บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีเป้าหมายในการพัฒนาประเทศ โดยมีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มาหลายฉบับ จนถึงปัจจุบัน คือ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) โดยมีจุดมุ่งเน้น คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา ซึ่งเป็นจุดมุ่งเน้นสืบต่อมาจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ทั้งในด้านคุณภาพ และสมรรถภาพของคน มีการปรับกระบวนทัศน์การพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวม ให้มีความสมดุลทั้งคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม พร้อมรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายในประเทศ เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน และความอยู่เย็นเป็นสุขของคนไทยทุกคน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2554)

ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ในการบริหาร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะมนุษย์เป็นผู้สร้างและกำหนดการใช้ทรัพยากรอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับการพัฒนาขององค์กร ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารต้องเข้าถึงความต้องการของบุคลากรในองค์กร และตอบสนองความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร โดยการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานและสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มิฉะนั้นแล้วบุคลากรอาจรู้สึกไม่เป็นสุขกับชีวิตและออกจากองค์กรไป เพื่อแสวงหาทางเลือกที่ดีกว่าให้กับชีวิตตนเอง (ภานุภาคย์ พงศ์อติชาติ 2550: 11-12) ดังนั้น องค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ซึ่งย่อมถือได้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะส่งผลต่อชีวิตโดยส่วนรวมของบุคคลนั้นให้เป็นสุข แสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดี อันเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาประเทศด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2553: 5) โดยมีแนวคิดการทำงานที่คำนึงถึงทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นบุคคลทำงานที่สำคัญ ดังที่ เชอร์เมอร์ฮอร์น เจมส์ และ ริชาร์ด (Schermerhorn, James and Richard, 1994: 51-57) ได้เสนอแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า ความสำเร็จไม่ใช่การได้รับค่าตอบแทนหรือเงินเดือนมากอย่างเดียว แต่ต้องช่วยเหลือสมาชิกในองค์กรให้มีประสบการณ์และ

ความพึงพอใจในงานในระดับสูงขึ้นด้วยองค์กรจึงจะประสบความสำเร็จ โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ ความชำนาญอยู่ในองค์กร ปัจจุบันมนุษย์ทำงานมากกว่ากิจกรรมใดๆ มนุษย์ต้องทำงาน เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคุณลักษณะของการที่มนุษย์มีการทำงาน ทำให้ชีวิตมีคุณค่า หรือมีการทำงาน ที่ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดี ตามการยอมรับของสังคม เป็นการผสมผสานกันระหว่างงานกับชีวิต (สิริลักษณ์ พรหมโกมุท 2549: 39) การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นจะส่งผลให้บุคลากรมีความสุข มีความพอใจที่จะทำงาน จึงทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ (เชษฐา ไชยเดช 2550: หน้า 1) นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ยังเป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคลที่รับรู้ว่าสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานแล้วทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน และเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์กร การคำนึงถึงเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานสำหรับบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่ดีและควรค่าแก่การส่งเสริมและสนับสนุน การปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้บุคลากรทุกระดับ ได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้บุคลากร ได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง (Bluestone, 1977: 44) ดราฟกี และคอสเซน (Drafke and Kossen, 2002: 308-310) ได้เสนอส่วนประกอบหลักที่สำคัญและมีอิทธิพลก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ประการ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงานเอื้อต่อ สุขภาพที่ดีและมีความปลอดภัย โอกาสในการใช้และพัฒนาความขีดความสามารถ โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม สิทธิส่วนตน งานและจังหวะชีวิตโดยรวม และ ความสัมพันธ์ทางสังคมของชีวิตการทำงาน ซึ่งนำมาใช้เป็นเกณฑ์วัดคุณภาพชีวิตการทำงานได้

อย่างไรก็ตาม คุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างไปตามลักษณะปัจจัยหลายประการ ที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริหาร เช่น ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เช่น นโยบายของรัฐ โดยพิจารณาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ เหล่านี้กับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Werther and Davis, 1982: 66-67) สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลทั่วไป

ในระยะ 10 ปีที่ผ่านมาระบบราชการ มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเป็นอย่างมาก และต่อเนื่อง โดยเฉพาะการปฏิรูประบบสุขภาพในประเทศไทยที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ประเทศไทยได้พัฒนาให้มีระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มุ่งหวังให้เกิดบริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ

ประชาชนทุกคนเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมและเสมอภาค (สำนักทันตสาธารณสุข 2554: 7) ซึ่งปัจจุบันระบบบริการสุขภาพของประเทศไทยประสบกับปัญหาหลายประการ ได้แก่ ปัญหาเรื่องประสิทธิภาพคุณภาพบริการ ความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการ ความแออัดของผู้รับบริการในสถานบริการ สะท้อนถึงการใช้ทรัพยากรที่ไม่เหมาะสม การจัดบริการสุขภาพช่องปาก ก็เช่นกัน กระทรวงสาธารณสุข โดยสำนักบริหารการสาธารณสุขร่วมกับสำนักทันตสาธารณสุข ได้กำหนดกรอบและแนวทางการจัดบริการ เพื่อดูแลสุขภาพช่องปากให้แก่ประชาชน โดยเน้นทั้งในมิติส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาลและฟื้นฟูสภาพ โดยยึดหลักการของเวชศาสตร์ครอบครัว มีการดูแลแบบองค์รวม ซึ่งรัฐได้จัดให้มีบริการทางด้านทันตสุขภาพให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ โดยผ่านโครงการระดับประเทศหลายโครงการด้วยกัน (สำนักทันตสาธารณสุข 2553) เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพช่องปากที่ดี ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้น

ในปัจจุบัน ภาระงานของทันตบุคลากรต้องรับผิดชอบทั้งงานส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสุขภาพช่องปากของประชาชน ทำให้ทันตบุคลากรมีภาระงานที่มากขึ้นตามโครงการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สมชาย กิจเสนาโยธิน ภาระงาน, 2548: ออนไลน์) จากการศึกษาของศิริเพ็ญ อรุณประไพ (2546) ในเรื่องผลการให้บริการทางทันตกรรมในโรงพยาบาลของรัฐภายหลังนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า มีจำนวนผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นจากเดิมถึงร้อยละ 26.6 ด้วยภาระงานที่เพิ่มขึ้นอย่างมากนี้ทำให้ทันตบุคลากรต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดภาวะความเครียด ได้แก่ การเผชิญกับภาวะทางอารมณ์ที่แปรปรวนของผู้ป่วยและญาติ ความคาดหวังของผู้รับบริการ บางสาขาวิชาชีพขาดความก้าวหน้าในวิชาชีพ และความไม่มั่นคงในการทำงาน ได้แก่ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ที่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งทางราชการลำดับขั้นสูงสุดในระบบราชการ คือ ระดับชำนาญงานและขณะนี้ยังไม่มีตำแหน่งทางราชการที่สูงกว่ามารองรับ นอกจากนี้ปัจจุบันมีปัญหาขาดแคลนตำแหน่งทางราชการทำให้ต้องบรรจุเป็นตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวแทนตำแหน่งทางราชการ ทำให้ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน (สุปรีดา อดุลยานนท์, 2545) ผู้ช่วยทันตแพทย์ที่จบการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้ช่วยทันตแพทย์ ไม่ได้รับการบรรจุเนื่องจากไม่มีชื่อตำแหน่งนี้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2552) และได้รับการจ้างเป็นลูกจ้างชั่วคราวในตำแหน่งพนักงานช่วยเหลือคนไข้ โดยไม่ได้รับสิทธิและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ด้วยเหตุนี้ ทันตบุคลากร อาจมีความเบื่อหน่าย ท้อแท้ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ไม่พึงพอใจต่อการทำงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของทันตบุคลากร

ดังนั้น จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากรในสถานพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี เพื่อให้ผู้บริหารตระหนักและเห็นความสำคัญ แล้วนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนพัฒนา ปรับปรุงนโยบายและสร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานบริการของรัฐต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากรในสถานพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี

2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากรในสถานพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี

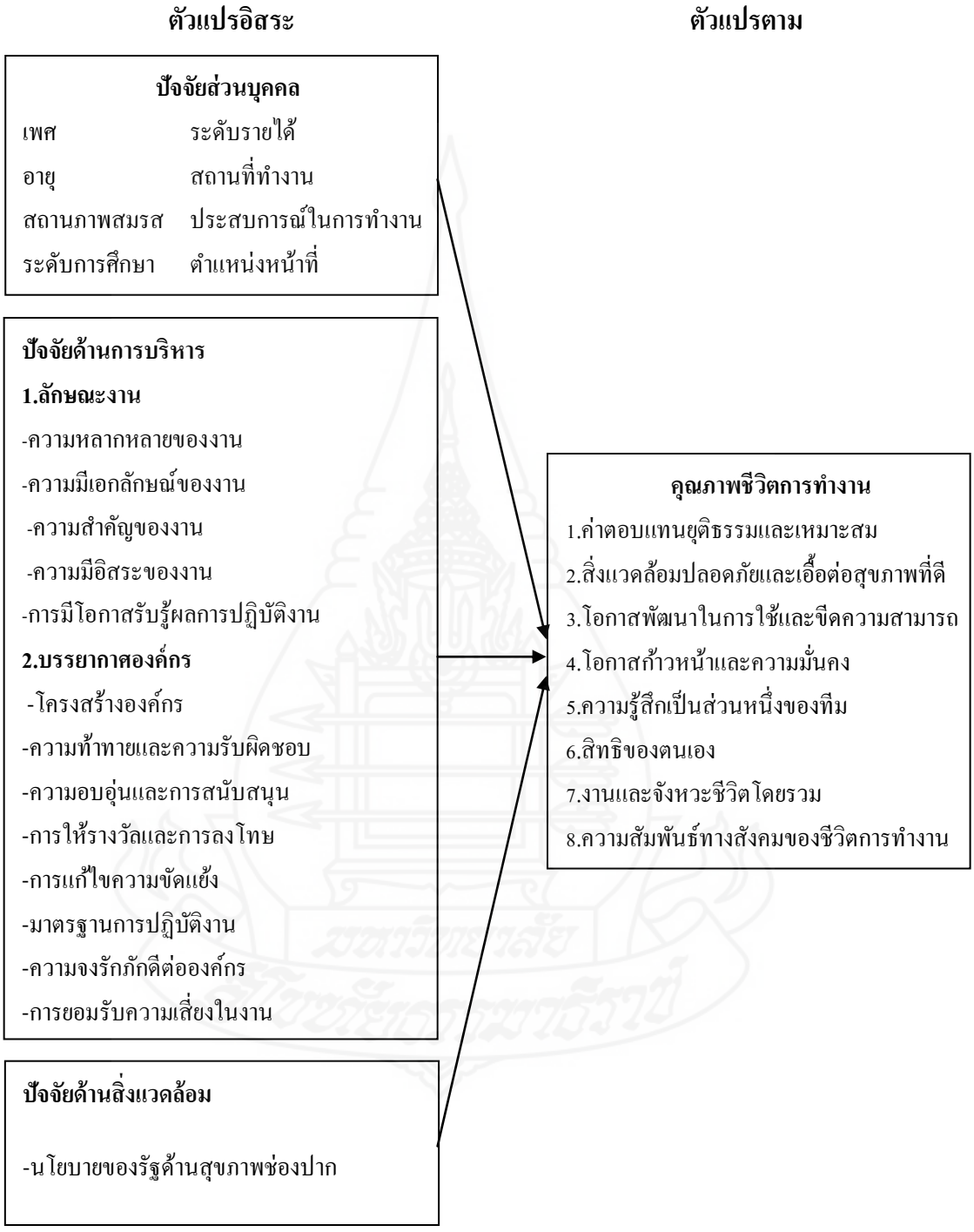
2.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของทันตบุคลากรในสถานพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี

2.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารและด้านสิ่งแวดล้อมของทันตบุคลากรในสถานพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี

2.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริหารและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากร ในสถานพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี

2.2.5 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของทันตบุคลากร ในสถานพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ทันตบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานที่ทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

4.2 ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ ลักษณะงานและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากรในสถานพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี

4.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมได้แก่ นโยบายของรัฐด้านสุขภาพช่องปาก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากรในสถานพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากรในสถานพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากรในสถานพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

5.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้จากแนวคิดของ เวอร์เธอร์ และเดวิส (Werther and Davis, 1982) ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับรายได้ ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่

2) ปัจจัยด้านการบริหาร ประกอบด้วย

ก. ลักษณะงาน ได้จากแนวคิดของ แฮกด์แมน และโอด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน

ข. บรรยาศองค์กร ได้จากแนวคิดของ ลิตวิน และสตริงเกอร์ (Litwin and Stringer, 1968) ได้แก่ โครงสร้างขององค์กร ความท้าทายและความรับผิดชอบ ความอบอุ่นและการสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ การแก้ไขความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร การยอมรับความเสี่ยงในงาน

3) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย นโยบายของรัฐด้านสุขภาพช่องปาก

5.1.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากร ใช้เกณฑ์ครอบคลุมตัวชี้วัดตามแนวคิดของ ดราฟกี และคอสเซน (Drafke and Kossen, 2002: 308-310) องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงานเอื้อต่อ สุขภาพที่ดีและมีความปลอดภัย โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถ โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม สิทธิส่วนตน งานและจังหวะชีวิต โดยรวม ความสัมพันธ์ทางสังคมของชีวิตการทำงาน

5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ทันตบุคลากรในสถานพยาบาลของรัฐ ทุกคนของจังหวัดราชบุรี จำนวน 228 คน

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2555 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2556

6. นิยามศัพท์

6.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของทันตบุคลากรที่รับรู้ว่าสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานแล้วทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน และ เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพชีวิตการทำงาน รวม 8 ด้าน ได้แก่

6.1.1 การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และเหมาะสม หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อเงินเดือนที่ได้รับจากการทำงาน เบี้ยเลี้ยง ค่าตอบแทนนอกเวลา เงินเพิ่มพิเศษอื่นๆ โดยเงินที่ได้รับนั้นเพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามมาตรฐานสังคมทั่วไป และได้รับยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่น ที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน

6.1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานเอื้อต่อ สุขภาพที่ดีและมีความปลอดภัย หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยหรือไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ตอบสนองความต้องการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

61.3 โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถ หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อการได้รับโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะความชำนาญของตน โดยการไปประชุม ฝึกอบรม การศึกษาดูงาน และโอกาสศึกษาต่อตามความเหมาะสม

6.1.4 โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อโอกาสในการพัฒนาความก้าวหน้าของอาชีพ งานที่ปฏิบัติสามารถสร้างผลงาน และผลงานนั้นได้รับการประเมินนำไปประกอบพิจารณาความดีความชอบและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น หรือได้รับการว่าจ้างให้ทำงานต่อไป

6.1.5 ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อความสัมพันธ์ของทีม มีการสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน มีความรู้สึกว่าไม่มีการแบ่งชั้นหรือแบ่งกลุ่ม

6.1.6 สิทธิส่วนตน หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อการเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลและผู้อื่น สิทธิส่วนตนได้รับการปฏิบัติตนอย่างเสมอภาค มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น

6.1.7 งานและจังหวะชีวิตโดยรวม หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อการแบ่งเวลาให้เหมาะสม โดยมีเวลาว่าง สำหรับทำกิจกรรมของตนเองและมีเวลาให้ครอบครัว

6.1.8 ความสัมพันธ์ทางสังคมของชีวิตการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่องานองค์กรของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม โดยให้ความร่วมมือกับชุมชนหรือหน่วยงานอื่นๆ ในการทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ หรือหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่ผิดจริยธรรม

6.2 ทันตบุคลากร หมายถึง ทันตแพทย์ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ช่างทันตกรรม ผู้ปฏิบัติงานผู้ช่วยทันตแพทย์และบุคลากรอื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และพนักงานช่วยเหลือคนไข้ ที่ปฏิบัติงานสนับสนุนบริการส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟู สุขภาพช่องปาก

6.3 สถานพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี หมายถึง สถานบริการสาธารณสุขที่สังกัดหน่วยงานของรัฐ ปฏิบัติงานบริการส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟู สุขภาพช่องปาก แก่ประชากรทั่วไป ในจังหวัดราชบุรี

6.4 อายุ หมายถึง จำนวนปีตามปฏิทินของอายุ ในกรณีถ้าเป็นเศษของอายุเกิน 6 เดือน ให้คิดเป็น 1 ปี

6.5 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของทันตบุคลากร แบ่งเป็น 5 ระดับ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (ประกาศนียบัตรวิชาชีพ) 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 3) วุฒิหลังปริญญาตรีเฉพาะทันตแพทย์ (ประกาศนียบัตรวิชาชีพสาขาต่างๆ) 4)ปริญญาโทหรือเทียบเท่า 5) ปริญญาเอกหรือวุฒิบัตร/อนุมัติบัตร

6.6 ระดับรายได้ หมายถึง เงินที่ได้จากการทำงานโดยเฉลี่ยใน 1 เดือน โดยได้รวมเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินเบี้ยเลี้ยง เงินค่าทำงานนอกเวลา และเงินอื่นๆ ที่ได้รับทั้งหมดจากการปฏิบัติงานจากทางราชการ

6.7 สถานที่ทำงาน หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานหลัก แบ่งเป็น โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลศูนย์ หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือหน่วยงานของรัฐอื่นๆ

6.8 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานในสายงานทันตกรรมและทันตสาธารณสุข นับตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน นับจำนวนปีเต็ม

6.9 ตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง ตำแหน่งปัจจุบันในการปฏิบัติงานของทันตบุคลากร ได้แก่ ทันตแพทย์ ช่างทันตกรรม เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ผู้ช่วยทันตแพทย์ พนักงานช่วยเหลือคนไข้ เป็นต้น

6.10 ลักษณะงาน หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่องานที่ทำเป็นงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถกับตำแหน่งหน้าที่ เป็นงานที่น่าสนใจ ไม่ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย

6.10.1 ความหลากหลายของงาน หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่องานที่ใช้ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานหรือในการทำกิจกรรมหลายๆ อย่าง และมีโอกาสได้ทำงานที่แตกต่างกัน

6.10.2 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่องานที่ตนเองได้คิดค้นขึ้นตั้งแต่ต้นจนจบ จนเห็นผลงานอย่างชัดเจน

6.10.3 ความสำคัญของงาน หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่องานที่ปฏิบัติมีคุณค่ามีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั้งในและนอกหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ

6.10.4 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อการได้รับโอกาสได้ทำงานด้วยตนเองอย่างอิสระ โดยการใช้วิจารณญาณของตนเอง สามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการดำเนินงาน และการกำหนดเวลาในการทำงานด้วยตนเอง

6.10.5 การมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อการได้รับทราบว่าตนเองทำงานได้ดีเพียงใด รับทราบว่าผลการปฏิบัติงานของตนเองมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

6.11 บรรยากาศองค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อ ลักษณะสภาพต่างๆ ของหน่วยงาน ตามการรับรู้ของบุคคลและความคาดหวังว่าจะเป็นเช่นนั้น ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจ และส่งผลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ซึ่งบรรยากาศองค์กรประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ด้าน ดังนี้

6.11.1 โครงสร้างขององค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อลักษณะโครงสร้างของหน่วยงานเกี่ยวกับสายการบังคับบัญชา การปกครอง กฎระเบียบข้อบังคับ ความชัดเจนของการแบ่งงาน โดยลักษณะโครงสร้างนั้นทำให้เกิดข้อจำกัดและเป็นอุปสรรคทำให้งานล่าช้าหรือไม่

6.11.2 ความท้าทายและความรับผิดชอบ หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อสภาพการณ์ในหน่วยงานที่ยอมให้ได้รับผิดชอบในงานที่มีความสำคัญและได้รับงานที่ท้าทายจนงานสำเร็จ

6.11.3 ความอบอุ่นและการสนับสนุน หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อสภาพการณ์ของหน่วยงานที่ส่งเสริมให้เกิดความอบอุ่นและได้รับการสนับสนุนเกื้อกูลการปฏิบัติงาน

6.11.4 การให้รางวัลและการลงโทษ หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อสภาพการณ์ของหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับรางวัลแทนการลงโทษ

6.11.5 การแก้ไขความขัดแย้ง หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อสภาพการณ์ของหน่วยงานที่มีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งร่วมกัน มีการชี้แจงเหตุและผลในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน

6.11.6 มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อสภาพการณ์ในหน่วยงานที่กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเข้าใจตรงกัน

6.11.7 ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความรู้สึกในการเป็นเจ้าของหน่วยงาน

6.11.8 การยอมรับความเสี่ยงในงาน *หมายถึง* ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อการยอมรับและพร้อมที่จะเผชิญความเสี่ยงร่วมกันในการทำงาน

6.12 นโยบายของรัฐด้านสุขภาพช่องปาก หมายถึง ความคิดเห็นของทันตบุคลากรต่อการจัดระบบบริการสุขภาพช่องปากให้ เหมาะสมกับบริบทในพื้นที่ผสมผสานกับงานสุขภาพอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ครอบคลุมทั้งการส่งเสริมทันตสุขภาพ ทันตกรรมป้องกัน ทันตกรรมบำบัด และการฟื้นฟูสภาพในช่องปาก

7. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

7.1 สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากร

7.2 สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมบรรยากาศองค์กร และความก้าวหน้าในวิชาชีพของทันตบุคลากร

7.3 เป็นพื้นฐานในการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากรสำหรับผู้สนใจต่อไป