

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากรในสถานพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสาร บทความทางวิชาการ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงานวิจัยให้ครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. แนวทางพัฒนาระบบบริการสุขภาพช่องปากจังหวัดราชบุรี
4. บทบาทหน้าที่ของทันตบุคลากร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใดๆ นับว่ามีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะปัจจุบัน สังคมได้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมอุตสาหกรรม คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในโรงงานหรือสำนักงาน และยังเชื่อว่าเป็นอนาคตอันใกล้ที่มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก อย่างไรก็ตาม การทำงานเป็นสิ่งที่สร้างประสบการณ์และคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเป็นโอกาสที่จะทำให้เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคคลอื่นๆ กับสถานที่ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และความคิดเห็นทั้งหลายจากผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้น การทำงาน จึงเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเขี้ยวปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิ และความพึงพอใจในชีวิต และถ้าหากว่าเวลาส่วนใหญ่ของชีวิตในการทำงานนี้ มนุษย์ได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจ ก็จะช่วยให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ ที่จะส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ซึ่งย่อมถือได้ว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และจะส่งผลต่อชีวิตโดยส่วนรวมของบุคคลนั้นให้เป็นสุข ซึ่งแสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย อันเป็นเป้าหมายสำคัญ ในการพัฒนาประเทศด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1.1 ความหมายและองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

นักวิชาการในหลายสาขาต่างๆ ให้ความสนใจศึกษาค้นคว้าและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันไป ดังนี้ (ฤดี กรุดทอง, 2540: 44-46)

1.1.1 แนวคิดของนักเศรษฐศาสตร์ นักเศรษฐศาสตร์เชื่อว่า ถ้ามีการพัฒนาเศรษฐกิจจนสามารถทำให้มนุษย์อยู่ดีกินดีแล้ว จะส่งผลต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากนี้ การพัฒนาเศรษฐกิจยังมีผลให้มีการเพิ่มและสะสมทุน พัฒนาแรงงานของมนุษย์เพิ่มขึ้น นำไปสู่ผลิตผลที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย เมื่อมนุษย์มีทรัพย์สินเหลืออยู่มาก หลังจากมีการใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็นแล้ว จึงมีเวลาและโอกาสที่จะหาความสุขให้แก่ชีวิต (ชีวิตจะมีคุณภาพดีขึ้น) ซึ่งตัวชี้วัดการพัฒนาเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ประชาชาติ ดัชนีราคาผู้บริโภค ได้ถูกนำมาใช้อ้างอิงเพื่อต้องการใช้เป็นเหตุผลประกอบว่าคุณภาพชีวิตของคนดีขึ้น

1.1.2 แนวคิดของนักสังคมวิทยา นักสังคมวิทยา เสนอแนวคิดที่ว่า ดัชนีทางด้านสังคมมีคุณค่าที่จะวัดและอธิบายระดับคุณภาพชีวิตของคน ได้แก่ ดัชนีทางด้านสุขภาพ การศึกษา ศักดิ์การ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ รายได้ ความยากจน อาชญากรรม ความปลอดภัย สถานที่อยู่อาศัย การจ้างงาน ผลิตภาพ สถานภาพของบุคคล ความเสมอภาค การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ความผูกพันเป็นอันเดียวกันในสังคมและวงจรชีวิตในครอบครัว

1.1.3 แนวคิดของนักจิตวิทยา นักจิตวิทยาเชื่อว่าคุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพจิตใจ นักจิตวิทยาให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจ ของมนุษย์ในการทำชีวิตให้สมบูรณ์ มนุษย์ต้องมีการสนองความต้องการของตนเองให้มากขึ้นตามลำดับ

1.1.4 แนวคิดของนักสิ่งแวดล้อม นักสิ่งแวดล้อม เชื่อว่าคุณภาพชีวิตกับสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน การพัฒนาคุณภาพชีวิตจึงจำเป็นต้องทำให้เกิดความสมดุลระหว่างธรรมชาติกับมนุษย์ ถ้าขาดความสมดุล คุณภาพชีวิตจะเกิดขึ้นไม่ได้

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้หลากหลาย ดังนี้

นิสาร์ตัน ศิลปะเดช (2539: 65) คุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพการดำรงชีวิตที่บุคคลเกิดความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

วิภาพร มาพบสุข (2543: 4) คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีความสุข ทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม สุขภาพทางกาย ได้แก่ การมีอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ฯลฯ อย่างเหมาะสมกับสภาพและฐานะของตน สุขภาพทางจิตใจ ได้แก่ การได้รับความรัก อบอุ่น การยอมรับและความมั่นคงทางจิตใจ

ฤดี กรุดทอง (2540: 4, 42) คุณภาพชีวิต หมายถึง บุคคลที่มีความสุขความพอใจจากการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่มีความจำเป็น และความต้องการของร่างกายและจิตใจอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ภายใต้สภาพแวดล้อมและค่านิยมที่สังคมยอมรับ องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตพิจารณาได้ 2 ระดับ คือ

1. ระดับจุลภาค ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม การศึกษา การมีงานทำ มีรายได้ ความรัก ความปลอดภัย ความอบอุ่น ในครอบครัวที่บุคคลพึงจะมีและได้รับ
2. ระดับมหภาค เป็นระดับที่คนส่วนรวมของประเทศ ควรจะได้รับการตอบสนอง และพึงพอใจ เช่น ระดับการดำรงชีวิตที่เหมาะสม มีทรัพยากรเพียงพอ มีระบบสังคมการเมืองและการปกครองที่เป็นรูปแบบในการดำรงชีวิต

ศิริ ฮานสุโพธิ์ (2543: 57) คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตของบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างเหมาะสม ไม่เป็นภาระ และไม่ก่อให้เกิดปัญหาให้แก่สังคม เป็นชีวิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจและสามารถดำเนินชีวิตที่ชอบธรรม สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ค่านิยมของสังคม จุดเน้นของคุณภาพชีวิตจากความหมายดังกล่าว อาจจำแนกได้ 3 ประการ คือ

1. ทางด้านร่างกาย คือ บุคคลต้องมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ซึ่งเป็นผลจากการได้รับการสนองตอบทางด้านปัจจัย ความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่พอเหมาะ
2. ทางด้านจิตใจ คือ บุคคลจะต้องมีสภาพจิตใจที่สมบูรณ์ ร่าเริง แจ่มใส ไม่วิตกกังวล มีความรู้สึกที่เป็นสุข และพึงพอใจในชีวิตของตนเอง ครอบครัว และสังคมในสภาพแวดล้อมที่ดีที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
3. ทางด้านสังคม คือ บุคคลที่สามารถดำรงชีวิตภายใต้บรรทัดฐาน และค่านิยมทางสังคมในฐานะเป็นสมาชิกของสังคมได้อย่างปกติสุข

พาดิลลา และแกรนท์ (Padilla and Grant, 1985: 45-60) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า เป็นการรับรู้ ความพึงพอใจในชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปตามภาวะสุขภาพ ซึ่งจะวัดจากความสามารถของร่างกายในการทำหน้าที่ต่างๆ ความพอใจในชีวิตและความรู้สึกกว่าตนเองได้รับการช่วยเหลือจากสังคม

ฮันเตอร์ (Hunter, 1992: 138-147) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตหมายถึงการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ

โดยสรุป คุณภาพชีวิต หมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคล ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจและด้านอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต และสามารถส่งผลให้บุคคลนั้นดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

จากความหมายของคุณภาพชีวิต มีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตไว้หลากหลาย ดังนี้

สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2553: 5-6) ได้ศึกษาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตคนไทยไว้ 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. คุณภาพชีวิตด้านการทำงาน คือ ความพึงพอใจที่บุคคลมีต่องาน/อาชีพที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และมีความสุขจากการทำงานนั้น ความพึงพอใจต่องานครอบคลุมมิติต่างๆ เช่น ความมั่นคงของงาน รายได้จากการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน ความต้องการที่จะทำงานนั้นต่อไปเรื่อยๆ เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตด้านครอบครัว คือ การรับรู้ภาวะความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลในครอบครัว ในลักษณะของการที่บุคคลในครอบครัวมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เช่น มีการปรึกษาหารือเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน การดูแลสมาชิกในครอบครัวที่เจ็บป่วยหรือช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ การช่วยแบ่งเบาระคำใช้จ่ายในครอบครัว การอยู่พร้อมหน้ากันทั้งครอบครัวในโอกาสสำคัญต่างๆ เป็นต้น

3. คุณภาพชีวิตด้านสุขภาพและความเครียด คือ การมีอาการทางด้านร่างกายและจิตใจที่บ่งบอกถึงภาวะของสุขภาพทางกาย ได้แก่ การเจ็บป่วย และภาวะความเครียดของจิตใจ ความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ขึ้นเนื่องมาจากเหตุการณ์หรือสภาวะการณ์ต่างๆ

4. คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม คือ ความรู้สึกทางกายและจิตใจเกี่ยวกับการได้รับผลกระทบจากมลภาวะต่างๆ ที่เกิดขึ้นบริเวณใกล้บ้าน

5. คุณภาพชีวิตด้านชีวิตความเป็นอยู่ประจำวัน คือ ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ดีจากภาครัฐในด้านการศึกษา คมนาคม สาธารณสุข สาธารณูปโภคต่างๆ และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งความพึงพอใจในด้านราคาสินค้าอุปโภค บริโภค และค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคที่เป็นอยู่ด้วย

ฟลานาแกน (Flanagan, 1987: 138 -147) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตว่าเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ มี 5 องค์ประกอบดังนี้ คือ

1. ความสุขสบายทางด้านร่างกายและวัตถุ ทางด้านร่างกายได้แก่ การมีสุขภาพแข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บทางด้านวัตถุ ได้แก่ การมีที่อยู่อาศัยที่ดี อาหารที่ดี มีเครื่องอำนวยความสะดวก

2. มีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เช่น ความสัมพันธ์กับคู่สมรส บิดามารดา ญาติ เพื่อนฝูง และบุคคลอื่น ๆ

3. การมีกิจกรรมในสังคมและชุมชน การได้รับโอกาสสนับสนุนและช่วยเหลือผู้อื่นในสังคม

4. มีพัฒนาการด้านบุคลิกภาพ และมีความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ตามพัฒนาการ เช่น การมีพัฒนาการทางสติปัญญา การเรียนรู้ การเข้าใจตนเอง

5. มีสันติภาพ หรือสิ่งบันเทิงอื่นๆ และมีส่วนร่วมในสังคม

บรูคฮาร์ดท์ (Bruckhardt, 1982: 56-59) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตใน 5 ด้าน คือ

1. ความรู้สึกสนุกสนานในการดำรงชีวิต คือ การมีความสุข ความพึงพอใจในสิ่งต่างๆ ที่ปฏิบัติในชีวิตประจำวัน

2. ความตั้งใจและอดทนในการดำเนินชีวิต คือ การยอมรับชีวิตความเป็นอยู่

3. ความสมดุลระหว่างความปรารถนา และการได้รับความสำเร็จตามเป้าหมาย คือ ความรู้สึกประสบความสำเร็จในเป้าหมายสำคัญ ที่ตั้งใจจะทำ

4. อัตมโนทัศน์ (self concept) คือ การยึดถือความนึกคิดทางด้านบวกของตน

5. อารมณ์ที่เป็นสุข คือ การมีความสุข อารมณ์เบิกบาน มองโลกในแง่ดี

ซ่าน (Zhan, 1992: 796) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตควรมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1. ด้านความพึงพอใจในชีวิต เป็นสิ่งที่รับรู้ระหว่างความปรารถนาที่ตั้งไว้ และความสำเร็จที่ได้รับ

2. ด้านอัตมโนทัศน์ เป็นความเชื่อและความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองในช่วงเวลาหนึ่ง เป็นการรับรู้ความมีคุณค่าในตนเอง และภาพลักษณ์ของตน

3. ด้านสุขภาพร่างกาย เป็นการรับรู้ความปกติสุขด้านร่างกาย คือ สุขภาพร่างกายที่ดี

4. ด้านการทำงาน เป็นการรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิต

โดยสรุป คุณภาพชีวิตด้านการทำงาน เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของมนุษย์ (Quality of Life)

1.2 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) โดย วอลตัน (Walton, 1973: 12) เป็นบุคคลที่ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง วอลตันได้เสนอให้พิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตที่เน้นแนวทางการเป็นมนุษย์ สภาพแวดล้อมตัวบุคคล และสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน

เชอร์เมอร์ฮอร์น เจมส์ และริชาร์ด (Schermerhorn, James and Richard, 1994: 51-57) ได้เสนอแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า ความสำเร็จไม่ใช่การได้รับค่าตอบแทนหรือเงินเดือนมากอย่างเดียว แต่ต้องช่วยเหลือสมาชิกในองค์กรให้มีประสบการณ์และความพึงพอใจในงานในระดับสูงขึ้นด้วย ซึ่งเป็นแนวคิดหลักแบบสันของคุณภาพชีวิตการทำงาน และยังเป็นตัวชี้วัดภาพรวมของคุณภาพประสบการณ์ของมนุษย์ในที่ทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานได้กำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนว่า ต้นทุนการผลิตควรจะสำเร็จไปพร้อมกับความพึงพอใจในงานที่ต้องการทำ ดังนั้นการทำงานในแต่ละวันในที่ทำงานก็ควรจะสร้างเงื่อนไขให้คนทำงานด้วยความสามารถอย่างเต็มที่ ไปพร้อมกับการสร้างประสบการณ์คุณภาพชีวิตการทำงานให้สูงขึ้น จะเห็นได้จากการทำสัญญาระหว่างสหภาพแรงงานและองค์กรสหภาพแรงงานถึงการเจรจาข้อตกลงที่ครอบคลุมไปถึง ค่าตอบแทน ชั่งโมงการทำงาน วันลาพักร้อน และสิทธิวิวุฒิต่างๆ แต่ยังมีสัญญาที่ไม่เป็นทางการที่เป็นการตกลงร่วมกันระหว่างพนักงานทุกคนกับผู้บริหาร องค์กร เรียกว่า สัญญาทางจิตวิทยา เป็นสัญญาที่กำหนดเป็นรายบุคคลที่องค์กรคาดหวังที่จะให้ และรับจากพนักงานซึ่งกันและกัน สิ่งที่ต้องการมอบให้ อาทิเช่น ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ สถานะ ความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานและให้ความสำคัญกับพนักงานมากขึ้น สำหรับสิ่งที่ต้องการต้องการรับจากพนักงาน คือ ความตั้งใจ มุ่งมั่นในการทำงาน ทักษะความชำนาญ ความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ความคิดสร้างสรรค์ และอื่นๆ ทำให้ช่วยพัฒนาการผลิตได้มากยิ่งขึ้น โดยทั้งการรับและการให้นี้ จะมีความสมดุลกันและกัน มีความยุติธรรม ทำให้ความสมดุลยังคงต่อเนื่องต่อไป แต่ถ้าเกิดความไม่สมดุล เป็นผลให้เกิดความไม่ยุติธรรมอีกต่อไป จะมีผลกระทบกับสัญญาทางจิตวิทยาไปในทางไม่ดีด้วย พนักงานจะมีทัศนคติในแง่ลบและไม่ต้องการทำงานหนักอีกต่อไป ทำให้เกิดการขาดงานบ่อย เกิดการลาออกอย่างมาก

ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและเศรษฐกิจปัจจุบันที่อยู่ในภาวะกดดันอย่างมาก สามารถทำให้การจัดการสัญญาทางจิตวิทยาเป็นไปได้ยาก เกิดปัญหาการดองงาน การลดขนาดองค์กรปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร เพื่อเพิ่มการผลิตมากขึ้น วิธีหนึ่งที่จะช่วยสร้างสัญญาทางจิตวิทยาให้สมดุล มีสุขภาพดี และมีความพึงพอใจในงาน โดยการให้สภาพแวดล้อมของชีวิตในการทำงานมีคุณภาพสูงสุด

คุณภาพชีวิตการทำงาน มีหลายแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ถูกเอียงกันมานาน มีประเด็นที่เป็นจุดสนใจ คือ ประสบการณ์การบริหารของผู้บริหารองค์กร ได้แก่ การมีส่วนร่วม ซึ่งมีความเกี่ยวข้องของประชาชนจากหลายๆ ระดับ ความรับผิดชอบในการตัดสินใจในงาน มีความไว้วางใจ โดยให้มีการปรับเปลี่ยนงานใหม่ จัดระบบ และโครงสร้างที่จะให้พนักงานมีอิสรภาพมากขึ้นในที่ทำงาน มีการสนับสนุน ส่งเสริม โดยการสร้างระบบการให้รางวัลที่ยุติธรรม และให้พนักงานแสดง

ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ โดยจัดให้มีการทำงานอย่างสนุกสนานและตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้

ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิต นอกจากนี้พบว่า มีนักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้น่าสนใจจากหลายประเด็น คือ

นภาพร เหมบุตร (2543: 66) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นรูปธรรม กล่าวคือ ประเภทของงานที่ทำ รวมถึงค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานพอใจ และส่วนที่สองเป็นเรื่องของจิตใจ ความรู้สึกสุขหรือทุกข์ในการทำงาน เช่น ได้ทำงานที่รัก ทำให้รู้สึกมีความสุขในการทำงานนั้น

บุญแสง ชีระภากร (2533: 6) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐานภูมิหลังที่แตกต่างกัน

ผจญ เถลิมาส (2540: 24) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปทุกด้าน ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่ลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

เสนาะ ดิยาว (2544: 6-7) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่บ่งชี้ให้เห็นถึงคุณภาพโดยทั่วไปที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน การที่ผู้บริหารดำเนินการต่างๆ ที่จะสร้างสภาพแวดล้อม ในที่ทำงานให้เอื้อต่อการเกิดผลผลิตสูง ในขณะเดียวกัน คนที่ทำงานดีมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีด้วย คุณภาพชีวิตการทำงาน จึงมีความสำคัญของคุณภาพชีวิตของคนทุกคน

เบนเนตต์ และทิบบิตติส (Bennett and Tibbittis, 1989: 95) ให้คำจำกัดความของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า คือ ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอันจะส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านงาน เช่น ลักษณะงาน กระบวนการทำงาน ความมีอิสระ ในการตัดสินใจ วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การมีระบบสื่อสารที่ดี บรรยากาศการทำงานที่ดี มีความสะดวกสบายในการทำงาน สังคมการทำงานที่ดี ผู้นำที่ดี เป็นต้น และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ พนักงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงาน ได้รับการยอมรับและรางวัลเมื่อทำงานสำเร็จ ได้รับความเสมอภาคและความยุติธรรม เป็นต้น

คาสซิโอ (Cascio, 2006: 24) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าพวกเขามีความเป็นอยู่ที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจในการปฏิบัติงาน

คัมมิงส์ และวอร์เลย์ (Cummings and Worley, 2005: 302-303) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมาย 2 ประการ คือ ประการแรก ได้แก่ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับงาน และการได้มีส่วนร่วมในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประการที่สอง ได้แก่ วิธีการ

ที่องค์กรจะนำมาใช้เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพเพิ่มขึ้น เช่น การร่วมมือในการทำงานเป็นทีม เพื่อเพิ่มผลผลิตให้มากขึ้น เป็นต้น

เดลามอตเต และทาเกซาวา (Delamotte and Takezawa, 1993: 23) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานมาจากแนวคิดของคุณภาพชีวิต ซึ่งหมายถึงการพัฒนาให้บุคคลนั้นๆ มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี มีสภาพการทำงานที่ดี อยู่ในภายใต้การทำงานที่เหมาะสมปลอดภัย ได้รับประโยชน์และสิทธิต่างๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม พนักงานควรได้รับการส่งเสริมชีวิตการทำงาน ตอบสนองเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

เดสสเลอร์ (Dessler, 1994: 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งที่พนักงานต้องการจากองค์กรทั้งเรื่องของวัฒนธรรม ขวัญกำลังใจ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ฮิวส์ และคัมมิง (Huse and Cumming, 1985: 198-199) ได้ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร นั่นคือ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์กร อันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ มีขวัญกำลังใจที่ดี และมีความต้องการปรับปรุงศักยภาพในการทำงานช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้

เซอร์กีย์ และคณะ (Sirgy et al., 2001: 242) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อความต้องการที่หลากหลายจากทรัพยากร กิจกรรม และผลลัพธ์จากการมีส่วนร่วมในการทำงาน

เวอร์เธอร์ และเดวิส (Werther and Davis, 1993: 532) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การมีการบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี และมีงานที่น่าสนใจ มีความท้าทาย และเป็นงานที่มีรางวัลตอบแทน

จากความหมายดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคลที่รับรู้ว่ามีสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานแล้วทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน และเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์กร

1.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความรู้สึกละเอียดเฉพาะบุคคลที่แสดงออกมาในรูปความพึงพอใจต่อการทำงาน ซึ่งมีผู้เสนอองค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน และสามารถนำมาไปประยุกต์ใช้เป็นเกณฑ์วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

บุญแสง ชีระภากร (2533: 7-12) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (adequate and fair pay) ค่าตอบแทนในความหมายนี้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (salary and wage) โดยพิจารณาเป็น 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (fair pay) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือน เมื่องานเท่ากันเงินจะเท่ากัน (equal pay for equal work) ซึ่งอาศัยหลักการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (job analysis) การประเมินค่างาน (job evaluation) การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน (pay structure) มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับองค์กร ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์กรด้วยส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ (adequate pay) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ ซึ่งค่าจ้างและเงินเดือนที่เหมาะสม ควรจะสามารถเลี้ยงครอบครัวที่ประกอบด้วย สมาชิก 4 คน คือ พ่อ แม่ และลูก 2 คนได้

2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (fringe benefits) เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อเป็นผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่ และความสะดวกสบาย ในการทำงานเท่านั้น ซึ่งไม่อยู่ในรูปตัวเงิน เช่น วันลา วันหยุด เวลาพัก ฯลฯ ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล องค์กรใดให้ผลประโยชน์เกื้อกูลสูงก็จะมีแรงดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัครทำงานกับองค์กรนั้นมาก บุคลากรจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้สึกรู้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานดี เพราะองค์กรของตนจัดผลประโยชน์เกื้อกูลให้มากกว่าองค์กรอื่นๆ จึงเป็นข้อพิจารณาที่สำคัญของผู้บริหาร องค์กรควรคำนึงถึงในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่บุคคลในองค์กร

3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (a safe and healthy environment) การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาด ถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน เป็นสิ่งที่ควรทำเพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์กร การจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ เป็นผลดีทั้งในแง่กฎหมาย ศีลธรรม และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรด้วย

4. ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง การจ้างงานและการเลิกจ้างงานที่เป็นธรรม องค์กรที่ให้ความมั่นคงในการจ้างงานสูง เช่น ระบบราชการ เป็นตัวอย่างขององค์กรที่มีความมั่นคงสูง จนมีผู้นิยมเข้าทำงานด้วยเหตุผลของความมั่นคงนี้ ส่วนองค์กรเอกชนที่มีขนาดใหญ่จะมี

สถานภาพมั่นคงในการจ้างงานสูงมากเช่นเดียวกัน แม้จะมีการปลดพนักงานออกก่อนครบเกษียณอายุก็ตาม แต่จะมีการจ่ายเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด จึงมีผู้นิยมทำงานในองค์กรแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจ และสร้างความพึงพอใจ ในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์กรสูง แต่ความมั่นคงในการจ้างงานอาจมีผลเสีย ถ้าไม่มีมาตรการในการป้องกันที่ดี กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับความมั่นคงในการจ้างงานสูง ก็จะทำให้เกิดความเฉื่อย (inert) ในการทำงาน เพราะถือว่าตนเองจะไม่ถูกเลิกจ้าง ถ้าไม่กระทำผิดร้ายแรง จึงแทนที่จะสร้างความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีกลับกลายเป็นผลเสียต่อองค์กรเอง

5. เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง (free collective bargaining) กฎหมายได้กำหนดให้สิทธิและเสรีภาพของพนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมเจรจาต่อรองได้ตามขอบเขต ซึ่งโดยทั่วไปมักเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรพึงได้รับจากองค์กร เช่น การเรียกร้องให้เพิ่มค่าจ้างสวัสดิการ เป็นต้น การร่วมเจรจาต่อรองตามปกติเป็นเรื่องระหว่างสองฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้าง แต่ถ้าต่อรองแล้วไม่สามารถหาข้อยุติได้ก็จะนำไปสู่การนัดหยุดงาน ฝ่ายที่สาม คือ ฝ่ายรัฐบาลจะเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียหาขึ้นแก่ทุกๆ ฝ่าย การร่วมเจรจาต่อรองทุกครั้ง มักถูกมองในแง่ไม่ดี แต่ถ้าเราพิจารณาทั้งในด้านจิตวิทยา (psychology) และด้านเศรษฐกิจ (economy) แล้วจะพบว่า เราสามารถนำเอาการร่วมเจรจาต่อรองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรได้เป็นอย่างดี ในด้านจิตวิทยา พนักงานหรือลูกจ้างที่มักเกิดความรู้สึกกดดันต่อการทำงาน ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชา การอนุญาตให้มีการรวมตัวกันเพื่อเจรจาต่อรอง อย่างอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ทำให้บุคคลากรเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของตนเองขึ้น เกิดความรู้สึกมีศักดิ์ศรี เกิดความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ จะทำให้เขาเอาใจใส่ในงาน ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด เพื่อสร้างผลงานและความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่วนในด้านเศรษฐกิจ การร่วมเจรจาต่อรองมีผลกระทบโดยตรงถึงเศรษฐกิจทั้งองค์กรและพนักงาน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับผลของการเจรจา ดังนั้น องค์กรจึงควรหาข้อมูลในเรื่องผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรควรจะได้รับและต้องการจะได้รับ เพื่อนำมาใช้ในการร่วมเจรจาต่อรองแต่ละครั้ง ทั้งนี้เป็นการสกัดกั้นมิให้มีการนัดหยุดงาน และช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคคลในองค์กรอีกด้วย

6. การพัฒนาและการเจริญเติบโต (growth and development) การพัฒนาและการเจริญเติบโต ในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาการทั้งทางด้านความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และทัศนคติ (attitude) ที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการ (development) จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ โดยสรุปทั้งพัฒนาการ

และการเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งอาจมีระดับความต้องการที่แตกต่างกันไป แต่ทั้งนี้จะต้องมีการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโต จึงจะสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้

7. บูรณาการทางสังคม (social integration) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรในรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งความสัมพันธ์ในรูปแบบทางการ มักไม่ใช่เป็นปัญหาสำคัญ เนื่องจากมีโครงสร้างตลอดจนกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์รูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวชี้ว่า องค์กรมีบูรณาการทางสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรมีขั้นตอนและล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบไม่เป็นทางการมาใช้ จะช่วยให้ระบบงานขององค์กรคล่องตัวขึ้น แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช่มากเกินไป กลายเป็นระบบพรรคพวกไป วิธีการเสริมสร้างบูรณาการทางสังคมในองค์กรที่ดีที่สุด คือ จัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่มสวัสดิการ กลุ่มสนใจในกิจกรรมต่างๆ แล้วค่อยๆ นำเอากิจกรรมเหล่านั้นเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

8. การมีส่วนร่วมในองค์กร (participation) หมายถึง การมีส่วนร่วมทางการบริหารงาน รูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กร เช่น ผู้แทนของพนักงานร่วมเป็นกรรมการบริหาร หรือผู้บริหารสูงสุดกำหนดนโยบายบริหารโดยมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้แทนพนักงาน เป็นต้น

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (democracy at work) หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์กรทุกๆ คน เพราะถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบของความสำเร็ตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น เมื่อมีการประชุมกลุ่ม การทำงานเป็นทีม จะต้องฟังเสียงของทุกๆ คน อย่างเท่าเทียมกัน ประชาธิปไตยในการทำงานจะมีความสอดคล้องกับการมีส่วนร่วมในองค์กร ถ้ามีประชาธิปไตยในการทำงานแล้วจะทำให้การมีส่วนร่วมในองค์กรสูง ทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็น เพราะได้รับการยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นตอนหนึ่งของมนุษย์ทุกคน อันเป็นการเสริมสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

10. เวลาว่างของชีวิต (total life space) มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้ว ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาว่างเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ ดังนั้น องค์กรควรจัดให้พนักงานมีเวลาว่างของชีวิตเพื่อส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี แม้จะเป็นช่วงเวลาสั้นๆ ในระหว่างการทำงานหรือเวลาพักระยะยาว ซึ่งถือเป็นประโยชน์เกื้อกูลชนิดหนึ่งที่ไม่เป็นตัวเงิน

เพ็ชรี รูปวิเชตร (2546: 102-114) ได้เสนอองค์ประกอบ 6 ประการของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. ความมีอิสระในสถานที่ทำงาน (autonomy and freedom in the workplace) คือ ความมีอำนาจการควบคุมและมีความมีอิสระในการทำงาน ถ้าขาดความอิสระในการทำงานจะส่งผลต่อทัศนคติและขวัญกำลังใจ ดังนั้น องค์กรใดที่ออกแบบงานและสิ่งแวดล้อมการทำงานที่มีความยืดหยุ่น และเป็นอิสระมีอำนาจการควบคุมในงานจะสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานทำให้ลดการขาดงานได้
2. ความรู้สึกถึงศักดิ์ศรีและการได้รับความเคารพในสถานที่ทำงาน (a sense of dignity and respect in the workplace) เป็นการรับรู้และยอมรับที่เกี่ยวข้องในสถานที่ทำงานทั้งปัจจัยทางกายภาพและทางจิตวิทยา ได้แก่ การได้รับแรงจูงใจเพื่อสร้างความรู้สึที่ดีต่อการทำงาน การรับรู้ว่าเป็นสมาชิกของทีม และรับรู้ว่าคุณเองมีความสำคัญกับองค์กร
3. การจัดการแบบมีส่วนร่วม (participative management) คือ การได้รับโอกาสเข้าร่วมและตัดสินใจในงาน และรู้ว่าตนเองมีศักยภาพในการทำงาน ปัจจุบันมีผู้บริหารทางธุรกิจขององค์กรได้นำการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเป็นส่วนหนึ่งของการจัดโปรแกรมคุณภาพชีวิตการทำงาน
4. โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในสถานที่ทำงาน (the opportunity to learn and develop in the workplace) ถ้าพนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาจะเป็นประโยชน์ทั้งของตนเองและองค์กร ผลของการเรียนรู้ ทำให้พนักงานมีความก้าวหน้าและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดช่วงชีวิต
5. การเพิ่มศักยภาพบุคลากร และการทำงานแบบประสานงาน ผ่านทีมงาน (empowerment and collaboration through teamwork) ซึ่งมีจุดเน้นที่การเพิ่มศักยภาพของตนเองและทีมงาน โดยเชื่อว่าทีมงานมาจากความสามารถทั้งหมดของแต่ละบุคคล ทีมงานที่มีประสิทธิภาพเกิดจากการมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ค่านิยม เป้าหมาย และทัศนคติที่จะช่วยสนับสนุนการทำงานเป็นการลดการขอคำปรึกษาหรือติดต่อประสานกับผู้บังคับบัญชา
6. การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี (good working conditions) โดยการกำหนดสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ งาน เทคโนโลยี การจัดสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ และได้รับความสะดวกสบาย ส่วนสิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยา ได้แก่ การได้รับความช่วยเหลือ หรือการสนับสนุนทางด้านจิตใจ

ดราฟกี และคอสเซน (Drafke and Kossen, 2002: 308-310) ได้เสนอ ส่วนประกอบหลักที่สำคัญและมีอิทธิพลก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสม (adequate and fair compensation) หมายความว่า ค่าตอบแทนที่ได้จะต้องมีความเพียงพอสำหรับมาตรฐานการดำรงชีวิตที่เหมาะสม และเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่มีตำแหน่งหน้าที่คล้ายคลึงกัน จะต้องได้รับค่าตอบแทนเท่ากัน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานเอื้อต่อสุขภาพที่ดีและมีความปลอดภัย (safe and healthy working conditions) หมายความว่า สภาพแวดล้อมที่ทำงาน ไม่มีสิ่งอันตรายที่สามารถก่อให้เกิดการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยได้

3. โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถ (opportunity for developing and using human capacity) หมายความว่า พนักงานได้มีโอกาสใช้ทักษะ และความรู้ในการพัฒนางาน และทำให้พนักงานได้มีความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมและท้าทายในการทำงาน

4. โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง (opportunity for continued growth and security) โอกาสในการพัฒนาความก้าวหน้าของอาชีพ งานที่พนักงานได้ปฏิบัติสามารถสร้างรายได้และความมั่นคง

5. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม (feeling of belonging) หมายถึง ความสัมพันธ์ของพนักงานเป็นทีมไม่รู้สึกแยกจากกลุ่ม มีการสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน

6. สิทธิส่วนบุคคล (employee right) หมายถึง สิทธิส่วนบุคคลของพนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น

7. งานและจังหวะชีวิตโดยรวม (work and total life space) หมายถึง ลักษณะการทำงานมีผลกระทบต่อบทบาทในชีวิตส่วนตัวของพนักงานหรือไม่ เช่น บทบาทต่อครอบครัวเป็นต้น การทำงานล่วงเวลาหรืองานที่ต้องเดินทางเป็นประจำอาจมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในครอบครัวของพนักงานได้

8. ความสัมพันธ์ทางสังคมของชีวิตการทำงาน (social relevance of work life) หมายถึง พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกว่า องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมหรือหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่ผิดจริยธรรม ซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตน

ฮิวส์ และคัมมิง (Huse and Cumming, 1985: 42-44) ได้เสนอองค์ประกอบที่สำคัญประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามี 8 ด้าน คือ

1. มีผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง รายได้ที่ได้รับและผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่า มีความเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

2. สถานที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะ และความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้า หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงาน มีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน ปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิ ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติในองค์กรที่มีชื่อเสียงและทำประโยชน์ให้สังคม

เคอร์ช และคิวเลย์ (Kerze and Kewley, 1993: 189-207) ได้สนใจศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานโดยเสนอว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (overall job satisfaction) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของซีชอร์ (Seashore, 1975: 111-112) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่คาดหวังให้เกิดขึ้น เพื่อนำมาอธิบายพฤติกรรมของแต่ละคนที่มีความสัมพันธ์กับงานของตนเอง โดยปกติผู้ปฏิบัติงานมีแนวโน้มที่จะปรารถนาในสิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจ เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจจึงพยายามปรับตัว ดังนั้นความไม่พึงพอใจจึงสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ทฤษฎีที่ใช้อธิบายความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ คือ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดริก เฮร์เบอร์ก (Frederick Herzberg) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือผละออกจากงาน

2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (facet satisfactions) ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง (pay) ผลตอบแทน (benefits) สภาพแวดล้อมการทำงาน (working conditions) โอกาสที่จะก้าวหน้า (chances for advancement) ความมั่นคงในงาน (job security) เพื่อนร่วมงาน (coworkers) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical surroundings) ทรัพยากรและเครื่องมือ (resources and equipment) โอกาส

ที่จะพัฒนาทักษะ (chances to develop skills) การนิเทศงาน (supervision) โอกาสในการเจริญงอกงามและพัฒนาส่วนบุคคล (opportunity for personal growth and development)

3. ลักษณะงาน (job characteristics) ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ (skill variety) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (task identity) ความสำคัญของงาน (task significance) ความมีอิสระในการทำงาน (autonomy) และการได้รับข้อมูลย้อนกลับของงาน (feedback) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดลักษณะงานของ แฮคแมน และโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham, 1980)

4. ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (job involvement) เป็นความรู้สึกที่มีต่อขอบเขตหน้าที่การงานที่ส่งผลให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าเมื่อได้ปฏิบัติงานนั้น ซึ่งแสดงถึงระดับความผูกพันทางจิตใจกับงาน หรือความสำคัญของงานที่มีต่อภาพลักษณ์ของบุคคล

คอสเซน (Kossen, 1991: 217-225) เสนอว่า สิ่งที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่

1. การเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการยอมรับ ประสบผลสำเร็จ และเจริญก้าวหน้า
2. เพิ่มปริมาณงาน ทั้งในเรื่องการขยายงาน และเพิ่มความรับผิดชอบ จะเป็นการเปิดโอกาส ให้พนักงานได้มีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น
3. การสร้างสรรค์งาน โดยการสร้างสรรค์งานให้หลากหลายมากขึ้น จะทำให้สนองความต้องการได้ และหากพนักงานมีโอกาสที่จะใช้ความคิดและทักษะที่มีอยู่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและภูมิใจในตนเอง
4. มีการหมุนเวียนงาน ฝึกอบรมข้ามสายงานและใช้ทักษะหลากหลายจะช่วยทำให้พนักงานได้เรียนรู้มากขึ้น สามารถโอนย้ายข้ามสายงานได้ และมีโอกาสที่จะได้ใช้ทักษะมากขึ้น
5. เปลี่ยนงานที่น่าเบื่อไปสู่งานที่ถูกต้อง จะทำให้เกิดความน่าสนใจและพึงพอใจมากขึ้น โดยอาศัยวิธีการเพิ่มคุณค่า และความรับผิดชอบในงาน
6. ให้การชมเชยและการยอมรับ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์อยู่แล้ว และสามารถทำได้หลายวิธี
7. การให้ค่าตอบแทนที่ดี อาจมีการเตรียมรางวัล สำหรับผู้ที่ประพฤติปฏิบัติตนดี จะเป็นแรงสนับสนุนให้ผู้ที่ขาดงานและมาทำงานสาย ปฏิบัติตนใหม่
8. สร้างความรับผิดชอบในงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจได้อย่างอิสระ ในงานที่มีความสำคัญ
9. มีสถานที่เลี้ยงเด็กสำหรับลูกพนักงาน จะเป็นการช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน และยังช่วยลดการขาดงาน หรือการมาสายของพนักงานได้

10. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น การสร้างบรรยากาศของการทำงาน เป็นทีมส่งเสริมให้มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน

11. มีโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้ร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ ส่งผลดีต่อพนักงาน และงานที่ทำ ช่วยลดความเครียด

เซอร์กีย์ และคณะ (Sirgy et al., 2001: 241-302) เสนอว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถวัดได้ในรูปของความต้องการของพนักงาน ซึ่งมี 7 มิติ ดังนี้

1. ความต้องการด้านสุขภาพและความปลอดภัย คือ การได้รับการปกป้องจากการเจ็บป่วย และการบาดเจ็บที่เกิดจากการทำงานและนอกเหนือจากการทำงานและการส่งเสริมสุขภาพที่ดี

2. ความต้องการด้านครอบครัว และเศรษฐกิจ คือ การได้เงินเดือน มีความมั่นคงในการทำงาน และความต้องการอื่นๆ ของครอบครัว

3. ความต้องการทางด้านสังคม คือ การมีเพื่อนร่วมงาน และเวลาพักผ่อน

4. ความต้องการการนับถือ คือ การเป็นที่ยอมรับและชื่นชมในผลงาน ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

5. ความต้องการบรรลุถึงศักยภาพ คือ การตระหนักถึงศักยภาพของบุคคลในองค์กร และในฐานะมืออาชีพ

6. ความต้องการด้านความรู้ คือ การเรียนรู้เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงานและทักษะต่างๆ

7. ความต้องการเกี่ยวกับสุนทรียศาสตร์ คือ การสร้างสรรค์ในการทำงาน และความสวยงามทั่วไป

สรุปได้ว่า องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานมีมากมาย ตามแต่นักวิชาการที่นำเสนอแนวคิดหลายแง่มุม สามารถจำแนกเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่เป็นความต้องการของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับค่าตอบแทน ลักษณะงานที่เอื้อต่อความพึงพอใจการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาในงาน ระบบการบริหารองค์กรรวมถึงการจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมให้เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ มีแรงจูงใจ และเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน ส่งผลคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น จากองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าของ ดรอฟฟ์ และคอสเซน (Drafke and Kossen, 2002: 308-310) ที่กล่าวถึง องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่สำคัญ 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทน ที่ยุติธรรมและเหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงานเอื้อต่อ สุขภาพที่ดีและมีความปลอดภัย โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถ โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง

ของทีม สิทธิส่วนบุคคล งานและจังหวะชีวิตโดยรวม ความสัมพันธ์ทางสังคมของชีวิตการทำงาน ซึ่งแนวคิดนี้มีความครอบคลุมในทุกด้านและมีความเหมาะสมที่จะใช้เป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพการทำงาน ของทันตบุคลากรในสถานพยาบาลของรัฐ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นประเด็นที่มีการกล่าวถึงกันมากในสังคม ได้มีการโต้แย้ง ที่มิมีมานาน ในจุดเน้นที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลหรือปัจจัยด้านโครงสร้าง เช่น ลักษณะงานเป็นตัวกำหนด หลักของการรับรู้ คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมีผู้สนับสนุนแนวคิดทั้งลักษณะส่วนบุคคลและ คุณลักษณะของงานแตกต่างกัน แต่ข้อสรุปในการศึกษาระยะยาว พบว่า คุณลักษณะของบุคคล มีอิทธิพลต่อเจตคติต่องานมากพอๆ กับลักษณะของงาน (สมหวัง นิธิยานูวัฒน์ 2544: 2-12, 2-13) อย่างไรก็ตาม อาจมีปัจจัยอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะ ศึกษาหาปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากร

ได้มีผู้เสนอรายละเอียดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไว้มากมาย ดังนี้ เวอร์เธอร์ และเดวิส (Werther and Davis, 1982: 66-67) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อ คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ และสถานที่ทำงาน ซึ่งปัจจัยพื้นฐาน เหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจในงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. ปัจจัยด้านการบริหาร เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความแตกต่างขององค์กรต่างๆ ปัจจัย เหล่านี้ ได้แก่ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ การบริหารจัดการ ลักษณะหน่วยงาน กิจกรรมการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ระเบียบข้อบังคับ และบรรยากาศในองค์กร โดย ในแต่ละองค์กรจะมีการบริหารจัดการและพฤติกรรมแสดงออกของผู้บริหารที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ ปฏิบัติสามารถรับรู้ได้ ขณะปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะครอบคลุมสถานที่ คน ระบบ วัฒนธรรมในองค์กร และสิ่งแวดล้อม ภายนอกองค์กร ได้แก่ นโยบายของรัฐ สังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน นับว่าสภาพแวดล้อมเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งของ คุณภาพชีวิตการทำงาน สภาพแวดล้อมในองค์กรจะครอบคลุมถึง

3.1 สถานที่ ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือ แสงสว่าง

3.2 คน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

3.3 ระบบ ได้แก่ ระบบการทำงานเป็นทีม ระบบการทำงานเป็นขั้นตอน ระบบการให้อำนาจตัดสินใจ และระบบการพิจารณาความดีความชอบ

3.4 วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ระเบียบวินัย จริยธรรม ความซื่อสัตย์ในการทำงาน ฮาร์เปอร์ (Harper, 1987: 158) ได้เสนอว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน มี 2 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยที่เป็นพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษาฝึกอบรม ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ และงานที่รับมอบหมาย ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ การรับรู้ ทักษะ ค่านิยม ความพร้อมของร่างกาย และจิตใจ

2. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านการผลิต ข้อผูกมัด ระเบียบข้อบังคับ บรรยากาศ ในองค์กร และระบบการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน

แฮคแมน และ โอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1976: online) ได้ให้ความสนใจในการอธิบายถึงปัจจัยที่จำเป็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานถ้าผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์เหล่านี้จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานสูงขึ้นได้แก่

1. ความชำนาญงานหลากหลาย ที่ผู้ปฏิบัติจะต้องใช้ทักษะ ความชำนาญและความสามารถในการปฏิบัติงานหลายอย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล

2. การจำแนกงานความเป็นเอกลักษณ์ของงาน โดยงานนั้นมีการกำหนดรูปแบบ กระบวนการ และวิธีการชัดเจน

3. งานที่เฉพาะบุคคล ซึ่งงานนั้นมีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลทั้งในและนอกองค์กร

4. ความมีอิสระในการทำงาน โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจการทำงานด้วยตนเอง

5. การรับรู้ผลการปฏิบัติงานย้อนกลับ โดยผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสรับรู้ข้อมูลย้อนกลับของการปฏิบัติงานว่าประสบผลสำเร็จหรือไม่

อีลลิส และพอมพลี (Eillis and Pompli, 2002: online) ได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานและมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้ อยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานไม่ดี สถานที่ไม่ปลอดภัย เสี่ยงต่อการคุกคาม มีภาระงานมาก ไม่สามารถส่งมอบงานตามที่ได้รับมอบหมาย ขาดสมดุลงานกับครอบครัว มีการทำงานเป็นช่วงเวลา (เป็นเวร) ลักษณะงานขาดอำนาจการตัดสินใจ

ขาดความเชี่ยวชาญ ขาดการยอมรับปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้า มีความขัดแย้ง ขาดโอกาสเรียนรู้และพัฒนาทักษะ

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2529: 25) ได้กล่าวถึง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล ดังนี้

1. ตัวแปรด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเอกลักษณ์เหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ ความถนัด ลักษณะบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ และตัวแปรอื่นๆ ซึ่งตัวแปรต่างๆ นี้จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ

2. ตัวแปรสถานการณ์ หมายถึง ลักษณะของสิ่งแวดล้อม นอกจากตัวบุคคลที่จะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ตัวแปรทางกายภาพและงาน เช่น วิธีการทำงาน สภาพของเครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่และการจัดสถานที่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เหมาะสมกับงาน

2.2 ตัวแปรทางองค์กรสังคม ได้แก่ ลักษณะขององค์กร สายบังคับบัญชา

จะเห็นได้ว่ามีปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมีผู้ศึกษาไว้มากมาย ส่วนใหญ่จะมีความคล้ายกัน มีรายละเอียดย่อยที่มีความแตกต่างกันเล็กน้อย ในที่นี้ผู้วิจัยมีความสนใจ ปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และได้เลือกนำมาศึกษาตามแนวคิดของ เวอร์เธอร์ และเดวิส (Werther and Davis, 1982) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ นโยบายของรัฐ โดยพิจารณาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ เหล่านี้กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อันจะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรและปัจจัยที่นำมาศึกษามีความสำคัญ ดังนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

หน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคคลในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่แล้วบุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกันนั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นตัวแปรเฉพาะบุคคลต่างกัน ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร (กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ, 2548: 10) ปัจจัยเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อการทำงานและความพึงพอใจของบุคคลในทุกระดับชั้น (จำเนียร ประทุมชาติภักดี, 2550: ระบบออนไลน์) ปัจจัยส่วนบุคคลที่สนใจนำมาศึกษามี ดังนี้

เพศ

ในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน (กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ, 2548: 10) เพศเป็นตัวแปรส่วนบุคคลที่มีการศึกษากันน้อย ทั้งนี้ในปัจจุบันการทำงานไม่ได้จำเพาะต่อเพศใดเพศหนึ่งอย่างชัดเจน และผลการศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า เพศไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (พจมาน ศรีเสรินทร์ 2542, ปราโมทย์ แก่นอินทร์ 2544, ชลลดา ศรีประเสริฐ 2546, อารี สังข์ศิลป์ชัย 2547, ชูชาติ กลิ่นสาคร 2549, วนิดา เหลืองสังกุล 2552, สุเนตร ตามโครตศรี 2553, ปรียาพร พาสทาวุฒิพงศ์ 2553) ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของยูเนสโก (Unesco, 1987) และกัลยารัตน์ มีลาภ (2553) ที่พบว่า เพศชายมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเพศหญิง และการศึกษาของ ทองเผื่อ เหลืองหวาน (2552), การเกิด อนันต์ทวินุสรณ์ (2552) ที่พบว่า ปัจจัยด้านเพศมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น โดยสรุปเพศเป็นตัวแปรหนึ่งที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานได้

อายุ

เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของ ผู้ได้บังคับบัญชาจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปี ขึ้นไปนั้น ถือว่ามีประสบการณ์ในการทำงานสูงและสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การเงินที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้ พนักงานในองค์กร ไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุการทำงานเมื่ออายุ 60 ปี (จำเนียร ประทุมชาติภักดี, 2550: ระบบออนไลน์) นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความเห็นว่าอายุยิ่งมาก คนจะไม่ลาออกหรือย้ายงาน แต่จะยังคงทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสที่จะเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้น และมีสิทธิ์ในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิ์ในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย สำหรับพนักงานที่มีอายุมากขึ้น จะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน แต่ถ้าพิจารณาในประเด็นของอายุกับสุขภาพแล้ว ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีปัญหาด้านสุขภาพมากกว่า และในกรณีที่เกิดเจ็บป่วย ระยะเวลาที่จะต้องหยุดพักหรือลางานเพื่อรักษาร่างกายย่อมจะนานกว่าด้วย (กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ, 2548: 10) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กัลยารัตน์ มีลาภ (2553) พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมดีกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่าและมีผลงานวิจัยมากมายที่พบว่า อายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (พจมาน ศรีเสรินทร์ 2542, ชลลดา ศรีประเสริฐ 2546, ชูชาติ กลิ่นสาคร 2550, การเกิด อนันต์

ทวิสูตรณ์ 2552, อภิญญา วิจิตรเศรษฐกุล 2552, ปรียาพร พาสทาวุฒิพงศ์ 2553) จากผลการวิจัยที่ผ่านมา อายุเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

สถานภาพสมรส

ยังไม่สามารถสรุปได้อย่างแน่นอนว่า สถานภาพสมรสมีผลต่องานมากมายเพียงไร (จำเนียร ประทุมชาติภักดี, 2550: ระบบออนไลน์) แต่มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่า ผู้สมรสแล้วจะไม่ค่อยมีการขาดงานหรือขี้ขางาน ซึ่งอาจเป็นเพราะต้องการความมั่นคงในการสร้างครอบครัวมากยิ่งขึ้น พนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย (กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ, 2548: 10) สถานภาพสมรสเป็นตัวแปรส่วนหนึ่งของปัจจัยลักษณะบุคคล และมีผลงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานหรือความพึงพอใจในงาน โดยผลงานวิจัยส่วนใหญ่ พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (ภูวนัย น้อยวงศ์ 2541, ปราโมทย์ แก่นอินทร์ 2544, ชูชาติ กลิ่นสาคร 2549, ชีรสิทธิ์ สุขเจริญ 2550, ทองปาน พันจ้อย 2552, สุริย์พร โพธิ์ศรีทอง 2552, อภิญญา วิจิตรเศรษฐกุล 2552 และ ปรียาพร พาสทาวุฒิพงศ์ 2553) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ คงชีพ ดันตระวานิชย์ (2543) จันทรา แทนสุโพธิ์ (2546) กัลยารัตน์ มีลาภ (2553) และวาสนี ชันแก้วหล้า (2553) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรส โดยผู้ที่มีสถานภาพสมรสคู่มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าสถานภาพโสดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ทวิศรี กริทอง, 2529)

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้คนมีความสามารถในการทำงาน และการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน นอกจากนี้ การศึกษายังสอนให้คนรู้จักคิด วิเคราะห์ และแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง ย่อมได้รับการถ่ายทอดความรู้ ความคิด และความสามารถมากกว่า จึงมีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคคล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน (สุริย์พร โพธิ์ศรีทอง 2552) สอดคล้องกับการศึกษาของ ปราโมทย์ แก่นอินทร์ (2544) และ อรุณี สุมโนมหาอุดม (2542) ที่พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันโดย ทองปาน พันจ้อย (2552) พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข แต่ไม่สอดคล้องกับ ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) พจมาน ศรีเสรีนุวัฒน์ (2542) คงชีพ ดันตระวานิชย์ (2543) ชูชาติ กลิ่นสาคร (2549) ชีรสิทธิ์ สุขเจริญ (2550) วนิดา เหลืองสัจจกุล (2552) สุริย์พร โพธิ์ศรีทอง (2552) และปรียาพร พาสทาวุฒิพงศ์ (2553) พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ระดับรายได้

ระดับรายได้หมายถึงเงินเดือนและค่าตอบแทน การได้รับรายได้ที่สูงขึ้นเพียงพอต่อการใช้จ่ายในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ทำให้สามารถตอบสนองการดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างปกติสุข จึงส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (วงเดือน เลหาวัฒนภิญโญ และคณะ 2552) มีผลงานวิจัยที่พบว่า ระดับรายได้ เงินเดือน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน (สฤษฎ์ สิงหารางกูร 2541, วนิดา เหลืองสัจจกุล 2552, กัลยารัตน์ มีลาภ 2553 และ วาสนี ชันแก้ว หล้า 2553) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงมาน ศรีเสริมวัฒน์ (2542) สมหวัง โอชารส (2542) ปราโมทย์ แก่นอินทร์ (2544) ชีรสิทธิ์ สุขเจริญ (2550) อภิญญา วิจิตรเศรษฐกุล (2552) ปรียาพร พาสทาวดีพงศ์ (2553) และสุนทร นามโคตรศรี (2553) ที่พบว่าระดับรายได้ที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สถานที่ทำงาน

มีงานวิจัยน้อยมากที่ศึกษาสถานที่ทำงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาสถานที่ทำงานมีผลต่อการคงอยู่หรือการลาออกของบุคลากรสาธารณสุข โดย ไสริยา เถลยจิต (2554: 60) ได้กล่าวว่า การลาออกของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีเหตุผลที่สำคัญ คือ การกลับภูมิลำเนา ในส่วนของผลงานวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานกับปัจจัยด้านสถานที่ทำงาน ได้แก่ ผลงานของ จัตรสุตา ปัทมะสุคนธ์ (2541) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพภาคที่ 3 พบว่าแผนกที่ปฏิบัติงาน โรงพยาบาลที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหวัง โอชารส (2542) ที่พบว่าแผนกที่ปฏิบัติงาน ไม่สัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงานมักจะสัมพันธ์กับอายุ ความอาวุโส โดยผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูง (กรณีการ เหมือนประเสริฐ 2548) ทั้งนี้อธิบายได้ว่า บุคคลที่มีประสบการณ์ในอาชีพนานกว่าย่อมมีความสามารถในการปฏิบัติอาชีพนั้นมากกว่า (Davis 1977) โดยจำนวนปีที่ปฏิบัติงานทำให้บุคคลมีความชำนาญและปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานได้มากขึ้น และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน (วงเดือน เลหาวัฒนภิญโญ และคณะ 2552) ดังที่ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ที่ศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งเป็นตัวแทนที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในทางบวก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สรรพสรรค์ ตะปินตา (2541) สฤษฎ์ สิงหารางกูร (2541) ประเสริฐ กลิ่นหอม (2543) และกัลยารัตน์ มีลาภ (2553) แต่ไม่สอดคล้อง

กับผลงานวิจัยของ สมหวัง โอซารส (2542) ชลลดา ศรีประสิทธิ์ (2546) ชูชาติ กลิ่นสาคร (2550) ชีรสิทธิ์ สุขเจริญ (2550) สุริย์พร โพธิ์ศรีทอง (2552) อภิญญา วิจิตรเศรษฐกุล (2552) และสุนทร นามโครตศรี (2553) ที่พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

ตำแหน่งหน้าที่

ตำแหน่งหน้าที่ มีส่วนเกี่ยวข้องกับรายได้ที่ได้รับ เมื่อตำแหน่งระดับสูง จะมีระดับขั้นเงินเดือนสูง ย่อมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังผลงานวิจัยของ สฤษฎ์ สิงหราชกูร (2541) ปราโมทย์ แก่นอินทร์ (2544) ที่พบว่า ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเชิงบวก (ทองปาน พันจ้อย, 2552) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชูชาติ กลิ่นสาคร (2550) วงเดือน เลหาวัฒนภิญโญ และคณะ (2552) ที่พบว่า ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

โดยสรุปจากงานวิจัยต่างๆ ที่ศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สถานที่ปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งผู้วิจัยนำมาศึกษา คาดว่ามีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากร

2.2 ปัจจัยด้านการบริหาร

ปัจจัยด้านการบริหารจากแนวคิดของ เวอร์เธอร์ และเดวิส (Werther and Davis, 1982) ที่ผู้วิจัยสนใจ ได้แก่ ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์กร

2.2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน

แฮคค์แมน และโอด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) ได้กล่าวว่า ลักษณะงานที่ดีจะเป็นเสมือนแรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) ในการทำงานของบุคลากรที่จะทำให้เขารู้สึกอยากทำงาน และผลงานที่ดีจะเป็นเสมือนรางวัลให้กับตนเอง

พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์ (2546: 1-12) ได้สรุปว่า ลักษณะงาน หมายถึง ธรรมชาติและเนื้อหาของงานที่ทำ ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน

ลักษณะงานเป็นตัวแปรที่ได้รับความสนใจอย่างแพร่หลายจากกลุ่มนักวิจัยในต่างประเทศ โดยพิจารณารายละเอียดของงานที่มีการออกแบบงาน (Job design) โดยวิธีเพิ่มคุณค่าของงานเพื่อให้ผู้ทำงานเกิดความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่ง เซอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1996) กล่าวว่า การออกแบบงานในลักษณะเช่นนี้จะเป็นการออกแบบงานที่ยากที่สุด ดังนั้น การออกแบบงานมีความเกี่ยวข้องกับการบริหาร ความผูกพันทางใจที่จะปรับสมดุลระหว่างบุคคล งานและองค์กร เพื่อจะทำให้คนมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและการเป็นองค์กรที่มีผลิตภาพสูง โดยการออกแบบงานเป็นกระบวนการสร้างสรรค์งาน ฝ่ายบริหารจะเป็นผู้กำหนดงานให้แก่บุคคล

และกลุ่ม การออกแบบงานที่ดีจะรวมถึงรายละเอียดของงาน เนื้อหาของงาน (Job content) และการกำหนดส่วนสนับสนุนของงาน (Job context) ด้วย เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด การออกแบบงาน (Job design) ดังกล่าวจะเริ่มจากง่ายไปหายาก จะเป็นไปตามลำดับ 4 ขั้น ดังนี้

1. Job simplification เป็นงานที่มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน การออกแบบงานในลักษณะนี้ขอบเขตของงานจะเฉพาะเจาะจง และเน้นระดับความลึกของงานน้อย เพราะผู้ปฏิบัติไม่ต้องตัดสินใจหรือวางแผนในการทำงานใดๆ ทั้งสิ้น

2. Job Enlargement เป็นการออกแบบงานให้ขอบเขตของงานกว้าง โดยให้มีหน้าที่เป็นกิจกรรมที่ต้องทำหลายๆ อย่าง

3. Job rotation เป็นการออกแบบงานโดยให้มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าทำงาน โดยที่งานแต่ละหน้าที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงแต่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานต่างๆ โดยหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าทำงานไปเรื่อยๆ

4. Job enrichment เป็นการออกแบบงานโดยเพิ่มคุณค่าของงาน เพื่อให้ผู้ทำงานเกิดความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

ในระยะแรกของการศึกษาเกี่ยวกับการออกแบบงาน เป็นการออกแบบงานที่เรียกว่า การขยายงาน (Job enlargement) ซึ่งเป็นความพยายามในการเพิ่มปริมาณของงาน และความรับผิดชอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อทำให้งานน่าสนใจขึ้น แต่การขยายงานไม่สามารถทำให้ความรู้สึกทำท่ายในงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากเป็นเพียงการขยายสิ่งที่มีความหมายน้อยของงานให้มากขึ้นเท่านั้น ดังนั้น จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนางาน (Job enrichment) โดยการเพิ่มสิ่งที่น่าสนใจในงานหรือเพิ่มความรับผิดชอบลงไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มแรงจูงใจและความพึงพอใจในงาน

การพัฒนางานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกแบบงานนั้น มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานที่พัฒนาขึ้นมาโดยเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง แต่ถึงแม้ว่าทฤษฎีสองปัจจัยจะมีคุณค่าต่อการสร้างความสนใจในคุณลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานก็ตาม แต่รายละเอียดในทฤษฎีนี้ก็ยังไม่สามารถนำไปปรับใช้กับการแก้ปัญหการออกแบบงานในองค์กรได้ดีเท่าที่ควร ด้วยเหตุผลที่ว่า ทฤษฎีนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความแตกต่างของแต่ละบุคคล โดยคิดว่าการพัฒนางานจะเกิดประโยชน์กับผู้ปฏิบัติทุกคน

การปรับปรุงส่วนประกอบของงานต่างๆ และวิธีการเพิ่มคุณค่าของงานที่นิยมใช้กันมาก คือ รูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน (Job characteristic model) ของแฮคค์แมนและโอด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) โดยอาศัยแนวคิดของทฤษฎีสองปัจจัย ของเฮร์เบิร์ต เป็นพื้นฐาน ซึ่งมีการออกแบบงานพื้นฐานกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่สำคัญ 5 ประการ

(Core job characteristic) สภาวะทางจิตวิทยา 3 ประการ (Critical psychological states) และผลลัพธ์ที่เกิดกับบุคคลและงาน (Personal and work outcomes)

แฮกแมน และ โอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) ได้เสนอแนวคิดสภาวะจิตวิทยาที่สำคัญและจำเป็นในการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงานอยู่ 3 สภาวะ คือ

1. ประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่าการมีความหมาย เป็นสิ่งที่มีคุณค่าและความสำคัญ (Experienced meaningfulness of the work)

2. ความรู้สึกถึงความรับผิดชอบต่อผลของงาน โดยการรับรู้ว่าคุณมีส่วนในการก่อให้เกิดผลลัพธ์ของงาน (Experienced responsibility)

3. ความสามารถรับรู้ถึงผลของการกระทำ โดยบุคคลสามารถกำหนดและตีความได้ว่าผลการกระทำของตนเองเป็นที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ (Knowledge of results)

เมื่อใดที่สภาวะทางจิตวิทยา (psychological states) ทั้ง 3 นี้เกิดขึ้นกับบุคคลจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ดังนี้ คือ

- แรงจูงใจภายในในการทำงานสูง (High internal work motivation)
- การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง (High quality work performance)
- ความพึงพอใจในการทำงานสูง (High satisfaction with the work)
- การขาดงานและการออกจากงานต่ำลง (Low absenteeism and turnover)

ถ้าองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งของสภาวะทางจิตนี้ขาดไป สภาวะรับการจูงใจของบุคคลจะลดลงอย่างเห็นได้ชัด จากผลการวิจัยพบว่า ผลของงานที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Core job dimension) 5 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ความหลากหลายของงาน (Skill variety) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานหรือในการทำกิจกรรมหลายๆ อย่างของหน่วยงานได้สำเร็จผล

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนทำงานนั้นๆ ได้ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ และบังเกิดผลงาน โดยเป็นงานที่มีการกำหนดรูปแบบ กระบวนการและวิธีการปฏิบัติที่ชัดเจน

3. ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั้งในและนอกองค์กร ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ

4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ระดับความมากน้อยที่งานนั้นเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความเป็นอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเอง สามารถที่จะตัดสินใจ

ได้ด้วยตนเองในการดำเนินงาน และการกำหนดเวลาในการทำงาน บุคคลจะเพิ่มความรู้สึกของความรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดขึ้น

5. การมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานนั้นแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงข้อมูลโดยตรงและชัดเจนของผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ รวมทั้งความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น

ลักษณะงานและคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กัน โดยทั้งสองสิ่งนี้ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ และยังเน้นเรื่องการเพิ่มคุณภาพของงานและเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเวอร์เธอร์ และเดวิส (Werther and Davis, 1982) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานว่าประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของบุคคล ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งลักษณะงานนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งในปัจจัยด้านการบริหาร ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องสร้างลักษณะงานที่ดี เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่กระตุ้นให้บุคคลในองค์กรเกิดความสุขใจ มีความสนุก และมีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความไว้วางใจในองค์กร มีความเสียสละและเต็มใจทำงาน และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

มีผลงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ทางลักษณะงานมีผลต่อความพึงพอใจในงานอีกมากมาย ซึ่งสามารถสนับสนุนได้ว่า ลักษณะงานนั้นเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ดังที่ผลงานวิจัยของ ชีรสิทธิ์ สุขเจริญ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล จังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยลักษณะงานโดยรวม เอกลักษณะของงาน ความเป็นอิสระของงาน และผลป้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชลลดา ศรีประสิทธิ์ (2546) ที่พบว่าลักษณะงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น ลักษณะงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานบุคคล โดยลักษณะงาน หมายถึง งานที่ทำเป็นงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถกับตำแหน่งหน้าที่ เป็นงานที่น่าสนใจ ไม่ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ลักษณะงานประกอบด้วยความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าลักษณะงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานได้

2.2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ได้เริ่มต้นมาเป็นเวลานาน และได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางและต่อเนื่องจากบุคคลสาขาอาชีพต่างๆ ทั้งนี้จากการศึกษาเรื่องบรรยากาศในองค์กรในระยะที่ผ่านมาได้แสดงให้เห็นประจักษ์ว่า บรรยากาศในองค์กรมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร (อมลัญญ์ คงเขียว, 2543: 42) และนำไปสู่การศึกษาเรื่อง บรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาขาอาชีพต่างๆ ดังที่ ฮาร์เปอร์ (Harper, 1987: 158) ได้เสนอว่า ปัจจัยด้านการบริหารมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ บรรยากาศในองค์กร ทั้งนี้มีนักวิชาการให้ความหมายของบรรยากาศในองค์กร (Organization climate) ดังนี้

ฮาลปิน และครอฟท์ (Halpin and Croft, 1966: 131) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศในองค์กรว่า หมายถึง สภาพแวดล้อมขององค์กรซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจตลอดจนในองค์กร

ลิตวิน และสตริงเกอร์ (Litwin and Stringer, 1968: 67-68) ให้ความหมายว่า บรรยากาศในองค์กร เป็นการรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมตามความคาดหวังและการจูงใจของแต่ละบุคคล

บราวน์ และมอเบิร์ก (Brown and Moberg, 1980: 420) กล่าวว่าบรรยากาศองค์กร คือ กลุ่มลักษณะต่างๆ ในองค์กร ซึ่งสมาชิกในองค์กรรับรู้หรือบรรยายสภาพองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

สมยศ นาวิการ (2539: 192) กล่าวว่าบรรยากาศองค์กร คือ กลุ่มของคุณลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมดังกล่าวนี้รับรู้โดยทางตรงและทางอ้อม และบรรยากาศจะเป็นแรงกดดันสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในการปฏิบัติงาน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าบรรยากาศองค์กร หมายถึง ลักษณะสภาพต่างๆ ขององค์กร ตามการรับรู้ของบุคคลและความคาดหวังว่าจะเป็นเช่นนั้น ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจ และส่งผลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร จากความหมายของบรรยากาศองค์กรดังกล่าว จะเห็นได้ว่าบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อบุคลากรในองค์กร ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งหมด และยังพบว่าบรรยากาศองค์กรจะประกอบไปด้วยตัวแปรต่างๆ หลายประการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดบรรยากาศองค์กร เพื่อค้นหาองค์ประกอบเหล่านั้นที่คาดว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดบรรยากาศองค์กร ดังนี้

ลิตวิน และสตริงเกอร์ (Litwin and Stringer, 1968) ได้เสนอทฤษฎีบรรยาการองค์กร โดยพัฒนาจากรูปแบบการจูงใจของทฤษฎีการแสวงหาเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ (McClelland acquired- need Theory) หรือทฤษฎีความต้องการประสบผลสำเร็จ นักจิตวิทยาชื่อ เดวิด ซี แม็คเคลแลนด์ (David C. McClelland) มีความเชื่อว่า ความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวบุคคล มี 2 ประการ คือ ความต้องการสบาย และความต้องการปราศจากความเจ็บปวด และต่อมาใช้ชีวิตเรียนรู้ถึงความต้องการด้านอื่นอีก 3 ประการ ซึ่งเป็นความต้องการที่เหมือนกันแต่มากน้อยแตกต่างกันไป รูปแบบการจูงใจในความต้องการทั้ง 3 ประการนั้น มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ (วิเชียร วิทย์อุดม, 2551: 187)

1. ความต้องการเพื่อความสำเริง (Need for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุในงานบุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงและต้องการข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน มีความปรารถนาที่จะทำงานให้ดีกว่าผู้อื่นและสนใจถึงความสำเร็จมากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะกำหนดความสัมพันธ์ส่วนตัวกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงมักจะพอใจในการเป็นที่รักและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ มีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านจากสมาชิกกลุ่มจะรักษาสัมพันธอันดีในสังคม พยายามให้ความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน พยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น และต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3. ความต้องการมีอำนาจ (Need for power) เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงนั้นจะมีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมและอิทธิพลเหนือทรัพยากรอื่น สิ่งของ และในสังคมพยายามใช้วิธีสร้างอิทธิพลให้เกิดการยอมรับนับถือจากผู้อื่น มักจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ มักจะนิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร เชื่อในคุณค่าของงาน พร้อมที่จะสละประโยชน์ส่วนตนและเชื่อในความเป็นธรรม จากแนวคิดนี้ ลิตวิน และสตริงเกอร์ (Litwin and Stringer, 1968) ได้นำมาพัฒนาทฤษฎีบรรยาการองค์กร โดยอธิบายว่า ระบบขององค์กรนั้นจะเน้นถึงปัจจัยที่ผู้บริหารเกี่ยวข้องอยู่ ได้แก่ โครงสร้างขององค์กร โครงสร้างของสังคม ภาวะผู้นำ การบริหารงาน กระบวนการตัดสินใจ และความต้องการของสมาชิกในองค์กร ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้เกิดองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของสมาชิกในองค์กร ซึ่งสมาชิกในองค์กรรับรู้และถือเป็นบรรยาการองค์กร โดยมีรูปแบบการจูงใจในความต้องการทั้ง 3 ประการนั้น เป็นสิ่งกระตุ้นและจะสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของสมาชิกในองค์กร

ลิตวิน และสตริงเกอร์ (Litwin and Steinger, 1968) ได้เสนอองค์ประกอบบรรยากาศองค์กร ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

1. โครงสร้างขององค์กร (Structure) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรด้านนี้เป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะทางโครงสร้างขององค์กรเกี่ยวกับสายการบังคับบัญชา การปกครอง กฎระเบียบข้อบังคับ ความชัดเจนของการแบ่งงาน ข้อจำกัดของแต่ละสถานการณ์ในงาน การมีโครงสร้างขององค์กรที่มีมากมาย มีการควบคุมเครื่องจักรต่อกฎระเบียบและขาดการยืดหยุ่นของงานจะทำให้เกิดการไร้ประสิทธิภาพในองค์กร ทำให้เกิดบรรยากาศที่เคร่งเครียด และไม่สนใจให้บุคลากรขึ้นชอบองค์กร

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

3. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and support) เป็นการวัดความสำคัญทางด้านการส่งเสริมแทนที่จะเป็นการลงโทษในการปฏิบัติงาน ความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ในองค์กรจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานลงได้ พนักงานย่อมต้องการบรรยากาศที่มีความอบอุ่นและการสนับสนุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานใหม่จะกระตุ้นแรงจูงใจทางความสามัคคีได้ การบังคับบัญชาที่ไม่ให้การสนับสนุนหรือให้ความสำคัญต่อคน จะส่งผลลบต่อองค์กรในระยะยาว ดังนั้นการบังคับบัญชาควรเป็นไปในลักษณะที่เป็นมิตร ไว้วางใจกัน เคารพและให้ความอบอุ่นแก่ลูกน้องและการสร้างบรรยากาศองค์กรที่มีความอบอุ่น มีการสนับสนุนเกื้อกูลกัน

4. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and punishment) เป็นการวัดการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับรางวัลแทนการลงโทษ ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของพนักงานทางด้านความสำเร็จ และความผูกพันได้ และจะช่วยลดความล้มเหลวในการทำงานกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

5. การแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict) เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกัน และหน่วยงานที่มีการแข่งขันกันภายในองค์กร องค์กรจะต้องเผชิญกับความขัดแย้งและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอยู่เสมอ

6. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance standard) เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเข้าใจตรงกัน องค์ประกอบด้านนี้จะวัดการรับรู้ถึงความสำคัญและความคาดหวังที่เกี่ยวกับผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการเพื่อความสำเร็จ

7. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational identity and group loyalty)

องค์ประกอบด้านนี้เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อกลุ่ม ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร ความจงรักภักดีต่อกลุ่ม และเป้าหมายของกลุ่มจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ลดการคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตน ทำให้เกิดความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น

8. การยอมรับความเสี่ยงในงาน (Risk and risk taking) เป็นการรับรู้ของ

บุคคลเกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายบริหารด้านการยอมรับความเสี่ยงภัย องค์ประกอบของบรรยากาศด้านนี้ เป็นการวัดการรับรู้ถึงความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงในงานและในองค์กร

บราวน์ และมอเบิร์ก (Brown and Moberg 1980: 420) ได้แบ่งบรรยากาศองค์กรไว้ 4 แบบ และบรรยายลักษณะของบรรยากาศองค์กรในแต่ละรูปแบบไว้ดังนี้ คือ

1. แบบเน้นการใช้อำนาจ จะมีลักษณะโครงสร้างทางอำนาจที่เด่นชัดและใช้อำนาจในการตัดสินใจ เช่นการเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนชั้น การพิจารณาความดีความชอบ ลักษณะคนในองค์กรจะต่อสู้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวและแข่งขันกับผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ปฏิบัติงานจะเป็นลักษณะเพื่อความก้าวหน้าในงานของผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น

2. แบบเน้นการทำงานตามบทบาท จะมีลักษณะเน้นที่กฎ ระเบียบขององค์กร การแข่งขันจะอยู่ในกฎ ระเบียบและจะเน้นความมั่นคงเป็นสำคัญ

3. แบบเน้นผลงาน จะมีลักษณะเน้นที่เป้าหมายในการทำงานเป็นสำคัญ การใช้อำนาจส่วนใหญ่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร กฎ ระเบียบอาจจะไม่สำคัญ และไม่จำเป็นต้องมีถ้าไม่ช่วยให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

4. แบบเน้นที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นบรรยากาศองค์กรที่มีลักษณะเป็นการสนองตอบความต้องการของบุคคลคำนึงถึงความพอใจผู้ปฏิบัติงาน

ฟิงค์ และคณะ (Fink et al, 1983: 92-103) ได้ศึกษาองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร และพบว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ ได้แก่

1. เป้าหมาย (goal) องค์กรที่มีเป้าหมายแตกต่างกันย่อมจะมีลักษณะของบรรยากาศที่แตกต่างกันไปด้วย

2. โครงสร้าง (structure) โดยทั่วไปแล้ว โครงสร้างที่มีแบบแผนมากจะทำให้มีบรรยากาศเป็นแบบแผนมากด้วย

3. การให้รางวัล (Reward) การให้รางวัลเป็นเรื่องของจิตใจ กล่าวคือ ทำให้บุคคลในองค์กรมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานในองค์กร

4. ขนาด (size) ขนาดขององค์กรจะมีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์กรมาก เมื่อขนาดองค์กรใหญ่ จำนวนบุคคลเพิ่มขึ้นตามขนาดองค์กร ทำให้บุคคลในองค์กรจะรู้จักกันน้อยลง

5. สถานที่ตั้งองค์กร (geographic location) สถานที่ตั้งองค์กรแตกต่างกัน จะมีบรรยากาศองค์กรที่แตกต่างกัน เช่น บรรยากาศในโรงงานขนาดเล็กในเมืองใหญ่ ย่อมจะแตกต่างกับโรงงานขนาดเดียวกันในชนบท

6. การจัดการสภาพทางกายภาพ (physical setting) สภาพองค์กรที่มีอาณาเขตกว้างขวางย่อมรู้สึกเป็นอิสระและเปิดกว้าง

7. ปทัสถาน (norms) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดต่อบรรยากาศองค์กร ปทัสถานเป็นกฎระเบียบที่ไม่ได้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งคาดหวังว่าบุคคลในองค์กรควรทำอย่างไรในองค์กร

8. การติดต่อสื่อสาร (communications) การติดต่อสื่อสารที่ดีที่สุด คือ การติดต่อสื่อสารแบบโดยตรง

ไลเคิร์ต (Likert, 1991: 193-204 อ้างถึงใน อมลัญฐ คงเขียว, 2543: 51-52) เป็นบุคคลสำคัญอีกคนหนึ่งที่ทำให้ความสนใจเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ได้ทำการวิจัยและสร้างทฤษฎีขึ้นมาใหม่ โดยศึกษาจากพฤติกรรมของผู้บริหารกับระบบองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ไลเคิร์ต ได้แบ่งความแตกต่างของระบบบริหาร ซึ่งทำให้เกิดบรรยากาศองค์กรได้ 4 แบบ คือ บรรยากาศแบบเผด็จการ แบบโน้มน้าว แบบปรึกษาหารือ และแบบมีส่วนร่วม ซึ่งในการพิจารณาบรรยากาศทั้งหมดนี้ จะถือว่าพฤติกรรมของผู้บริหารในด้านต่อไปนี้เป็นองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร คือ

1. แรงจูงใจ (motivation force) หมายถึง กลวิธีการส่งเสริมกำลังใจบุคลากรให้ทำงานที่ผู้บริหารมอบหมายงานนั้น ทั้งที่เป็นสิ่งจูงใจภายในและภายนอก

2. การเป็นผู้นำ (leadership processes) หมายถึง พฤติกรรมการเป็นผู้นำของผู้บริหารว่าเป็นไปในทางส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

3. กระบวนการติดต่อสื่อสาร (communication processes) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพเพียงใด ส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่สะดวกรวดเร็ว

4. การมีปฏิสัมพันธ์และการมีอิทธิพลต่อกัน (interaction) หมายถึง การร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรในองค์กร

5. กระบวนการตัดสินใจ (decision processes) หมายถึง ผู้บริหารเลือกใช้วิธีการตัดสินใจที่เหมาะสมกับปัญหาและสถานการณ์เพียงใด ผู้บริหารรวบอำนาจการตัดสินใจเพียงคนเดียวหรือกระจายอำนาจการตัดสินใจไปสู่บุคลากร

6. กระบวนการกำหนดเป้าหมาย (goal-setting processes) หมายถึง ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีโอกาสในการร่วมกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานหรือเป้าหมายองค์กรเพียงใด

7. กระบวนการควบคุม (control processes) หมายถึง ผู้บริหารเคร่งครัดต่อการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานหรือไม่ มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนเพียงใด

8. การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม (performance goal and training) หมายถึง ระดับเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ที่ผู้บริหารต้องการให้บรรลุผลสำเร็จ

สรุปจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของลิตวิน และสตริงเกอร์ (Litwin and Steinger, 1968) ที่เสนอองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรไว้ 8 องค์ประกอบ ได้แก่ โครงสร้างขององค์กร ความท้าทายและความรับผิดชอบ ความอบอุ่นและการสนับสนุน การแก้ไขความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร การยอมรับความเสี่ยงในงานมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีเนื้อหาครอบคลุมในประเด็นที่ต้องการศึกษามากที่สุด

2.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

จากการเปลี่ยนแปลงระบบบริการสุขภาพในปัจจุบันนำไปสู่การปรับเปลี่ยนนโยบายด้านสุขภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดระบบบริการสุขภาพให้เท่าเทียมกัน สามารถเข้าถึงบริการและได้รับบริการที่มีคุณภาพ รัฐได้กำหนดนโยบายด้านสุขภาพ เพื่อให้ครอบคลุมสาธารณสุขทุกด้าน และบุคลากรก็ต้องปฏิบัติงานตอบสนองต่อนโยบายของรัฐที่มีอยู่จำนวนมาก

จากแนวคิดของ เวอร์เนอร์ และเดวิส (Werther and Davis, 1982) ได้กล่าวว่า นโยบายของรัฐ เป็นปัจจัยหนึ่งในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน และ นับว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากรในสถานพยาบาลของรัฐ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจนโยบายของรัฐเฉพาะด้านสุขภาพช่องปาก ซึ่งเป็นนโยบายของรัฐที่มีผลกระทบโดยตรงต่อทันตบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสุขภาพช่องปาก โดยนโยบายของรัฐด้านสุขภาพช่องปากได้กำหนดเป้าหมายสูงสุดเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพช่องปากที่ดี

2.3.1 นโยบายของรัฐด้านสุขภาพช่องปาก

ประเทศไทยมีการพัฒนางานสาธารณสุขมูลฐานมาเป็นเวลานานเป็นการวางรากฐานแนวคิดการพัฒนากระบวนการสุขภาพที่มุ่งเน้นให้ประชาชนพึ่งตนเองได้ และพัฒนางานสาธารณสุขให้สามารถสนับสนุนการแก้ปัญหาสุขภาพพื้นฐานในชุมชนโดยประชาชน ตลอดจนการป้องกันโรคที่พบบ่อยในชุมชน ขณะเดียวกันหน่วยบริการสุขภาพ หรือสถานพยาบาลระดับต่างๆ

ได้รับการพัฒนาไปพร้อมๆ กัน คือ มีสถานอนามัยในทุกตำบล โรงพยาบาลชุมชนในทุกอำเภอ และโรงพยาบาลทั่วไปในทุกจังหวัด มีการพัฒนาบริการเฉพาะทางด้านต่างๆ อย่างมาก แต่ก็ยังพบว่า มีพื้นที่บางส่วนของประชาชนยังเข้าไม่ถึงบริการและการดูแลสุขภาพยังขาดคุณภาพ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

ในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยได้พัฒนาให้มีระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มุ่งหวังให้เกิดบริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ ประชาชนทุกคนเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมและเสมอภาค (สำนักทันตสาธารณสุข 2554: 7) ซึ่งปัจจุบันระบบบริการสุขภาพของประเทศไทย ประสบกับปัญหาหลายประการ ได้แก่ ปัญหาเรื่องประสิทธิภาพ คุณภาพบริการ ความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการ ความแออัดของผู้รับบริการในสถานบริการระดับสูง สะท้อนถึงการใช้ทรัพยากรที่ไม่เหมาะสม ไม่สอดคล้องกับบทบาทของสถานพยาบาลในการให้บริการ มีการแข่งขันขายบริการ และเกิดการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดโดยขาดการวางแผนการจัดระบบบริการที่ดี ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการพัฒนาและการเข้าถึงบริการของประชาชน กระทรวงสาธารณสุขจึงจำเป็นต้องทบทวนแนวทางการพัฒนาหน่วยบริการให้มีทิศทางที่ชัดเจนและเป็นระบบ ต้องดำเนินการให้มีแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (Service Plan) มุ่งพัฒนาระบบบริการทุกระดับตั้งแต่ระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ ระดับตติยภูมิ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาความเชี่ยวชาญระดับสูง สร้างระบบที่เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายทั้งภายในจังหวัด ภายในเขต และเป็นเครือข่ายระดับประเทศ อีกทั้งสมควรดำเนินการจัดทำแผนการสนับสนุนทรัพยากรให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ มีการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนตามบทบาทหน้าที่ของบริการแต่ละระดับ และส่งเสริมสนับสนุนให้ดำเนินการพัฒนาตามแผนพัฒนาคุณภาพบริการ ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่เป็นที่ยอมรับกันในปัจจุบัน (สำนักบริหารการสาธารณสุข, 2555)

การจัดบริการสุขภาพช่องปาก ก็เช่นกัน กระทรวงสาธารณสุขโดย สำนักบริหารการสาธารณสุขร่วมกับสำนักทันตสาธารณสุข ได้กำหนดกรอบและแนวทางการจัดบริการเพื่อดูแลสุขภาพช่องปากให้แก่ประชาชน โดยเน้นทั้งในมิติส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาล และฟื้นฟูสภาพ โดยยึดหลักการของเวชศาสตร์ครอบครัว มีการดูแลแบบองค์รวม ตั้งแต่การประเมินสภาพ (Assessment) รอบด้าน ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ทั้งกาย ใจ สังคม และสิ่งแวดล้อม มีการวินิจฉัยทั้งในมิติบุคคล ครอบครัว และชุมชน ตลอดจนมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ/ครอบครัว/ชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการดูแลสุขภาพ

การออกแบบการจัดระบบบริการสุขภาพช่องปากต้องสอดคล้อง เหมาะสมกับบริบทในแต่ละพื้นที่ที่ผสมผสานกับงานสุขภาพอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ครอบคลุม ทั้งการส่งเสริมทันตสุขภาพ ทันตกรรมป้องกัน ทันตกรรมบำบัด และการฟื้นฟูสภาพในช่องปาก

ซึ่งจะต้องมีการประสานงาน จัดระบบบริการเชื่อมโยงกับโรงพยาบาลแม่ข่ายเพื่อให้ประชาชน ได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ต้องมีกระบวนการนำหน่วยงาน/ภาคีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาร่วมวางแผน และแก้ไขปัญหา สร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน (สำนักทันตสาธารณสุข, 2553)

ดังนั้น สำนักทันตสาธารณสุข กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินโครงการพัฒนานโยบายและระบบการบริหารจัดการระดับจังหวัด เพื่อสนับสนุนการจัดบริการสุขภาพช่องปากให้มีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ เพื่อดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบการบริหารจัดการระดับจังหวัดให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการระดับจังหวัด คือ การจัดทำแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพช่องปากระดับปฐมภูมิ แผนสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในช่องปาก ระบบกำกับผลงานและระบบฐานข้อมูลของจังหวัด การพัฒนาศักยภาพเชิงบริหารจัดการให้แก่ทีมงานกลุ่มงานทันตสาธารณสุขระดับจังหวัดและระดับ CUP เพื่อให้การพัฒนาระบบการบริหารจัดการระดับจังหวัด สามารถสนับสนุนการจัดบริการสุขภาพช่องปากอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาบริการสุขภาพช่องปากในระดับปฐมภูมิ และสามารถสนับสนุนการจัดบริการสุขภาพช่องปากในระดับจังหวัด อำเภอ และตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป (กองทันตสาธารณสุข, 2552)

โดยสรุป จากปัญหาระบบสุขภาพในประเทศไทยนำไปสู่การกำหนดแผนและนโยบายของรัฐทำให้ทันตบุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการสุขภาพช่องปากแก่ประชาชน ผู้วิจัยจึงสนใจและคาดว่าปัจจัยด้านนโยบายของรัฐส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน นโยบายของรัฐด้านสุขภาพช่องปาก หมายถึง การจัดระบบบริการสุขภาพช่องปากให้เหมาะสมกับบริบทในพื้นที่ผสมผสานกับงานสุขภาพอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ครอบคลุมทั้งการส่งเสริมทันตสุขภาพ ทันตกรรมป้องกัน ทันตกรรมบำบัด และการฟื้นฟูสภาพในช่องปาก

3. แนวทางการดำเนินงานด้านสุขภาพช่องปากระดับจังหวัด

3.1 แนวทางพัฒนาระบบบริการสุขภาพช่องปากระดับจังหวัดราชบุรี (สำนักบริหารการสาธารณสุข 2555)

3.1.1 กรอบการพัฒนาระบบบริการสุขภาพช่องปาก

1) เกณฑ์พัฒนาระบบบริการสุขภาพช่องปาก เป็นเครื่องมือสำหรับใช้ประเมินศักยภาพ และส่วนขาด ของงานบริการ ทรัพยากร และระบบการดำเนินงานสุขภาพช่องปาก ของสถานบริการสุขภาพตั้งแต่ระดับปฐมภูมิจนถึงระดับตติยภูมิ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับสถานบริการสุขภาพนำไปใช้วางแผนพัฒนาระบบบริการ

2) จากหลักการของการวางแผนพัฒนาระบบบริการ ที่มุ่งหวังให้มีระบบบริการสุขภาพที่มีศักยภาพ เกิดการใช้ทรัพยากรที่จำกัดอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนรองรับปัญหาทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มีความซับซ้อนในระดับพื้นที่ได้ โดยกำหนด

(1) แนวทางการใช้ศักยภาพของสถานบริการสุขภาพตามที่ได้กำหนดไว้ และเพิ่มรายละเอียดของศักยภาพงานสุขภาพช่องปาก

(2) กำหนดโซนรับผิดชอบของโรงพยาบาลศักยภาพสูง ภายในจังหวัด เพื่อให้การส่งต่อสามารถส่งต่อในจุดที่ไม่ห่างไกลเกินไปตามความซับซ้อนของโรค

3) มีกลไกของคณะกรรมการพัฒนาระบบบริการสุขภาพช่องปาก ในการดำเนินงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพช่องปาก

3.1.2 ผลลัพธ์ที่ต้องการ

1) จังหวัดสามารถใช้ประโยชน์จากการจัดสรรทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของจังหวัดได้จริง เช่น การงบประมาณ การจัดสรรงบลงทุน UC การจัดสรรกำลังคน ฯลฯ

2) จังหวัดสามารถใช้ประโยชน์จากแผนงบกองทุนทันตกรรม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาบริการสุขภาพช่องปากของจังหวัด ในทิศทางที่เน้นการส่งเสริมป้องกันที่ตอบสนองต่อการแก้ปัญหาสุขภาพช่องปากของกลุ่มเป้าหมายต่างๆในแต่ละพื้นที่

3) สถานบริการสุขภาพและระบบบริการสุขภาพได้รับการติดตามประเมินผล เพื่อให้คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

3.1.3 จังหวัดราชบุรีได้จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบริการสุขภาพช่องปากของ โรงพยาบาล/สถานบริการสุขภาพ

เป็นแผนพัฒนาระยะ 5 ปี (2556-2560) ซึ่งมีการปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มเติมจากแผนพัฒนาศักยภาพบริการสุขภาพช่องปากที่ได้ดำเนินการไปก่อนหน้านี้ ของโรงพยาบาล/สถานบริการแต่ละแห่ง โดยมีเป้าประสงค์ เพื่อการพัฒนาสถานบริการให้มีขีดความสามารถขั้นสูงของระดับบริการนั้นๆ เป็นแผนที่มีการวิเคราะห์ปัญหาของในกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ สรุบบทเรียนจุดอ่อนในการดำเนินการที่ผ่าน และกำหนดกลยุทธ์ มาตรการ โครงการ และกิจกรรมสำคัญที่ต้องดำเนินการในกลุ่มเป้าหมายต่างๆที่สำคัญของจังหวัด

3.1.4 องค์ประกอบของแผนพัฒนา

ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

1) ข้อมูลพื้นฐาน

- (1) ข้อมูลทั่วไป ประชากร สถานะทันสุขภาพ และพฤติกรรมเสี่ยง
- (2) ข้อมูลทรัพยากร ได้แก่ หน่วยบริการ อัตรากำลัง และข้อมูลการเงิน

การคลัง

- (3) ข้อมูลผลการจัดการบริการสุขภาพช่องปากในแต่ละประเภทย้อนหลัง

3 ปี

2) การวิเคราะห์ศักยภาพบริการของโรงพยาบาลที่เป็นอยู่ปัจจุบัน การวิเคราะห์ส่วนขาดของการจัดบริการ โดยใช้เกณฑ์พัฒนาระบบบริการสุขภาพช่องปากในหน่วยบริการสุขภาพ และการกำหนด “เป้าหมาย” การพัฒนา และการสนับสนุนเพื่อการพัฒนาบริการตามเป้าหมาย

3) การจัดลำดับความสำคัญของ “บริการ” ที่เป็นเป้าหมายการพัฒนาในระยะ 5 ปี ตามสภาพปัญหาและทิศทางการพัฒนาตามนโยบายสุขภาพช่องปากของจังหวัด

4) การจัดลำดับความสำคัญของการลงทุนที่สอดคล้องกับข้อ 3 ได้แก่ ทรัพยากรทันตกรรม และกำลังทันตบุคลากร เช่น ทันตแพทย์ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข นักวิชาการทันตสาธารณสุข และผู้ช่วยทันตกรรม ช่างทันตกรรม ฯลฯ

5) สรุปภาพรวมของเป้าหมายบริการ ความต้องการและประมาณการด้านลงทุนในระยะ 5 ปี

3.2 เกณฑ์พัฒนาระบบบริการสุขภาพช่องปากในหน่วยบริการสุขภาพ

ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 2 หมวด คือ

หมวดที่ 1 การจัดบริการสุขภาพ

ด้านที่ 1 มาตรฐานขีดความสามารถการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1.1 คุณภาพและประสิทธิภาพของระบบบริการ
- 1.2 ขอบเขตการจัดบริการทันตกรรม
- 1.3 ประเภทบริการทันตกรรม
 - 1.3.1 ด้านการบำบัดรักษาทันตกรรมและฟื้นฟูสภาพ
 - 1.3.2 ด้านการส่งเสริมทันตสุขภาพและทันตกรรม

ป้องกัน

ด้านที่ 2 อัตรากำลังคน

ด้านที่ 3 โครงสร้างกายภาพ ครุภัณฑ์และเครื่องมือ

- 3.1 โครงสร้างกายภาพ
- 3.2 ครุภัณฑ์และเครื่องมือ

หมวดที่ 2 การบริหารจัดการและการสนับสนุน

- ด้านที่ 1 แผนงาน/โครงการ
- ด้านที่ 2 งบประมาณ
- ด้านที่ 3 การพัฒนาระบบข้อมูล
- ด้านที่ 4 การติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ด้านที่ 5 การพัฒนานุเคราะห์/วิชาการ

ซึ่งในแต่ละเครือข่ายบริการสาธารณสุขสุขภาพในจังหวัดราชบุรี ต้องประเมินศักยภาพเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางและแผนพัฒนาบริการสุขภาพช่องปากของเครือข่ายตนเองและบูรณาการเชื่อมโยงกับแนวทางและแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพช่องปากระดับจังหวัดราชบุรี

4. บทบาทหน้าที่ของทันตบุคลากร

4.1 ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดราชบุรี (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี 2555)

ที่ตั้ง จังหวัดราชบุรีตั้งอยู่ในภาคกลางทางทิศตะวันตกของประเทศไทย อยู่ห่างจากกรุงเทพฯตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ประมาณ 100 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 5,196.462 ตารางกิโลเมตร หรือ 3,247,789 ไร่ ความหนาแน่น 162 คน/ตารางกิโลเมตร

การปกครอง จังหวัดราชบุรี แบ่งการปกครองออกเป็น 10 อำเภอ 104 ตำบล 975 หมู่บ้าน 1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด 26 เทศบาล และ 85 องค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อมูลประชากร จังหวัดราชบุรี มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 839,250 คน แยกเป็น ชาย 409,558 คน หญิง 429,692 คน

ข้อมูลสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ

โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	จำนวน 11 แห่ง
(โรงพยาบาลศูนย์และทั่วไป 3 แห่ง และโรงพยาบาลชุมชน 9 แห่ง)	

โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงอื่นๆ	จำนวน 1 แห่ง
-----------------------------	--------------

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)	จำนวน 162 แห่ง
--------------------------------------	----------------

ข้อมูลทันตบุคลากร จังหวัดราชบุรี จำนวน 228 คน

ทันตแพทย์	จำนวน 68 คน
-----------	-------------

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	จำนวน 55 คน
--------------------------	-------------

ผู้ช่วยทันตแพทย์	จำนวน 27 คน
------------------	-------------

ช่างทันตกรรม	จำนวน 2 คน
--------------	------------

ลูกจ้าง/อื่นๆ	จำนวน 76 คน
---------------	-------------

4.2 ทันตบุคลากร หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านทันตกรรมและด้านทันตสาธารณสุข ประกอบไปด้วย

4.2.1 ทันตแพทย์ มีมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2552) ดังนี้

1) ลักษณะงานโดยทั่วไป

สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่างๆ ที่ปฏิบัติงานทันตแพทย์ หรือการให้บริการทางทันตกรรม ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจ วินิจฉัย และให้การบำบัดรักษาผู้ป่วยโรคฟัน และโรคในช่องปาก การศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ และวิจัย เพื่อคิดค้นหาวิธีการต่างๆ ในการลดการผุและยี่ดออายุของฟัน รวมตลอดทั้งการให้คำแนะนำและเผยแพร่ความรู้ทางทันตสุขภาพ

แก่ผู้ป่วย นักเรียนและประชาชนทั่วไป เพื่อการส่งเสริมและรักษาสุขภาพของฟันและของปาก และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2) ตำแหน่งในสายงานนี้มีชื่อและระดับตำแหน่ง ดังนี้

- ทันตแพทย์ ระดับปฏิบัติการ
- ทันตแพทย์ ระดับชำนาญการ
- ทันตแพทย์ ระดับชำนาญการพิเศษ
- ทันตแพทย์ ระดับเชี่ยวชาญ
- ทันตแพทย์ ระดับทรงคุณวุฒิ

(1) ทันตแพทย์ ปฏิบัติการ

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ปฏิบัติงานด้านทันตกรรม ทันตสาธารณสุข ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับ มอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

ก. ด้านการปฏิบัติการ

- ตรวจ วินิจฉัย รักษา ฟันฟู ส่งเสริม ป้องกัน โรคในช่องปาก และอวัยวะที่เกี่ยวข้องในระดับเบื้องต้น เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพช่องปากที่ดี

- ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ด้านทันตกรรม ทันตสาธารณสุข ในระดับเบื้องต้น เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับการกิจของส่วนราชการและบริบทของพื้นที่

- รวบรวมข้อมูลทางวิชาการด้านทันตกรรม ทันตสาธารณสุข ในระดับเบื้องต้น เพื่อประกอบการวางแผนพัฒนางานด้านทันตกรรม ทันตสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพ

ข. ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมดำเนินการวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

ค. ด้านการประสานงาน

- ประสานการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกทีมงานหรือหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

- ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

จ. ด้านการบริการ

- ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา และชี้แจง เกี่ยวกับงานทันตกรรม ทันตสาธารณสุข ในระดับเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยและญาติ หน่วยงานราชการ เอกชน หรือประชาชนทั่วไป เพื่อให้ผู้สนใจได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำไปปฏิบัติให้มีสุขภาพช่องปากที่ดี

- จัดเก็บข้อมูลและให้บริการข้อมูลเบื้องต้นด้านทันตกรรม ทันตสาธารณสุข เพื่อให้สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน และใช้ประกอบการพิจารณา กำหนดแผนงาน หลักเกณฑ์มาตรการต่างๆ

- สอน นิเทศ ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้เทคโนโลยีทางทันตกรรม ทันตสาธารณสุขแก่นักศึกษา บุคลากรสาธารณสุข เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

(2) ทันตแพทย์ชำนาญการ

หน้าที่รับผิดชอบหลัก ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน ซึ่งต้องกำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงในด้านทันตกรรม ทันตสาธารณสุข ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ก. ด้านการปฏิบัติการ

- ตรวจ วินิจฉัย รักษา ฟันฟู ส่งเสริม ป้องกัน โรคในช่องปาก และอวัยวะที่เกี่ยวข้อง ที่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพช่องปากที่ดี

- ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ด้านทันตกรรม ทันตสาธารณสุข เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับภารกิจของส่วนราชการและบริบทของพื้นที่

- เสนอแนะแนวทาง กฎเกณฑ์ หลักเกณฑ์ หรือข้อเสนอต่างๆ ตามหลักวิชาชีพ เพื่อพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน

ข. ด้านการวางแผน

วางแผนหรือร่วมดำเนินการวางแผนการทำงานตามแผนงานหรือโครงการของหน่วยงานระดับสำนักหรือกอง และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

ค. ด้านการประสานงาน

- ประสานการทำงานร่วมกันโดยมีบทบาทในการให้ความเห็นและคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงานหรือหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

- ให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงานหรือบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

ง. ด้านการบริการ

- ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา และชี้แจงเกี่ยวกับงานทันตกรรมทันตสาธารณสุขแก่หน่วยงานราชการ เอกชน หรือประชาชนทั่วไป เพื่อให้ผู้สนใจได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำไปปฏิบัติให้มีสุขภาพช่องปากที่ดี

- พัฒนา ปรับปรุงฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับงานทันตกรรม ทันตสาธารณสุข เพื่อให้สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน

- สอน พัฒนาระบบการสอน นิเทศ ฝึกอบรมถ่ายทอดความรู้เทคโนโลยีทางทันตกรรม ทันตสาธารณสุข แก่นักศึกษา บุคลากรสาธารณสุข เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

(3) ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน ซึ่งต้องกำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงมากในด้านทันตกรรม ทันตสาธารณสุข ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยากมาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

ก. ด้านการปฏิบัติการ

- ตรวจ วินิจฉัย รักษา ฟันฟู ส่งเสริม ป้องกัน โรคในช่องปากและอวัยวะที่เกี่ยวข้องที่ยุ่งยาก ซับซ้อนและต้องมีการค้นคว้าอ้างอิงหรือใช้ข้อมูลจากภายนอก เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพช่องปากที่ดี

- ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ด้านทันตกรรม ทันตสาธารณสุข ที่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับการกิจของส่วนราชการและบริบทของพื้นที่

- วางแนวทาง ทิศทางการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยของหน่วยงาน เพื่อพัฒนางานทางทันตกรรม ทันตสาธารณสุข ให้เหมาะสมกับการกิจของส่วนราชการและบริบทของพื้นที่

- ติดตาม กำกับ ประเมินผลงานบริการ โครงการ การดำเนินการทางวิชาการของหน่วยงาน เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย เป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงาน และประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

ข. ด้านการวางแผน

วางแผนหรือร่วมดำเนินการวางแผนงาน โครงการของหน่วยงาน ระดับสำนักหรือกองมอหมายงาน แก้ปัญหาในการปฏิบัติงานและติดตามประเมินผล เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

ค. ด้านการประสานงาน

- ประสานการทำงานร่วมกันในทีมงานโดยมีบทบาทในการชี้แนะ จูงใจทีมงานหรือหน่วยงานอื่นในระดับสำนักหรือกอง เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

- ชี้แจงให้ข้อคิดเห็นในที่ประชุมคณะกรรมการหรือคณะทำงานต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์และความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน

ง. ด้านการบริการ

- ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา และชี้แจง เกี่ยวกับงานทันตกรรม ทันตสาธารณสุข ที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และต้องมีการค้นคว้าอ้างอิงหรือใช้ข้อมูลจากภายนอกแก่หน่วยงาน ราชการ เอกชนหรือประชาชนทั่วไป เพื่อให้ผู้สนใจได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำไปปฏิบัติให้มีสุขภาพช่องปากที่ดี

- สอน พัฒนา ให้คำปรึกษาการถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยีทางทันตกรรม ทันตสาธารณสุข แก่นักศึกษา บุคลากรสาธารณสุข เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

- จัดทำฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับงานทันตกรรม ทันตสาธารณสุข เพื่อให้สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน

(4) ทันทแพทย์เชี่ยวชาญ

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีความเชี่ยวชาญในงาน หรือปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาของส่วนราชการระดับกระทรวง กรม โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในด้านทันตกรรม ทันตสาธารณสุข ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในทางวิชาการที่ยากและซับซ้อนมากและมีผลกระทบในวงกว้าง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

ก. ด้านการปฏิบัติการ

- ตรวจ วินิจฉัย รักษา ฟันฟู ส่งเสริม ป้องกัน โรคในช่องปาก และอวัยวะที่เกี่ยวข้องที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้ความเชี่ยวชาญสูง เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพช่องปากที่ดี

- ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนาแนวทาง กลวิธี มาตรการ และประยุกต์ใช้แนวทางปฏิบัติที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล เพื่อให้การดำเนินงานทางทันตกรรม ทันตสาธารณสุขเหมาะสมกับสถานะของประเทศ

- ควบคุม กำกับ ตรวจสอบ การดำเนินการ มาตรฐาน คุณภาพ ของแผนงาน นโยบายด้านทันตกรรม ทันตสาธารณสุข ของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถให้บริการ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และสอดคล้องกับภารกิจนโยบาย ในภาพรวมของส่วนราชการ

ข. ด้านการวางแผน

วางแผนหรือร่วมดำเนินการวางแผน โดยเชื่อมโยงหรือบูรณาการ แผนงาน โครงการในระดับกลยุทธ์ของส่วนราชการระดับกรม มอบหมายงาน แก้ปัญหาในการ ปฏิบัติงาน ติดตาม ประเมินผล เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

ค. ด้านการประสานงาน

- ประสานการทำงานโครงการต่างๆ กับบุคคล หน่วยงาน หรือ องค์กรอื่น โดยมีบทบาทในการจูงใจ โน้มน้าว เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

- ให้ข้อคิดเห็น และคำแนะนำแก่หน่วยงานระดับสำนักหรือกอง รวมทั้งที่ประชุม ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์และความร่วมมือในการดำเนินงาน ร่วมกัน

ง. ด้านการบริการ

- เป็นที่ปรึกษาระดับกรมในการปฏิบัติงานถ่ายทอดความรู้ ด้าน
ทันตกรรม ทันตสาธารณสุข เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

- ให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารในการแนะนำ ชี้แจง ตอบปัญหา
ที่สำคัญในเรื่องเกี่ยวกับงานทันตกรรม ทันตสาธารณสุข เพื่อให้ทราบข้อมูลและนำไปใช้ประกอบการ
ตัดสินใจ

- ให้คำแนะนำ วินิจฉัย ชี้แจง และตอบปัญหาที่สำคัญเกี่ยวกับ
งานทันตกรรม ทันตสาธารณสุข แก่หน่วยงานราชการ เอกชนหรือประชาชนทั่วไป เพื่อให้ผู้สนใจ
ได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำไปปฏิบัติให้มีสุขภาพช่องปากที่ดี

- สอน พัฒนา อำนาจการ ถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยีทาง
ทันตกรรม ทันตสาธารณสุข แก่นักศึกษา บุคลากรสาธารณสุข เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถ
ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

- กำหนดแนวทางการจัดทำฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ
ที่เกี่ยวกับงานทันตกรรม ทันตสาธารณสุข เพื่อให้สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน

(5) ทันตแพทย์ทรงคุณวุฒิ

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงาน
ที่ทรงคุณวุฒิ หรือปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาของส่วนราชการระดับกระทรวง ซึ่ง
ใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และผลงานด้านทันตกรรม ทันตสาธารณสุข เป็นที่ประจักษ์
ในความสามารถ เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในทางวิชาการ
ที่ยากและซับซ้อนมากเป็นพิเศษ และมีผลกระทบในวงกว้างระดับนโยบายกระทรวงหรือระดับชาติ
และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

ก. ด้านการปฏิบัติการ

- ตรวจ วินิจฉัย รักษา ฟันฟู ส่งเสริม ป้องกันโรคในช่องปาก
และอวัยวะที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะที่ซับซ้อนและยุ่งยาก หรือต้องใช้ความเชี่ยวชาญสูง และกำหนด
ทิศทางการคิดค้นสิ่งใหม่ ตลอดจนทฤษฎีต่างๆ ที่เห็นว่าเป็นความก้าวหน้า หรือการพัฒนาสำคัญในงาน
ด้านทันตกรรม ทันตสาธารณสุข เพื่อการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันและอนาคต ใน
สถานการณ์สุขภาพที่แตกต่างหลากหลายและเฉพาะเจาะจงในระดับประเทศ

- กำหนดแนวทางการพัฒนาเนื้อหาคำความรู้คุณภาพมาตรฐานในงานด้านทันตกรรม ทันตสาธารณสุข โดยบูรณาการแบบองค์รวม เพื่อบำบัด รักษา ฟันฟู ส่งเสริมสุขภาพช่องปากให้เหมาะสมกับสถานะของประเทศ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในระดับกระทรวง

ข. ด้านการวางแผน

วางแผนหรือร่วมดำเนินการวางแผนหรือให้คำปรึกษาแนะนำในการวางแผนโดยเชื่อมโยงหรือบูรณาการแผนงาน โครงการในระดับกลยุทธ์ของส่วนราชการ ระดับกระทรวง ติดตาม ประเมินผลภาพรวม เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

ค. ด้านการประสานงาน

- ประสานการทำงานภายในกระทรวง กรม หรือองค์กรอื่นทั้งในและต่างประเทศ โดยมีบทบาทในการเจรจา โน้มน้าว เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

- ให้ข้อคิดเห็น และคำแนะนำ แก่หน่วยงานระดับกระทรวง กรม รวมทั้งที่ประชุม ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์และความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน

ง. ด้านการบริการ

- เป็นที่ปรึกษาระดับกระทรวงในการปฏิบัติการถ่ายทอดความรู้ด้านทันตกรรม ทันตสาธารณสุข เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

- กำหนดทิศทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและองค์กร เพื่อให้เป็นบุคลากรที่มีความชำนาญและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับงานทันตกรรม ทันตสาธารณสุข เพื่อให้สอดคล้องและสนับสนุนยุทธศาสตร์ในระดับกระทรวง

4.2.2 ช่างทันตกรรม

ช่างทันตกรรม ปฏิบัติงานช่างทันตกรรม มีมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ดังนี้
ลักษณะงานโดยทั่วไป สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่างๆ ที่ปฏิบัติงานช่างทันตกรรม ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการประดิษฐ์อุปกรณ์ฟันฟูสภาพ อวัยวะเทียมในช่องปากและไบหน้ เครื่องมือสำหรับการแก้ไขและบำบัดความผิดปกติของอวัยวะในช่องปาก ร่วมกับการรักษาทางศัลยกรรมช่องปาก และการจัดฟันตามที่ทันตแพทย์ได้ออกแบบหรือวางแผนการรักษาไว้แล้ว อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ทางทันตกรรมจัดฟัน เครื่องมือที่ใช้ประกอบการรักษาทางศัลยกรรม

หรือเสริมแต่งอวัยวะในช่องปาก หรือใบหน้าส่วนที่ขาดหายไปให้สมบูรณ์และใช้งานได้ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ตำแหน่งในสายงานนี้มีชื่อและระดับตำแหน่ง ดังนี้

- ช่างทันตกรรม ระดับปฏิบัติงาน
- ช่างทันตกรรม ระดับชำนาญงาน

1) ช่างทันตกรรมปฏิบัติงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา ปฏิบัติงานด้านช่างทันตกรรม ตามแนวทางแบบอย่าง ขั้นตอน และวิธีการที่ชัดเจน ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

(1) ด้านปฏิบัติการ

- ออกแบบ ประดิษฐ์ ตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขชิ้นงาน ซ่อมแซมอุปกรณ์ เครื่องมือ ตามหลักวิชาการและความเหมาะสมของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปใช้บำบัดรักษาฟื้นฟูสภาพในช่องปากและใบหน้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- จัดเตรียมอุปกรณ์ทันตกรรม เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และเป็นไปตามมาตรฐาน

- เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำรายงาน และนำเสนอเจ้าหน้าที่ระดับสูงขึ้นไป

(2) ด้านการบริการ

- ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในการดูแลรักษาอุปกรณ์เสริมในช่องปาก

- ประสานงานการทำงานร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2) ช่างทันตกรรมชำนาญงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน หรือปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา โดยต้องกำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานด้านช่างทันตกรรมปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ค่อนข้างยาก และปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

(1) ด้านการปฏิบัติการ

- ออกแบบ ประดิษฐ์ ตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขชิ้นงาน อุปกรณ์เครื่องมือ โดยใช้เทคนิคพิเศษ เครื่องมือพิเศษที่ทันตแพทย์วางแผนการรักษาและออกแบบไว้ และแก้ไขปัญหาอุปสรรคเบื้องต้นในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้บำบัดรักษา ฟันพุสภาพในช่องปากและใบหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

- ควบคุม ตรวจสอบ จัดเตรียม ดูแล บำรุงรักษา เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและเป็นไปตามมาตรฐาน

- ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย จัดทำรายงานข้อมูลทางด้านทันตกรรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ระดับสูงขึ้นไปนำไปใช้ประกอบการวางแผน พัฒนาคุณภาพงานได้อย่างเหมาะสม

(2) ด้านการกำกับดูแล

- กำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงานในระดับรองลงมา เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

- วางระบบและแผนการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ด้านการบริการ

- ให้ความรู้ แนะนำ ในงานด้านทันตกรรมแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา ประชาชน ผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการดูแลสุขภาพช่องปากและให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นได้

- ประสานงานกับหน่วยงานราชการ เอกชน ประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างความร่วมมือและการสนับสนุนในการบริการทันตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของหน่วยงาน

4.2.3 เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ปฏิบัติงานทันตสาธารณสุข มีมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ดังนี้

ลักษณะงานโดยทั่วไป สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่างๆ ที่ปฏิบัติงานทันตสาธารณสุข ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแก่เด็กในวัยต่างๆ ผู้ป่วยและประชาชน โดยทั่วไป ในการตรวจป้องกัน และบำบัดรักษาผู้ป่วยทางทันตกรรมและโรคในช่องปาก เป็นตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลอำเภอ ศูนย์การแพทย์และอนามัย หรือสถานพยาบาลในชนบท เช่น การตรวจฟัน อุดฟัน ขูดหินน้ำลาย ถอนฟัน รักษาโรค และทำความสะอาด

ในช่องปาก หรือแผลภายหลังการถอนฟัน ฯลฯ ตามคำสั่ง หรือภายใต้การควบคุมของทันตแพทย์ ให้คำปรึกษาและเผยแพร่ด้านการรักษาความสะอาดและสุขภาพของฟันและช่องปาก แก่ผู้ป่วย นักเรียน ครู ผู้ปกครอง และประชาชนโดยทั่วไป จัดเตรียมและบำรุงรักษา เครื่องมือเครื่องใช้ และเวชภัณฑ์ ต่างๆ ในกิจกรรมทันตสาธารณสุข จัดทำแผนปฏิบัติการทางด้านทันตสาธารณสุข จัดทำรายงาน และสถิติทางทันตสาธารณสุข เพื่อติดตามประเมินผลงานทางด้านทันตสาธารณสุข อาจปฏิบัติงาน การส่งเสริมสุขภาพ การสุขาภิบาล การควบคุมป้องกันโรค และรักษาพยาบาล และปฏิบัติหน้าที่ อื่นที่เกี่ยวข้อง

ตำแหน่งในสายงานนี้มีชื่อและระดับของตำแหน่ง ดังนี้

- เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ระดับปฏิบัติงาน
- เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ระดับชำนาญงาน

1) เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ปฏิบัติงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา ปฏิบัติงานด้านทันตสาธารณสุข ตามแนวทาง แบบอย่าง ขั้นตอน และวิธีการที่ชัดเจน ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

(1) ด้านการปฏิบัติการ

- ให้บริการทันตกรรม ทันตสาธารณสุข เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพช่องปากที่ดี
- จัดเตรียม ดูแล บำรุงรักษา เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ เพื่อให้อยู่ในสภาพใช้งาน และเป็นไปตามมาตรฐาน
- เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำรายงาน และนำเสนอเจ้าหน้าที่ระดับสูงขึ้นไป

(2) ด้านการบริการ

- ให้ความรู้ คำแนะนำ ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพช่องปากแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หน่วยงาน ภาครัฐ เอกชน ประชาชน เพื่อให้มีความรู้ในการดูแลสุขภาพช่องปากของตนเองและให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นได้
- ประสานงานการทำงานร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ

2) เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ชำนาญงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก คือ ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน หรือ ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา โดยต้องกำกับแนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานด้านทันตสาธารณสุข ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจ หรือแก้ปัญหา ที่ค่อนข้างยาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับ โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

(1) ด้านการปฏิบัติการ

- ให้บริการทันตกรรม ทันตสาธารณสุข ประยุกต์การปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน ตัดสินใจแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

- ควบคุม ตรวจสอบ จัดเตรียม ดูแล บำรุงรักษา เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และเป็นไปตามมาตรฐาน

- ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย จัดทำรายงานข้อมูลทางด้านทันตกรรม ทันตสาธารณสุข เพื่อให้เจ้าหน้าที่ระดับสูงขึ้นไป นำไปใช้ประกอบการวางแผนและการพัฒนาคุณภาพงานได้อย่างเหมาะสม

(2) ด้านการกำกับดูแล

- กำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงานในระดับรองลงมา เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

- วางระบบและแผนการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ด้านการบริการ

- ให้ความรู้ แนะนำ ประชาสัมพันธ์ ในงานด้านทันตสาธารณสุข แก่ภาคีเครือข่ายประชาชน เพื่อให้มีความรู้ในการดูแลสุขภาพช่องปาก และให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นได้

- ประสานงานกับหน่วยงานราชการ เอกชนและประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างความร่วมมือ และการสนับสนุนในการบริการทันตกรรม การดำเนินงานทันตสาธารณสุข ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของหน่วยงาน

4.2.4 ผู้ช่วยทันตแพทย์

ปัจจุบันตำแหน่งผู้ช่วยทันตแพทย์ ได้ถูกยุบรวมเป็นตำแหน่งเจ้าพนักงาน ทันตสาธารณสุข ดังนั้น ตำแหน่งผู้ช่วยทันตแพทย์ จึงไม่มีในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่ คณะ กรรมการข้าราชการพลเรือน (กพร.) ปรับโครงสร้างระบบข้าราชการใหม่ ตั้งแต่วันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2551 ดังนั้น ผู้ช่วยทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในขณะนี้ จึงเป็นตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวและ

ลูกจ้างรายวัน ซึ่งมีทั้งผู้จบหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพผู้ช่วยทันตแพทย์โดยตรงและผู้ที่ไม่ได้จบในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพผู้ช่วยทันตแพทย์ แต่ได้รับการฝึกทักษะและสอนงานจากทันตบุคลากรระดับสูงขึ้นไป ซึ่งมีลักษณะงานโดยทั่วไป โดย

ปฏิบัติงานสนับสนุนงานทันตกรรม ลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการทางทันตกรรมขั้นมูลฐานแก่ผู้ป่วยทางโรคฟัน ปฏิบัติการทางเทคนิคทันตกรรมอย่างง่าย แนะนำการบำรุงรักษาสุขภาพของปากและฟันตามที่ทันตแพทย์มอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ปฏิบัติงานสนับสนุนงานทันตกรรม ภายใต้การกำกับตรวจสอบโดยทั่วไป หรือตามคำสั่งหรือแบบ หรือแนวทางปฏิบัติ หรือคู่มือที่มีอยู่บ้าง และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยปฏิบัติหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเกี่ยวกับงานสนับสนุนทันตกรรมต่างๆ เช่น ติดต่อนัดหมายผู้ป่วย แนะนำผู้ป่วยเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพของปากและฟัน จัดเตรียมคู่มือรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้อยู่เสมอ ดูแลรับผิดชอบในเรื่องความสะอาดเรียบร้อยของคลินิก ช่วยทันตแพทย์ปฏิบัติการบำบัดรักษาผู้ป่วย โดยการส่งเครื่องมือรับเครื่องมือ ช่วยดูดเลือดและน้ำลาย ผสมยาหรือวัสดุทันตกรรมอย่างอื่นตามที่ทันตแพทย์มอบหมาย ปฏิบัติงานทางเทคนิคทันตกรรม เช่น การผสมผงพิมพ์ปาก การเทแบบพิมพ์ด้วยปูนพลาสติก บันทึกรูปสรรคปัญหาในการปฏิบัติงาน จัดทำรายงานและรักษาพยาบาล ดูแลรักษาและควบคุมการเบิกจ่ายเครื่องมือ และเวชภัณฑ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานของทันตแพทย์เป็นต้น และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

ฉัตรสุดา ปัทมะสุคนธ์ (2541) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบกที่ 3 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของบุคลากรทางการแพทย์อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่ง แผนกที่ปฏิบัติงาน โรงพยาบาลที่ปฏิบัติงาน ค่านิยมวิชาชีพ และปัจจัยด้านงานและการจัดการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 365 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน แต่ในการศึกษาองค์ประกอบในแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรวงสรณ์ ติะปินตา (2541) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของช่างไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นช่างไฟฟ้าฝ่ายบำรุงรักษาและฝ่ายเดินเครื่อง จำนวน 225 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของช่างอยู่ในระดับปานกลาง และลักษณะส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและมีอำนาจทำนายระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด คือ ระดับตำแหน่งและระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งอาจสรุปได้ว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างนั้นขึ้นอยู่กับตำแหน่งและประสบการณ์ การทำงานเป็นส่วนใหญ่

สฤณี สิงหรวงกูร (2541) ได้ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กับพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการสุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 160 คน และเป็นพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 227 คน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม

อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออก เฉียงเหนือแตกต่างกันอยู่ 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเติบโตและมั่นคง และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 นอกจากนั้นยังพบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานที่ทำ และเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย คะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พจมาน ศรีเสริมวัฒน์ (2542) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานงบประมาณ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ สายงาน ลักษณะงาน การปกครอง บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนในเรื่อง อายุ เงินเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุราชการไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมหวัง โอหารส (2542) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 249 คน พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับชั้นยศ และตำแหน่งหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ได้แก่ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับเงินเดือน และแผนกที่ปฏิบัติงาน

อรุณี สุมโนมหาอุดม (2542) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนระดับ 1-7 จำนวน 225 คน ผลการศึกษา พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบูรณาการ ด้านสังคม ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมคุณภาพ และด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

คงชีพ ตันตระวาณิชย์ (2543) ได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตของนายทหารชั้นประทวน ในสังกัดกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ ตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง 266 คน พบว่า นายทหารชั้นประทวนสังกัดกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นของปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ระดับชั้นยศ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน ในขณะที่อายุ อายุราชการ การศึกษา ตำแหน่ง สายงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน

ประเสริฐ กลิ่นหอม (2543) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ เครือซีเมนต์ไทย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 239 คน พบว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยอายุ สถานภาพสมรส ทำเลที่ตั้งโรงงาน และรายได้ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ในขณะที่อายุงาน มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสุขภาพจิตด้านอาการทางกายภาพ ความสามารถในการจัดการวิกฤตกังวล และความสามารถในการมองเห็นคุณค่าชีวิตอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.01 นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสมดุลของช่วงเวลาทำงานกับเวลาพักผ่อนส่วนตัว และด้านสถานที่ทำงานปลอดภัยร่วมพยากรณ์สุขภาพจิตได้

ปราโมทย์ แก่นอินทร์ (2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาธารณสุขระดับสถานีนามัย สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาธารณสุขระดับสถานีนามัยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการ ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพในงาน พบว่า มีความแตกต่างของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ สถานภาพสมรส เงินเดือน ไม่พบความแตกต่างของระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จันทรา แทนสุโพธิ์ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทีมสุขภาพ ศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 259 คน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานตามการรับรู้ของทีมสุขภาพ ศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสพัฒนาสมรรถนะของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านลัทธิรัฐธรรมนูญ และด้านการเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านจังหวะของชีวิตโดยส่วนรวม อยู่ในระดับ

ปานกลาง และหากพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ทีมสุขภาพที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่าง เมื่อพิจารณาบรรยากาศองค์กรของศูนย์สุขภาพชุมชน ตามการรับรู้ของทีมสุขภาพ ศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านรางวัล ด้านความเสี่ยง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และด้านความขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง

ชลลดา ศรีประสิทธิ์ (2546) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา คุณภาพชีวิตการทำงานรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้า ในงาน และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และทำงานร่วมกันอยู่ในระดับสูง ส่วนคุณภาพชีวิต การทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาส ในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านจังหวะชีวิต โดยรวม และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากปัจจัย ด้านเพศ สถานภาพสมรสแตกต่างกัน ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัย ด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ปัจจัยด้านบริหาร ได้แก่ ลักษณะงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ ระบบการทำงาน คน วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

อารี สังข์ศิลป์ชัย (2547) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม โดยวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้สอน ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของ ครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ประสบการณ์ทำงานในหน้าที่ อัตราเงินเดือน และขนาดของโรงเรียนที่สังกัด กลุ่มตัวอย่าง เป็นครูผู้สอนที่ได้จากการสุ่มแบบชั้นภูมิ อย่างมีสัดส่วนตามขนาดของโรงเรียน จำนวน 364 คน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม สูงมากเกือบทุกด้าน มีเพียงด้านเดียว คือ การได้รับค่าตอบแทนหรือเงินชดเชยที่เพียงพอและเป็น ธรรม ที่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครู โดยจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงานในหน้าที่ พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์งานในหน้าที่ต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการ

ทำงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านค่าตอบแทนหรือเงินชดเชยที่เพียงพอและเป็นธรรม และด้านสภาพการทำงานที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัยแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครู โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า ครูที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครู โดยจำแนกตามขนาดโรงเรียนที่สังกัดอยู่ พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความเกี่ยวเนื่องของชีวิตการทำงานกับสังคม จากการทดสอบลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์งานในหน้าที่ อัตราเงินเดือนและขนาดของโรงเรียนที่สังกัดของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมกับคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน

คมสัน สุขมาก (2549) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสังกัด สำนักงานกำลังพล ตั้งแต่ระดับตำแหน่งรองสารวัตรถึงระดับตำแหน่งผู้บังคับการ จำนวน 196 คน พบว่า ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยระดับตำแหน่ง และปัจจัยสังกัด

ศิริลักษณ์ พรหมโกมุท (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานประจำในสถานอนามัย หรือศูนย์สุขภาพชุมชนในเขตสาธารณสุข ที่ 7 ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดสมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 223 คน โดยวัดคุณภาพชีวิตการทำงานจากความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการสาธารณสุขระดับตำบล ในเขตสาธารณสุขที่ 7 มีความพึงพอใจระดับปานกลางเกี่ยวกับงานที่ทำในงานที่ปฏิบัติ ภาระงานที่หนักเกินไป องค์กรและสิ่งแวดล้อม ความสำเร็จในงาน และการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับน้อยเกี่ยวกับลักษณะงานและคุณค่าของงาน อย่างไรก็ตาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการสาธารณสุขระดับตำบล ในเขตสาธารณสุขที่ 7 พบว่า

1. ปัจจัยด้านองค์กรและสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ องค์กรและสิ่งแวดล้อม ความสำเร็จในงาน และการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงานและผลที่เกิดจากการทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการะงาน ลักษณะและคุณค่าของงาน และความสำเร็จของงาน

3. ปัจจัยด้านความสมดุลของงานกับชีวิตมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ลักษณะและคุณค่าของงาน และการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

4. ปัจจัยด้านการค่าใช้จ่ายในครอบครัว มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในความสำเร็จของงาน

5. ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและการออกกำลังกายมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการะงานที่หนักเกินไป และลักษณะและคุณค่าของงาน

ชูชาติ กลิ่นสาคร (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 232 คน พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะประชากร อายุ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ปัจจัยบรรยากาศองค์กร และปัจจัยลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า บรรยากาศองค์กร และลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนอายุ และประสบการณ์การปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน ส่วนคุณลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน

ธีรสิทธิ์ สุขเจริญ (2550) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 225 คน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยรวมและการรับรู้ บรรยากาศโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้ เงินเดือน ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาสูงสุด และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ส่วนปัจจัยลักษณะงาน โดยรวม เอกลักษณะของงาน ความเป็นอิสระของงาน และผลย้อนกลับจากงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

อาทิตติยา ดวงสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกับพนักงานมหาวิทยาลัย กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 329 คน พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง ระยะเวลาการจ้างต่างก็มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

การเกิด อนันต์ทิวินุสรณ์ (2552) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 328 คน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศ รายได้ และลักษณะธุรกิจ แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ และอายุงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ อายุงาน รายได้ และลักษณะธุรกิจแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้านของวอลตัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทองปาน พันจ้อย (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข ในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 170 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสาธารณสุข อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข ในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา จังหวัดสระแก้ว จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตำแหน่งในการปฏิบัติงานและระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ส่วนปัจจัย เพศ และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข

ทองเื้อ เหลืองหวาน (2552) ได้ประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ระดับตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 454 คน ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ ด้านการรับรู้ ความสามารถในการทำงานและการรับรู้ต่อระบบบริหาร ลักษณะงาน และความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานอยู่ในระดับสูง สำหรับปัจจัยทางด้านเพศ ตำแหน่ง การรับรู้ ความสามารถในการ

ทำงานของตนเองและการรับรู้ต่อระบบบริหาร ลักษณะงานและความเกี่ยวข้องกับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วงเดือน เลาหวัฒนภิญโญ และคณะ (2552) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 200 คน พบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า ส่วนใหญ่ร้อยละ 78 มีคุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตำแหน่ง ความก้าวหน้า ความมั่นคงในงานที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

วนิดา เหลืองสัจกุล (2552) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 95 คน พบว่า พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านเงินเดือนที่ได้รับต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ได้รับเงินเดือนสูง มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่ได้รับเงินเดือนน้อย

สุริย์พร โพธิ์ศรีทอง (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์อนามัยที่ 3 สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 357 คน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์อนามัยที่ 3 สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคล ด้านสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตการทำงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับดี ยกเว้นด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านลักษณะงาน และบรรยากาศองค์กรพบว่า การรับรู้ของเจ้าพนักงาน

ทัศนสาธารณสุขในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์อนามัยที่ 3 สังกัดกระทรวงสาธารณสุขอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานทัศนสาธารณสุข

อภิญญา วิจิตรเศรษฐกุล (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลนครปฐม ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนครปฐม ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ การบริหารจัดการและลักษณะงาน และปัจจัยด้านภาวะแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมและสังคม กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลนครปฐม จำนวน 210 คน ผลการศึกษา พบว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และจังหวะชีวิตโดยส่วนรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ
2. พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลนครปฐมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนครปฐมแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน
3. พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนครปฐมส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ การบริหารจัดการและลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยความคิดเห็นเรื่องปัจจัยด้านการบริหารแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลนครปฐมส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในเรื่องสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับต่ำ ส่วนในด้านสังคมอยู่ในระดับปานกลาง โดยความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านภาวะแวดล้อม แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนครปฐมไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลนครปฐม

กัลยารัตน์ มีลาภ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า จำนวน 202 คน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันไปตาม เพศ อายุ สถานภาพ

สมรส อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยด้านเพศ พบเพศชายมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเพศหญิง และผู้มีอายุน้อยมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมสูงกว่าผู้มีอายุมากกว่า

วาสนี ชันแก้วหล้า (2553) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 101 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับอายุ สถานภาพสมรส สภาพการทำงานและเงินเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001, 0.1 และ 0.05 ตามลำดับ

ปรียาพร พาสทาวุฒิพงศ์ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันที่มีต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัด โดยกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษา ใช้วิธีแบบเจาะจง บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7 จำนวน 140 คน พบว่า บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัด มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในองค์กร ระดับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบและรายได้ที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุเนตร นามโคตรศรี (2553) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ ระดับรายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ถ้าพิจารณาคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีเพศต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน และด้านบทบาทระหว่างการทำงาน กับสุขภาพที่มีความสมดุล

อรรถพล เปี่ยมศิริ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด รวมทั้งเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวนทั้งหมด 350 คน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมระดับสูง และจากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน ในขณะที่เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกัน

ภัทรวิทย์ เงินทอง (2555) ได้ศึกษาเพื่อประเมินระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนและหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส สถานที่ทำงาน (ภาค) ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด รายได้ และความผูกพันองค์กร คุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 594 คน วิเคราะห์โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่าทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 73.9 เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ความผูกพันต่อองค์กร คุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ปัจจัยที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนได้มี 7 ปัจจัย ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความเป็นอิสระของงาน การรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์การ สภาพแวดล้อม ความหลากหลายของทักษะ เทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยสามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนได้ร้อยละ 56.3 ($R^2 \text{ adj.} = 0.565$)

สรุป จากงานวิจัยทั้งหมดดังที่กล่าวมาข้างต้น พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมีระดับที่แตกต่างกันในแต่ละองค์กรและประชากรที่นำมาศึกษา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทางเลือกปัจจัยด้านใด และการกำหนดเกณฑ์ชี้วัดของคุณภาพชีวิตการทำงานของใครมาศึกษา ซึ่งมีความหลากหลายแตกต่างกันไป ผลการศึกษาอาจมีความคล้ายกันและแตกต่างกันไปบ้างตามลักษณะประชากร สภาพแวดล้อม และ ระยะเวลา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น โดยนำผลการศึกษาเหล่านี้ มาประยุกต์ใช้กับทันตบุคลากรในสถานพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิดของเวอร์เธอร์ และเดวิส (Werther and Davis, 1982) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริหาร ศึกษาเฉพาะลักษณะงาน และบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ศึกษาเฉพาะนโยบายของรัฐด้านสุขภาพช่องปาก และเลือกใช้ปัจจัยเกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงานของดราฟกี และคอสเซน (Drafke and Kossen, 2002: 308-310) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่สำคัญ 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงานเอื้อต่อสุขภาพที่ดีและมีความปลอดภัย โอกาสในการใช้และพัฒนา ความขีดความสามารถ โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม สิทธิของตนเอง งานและจังหวะชีวิตโดยรวม ความสัมพันธ์ทางสังคมของชีวิตการทำงาน ซึ่งแนวคิดนี้มีความครอบคลุมในทุกด้านและมีความเหมาะสมที่จะใช้เป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพการทำงานของทันตบุคลากรในสถานพยาบาลของรัฐ ดังภาพกรอบแนวคิดในการวิจัยในบทที่ 1

