. น่าพอใจ                    | .....3. ไม่สุภาพ                       | .....3. ซ้ำ                      |
| .....4. น่าเบื่อ                   | .....4. ชมเชยเมื่อทำงานดี              | .....4. ให้ความช่วยเหลือ         |
| .....5. มีเกียรติ                  | .....5. มีไหวพริบ                      | .....5. ใจกว้าง                  |
| .....6. ได้คิดสร้างสรรค์           | .....6. มีบารมี                        | .....6. รับผิดชอบ                |
| .....7. น่ายกย่อง                  | .....7. ทันต่อเหตุการณ์                | .....7. ทำงานรวดเร็ว             |
| .....8. แรงจูงใจ                   | .....8. ไม่ให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ      | .....8. ฉลาด                     |
| .....9. สบายใจ                     | .....9. อารมณ์เปลี่ยนเร็ว              | .....9. สร้างศัตรูเก่ง           |
| .....10. มีประโยชน์                | .....10. คอยบอกเสมอว่าทำงานเป็นอย่างไร | .....10. พูดเพื่อใจ              |
| .....11. เหนื่อยอ่อนล้า            | .....11. นำราคา                        | .....11. เก่ง                    |
| .....12. ไม่ส่งผลต่อสุขภาพ         | .....12. คืออื่น                       | .....12. ใจเสีย                  |
| .....13. ทำลาย                     | .....13. รอบรู้ในงาน                   | .....13. ไม่นำร่วมงานด้วย        |
| .....14. งานมากเกินไป              | .....14. แย่                           | .....14. ชอบยุ่งเรื่องของคนอื่น  |
| .....15. น่าขัดข้องใจ              | .....15. ฉลาด                          | .....15. กระตือรือร้น            |
| .....16. ฟุ้งๆ                     | .....16. เป็นนักวางแผนที่เก่ง          | .....16. ไม่มองการณ์ไกล          |
| .....17. ไม่รู้จักจบสิ้น           | .....17. เกียจคร้าน                    | .....17. ซื่อตรงต่อหน้าที่       |
| .....18. รู้สึกถึงการประสบผลสำเร็จ | .....18. อยู่เสมอเมื่อต้องการพบ        | .....18. คบหาก                   |

| โอกาสก้าวหน้าของท่าน                          | เงินเดือนของท่าน            |
|-----------------------------------------------|-----------------------------|
| .....1. ได้เลื่อนตำแหน่งตามเวลาที่เหมาะสม     | .....1. เพียงพอกับรายจ่าย   |
| .....2. โอกาสก้าวหน้ามีน้อยเต็มที             | .....2. พอใช้               |
| .....3. เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ            | .....3. แทบไม่พอใช้จ่าย     |
| .....4. ไม่มีโอกาสก้าวหน้า                    | .....4. แย่                 |
| .....5. พอมีโอกาสนำหน้าบ้าง                   | .....5. อยู่ได้อย่างสบาย    |
| .....6. นโยบายการเลื่อนตำแหน่งไม่ยุติธรรม     | .....6. ไม่นั่นคง           |
| .....7. ไม่ค่อยได้เลื่อนขึ้น                  | .....7. น้อยกว่าที่ควรจะได้ |
| .....8. ได้รับการสนับสนุนเป็นประจำ            | .....8. ดีมาก               |
| .....9. ให้โอกาสการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม | .....9. น้อยเกินไป          |

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อความต่อไปนี้ขอถามไฉ่ ถ้าท่านไม่สะดวกใจที่จะให้คำตอบ ท่านสามารถที่จะข้ามข้อถามได้

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานที่ทำงาน

โรงพยาบาลชุมชนขนาด ☐ 30 เตียง ☐ 60 เตียง ☐ 90 เตียง ☐ 120 เตียง

อำเภอ.....จังหวัด.....

ทุติยภูมิระดับ ☐ ต่ำ ☐ กลาง ☐ สูง

ตำแหน่งทันตแพทย์ระดับ.....☐ หัวหน้า ☐ สมาชิก

4. ท่านมีภูมิลำเนาเป็นคนอำเภอ.....จังหวัด.....

5. ปีที่จบการศึกษา.....ท่านปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งนี้มานาน.....ปี

6. วุฒิการศึกษาสูงสุด ☐ ปริญญาตรี ☐ ประกาศนียบัตรด้าน.....

☐ ปริญญาโทด้าน..... ☐ ปริญญาเอกด้าน..... ☐ วุฒิปริญญา.....

7. สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ แต่งงาน ☐ หม้าย ☐ หย่า ☐ แยกกันอยู่

☐ ไม่มีบุตร ☐ มีบุตร.....คน บุตรคนที่ 1 อายุ.....ปี คนที่ 2 อายุ.....ปี คนที่ 3 อายุ.....ปี

(หากมีเพิ่มมากกว่านี้ขอให้ระบุ)

8. รายได้/เดือน

8.1 เงินเดือนโดยประมาณ.....บาท

8.2 รายได้จากการให้บริการทันตกรรมนอกเวลาราชการในหน่วยงานภาครัฐโดยเฉลี่ยต่อเดือน  
..... บาท ในสถานบริการเอกชนโดยเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

8.3 เงินสนับสนุนตอบแทนพิเศษ

☐ ได้รับเงินไม่ทำเวชปฏิบัติฯ

☐ ได้รับเงินเบี้ยเลี้ยงเหมาจ่าย.....บาท/เดือน

☐ ได้รับเงิน พ.ต.ส.....บาท/เดือน

☐ ได้รับเงินประจำตำแหน่ง.....บาท/เดือน

8.4 ท่านคิดว่ารายได้ทั้งหมดต่อเดือน

☐ เพียงพอ ☐ ไม่เพียงพอ ต้องการเพิ่มอีก.....บาท



**ภาคผนวก ง**  
**ผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม**

**ตารางภาคผนวกที่ 1** ผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์  
โรงพยาบาลชุมชน

| ข้อถาม                                                                                                   | M    | SD    | Scale<br>Mean if<br>Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if<br>Item<br>Deleted |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| สวัสดิการ ค่าตอบแทนที่ได้รับคุ้ม<br>กับความเสี่ยงในงานที่ต้องรับผิดชอบ                                   | 2.91 | 0.905 | 159.70                              | 241.388                                 | 0.241                                  | 0.892                                     |
| รายได้ที่ท่านได้รับเท่าเทียมกับ<br>ทันตแพทย์ที่มีลักษณะงานคล้ายกัน                                       | 2.81 | 1.076 | 159.81                              | 239.245                                 | 0.258                                  | 0.893                                     |
| ถ้าเทียบกับ รพ.อื่นแล้วค่าตอบแทน<br>ที่ท่านได้รับจากรพ.นี้ยุติธรรม                                       | 3.47 | 0.856 | 159.15                              | 237.912                                 | 0.391                                  | 0.890                                     |
| ผลประโยชน์ตอบแทนในภาพรวม<br>จากการงานที่ได้รับคุ้มค่ากับความ<br>อดทนของท่าน                              | 3.28 | 0.826 | 159.34                              | 240.882                                 | 0.289                                  | 0.892                                     |
| ท่านรู้สึกว่ทันตแพทย์คนอื่นในรพ.<br>นี้ไม่พอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ                                      | 3.09 | 0.803 | 159.53                              | 248.341                                 | .000                                   | 0.895                                     |
| ท่านพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับ เช่น<br>ด้านการรักษาพยาบาล ที่พักอาศัย<br>ห้องอาหารเป็นต้น                 | 3.23 | 0.983 | 159.38                              | 237.633                                 | .343                                   | 0.891                                     |
| สถานที่ทำงานรักษาความสะอาด<br>สภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อ<br>ป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อ<br>โรคเป็นอย่างดี | 3.30 | 0.954 | 159.32                              | 235.787                                 | 0.419                                  | 0.890                                     |

| ข้อถาม                                                                                | M    | SD    | Scale<br>Mean if<br>Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if<br>Item<br>Deleted |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| บริเวณที่ทำงานอากาศถ่ายเทสะดวก เย็นสบาย ไม่อับชื้น                                    | 3.30 | 1.041 | 159.32                              | 238.483                                 | 0.293                                  | 0.892                                     |
| บริเวณที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ                                                       | 3.53 | 0.952 | 159.09                              | 236.645                                 | 0.390                                  | 0.890                                     |
| บริเวณที่ทำงานไม่มีเสียงดังรบกวนการทำงาน                                              | 3.30 | 1.102 | 159.32                              | 229.918                                 | 0.534                                  | 0.888                                     |
| หน่วยงานกำหนดกฎระเบียบปฏิบัติด้านการป้องกันความเสี่ยงเป็นลายลักษณ์อักษร               | 3.49 | 0.953 | 159.13                              | 226.244                                 | 0.762                                  | 0.884                                     |
| กฎระเบียบด้านการป้องกันความเสี่ยงตามลายลักษณ์อักษรมีการปฏิบัติจริง                    | 3.32 | 0.810 | 159.30                              | 232.127                                 | 0.656                                  | 0.886                                     |
| กฎระเบียบด้านการป้องกันอุบัติเหตุตามลายลักษณ์อักษรมีการปฏิบัติจริง                    | 3.34 | 0.760 | 159.28                              | 234.639                                 | 0.591                                  | 0.888                                     |
| ท่านมั่นใจว่าวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้งานปลอดภัยจากเชื้อโรค                     | 3.96 | 0.624 | 158.66                              | 242.360                                 | 0.321                                  | 0.891                                     |
| ท่านเข้าร่วมกิจกรรมสร้างเสริมรพ. หรือหน่วยงานให้น่าอยู่อย่างสม่ำเสมอ เช่น โครงการ 5ส. | 3.70 | 0.858 | 158.91                              | 236.340                                 | 0.451                                  | 0.889                                     |
| หน่วยงานของท่านจัดสถานที่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้พักผ่อนขณะปฏิบัติงานเพื่อลดความเครียด     | 2.94 | 1.241 | 159.68                              | 224.700                                 | 0.611                                  | 0.886                                     |
| หน่วยงานสนับสนุนให้ทุกคนพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานอย่างเต็มที่                      | 3.81 | 0.876 | 158.81                              | 232.941                                 | 0.571                                  | 0.887                                     |

| ข้อถาม                                                                                                 | M    | SD    | Scale<br>Mean if<br>Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if<br>Item<br>Deleted |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| หน่วยงานสนับสนุนให้ทุกคนเข้าร่วมประชุมสัมมนาหรืออบรมเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานเป็นประจำทุกปี | 4.11 | 0.699 | 158.51                              | 241.864                                 | 0.305                                  | 0.891                                     |
| ท่านมีโอกาสนำเสนอความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ในการทำงานต่อหน่วยงาน                                 | 3.79 | 0.623 | 158.83                              | 239.188                                 | 0.488                                  | 0.889                                     |
| หน่วยงานให้โอกาสท่านลาศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิให้สูงขึ้น                                              | 4.15 | 0.691 | 158.47                              | 241.907                                 | 0.307                                  | 0.891                                     |
| หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถได้มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอย่างเป็นระบบและโปร่งใส   | 3.32 | 1.105 | 159.30                              | 228.822                                 | 0.566                                  | 0.887                                     |
| ในปีที่ผ่านมาท่านได้เลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรมและคุ้มค่ากับการทำงาน                              | 3.13 | 1.035 | 159.49                              | 231.168                                 | 0.532                                  | 0.888                                     |
| หน่วยงานเตรียมความพร้อมให้ท่านทำงานในตำแหน่งที่สูง                                                     | 3.02 | 0.766 | 159.60                              | 232.377                                 | 0.686                                  | 0.886                                     |
| ท่านและเพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญต่อการทำงานร่วมกันเพื่อทำให้งานสำเร็จ                                  | 3.96 | 0.588 | 158.66                              | 240.882                                 | 0.425                                  | 0.890                                     |
| ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี                                                    | 3.96 | 0.550 | 158.66                              | 242.012                                 | 0.390                                  | 0.891                                     |
| ท่านได้รับการยอมรับความสามารถจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี                                               | 3.87 | 0.536 | 158.74                              | 240.194                                 | 0.511                                  | 0.889                                     |

| ข้อถาม                                                                             | M    | SD    | Scale<br>Mean if<br>Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if<br>Item<br>Deleted |
|------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| คนในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาให้สำเร็จ<br>ลุล่วงด้วยดี            | 3.85 | 0.722 | 158.77                              | 235.966                                 | 0.564                                  | 0.888                                     |
| คนในหน่วยงานของท่านส่วนใหญ่<br>ไม่มีอคติต่อกันในการทำงาน                           | 3.38 | 0.922 | 159.23                              | 235.270                                 | 0.455                                  | 0.889                                     |
| ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานตาม<br>ขอบเขตของวิชาชีพ                                  | 4.09 | 0.503 | 158.53                              | 243.341                                 | 0.343                                  | 0.891                                     |
| ผู้ร่วมงานไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัว<br>ของกันและกันในส่วนที่ไม่<br>เกี่ยวข้องกับงาน | 3.94 | 0.639 | 158.68                              | 242.700                                 | 0.295                                  | 0.891                                     |
| ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นใน<br>งานที่ปฏิบัติได้ทุกเรื่อง                           | 3.74 | 0.765 | 158.87                              | 238.244                                 | 0.430                                  | 0.890                                     |
| ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่าน<br>ปฏิบัติงานเท่าเทียมกับผู้อื่น                        | 4.00 | 0.511 | 158.62                              | 241.459                                 | 0.457                                  | 0.890                                     |
| ท่านสามารถปฏิเสธงานที่เกิน<br>ความสามารถของท่าน                                    | 3.74 | 0.793 | 158.87                              | 240.157                                 | 0.333                                  | 0.891                                     |
| บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน<br>ปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบ<br>เดียวกันทุกคน               | 3.45 | 0.951 | 159.17                              | 232.014                                 | 0.554                                  | 0.887                                     |
| การปฏิบัติงานของท่านไม่เป็น<br>อุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตภายใน<br>ครอบครัว           | 3.72 | 0.877 | 158.89                              | 245.054                                 | 0.115                                  | 0.894                                     |
| ภาระงานที่รับผิดชอบส่งผลให้ท่าน<br>เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ                        | 3.28 | 0.902 | 159.34                              | 247.621                                 | 0.019                                  | 0.896                                     |
| ภาระงานที่ท่านได้รับมอบหมายมี<br>มากจนท่านไม่ได้พักผ่อน                            | 2.49 | 0.856 | 160.13                              | 248.201                                 | 0.002                                  | 0.896                                     |

| ข้อถาม                                                                                                                                                   | M    | SD    | Scale<br>Mean if<br>Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if<br>Item<br>Deleted |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| ท่านพบปะสังสรรค์กับเพื่อนๆหรือ<br>ออกงานสังคมได้ตามที่ต้องการ                                                                                            | 3.30 | 1.061 | 159.32                              | 235.005                                 | 0.395                                  | 0.890                                     |
| ภาระงานปัจจุบันทำให้ท่านรู้สึก<br>เครียด เหนื่อยล้าและหงุดหงิดง่าย                                                                                       | 2.98 | 0.967 | 159.64                              | 260.801                                 | -0.409                                 | 0.903                                     |
| ในปัจจุบันท่านพอใจกับการแบ่ง<br>เวลาให้กับงาน ครอบครัว สังคม<br>และชีวิตส่วนตัว                                                                          | 3.38 | 0.945 | 159.23                              | 238.444                                 | 0.330                                  | 0.891                                     |
| ผู้รับบริการประทับใจการบริการ<br>ของหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติ                                                                                               | 3.85 | 0.625 | 158.77                              | 240.705                                 | 0.407                                  | 0.890                                     |
| ท่านภูมิใจงานของท่านที่มี<br>ประโยชน์ต่อผู้อื่น                                                                                                          | 4.21 | 0.587 | 158.40                              | 244.724                                 | 0.213                                  | 0.892                                     |
| หน่วยงานของท่านบำเพ็ญ<br>สาธารณประโยชน์ร่วมกับ<br>หน่วยงานอื่น                                                                                           | 3.85 | 0.551 | 158.77                              | 240.661                                 | 0.469                                  | 0.890                                     |
| หน่วยงานท่านมีส่วนร่วมรณรงค์<br>พัฒนาสังคมทุกปี                                                                                                          | 3.55 | 0.619 | 159.06                              | 241.757                                 | 0.355                                  | 0.891                                     |
| หน่วยงานของท่านจัดกิจกรรม<br>บริการสุขภาพสอดคล้องกับ<br>ความต้องการของผู้รับบริการ                                                                       | 3.87 | 0.494 | 158.74                              | 242.890                                 | 0.380                                  | 0.891                                     |
| หน่วยงานของท่านจัดระบบ<br>ควบคุมการแพร่เชื้อโรคได้ถูกต้อง<br>ไม่เกิดผลกระทบต่อสุขภาพ<br>ประชาชนเช่น การกำจัดของเสีย                                      | 3.87 | 0.612 | 158.74                              | 237.716                                 | 0.577                                  | 0.888                                     |
| Number of case = 47 Reliability coefficient = 40 Items Alpha = 0.893<br>ผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน = 0.893 |      |       |                                     |                                         |                                        |                                           |

**ตารางภาคผนวกที่ 2 ผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความเครียดในงาน**

| ข้อถาม                                                                       | M    | SD    | Scale<br>Mean if<br>Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if<br>Item<br>Deleted |
|------------------------------------------------------------------------------|------|-------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| ผู้ป่วยคาดหวังการรักษามากเกินไป                                              | 3.19 | 0.947 | 75.19                               | 339.158                                 | 0.567                                  | 0.942                                     |
| ผู้ป่วยแสดงความไม่พึงพอใจในงานทันตกรรม                                       | 3.26 | 0.988 | 75.13                               | 341.070                                 | 0.488                                  | 0.942                                     |
| ผู้ป่วยมาสาย/ผิคนัด/ไม่มาตามนัด                                              | 2.28 | .949  | 76.11                               | 345.488                                 | 0.382                                  | 0.943                                     |
| ต้องปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่จู้จี้                                            | 3.51 | 1.040 | 74.87                               | 339.766                                 | 0.496                                  | 0.942                                     |
| ต้องปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่กลัวการ<br>ทำฟัน                                  | 3.06 | 0.919 | 75.32                               | 342.613                                 | 0.482                                  | 0.942                                     |
| ต้องปฏิบัติงานกับผู้ป่วยที่ไม่<br>ร่วมมือในการรักษา/ไม่ปฏิบัติตาม<br>คำแนะนำ | 3.21 | 0.999 | 75.17                               | 342.666                                 | 0.438                                  | 0.943                                     |
| ต้องเป็นคนแจ้งค่ารักษาและการ<br>เก็บเงินค่ารักษาจากผู้ป่วย                   | 2.04 | 0.999 | 76.34                               | 341.577                                 | 0.468                                  | 0.943                                     |
| กังวลว่าจะทำงานผิดพลาด                                                       | 2.91 | 1.018 | 75.47                               | 336.385                                 | 0.601                                  | 0.941                                     |
| กังวลเกี่ยวกับการถูกผู้ป่วย<br>ฟ้องร้อง/กล่าวโทษ                             | 3.09 | 1.080 | 75.30                               | 337.692                                 | 0.529                                  | 0.942                                     |
| กังวลต่อการติดเชื้อ โรคขณะ<br>ทำงาน เช่น HIV ตับอักเสบ                       | 2.74 | 1.093 | 75.64                               | 332.671                                 | 0.652                                  | 0.941                                     |
| ผู้บริหาร/หัวหน้าไม่ยุติธรรม                                                 | 2.62 | 1.226 | 75.77                               | 341.835                                 | 0.364                                  | 0.944                                     |
| มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน                                                | 2.36 | 0.942 | 76.02                               | 348.326                                 | 0.302                                  | 0.944                                     |
| สถานที่ทำงานจัดไม่เหมาะกับ<br>ลักษณะงานที่ทำ                                 | 2.34 | 1.166 | 76.04                               | 337.302                                 | 0.495                                  | 0.943                                     |
| วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีไม่<br>ทันสมัย/บกพร่อง/ไม่เพียงพอ                    | 2.28 | 1.097 | 76.11                               | 338.793                                 | 0.491                                  | 0.942                                     |
| มีปัญหาด้านสุขภาพร่างกายที่เป็น<br>อุปสรรคต่อการปฏิบัติงานทันต               | 2.43 | 1.247 | 75.96                               | 331.172                                 | 0.598                                  | 0.941                                     |

| ข้อถาม                                                                 | M    | SD    | Scale<br>Mean if<br>Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if<br>Item<br>Deleted |
|------------------------------------------------------------------------|------|-------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| มีภาระงานด้านเอกสารมากขึ้น                                             | 3.15 | 1.083 | 75.23                               | 335.488                                 | 0.584                                  | 0.941                                     |
| กังวลเรื่องการปรับตัวให้ทันต่อ<br>การเปลี่ยนแปลงในระบบบริการ<br>สุขภาพ | 2.64 | 0.965 | 75.74                               | 335.325                                 | 0.667                                  | 0.941                                     |
| ขาดการดูแลสนับสนุนในการ<br>ปฏิบัติงาน                                  | 2.47 | 1.039 | 75.91                               | 331.297                                 | 0.726                                  | 0.940                                     |
| ไม่มีเวลาติดตามให้ทันความรู้/<br>เทคโนโลยีใหม่ ๆ                       | 2.11 | 0.914 | 76.28                               | 335.291                                 | 0.708                                  | 0.940                                     |
| ต้องปฏิบัติงานที่นอกเหนือขีด<br>ความสามารถ/ความถนัดของ<br>ตนเอง        | 2.77 | 0.983 | 75.62                               | 337.328                                 | 0.597                                  | 0.941                                     |
| รู้สึกว่างานที่ปฏิบัติมีลักษณะที่ปิด<br>ตัวเอง                         | 2.26 | 1.052 | 76.13                               | 336.549                                 | 0.575                                  | 0.942                                     |
| มีการแข่งขันสูงจากทันตแพทย์อื่น                                        | 1.94 | 0.919 | 76.45                               | 335.122                                 | 0.710                                  | 0.940                                     |
| ลักษณะงานจำเจ ซ้ำซาก ทำให้เกิด<br>ความเบื่อหน่าย                       | 2.26 | 0.896 | 76.13                               | 338.462                                 | 0.624                                  | 0.941                                     |
| รู้สึกว่างานที่ปฏิบัติมีโอกาสเสี่ยง<br>ต่อการติดเชื้อ                  | 2.57 | 0.994 | 75.81                               | 334.419                                 | 0.672                                  | 0.941                                     |
| รู้สึกว่าการปฏิบัติงานถูกกดดัน<br>เรื่องเวลาอยู่ตลอดเวลา               | 2.74 | 1.170 | 75.64                               | 327.192                                 | 0.739                                  | 0.940                                     |
| ปฏิบัติงานได้ล่าช้าไม่ทันตาม<br>กำหนด                                  | 2.51 | 0.975 | 75.87                               | 331.896                                 | 0.760                                  | 0.940                                     |
| การงานรบกวนใช้ชีวิตส่วนตัว/<br>ครอบครัว                                | 2.23 | 1.088 | 76.15                               | 330.956                                 | 0.700                                  | 0.940                                     |
| มีปริมาณงาน/จำนวนผู้ป่วยมาก<br>เกินไป                                  | 2.74 | 0.966 | 75.64                               | 333.453                                 | 0.722                                  | 0.940                                     |

| ข้อถาม                                                                                                                     | M    | SD    | Scale<br>Mean if<br>Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if<br>Item<br>Deleted |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| หาเวลาให้แก่สังคม/เพื่อนฝูงได้<br>ยาก                                                                                      | 2.21 | 0.883 | 76.17                               | 338.101                                 | 0.646                                  | 0.941                                     |
| มีชั่วโมงการปฏิบัติงานที่ยาวนาน                                                                                            | 2.47 | 1.080 | 75.91                               | 330.123                                 | 0.727                                  | 0.940                                     |
| Number of case = 47 Reliability coefficient = 30 Items Alpha = 0.943<br>ผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความเครียดในงาน = 0.943 |      |       |                                     |                                         |                                        |                                           |

ตารางภาคผนวกที่ 3 ผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

| ข้อถาม               | M    | SD    | Scale<br>Mean if<br>Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if<br>Item<br>Deleted |
|----------------------|------|-------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| น่าสนใจ              | 2.49 | 0.718 | 173.89                              | 259.315                                 | 0.283                                  | 0.880                                     |
| ทำงานซ้ำ ๆ กันทุกวัน | 1.43 | 0.773 | 174.96                              | 263.302                                 | 0.099                                  | 0.883                                     |
| น่าพอใจ              | 2.72 | 0.540 | 173.66                              | 256.969                                 | 0.526                                  | 0.878                                     |
| น่าเบื่อ             | 2.34 | 0.815 | 174.04                              | 251.476                                 | 0.551                                  | 0.877                                     |
| มีเกียรติ            | 2.87 | 0.397 | 173.51                              | 262.473                                 | 0.291                                  | 0.881                                     |
| ได้คิดสร้างสรรค์     | 2.38 | 0.822 | 174.00                              | 259.565                                 | 0.231                                  | 0.881                                     |
| น่ายกย่อง            | 2.89 | 0.375 | 173.49                              | 265.429                                 | 0.066                                  | 0.882                                     |
| เร่งด่วน             | 2.38 | 0.709 | 174.00                              | 269.261                                 | -0.146                                 | 0.885                                     |
| สบายใจ               | 2.45 | 0.717 | 173.94                              | 256.191                                 | 0.421                                  | 0.879                                     |
| มีประโยชน์           | 3.00 | 0.000 | 173.38                              | 266.372                                 | 0.000                                  | 0.882                                     |
| เหนื่อยอ่อนล้า       | 1.34 | 0.668 | 175.04                              | 260.259                                 | 0.263                                  | 0.881                                     |
| ไม่ส่งผลต่อสุขภาพ    | 1.70 | 0.749 | 174.68                              | 256.961                                 | 0.368                                  | 0.879                                     |
| ท้าทาย               | 2.62 | 0.644 | 173.77                              | 260.270                                 | 0.273                                  | 0.880                                     |
| งานมากเกินไป         | 1.60 | 0.771 | 174.79                              | 265.302                                 | 0.019                                  | 0.884                                     |
| น่าขัดข้องใจ         | 2.57 | 0.651 | 173.81                              | 254.897                                 | 0.532                                  | 0.878                                     |

| ข้อถาม                        | M    | SD    | Scale<br>Mean if<br>Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if<br>Item<br>Deleted |
|-------------------------------|------|-------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| อื่น ๆ                        | 2.60 | 0.614 | 173.79                              | 263.693                                 | 0.116                                  | 0.882                                     |
| ไม่รู้จกจบสิ้น                | 1.81 | 0.947 | 174.57                              | 259.163                                 | 0.207                                  | 0.882                                     |
| รู้สึกถึงการประสบ ผลสำเร็จ    | 2.66 | 0.668 | 173.72                              | 263.987                                 | 0.089                                  | 0.883                                     |
| มีการถามความคิดเห็นจากท่าน    | 2.53 | 0.776 | 173.85                              | 253.825                                 | 0.483                                  | 0.878                                     |
| เอาใจยาก                      | 2.36 | 0.792 | 174.02                              | 253.500                                 | 0.486                                  | 0.878                                     |
| ไม่สุภาพ                      | 2.83 | 0.524 | 173.55                              | 259.818                                 | 0.372                                  | 0.880                                     |
| ชมเชยเมื่อทำงานดี             | 2.40 | 0.798 | 173.98                              | 251.934                                 | 0.545                                  | 0.877                                     |
| มีไหวพริบ                     | 2.85 | 0.465 | 173.53                              | 261.602                                 | 0.303                                  | 0.880                                     |
| มีบารมี                       | 2.47 | 0.804 | 173.91                              | 268.253                                 | -0.096                                 | 0.885                                     |
| ทันต่อเหตุการณ์               | 2.55 | 0.686 | 173.83                              | 261.057                                 | 0.219                                  | 0.881                                     |
| ไม่ให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ     | 2.55 | 0.746 | 173.83                              | 252.231                                 | 0.573                                  | 0.877                                     |
| อารมณ์เปลี่ยนเร็ว             | 2.34 | 0.867 | 174.04                              | 249.824                                 | 0.577                                  | 0.876                                     |
| คอยบอกเสมอว่าทำงานเป็นอย่างไร | 2.11 | 0.866 | 174.28                              | 253.596                                 | 0.436                                  | 0.878                                     |
| น่ารำคาญ                      | 2.66 | 0.668 | 173.72                              | 252.639                                 | 0.625                                  | 0.877                                     |
| ดีอื่น                        | 2.38 | 0.795 | 174.00                              | 255.217                                 | 0.414                                  | 0.879                                     |
| รอบรู้ในงาน                   | 2.68 | 0.629 | 173.70                              | 258.822                                 | 0.353                                  | 0.880                                     |
| แย                            | 2.77 | 0.560 | 173.62                              | 256.589                                 | 0.528                                  | 0.878                                     |
| ฉลาด                          | 2.70 | 0.623 | 173.68                              | 257.657                                 | 0.417                                  | 0.879                                     |
| เป็นนักวางแผนที่เก่ง          | 2.79 | 0.587 | 173.60                              | 256.377                                 | 0.513                                  | 0.878                                     |
| เกียจคร้าน                    | 2.87 | 0.448 | 173.51                              | 263.864                                 | 0.159                                  | 0.881                                     |
| อยู่เสมอเมื่อต้องการพบ        | 2.36 | 0.735 | 174.02                              | 256.804                                 | 0.383                                  | 0.879                                     |
| ช่วยกระตุ้นซึ่งกันและกัน      | 2.68 | 0.629 | 173.70                              | 262.344                                 | 0.178                                  | 0.881                                     |
| น่าเบื่อ                      | 2.60 | 0.771 | 173.79                              | 252.997                                 | 0.521                                  | 0.877                                     |
| ช้า                           | 2.62 | 0.709 | 173.77                              | 259.140                                 | 0.295                                  | 0.880                                     |
| ให้ความช่วยเหลือ              | 1.40 | 0.681 | 174.98                              | 264.282                                 | 0.073                                  | 0.883                                     |
| ใจเ่ง                         | 2.77 | 0.560 | 173.62                              | 260.241                                 | 0.322                                  | 0.880                                     |

| ข้อถาม                                | M    | SD    | Scale<br>Mean if<br>Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if<br>Item<br>Deleted |
|---------------------------------------|------|-------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| รับผิดชอบ                             | 2.85 | 0.416 | 173.53                              | 263.646                                 | 0.189                                  | 0.881                                     |
| ทำงานรวดเร็ว                          | 2.45 | 0.717 | 173.94                              | 261.105                                 | 0.205                                  | 0.881                                     |
| ฉลาด                                  | 2.70 | 0.657 | 173.68                              | 259.005                                 | 0.328                                  | 0.880                                     |
| สร้างศัตรูเก่ง                        | 2.79 | 0.508 | 173.60                              | 261.333                                 | 0.291                                  | 0.880                                     |
| พูดเพื่อใจ                            | 2.30 | 0.832 | 174.09                              | 263.123                                 | 0.095                                  | 0.883                                     |
| เก่ง                                  | 1.91 | 0.775 | 174.47                              | 267.776                                 | -0.079                                 | 0.885                                     |
| ขี้เกียจ                              | 2.64 | 0.673 | 173.74                              | 255.412                                 | 0.488                                  | 0.878                                     |
| ไม่น่าร่วมงานด้วย                     | 2.81 | 0.537 | 173.57                              | 261.337                                 | 0.273                                  | 0.881                                     |
| ชอบยุ่งเรื่องของคนอื่น                | 2.45 | 0.686 | 173.94                              | 262.887                                 | 0.136                                  | 0.882                                     |
| กระตือรือร้น                          | 2.53 | 0.718 | 173.85                              | 257.999                                 | 0.341                                  | 0.880                                     |
| ไม่มองการณ์ไกล                        | 2.60 | 0.648 | 173.79                              | 261.562                                 | 0.209                                  | 0.881                                     |
| ซื่อตรงต่อหน้าที่                     | 2.85 | 0.360 | 173.53                              | 264.863                                 | 0.118                                  | 0.882                                     |
| คบยาก                                 | 2.70 | 0.657 | 173.68                              | 258.265                                 | 0.364                                  | 0.880                                     |
| เลื่อนตำแหน่งตามเวลาที่เหมาะสม        | 2.51 | 0.688 | 173.87                              | 256.896                                 | 0.408                                  | 0.879                                     |
| โอกาสก้าวหน้าน้อยเต็มที่              | 2.57 | 0.715 | 173.81                              | 256.028                                 | 0.430                                  | 0.879                                     |
| เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ            | 2.26 | 0.820 | 174.13                              | 254.896                                 | 0.413                                  | 0.879                                     |
| ไม่มีโอกาสก้าวหน้า                    | 2.72 | 0.649 | 173.66                              | 256.925                                 | 0.433                                  | 0.879                                     |
| พอมีโอกาสก้าวหน้าบ้าง                 | 2.72 | 0.682 | 173.66                              | 261.229                                 | 0.212                                  | 0.881                                     |
| นโยบายการเลื่อนตำแหน่งไม่ยุติธรรม     | 2.00 | 0.722 | 174.38                              | 254.676                                 | 0.485                                  | 0.878                                     |
| ไม่ค่อยได้เลื่อนขึ้น                  | 2.23 | 0.813 | 174.15                              | 264.956                                 | 0.029                                  | 0.884                                     |
| ได้รับการสนับสนุนเป็นประจำ            | 2.15 | 0.834 | 174.23                              | 255.270                                 | 0.391                                  | 0.879                                     |
| ให้โอกาสการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม | 2.06 | 0.734 | 174.32                              | 258.613                                 | 0.306                                  | 0.880                                     |
| เพียงพอกับรายจ่าย                     | 2.49 | 0.777 | 173.89                              | 261.010                                 | 0.190                                  | 0.882                                     |
| พอใช้                                 | 2.79 | 0.587 | 173.60                              | 260.724                                 | 0.280                                  | 0.880                                     |
| แทบไม่พอใช้จ่าย                       | 2.64 | 0.705 | 173.74                              | 258.064                                 | 0.345                                  | 0.880                                     |

| ข้อถาม                                                                                                                      | M    | SD    | Scale<br>Mean if<br>Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if<br>Item<br>Deleted |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| แย                                                                                                                          | 2.85 | 0.510 | 173.53                              | 262.037                                 | 0.247                                  | 0.881                                     |
| อยู่ได้อย่างสบาย                                                                                                            | 2.13 | 0.824 | 174.26                              | 258.716                                 | 0.263                                  | 0.881                                     |
| ไม่มั่นคง                                                                                                                   | 2.57 | 0.773 | 173.81                              | 259.202                                 | 0.264                                  | 0.881                                     |
| น้อยกว่าที่ควรจะได้                                                                                                         | 2.04 | 0.908 | 174.34                              | 260.229                                 | 0.182                                  | 0.882                                     |
| ดีมาก                                                                                                                       | 1.64 | 0.735 | 174.74                              | 259.977                                 | 0.247                                  | 0.881                                     |
| น้อยเกินไป                                                                                                                  | 2.30 | 0.883 | 174.09                              | 265.514                                 | 0.003                                  | 0.885                                     |
| Number of case = 47 Reliability coefficient = 30 Items Alpha = 0.882<br>ผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน = 0.882 |      |       |                                     |                                         |                                        |                                           |

**ตารางภาคผนวกที่ 4** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย (n = 438)

|                           | 1       | 2       | 3       | 4       | 5       | 6       | 7       | 8      | 9      | 10     | 11     | 12     | 13 |
|---------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|----|
| 1. คุณภาพชีวิตการทำงาน    | 1       |         |         |         |         |         |         |        |        |        |        |        |    |
| 2. ความเครียดในงาน        | -.540** | 1       |         |         |         |         |         |        |        |        |        |        |    |
| 3. ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย | -.333** | .807**  | 1       |         |         |         |         |        |        |        |        |        |    |
| 4. เจอนใจในการทำงาน       | -.618** | .686**  | .418**  | 1       |         |         |         |        |        |        |        |        |    |
| 5. การปฏิรูประบบสุขภาพ    | -.417** | .759**  | .450**  | .473**  | 1       |         |         |        |        |        |        |        |    |
| 6. คุณลักษณะงาน           | -.408** | .739**  | .494**  | .438**  | .478**  | 1       |         |        |        |        |        |        |    |
| 7. ความกดดันเรื่องเวลา    | -.374** | .781**  | .451**  | .428**  | .545**  | .546**  | 1       |        |        |        |        |        |    |
| 8. ความพึงพอใจในงาน       | .657**  | -.551** | -.322** | -.576** | -.418** | -.448** | -.432** | 1      |        |        |        |        |    |
| 9. ลักษณะงาน              | .409**  | -.552** | -.373** | -.360** | -.376** | -.525** | -.506** | .678** | 1      |        |        |        |    |
| 10. ลักษณะการบังคับบัญชา  | .517**  | -.317** | -.150** | -.446** | -.278** | -.221** | -.206** | .748** | .293** | 1      |        |        |    |
| 11. เพื่อนร่วมงาน         | .469**  | -.364** | -.205** | -.445** | -.268** | -.284** | -.266** | .735** | .385** | .354** | 1      |        |    |
| 12. การเลื่อนตำแหน่ง      | .516**  | -.427** | -.278** | -.449** | -.332** | -.323** | -.303** | .728** | .433** | .517** | .382** | 1      |    |
| 13. ค่าตอบแทน             | .311**  | -.257** | -.132** | -.229** | -.195** | -.219** | -.250** | .492** | .268** | .208** | .189** | .318** | 1  |

\* p-value < 0.05

\*\* p-value < 0.01

## ประวัติผู้วิจัย

|                   |                                                                                                                                         |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ-นามสกุล      | นางสาวอรดี ตั้งทองเพชร                                                                                                                  |
| วัน เดือน ปี เกิด | 16 กันยายน 2519                                                                                                                         |
| สถานที่เกิด       | จังหวัดกรุงเทพมหานคร                                                                                                                    |
| ประวัติการศึกษา   | มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2544<br>ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต<br>ประกาศนียบัตรบัณฑิต ทางวิทยาศาสตร์การแพทย์คลินิก<br>(ทันตกรรมสำหรับเด็ก) พ.ศ. 2549 |
| ที่ทำงานปัจจุบัน  | งานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม                                                                                        |
| ตำแหน่ง           | ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ                                                                                                                  |
| ที่อยู่ปัจจุบัน   | 20/96 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงวัดท่าพระ เขตบางกอกใหญ่ จังหวัด<br>กรุงเทพมหานคร 10600                                                        |