

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

บุรฉกร เตจ้ะมา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร)

สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

..... นุสรา เทสสะ

นางสาวนุสรา เทสสะ

ผู้วิจัย

..... อ.ดร. อดิสร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุคนธา คงศีล,

Ph.D.(Health Economics & Policy Analysis)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

.....

อาจารย์กิตติพงษ์ หาญเจริญ,

Ph.D.(Biological Science)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....

รองศาสตราจารย์สมชาติ ไตรรักษา,

อ.ว.(เวชศาสตร์ป้องกัน)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว.(ออร์โธปิดิกส์)

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

รองศาสตราจารย์สมชาติ ไตรรักษา,

อ.ว.(เวชศาสตร์ป้องกัน)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)

สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหาร โรงพยาบาล
วันที่ 5 ตุลาคม พ.ศ. 2554

ผู้พิมพ์

นางสาวบุรฉกร เตชะมา

ผู้วิจัย

.....

อาจารย์กิตติพงษ์ หาญเจริญ,

Ph.D.(Biological Science)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญพักตร์ อุทิศ,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

รองศาสตราจารย์สมชาติ ไตรรักษา,

อ.ว.(เวชศาสตร์ป้องกัน)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุคนธ์ คำสี,

Ph.D.(Health Economics & Policy Analysis)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว.(ออร์โธปิดิกส์)

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

รองศาสตราจารย์พิทยา จารุพูนผล,

พ.บ., อ.ว.(ระบาดวิทยา)

คณบดี

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนทรา คงศีล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ นพ.สมชาติ ไตรรักษา อาจารย์เรือเอก ดร.กิตติพงษ์ หาญเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ตลอดจนผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพักตร์ อุทิศ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐา อินทรประสงค์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาภาพร เผ่าวัฒนา ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ และผู้จัดการแผนก ที่กรุณาและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย รวมถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาล บำรุงราษฎร์ที่ให้ความร่วมมือจากเป็นกลุ่มประชากรในการวิจัย

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ให้แก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุกท่านจากสาขาวิชาเอกการบริหาร โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ธุรการภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข ที่ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือสนับสนุนตลอดมา ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัว เพื่อนร่วมงานฝ่ายบริหารงานคุณภาพที่คอยให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยให้มีความมานะพยายามเสมอมา คุณค่าและประโยชน์อันใดที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ บพทรี คณาจารย์ผู้มีพระคุณทุกท่าน ตลอดจนทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในความสำเร็จครั้งนี้

บุรฉกร เตจ๊ะมา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล
FACTORS AFFECTED TO QUALITY OF WORKLIFE AMONG STAFF AT BUMRUNGRAD
INTERNATIONAL HOSPITAL

บุรุษกร เตจ๊ะมา 4936333 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหาร โรงพยาบาล

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สุคนธา คงศีล, Ph.D.(HEALTH ECONOMICS & POLICY ANALYSIS), สมชาติ ไตรภักยา, อ.ว.(เวชศาสตร์ป้องกัน), กิตติพงษ์ หาญเจริญ, Ph.D.(BIOLOGICAL SCIENCE)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงอธิบาย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน วัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 252 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่แทนที่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้คืนมาร้อยละ 94.44 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-moment correlation coefficient)

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตและคุณลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง และบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานเชิง บวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และบรรยากาศองค์กรมีความ สัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารควรพิจารณาสนับสนุนปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น โดยการให้การให้รางวัลเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ดี และส่งเสริม ให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ระดับคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้สูงขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน / คุณลักษณะงาน / บรรยากาศองค์กร / พนักงาน

FACTORS AFFECTED TO QUALITY OF WORKLIFE AMONG STAFF AT BUMRUNGRAD INTERNATIONAL HOSPITAL

BURASSAKORN TAJAMA 4936333 PHPH/M

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

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SUKHONTHA KONGSIN, Ph.D.(HEALTH ECONOMICS & POLICY ANALYSIS), SOMCHART TORUGSA, DIP. THAI BOARD OF PREVENTIVE MEDICINE, KITIPHONG HARNCHAROEN, Ph.D.(BIOLOGICAL SCIENCE)

ABSTRACT

This research is an exploratory research. The purpose of this research was to study the relationships among job characteristics, organizational climate, and quality of working life. The sample group for this research comprised 252 staff of Bumrungrad International Hospital. A questionnaire was used to collect the data. The sample group was selected by systematic sampling without any replacements. The data were then analyzed for percentage, frequency, and mean. Pearson's product-moment correlation efficient was used to analyze the data.

The findings were as follows: 94.44% of the questionnaires were collected and completed. The results revealed that the staff had a quality of working life at the moderate level. Overall job characteristics were at the moderate level, whereas the organizational climate was at the high level. Job characteristics showed moderate positive relationships with the quality of working life and were statistically significantly at the level of 0.01, while the organizational climate had a high positive relationship with the quality of working life that was statistically significant at the level of 0.01 as well.

The recommendation is to promote staff's quality of working life. Administrators should support any factors that encourage staff's quality of working life. To promote staff's quality of working life at the high level, recognition and encouragement should be given by staff working together in order to create good relationships and to raise their quality of working life.

KEY WORDS: QUALITY OF WORKING LIFE / JOB CHARACTERISTICS / ORGANIZATIONAL CLIMATE / STAFF

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญแผนภูมิ.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	7
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
ส่วนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	10
ส่วนที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน.....	20
ส่วนที่ 3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ.....	24
ส่วนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
3.3 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	40
3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	42
3.7 ข้อพิจารณาด้านจริยธรรม.....	42
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน.....	44
ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานและข้อเสนอแนะ.....	46
ส่วนที่ 3 คุณลักษณะงานของพนักงาน.....	52
ส่วนที่ 4 บรรยากาศองค์การของพนักงาน.....	56
ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน.....	60
บทที่ 5 การอภิปรายผล.....	64
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	67
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย.....	72
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ.....	79
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก.....	92
ประวัติผู้วิจัย.....	113

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะหน่วยงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้.....	45
4.2 จำนวน และร้อยละของระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล และค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมและรายด้าน.....	47
4.3 จำนวน ร้อยละ จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและส่งเสริมคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล.....	51
4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคุณลักษณะงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ในภาพรวมและรายด้าน.....	53
4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ในภาพรวมและรายด้าน.....	57
4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	53

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงาน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล.....	9
2.1	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน สภาวะทางจิตวิทยา และผลลัพธ์ของงาน	23

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดนั้น จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรการบริหารเป็นปัจจัยสำคัญ องค์การหรือหน่วยงานใดขาดทรัพยากรการบริหารหรือมีทรัพยากรการบริหารที่ไม่มีคุณภาพ ก็จะทำให้ประสิทธิภาพการบริหารขององค์การนั้นค่อยลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงอย่างยิ่งยวดและสลับซับซ้อน ยากต่อการคาดหมายมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี และสังคม และที่สำคัญคือการแข่งขันที่รุนแรง ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ องค์การทางธุรกิจต่างมุ่งปรับตนเองให้สามารถดำรงอยู่ในสภาวะดังกล่าวได้โดยมุ่งเน้นในเรื่องของการชิงความได้เปรียบทางในการแข่งขันโดยการสร้างองค์การให้มีความสามารถในการแข่งขัน มีการใช้กลวิธีอันหลากหลายในการนำเอาทรัพยากรในองค์การมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ในบรรดาองค์ประกอบของทรัพยากรบริหารนั้น “ทรัพยากรบุคคล” ถือว่ามีความสำคัญที่สุดในการวัดความสำเร็จขององค์การ องค์การที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพต้องเกิดจากบุคลากรทุกคน ทุกระดับในองค์การ ฉะนั้นในการบริหารงานบุคคลผู้บริหารต้องเข้าใจความต้องการของบุคคลในองค์การ และผสมผสานความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ในขณะเดียวกันต้องสามารถทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (นวลศิริ เปาโรหิต, 2533) ดังนั้น องค์การที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลจึงต้องเกิดจากการที่สมาชิกทุกคนในองค์การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (Casio, 1992)

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแนวคิดที่มีลักษณะเป็นนามธรรม คำถึงถึงการจัดการที่ทำให้ความสำคัญกับบุคคลในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่มีความสุข ความพึงพอใจ และรู้สึกรักการทำงาน ทำให้ชีวิตมีคุณค่า เพิ่มความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องาน สร้างความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมในงาน และเพิ่มความผูกพันต่อองค์การ (Hackman and Wageman, 1995) อัตราการขาดงาน และการลาออก ลดลง สามารถเพิ่มประสิทธิผลของหน่วยงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Bennett and Tibbitts (1989) และจากการศึกษาของ Schuler, Beutell and Youngblood (1989) พบว่า บุคลากรที่มีคุณภาพ

ชีวิตการทำงานที่ดีนั้นทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ลดการขาดงานและการลาออกของพนักงาน ทำให้พนักงานมีมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี ได้ผลิตผลและประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น ลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาลพนักงาน เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น มีความเป็นอยู่ที่ดี ลดอัตราการลาออกหรือโอนย้าย การสนับสนุนและส่งเสริมปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งด้านร่างกาย จิตใจนั้นจะส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ฉะนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องตรวจสอบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานว่าอยู่ในระดับใด ถ้าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับที่ดีควรมีการพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป แต่หากว่าอยู่ในระดับต่ำก็ควรพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Hackman and Sutte, 1977)

โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งที่มีมุ่งพัฒนาคุณภาพพนักงานควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันที่กำลังซื้ออาจมีการอ่อนตัวลงเนื่องจากความไม่แน่นอนทางการเมืองและเศรษฐกิจ ในขณะที่โรงพยาบาลเอกชนที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ข้อมูลในปัจจุบันพบว่า ประเทศไทยมีโรงพยาบาลเอกชนจำนวน 354 แห่ง มีจำนวนเตียงคนไข้รวม 36,488 เตียง แบ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพ 103 แห่ง จำนวนเตียงรวม 15,343 เตียง หรือคิดเป็น 40 เปอร์เซ็นต์ของโรงพยาบาลเอกชนทั้งหมด ที่เหลือจะกระจายอยู่ตามต่างจังหวัด (ชัยวัฒน์ ประสบสุข, 2549) ส่งผลให้การแข่งขันของโรงพยาบาลเอกชนมีความรุนแรงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้พนักงานจึงต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดมากมาย อันได้แก่ ความคาดหวังของผู้มารับบริการ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้จากข้อมูลการเข้ารับการรักษาในคลินิกสุขภาพพนักงานในปี 2550 พบว่า การเข้ารับการรักษาด้วยโรคกระเพาะอาหารอักเสบ และการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อที่ต้องเข้ารับการรักษาด้วยวิธีกายภาพบำบัด จัดอยู่ในอันดับ 2 และ 3 ตามลำดับ

จากการศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกัน มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการ ซึ่งลักษณะงานเป็นปัจจัยด้านองค์การที่ Werther and Davis (1982) ได้กล่าวว่า บุคคลจะรู้สึกมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเมื่อบุคคลรับรู้ต่องานที่ปฏิบัติอยู่นั้นว่าเป็นงานที่ท้าทาย มีความน่าสนใจ และมีผลรางวัลจากงาน ซึ่งการออกแบบลักษณะงานที่ดี จะเป็นแนวทางที่สามารถเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล โดยลักษณะงาน

สามารถจูงใจให้บุคลากรมีอิสระในการทำงาน มีความหลากหลายของงาน มีเอกลักษณ์ของงาน และได้รับรู้ผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นลักษณะงานที่ดีจึงเป็นแรงจูงใจภายในในการทำงานของบุคคล บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ (Hackman and Oldham, 1980) ซึ่งจากการศึกษาที่ผ่านมาก็ได้สนับสนุนว่าลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ได้ถึงคุณค่าของงาน จะมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน (วันทนา ลิพิทักษ์วัฒนา, 2542; อภิรักษ์ หัษชะวนิช, 2542; จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง, 2543; เอื้อมเดือน สิริมหามงคล, 2549) บรรยาкасองค์การ จัดได้ว่าเป็นปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Werther and Davis, 1982) บรรยาкасองค์การที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน จะช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและบรรลุเป้าหมายขององค์การได้เร็วขึ้น โดยบรรยาкасที่จะเอื้อต่อการทำงานต้องเป็นบรรยาкасที่ให้การสนับสนุน มีสิ่งจูงใจในการทำงาน มีมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจนและบุคลากรในหน่วยงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Stringer, 2002) และจากการศึกษาวิจัยหลายเรื่องพบว่า บรรยาкасองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน (บุญใจ ลิ้มสีลา, 2542; ชัยยงค์ ขามรัตน์, 2543; ณภัทร เดชไกรสร, 2552)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ทั้งปัจจัยด้านองค์การซึ่งได้แก่ คุณลักษณะงาน และบรรยาкасองค์การ ซึ่งปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานและการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำถามการวิจัย

1. คุณลักษณะงาน บรรยาкасองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลอยู่ในระดับใด
2. คุณลักษณะงานและบรรยาкасองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลหรือไม่อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล
2. เพื่อวัดระดับคุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล
2. บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาเฉพาะ คุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ซึ่งผ่านการทดลองงาน 4 เดือนแล้ว

โดยกรอบแนวคิดในการวิจัย มีรายละเอียดแสดงอยู่ในแผนภูมิที่ 1.1

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล หมายถึง พนักงานประจำระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนลและผ่านระยะการทดลองงาน 4 เดือนแล้ว

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล หรือสังคม โดยวัดตามการรับรู้ของพนักงานด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างเอง ตามแนวคิดของ Walton (1973) ประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน คือ

ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง รายได้ประจำ ได้แก่ เงินเดือน หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับอย่างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามอัตราของตน และได้รับอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งหน้าที่ของตน กับตำแหน่งหน้าที่อื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน

สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working condition) หมายถึง ระดับความรู้สึกปลอดภัยจากสภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ รวมถึงการรบกวนจากกลิ่น แสง และเสียง

โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Immediate opportunity to use and develop human capacities) หมายถึง ระดับความรู้สึกถึงโอกาสในการเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อพร้อมในการทำงานให้มีคุณภาพ โดยให้บุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมตนเองได้ สามารถใช้ทักษะความรู้ความชำนาญมากขึ้น รู้จักหาความรู้ใหม่ อีกทั้งแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน สามารถคาดคะเนผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีการวางแผนการทำงาน

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future opportunity for continued growth and security) หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลในการคงไว้ซึ่งตำแหน่งหน้าที่เดิมของตนและมีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

การบูรณาการทางสังคม (Social integration in the work organization) หมายถึง ระดับความรู้สึกของการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานในสังคมขององค์กร

สิทธิส่วนบุคคล (Constitutionals in the work organization) หมายถึงในการทำงาน บุคคลได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระในการพูด มีความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ของงานตามความเหมาะสม และให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ด้วยกันของผู้ร่วมงาน

งานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต (Work and the total of work life) หมายถึง การที่บุคคลแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสมระหว่างการใช้เวลาสำหรับกิจกรรมของตนเอง ครอบครัว และสังคม

ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (The social relevance of work life) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่รับผิดชอบต่อสังคม และการได้รับความร่วมมือกับชุมชนตลอดจนหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่มีคุณค่าเห็นความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ

3. คุณลักษณะงาน (Job Characteristics) หมายถึงการที่พนักงานได้ปฏิบัติงานที่มีความหลากหลาย เป็นงานที่มีคุณค่า มีความหมาย มีอิสระในการปฏิบัติงาน และได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา วัดตามการรับรู้ของพนักงานด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) เนื้อหาจะประกอบด้วย 5 องค์ประกอบดังนี้

ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่หลากหลายรวมถึงการร่วมมือกันทำงานกับบุคคลากรอื่นที่มีทักษะที่แตกต่างกันในการปฏิบัติงานจนเป็นผลสำเร็จ

ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงระดับความมากน้อยของงานในภาพรวมและการปฏิบัติงานแต่ละอย่าง ที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบเสร็จสิ้นและเกิดผลงาน

ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่างานที่ทำเป็นงานที่มีเกียรติ ได้รับการยอมรับจากสังคม ส่งผลต่อบุคคลทั้งในและนอกองค์กร

ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงระดับความมีอิสระในการทำงาน มีอิสระในการตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง กำหนดเวลาการทำงานและวิธีการทำงานด้วยตนเอง

การรับรู้ผลการปฏิบัติงาน (Job feedback) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงระดับของการได้รับข้อมูลย้อนกลับโดยตรง และกระจางชัดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของตนที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ให้บริการ

4. บรรยายกาต่องค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน วัดโดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามแนวคิดของ Stringer (2002) ที่ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ มาตรฐาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ การสนับสนุน และความยึดมั่นผูกพัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้คือ

4.1 โครงสร้างองค์การ (Structure) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรต่อองค์การที่ได้จัดระบบโครงสร้างขององค์การที่เอื้อต่อการดำเนินงาน มีการกระจายอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน มีการกำหนดความรับผิดชอบของบุคลากรอย่างชัดเจน บุคลากรมีอำนาจในการตัดสินใจ มีโครงสร้างที่ชัดเจนทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีการติดต่อสื่อสาร และประสานงานที่คล่องตัว เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

4.2 มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standards) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรต่อองค์การ ที่ได้กำหนดขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติ ให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่สามารถตรวจสอบและประเมินคุณภาพได้ และนำผลตรวจสอบประเมินคุณภาพมาปรับปรุงพัฒนางานให้มีคุณภาพมาตรฐานเพิ่มสูงขึ้น

4.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรต่อองค์การ ในการมอบหมายภาระความรับผิดชอบที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งงาน

4.4 การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าได้รับรางวัลเมื่อปฏิบัติงานได้ดี การได้รับการยอมรับนี้เป็นการมุ่งเน้นที่รางวัลหรือคำชื่นชมและการลงโทษ

4.5 การสนับสนุน (Support) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่ได้รับการความไว้วางใจและกำลังใจที่สมาชิกในทีมมีให้กัน

4.6 ความยึดมั่นผูกพัน (Commitment) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่ามีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การและระดับความยึดมั่นผูกพันที่มีต่ออุดมการณ์ขององค์การ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1.1 คุณลักษณะงาน

1.1.1 ความหลากหลายของงาน

1.1.2 ความมีเอกลักษณ์ของงาน

1.1.3 ความสำคัญของงาน

1.1.4 ความมีอิสระในการทำงาน

1.1.5 การมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน

1.2 บรรยากาศองค์การ

1.2.1 โครงสร้างองค์การ

1.2.2 มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1.2.3 ความรับผิดชอบ

1.2.4 การได้รับการยอมรับ

1.2.5 การสนับสนุน

1.2.6 ความยืดหยุ่นผูกพัน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

คุณภาพชีวิตการทำงาน

1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

3) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล

4) ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน

5) การบูรณาการทางสังคม

6) สิทธิส่วนบุคคล

7) งานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต

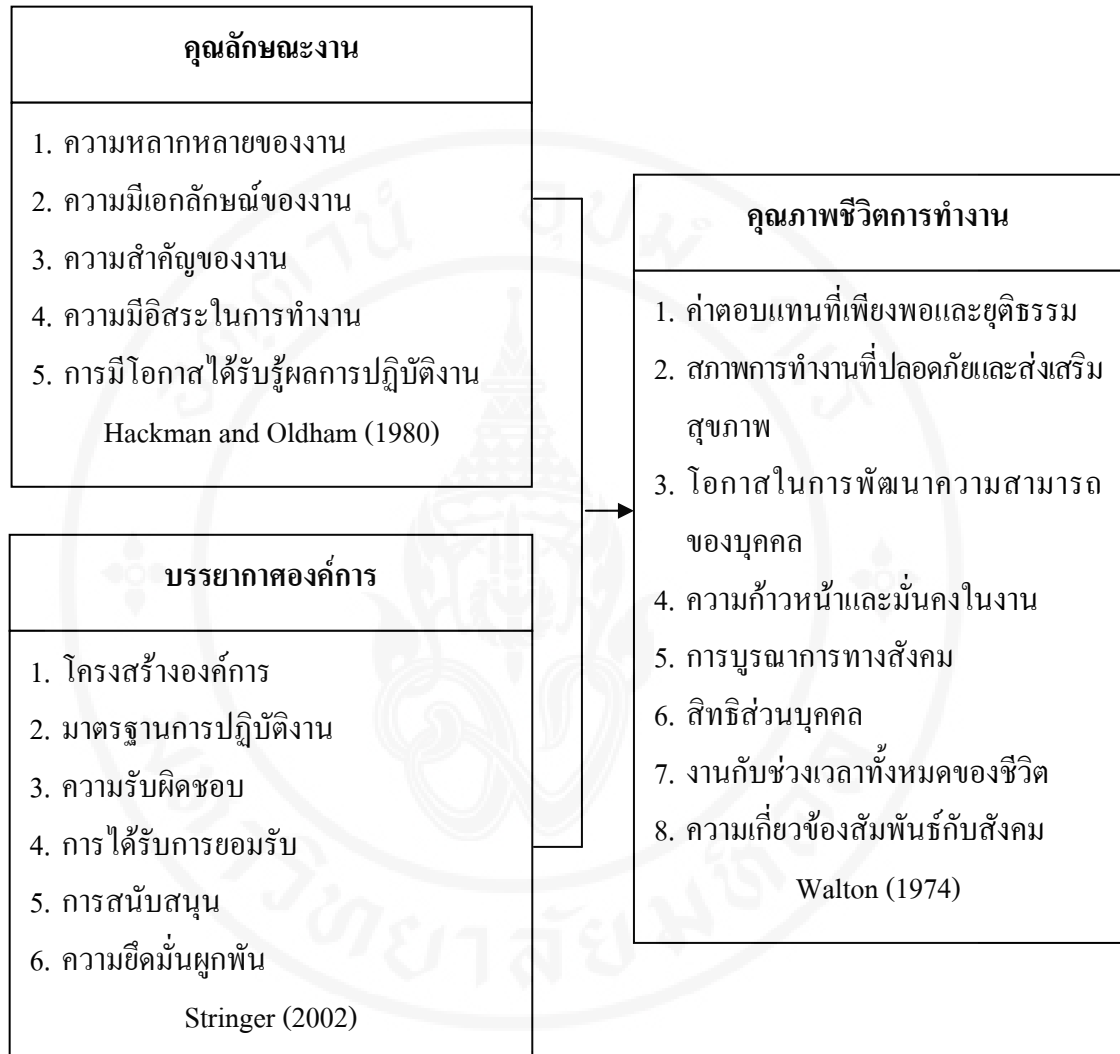
8) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

ผู้วิจัยแสดงความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังแผนภูมิที่ 1.1

สรุปในบทนำนี้ ผู้วิจัยกล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา คำถามในการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานของการวิจัย ตัวแปรของการวิจัย นิยามศัพท์ในการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และกรอบแนวคิดของการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย กรอบแนวคิดนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดในบทที่ 2 ต่อไป

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภูมิที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

ส่วนที่ 3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ส่วนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

วอลตัน (Walton, 1974) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างมิใช่แค่เพียงการกำหนดการทำงาน หรือกฎหมายคุ้มครองแรงงาน หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานดีขึ้นด้วย

แฮ็คแมน และซัทเทิล (Hackman and Suttle, 1977) เสนอว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คน ในองค์การไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงาน หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องด้านอื่น ๆ เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่าง ๆ และที่สำคัญ คุณภาพชีวิตในงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในองค์การได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์การในแง่ขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงานตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

เกสท์ (Guest, 1982) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับมิตงานทั้งหมดของตน ในการได้ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

คาสท์ และโรเซนวิก (Kast and Rosenzweig, 1985) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985) ได้นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนา หรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน คือประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุก (well-being) ในงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ Huse and Cummings ได้อธิบายต่อไปว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลต่อองค์การสามประการ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงานและประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

روبบินส์ (Robbins, 1998) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นกระบวนการขององค์กรที่ตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกในองค์กร โดยให้พวกเขาได้มีส่วนร่วมตัดสินใจออกแบบสภาพการทำงานเอง

คาสซิโอ (Cascio, 1992) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 2 ด้าน คือ ด้านแรกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น นโยบายในการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร การควบคุมแบบประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน และสภาพการทำงานที่ปลอดภัย สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน มีโอกาสเจริญก้าวหน้าและพัฒนาในงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานสัมพันธ์กับระดับความมากน้อยในความต้องการของมนุษย์

เคิร์ช และคิวลีย์ (Kerce and Kewley, 1993) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง กลุ่มหรือวิธีการหรือเทคโนโลยีในการทำให้สิ่งแวดล้อมในการทำงานเอื้ออำนวยให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น และพนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น โดยจะมุ่งผลลัพธ์ไปที่ตัวพนักงานมากกว่าการบริหารจัดการ นอกจากนี้ยังรวมถึงการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา การปรับเปลี่ยนระบบงาน การทำให้น่าสนใจ การใช้วิธีการใหม่ ๆ ในระบบการให้รางวัล และการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานของคนในองค์กรจึงประกอบด้วยความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน ลักษณะงาน และความผูกพันกับงาน

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่ง ๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่ง ๆ ว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนหรือไม่ ผู้บังคับบัญชา มีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด

สุจินดา อ่อนแก้ว (2537) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ ทำให้บุคคลพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตัวเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ประภัสสร ฉันทศรัทธาการ (2544) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำงานที่ก่อให้เกิดความสุขของบุคคล และประสิทธิผลขององค์กร

นิยดา ผุยเจริญ (2545) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่รับรู้ได้จากประสบการณ์การทำงานของตนเอง รวมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติ หรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร และตัวบุคคล

อรุณี เอกวงศ์ตระกูล (2545) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ว่าหมายถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่ทำให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ความมั่นคง ความก้าวหน้า และความปลอดภัยในชีวิตทั้งการทำงานทั่วไป และรับรู้ว่าการที่ตนทำนั้นมีคุณค่า ทำให้บุคคลพร้อมที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

การนิยามความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นเป็นเรื่องของค่านิยม และมาตรฐานที่ขึ้นอยู่กับบริบททางวัฒนธรรมที่หลากหลาย ซึ่งจากความหมายดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีตามการยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างงานกับชีวิต โดยบุคคลจะรู้สึกมีความสุขในการทำงาน มีความภาคภูมิใจ มีความอิสระในการทำงานทั้งด้านความคิดและการกระทำ

1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ระบุไว้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมาย และข้อสมมติฐานเบื้องต้นที่นักวิจัยใช้ในการศึกษา ตลอดจนขึ้นอยู่กับความแตกต่างในเรื่องของภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่กำลังเผชิญอยู่ในขณะนั้น ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้คือ

วอลตัน (Walton, 1974) กำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ด้าน ได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง รายได้ประจำ ได้แก่เงินเดือน หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับอย่างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามอัตราของตน และได้รับอย่างยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งหน้าที่ของตนกับตำแหน่งหน้าที่อื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working condition) หมายถึง ความปลอดภัยจากสภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ รวมถึงการควบคุมสิ่งรบกวนจากคลื่น เสียง และแสง

3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Immediate opportunity to use and develop human capacities) หมายถึง โอกาสในการเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อพร้อมในการทำงานให้มีคุณภาพ โดยให้บุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ สามารถใช้ทักษะความรู้ความชำนาญมากขึ้น รู้จักใฝ่หาความรู้ใหม่ อีกทั้งแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน สามารถคาดคะเนผลของการปฏิบัติงานได้ถูกต้องเหมาะสม มีการวางแผนการทำงาน และมีส่วนช่วยในการทำงานทุก ๆ ขั้นตอน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future opportunity for continued growth and security) เป็นการพิจารณาถึงความคาดหวังของบุคคลในการคงไว้ซึ่งตำแหน่งหน้าที่เดิมของตน และมีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

5. การบูรณาการทางสังคม (Social integration in the work organization) หมายถึง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานในสังคมขององค์กร

6. สิทธิส่วนบุคคล (Constitutionals in the work organization) หมายถึง ในการทำงาน บุคคลได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระในการพูด มีความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ของงานตามความเหมาะสม และให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ด้วยกันของผู้ร่วมงาน

7. งานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต (Work and the total of work life) หมายถึง การที่บุคคลแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสมระหว่างการใช้เวลาสำหรับกิจกรรมของตนเอง ครอบครัว และสังคม

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (The social relevance of work life) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่รับผิดชอบต่อสังคม และการได้รับความร่วมมือกับชุมชนตลอดจนหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่มีคุณค่าเห็นความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ

เลวิน (Lewin, 1981) ได้เสนอองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่จะได้รับ (Pay and benefits)
2. เงื่อนไขของการทำงาน (Conditions of employment)
3. เสถียรภาพการทำงาน (Employment stability)
4. การควบคุมการทำงาน (Control of work)
5. การมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)
6. การยอมรับ (Cognition)
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with supervisor)
8. วิธีพิจารณาการเรียกร้อง (Appeals procedure)
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ (Adequate of resources to get work done)
10. ความอาวุโส (Seniority in employment)

ฮิวส์ (Huse, 1985) กล่าวถึง องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง รายได้ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต สอดคล้องกับมาตรฐานทางสังคม และเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working condition) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อสุขภาพ ความไม่เสี่ยงต่ออันตราย ความสะดวกสบายในการทำงาน ความผาสุกทางกายและใจ และบริการทางสุขภาพทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพที่องค์การจัดหาให้
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of human capacities) หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติสามารถใช้และพัฒนาความรู้และทักษะ และผลงานที่แสดงถึงความเป็นบุคคลที่มีคุณค่าและสำคัญ
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้า (Growth and security) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายจะคงไว้และพัฒนาขีดความสามารถ โดยความรู้และทักษะนั้นสามารถใช้ในการทำงานในอนาคตได้ มีโอกาสเพิ่มศักยภาพและความก้าวหน้าในอาชีพหรือในองค์กร ซึ่งได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน สังคม และสมาชิกครอบครัว
5. การบูรณาการทางสังคม (Social integration) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีอิสรภาพ ปราศจากอคติ มีความรู้สึกเปิดเผย จริงใจระหว่างบุคคลและ

สังคม มีโอกาสของความเสมอภาค ปราศจากการแบ่งแยกชนชั้น มีโอกาสเลื่อนชั้น โดยขึ้นอยู่กับผลงาน

6. สิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้รับการปกป้องสิทธิ มีวัฒนธรรมองค์การที่เคารพในสิทธิส่วนบุคคล การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การให้รางวัลอย่างเสมอภาคและเหมาะสม สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา

7. เวลาทั้งหมดของชีวิต (The total life space) หมายถึง มีความสมดุลของช่วงชีวิตทั้งหมด ระหว่างช่วงการทำงานและช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากงาน ไม่มีภาวะซึมเศร้าจากงาน

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social relevance) หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านผลผลิตหรือบริการ การกำจัดของเสีย การจ้างงานเทคนิคการตลาด องค์การที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกลดคุณค่าในงานและอาชีพของตน

อาร์โนลด์ (Arnold, 1986) กล่าวว่า องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต้องมีลักษณะ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security)
2. รายได้และผลตอบแทนที่ยุติธรรม (Equitable pay and rewards)
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน (Justice in the workplace)
4. ไม่มีระบบชนชั้นและการบีบบังคับ (Relief from bureaucratic and supervisory coercion)
5. งานที่มีความหมายและน่าสนใจ (Meaningful and interesting work)
6. มีความหลากหลายของกิจกรรมและการมอบหมายงาน (Variety of activities and assignments)
7. งานมีความท้าทาย (Challenge)
8. มีอิสระในการควบคุมตนเอง งาน สถานที่ทำงาน (Control over self, work, workplace)
9. มีการตัดสินใจหรือรับผิดชอบด้วยตนเอง (Own area of decision making or responsibility)
10. มีโอกาสเรียนรู้และเติบโต (Learning and growth opportunities)

11. ได้รับข้อมูลย้อนกลับ รู้เกี่ยวกับผลงาน (Feedback, knowledge of results)
12. มีอำนาจในงาน (Work authority) อำนาจในการทำงานให้สำเร็จตามความรับผิดชอบของบุคคล
13. ได้รับการยอมรับ (Recognition for contributions) ด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ สังคม จิตใจ สถานภาพและความก้าวหน้า
14. มีการสนับสนุนทางสังคม (Social support) มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจกัน
15. มีอนาคตที่ดำเนินต่อไปและความก้าวหน้าทางอาชีพ (Future that are viable)
16. สามารถเชื่อมโยงงานและความสำเร็จกับชีวิตนอกสถานที่ทำงาน (Ability to relate one's work and accomplishments to life outside the workplace)
17. มีทางเลือกตามความชอบ ความสนใจ และความคาดหวังของแต่ละคน (Options or choices to suit the individual's preferences, interests and expectations)

คาสท์ และโรเซนวิก (Kast and Rosenzweig, 1985) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี (Dignity and respect)
2. มีการควบคุมตนเองหรือมีอิสระในการทำงาน (Self control or autonomy)
3. การได้รับการยอมรับ (Recognition)
4. การได้รับรางวัล (Reward)
5. โอกาสในการเรียนรู้และการพัฒนา (Opportunity to develop)
6. งานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ (Source of pride)
7. ความมั่นคงในงาน (Job security)

คาสิโอ (Casio, 1992) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในสถาบันการทำงานในสหรัฐอเมริกา ประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทน
2. ผลประโยชน์ลูกจ้าง
3. ความมั่นคงในการทำงาน

4. การเลือกเวลาในการปฏิบัติงาน
5. การลดความเครียดในการทำงาน
6. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน
7. การปกครองแบบประชาธิปไตย
8. การแบ่งปันผลกำไร
9. สิทธิในการได้รับเบี้ยบำนาญ
10. โครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน
11. ในหนึ่งสัปดาห์ทำงาน 4 วัน

เวอร์เทอร์ และเดวิส (Werther and Davis, 1982) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย

1. การมีการบังคับบัญชาที่ดี (Good supervision)
2. มีสภาพการทำงานที่ดี (Good work condition)
3. มีสวัสดิการต่าง ๆ และรายได้ที่ดี (Good pay and benefits)
4. เป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทาย และมีรางวัลตอบแทน (Interesting challenging

and rewarding job)

เคิร์ช และคิวเลย์ (Kerch and Kewley, 1993) ได้เสนอว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (Overall job satisfaction)
2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Facet job satisfaction) ประกอบด้วย

20 ด้าน ได้แก่

- 2.1 การบริการสังคม
- 2.2 ความคิดริเริ่ม
- 2.3 คุณธรรมในการทำงาน
- 2.4 ความมีอิสระในการทำงาน
- 2.5 งานที่ได้รับมอบหมาย
- 2.6 ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนงานของตน
- 2.7 ความสามารถในการทำงาน
- 2.8 สถานภาพทางสังคม

2.9 นโยบายและการปฏิบัติงาน

2.10 ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

2.11 ความมั่นคงในการทำงาน

2.12 ค่าตอบแทน

2.13 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.14 ความก้าวหน้าในงาน

2.15 ความสามารถของผู้บังคับบัญชา

2.16 เพื่อนร่วมงาน

2.17 ความรับผิดชอบในการทำงาน

2.18 การยอมรับนับถือ

2.19 ความสำเร็จในการทำงาน

2.20 กิจกรรมระหว่างการทำงาน

3. คุณลักษณะงาน (Job characteristics) ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่

3.1 ความมีเอกลักษณ์ของงาน

3.2 ความหลากหลาย

3.3 ความเป็นอิสระในงาน

3.4 การให้ข้อมูลป้อนกลับ

3.5 โอกาสการสร้างมิตรภาพ

3.6 การทำงานร่วมกับผู้อื่น

3.7 ความสำคัญของงาน

3.8 โอกาสการได้ใช้ความสามารถ

4. ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Job involvement) ประกอบด้วย 4 ด้าน

ได้แก่

4.1 ความเกี่ยวพันและความรู้สึกที่มีต่อหน้าที่การทำงาน

4.2 แนวโน้มในการหลีกเลี่ยงงานและความรู้สึกผิดที่ทำงาน

ไม่เสร็จทันเวลา

4.3 การมีความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานสูง

4.4 ความสิ้นหวังในคุณภาพการทำงานหรือความไม่เอาใจ

ใส่ต่องาน

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1996) กล่าวว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะต้องประกอบด้วย

1. รายได้ที่ยุติธรรม (Fair pay)
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย (Safe working conditions)
3. โอกาสในการเรียนรู้และใช้ทักษะใหม่ ๆ (Opportunity to learn and use new skills)
4. การเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพ (Room to grow and progress in a career)
5. การพิทักษ์สิทธิส่วนบุคคล (Protection of individual rights)
6. ความภาคภูมิใจในงานและองค์กร (Pride in the work itself and in the organization)

เสนาะ ดิเยาว์ (2544) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีลักษณะดังนี้

1. การได้รับค่าจ้างที่ยุติธรรมเหมาะสมกับงานที่ทำ
2. การทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและมีความปลอดภัย
3. ได้รับความรู้ใหม่ ๆ และเกิดทักษะใหม่ ๆ จากงานที่ทำ
4. มีโอกาสก้าวหน้าในงานและความเติบโตในอาชีพนั้น
5. งานที่ทำไม่ไปละเมิดสิทธิส่วนตัว
6. องค์กรหรือสถานที่ทำงานเป็นสังคมของคนที่ทำงานนั้นด้วย
7. มีความรัก มีความภาคภูมิใจในงานและองค์กรที่คนนั้นทำงานอยู่

1.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Werther and Davis (1982: 66-67) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งพิจารณาจากสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ความต้องการของบุคคล และการงู้อใจของบุคคลในการทำงาน
2. ปัจจัยด้านองค์กร เป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันขององค์กรต่าง ๆ ได้แก่ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ การบริหาร หน่วยงาน ลักษณะงาน กิจกรรมการทำงาน
3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ วัฒนธรรม เศรษฐกิจ นโยบาย เทคโนโลยี และการแข่งขัน

Harper (1987: 158) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยองค์การ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และปัจจัยอันเป็นองค์ประกอบด้านพฤติกรรมของบุคคล
2. ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ปัจจัยด้านการผลิต ข้อตกลง ระเบียบ ข้อบังคับ บรรยากาศองค์การ และการบริหารจัดการ

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยได้พิจารณาเห็นว่า องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton, 1974) ซึ่งประกอบไปด้วย การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม สิทธิส่วนบุคคล งานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีความครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Werther and Davis (1982) ในด้านองค์การ และด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งมุ่งเน้นในส่วนของคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์การ จึงนำมาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล โดยรายละเอียดเกี่ยวกับแบบวัดจะกล่าวในบทที่ 3 ต่อไป

ส่วนที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

2.1 ความหมายของคุณลักษณะงาน

มีผู้ให้ความหมายของคุณลักษณะงานไว้ดังนี้

แฮ็กแมน และ โอแฮม (Hackman and Oldham, 1980) กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง ประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรที่มีความหลากหลาย เป็นงานที่มีคุณค่า มีความหมาย มีอิสระในการปฏิบัติงาน และได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา

เชอร์เมอร์ธอน (Schermerhorn, 1996) กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง กระบวนการสร้างสรรค์งานโดยฝ่ายบริหารจะเป็นผู้กำหนดให้แก่บุคลากรและกลุ่ม รวมถึงรายละเอียดของงาน เนื้อหาของงาน และการกำหนดส่วนสนับสนุนของงาน

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะงาน หมายถึง การปรับเปลี่ยนกระบวนการทั่วไปของงาน เพื่อมุ่งค้นหาแนวทางที่เป็นไปได้และดีที่สุดในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยการจัดกระทำกับเนื้อหาหรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจของบุคลากร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1996) กล่าวถึงการออกแบบคุณลักษณะงานว่าเป็นการเริ่มจากง่ายไปหายาก จะเป็นไปตามลำดับ 4 ขั้น ดังต่อไปนี้ Job simplification เป็นงานที่มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน การออกแบบงานในลักษณะนี้ขอบเขตของงานเฉพาะเจาะจง และเน้นระดับความลึกของงานน้อย เพราะผู้ปฏิบัติไม่ต้องตัดสินใจหรือวางแผนในการทำงานใด ๆ ทั้งสิ้น

1. Job enlargement เป็นการออกแบบงานให้ขอบเขตของงานกว้าง โดยให้มีหน้าที่เป็นกิจกรรมที่ต้องทำหลาย ๆ อย่าง
2. Job rotation เป็นการออกแบบงานโดยให้มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าที่งาน โดยมีงานแต่ละหน้าที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงแต่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานต่าง ๆ โดยหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าที่ไปเรื่อย ๆ
3. Job enrichment เป็นการออกแบบงานโดยเพิ่มคุณค่าของงาน เพื่อให้ผู้ทำงานเกิดความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

แฮ็คแมน และโอแฮม (Hackman and Oldham, 1980) ได้เสนอแนวคิดทางจิตวิทยาที่สำคัญ และจำเป็นในการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงาน อยู่ 3 สถานะ คือ

1. ประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่าการมีความหมาย เป็นสิ่งมีคุณค่าและมีความสำคัญ
2. ความรู้สึกถึงความรับผิดชอบต่อผลของงาน โดยการรับรู้ว่าคุณมีส่วนในการก่อให้เกิดผลลัพธ์ของงาน
3. ความสามารถรับรู้ถึงผลของการกระทำ โดยบุคคลสามารถกำหนดและตีความได้ว่าผลการกระทำของตนเองเป็นที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

เมื่อใดที่สถานะทางจิตวิทยา (Psychological states) ทั้ง 3 นี้เกิดขึ้นกับบุคคลจะก่อให้เกิดผลดังนี้ คือ

- แรงจูงใจภายในในการทำงานสูง (High internal work motivation)
- การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง (High quality work performance)

- ความพึงพอใจในการทำงานสูง (High satisfaction with the work)
- การขาดงานและการออกจากงานต่ำลง (Low absenteeism and turnover)

การที่สภาวะทางจิตวิทยาทั้ง 3 จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยคุณลักษณะที่สำคัญของงาน (Core job dimension) ในลักษณะดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงานที่ก่อให้เกิดความรู้สึกว่างานนั้นมีความหมาย มีคุณค่า ได้แก่

1.1 ความหลากหลายของงาน (Skill variety) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานหรือในการทำกิจกรรมหลาย ๆ อย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล

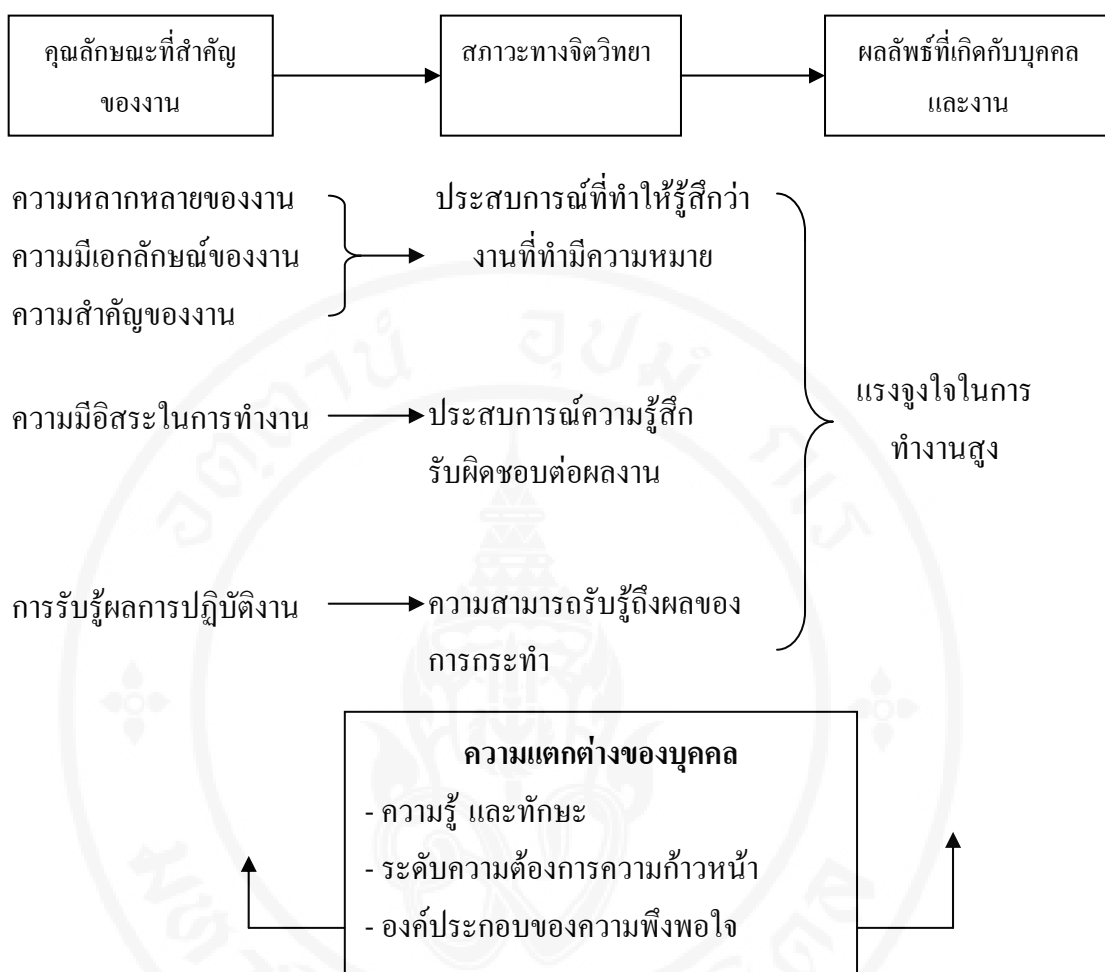
1.2 ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถทำงานนั้น ๆ ได้ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงาน โดยงานนั้นเป็นงานที่มีการกำหนด รูปแบบกระบวนการ และวิธีการปฏิบัติที่ชัดเจน

1.3 ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง ระดับความมากน้อย

2. ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความรู้สึกว่า ตนเองมีความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ก็คือความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ซึ่งหมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานนั้นเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความเป็นอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเองสามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการดำเนินงาน และการกำหนดเวลาในการทำงาน บุคคลจะเพิ่มความรู้สึกของความรับผิดชอบต่อผลของงานที่เกิดขึ้น

3. ลักษณะของงานจะต้องมีลักษณะที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้รู้ว่าการที่ตนได้ปฏิบัติงานนั้นได้ผลเป็นอย่างไร โดยลักษณะงานเช่นนี้ ก็คือ การมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน (Feedback from job) โดยหมายถึง ระดับความมากน้อยของการได้รับข้อมูลย้อนกลับโดยตรงและกระฉับกระเฉง เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของตน ที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใช้บริการ

แนวคิดต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน สภาวะทางจิตวิทยา และผลลัพธ์ของงาน ดังแผนภูมิที่ 2.1



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน สภาวะทางจิตวิทยา และผลลัพธ์ของงาน

จากอิทธิพลของคุณลักษณะของงาน จะส่งผลไปยังสภาวะทางจิตวิทยาทั้ง 3 และส่งผลถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน Hackman and Oldham ได้นำแนวคิดเรื่องคุณลักษณะของงานไปสร้างแบบสำรวจเพื่อการวินิจฉัยงาน (Job diagnostic survey) แบบสำรวจจะใช้วัดระดับความมากน้อยของคุณลักษณะของงานในแต่ละมิติและค่าที่วัดได้จะนำไปคำนวณเป็นค่าคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจ (Motivating potential score: MPS) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้ คือ

คะแนนศักยภาพของความหลากหลายของงาน

$$\text{แรงจูงใจ (MPS)} = \frac{+ \text{ความมีเอกลักษณ์ของงาน} \times \text{ความมีอิสระ} \times \text{การมีโอกาสได้รับรู้} + \text{ความสำคัญของงาน}}{\text{ในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน}}$$

ค่าคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจที่คำนวณได้จะแสดงถึงระดับความมากน้อยของคุณลักษณะของงานโดยรวมที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล และยังสามารถใช้วัดความพึงพอใจของพนักงานได้อีกด้วย โดยถ้าหากผู้ที่ทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่ซึ่งมีคุณลักษณะของงานมีค่าคะแนนศักยภาพสูงมาก จะกล่าวได้ว่าบุคคลผู้นั้นจะมีแรงจูงใจสูง มีความพอใจมาก และมีผลผลิตสูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่ซึ่งทำงานอยู่กับงานที่มีค่าคะแนนศักยภาพต่ำ และพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มที่ทำงานอยู่ กับงานที่มีค่าคะแนนศักยภาพสูงนี้ ส่วนใหญ่จะปรากฏออกมาในทางสร้างสรรค์สูงมาก โดยเฉพาะกับบุคคลที่มีความต้องการเติบโตสูงอยู่แล้ว

สำหรับวิธีการที่จะใช้สำหรับการพิจารณาถึงบทบาทของความแตกต่างระหว่างบุคคลต่าง ๆ ที่ซึ่งมีความต้องการต่างกัน และการปฏิบัติต่องานที่ออกแบบแตกต่างกัน ก็คือการพิจารณาถึงความสอดคล้องเข้ากันได้ระหว่างความประสงค์อยากได้ที่มีอยู่และรางวัลผลตอบแทนที่ได้จากงานเป็นแ่งมุมหนึ่งคู่กันแล้ว ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานและความรู้สึกส่วนบุคคล จะมีผลเป็นไปในทางที่ดีที่สุดเมื่อลักษณะของงานกับลักษณะของบุคคลผู้ปฏิบัติงานสอดคล้องกันได้อย่างดี

จากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะงานของแฮ็คแมน และ โอแฮม (Hackman and Oldham, 1980) เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน (จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง, 2543: ภัทรา เฟือกพันธ์, 2545)

ส่วนที่ 3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

3.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ

ลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin and Stringer, 1968) ให้ความหมายว่า เป็นการรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในองค์การ ทั้งทางตรงและทางอ้อมตามการคาดหวังและการจูงใจของแต่ละบุคคล

สตีเยร์ (Steers, 1977) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานในองค์การ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากร

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown and Moberg, 1980) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ คือ กลุ่มลักษณะต่าง ๆ ที่บุคลากรในองค์การสามารถรับรู้ได้

กริสบี้ (Grigsby, 1991) ให้ความหมายว่าเป็นกลุ่มของการแสดงถึงความผูกพัน การยึดติดกับกลุ่ม การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ความเป็นอิสระ การกำหนดงาน ความกดดันจากงาน ความชัดเจน การควบคุม การนวัตกรรม ซึ่งบุคคลในองค์การรับรู้และได้รับการจูงใจจากผู้บริหาร

สวานส์เบิร์ก (Swansberg, 1990) ให้ความหมายว่า เป็นการจัดกลุ่มของรูปแบบอย่างเป็นทางการ การผ่อนคลาย การปกป้อง การระมัดระวัง การยอมรับ การไว้วางใจ และอื่น ๆ ซึ่งทำให้เกิดระดับอารมณ์ร่วมของสมาชิกในองค์กร และเป็นสิ่งที่ทำให้สมาชิกมีความประทับใจและรับรู้เกี่ยวกับองค์กรนั้น

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การว่า หมายถึง ตัวแปรชนิดต่าง ๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแต่ละบุคคลในองค์กร โดยเฉพาะในการทำงานเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

จากคำนิยามที่ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงบรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยพอจะสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะของสภาพต่าง ๆ ขององค์การ ตามการรับรู้ของบุคลากรและคาดหวังว่าจะเป็นเช่นนั้น ซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ของสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร และมีอิทธิพลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรม ส่งผลถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown and Moberg, 1980) ได้แบ่งบรรยากาศองค์การไว้ 4 แบบ และบรรยายลักษณะของบรรยากาศองค์การในแต่ละรูปแบบไว้ดังนี้ คือ

1. แบบเน้นการใช้อำนาจ จะมีลักษณะโครงสร้างทางอำนาจที่เด่นชัด และใช้อำนาจในการตัดสินใจ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนชั้น การพิจารณาความดีความชอบ ลักษณะคนในองค์กรจะต่อสู้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวและแข่งขันกับผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ปฏิบัติงานจะเป็นลักษณะเพื่อความก้าวหน้าในงานของผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น

2. แบบเน้นการทำงานตามบทบาท จะมีลักษณะเน้นที่กฎระเบียบขององค์การ การแข่งขันจะอยู่ในกฎระเบียบและจะเน้นความมั่นคงเป็นสำคัญ

3. แบบเน้นผลงาน จะมีลักษณะเน้นที่เป้าหมายในการทำงานเป็นสำคัญ การใช้อำนาจส่วนใหญ่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ กฎระเบียบอาจไม่สำคัญ และไม่จำเป็นต้องมีถ้าไม่ช่วยให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

4. แบบเน้นที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นบรรยากาศองค์การที่มีลักษณะเป็นการสนองตอบความต้องการของบุคคลคำนึงถึงความพึงพอใจและองค์การคาดหวังไว้ ผู้ปฏิบัติงานไม่ทำสิ่งขัดต่อค่านิยมของตนเอง

ลิเคิร์ต (Likert, 1976) ได้กล่าวถึง บรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้ถึงความเป็นไปภายในองค์การ ผู้นำแสดงความใจกว้างที่จะติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง และเพื่อการปฏิบัติงานที่ได้ผลดี
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ การตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับ มีข่าวสารเพียงพอในการตัดสินใจหากการตัดสินใจมีผลกระทบถึงใครแล้ว ผู้นำจะขอความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานคนนั้น
3. การคำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง องค์การเอาใจใส่จัดสวัสดิการปรับปรุงสภาพการทำงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน
4. อำนาจและอิทธิพลในองค์การ หมายถึง อำนาจและอิทธิพลทั้งของผู้นำและผู้ปฏิบัติงานเอง
5. เทคนิคและวิทยาการที่ใช้ในองค์การ หมายถึง เทคนิคที่ใช้ในองค์การมีการปรับปรุงอย่างรวดเร็วไปตามสภาพแวดล้อม เครื่องมือและทรัพยากรที่ใช้ในองค์การได้รับการจัดการอย่างดี
6. แรงจูงใจ บรรยากาศที่ถือว่าดี จะต้องมีลักษณะการยอมรับความแตกต่างและความขัดแย้งในองค์การ พร้อมจะสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานขยันขันแข็ง ทำงานหนักเพื่อเลื่อนตำแหน่ง เพื่ออัตราค่าจ้าง และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

เจมส์ และ โจนส์ (James and Jones, 1974) ได้สรุปองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะเฉพาะ ได้แก่ เป้าหมาย หลักปฏิบัติและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ แหล่งวัสดุ เงินทุน หน้าที่ขององค์การ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์การ คุณสมบัติเฉพาะเหล่านี้จะมีผลต่อความรู้สึกและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การนั้น
2. ด้านโครงสร้าง มีความสำคัญต่อบุคคลในด้านความรู้สึก และความพึงพอใจในการทำงาน องค์ประกอบทางด้านโครงสร้าง ได้แก่ ขนาดขององค์การ อำนาจการตัดสินใจในองค์การ การแบ่งความรับผิดชอบ ลักษณะเด่นขององค์การ มาตรฐานและการบริหารงาน ระบบขององค์การ ความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างระบบใหญ่กับระบบย่อย

3. ด้านการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ เป็นต้นว่าลักษณะของผู้นำ การสื่อสารภายในองค์กร การควบคุมองค์การ วิธีการในการควบคุมการแก้ปัญหา ความขัดแย้งภายในองค์กร การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การ การร่วมมือและการประสานงานระหว่างบุคคลในองค์กรมีมากน้อยเพียงใด วิธีการเลือกคนเข้าทำงาน วิธีการเรียนรู้และการสังคมของสมาชิก การฝึกอบรม ระบบการให้รางวัล ลักษณะการตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพและอำนาจ

4. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงาน องค์ประกอบเหล่านี้ได้แก่ ลักษณะและสภาพของห้องทำงาน อุปกรณ์ในการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน สถานที่ตั้งขององค์กร การคมนาคม ความต้องการของตลาดในด้านผลผลิต ความกดดันจากสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยของชุมชน สภาพมลภาวะ

5. ด้านค่านิยมและพฤติกรรม ค่านิยมของบุคคลในองค์กรย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ วิธีการปฏิบัติงาน เหตุผลของบุคคลในการทำงาน สภาพการดำเนินงานและพฤติกรรมต่าง ๆ การติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ ความซื่อสัตย์ของบุคลากรในองค์กร

ลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin and Stringer, 1968) ได้เสนอทฤษฎีบรรยากาศองค์กร โดยเชื่อว่า ความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวบุคคลมี 2 ประการ คือ ความต้องการมีความสุขและความต้องการปราศจากความเจ็บปวด และต่อมาใช้ชีวิตเรียนรู้ถึงความต้องการด้านอื่น ๆ อีก 3 ประการ ซึ่งเป็นความต้องการที่เหมือนกันแต่มีน้อยแตกต่างกันไป รูปแบบการมุ่งใจในความต้องการทั้ง 3 ประการนั้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุในงาน บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง ชอบเสี่ยง พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จ ลุ่่วงและต้องการข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน มีความปรารถนาที่จะทำงานให้ดีกว่าผู้อื่นและสนใจถึงความสำเร็จมากกว่าที่จะคำนึงรางวัลหรือผลประโยชน์

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการในด้านนี้สูงมักจะพอใจในการเป็นที่รัก และหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ มีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านจากสมาชิกกลุ่ม จะรักษาสัมพันธอันดีในสังคม พอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่า

การแข่งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น และต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3. ความต้องการมีอำนาจ (Need for power) เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงนั้น จะมีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมและอิทธิพลเหนือทรัพยากรอื่น สิ่งของ และในสังคมพยายามใช้วิธีสร้างอิทธิพลให้เกิดการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำและอยู่เหนือผู้อื่น เป็นผู้แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด มักจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ มักจะนิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร เชื่อในคุณค่าของงาน พร้อมทั้งจะผลประโยชน์ส่วนตัวและเชื่อในความเป็นธรรม

จากแนวคิดนี้ลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin and Stringer, 1968) ได้นำมาพัฒนาทฤษฎีบรรยากาศองค์การโดยอธิบายว่า ระบบขององค์การนั้นจะเน้นถึงปัจจัยที่ผู้บริหารเกี่ยวข้องอยู่ ได้แก่ โครงสร้างขององค์การ โครงสร้างของสังคม ภาวะผู้นำ การบริหารงาน กระบวนการตัดสินใจ และความต้องการของสมาชิกในองค์การ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เกิดองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของสมาชิกในองค์การ ซึ่งสมาชิกในองค์การรับรู้และถือเป็น บรรยากาศองค์การ ซึ่งบรรยากาศองค์การตามแนวคิดนี้ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การ (Structure) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การด้านนี้เป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะทางโครงสร้างขององค์การ เกี่ยวกับสายการบังคับบัญชา การปกครอง กฎระเบียบข้อบังคับ ความชัดเจนของการแบ่งงาน ข้อจำกัดของแต่ละสถานการณ์ในงาน ปริมาณและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่องค์การออกมาว่าเป็นข้อจำกัดและเป็นอุปสรรคทำให้งานล่าช้าหรือไม่ โดยทั่วไปแล้ว โครงสร้างที่มีลักษณะเป็นทางการ มีสายการบังคับบัญชา มีกฎระเบียบแสดงชัดเจน จะมีระยะห่างระหว่างสังคมเพิ่มขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อระดับบรรยากาศองค์การด้านนี้ และจะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มได้

2. ความท้าทายและความรับผิดชอบ (Challenge and responsibility) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความท้าทายของงาน และความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานเป็นปัจจัยที่สำคัญ ปัจจัยทางด้านความท้าทายจะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการพัฒนาในเรื่องของแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของพนักงาน และบรรยากาศที่ยอมรับให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบในงานสูง

3. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and support) เป็นการวัดความสำคัญทางด้านการส่งเสริมแทนที่จะเป็นการลงโทษในการปฏิบัติงาน ความอบอุ่นและการ

สนับสนุนที่มีอยู่ในองค์การจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานลงได้ พนักงานย่อมต้องการบรรยากาศที่มีความอบอุ่นและการสนับสนุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานใหม่จะกระตุ้นแรงจูงใจทางความสัมพันธ์ได้ จึงมีความจำเป็นอย่างมากสำหรับบรรยากาศเช่นนี้ ความอบอุ่นของพนักงานเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การในลักษณะที่เป็นประชาธิปไตย การบังคับบัญชาที่ไม่ให้การสนับสนุนหรือให้ความสำคัญต่อคน จะส่งผลกระทบต่อองค์การในระยะยาว ดังนั้นการบังคับบัญชาควรเป็นไปในลักษณะที่เป็นมิตร ไว้วางใจกัน เคารพและให้ความอบอุ่นแก่ลูกน้อง และสร้างบรรยากาศขององค์การที่มีความอบอุ่น มีการสนับสนุนเกื้อกูลกัน จะช่วยกระตุ้นส่งเสริมให้สมาชิกมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเข้มแข็งอดทนแม้กับงานที่หนัก รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีในความร่วมมือ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันและเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

4. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and punishment) เป็นการวัดการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับรางวัลแทนการลงโทษ ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของพนักงานทางด้านความสำเร็จ และความผูกพันได้ และจะช่วยลดความล้มเหลวในการทำงาน การให้รางวัลย่อมแสดงให้เห็นว่ายอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ในขณะที่การลงโทษเป็นสิ่งที่แสดงถึงการไม่ยอมรับในพฤติกรรมนั้น ซึ่งในสถานการณ์ของการทำงานในองค์การ การจัดบรรยากาศการให้รางวัลจะดีกว่าการลงโทษ เพราะเป็นสิ่งที่คนชื่นชอบมากกว่า ระบบการให้จะทำให้เกิดการกระตุ้นแรงจูงใจด้านความสำเร็จขึ้น เพราะรางวัลที่ได้รับถือเป็นความสำเร็จของแต่ละบุคคล ทำให้ลดความกลัวที่จะล้มเหลวในการทำงาน

5. การแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict) เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกัน และหน่วยงานที่มีการแข่งขันกันภายในองค์การ องค์การจะต้องเผชิญกับความขัดแย้งและการแก้ไขปัญหความขัดแย้งอยู่เสมอ Argyris (1964) กล่าวว่า การเผชิญหน้ากับความขัดแย้งจะนำไปสู่การปลุกเร้าทางด้านการจูงใจด้านความสำเร็จ Blake and Mouton (1964) กล่าวถึงการจัดการกับความขัดแย้งว่าเป็นเครื่องแสดงถึงความสำเร็จขององค์การ และได้เสนอวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ได้แก่ การหลีกเลี่ยง การประนีประนอม การเผชิญหน้าและแนะนำว่า การแก้ไขปัญหความขัดแย้งโดยใช้วิธีการเผชิญหน้าจะเป็นวิธีที่ดีที่สุด

6. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเข้าใจตรงกัน องค์การประกอบด้านนี้จะวัดการรับรู้ถึงความสำคัญและความคาดหวังที่เกี่ยวกับผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการเพื่อความสำเร็จ สิ่งกระตุ้นพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับความสำเร็จนี้อาจเรียกว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานสูงซึ่งสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานการปฏิบัติงาน

สูงและการจูงใจด้านความสำเร็จ จะเป็นความสัมพันธ์โดยตรงไปตรงมา องค์การใดที่สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังไว้สูงหรือต่ำเกินไป จะส่งผลกระทบต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล

7. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organizational identity and group loyalty) องค์ประกอบด้านนี้ เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อกลุ่มความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์การ ความจงรักภักดีต่อกลุ่มและเป้าหมายของกลุ่มจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ลดการคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตน ทำให้เกิดความไว้วางใจ และมีความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น การไม่คำนึงถึงเป้าหมายของกลุ่มจะทำให้บุคคลแยกตัว ไม่อยากทำงานให้ดี และไม่มี ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ดังนั้นการเพิ่มความสำคัญในการสร้างความจงรักภักดีต่อกลุ่ม จะนำมาซึ่งการสร้างบรรยากาศที่ดี และจะช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การได้

8. การยอมรับความเสี่ยงในงาน (Risk and risk taking) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายบริหารด้านการยอมรับความเสี่ยง องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การด้านนี้เป็นการวัดการรับรู้ถึงความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงในงานและในองค์การ การคำนวณการยอมรับความเสี่ยงในงานมีความสำคัญในการกระตุ้นการจูงใจด้านความสำเร็จ คนที่ต้องการความสำเร็จสูงมักจะยอมรับความเสี่ยงปานกลางในการตัดสินใจ บรรยากาศองค์การที่ยอมรับความเสี่ยงปานกลางจะกระตุ้นความต้องการทางด้านการความสำเร็จของพนักงานได้ ในขณะที่บรรยากาศที่ไม่ยอมให้มีการเสี่ยงจะก่อให้เกิดความไม่สมหวัง และความอ่อนแอของความต้องการความสำเร็จ

สตริงเจอร์ (Stringer, 2002) ได้พัฒนาแนวคิดบรรยากาศองค์การจากแนวคิดลิทวินและสตริงเจอร์ (Letwin & Stringer, 1968) โดยให้ความหมายบรรยากาศองค์การไว้ คือ สภาพแวดล้อมภายในองค์การซึ่งสมาชิกในองค์การสามารถเรียนรู้และมีประสบการณ์ รวมทั้งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ และได้แบ่งบรรยากาศองค์การออกเป็น 6 มิติ ดังต่อไปนี้ คือ

1. โครงสร้างองค์การ (Structure) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่ามีการจัดโครงสร้างของหน่วยงานที่ดีและมีคำอธิบายบทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากรอย่างชัดเจน โครงสร้างที่ดีควรทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการงานของทุกคนมีการระบุหน้าที่รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนว่าใครควรทำอะไรและใครมีอำนาจตัดสินใจ ความรู้สึกว่ามีโครงสร้างที่ดี มีผลอย่างยิ่งในการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standards) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่ามีแรงผลักดันให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานและปรับปรุงเพื่อเพิ่มระดับความภาคภูมิใจของ

ผู้ปฏิบัติงาน มาตรฐานสูง หมายความว่า บุคคลมองหาทางปรับปรุงการปฏิบัติงานเสมอ มาตรฐานต่ำสะท้อนว่าความคาดหวังต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

3. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรต่อการได้รับความไว้วางใจและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความรับผิดชอบในระดับสูง แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีกำลังใจในการแก้ปัญหาทางานด้วยตัวเอง ความรับผิดชอบต่ำแสดงว่าไม่มีการสนับสนุนให้บุคลากรยอมรับความเสี่ยงและลองใช้วิธีปฏิบัติงานใหม่ ๆ

4. การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าได้รับรางวัลเมื่อปฏิบัติงานได้ดี การได้รับการยอมรับนี้เป็นการมุ่งเน้นที่รางวัลหรือคำติชมและการลงโทษ บรรยากาศที่มีการให้การยอมรับในระดับสูง มีความสมดุลที่เหมาะสมระหว่างรางวัลและคำติชมหรือการลงโทษ การยอมรับในระดับต่ำหมายความว่าเมื่อปฏิบัติได้ดีแต่ไม่ได้มีการให้รางวัลอย่างสม่ำเสมอ

5. การสนับสนุน (Support) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจและกำลังใจที่สมาชิกในทีมมีให้กัน การสนับสนุนในระดับสูงหมายถึง การที่บุคคลรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ได้รับความช่วยเหลือจากทีมและผู้บังคับบัญชา ส่วนการสนับสนุนในระดับต่ำ บุคคลจะรู้สึกโดดเดี่ยวและอ้างว้าง ไม่ได้รับความช่วยเหลือจากทีมหรือผู้บังคับบัญชา

6. ความยึดมั่นผูกพัน (Commitment) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่ามีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและระดับความยึดมั่นผูกพันที่มีต่ออุดมการณ์ขององค์กร ความยึดมั่นผูกพันในระดับสูง หมายถึงบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรและการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ความยึดมั่นผูกพันในระดับสูงยังมีความสัมพันธ์กับระดับความจงรักภักดีในระดับสูงด้วย ระดับความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในระดับต่ำ หมายความว่า บุคลากรไม่รู้สึกยินดีในรัชการและอุดมการณ์ขององค์กร

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาบรรยากาศองค์กรตามแนวคิดของ Stringer (2002) เนื่องจากแนวคิดนี้ให้ความชัดเจนในรายละเอียดของบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกาปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร โดยชี้ให้เห็นว่า บรรยากาศองค์กร เป็นผลที่เกิดจากการทำความเข้าใจกันและสร้างพฤติกรรมความร่วมมือในการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 6 มิติ ได้แก่ โครงสร้าง มาตรฐาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ การสนับสนุน และความยึดมั่นผูกพัน

ส่วนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2536) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลจังหวัดลพบุรี ส่วนใหญ่พบว่าเจ้าหน้าที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน การรับรู้และค่านิยม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน แต่เพศไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน การรับรู้และค่านิยมสามารถอธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ร้อยละ 64

ผาณิต สกฤตพัฒนะ (2537) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง โดยตำแหน่ง การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ การรับรู้ต่อระบบบริหาร และค่านิยม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารจัดการตำแหน่งหน้าที่สามารถอธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 39

อรพิน ดันติมูรธา (2538) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤติ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ การรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางราชการ ค่านิยมทางบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยการรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางราชการ ค่านิยมทางบริการสามารถร่วมกันอธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 58

กนกพร แจ่มสมบุรณ์ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อค่าของงาน การรับรู้ต่อรูปแบบการบริหาร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลโรคทรวงอก พบว่าการรับรู้ต่อค่าของงาน การรับรู้ต่อรูปแบบการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โดยการรับรู้ต่อค่าของงาน และการรับรู้ต่อรูปแบบการบริหารสามารถอธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลได้ร้อยละ 40

ดรุณศรี สิริยศธำรง (2541) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พยาบาลมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ไพฑูรย์ สอนทน (2542) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง

และพบว่าเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่ต่างกัน ไม่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน ยกเว้นตำแหน่งที่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศิริกุล จันทุม (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เจตคติต่อวิชาชีพ การพยาบาล การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรสแต่งงานและอยู่ด้วยกัน การมีรายได้เหลือเก็บออม เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลและการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จุฑาภาติ กลิ่นเฟื่อง (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับปานกลาง โดยอายุ ประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

อรุณี เอกวงศ์ตระกูล (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้ พบว่าการมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลอยู่ในระดับสูง โดยการมีส่วนร่วมในงานและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชลลดา ศรีประสิทธิ์ (2546) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง โดยตำแหน่ง ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป ในบทนี้ผู้วิจัยกล่าวถึงการทบทวนวรรณกรรม โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton) แนวคิดคุณลักษณะงานของแฮ็กแมนและโอดแฮม (Hackman and Oldham) แนวคิดบรรยากาศองค์การของสตริงเจอร์ (Stringer) ซึ่งผู้วิจัยได้แสดงความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ในบทที่ 1 และวิธีดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยจะนำเสนอในบทที่ 3 ต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีอธิบาย (Explanatory Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน วิธีการดำเนินการวิจัยประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย
- 3.7 ข้อพิจารณาด้านจริยธรรม

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล รวมทั้งสิ้น 3,118 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล, ธันวาคม 2553)

ขนาดตัวอย่าง (Sample size)

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล คำนวณหาขนาดตัวอย่างจากสูตรของโรสเนอร์ (Rosner, 2000: 463) มีวิธีคำนวณดังนี้ คือ

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

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$Z_{1-\alpha} = 1.96 \text{ (เมื่อ } \alpha = 0.05)$$

$$Z_{1-\beta} = 1.64$$

$$Z_0 = \frac{1}{2} \log \frac{(1+r)}{(1-r)}$$

r = ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยผู้วิจัย
ใช้ค่า r ของลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานเท่ากับ
0.580 (จุฑาทวี กลิ่นเฟื่อง, 106)

$$\text{ดังนั้น } \frac{\frac{1}{2} \log (1 + 0.58)}{(1 - 0.58)} = -0.2608$$

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96 + 1.64)^2 + 3}{(-0.2608)^2} \\ &= 190.54 + 3 \\ &= 194 \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 194 คน เพื่อให้อำนาจการทดสอบสูงขึ้นและความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างอีก 30 เปอร์เซนต์ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 252 คน

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่แทนที่ (Sampling without replacement)

หน่วยการวิเคราะห์ที่ใช้ในการวิจัย

คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ปลายั้ส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน บรรยาการองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ที่ผู้วิจัยสร้างและปรับปรุงจากแนวคิด ทฤษฎีที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณลักษณะงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามบรรยาการองค์การ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

แต่ละส่วนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1974: 12-14) ซึ่งมื้องค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม สิทธิส่วนบุคคล งานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ข้อคำถามมีทั้งหมด 29 ข้อ ได้แก่

คำถามเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	จำนวน 2 ข้อ
คำถามเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	จำนวน 5 ข้อ
คำถามเกี่ยวกับโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	จำนวน 3 ข้อ
คำถามเกี่ยวกับความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	จำนวน 4 ข้อ
คำถามเกี่ยวกับการบูรณาการทางสังคม	จำนวน 3 ข้อ
คำถามเกี่ยวกับสิทธิส่วนบุคคล	จำนวน 4 ข้อ
คำถามเกี่ยวกับงานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต	จำนวน 4 ข้อ
คำถามเกี่ยวกับความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	จำนวน 4 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวทางการสร้างแบบวัดทัศนคติของลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์ให้เลือกตอบและให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงมากที่สุด
หรือเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 เห็นด้วยมาก หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงมากหรือ
เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงปานกลาง
หรือเห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 เห็นด้วยน้อย หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงน้อยหรือ
เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงน้อยที่สุด
หรือเห็นด้วยน้อยที่สุด

มีเกณฑ์การคิดคะแนนคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยนำคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบ ในการแปลผลค่าเฉลี่ยแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วง คือ มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนี้ (ประคองกรรณสูตร, 2542: 73)

คะแนนเฉลี่ย	การแปลคะแนนคุณภาพชีวิตการทำงาน
1.00 – 1.49	อยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	อยู่ในระดับน้อย
2.50 – 3.49	อยู่ในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	อยู่ในระดับมาก
4.50 – 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้จัดทำไว้เป็นข้อคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบหรือไม่ก็ได้ เป็นการสอบถามข้อเสนอแนะในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตโดยข้อมูลส่วนนี้ผู้วิจัยจะนำมาเป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับผู้บริหารของโรงพยาบาลต่อไป

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณลักษณะงาน

ผู้วิจัยประยุกต์จากแบบสอบถาม Job Diagnosis Survey ซึ่งเป็นแบบสอบถามตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะงานของแฮ็คแมน และโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham, 1980: 275-303)

ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ข้อ ได้แก่

คำถามเกี่ยวกับความหลากหลายของงาน	จำนวน 3 ข้อ
คำถามเกี่ยวกับความมีเอกลักษณ์ของงาน	จำนวน 3 ข้อ
คำถามเกี่ยวกับความสำคัญของงาน	จำนวน 3 ข้อ
คำถามเกี่ยวกับความมีอิสระในการทำงาน	จำนวน 3 ข้อ
คำถามเกี่ยวกับการมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน	จำนวน 3 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวทางการสร้างแบบวัดทัศนคติของลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์ให้เลือกตอบและให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงมากที่สุด หรือเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 4 เห็นด้วยมาก	หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงมากหรือเห็นด้วยมาก
คะแนน 3 เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงปานกลาง หรือเห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 2 เห็นด้วยน้อย	หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงน้อยหรือเห็นด้วยน้อย
คะแนน 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด	หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงน้อยที่สุด หรือเห็นด้วยน้อยที่สุด

มีเกณฑ์การคิดคะแนนคุณลักษณะงาน โดยนำคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนมารวมกัน แล้วหาค่าเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบ ในการแปลผลค่าเฉลี่ยแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วง คือ มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับมากที่สุด มาก กลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, 2542: 73)

คะแนนเฉลี่ย	การแปลคะแนนคุณลักษณะงาน
1.00 – 1.49	อยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	อยู่ในระดับน้อย
2.50 – 3.49	อยู่ในระดับปานกลาง

3.50 – 4.49	อยู่ในระดับมาก
4.50 – 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามบรรยากาศองค์การ

ผู้วิจัยยึดแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของสตริงเจอร์ (Stringer, 2002) ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์การ มาตรฐาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ การสนับสนุน และความยึดมั่นผูกพัน รวมข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ ได้แก่

คำถามเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ	จำนวน 3 ข้อ
คำถามเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน	จำนวน 3 ข้อ
คำถามเกี่ยวกับความรับผิดชอบ	จำนวน 3 ข้อ
คำถามเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับ	จำนวน 4 ข้อ
คำถามเกี่ยวกับการสนับสนุน	จำนวน 3 ข้อ
คำถามเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพัน	จำนวน 2 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวทางการสร้างแบบวัดทัศนคติของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์ให้เลือกตอบและให้คะแนนดังนี้

คะแนน 5 เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงมากที่สุดหรือเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 4 เห็นด้วยมาก	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงมากหรือเห็นด้วยมาก
คะแนน 3 เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงปานกลางหรือเห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 2 เห็นด้วยน้อย	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงน้อยหรือเห็นด้วยน้อย
คะแนน 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นเป็นจริงน้อยที่สุดหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด

มีเกณฑ์การคิดคะแนนบรรยาการสองครั้ง โดยนำคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบ ในการแปลผลค่าเฉลี่ยแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วง คือ มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับมากที่สุด มาก กลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, 2542: 73)

คะแนนเฉลี่ย	การแปลคะแนนบรรยาการสองครั้ง
1.00 – 1.49	อยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	อยู่ในระดับน้อย
2.50 – 3.49	อยู่ในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	อยู่ในระดับมาก
4.50 – 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์ชั่นแนล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเติมคำและแบบเลือกตอบมีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ลักษณะหน่วยงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

3.3 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยหาคุณภาพของเครื่องมือวัด โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยสร้างแบบสอบถามและตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาพบอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบ แก้ไขเนื้อหา ภาษา และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข โดยกำหนดเกณฑ์การเห็นพ้องต้องกันของผู้เชี่ยวชาญ 2 ใน 3 ในแต่ละข้อคำถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. การทดลองใช้แบบสอบถาม (Try -out) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพไวมัลไลฟ์ จำนวน 30 คน เพื่อนำวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ต่อไป

3. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach' Coefficient of Alpha) (Cronbach,

1960) กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

- 1) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานเท่ากับ 0.953
- 2) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะงานเท่ากับ 0.808
- 3) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบรรยากาศองค์การเท่ากับ 0.840 (รายละเอียดตามภาคผนวก ง)

3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลในโรงพยาบาล
2. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้อำนวยการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล เพื่อชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา
3. ผู้วิจัยติดต่อผู้จัดการแผนกในแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อชี้แจงรายละเอียดวัตถุประสงค์ในการวิจัย และขออนุญาตเก็บข้อมูล
4. ส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่าง ๆ พร้อมแนบใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปมอบให้ผู้จัดการแผนกแต่ละแผนก และขอรับคืนภายใน 14 วัน ในกรณีที่ ไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยติดตามทวงถามอีกครั้งหนึ่งและเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบรับ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำมาประมวลผล โดยคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทำได้โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ป้ายส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพื้นฐานคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายข้อมูล

1.2 วิเคราะห์คุณลักษณะงาน บรรยายการสองค่าการ และคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และประเมินระดับจากค่าเฉลี่ย จำแนกรายชื่อ รายด้าน และภาพรวม

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน บรรยายการสองค่าการและคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 และการแปลความหมายของความสัมพันธ์ตามแนวคิดของเอลิฟสัน และคณะ (2533: 208) ดังนี้คือ

การแปลผล

เมื่อ r เข้าใกล้ 1.00 และสูงกว่า 0.99

มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ประมาณ 0.71-0.99 มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

เมื่อ r เข้าใกล้ 0.50 ประมาณ 0.31 - 0.70

มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

เมื่อ r เข้าใกล้ 0.00 ประมาณ 0.30

และต่ำกว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

เมื่อ r เท่ากับ 0.00

ไม่มีความสัมพันธ์

ส่วนเครื่องหมาย + หรือ - แสดงถึงลักษณะของความสัมพันธ์ คือ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก หมายความว่า ข้อมูลทั้งสองมีลักษณะตามกัน ถ้าค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ หมายความว่า ข้อมูลทั้งสองลักษณะตรงกันข้าม

3.7 ข้อพิจารณาด้านจริยธรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยยื่นขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางป้องกันผลกระทบด้านจริยธรรมจากคณะกรรมการจริยธรรมที่อาจเกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผู้วิจัยยื่นขอจริยธรรมจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. ผู้วิจัยขออนุญาตเก็บข้อมูลในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล โดยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดลยื่นต่อผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล
3. ผู้วิจัยแนบเอกสารใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดของการวิจัยและสิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย ในการอยู่ร่วมการวิจัยหรือออกจากกรวิจัยโดยไม่บังคับ
4. ข้อมูลของผู้ร่วมการวิจัยจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม ไม่เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้ร่วมวิจัย และป้องกันผลกระทบทางลบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล

สรุปในบทที่ 3 การดำเนินการเพื่อศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน คุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ และข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและทฤษฎี (content validity) รวมถึงหาความเชื่อมั่น (reliability) แล้วนำมาปรับแก้ให้มีความสมบูรณ์ก่อนนำมาใช้เก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอในบทที่ 4 ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล” กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล จำนวน 252 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ระยะเวลาตั้งแต่ 8 สิงหาคม 2554 ถึง 13 สิงหาคม 19 สิงหาคม 2554 ได้แบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ครบถ้วนทั้งหมด 238 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.44 นำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 คุณลักษณะงานของพนักงาน

ส่วนที่ 4 บรรยากาศองค์การของพนักงาน

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

จากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี ร้อยละ 48.7 มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 68.1) มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี ร้อยละ 73.1 มีประสบการณ์การทำงานในสาขาอาชีพปัจจุบันอยู่ระหว่าง 6 - 10 ปี ร้อยละ 40.3 มีรายได้รวมต่อเดือนเฉลี่ย 22,815 บาท

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะหน่วยงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ (n = 238)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
20 - 29 ปี	90	37.8
30 - 39 ปี	116	48.7
40 ปีขึ้นไป	32	13.4
อายุเฉลี่ย 32.01 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.11 ปี		
อายุน้อยสุด 20 ปี อายุสูงสุด 52 ปี		
สถานภาพสมรส		
โสด	162	68.1
สมรส	71	29.8
หม้าย หย่า หรือแยก	5	2.1
ระดับการศึกษา		
มัธยมปลาย	19	8.0
อนุปริญญา	21	8.8
ปริญญา/ ประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี	174	73.1
ปริญญาโท	24	10.1
ลักษณะหน่วยงาน		
งานบริการผู้ป่วย	147	61.8
งานสนับสนุน	91	38.2
ประสบการณ์การทำงานในสาขาอาชีพปัจจุบัน		
น้อยกว่า 6 ปี	88	37.0
6 - 10 ปี	96	40.3
11 - 15 ปี	24	10.1
16 - 20 ปี	19	8.0
21 ปีขึ้นไป	11	4.6
เฉลี่ย 8.35 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.26 ปี		
ระยะเวลาต่ำสุด 4 เดือน ระยะเวลาสูงสุด 31 ปี		

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะหน่วยงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ (n = 238) (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้รวมต่อเดือน		
8,900 - 15,000 บาท	60	25.2
15,001 - 25,000 บาท	104	43.7
25,000 บาทขึ้นไป	74	31.1
รายได้เฉลี่ย 22,815.66 บาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 8,277.59 บาท		
รายได้ต่ำสุด 8,900 บาท รายได้สูงสุด 50,000 บาท		

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานและข้อเสนอแนะ

จากตารางที่ 4.2 พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่อยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านการบูรณาการทางสังคมและสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมมากที่สุด ($\bar{X} = 3.77$) รองลงมาคือสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.50$) โดยด้านสิทธิส่วนบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม งานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต และค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม น้อยที่สุดตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45, 3.19, 3.14, 3.12, 3.07$ และ 2.55 ตามลำดับ)

จากผลการวิเคราะห์แสดงว่าพนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนลมีความคิดเห็นว่าได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม เศรษฐกิจ ส่งผลให้เกิดความสุขและความพึงพอใจ สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กรและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยด้านที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่มากที่สุด คือด้านการบูรณาการทางสังคมที่มีลักษณะการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการช่วยเหลือกันจากผู้ร่วมงาน และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน ทำให้มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และด้านที่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับต่ำที่สุดคือด้าน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล และค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมและรายด้าน (n = 238)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	ระดับ	ระดับความคิดเห็น							
			น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก	
			n	%	n	%	n	%	n	%
คุณภาพชีวิตรวม	3.26	ปานกลาง	0	0.00	18	7.56	138	57.98	81	34.03
1. การบูรณาการทางสังคม	3.77	มาก	1	0.42	13	5.46	64	26.89	120	50.42
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.50	มาก	1	0.42	27	11.34	86	36.13	102	42.86
3. สิทธิส่วนบุคคล	3.45	ปานกลาง	4	1.68	15	6.30	94	39.50	102	42.86
4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	3.19	ปานกลาง	1	0.42	32	13.45	107	44.96	90	37.82
5. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	3.14	ปานกลาง	6	2.52	48	20.17	96	40.34	77	32.35
6. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	3.12	ปานกลาง	7	2.94	46	19.33	95	39.92	71	29.83
7. งานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต	3.07	ปานกลาง	8	3.36	45	18.91	95	39.92	76	31.93
8. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.55	ปานกลาง	18	7.56	70	29.41	112	47.06	35	14.71

(เกณฑ์การคิดคะแนน 4.5 - 5.0 ระดับมากที่สุด 3.5 - 4.49 ระดับมาก 2.5 - 3.49 ระดับปานกลาง 1.4 - 2.49 ระดับน้อย 1.0 - 1.49 ระดับน้อยที่สุด)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้งหมด

พบว่า ข้อคำถามคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลแสดงความเห็นด้วยกับคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดคือ พนักงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือหน่วยงานมีการเตรียมพร้อม มีมาตรการและระเบียบชัดเจนในการตรวจสอบสภาพอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้พร้อมใช้งาน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ ทุกคนในหน่วยงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ผู้ร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ ได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี และ หน่วยงานมีสภาพที่ปลอดภัยจากการแพร่กระจายเชื้อโรค (ร้อยละ 21.21, 18.07, 17.65, 17.23, 17.23 และ 14.29 ตามลำดับ) และแสดงความเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุด คือ ในด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของหน่วยงานอื่น ค่าตอบแทนได้รับเพียงพอสำหรับใช้จ่ายตามอัตรา มีเวลาพักผ่อนและออกกำลังกายเพียงพอในแต่ละวัน การได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาหรือดูงานหรือฝึกอบรม และ การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนในการพัฒนาบริการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 20.17, 17.23, 14.71, 14.29, 12.61 และ 11.76 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้านทั้งหมด

ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเห็นว่าสิ่งที่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมน้อยที่สุด คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของหน่วยงานอื่น (ร้อยละ 17.23) รองลงมาคือค่าตอบแทนได้รับเพียงพอสำหรับใช้จ่ายตามอัตรา (ร้อยละ 14.71) ซึ่งทั้ง 2 ข้อ มีพนักงานเห็นด้วยมากที่สุดเท่ากันคือร้อยละ 0.84

สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ เมื่อวัดระดับด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยมากที่สุดกับเรื่องการเตรียมพร้อม มีมาตรการหรือระเบียบชัดเจนในการตรวจสอบสภาพอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้พร้อมใช้งาน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ (ร้อยละ 18.07) รองลงมาคือสถานที่ทำงานปลอดภัยจากการแพร่กระจายของเชื้อโรค (ร้อยละ 14.29) แต่พนักงานเห็นด้วยน้อยที่สุดกับเรื่องสถานที่ทำงานไม่ถูกรบกวนจากกลิ่น แสง และเสียง (ร้อยละ 8.82)

โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล เมื่อวัดระดับด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยมากที่สุดในการส่งเสริมให้พนักงานหาความรู้และแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ (ร้อยละ 13.45) รองลงมาคือด้านการวางแผนการทำงานและสามารถคาดคะเนผลการปฏิบัติงานได้ (ร้อยละ 8.40) แต่พนักงานเห็นด้วยน้อยที่สุดคือการได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อ ดูงาน หรือฝึกอบรม (ร้อยละ 12.61) รองลงมาคือพนักงานทำงานได้อย่างมีอิสระ ควบคุมการทำงานด้วยตนเอง (ร้อยละ 7.98)

ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน จากการวัดระดับด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล เห็นด้วยมากที่สุดคือความรู้สึกมั่นใจที่จะไม่ถูกลดตำแหน่ง (ร้อยละ 11.76) พึงพอใจในตำแหน่งงานในปัจจุบัน (ร้อยละ 8.40) และพนักงานเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น (ร้อยละ 20.17)

การบูรณาการทางสังคม ผลการวัดระดับพบว่า การบูรณาการทางสังคม พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล เห็นด้วยมากที่สุดคือ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี (ร้อยละ 22.21) รองลงมาคือ พึงพอใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานนี้ ทุกคนในหน่วยงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน (ร้อยละ 17.65) และพนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยน้อยที่สุดกับการได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดี (ร้อยละ 1.68)

สิทธิส่วนบุคคล วัดระดับการรักษาสิทธิส่วนบุคคลพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยมากที่สุด คือ ผู้ร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ (ร้อยละ 7.56) รองลงมาคือ การได้รับความเคารพและยอมรับจากผู้อื่น ผู้ร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยด้วยการเคารพซึ่งกันและกัน (ร้อยละ 11.76) และพนักงานเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน่วยงาน (ร้อยละ 4.62) และการได้รับความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานตามความเหมาะสม (ร้อยละ 4.02)

งานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต วิเคราะห์ในด้านงานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิตพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยมากที่สุด คือ การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของท่านและครอบครัว (ร้อยละ 10.92) รองลงมาคือสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานไม่ให้เป็นอุปสรรคกับการใช้เวลาในครอบครัว (ร้อยละ 6.30) แต่พนักงานเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องการมีเวลาพักผ่อนและออกกำลังกายเพียงพอในแต่ละวัน (ร้อยละ 14.29) และพึงพอใจกับเวลาที่ใช้ทำงาน ครอบครัว สังคม และเวลาส่วนตัว (ร้อยละ 8.40)

ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม วัดระดับความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม พนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยมากที่สุดกับการที่หน่วยงานอื่น ๆ ในสังคม ยกย่องอาชีพของท่าน (ร้อยละ 9.66) รองลงมาคือบุคลากรในหน่วยงานรู้สึกว่าคุณค่าหน่วยงานอื่น ๆ ในสังคมเห็นคุณค่าในงานที่ท่านทำ (ร้อยละ 7.98) แต่พนักงานเห็นด้วยน้อยที่สุดคือหน่วยงานของท่านมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนในการพัฒนาบริการสุขภาพ (ร้อยละ 11.76)

สรุป จากการศึกษาพบว่า พนักงานงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนลมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) โดยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตระดับปานกลาง (ร้อยละ 57.98) รองลงมาอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 34.03 ในระดับน้อย ร้อยละ 7.56 และในระดับมากที่สุด ร้อยละ 0.42 เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานรายด้านซึ่งมีทั้งหมด 8 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน และอีก 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ การบูรณาการทางสังคม ($\bar{X} = 3.77$) และสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.50$) โดยคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหลือของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{X} = 2.55$) รองลงมาคืองานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต ($\bar{X} = 3.07$) และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ($\bar{X} = 3.12$)

สรุปภาพรวมรายด้าน

จากตารางที่ 2 พบว่าในภาพรวมพนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาล บำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งรายด้านมี 6 ด้านที่อยู่ในระดับปานกลางด้วย โดยมีคุณภาพชีวิตด้านการบูรณาการทางสังคมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำสุดด้าน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม รองลงมาคืองานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต ความเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับสังคม โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้ามั่นคงส่วนในงาน และสิทธิส่วนบุคคล

พิจารณารายชื่อ เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดตามข้อคำถามพบว่าข้อความที่มีคำร้อยละที่พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยมากที่สุด คือ พนักงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือหน่วยงานมีการเตรียมพร้อม มีมาตรการและระเบียบชัดเจนในการตรวจสอบสภาพอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้พร้อมใช้งาน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ แต่ข้อคำถามที่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานน้อยที่สุดคือ คือ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่ยึดติดธรรมเนียมเมื่อเปรียบเทียบกับ

ค่าตอบแทนของหน่วยงานอื่น ค่าตอบแทนได้รับเพียงพอสำหรับใช้จ่ายตามอัตภาพ มีเวลาพักผ่อน และออกกำลังกายเพียงพอในแต่ละวัน และการได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาหรือดูงานหรือฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.3 ข้อเสนอแนะของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลในการปรับปรุงและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน สรุปได้ 4 ประเด็น ดังนี้

1. **บริหาร** พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลมีข้อเสนอแนะให้มีการสำรวจความพึงพอใจในสวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานทุก 6 เดือนหรือ 1 ปี เพื่อแก้ปัญหาให้ตรงจุด การจัดสรรพนักงานให้เพียงพอกับปริมาณงาน และจัดกิจกรรมผ่อนคลายความตึงเครียดและกระชับความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน
2. **การฝึกอบรมและพัฒนา** พนักงานมีข้อเสนอแนะให้มีสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อกับเจ้าหน้าที่ทุกตำแหน่ง และจัดให้มีการอบรมความรู้ที่ทันสมัย
3. **สวัสดิการ** พนักงานมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นจริงตามสภาพปัจจุบัน ควรจัดให้มีห้องพักและล็อกเกอร์สำหรับพนักงานทุกแผนก ดูแลคุณภาพ ปริมาณ และราคาอาหารสวัสดิการ และให้บริการด้านการรักษาพยาบาลอย่างเท่าเทียม
4. **สิ่งแวดล้อม** พนักงานมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับแสงในที่ทำงานให้เหมาะสม และปรับปรุงการจราจร อำนวยความสะดวกในการเข้าออกให้คล่องตัวมากขึ้น

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริหาร	(1) สำรวจความพึงพอใจในสวัสดิการและคุณภาพชีวิต การทำงานทุก 6 เดือนหรือ 1 ปี เพื่อแก้ปัญหาให้ตรง	1	2.63
	(2) รับพนักงานให้เพียงพอกับปริมาณงาน	3	7.89
	(3) จัดกิจกรรมผ่อนคลายความตึงเครียดและกระชับความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน	8	21.05

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล (ต่อ)

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
2. การฝึกอบรม และพัฒนา	(1) สนับสนุนให้มีการศึกษาต่อกับเจ้าหน้าที่ทุกตำแหน่ง	1	2.63
	(2) จัดให้มีการอบรมความรู้ที่ทันสมัย	2	5.26
3. สวัสดิการ	(1) ปรับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นจริงตามสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	11	28.95
	(2) จัดให้มีห้องพักและล็อกเกอร์สำหรับพนักงานทุกแผนก	3	7.89
	(3) ดูแลคุณภาพ ปริมาณ และราคาอาหารสวัสดิการ	2	5.26
	(4) ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลอย่างเท่าเทียม	3	7.89
4. สิ่งแวดล้อม	(1) ปรับแสงในที่ทำงานให้เหมาะสม	2	5.26
	(2) ปรับปรุงการจราจร อำนวยความสะดวกในการเข้าออกให้คล่องตัวมากขึ้น	2	5.26

ส่วนที่ 3 คุณลักษณะงานของพนักงาน

จากตารางที่ 4.4 คุณลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนลในภาพรวมพบว่าคุณลักษณะงานพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยว่างานที่ทำมีคุณลักษณะงานที่มีความสำคัญของงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) แต่พนักงานมีความเห็นว่างานบางอย่างที่ทำมีลักษณะงานที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความหลากหลายของงาน การมีโอกาสได้รับรู้ผลการปฏิบัติงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และ ความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X} = 3.48$, $\bar{X} = 3.46$, $\bar{X} = 3.45$ และ $\bar{X} = 3.30$ ตามลำดับ)

แสดงว่าคุณลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล อยู่ในระดับปานกลาง และมีความเห็นว่างานที่ทำมีค่าเฉลี่ยความสำคัญของงาน ร่องลงมาคือ ความหลากหลายของงาน งานที่ทำมีโอกาสได้รับรู้ผลการปฏิบัติงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และความมีอิสระในการทำงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคุณลักษณะของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ในภาพรวมและรายด้าน (n = 238)

คุณลักษณะงาน	X̄	ระดับ	ระดับความคิดเห็น							
			น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก	
			n	%	n	%	n	%	n	%
ภาพรวม	3.44	ปานกลาง	1	0.42	6	2.52	122	51.26	107	44.96
1. ความสำคัญองงาน	3.52	มาก	2	0.84	14	5.88	108	45.38	93	39.08
2. ความหลากหลายของงาน	3.48	ปานกลาง	1	0.42	11	4.62	118	49.58	88	36.97
3. การมีโอกาสดำเนินการปฏิบัติงาน	3.46	ปานกลาง	3	1.26	17	7.14	101	42.44	100	42.02
4. ความมีเอกสิทธิ์ของงาน	3.45	ปานกลาง	0	0.00	8	3.36	130	54.62	88	36.97
5. ความมีอิสระในการทำงาน	3.30	ปานกลาง	5	2.10	25	10.50	113	47.48	78	32.77

(เกณฑ์การคิดคะแนน 4.5 – 5.0 ระดับมากที่สุด 3.5 – 4.49 ระดับมาก 2.5 – 3.49 ระดับปานกลาง 1.5 – 2.49 ระดับน้อย 1.0 – 1.49 ระดับน้อยที่สุด)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้งหมด

พบว่าข้อคำถามคุณลักษณะงานพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล แสดงความเห็นด้วยมีคุณลักษณะงานมากที่สุดคือ งานที่ท่านทำมีความสำคัญกับคนส่วนใหญ่ รองลงมาคือ งานที่ท่านต้องใช้ทักษะและความเชี่ยวชาญพิเศษในการทำงานที่ซับซ้อน มีโอกาสได้ทำงานโดยที่เริ่มต้นทำงานเสร็จด้วยตนเอง งานที่ท่านต้องใช้ทักษะ และความสามารถที่ท้าทายอยู่เสมอ และงานทำเสร็จตั้งแต่ต้นจนจบโดยมีผู้อื่นร่วมทำงานด้วย (ร้อยละ 32.35, 16.81, 16.39, 15.97 และ 15.13 ตามลำดับ) แต่พนักงานเห็นด้วยน้อยที่งานที่ท่านมีการจัดเตรียมไว้เรียบร้อยแล้วไม่มีโอกาสเข้าไปเริ่มต้นคิดตั้งแต่แรก รองลงมาคืองานที่ท่านทำเป็นงานที่ทำงานง่าย ๆ และทำเหมือนกันทุก ๆ วัน ผลงานที่ท่านมีความสำคัญต่อการอยู่เย็นเป็นสุขของคนในสังคม การได้รับมอบอำนาจตัดสินใจในงานที่ท่านทำด้วยตนเอง และ งานที่ท่านมีอิสระในการพิจารณาว่าจะทำงานด้วยวิธีใด (ร้อยละ 17.65, 17.23, 12.61, 11.76 และ 11.34 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้านทั้งหมด

ความหลากหลายของงาน วัดระดับความหลากหลายของงาน พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะและความเชี่ยวชาญพิเศษในการทำงานที่ซับซ้อน (ร้อยละ 16.81) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถที่ท้าทายอยู่เสมอ (ร้อยละ 15.97) แต่พนักงานเห็นด้วยน้อยที่สุดที่งานที่ท่านทำเป็นงานที่ทำงานง่าย ๆ และทำเหมือนกันทุก ๆ วัน (ร้อยละ 5.04)

ความมีเอกลักษณ์ของงาน การวัดระดับความมีเอกลักษณ์ของงาน พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยมากที่สุดกับการมีโอกาสดำเนินงานโดยที่ท่านเริ่มต้นทำงานเสร็จด้วยตนเอง (ร้อยละ 16.39) รองลงมาคือ งานที่ท่านทำเสร็จตั้งแต่ต้นจนจบโดยมีผู้อื่นร่วมทำงานด้วย (ร้อยละ 15.13) แต่พนักงานเห็นด้วยน้อยกับงานที่ท่านมีการจัดเตรียมไว้เรียบร้อยแล้วไม่มีโอกาสเข้าไปเริ่มต้นคิดตั้งแต่แรก (ร้อยละ 17.65)

ความสำคัญของงาน วัดระดับความสำคัญของงาน พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยมากที่สุดที่งานที่ท่านทำมีความสำคัญกับคนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 32.35) รองลงมาคือคนส่วนมากได้รับผล ถ้าผลงานที่ท่านทำได้ผลดี (ร้อยละ 13.45) แต่พนักงานเห็นด้วยน้อยที่สุดที่ผลงานที่ท่านมีความสำคัญต่อการอยู่เย็นเป็นสุขของคนในสังคม (ร้อยละ 5.88)

ความมีอิสระในการทำงาน วัดระดับความเป็นอิสระในการทำงาน พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยมากที่สุดที่สามารถใช้ดุลยพินิจดำเนินงานด้วยตัวท่านเองได้ (ร้อยละ 8.82) แต่เห็นด้วยน้อยที่สุดกับการได้รับมอบอำนาจตัดสินใจในงานที่ท่านทำด้วยตนเอง (ร้อยละ 4.62) และการมีอิสระในการพิจารณาว่าจะทำงานด้วยวิธีใด (ร้อยละ 4.20)

การมีโอกาสดำเนินการปฏิบัติการ วัดระดับการมีโอกาสดำเนินการปฏิบัติการ พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยมากที่สุดกับการทำงานตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ ทำให้เข้าใจได้ว่าสิ่งที่ทำคืออะไรโดยไม่ต้องมีใครบอก (ร้อยละ 10.50) รองลงมาคือเนื้องานที่ทำมีช่องทางทำให้มองเห็นว่าทำงานได้ดีหรือไม่ (ร้อยละ 8.82) แต่พนักงานเห็นด้วยน้อยที่สุดกับการทราบว่าผลงานในช่วงนี้เป็นอย่างไร (ร้อยละ 2.94)

สรุปภาพรวม

จากตารางที่ 4.4 ในภาพรวมพบว่าคุณลักษณะงานพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยว่างานที่ทำมีคุณลักษณะงานที่มีความสำคัญของงานมากที่สุด แต่พนักงานมีความเห็นว่างานบางอย่างที่ทำมีลักษณะงานที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความหลากหลายของงาน การมีโอกาสดำเนินการปฏิบัติการ ความมีเอกลักษณ์ของงาน และความมีอิสระในการทำงาน

แสดงว่าคุณลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล อยู่ในระดับปานกลาง และมีความเห็นว่างานที่ทำมีค่าเฉลี่ยความสำคัญของงานมาก รองลงมาคือ ความหลากหลายของงาน งานที่ทำมีโอกาสดำเนินการปฏิบัติการ ความมีเอกลักษณ์ของงาน และความมีอิสระในการทำงาน ตามลำดับ

พิจารณารายข้อพบว่าคุณลักษณะงานพนักงาน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลแสดงความเห็นด้วยมีคุณลักษณะงานมากที่สุดคือ งานที่ท่านทำมีความสำคัญกับคนส่วนใหญ่ รองลงมาคือ งานที่ท่านต้องใช้ทักษะและความเชี่ยวชาญพิเศษในการทำงานที่ซับซ้อน มีโอกาสดำเนินการโดยที่เริ่มต้นทำงานเสร็จด้วยตนเอง งานที่ท่านต้องใช้ทักษะ และความสามารถที่ท้าทายอยู่เสมอ และงานทำเสร็จตั้งแต่ต้นจนจบ โดยมีผู้อื่นร่วมทำงานด้วย แต่พนักงานเห็นด้วยน้อยที่งานที่ทำมีการจัดเตรียมไว้เรียบร้อยแล้วไม่มีโอกาสเข้าไปเริ่มต้นคิดตั้งแต่แรก รองลงมาคืองานที่ท่านทำเป็นงานที่ทำง่าย ๆ และทำเหมือนกันทุก ๆ วัน ผลงานที่ทำมีความสำคัญต่อการอยู่เย็นเป็นสุขของคนในสังคม การได้รับมอบอำนาจตัดสินใจในงานที่ทำด้วยตนเอง และงานที่ทำมีอิสระในการพิจารณาว่าจะทำงานด้วยวิธีใด

ส่วนที่ 4 บรรยการศกัการของพนักงาน

จการารงที่ 4.5 บรรยการศกัการของรพยบาลบารุงรารฐรอินเรอรเนจันแนลในภาพรวม พบว่าบรรยการศกัการของรพยบาลบารุงรารฐรอินเรอรเนจันแนลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$)

เมื่อพจารณารายด้าน พบว่า บรรยการศกัการที่พนักงานรพยบาลบารุงรารฐรอินเรอรเนจันแนลมีความเห็นว่าระดับบรรยการศกัการในระดับมากเรยจการค่าเฉลยจการมากไปหาน้อยดังนี้ โครงสร้างองคัการ ความยัดมันผูกพัน มาตรฐานการปฏิบัติงาน การสนับสนุน ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับ ($\bar{X} = 3.93, 3.91, 3.60, 3.59, 3.36$ และ 3.15 ตามลำดับ)

แสดงว่าบรรยการศกัการของพนักงานรพยบาลบารุงรารฐรอินเรอรเนจันแนลอยู่ในระดับมาก ด้านโครงสร้างองคัการ เป็นบรรยการศกัการที่ดีที่สุด รองลงมากือความยัดมันผูกพัน ด้านการได้รับการยอมรับพนักงานเห็นด้วยน้อย รองลงมากือ ความรับผิดชอบ

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับบรรยายองค์การของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ในภาพรวมและรายด้าน (n = 238)

บรรยายองค์การ	$\bar{X}$	ระดับ	ระดับความคิดเห็น							
			น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก	
			n	%	n	%	n	%	n	%
ภาพรวม	3.55	มาก	0	0.00	8	3.36	98	41.18	123	51.68
1. โครงสร้างองค์การ	3.93	มาก	0	0.00	5	2.10	57	23.95	121	50.87
2. ความยืดหยุ่นผู้กัพ	3.91	มาก	2	0.84	6	2.52	49	20.59	101	42.44
3. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	3.60	มาก	1	0.42	16	6.72	87	36.55	107	44.96
4. การสนับสนุน	3.59	มาก	2	0.84	11	4.62	87	36.55	115	48.32
5. ความรับผิดชอบ	3.36	ปานกลาง	0	0.00	16	6.72	126	52.94	82	34.45
6. การได้รับการยอมรับ	3.15	ปานกลาง	6	2.52	30	12.61	111	46.64	77	32.35
									14	5.88

(เกณฑ์การคิดคะแนน 4.5 - 5.0 ระดับมากที่สุด 3.5 - 4.49 ระดับมาก 2.5 - 3.49 ระดับปานกลาง 1.5 - 2.49 ระดับน้อย 1.0 - 1.49 ระดับน้อยที่สุด)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้งหมด พบว่า

บรรยากาศองค์การ พนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล พนักงานเห็นด้วยว่าระดับบรรยากาศองค์การที่มากที่สุดคือ การทราบว่าใครคือผู้บังคับบัญชา องค์การกำหนดสายการบังคับบัญชาชัดเจน มีโครงสร้างสมเหตุสมผล ความภาคภูมิใจที่เป็นสมาชิกขององค์การแห่งนี้ องค์การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานไว้ค่อนข้างสูง และความมุ่งมั่นทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (ร้อยละ 57.14, 36.55, 28.99, 28.57 และ 25.21 ตามลำดับ)

แต่พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยน้อยในเรื่องความชัดเจนว่าใครคือผู้ได้รับอำนาจการตัดสินใจอย่างเป็นทางการ การถูกกดดันให้ปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง องค์การให้ความสำคัญกับการให้รางวัลมากกว่าการกล่าวโทษและวิพากษ์วิจารณ์ องค์การมีระบบการส่งเสริมความก้าวหน้าด้วยการช่วยให้บุคคลที่ดีที่สุด ได้เลื่อนตำแหน่ง และองค์การให้รางวัลและการยอมรับบุคลากรที่ทำงานดีทุกคน (ร้อยละ 21.85, 16.39, 15.13, 15.13 และ 11.75 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้านทั้งหมด

โครงสร้างองค์การ จากการวัดระดับโครงสร้างองค์การ พนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยมากที่สุด คือ การทราบว่าใครคือผู้บังคับบัญชา (ร้อยละ 57.14) รองลงมาได้แก่องค์การกำหนดสายการบังคับบัญชาชัดเจน มีโครงสร้างสมเหตุสมผล (ร้อยละ 36.55) แต่พนักงานเห็นด้วยน้อยกับความชัดเจนว่าใครคือผู้ได้รับอำนาจการตัดสินใจอย่างเป็นทางการ (ร้อยละ 21.85)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน วัดระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน พนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยมากที่สุดที่องค์การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานไว้ค่อนข้างสูง (ร้อยละ 28.57) รองลงมาคือผู้บริหารเชื่อว่าไม่มีงานใดที่ทำได้ดีที่สุด และทุกคนสามารถทำให้ดีได้มากขึ้นกว่าเดิม (ร้อยละ 15.97) แต่พนักงานเห็นด้วยน้อยกับการถูกกดดันให้ปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 16.39)

ความรับผิดชอบ วัดระดับความรับผิดชอบ พนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยมากที่สุดที่งานทุกอย่างต้องให้ทีมตรวจทาน ดังนั้นถ้าคิดว่างานทำถูกต้องแล้ว จะเดินหน้าหน้าต่อ (ร้อยละ 10.92) รองลงมาคือความไม่รู้ลึกซึ้งยาก ที่ต้องมีการตรวจทานการปฏิบัติงานสองครั้งอยู่เสมอ (ร้อยละ 10.50) และองค์การเน้นให้บุคลากรแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง (ร้อยละ 5.04)

การได้รับการยอมรับ วัดระดับการได้รับการยอมรับ พนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยมากที่สุดที่องค์การนี้ให้รางวัลและการยอมรับบุคลากรที่ทำงานดีทุกคน (ร้อยละ 31.09) รองลงมาคือ บุคลากรได้รางวัลตามสัดส่วนผลการทำงาน

ที่เป็นเลิศ มีเกณฑ์การให้ผลตอบแทน ตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (ร้อยละ 29.83) แต่พนักงานเห็นด้วยน้อยที่สุดที่องค์กรให้ความสำคัญกับการให้รางวัลมากกว่าการกล่าวโทษและวิพากษ์วิจารณ์ และองค์กรมีระบบการส่งเสริมความก้าวหน้าด้วยการช่วยให้บุคคลที่ดีที่สุด ได้เลื่อนตำแหน่ง (ร้อยละ 10.92 และ 7.56 ตามลำดับ)

การสนับสนุน วัดระดับการสนับสนุน พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยมากกับการได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 49.16) รองลงมาคือความรู้สึกว่าท่านเป็นหนึ่งในสมาชิกทีมงานที่ทำงานดี (ร้อยละ 42.86) แต่พนักงานเห็นด้วยน้อยกับการได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง เมื่อทำงานผิดพลาด (ร้อยละ 10.50)

ความยึดมั่นผูกพัน วัดระดับความยึดมั่นผูกพัน พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเห็นด้วยมากที่สุดกับความภาคภูมิใจที่เป็นสมาชิกขององค์กร รองลงมาคือความมุ่งมั่นทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (ร้อยละ 28.99 และ 25.21 ตามลำดับ)

สรุปภาพรวม

จากตารางที่ 4.5 ในภาพรวม พบว่า บรรยากาศองค์กรของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า บรรยากาศองค์กรที่พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลมีความเห็นว่าระดับบรรยากาศองค์กรในระดับมากเรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ โครงสร้างองค์กร ความยึดมั่นผูกพัน มาตรฐานการปฏิบัติงาน การสนับสนุน ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับ

พิจารณารายข้อพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล พนักงานเห็นด้วยว่าระดับบรรยากาศองค์กรที่มากที่สุดคือ การทราบว่าใครคือผู้บังคับบัญชา องค์กรกำหนดสายการบังคับบัญชาชัดเจน มีโครงสร้างสมเหตุสมผล ความภาคภูมิใจที่เป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ องค์กรกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานไว้ค่อนข้างสูง และความมุ่งมั่นทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร แต่พนักงานเห็นด้วยน้อยในเรื่องความชัดเจนว่าใครคือผู้ได้รับอำนาจการตัดสินใจอย่างเป็นทางการ การถูกกดดันให้ปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง องค์กรให้ความสำคัญกับการให้รางวัลมากกว่าการกล่าวโทษและวิพากษ์วิจารณ์ องค์กรมีระบบการส่งเสริมความก้าวหน้าด้วยการช่วยให้บุคคลที่ดีที่สุด ได้เลื่อนตำแหน่ง และองค์กรให้รางวัลและการยอมรับบุคลากรที่ทำงานดีทุกคน

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยนี้ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย 2 ข้อดังนี้

1. คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล
2. บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

จากตารางที่ 4.6 ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลพบว่าคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.64$, $p\text{-value} < 0.01$) ผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

เมื่อพิจารณาในรายด้าน

พบว่า คุณลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล จำนวนทั้งหมด 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยที่คุณลักษณะงานที่แสดงระดับความสัมพันธ์เรียงจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านการมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการทำงาน และความมีเอกลักษณ์ของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ($r = 0.66$, 0.65 และ 0.42 , $p\text{-value} < 0.01$)

คุณลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลด้านความสำคัญของงาน และ ความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ($r = 0.29$ และ 0.26 , $p\text{-value} < 0.01$)

สรุปผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 6 พบว่าผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 คือคุณลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล จำนวนทั้งหมด 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยที่คุณลักษณะงาน ด้านการมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการทำงาน และความมีเอกลักษณ์ของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน และความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

จากตารางที่ 4.6 ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับ
คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล บรรยากาศองค์การ
มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.72$, $p\text{-value} < 0.01$) ผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

เมื่อพิจารณาในรายด้าน

พบว่า บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลทั้ง 6 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งพบว่าด้านการได้รับการ
ยอมรับ การสนับสนุน ความยืดหยุ่นผูกพัน ความรับผิดชอบ และโครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์
กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง ($r = 0.65, 0.62, 0.53, 0.50$ และ 0.39 , $p\text{-value} < 0.01$)

บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลด้าน
มาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ ($r = 0.29$, $p\text{-value} < 0.01$)

สรุปผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 พบว่าผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐาน
ที่ 2 เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการเห็นว่า บรรยากาศองค์การด้านการได้รับการยอมรับ การ
สนับสนุน ความยืดหยุ่นผูกพัน ความรับผิดชอบ และโครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพ
ชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต
การทำงานในระดับต่ำ

สรุปผลจากที่กล่าวมาทั้งหมดในบทที่ 4 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน คือ
ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ การจัดกลุ่มข้อมูล และการทดสอบสมมติฐาน ใช้
สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient)
ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม สรุปได้
ว่าผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับจากพนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์
เนชั่นแนลทั้งหมด 238 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.44 จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีระดับคุณภาพ
ชีวิตการทำงาน และคุณลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับสูง

เมื่อผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานพบว่า จากสมมติฐานการวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 2 ข้อ โดย
ที่สมมติฐานข้อที่ 1 คือคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ

พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล และสมมติฐานที่ 2 บรรยายการมี
ความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์
เนชั่นแนล เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 2 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยจะนำผลไปอภิปรายในบทที่ 5 ต่อไป



บทที่ 5

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับคุณลักษณะงาน และวัฒนธรรมองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

จากการศึกษาในภาพรวมพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) สอดคล้องกับการศึกษาของผาณิต สกลวัฒน์ (2537) อรพิน ดันติมุธา (2538) จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) และภัทรา เพือกพันธ์ (2545) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษารั้งนี้พบว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่วนใหญ่ ซึ่งได้แก่ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม งานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน และสิทธิส่วนบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง จึงส่งผลให้ภาพรวมของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน รายด้านพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ด้านการบูรณาการทางสังคมและด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับดีสูง ($\bar{X} = 3.77$ และ 3.50 ตามลำดับ) สอดคล้องกับการศึกษาของจุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) แสดงว่าผู้บริหารเล็งเห็นความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยพยายามปรับปรุงสภาพแวดล้อมและเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานให้มีคุณภาพและปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงมีกิจกรรมที่ช่วยสร้างเสริมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน จึงส่งผลให้พนักงานรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านดังกล่าวอยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณาด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่าอยู่ในระดับปานกลางและมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.55$) สอดคล้องกับการศึกษาของจุฑาทวี กลิ่นเฟื่อง (2543) และอุษา แก้วอำภา (2545) ที่พบว่าด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเช่นกัน ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่าพนักงานมีความเห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับยังไม่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของหน่วยงานอื่น รวมถึงสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ส่งผลให้ค่าครองชีพสูงขึ้นทำให้ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามอัตรา

2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.64$, $p\text{-value} < 0.01$) ผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้คุณค่าของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับสูงจะส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และทำงานอย่างมีความสุข ทำให้พนักงานมีการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ อภิรักษ์ หัษชะวนิชย์ (2542) ที่ศึกษาพบว่าพนักงานมีความอิสระในการทำงานสูงและพนักงานที่ใช้ทักษะในการทำงานสูง จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูง เนื่องจากลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ได้ว่าเป็นลักษณะงานที่ดี เป็นงานที่มีคุณค่าและมีความหมายจะทำให้ผู้ที่ทำงานเกิดความต้องการทุ่มเทการทำงาน หรือพยายามทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Shermerhom, 1996) ซึ่งลักษณะงานที่จะนำไปสู่การรับรู้คุณค่าของงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน (Hackman and Oldham, 1980) ดังนั้นเมื่อพนักงานรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่ปฏิบัติในระดับสูงก็จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นได้

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.72$, $p\text{-value} < 0.01$) ผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่าเมื่อพนักงานรู้ถึงบรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ก็จะส่งผลให้การ

รับรู้ต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญใจ ลิ้มศิลา (2542) ที่พบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสถาบันพระบรมมหาก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยยงค์ ขามรัตน์ (2543) ที่พบว่าบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหน่วยงานใดมีบรรยากาศองค์การที่ดี จะสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจและระดับการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น (Grigsby, 1991) ดังนั้นเมื่อพนักงานรับรู้ว่าการมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานก็จะจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานที่ดีขึ้นตามไปด้วย

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงอธิบาย (Explanatory research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานประจำระดับปฏิบัติการที่ผ่านระยะทดลองงานแล้ว จำนวน 252 คน ได้รับแบบสอบถามกลับและมีความสมบูรณ์จำนวน 238 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.44 จากนั้นทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากจำนวนตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลได้ 238 คน คิดเป็นร้อยละ 94.44 ของจำนวนตัวอย่างที่คาดประมาณไว้ แต่อย่างไรก็ตามจำนวนตัวอย่างที่คาดคะเนไว้นั้น ได้จากจำนวนตัวอย่าง 194 คน และได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างอีกร้อยละ 30 เพื่อเพิ่มอำนาจการทดสอบ ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ 238 คน จึงมากกว่าจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ 1.3 เท่า

เมื่อจัดกลุ่มข้อมูลพบว่าพบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.26 คะแนน โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.77$) รองลงมาคือสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.50$) และคะแนนคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม ($\bar{X} = 2.55$)

คุณลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44 คะแนน โดยพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เห็นด้วยว่างานที่ทำมีคุณลักษณะงานที่มีความสำคัญของงาน มากที่สุด ($\bar{X} = 3.52$) รองลงมาคือ ความหลากหลาย

ของงาน ($\bar{X} = 3.46$) แต่พนักงานมีความเห็นว่างานบางอย่างที่ทำให้ลักษณะงานที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีโอกาสได้รับรู้ผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.46$) ความมีเอกลักษณ์ของงาน ($\bar{X} = 3.45$) และความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X} = 3.30$)

บรรยากาศองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 คะแนน โดยที่พนักงานมีความเห็นว่าระดับบรรยากาศองค์การในระดับมากเรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ โครงสร้างองค์การ ($\bar{X} = 3.93$) ความยืดหยุ่นผูกพัน ($\bar{X} = 3.91$) มาตรฐานการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.60$) การสนับสนุน ($\bar{X} = 3.59$) ความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.36$) และการได้รับการยอมรับ ($\bar{X} = 3.15$)

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล

การศึกษาพบว่าคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.64$, $p\text{-value} < 0.01$) ผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณลักษณะงานรายด้านพบว่า องค์ประกอบต่าง ๆ ของคุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ความหลากหลายของงาน ($r = 0.26$)
- 2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน ($r = 0.42$)
- 3) ความสำคัญของงาน ($r = 0.29$)
- 4) ความมีอิสระในการทำงาน ($r = 0.65$)
- 5) การมีโอกาสได้รับรู้ผลการปฏิบัติงาน ($r = 0.66$)

สมมติฐานข้อที่ 2 บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล

การวิจัยนี้พบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.72$, $p\text{-value} < 0.01$) ผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐาน

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานรายด้านพบว่าองค์ประกอบต่าง ๆ ของบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ทั้ง 5 ด้าน จากทั้งหมด 5 ดังนี้

- 1) โครงสร้าง ($r = 0.39$)
- 2) มาตรฐาน ($r = 0.29$)
- 3) ความรับผิดชอบ ($r = 0.50$)
- 4) การได้รับการยอมรับ ($r = 0.65$)
- 5) การสนับสนุน ($r = 0.62$)
- 6) ความยืดหยุ่น ($r = 0.53$)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการส่งเสริมบรรยากาศองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการให้สูงขึ้น เพื่อให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสูงขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากในการศึกษานี้พบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง ($r = 0.72$, $p\text{-value} < 0.01$) โดยเฉพาะบรรยากาศองค์การด้านการได้รับการยอมรับ ($r = 0.65$, $p\text{-value} < 0.01$) และการสนับสนุน ($r = 0.62$, $p\text{-value} < 0.01$) โดยการให้รางวัลเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ดี และส่งเสริมให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

2. ในการวิจัยนี้พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับคุณลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ในระดับปานกลาง ($r = 0.64$, $p\text{-value} < 0.01$) ดังนั้นในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ผู้บริหารสามารถที่จะกำหนดนโยบายในการส่งเสริมสนับสนุนเกี่ยวกับการเพิ่มโอกาสในการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการทำงานมากขึ้น

3. ผู้บริหารควรพิจารณาค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับปริมาณงานและงานที่รับผิดชอบที่เป็นจริงตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

4. ผู้บริหารควรจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอ เพื่อลดภาระงานของพนักงาน และทำให้มีความสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว

5. ผู้บริหารควรจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน และนำปัญหาที่ได้มาอภิปรายร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

1. ผู้บริหารควรมีการเตรียมพนักงานเพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน สร้างทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ ปลูกฝังค่านิยมที่ถูกต้องแต่ไม่สร้างความคาดหวังให้สูงเกินกว่าจะเป็นจริงได้
2. ผู้บริหารควรจัดทีมงานเพื่อรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน และพร้อมให้การช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ

ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติ

1. ในการวิจัยนี้พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านงานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต ในระดับต่ำ ดังนั้นควรจัดให้พนักงานมีรายได้ที่สูงขึ้น มีความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อเป็นการเพิ่มเงินเดือน และส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะด้านภาษาหรือด้านงานวิชาการเพื่อขอกำหนดตำแหน่งและค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น
2. การวิจัยแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านการได้รับการยอมรับมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ดังนั้นผู้บริหารและหัวหน้างานควรตระหนักและดำเนินการให้เหมาะสมอันจะเอื้อต่อความรู้สึกและการยอมรับของพนักงาน
3. ผู้บริหารควรแจ้งผลการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานรับทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองเป็นระยะ ๆ และสามารถนำมาปรับการทำงานให้มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานและเป้าหมายขององค์กร
4. พนักงานควรสำรวจและประเมินความต้องการของตนเอง รวมถึงแจ้งให้ฝ่ายบริหารได้รับทราบปัญหาเหล่านั้น ไม่ควรใช้วิธีเผชิญปัญหาที่ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

จากผลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรได้มีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพร่วม เพื่อศึกษาสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานระดับปฏิบัติการเหล่านี้ เพื่อให้เห็นและเข้าใจถึงสภาพปัญหา
2. ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระหว่างกลุ่มต่าง ๆ เช่น ลักษณะงานต่างกัน หรือ ประเภทหน่วยงานต่างกัน เป็นต้น
3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน น่าจะค้นหาตัวแปรอื่นที่น่าสนใจ เช่น ปัจจัยด้านบุคคล ระบบการบริหาร ลักษณะหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคลากร บุคลิกภาพและลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน และทัศนคติต่อวิชาชีพ ที่อาจมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล
FACTORS EFFECTED TO QUALITY OF WORKLIFE AMONG STAFF AT BUMRUNGRAD
INTERNATIONAL HOSPITAL

บุรุษกร เตจ๊ะมา 4936333 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สุคนธา คงศีล, Ph.D.(HEALTH ECONOMICS &. POLICY ANALYSIS), สมชาติ ไตรภักย์, อ.ว.(เวชศาสตร์ป้องกัน), กิตติพงษ์ หาญเจริญ, Ph.D. (BIOLOGICAL SCIENCE)

บทสรุปแบบสมบูรณ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น มีความเป็นอยู่ที่ดี ลดอัตราการลาออกหรือโอนย้าย การสนับสนุนและส่งเสริมปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งด้านร่างกาย จิตใจนั้นจะส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ฉะนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องตรวจสอบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของคุณบุคลากรว่าอยู่ในระดับใด ถ้าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับที่ดีควรมีการพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป แต่หากว่าอยู่ในระดับต่ำก็ควรพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Hackman and Shuttle, 1977)

จากการศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกัน มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการ ซึ่งลักษณะงานเป็นปัจจัยด้านองค์การที่ Werther and Davis (1982) ได้กล่าวว่า บุคคลจะรู้สึกมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเมื่อบุคคลรับรู้ต่องานที่ปฏิบัติอยู่นั้นว่าเป็นงานที่ทำหาย มีความน่าสนใจ และมีผลรางวัลจากงาน ซึ่งการออกแบบลักษณะงานที่ดี จะเป็นแนวทางที่สามารถเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานของคุณบุคคล โดยลักษณะงานสามารถจูงใจให้บุคลากรมีอิสระในการทำงาน มีความหลากหลายของงาน มีเอกลักษณ์ของงาน

และได้รับรู้ผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นลักษณะงานที่ดีจึงเป็นแรงจูงใจภายในในการทำงานของบุคคล บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ (Hackman and Oldham, 1980) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล ทั้งปัจจัยด้านองค์การซึ่งได้แก่คุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การ ซึ่งปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานและการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล
2. เพื่อวัดระดับคุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชันแนล

ตัวแปรการวิจัย

การวิจัยนี้ ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน และบรรยากาศองค์การ ประกอบด้วย โครงสร้างองค์การ มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ การสนับสนุน ความยืดหยุ่นผูกพัน

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาความสามารถของ

บุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม สิทธิส่วนบุคคลงานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

ทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงลักษณะการทำงานที่มีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องาน ยึดมั่นผูกพันกับงานที่ทำ ได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอและยุติธรรม เป็นที่ยอมรับต่อผู้ร่วมงานและสังคม สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขรู้สึกมีคุณค่าในตัวเองและครอบครัว ดังนั้นถ้าสามารถประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานได้ย่อมส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสุข ซึ่งสามารถประเมินได้ตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1974) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม สิทธิส่วนบุคคลงานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

คุณลักษณะงาน

คุณลักษณะงานที่ดีจะเป็นแรงจูงใจภายในที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกอยากทำงาน ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี การกำหนดลักษณะงานที่เหมาะสมจะส่งผลให้งานมีความน่าสนใจ จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง (Hackman และ Oldham, 1980) คุณลักษณะงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน

บรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ จัดได้ว่าเป็นปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน (Wether and Devis, 1982) โดยบรรยากาศองค์การจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่เป็นสมาชิกในองค์การในด้านความคาดหวัง แรงจูงใจ และบทบาทระหว่างผู้ร่วมงาน (Stringer, 2002) ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 6 มิติ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ การสนับสนุน ความยึดมั่นผูกพัน

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีอธิบาย (Explanatory) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 252 คน ที่ผ่านระยะทดลองงานแล้ว ในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามเอง ได้รับแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 238 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94 แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน คือข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน แบบสอบถามคุณลักษณะงาน และแบบสอบถามบรรยากาศองค์การ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product - Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

พนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมมากที่สุด รองลงมาคือสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมน้อยที่สุดเนื่องจากพนักงานไม่พอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ

คุณลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือความหลากหลายของงาน

บรรยากาศองค์การของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ เป็นบรรยากาศองค์การที่ดีที่สุด รองลงมาคือความยืดหยุ่น

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

พบว่าคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.64$, $p\text{-value} < 0.01$) ผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานที่ 2 บรรยากาสองคํการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

พบว่าบรรยากาสองคํการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.72$, $p\text{-value} < 0.01$) ผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

อภิปรายผล

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลเนื่องจากเมื่อพนักงานมีการรับรู้คุณค่าของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับสูงจะส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และทำงานอย่างมีความสุข ทำให้พนักงานมีการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ อภิรักษ์ หัซหะวณิชย์ (2542) ที่ศึกษาพบว่าพนักงานมีความอิสระในการทำงานสูงและพนักงานที่ใช้ทักษะในการทำงานสูง จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูง เนื่องจากลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ได้ว่าเป็นลักษณะงานที่ดี เป็นงานที่มีคุณค่าและมีความหมายจะทำให้ผู้ที่ทำงานเกิดความต้องการทุ่มเทการทำงาน หรือพยายามทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Shermerhom, 1996) ซึ่งลักษณะงานที่จะนำไปสู่การรับรู้คุณค่าของงานประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน (Hackman and Oldham, 1980) ดังนั้นเมื่อพนักงานรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่ปฏิบัติในระดับสูงก็จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นได้

สมมติฐานข้อที่ 2 บรรยากาสองคํการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล เนื่องจากเมื่อพนักงานรับรู้ว่ามีบรรยากาสองคํการที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ก็จะส่งผลให้การรับรู้ต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญใจ ลิ้มสิลา (2542) ที่พบว่าบรรยากาสองคํการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยรงค์ ขามรัตน์ (2543) ที่พบว่าบรรยากาสองคํการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหน่วยงานใดมีบรรยากาสองคํการที่ดี จะสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจและระดับการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น (Grigsby, 1991) ดังนั้นเมื่อพนักงานรับรู้ว่ามีองค์กรมีบรรยากาสองคํการที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานก็จะส่งผล

ให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ดีขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการส่งเสริมบรรยากาศองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการให้สูงขึ้น เพื่อให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยการให้รางวัลเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ดี และส่งเสริมให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน
2. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการส่งเสริมสนับสนุนเกี่ยวกับการเพิ่มโอกาสในการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการทำงานมากขึ้น
3. ผู้บริหารควรพิจารณาค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับปริมาณงานและงานที่รับผิดชอบที่เป็นจริงตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน
4. ผู้บริหารควรจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอ เพื่อลดภาระงานของพนักงาน และทำให้มีความสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว
5. ผู้บริหารควรจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน และนำปัญหาที่ได้มาอภิปรายร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

1. ผู้บริหารควรมีการเตรียมพนักงานเพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน สร้างทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ ปลูกฝังค่านิยมที่ถูกต้องแต่ไม่สร้างความคาดหวังให้สูงเกินกว่าจะเป็นจริงได้
2. ผู้บริหารควรจัดทีมงานเพื่อรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน และพร้อมให้การช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ

ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติ

1. ในการวิจัยนี้พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม และด้านงานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต ในระดับต่ำ ดังนั้นควรจัดให้พนักงานมี

รายได้ที่สูงขึ้น มีความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อเป็นการเพิ่มเงินเดือน และส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะด้านภาษาหรือด้านงานวิชาการเพื่อขอกำหนดตำแหน่งและค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น

2. การวิจัยแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านการได้รับการยอมรับมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ดังนั้นผู้บริหารและหัวหน้างานควรตระหนักและดำเนินการให้เหมาะสมอันจะเอื้อต่อความรู้สึกและการยอมรับของพนักงาน

3. ผู้บริหารควรแจ้งผลการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานรับทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองเป็นระยะ ๆ และสามารถนำมาปรับการทำงานให้มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานและเป้าหมายขององค์การ

4. พนักงานควรสำรวจและประเมินความต้องการของตนเอง รวมถึงแจ้งให้ฝ่ายบริหารได้รับทราบปัญหาเหล่านั้น ไม่ควรใช้วิธีเผชิญปัญหาที่ไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. ควรได้มีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพร่วม เพื่อศึกษาสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานระดับปฏิบัติการเหล่านี้ เพื่อให้เห็นและเข้าใจถึงสภาพปัญหา

2. ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระหว่างกลุ่มต่าง ๆ เช่น ลักษณะงานต่างกัน หรือ ประเภทหน่วยงานต่างกันเป็นต้น

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน น่าจะค้นหาตัวแปรอื่นที่น่าสนใจ เช่น ปัจจัยด้านบุคคล ระบบการบริหาร ลักษณะหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคลากร บุคลิกภาพและลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน และทัศนคติต่อวิชาชีพ ที่อาจมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงาน

FACTORS EFFECTED TO QUALITY OF WORKLIFE AMONG STAFF AT BUMRUNGRAD INTERNATIONAL HOSPITAL

BURASSAKORN TAJAMA 4936333 PHPH/M

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

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SUKHONTHA KONGSIN, Ph.D.(HEALTH
ECONOMICS & POLICY ANALYSIS), SOMCHART TORUGSA, DIP. THAI
BOARD OF PREVENTIVE MEDICINE, KITIPHONG HARNCHAROEN,
Ph.D.(BIOLOGICAL SCIENCE)

EXTENDED SUMMARY

Background and Rationale

Quality of working life is very important. It satisfies staff and makes them work more effectively, improve their well-being, reduce the turn over and transferring rate. To support and promote other factors that are necessary for livelihood which is related to work in response to the basic needs both physically and mentally will result in better quality of working life. Therefore, the organization should investigate the quality of working life if the level of quality of working life is in a good level, and if it should be improved to make it better. If it is in a low level, it should be improved to be a higher efficiency (Hackman and Shuttle, 1977).

From the study of factors related to quality of working life, it was found that the different quality of working life related to many factors. Job characteristics were the organizational aspect that Werther and Davis (1982) mentioned that people felt the good quality of working life when they found that their work was challenging, interesting and being recognized. The design of good work can be a guideline to improve quality of working life of the individuals. Job characteristics could motivate individuals to work with some freedom, various aspects, unique and being aware of

the performance. Good job characteristics were therefore the internal motivation of the staff. People would be satisfied with their work and work effectively (Hackman and Oldham, 1980). The researcher was hence interested in studying about the factors which had influenced the quality of working life of staff at Bumrungrad International Hospital in both organizational aspects i.e. job characteristics and organizational climate which was environmental aspect. It could be used as a guideline to improve and develop quality of working life of staff which would result in more effective work and service.

Research Objectives

General Objective

The objective was to find the correlation between job characteristic and organizational climate, and quality of working life of staff at Bumrungrad International Hospital.

Specific Objectives

1. To measure the level of quality of working life of staff at Bumrungrad International Hospital.
2. To measure the level of job characteristics and organizational climate of staff at Bumrungrad International Hospital.
3. To study the correlation between job characteristics and organizational climate, and quality of working life of staff at Bumrungrad International Hospital.

Research Variables

It was found in this research that the independent variable was job characteristics which were composed of variety of skills, task identity, task significance, autonomy, and opportunity to receive the feedback on performance. Organizational climate consisted of structure, standard, responsibility, recognition, support and commitment.

Dependent variable was quality of working life which composed of adequate and fair compensation, safe and healthy working condition, immediate opportunity to use and develop human capacities, future opportunity for continued growth and security, social integration in the work organization, constitutional in the work organization, work and the total of work life and the social relevance of work life.

Literature Review

Quality of working life

Quality of working life means the satisfaction of job characteristics, good feeling toward job, job engagement which is response to the needs both physically and mentally in sufficiency of economic situation, being accepted by colleagues and society, being able to live happily, appreciate self-valued and family. In case that the quality of working life could be assessed, it would support the staff to work happily. The assessment could be performed according to Walton's concept (Walton, 1974). It consisted of 8 elements which were adequate and fair compensation, safe and healthy working condition, immediate opportunity to use and develop human capacities, future opportunity for continued growth and security, social integration in the work organization, constitutional in the work organization, work and the total of work life and the social relevance of work life.

Job Characteristics

Good job characteristics were the drive for staff to eager to work, create good working performance. The designation of the appropriate job characteristics makes the job more interesting and results in more effective work (Hackman and Oldham, 1980). Job characteristics have influenced quality of working life, variety of skills, task identity, task significance, autonomy and, job feedback.

Organizational Climate

Organizational climate has been considered as an environmental factor which affects quality of working life. Good organizational climate improve quality of

working life of staff which causes the effectiveness in working (Wether and Devis, 1982). Organizational climate affects the working performance of staff in the organization in terms of expectation, motivation and roles among colleagues (Stringer, 2002). It consists of 6 dimensions which are structure, standard, responsibility, recognition, support and commitment.

Research Methodology

This research is quantitative research by explanatory method. The questionnaire was used as a device in this research. The population was sampled randomly from 252 operational staff at Bumrungrad International Hospital who passed probation period. Data collection was conducted by using questionnaire distributed by the researcher. The 238 completed questionnaires or 94% were gathered. The questionnaire consisted of 5 parts which were staff's personal information, survey of quality of working life, recommendation for improving quality of working life, survey of job characteristics and organizational climate.

Descriptive Statistics were applied to analyze the data which were frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistic. The correlation between job characteristics, organizational climate and quality of working life were analyzed by applying Pearson's Correlation Coefficient.

Results

The overall result showed that operational staff had quality of working life at the moderate level. Considering from each aspect, it was found that the social integration in the work organization was the highest and followed by safe and healthy working condition. The quality of working life in the aspect of adequate and fair compensation was the lowest since the staffs were not satisfied with the compensation they received.

The overall of job characteristics of the operational staff at Bumrungrad International Hospital were at the moderate level. Considering from each aspect, it was

found that the task significance was the highest level, the second was the variety of skills.

The overall organizational climate of staff at Bumrungrad International Hospital was at the high level. By considering in each aspect, organizational climate in the aspect of organizational structure was the best while the commitment was the second.

Hypothesis 1: Job Characteristics have a positive correlation with quality of working life of the staff at Bumrungrad International Hospital.

It was found that job characteristics had a positive correlation with quality of working life significantly ($r = 0.64$, $p\text{-value} < 0.01$). The result was response to

Hypothesis 2: Organizational climate has a positive correlation with quality of working life of the staff at Bumrungrad International Hospital

It was found that the organizational climate had a positive correlation with quality of working life significantly ($r = 0.72$, $p\text{-value} < 0.01$). The result was response to hypothesis 2.

Discussion

Hypothesis 1: Job Characteristics had a positive correlation with quality of working life of the staff at Bumrungrad International Hospital because when the staff perceived the high value of their job, they would be motivated and work happily. The staff had a better quality of working life which was complied with the study of Aphirak Hadchawanit (1999). He found that the staff who worked independently and the staff who were skillful would have high quality of working life since they found that their jobs were valuable, made them contribute to their work, and try to work more effectively (Shermerhom, 1996). Job characteristics, which led to job value, were composed of variety of skills, task identity, task significance, autonomy and job feedback (Hackman and Oldham, 1980). When the staff perceived their job value was high, it would have the effect of the better of their quality of working life.

Hypothesis 2: Organizational climate had a positive correlation with quality of working life of the staff at Bumrungrad International Hospital. When the staff perceived that the organizational climate supported the high working performance, it would result in the high quality of working life. This was associated with the study of Boonjai Limsila (1999) who found that the organizational climate had a high positive correlation with the quality of working life of the governmental officers in Prabarommahachanok Institute, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health, significantly at the level of 0.05. It was response to the study of Chaiyong Khamrat (2000) who found that the organizational climate had influenced indirectly to the quality of working life of public health staff in the Provincial Health Offices in the Northeast of Thailand significantly at the level of 0.05. The good organizational climate helped creating the motivation of the staff and elevating the level of the work effectiveness (Grigsby, 1991). It was proved that when the staff recognized the good organizational climate in the organization, it would affect in the better quality of working life. Therefore, when the staffs perceived the climate that supported the operation, they would be motivated to work happily. It affected to staffs' recognition of good quality of working life.

Research Recommendations

Policy Recommendations

1. The executives should establish policy to support the organizational climate of operational staff to higher level by rewarding them when they performed well and encouraging them to have activities together in order to create the good relationships among all of them.
2. The executives should establish policy to promote working's feedback and let them work more independently.
3. The executives should consider the compensation and welfare to appropriately reflect the quantity of work and the actual job responsibilities based on the current economic situation.
4. The executives should provide sufficient personnel in order to reduce workload and to balance with staff's personal life.

5. The executives should organize the meetings regularly to exchange ideas, problems found during working and bring those problems to discuss between supervisors and operational staff, in order to increase the level of quality of working life.

Academic Recommendations

1. The executives should prepare staff to be ready to work, create good attitude towards professionalism, and correct value by not giving any unreasonable high expectation.

2. The executives should set up a task force to listen to problems found during working and be ready to help consistently as well as follow up the results periodically.

Operational Recommendations

1. It was found in this research that staff had quality of working life in terms of the adequate and fair compensation and work and the total working life was at low level. Therefore, providing higher income should be considered as promote the development in language or academic skills in order to advance in carer ladder to earn more income.

2. The research showed that the organizational climate in term of recognition significantly correlated with quality of working life of the staff at Bumrungrad International Hospital. So the executives and supervisors should realize and manage appropriately in order to support staff's feeling and acceptance.

3. The executives should feedback to staff of their working performance periodically so that they could improve their job in order to achieve working standards and organization's goal.

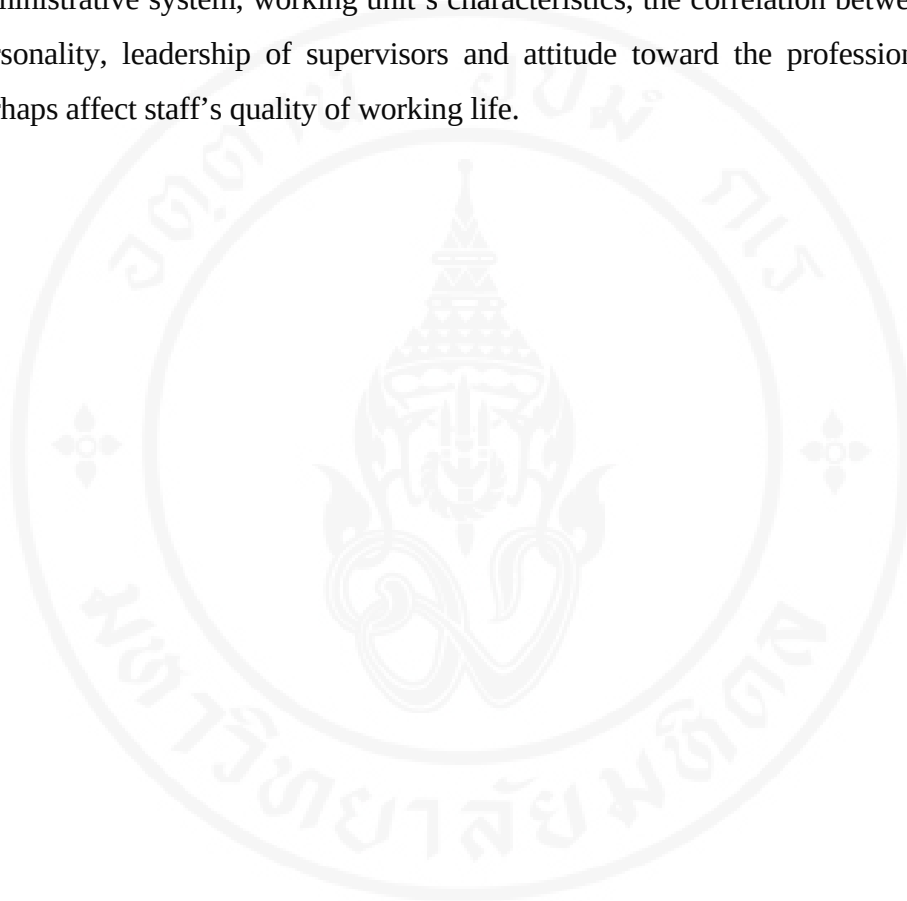
4. Staff should evaluate their needs and inform executives about those problems and should not confront the problems inappropriately.

Recommendation for further research

1. To conduct the co-qualitative research is recommended to study the living conditions of the staff in operational level so that we can understand the real problems.

2. To study the comparison of the quality of working life among groups of different job characteristics or different working units.

3. This research is to study the quality of working life. The other factors that might be interesting to conduct research for example; the personnel factor, administrative system, working unit's characteristics, the correlation between individual personality, leadership of supervisors and attitude toward the professionalism which perhaps affect staff's quality of working life.



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กนกพร แจ่มสมบุญ. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อคุณค่าของงานการรับรู้ต่อรูปแบบการบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการพยาบาลผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). มนุษย์สัมพันธ์. (เล่ม 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อักษรวิทยา.
- ชลลดา ศรีประสิทธิ์. (2546). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จุฑาภาดี กลิ่นเฟื่อง. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทพยาบาลศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชัยยงค์ ขามรัตน์. (2543). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัยวัฒน์ ประสบสุข. (2549). โรงพยาบาลเอกชนการขยายตัวยังเป็นไปอย่างต่อเนื่อง. สารวิจัยธุรกิจ 10(27): 1-4.
- ณภัทร เดชไกรสร. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 14 กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ดร.ศิริ สิริยธรรม. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานกับความขัดแย้งในผู้ปฏิบัติงานของพยาบาลห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทองศรี คำภู อยุธยา. (2532). การบริหารงานบุคคลในแนวทางใหม่. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยพัฒนานิชน.
- นิตดา ผุยเจริญ. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวลศิริ เปาโรหิต. (2533). การเน้นแนวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต หน่วยที่ 1 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญใจ ลิมศิลา. (2542). บรรยากาศองค์กรกับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน: กรณีศึกษาข้าราชการ สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประกอง วรรณสุด. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). ด้านสุทธาการพิมพ์.
- ประภัสสร ฉันทศรีธการ. (2544). การวิเคราะห์ตัวประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์.
- ผาณิต สกุลวัฒนะ. (2537). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- ไพฑูรย์ สอนทน. (2542). คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัด เพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภัทรา เพือกพันธ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานการบริหารแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำหน่วยงาน อุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันทนา ลิพิทักษ์วัฒนา. (2542). ศึกษาประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาล ศูนย์เจ้าพระยาบวรราช จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหาร สาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ศิริกุล จันทุม. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลการบริหารแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุจินดา อ่อนแก้ว. (2537). คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสภวิทยาลัยทราวดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง. (2536). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เสนาะ ดิยาว. (2544). หลักการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิรักษ์ หัษชะวนิช. (2542). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบเอ็นจีเนียริง: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขต 43. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรพิน ดันติมูธา. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤติโรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณี เอกวงศ์ตระกูล. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอี่ยมเดือน สิริหมามงคล. (2549). คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ในเขต 6. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภาษาอังกฤษ

- Arnold, H.J, and Feldmam, D.C. (1986). Organizational behavior. New York: McGraw-Hill Book.
- Bennett, A. C. & Tibbitts, S. J. (1989). Maximizing Quality Performance in Health Care Facilities. Maryland: Aspen.

- Brown, W. and Moberg, D. (1980). Organizational theory and management: A macro approach. New York: Wiley & Son.
- Casio, W.F. (1992). Managing human resources. (3rd ed.) New York: Mcgraw Hill.
- Cronbach, L.J. (1990). Essentials of Psychological Testing. (5th ed.). New York: Harper Collins Publisher.
- Elifson, K.W., Runyon, R.P. & Haber Audrey. (1990). Fundamentals of social statistics. (2nd ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Grigsby, K.A. (1991). Perceptions of the organization, climate: Influenced by the organization, structure. Journal of Nursing Education 30(2): 81-88.
- Guest, R.E. Tarrytown. (1982). Quality of work life at general moton plant. The innovative organization: Productivity programs in action. New York: Pergamon Press.
- Hackman and Oldham, G.R. (1980). Work redesign. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Hackman, J.R. and Suttle, J.L. (1977). Improving Life at Work : Behavioral Science Approaches to Organizational Change. Santa Monica, California: Goodyear Publishing Company, Inc.
- Harper, S. (1987). Personal management handbook. Great Britain: Black more press.
- Hellriegel, Don and Slocum Jr, J. (1974). Organizational climate Measures research and contingencies. Academy of management Journal 17: 430.
- Huse, E.F. & Cummings, T.G. (1985). Organizational Behavior and management. (2nd ed.). Minnesota: West Publishing.
- James, L.R. and Jones, A.P. (1974). Organizatinal climate: A review of theory and research. Psychological Bulletin 81, 1096 – 1112.
- Kast, F.E. and Rosenzweig, J.E. (1985). Organizational and management: A systems and contingency approach. (4th ed). New York: Mcgraw Hill.
- Kerce, E.W. & Kewley, S.B. (1993). Quality of work life surveys in organizations method and benefits. in Improving organizational survey: New directions methods and applications. Newbury Park: Sage Publications.
- Lewin, D. (1981). Collective bargaining and The Quality of life. Organizational Dynamics 11 (Autumn 1981), 37-53.

- Likert, R. (1976). New patterns of management. New York: McGraw – Hill.
- Litwin and Stringer, R.A. (1968). Motivation and organization climate. Boston: Dimension of research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Robbins, S. P. (1998). Organizational Behavior: Concepts Controversies Applications. (8th ed.). United States of America: Prentice Hall.
- Rosner, Bernard. (2000). Fundamental of biostatistics. Harvard University: Brooks/cole.
- Schermerhorn, J.R. (1996). Management and organizational behavior. Singapore: John Wiley and Sons.
- Schuler, R.S., N.J. Beutell and S.A. Youngblood. (1989). Effective Personal Management. (3rd ed.) Minnessota: Nest Publishing Co.
- Steers, R.M. (1977). Organizational effectiveness: A behavioral view. Santa Monica, California: Goodyear.
- Stringer, R. (2002). Leadership and Organizational Climate. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Swansberg, R.C. (1990). Management and leadership for nurse managers. Boston: Jones and Barlisher.
- Walton, R.E. (1974). Improving the quality of working life. Harward Business Review, May-June: 12, 16, 155.
- Werther, W.B. and Davis, K. (1982). Personal management and human resource. Tokyo: McGraw – Hill.



ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญา อินทรประสงค์ ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. รองศาสตราจารย์ ดร.อาภาพร เผ่าวัฒนา ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ภาคผนวก ข

จริยธรรม



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

COA. No. MUPH 2011-170

Protocol Title : FACTOR EFFECTED TO QUALITY OF WORKLIFE AMONG STAFF AT
BUMRUNGRAD INTERNATIONAL HOSPITAL

Protocol No. : 114/2554

Principal Investigator : Miss Burassakorn Tajama

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

Date of Approval : 12 July 2011

Date of Expiration : 11 July 2012

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

(Assoc. Prof. Sunee Lagampan)

Chairman of Ethical Review Committee for Human Research

(Assoc. Prof. Phitaya Charupoonphol)

Dean of Faculty of Public Health

ภาคผนวก ค**แบบสอบถาม****คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล****คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้ผู้ตอบแบบสอบถามคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ที่ผ่านระยะทดลองงานแล้ว
2. แบบสอบถามนี้เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของท่าน ประกอบด้วย 5 ส่วน
 - ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 29 ข้อ
 - ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 1 ข้อ
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน จำนวน 15 ข้อ
 - ส่วนที่ 4 แบบสอบถามบรรยากาศองค์กร จำนวน 18 ข้อ
 - ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อโปรดตอบคำถามตามสภาพความเป็นจริงหรือตามความคิดเห็นของท่าน
3. คำตอบหรือข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำคำตอบมารวบรวมวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อผลวิจัยโดยภาพรวมเท่านั้นซึ่งไม่ก่อให้เกิดผลเสียประการใดต่อท่าน

บุรุษกร เตจ๊ะมา

สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล

ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ส่วนที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงาน

ข้อความต่อไปนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของท่าน ขอให้ท่านพิจารณาว่าแต่ละข้อความตรงกับกรปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด และกรณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อความ โดยมีเกณฑ์ในการเลือกตอบดังนี้

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. คำตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอสำหรับใช้จ่ายตามอัตราของท่าน					
2. ท่านได้รับคำตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับคำตอบแทนของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน					
3. หน่วยงานของท่านมีสถานที่ทำงานปลอดภัยจากการแพร่กระจายของเชื้อโรค					
4. หน่วยงานของท่านมีการจัดวางอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เป็นระเบียบสะดวกในการหยิบใช้งาน					
5. หน่วยงานของท่านมีระบบการบำรุงรักษาหรือซ่อมแซมของใช้และอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดี					
6. หน่วยงานของท่านเตรียมพร้อม มีมาตรการหรือระเบียบชัดเจนในการตรวจสอบสภาพอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้พร้อมใช้งาน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ					
7. สถานที่ทำงานของท่านไม่ถูกรบกวนจากกลิ่น แสง และเสียง					
8. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อ ทุน หรือฝึกอบรม					
9. หน่วยงานของท่านให้พนักงานทำงานได้อย่างมีอิสระ ควบคุมการทำงานด้วยตนเอง					
10. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานหาความรู้และแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
11. ท่านมีการวางแผนการทำงานและสามารถคาดคะเนผลการปฏิบัติงานได้					
12. ท่านพึงพอใจในตำแหน่งของท่านในปัจจุบัน					
13. ท่านมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น					
14. ท่านรู้สึกมั่นใจที่จะไม่ถูกลดตำแหน่ง					
15. ท่านได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดี					
16. ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี					
17. ท่านพอใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานนี้ ทุกคนในหน่วยงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน					
18. ผู้ร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ					
19. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน่วยงาน					
20. การทำงานของท่านได้รับความเคารพและยอมรับจากผู้อื่น ผู้ร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยดีด้วยการเคารพซึ่งกันและกัน					
21. ท่านได้รับความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานตามความเหมาะสม					
22. ท่านพอใจกับเวลาที่ใช้ทำงาน ครอบคลุม สังคม และเวลาส่วนตัว					
23. การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของท่านและครอบครัว					
24. ท่านมีเวลาพักผ่อนและออกกำลังกายเพียงพอในแต่ละวัน					
25. ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานไม่ให้เป็นอุปสรรคกับการใช้เวลาในครอบครัว					
26. หน่วยงานของท่านร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม					
27. หน่วยงานของท่านมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนในการพัฒนาบริการสุขภาพ					
28. บุคลากรในหน่วยงานรู้สึกว่าการดำเนินงานอื่น ๆ ในสังคมเห็นคุณค่าในงานที่ทำ					
29. หน่วยงานอื่น ๆ ในสังคม ยกย่องอาชีพของท่าน					

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 คุณลักษณะงาน

ข้อความต่อไปนี้เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน ขอให้ท่านพิจารณาว่าคุณลักษณะงานของท่านตรงกับข้อความที่สอบถามมากน้อยเพียงใด และกรุณาเติมทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อความ โดยมีเกณฑ์ในการเลือกตอบดังนี้

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. งานที่ท่านต้องใช้ทักษะ และความสามารถที่ท่านทำอยู่เสมอ					
2. งานที่ท่านต้องใช้ทักษะและความเชี่ยวชาญพิเศษในการทำงานที่ซับซ้อน					
3. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ทำงานง่าย ๆ และทำเหมือนกันทุก ๆ วัน					
4. งานที่ท่านทำ ท่านทำเสร็จตั้งแต่ต้นจนจบโดยมีผู้อื่นร่วมทำงานด้วย					
5. ท่านมีโอกาสได้ทำงานโดยที่ท่านเริ่มต้นทำงานเสร็จด้วยตนเอง					
6. งานที่ท่านทำมีการจัดเตรียมไว้เรียบร้อยแล้ว ท่านไม่มีโอกาสเข้าไปเริ่มต้นคิดตั้งแต่แรก					
7. ผลงานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อการอยู่เย็นเป็นสุขของคนในสังคม					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
8. งานของท่านคนส่วนมากได้รับผล ถ้าผลงานที่ท่านทำได้ผลดี					
9. งานที่ท่านทำไม่ค่อยมีความสำคัญกับคนส่วนใหญ่					
10. ท่านได้รับมอบอำนาจตัดสินใจในงานที่ท่านทำด้วยตนเอง					
11. งานที่ท่านทำ ท่านมีอิสระในการพิจารณาว่าจะทำงานด้วยวิธีใด					
12. ท่านสามารถใช้ดุลยพินิจดำเนินงานด้วยตัวท่านเองได้					
13. ท่านทราบว่าผลงานของท่านในช่วงนี้เป็นอย่างไร					
14. การทำงานตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ ทำให้ท่านเข้าใจได้ว่าสิ่งที่ท่านทำคืออย่างไรโดยไม่ต้องมีใครบอก					
15. เนื่องจากท่านมีช่องทางทำให้ท่านมองเห็นว่าท่านทำงานงานได้ดีหรือไม่					

ส่วนที่ 4 บรรยายการสังเกต

ข้อความต่อไปนี้เกี่ยวข้องกับบรรยายการสังเกต ขอให้ท่านพิจารณาว่าบรรยายการสังเกตของท่านตรงกับข้อความที่สอบถามมากน้อยเพียงใด และกรุณาเติมทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อความ โดยมีเกณฑ์ในการเลือกตอบดังนี้

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ในสายงานของท่าน ท่านทราบว่าใครคือผู้บังคับบัญชา					
2. องค์กรของท่านกำหนดสายการบังคับบัญชาชัดเจน มีโครงสร้างสมเหตุสมผล					
3. ในองค์กรของท่าน บางครั้งยังไม่ชัดเจนว่าใครคือผู้ได้รับอำนาจการตัดสินใจอย่างเป็นทางการ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
4. องค์กรของท่านกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานไว้ค่อนข้างสูง					
5. ผู้บริหารเชื่อว่าไม่มีงานใดที่ทำได้ดีที่สุด และทุกงานสามารถทำให้ดีขึ้นได้มากขึ้นกว่าเดิม					
6. ในขณะนี้ท่านรู้สึกว่าคุณกดดันให้ปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง					
7. ในขณะนี้งานทุกอย่างต้องให้ทีมตรวจทาน ดังนั้นถ้าท่านคิดว่างานทำถูกต้องแล้ว ท่านเดินหน้าหน้าต่อ					
8. ท่านไม่รู้สึกยุ่งยาก ที่ต้องมีการตรวจทานการปฏิบัติงานสองครั้งอยู่เสมอ					
9. องค์กรเน้นให้บุคลากรแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง					
10. องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการให้รางวัลมากกว่าการกล่าวโทษและวิพากวิจารณ์					
11. องค์กรแห่งนี้ บุคลากรได้รางวัลตามสัดส่วนผลการทำงานที่เป็นเลิศ มีเกณฑ์การให้ผลตอบแทน ตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน					
12. องค์กรมีระบบการส่งเสริมความก้าวหน้าด้วยการช่วยให้บุคคลที่ดีที่สุด ได้เลื่อนตำแหน่ง					
13. ในองค์กรนี้ให้รางวัลและการยอมรับบุคลากรที่ทำงานดีทุกคน					
14. ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นหนึ่งในสมาชิกทีมงานที่ทำงานดี					
15. ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน					
16. ท่านได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง เมื่อท่านทำงานผิดพลาด					
17. โดยทั่วไปแล้วท่านมุ่งมั่นทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร					
18. ท่านภาคภูมิใจที่เป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้					

ส่วนที่ 5 ป้ายส่วนบุคคล

โปรดกรอกข้อมูลและทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดและเติม
คำลงในช่องว่าง

1. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี (เศษของอายุมากกว่า 6 เดือน คิดเป็น 1 ปี)
2. เพศ () ชาย () หญิง
3. สถานภาพสมรส
() โสด () สมรส () หม้าย/หย่า/แยก
4. ระดับการศึกษาสูงสุดในปัจจุบัน
() อนุปริญญา
() ปริญญา/ประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี
() ปริญญาโท สาขา.....
() อื่น ๆ ระบุ.....
5. ลักษณะของหน่วยงาน
() งานบริการผู้ป่วย (Direct Care Service)
() งานสนับสนุน (Support Service)
6. ประสบการณ์ในการทำงานในสาขาอาชีพปัจจุบัน.....ปี.....เดือน
7. รายได้รวม.....บาท/เดือน

ภาคผนวก ง
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (n = 30)

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Cronbach's Alpha ชุดแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน = .953						
Q1	2.23	1.165	87.83	407.247	0.465	0.953
Q2	2.33	1.155	87.73	407.168	0.472	0.953
Q3	3.13	1.106	86.93	404.685	0.552	0.952
Q4	3.23	0.971	86.83	400.557	0.745	0.951
Q5	3.10	1.185	86.97	391.689	0.797	0.950
Q6	3.20	1.095	86.87	396.809	0.744	0.951
Q7	2.97	1.098	87.10	405.128	0.546	0.952
Q8	2.43	1.165	87.63	408.585	0.436	0.954
Q9	2.93	1.081	87.13	401.292	0.647	0.952
Q10	2.97	1.245	87.10	395.886	0.667	0.951
Q11	3.10	0.960	86.97	406.585	0.594	0.952
Q12	2.93	1.202	87.13	396.74	0.675	0.951
Q13	2.63	1.159	87.43	399.564	0.638	0.952
Q14	3.47	1.106	86.60	400.248	0.656	0.951
Q15	3.67	1.124	86.40	398.731	0.679	0.951
Q16	4.03	0.928	86.03	413.826	0.418	0.953
Q17	3.73	1.015	86.33	408.437	0.512	0.953
Q18	3.63	1.098	86.43	396.806	0.742	0.951
Q19	3.30	1.208	86.77	391.151	0.793	0.950

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q20	3.53	0.973	86.53	399.223	0.779	0.951
Q21	3.07	1.112	87.00	392.621	0.831	0.950
Q22	3.07	1.081	87.00	397.931	0.728	0.951
Q23	3.30	1.055	86.77	398.116	0.742	0.951
Q24	2.97	0.999	87.10	412.162	0.427	0.953
Q25	3.27	0.980	86.80	408.924	0.519	0.953
Q26	2.87	1.106	87.20	397.269	0.726	0.951
Q27	2.57	0.971	87.50	406.259	0.594	0.952
Q28	3.07	0.944	87.00	408.276	0.558	0.952
Q29	3.33	1.124	86.73	405.237	0.53	0.953
Cronbach's Alpha ชุดแบบสอบถามคุณลักษณะงาน = .808						
J1	3.57	1.135	43.270	46.754	0.406	0.799
J2	3.57	0.898	43.270	50.823	0.213	0.811
J3	2.37	1.033	44.470	52.257	0.069	0.823
J4	3.10	0.845	43.730	50.064	0.299	0.805
J5	3.63	0.850	43.200	50.234	0.282	0.806
J6	2.47	0.776	44.370	50.447	0.299	0.804
J7	3.07	0.907	43.770	45.151	0.687	0.778
J8	3.27	0.944	43.570	45.151	0.655	0.779
J9	2.17	0.874	44.670	57.540	0.298	0.841
J10	3.10	0.885	43.730	46.616	0.575	0.786
J11	3.10	0.885	43.730	46.409	0.594	0.785
J12	3.27	0.907	43.570	45.426	0.662	0.779
J13	3.27	1.081	43.570	44.185	0.626	0.779
J14	3.33	0.994	43.500	45.224	0.609	0.782
J15	3.57	1.073	43.270	43.651	0.674	0.775

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Cronbach's Alpha ชุดแบบสอบถามบรรยากศองค์การ = .840						
C1	4.17	0.874	56.870	89.706	0.286	0.839
C2	3.53	1.042	57.500	81.293	0.683	0.820
C3	2.73	1.388	58.300	93.528	0.009	0.861
C4	3.73	0.980	57.300	87.528	0.366	0.836
C5	3.33	1.155	57.700	80.355	0.653	0.820
C6	3.33	1.093	57.700	94.424	0.019	0.855
C7	3.50	0.938	57.530	94.533	0.011	0.852
C8	3.43	1.006	57.600	84.662	0.515	0.829
C9	3.50	0.900	57.530	86.120	0.495	0.830
C10	2.73	1.048	58.300	85.114	0.465	0.831
C11	2.67	1.093	58.370	86.309	0.379	0.835
C12	2.77	1.165	58.270	85.168	0.404	0.834
C13	2.87	1.306	58.170	82.695	0.455	0.832
C14	3.70	0.988	57.330	80.713	0.762	0.817
C15	3.80	0.847	57.230	81.978	0.816	0.817
C16	3.50	0.820	57.530	85.361	0.605	0.826
C17	3.90	0.845	57.130	83.913	0.683	0.823
C18	3.83	1.117	57.200	79.545	0.724	0.817

ตารางภาคผนวกที่ 1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์
อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัดกราชชือ (n = 238)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	X̄	SD	ระดับความคิดเห็น									
			น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม												
1. ค่าตอบแทน ได้รับเพียงพอสำหรับใช้จ่ายตามอัตรา	2.60	0.91	35	14.71	58	24.37	115	48.32	28	11.76	2	0.84
2. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของหน่วยงานอื่น	2.50	0.95	41	17.23	70	29.41	95	39.92	30	12.61	2	0.84
สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ												
3. มีสภาพปลอดภัยจากการแพร่กระจายเชื้อโรค	3.43	1.0	9	3.78	35	14.71	72	30.25	88	36.97	34	14.29
4. มีการจัดสภาพที่ทำงานและจัดวางของใช้อย่างมีระเบียบ	3.45	0.92	7	2.94	27	11.34	79	33.19	103	43.28	22	9.24
5. มีการบำรุงรักษาหรือซ่อมแซมของใช้และอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดี	3.61	0.88	4	1.68	21	8.82	71	29.83	111	46.64	31	13.03
6. มีการเตรียมพร้อมและระเบียบชัดเจนให้อุปกรณ์พร้อมใช้ป้องกันอุบัติเหตุ	3.75	0.85	2	0.84	14	5.88	68	28.57	111	46.64	43	18.07
7. มีการจัดสภาพไม่ถูกรบกวนจากกลิ่น แสง เสียง	3.26	1.13	21	8.82	36	15.13	69	28.99	83	34.87	29	12.18

ตารางภาคผนวกที่ 1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์
อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัดกราชชือ (n = 238) (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	X̄	SD	ระดับความคิดเห็น									
			น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล												
8. ได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาหรือดูงานหรือฝึกอบรม	2.89	1.12	30	12.61	54	22.69	85	35.71	50	21.01	19	7.98
9. ทำงานได้อย่างอิสระ ควบคุมการทำงานด้วยตัวเอง	3.06	0.99	19	7.98	39	16.39	101	42.44	66	27.73	13	5.46
10. ส่งเสริมให้หาความรู้และแนวทางการปฏิบัติงานด้วยตัวเอง	3.47	0.95	5	2.10	31	13.03	81	34.03	89	37.39	32	13.45
11. มีการวางแผนการทำงานและคาดคะเนผลการปฏิบัติงานได้	3.45	0.83	2	0.84	27	11.34	92	38.66	97	40.76	20	8.40
ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน												
12. พึงพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน	3.29	0.96	10	4.20	34	14.29	90	37.82	84	35.29	20	8.40
13. มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.66	1.10	48	20.17	40	20.17	85	35.71	51	21.43	6	2.52
14. มั่นใจว่าจะไม่ถูกลดตำแหน่ง	3.36	1.04	16	6.72	26	10.92	81	34.03	87	36.55	28	11.76
การบูรณาการทางสังคม												
15. ได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานอย่างดี	3.68	0.90	4	1.68	18	7.56	69	28.99	106	44.54	41	17.23
16. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	3.92	0.77	0	0.00	11	4.62	49	20.59	127	53.36	51	21.21
17. พอใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ทุกคนมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	3.72	0.88	2	0.84	19	7.98	65	27.31	110	46.22	42	17.65

ตารางภาคผนวกที่ 1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัดกรายชื่อ (n = 238) (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น							
			น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก	
			n	%	n	%	n	%	n	%
สิทธิส่วนบุคคล										
18. ผู้ร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัว	3.59	0.97	6	2.52	23	9.66	74	31.09	94	39.50
19. มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน่วยงาน	3.39	0.92	11	4.62	22	9.24	86	36.13	101	42.44
20. ได้รับความเคารพและยอมรับจากผู้อื่น	3.53	0.86	4	1.68	19	7.98	89	37.39	98	41.18
21. ได้รับความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงาน	3.29	0.92	10	4.02	34	14.29	85	35.71	96	40.34
งานกับช่วงเวลาที่หมดของชีวิต										
22. พอใจกับการใช้เวลาในเรื่องการทำงาน ครอบคลุม สักคม และเวลาส่วนตัว	3.07	1.00	20	8.40	41	17.23	91	38.24	75	31.51
23. การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต	3.27	1.01	11	4.06	39	16.39	89	37.3	73	30.67
24. มีเวลาพักผ่อนและออกกำลังกายเพียงพอในแต่ละวัน	2.77	1.06	34	14.29	55	23.11	92	38.66	46	19.23
25. สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานไม่ให้เป็นอุปสรรคกับการใช้เวลาในครอบครัว	3.16	0.95	12	5.04	41	17.23	97	40.76	73	30.67

ตารางภาคผนวกที่ 1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์
อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัดกรายชื่อ (n = 238) (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	X̄	SD	ระดับความคิดเห็น									
			น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม												
26. ร่วมมือร่วมใจหน่วยงานอื่นทำกิจกรรมเพื่อสังคม	3.12	1.05	20	8.40	39	16.39	89	37.39	72	30.25	18	7.56
27. มีกิจกรรมร่วมกับชุมชนในการพัฒนาบริการสุขภาพ	2.96	1.09	28	11.76	45	18.91	91	38.24	57	23.95	17	7.14
28. หน่วยงานอื่น ๆ เห็นคุณค่าในงานที่ทำ	3.16	0.99	14	5.88	39	16.39	99	41.60	67	28.15	19	7.98
29. หน่วยงานอื่น ๆ ในสังคมยกย่องอาชีพของท่าน	3.23	1.05	20	8.40	28	11.76	91	38.24	76	31.93	23	9.66

ตารางภาคผนวกที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัดกราชชือ (n = 238)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	X̄	SD	ระดับความคิดเห็น									
			น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ความหลากหลายของงาน												
1. งานที่ท่านปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะและความสามารถที่ท่านหาอยู่เสมอ	3.64	0.87	3	1.26	16	6.72	83	34.87	98	41.18	38	15.97
2. ท่านต้องใช้ทักษะ ความเชี่ยวชาญพิเศษในการทำงานที่ซับซ้อน	3.63	0.90	4	1.68	16	6.72	85	35.71	93	39.08	40	16.81
3. งานที่ท่านเป็นงานง่าย ๆ ทำเหมือนกันทุกวัน	3.17	1.03	12	5.04	41	17.23	113	47.48	39	16.39	33	13.87
ความมีเอกลักษณ์ของงาน												
4. งานที่ท่านมีผู้อื่นทำงานด้วย	3.55	0.93	7	2.94	17	7.14	88	36.97	90	37.82	36	15.13
5. งานที่ท่านเริ่มต้นจนเสร็จด้วยตนเอง	3.55	0.95	8	3.36	15	6.30	92	38.66	84	35.29	39	16.39
6. งานมีการจัดเตรียมไว้แล้ว ไม่มีโอกาสเข้าไปร่วมคิด	3.25	0.98	8	3.36	42	17.65	96	40.34	66	27.73	26	10.92
ความสำคัญของการงาน												
7. ผลงานที่ท่านมีผลต่อการอยู่เป็นสุขของคนใจสังคม	3.28	1.01	14	5.88	30	12.61	96	40.34	72	30.25	26	10.92
8. คนส่วนมากได้รับผล ถ้าผลงานที่ท่านทำได้ดี	3.49	0.95	8	3.36	22	9.24	86	36.13	90	37.82	32	13.45
9. งานที่ท่านมีผลต่อคนส่วนใหญ่	3.80	1.05	6	2.52	17	7.14	72	30.25	66	27.73	77	32.35

ตารางภาคผนวกที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์
อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัดกรายชื่อ (n = 238) (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	X̄	SD	ระดับความคิดเห็น									
			น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ความเป็นอิสระของงาน												
10. ได้รับมอบอำนาจตัดสินใจในงานที่ทำด้วยตนเอง	3.25	0.93	11	4.62	28	11.76	107	44.96	74	31.09	18	7.56
11. มีอิสระในการพิจารณาว่าจะทำงานด้วยวิธีใด	3.25	0.88	10	4.20	27	11.34	107	44.96	81	34.03	13	5.46
12. สามารถใช้ดุลยพินิจดำเนินงานด้วยตนเอง	3.39	0.87	6	2.52	23	9.66	103	43.28	85	35.71	21	8.82
การมีโอกาสได้รับรู้ผลการปฏิบัติงาน												
13. ทราบผลงานของตนเองในช่วงนี้	3.40	0.86	7	2.94	20	8.40	101	42.44	91	38.24	19	7.98
14. เข้าใจได้ว่าสิ่งที่ทำคืออย่างไร ไม่ต้องมีใครบอก	3.50	0.83	3	1.26	18	7.56	98	41.18	94	39.50	25	10.50
15. ท่านมองเห็นว่าท่านทำงานได้ดีหรือไม่	3.47	0.83	4	1.68	20	8.40	96	40.34	97	40.76	21	8.82

ตารางภาคผนวกที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล
จำแนกรายชื่อ (n = 238)

บรรยากาศองค์การ	X̄	SD	ระดับความคิดเห็น									
			น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
โครงสร้างองค์การ												
1. ท่านทราบถึงสายการบังคับบัญชาในงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่	4.42	0.78	1	0.42	3	1.26	28	11.76	70	29.41	136	57.14
2. องค์การมีการกำหนดสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน	4.06	0.87	0	0.00	10	4.20	52	21.85	89	37.39	87	36.55
3. ในการทำงานทราบว่าใครคือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ	3.30	1.19	13	5.46	52	21.85	76	31.93	44	18.49	53	22.27
อย่างเป็นทางการ												
มาตรฐานการปฏิบัติงาน												
4. องค์การมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.87	0.92	2	0.84	12	5.04	70	29.41	86	36.13	68	28.57
ค่อนข้างสูง												
5. ผู้บริหารมีความเชื่อมั่นว่าทุกคนสามารถทำได้ดีกว่าเดิม	3.67	0.85	4	1.68	9	3.78	87	36.55	100	42.02	38	15.97
6. ท่านถูกกดดันให้ปรับปรุงตัวเองอย่างต่อเนื่อง	3.28	1.05	12	5.04	39	16.39	89	37.39	67	28.15	31	13.03
ความรับผิดชอบ												
7. ถ้าท่านคิดว่าจะงานที่ท่านถูกต้อง ท่านเดินหน้าต่อ	3.49	0.83	3	1.26	17	7.14	105	44.12	87	36.55	26	10.92
8. ท่านไม่รู้สึกยุ่งยาก ที่ต้องมีการตรวจทานการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.34	0.94	9	3.78	26	10.92	102	42.86	76	31.93	25	10.50
9. องค์การเน้นให้แก้ไขปัญหในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง	3.25	0.79	6	2.52	21	8.82	130	54.62	69	28.99	12	5.04

ตารางภาคผนวกที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล
จำแนกรายข้อ (n = 238) (ต่อ)

บรรยากาศองค์การ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น									
			น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
การได้รับการยอมรับ												
10. องค์การให้ความสำคัญกับการให้รางวัลมากกว่ากล่าวโทษ	2.98	1.02	26	10.92	36	15.13	104	43.70	60	25.21	12	5.04
11. บุคลากรได้รางวัลตามสัดส่วนผลการทำงานที่เป็นเลิศ	3.24	0.95	13	5.46	27	11.34	107	44.96	71	29.83	20	8.40
12. องค์การมีระบบส่งเสริมความก้าวหน้าโดยการเลื่อนตำแหน่ง	3.09	0.98	18	7.56	36	15.13	105	44.12	65	27.31	14	5.88
13. องค์การให้รางวัลและยอมรับบุคลากรที่ทำงานดีทุกคน	3.27	0.97	13	5.46	28	11.76	101	42.44	74	31.09	22	9.24
การสนับสนุน												
14. ท่านรู้สึกว่าเป็นหนึ่งในสมาชิกทีมงานที่ทำงานดี	3.64	0.87	5	2.10	12	5.04	83	34.87	102	42.86	36	15.13
15. ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน	3.69	0.76	2	0.84	8	3.36	81	34.03	117	49.16	30	12.61
16. ท่านรับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้งเมื่อทำงานผิดพลาด	3.44	0.89	6	2.52	25	10.50	88	36.97	97	40.76	22	9.24
ความยึดมั่นผูกพัน												
17. ท่านมีความมุ่งมั่นทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.92	0.83	2	0.84	6	2.52	61	25.63	109	45.80	60	25.21
18. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร	3.90	0.91	4	1.68	6	2.52	68	28.57	91	38.24	69	28.9

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล

นางสาวนุร็สกร เต๊ะมะ

วัน เดือน ปีเกิด

23 มกราคม 2523

สถานที่เกิด

จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย

ประวัติการศึกษา

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, พ.ศ.2545

พยาบาลศาสตรบัณฑิต

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ. 2554

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอก

การบริหารโรงพยาบาล

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ผู้ประสานงานคุณภาพและบริหารความปลอดภัย

โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล