

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขศูนย์สุขภาพชุมชน ในจังหวัดขอนแก่น ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
  - 1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต
  - 1.2 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
  - 1.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
  - 2.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ
  - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
3. แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์สุขภาพชุมชน
  - 3.1 ความหมายของศูนย์สุขภาพชุมชน
  - 3.2 การบริหารจัดการของศูนย์สุขภาพชุมชน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดงานวิจัย

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

##### 1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต

มีผู้ให้คำนิยาม หรือความหมายของคุณภาพชีวิต ในหลายแง่มุม ดังนี้  
นิพนธ์ คันทเสรี (2525) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต ไว้ว่า หมายถึง ระดับสภาพการดำรงชีวิต มนุษย์ตามองค์ประกอบของชีวิต อันได้แก่ ทางร่างกาย อารมณ์ ความคิดและจิตใจ

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2525) กล่าวว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การมีสิ่งจำเป็นแก่การดำรงชีพ แต่บางกลุ่มอาจหมายถึง ความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และบางกลุ่ม อาจหมายถึง การมีเวลาพักผ่อนหย่อนใจ บางกลุ่ม หมายถึง การให้ออกาสแก่บุคคลที่จะพัฒนาตนเอง หรือคนบางกลุ่มอาจจะหมายถึง การมีสิ่งแวดล้อมที่น่าอยู่

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2527) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต ว่าหมายถึง เป็นความคิดรวบยอดที่เกี่ยวข้องกับปริมาณและคุณภาพของความดีงามพื้นฐานทาง ร่างกาย สังคม วัฒนธรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ การเมือง สังคม จิตวิทยา และสภาพแวดล้อม ในการดำรงชีพทั้งที่เป็นธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้นมา

พัฒนา กิติพราภรณ์ (2531) กล่าวว่า คุณภาพชีวิต คือ ชีวิตที่มีความสุข ความสุขนี้เกิดขึ้นได้จาก ความสุขทางกาย ซึ่งหมายถึง การที่เรามีความเป็นอยู่ที่ดี มีสุขภาพดี และ มีการดูแลสุขภาพที่ดี มีสาธารณูปโภค

ยังรวมไปถึงการพักผ่อน การสันถนาการที่ดี ตามสมควรด้วย และความสุขทางใจ ซึ่งหมายถึง คุณภาพชีวิตที่ได้มาจากการรู้จักความพอดี ความพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ การมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น มีความรักความอบอุ่นผูกพันกัน ในครอบครัวและเพื่อนมนุษย์ มีความอดทนและเสียสละ ทำประโยชน์แก่สังคม

ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์ (2533) ให้ความหมาย คุณภาพชีวิต หมายถึง การมีชีวิต ที่มีคุณภาพที่ไม่เป็นภาระและไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม เป็นชีวิตที่มีความสมบูรณ์ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความคิดความสามารถที่จะดำรง สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคมการเมือง ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและค่านิยมทางสังคม สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือซับซ้อนได้ คาดคะเนเหตุการณ์ภายในภาคหน้าได้อย่างถูกต้อง และสามารถดำเนินวิธีการที่ชอบธรรม เพื่อให้ได้สิ่งที่พึงประสงค์ภายใต้เครื่องมือและทรัพยากรที่มีอยู่

สิปปนนท์ เกตุทัต (2533) ให้ความหมาย คุณภาพชีวิต ไว้ว่า หมายถึง ชีวิตที่มีคุณภาพ คือ ชีวิตที่มีความสุข ชีวิตที่สามารถปรับตนเองเข้ากับธรรมชาติ ทั้งธรรมชาติทางกาย และธรรมชาติทางสังคม และสามารถปรับธรรมชาติให้เข้ากับตนเอง ไม่เบียดเบียนธรรมชาติและสังคม ไม่เบียดเบียนผู้อื่น

สุพรรณิ ไชยอำพร และ สนิท สมักรการ (2534) กล่าวถึงความหมายของ คุณภาพชีวิต ไว้ว่า หมายถึง สภาพการดำเนินชีวิตในสังคมที่เจ้าของชีวิตมีความพึงพอใจในช่วงเวลาหนึ่งและความพึงพอใจนี้สามารถวัดได้ทั้งทางด้านจิตใจ และวัตถุปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตในช่วงเวลานั้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือของสังคมก็ตาม

จากความหมายที่นักวิชาการได้ให้ไว้ จึงกล่าวโดยสรุป ความหมายของคุณภาพชีวิตหมายถึงการดำรงชีวิตที่มีความสุข ทั้งทางร่างกาย ทางจิตใจ ทางสังคม อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสมดุลของจังหวะชีวิต และปรับตัวได้เหมาะสมในแต่ละช่วงเวลาชีวิต รวมทั้งการพัฒนาตนเองและสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

## 1.2 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

นักวิชาการและนักวิจัย ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้หลายท่าน ไว้ดังนี้

Walton (1974 อ้างถึงใน อุทัย นิปีการสุนทร, 2546) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่าเป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางการเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์การที่ทำงานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ประการ คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน โอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเอง การบูรณาการทางสังคม สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

Davis (1977 อ้างถึงใน ชลลดา ศรีประสิทธิ์, 2546) เป็นผู้นำคำศัพท์ คุณภาพชีวิตในการทำงานมาใช้เป็นครั้งแรก ได้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นที่มิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

Guest (1979 อ้างถึงใน อุทัย นิปีการสุนทร, 2546) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกแต่ละบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับปัจเจกบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน

เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สมยศ นาวิการ (2533) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงคุณภาพของสัมพันธภาพ ระหว่างพนักงาน และสภาพสิ่งแวดล้อมการทำงานที่ผสมผสานระหว่างลักษณะทางเทคนิค และลักษณะทางมนุษย์

ชาญชัย อาจิณสมการ (2536) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึงคุณภาพของความสัมพันธระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด พร้อมทั้งมิติทางด้านมนุษย์ (human dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติทางด้านเทคนิคและเศรษฐกิจ

ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยได้รับความพึงพอใจในงานและมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ และเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ที่ทำให้สมาชิกมีความสุขในงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

สินชัย ฉายรัศมี (2544) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ที่ดี ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพของพนักงาน ภายใต้หลักเกณฑ์ 4 ประการคือ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความเป็นธรรมหรือความเสมอภาค ความเป็นปัจเจกบุคคล ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายที่หลากหลาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานที่ดีสิ่งแวดล้อมการทำงานเหมาะสม ปลอดภัย มีความเป็นธรรม เสมอภาค

### 1.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้มีพัฒนาการมาตั้งแต่ในช่วงปี ค.ศ.1930-1950 ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน ขึ้นอยู่กับการมีความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบ และภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมา เมื่อ ปี ค.ศ.1950-1960 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานกว้างขึ้น โดยนักจิตวิทยา ได้เพิ่มเรื่อง ความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างขวัญในการทำงานกับผลผลิต ซึ่งเกิดจากการส่งเสริมให้มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ในปี ค.ศ.1960-1970 ได้เพิ่มเรื่อง การมีโอกาสนในการทำงานที่เสมอภาค และแบบแผนการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และตั้งแต่ปี ค.ศ.1970 เป็นต้นมา มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ อย่างจริงจัง โดยมุ่งไปที่ประสิทธิผลขององค์กรและการเพิ่มประสิทธิภาพโดยธรรมชาติของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ (Nadler & Glaldstein,1982) อย่างไรก็ตาม นักวิชาการและองค์กรต่าง ๆ ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้มากมาย ดังต่อไปนี้

Richard E.Walton (1973) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในแนวทางความเป็นบุคคล (Humanistic) และสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำงานประสบผลสำเร็จ ผลผลิตของงาน และการเติบโตของภาวะเศรษฐกิจที่ตอบสนองความต้องการและและ ความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน และกำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่าง ๆ ใน 8 ด้าน เป็นเกณฑ์ตัดสิน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

1.1 ความเพียงพอคือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม

1.2 ความยุติธรรม ซึ่งประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานพิจารณาได้จาก การเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้จากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ ไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และควรจะ ได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนนอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพ และความปลอดภัยซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. โอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในการทำงาน (Opportunity for Continues Growth and Security) คืองานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมาย จะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเอง ให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาส ในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวอย่างเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การพิจารณา คือ

3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสความสำเร็จ เห็นความมากน้อยของ โอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กรหรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานสมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3.4 ความมั่นคง หมายถึงความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่ควรจะได้รับ

4. โอกาสได้รับการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล (Opportunity for Developing and Using Human Capacity) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเองและเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิต ที่เหมาะสม พึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลนี้ ในด้านทักษะ ความรู้ที่จะให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาจากเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึงความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานอิสระสามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

4.2 ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

4.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้น ๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงาน และผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

4.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้น ได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

4.5 การวางแผน คือ บุคคลที่สมรรถภาพในการทำงานต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

5. การบูรณาการทางสังคม เป็นการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานดี ซึ่งเป็น การเกี่ยวข้องกับสังคมองค์การ ธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จาก

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะ ความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่คำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การหรือทีมงาน

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ให้การสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม

5.5 มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์การมีความสำคัญ

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์การ หรือบุคคลทำงานควรแสดงความคิดเห็นความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. สิทธิส่วนบุคคล (Employee rights) หมายถึงการบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/พนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันบุคคลต้องได้รับการเคารพสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้ คุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความสามารถเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงานซึ่งผู้ปฏิบัติก็ให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูดคือการมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจและสังคมขององค์การต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึง ความต้องการ รักษาความเสมอภาคในเรื่อง บุคคล กฎ ระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ให้ความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. จังหวะชีวิต (Work and total life space) คือการที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเอง ให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว กิจกรรมอื่น ๆ

8. ความเป็นประโยชน์ ต่อสังคม (Social relevance of work life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มที่ปฏิบัติงานที่รับรู้ ว่า องค์การของตน ได้มีส่วนร่วมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง และอื่น ๆ

Werther & Davis (1982 อ้างถึงใน อุทัย นิปัจการสุนทร, 2546) กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน การรับรู้ ค่านิยม ทักษะคติ สมรรถภาพทางกาย จิตใจ
2. ปัจจัยด้านบริหาร ได้แก่ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์การบริหารจัดการหน่วยงาน กฎ ข้อบังคับ และบรรยากาศภายในองค์การ
3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมได้แก่ นโยบาย สังคมเศรษฐกิจสถานที่/อุปกรณ์ รวมถึง
  - 3.1 เพื่อนร่วมงาน
  - 3.2 ระบบได้แก่ การทำงาน สวัสดิการ การตัดสินใจ ความคิดความชอบ
  - 3.3 วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ระเบียบวินัย จริยธรรม ความซื่อสัตย์

Kast & Rosenzweig (1989 อ้างถึงใน จันทรา แทนสุโพธิ์, 2546) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ 7 ประการ คือ

1. ลักษณะงานที่มีเกียรติและศักดิ์
2. มีการปกครองตนเอง
3. การยอมรับ
4. การได้รับรางวัล
5. โอกาสในการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
6. งานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ
7. ความมั่นคงในงาน

สมยศ นาวิการ (2533) กล่าวถึงคุณลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะประกอบด้วย

1. ความมั่นคง
2. ผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. ความยุติธรรมภายในสถานที่ทำงาน
4. งานที่น่าสนใจและท้าทาย
5. การมอบหมายงานหลายด้าน
6. การควบคุมงานสถานที่ต่าง เนและตนเอง
7. ความก้าวหน้า

8. ความรับผิดชอบ
9. โอกาสเรียนรู้และเจริญเติบโต
10. การรู้ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น
11. อำนาจหน้าที่
12. การยกย่อง
13. งานที่ก้าวหน้า

บุญแสง ชีระภากร (2533) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ถือว่าเป็นสาระสำคัญในการนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน มี 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (adequate and fair pay) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ซึ่งพิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากันเงินเท่ากัน (equal pay of equal work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งานการประเมินค่างาน (job evaluation) การจัดทำโครงสร้างเงินเดือน มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์การด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ อัตราเงินเดือนที่เหมาะสม เป็นต้น

2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (fringe benefits) เป็นค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์กรให้แก่บุคคลในองค์กร เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่จะต้องการให้แก่บุคคลในองค์กร โดยไม่มีข้อผูกพัน เพราะไม่ถือเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อเป็นผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่และความสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นสิ่งที่มียอทธิพลมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ตัวบุคคล เพราะโดยทั่วไปแล้วการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มักมีความแตกต่างในแต่ละองค์การไม่มากนัก แต่ผลประโยชน์เกื้อกูลมีความแตกต่างกันมาก องค์กรใดมีประโยชน์เกื้อกูลสูงก็จะมีแรงดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัครทำงานกับองค์กรนั้นมาก บุคคลจำนวนไม่น้อยที่รู้สึกว่ามีความรู้สึกรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานดี เพราะองค์กรจัดผลประโยชน์เกื้อกูลให้มากกว่าองค์กรอื่นๆ จึงเป็นข้อคำนึงที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารองค์กรต้องคำนึงถึงในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กร

3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (a safe and healthy environment) การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดทั่วไปและมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างการทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว เป็นสิ่งที่ควรต้องทำ เพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์กร ในปัจจุบันปัญหาในเรื่องมลภาวะ (pollution) เป็นปัญหาที่ภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก จึงควรที่ฝ่ายจัดการของแต่ละองค์การต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดไว้ ในสภาพความเป็นจริงแล้ว ก็ได้มีกฎหมายกำหนดไว้ในเรื่องเหล่านี้อยู่แล้ว การจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ จึงเป็นผลดีทั้งในแง่กฎหมาย สังคมธรรมและเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรด้วย

4. ความมั่นคงในการทำงาน (job security) ในที่นี้มีความหมายในด้านของการจ้างงานและความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์การที่ให้ความมั่นคงในการจ้างงานสูง เช่น ระบบราชการ มีการจ้างงานจนอายุครบ 60 ปี และไม่มีเลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันสมควร เช่น ทูจริทหรือหยุดงาน โดยไม่มีเหตุผล จึงเป็นตัวอย่างขององค์การที่มีความมั่นคงสูง จนมีผู้นิยมเข้าทำงานโดยเหตุผลของความมั่นคงนี้ ส่วนองค์การเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสถานภาพมั่นคงในการจ้างงานสูงมากเช่นเดียวกัน แม้มีการปลดพนักงานออกก่อนเกษียณอายุก็ตาม แต่ก็มีการจ่ายเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด จึงมีผู้นิยมทำงานในองค์การแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์การสูง องค์การที่มีขนาดเล็กและมีความมั่นคงในการจ้างงานต่ำมักใช้วิธีเพิ่มค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน คือค่าจ้างหรือเงินเดือน ให้สูงกว่าองค์การที่มีความมั่นคงในการทำงานสูง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การทดแทนกันไป แต่ความมั่นคงในการจ้างงานมักมีผลเสียถ้าไม่มีมาตรการในการป้องกันที่ดี กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับความมั่นคงในการจ้างงานสูง จะเกิดความเฉื่อย (inert) ในการทำงาน เพราะถือว่าตนเองจะไม่ถูกเลิกจ้างถ้าไม่ทำความผิดร้ายแรง ซึ่งแทนที่จะสร้างความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี กลับกลายเป็นผลเสียแก่องค์การเอง

5. เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง (free collective bargaining) การร่วมเจรจาต่อรองเป็นสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในองค์การตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ การร่วมเจรจาต่อรองโดยทั่วไปมักเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์การพึงได้รับจากองค์กร เช่น การเรียกร้องให้เพิ่มค่าจ้าง การเรียกร้องให้เพิ่มสวัสดิการ การต่อรองไม่ให้เลิกจ้าง เป็นต้น การร่วมเจรจาต่อรองตามปกติจะเป็นเรื่องระหว่าง 2 ฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้าง แต่ถ้าต่อรองแล้วไม่สามารถหาข้อยุติได้ก็จะนำไปสู่การนัดหยุดงาน ซึ่งต้องมีฝ่ายที่สาม คือ ฝ่ายรัฐบาลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพื่อมิให้เกิดผลเสียร้ายแรงแก่ทุก ๆ ฝ่าย การร่วมเจรจาต่อรองทุกครั้งมักมองไปในแง่ที่ไม่ดี แต่ถ้าเราพิจารณาทั้งในด้านจิตวิทยา และด้านเศรษฐกิจแล้ว จะพบว่าเราสามารถนำเอาการร่วมเจรจาต่อรองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรได้เป็นอย่างดี ในแง่ของจิตวิทยาของพนักงานหรือลูกจ้างมักเกิดความรู้สึกกดดันต่อการทำงานในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติภายใต้การบังคับบัญชา การอนุญาตให้มีการรวมตัวกันเจรจาต่อรองอย่างอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทำให้กลุ่มของพนักงานหรือลูกจ้างมีอำนาจต่อรองกับผู้บริหารขององค์กรได้ การมีอำนาจต่อรองกับผู้บังคับบัญชาของตนเอง จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมีศักดิ์ศรีเกิดความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้สามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานแล้ว จะสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เพราะเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของตนเอง ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่แล้วก็จะเอาใจใส่ในงาน ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด เพื่อสร้างผลงานและความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่วนทางด้านเศรษฐกิจการร่วมเจรจาต่อรองมีผลกระทบโดยตรงถึงเศรษฐกิจของทั้งองค์การและกลุ่มพนักงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผลงานของการเจรจา องค์การจึงควรหาข้อมูลในเรื่องผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์การควรจะได้รับและต้องการจะได้รับ เพื่อนำมาใช้ในการเจรจาต่อรองแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นมาตรการที่เหมาะสมที่จะใช้ในการเจรจาต่อรองตามข้อจำกัดที่องค์กรมีอยู่ ทั้งเป็นการสกัดกั้นมิให้มีการนัดหยุดงาน และช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคคลในองค์กรอีกด้วย

6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (growth and development) พัฒนาการและความเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาการทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการ จึง

เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับตัวบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้ว ทั้งพัฒนาการและความเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าต้องมีขบวนการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโต จึงสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ ซึ่งเงื่อนไขนี้ในบางองค์กรถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

7. บูรณาการทางสังคม (social integration) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ สำหรับในรูปแบบที่เป็นทางการ มักจะไม่ใช่มุมที่เป็นปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้าง ตลอดจนกฎข้อบังคับต่าง ๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะเป็นตัวชี้ว่า องค์กรมีบูรณาการทางสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มักเต็มไปด้วยขั้นตอนล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้ จะช่วยให้ระบบงานขององค์กรคล่องตัวขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของภราดรภาพ แบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช่ว่าจนเลยเถิด กลายเป็นระบบพรรคพวกไป วิธีการเสริมสร้างบูรณาการสังคมในองค์กรที่ดีที่สุด คือ การจัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่มสวัสดิการ เป็นต้น แล้วค่อยนำเอากิจกรรมเหล่านั้นเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

8. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Participation) การมีส่วนร่วมในองค์กรในที่นี้ หมายถึง การมีส่วนร่วมทางการบริหาร ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์กร ได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์กรมีส่วนร่วมได้ รูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กร เช่น ถ้าองค์กรมีการบริหารแบบคณะกรรมการก็อาจให้มีผู้แทนของพนักงานร่วม เป็นกรรมการบริหารด้วย หรือถ้าองค์กรมีผู้บริหารสูงสุดคนเดียว การกำหนดนโยบายบริหาร อาจรับฟังความคิดเห็นของผู้แทนพนักงาน หรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิกของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้การบริหารงานที่ต้องการให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมไปพร้อมกันทั้งหมด อาจทำได้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เล็กลงมา คือ แต่ละส่วนงานอาจใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นหรือมอบหมายให้พนักงานแต่ละกลุ่มจัดวางแผนเป้าหมายเฉพาะกลุ่มในการทำงาน โดยอาศัยกรอบนโยบายหลักขององค์กรเป็นแนวทาง การบริหารงานที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน คือ การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by objective) และวงจรรควบคุมคุณภาพ (Quality control circle)

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at work) ความหมายของคำว่าประชาธิปไตยในที่นี้ หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์กรทุก ๆ คน ในการทำงานร่วมกันอย่างเสมอหน้ากัน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์กร เพราะถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ไม่ว่าจะมีความรู้ใด ๆ เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การประชุมกลุ่ม การทำงานเป็นทีมจะต้องฟังเสียงของทุก ๆ คน อย่างเท่าเทียมกัน และแก้ปัญหาด้วยเหตุผลที่ดีที่สุด การจัดการด้วยอำนาจในองค์กร ใช้ในกรณีที่มีความจำเป็นอย่างมากจริง ๆ เท่านั้น ประชาธิปไตยในการทำงานจะมีความสอดคล้องกับการมีส่วนร่วมในองค์กรสูงทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก เพราะได้รับการยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นต้นหนึ่งของมนุษย์ทุกคน อันเป็นส่วนเสริมสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

10. เวลาว่างของชีวิต (Total life space) การทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเวลาว่างเพื่อพักผ่อน เป็นของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ

องค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งอาจมีเป็นเวลาสั้น ๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดตามปกติประจำสัปดาห์ และวันหยุดพิเศษ เนื่องในงานเทศกาลต่าง ๆ การจัดให้มีวันหยุดซึ่งถือเป็นช่วงว่างที่พนักงานทุกคนได้ละจากงานประจำนี้ถือเป็นผลประโยชน์เกื้อกูลชนิดหนึ่งในประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าของตัวบุคคลที่ได้มีการทำงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

ในการพัฒนาองค์กรด้วยการปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ จะเป็นเรื่องยากที่จะปรับปรุงให้พร้อมทุกอย่าง แต่อย่างไรก็ดีผู้บริหารควรต้องพิจารณาความสำคัญของปัจจัยแต่ละปัจจัย โดยคำนึงถึงความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นจากความต้องการของบุคคลในองค์กรว่า มีความต้องการปัจจัยใดเป็นอันดับแรกและปัจจัยใดมีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรมากที่สุด แล้วจึงดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและของตัวบุคคล องค์กรจึงจะเป็นองค์กรที่มีคุณภาพดี มีความสามารถในการแข่งขัน บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรก็จะเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งตรงกับเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรตามความต้องการของผู้บริหารที่ต้องการให้องค์การบรรลุเป้าหมายในที่สุด

จากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่า แนวคิดของ Walton (1974) ที่มีข้อบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการนั้น มีองค์ประกอบที่ครอบคลุม ทั้งด้านสังคม ด้านจิตวิทยา ด้านเศรษฐศาสตร์ และด้านสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยเห็นว่า มีความเหมาะสมที่จะนำมาศึกษาในการใช้เป็นเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขสุภาพชุมชน ในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีข้อบ่งชี้ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน
4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล
5. การบูรณาการทางสังคม
6. สิทธิส่วนบุคคล
7. จังหวะชีวิตหรือความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

### 2.1 ความหมายของบรรยากาศองค์กร

มีผู้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กร หรือ บรรยากาศสภาพแวดล้อมตัวเราที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ของสมาชิกในองค์กร ไว้ดังนี้

Forchand (1964 อ้างถึงใน ศุภวิทย์ เจริญผล, 2543) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศ

องค์กรว่า หมายถึง กลุ่มของลักษณะที่บรรณาถึงองค์กรใดองค์กรหนึ่งโดยทำให้องค์กรแตกต่างไปจากองค์กรอื่น ๆ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมาของบุคคลในองค์กร

Litwin & Stringer (1968) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์การว่า หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์การ ซึ่งรับรู้โดยบุคคลในองค์การ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงาน

เทพพนม เมืองแมน & สวิง สุวรรณ (2529) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การ ไว้ว่า ตัวแปรชนิดต่างๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อการทำงานจึงบุคคลในองค์การ

อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2534) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์การว่า บรรยากาศองค์การ คือ กลุ่มลักษณะของสภาพแวดล้อมของพนักงานที่รับรู้ โดยทางตรงและโดยทางอ้อม ซึ่งบรรยากาศ

องค์การเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของเขาในการทำงานในองค์การ หรือหน่วยงาน ไม่ว่าจะป็นหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทห้างร้านใด ๆ ก็ตาม ซึ่งบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาร่วมกิจการกัน โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน ดังนั้นบรรยากาศองค์การ คือการรับรู้หรือความเข้าใจที่สมาชิกในองค์การมีต่อองค์การที่เขาทำงานอยู่ ซึ่งการรับรู้นั้นมีต่อลักษณะต่าง ๆ คือ โครงสร้างองค์การ เป้าหมายองค์การ พฤติกรรมการบริหาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

บุญมัน หนาสุภวัฒน์ (2537) ได้ให้ความหมายของ บรรยากาศองค์การ ว่า หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ขององค์การ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลในองค์การ ทั้งทางตรงและทางอ้อม สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อบรรยากาศองค์การ ได้แก่ องค์ประกอบด้านคุณสมบัติเฉพาะ องค์ประกอบทางด้านโครงสร้าง องค์ประกอบทางด้านวิธีการดำเนินงานขององค์การ องค์ประกอบทางด้านกายภาพ และองค์ประกอบทางด้านนิยมและพฤติกรรม

สมยศ นาวิการ (2538) กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์การ คือ เป็นกลุ่มของลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่พนักงานทำอยู่ รับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นแรงกดดันสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน

พูนศิริ อุบลเลิศ (2546) ให้ความหมาย ของบรรยากาศองค์การ ไว้ว่า หมายถึง กลุ่มลักษณะของสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงาน ที่รับรู้โดยการทำงาน และเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของเขา ในการทำงานหรือการรับรู้ถึงความเข้าใจของสมาชิกในองค์การมีต่อองค์การที่เขาทำงานอยู่ซึ่งการรับรู้นั้นมีลักษณะต่าง ๆ คือ จากเพื่อนร่วมงาน และพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร

พัชราภรณ์ เจียรนัยชนะกิจ (2547) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึงคุณลักษณะสภาพแวดล้อมหรือองค์ประกอบภายในองค์การ ประกอบด้วย โครงสร้าง กระบวนการในการบริหาร สมาชิกองค์การ วัฒนธรรม ซึ่งสมาชิกสามารถรับรู้ต่อสิ่งแวดล้อมในองค์การได้ บรรยากาศองค์การเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

ชาญชัย อาจิมสมากร (2548) ได้ให้ความหมาย ของบรรยากาศองค์การไว้ว่า สิ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานในองค์การให้มีประสิทธิผลและสนองตอบความต้องการของพนักงาน

จากการที่มีผู้ให้ความหมายของ บรรยากาศองค์การไว้เช่นนั้น พอสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์การ ที่มีการรับรู้ของสมาชิกในองค์การ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการดำเนินงานของสมาชิกในองค์การ ซึ่งประกอบด้วย มิติด้านโครงสร้าง องค์การ มิติความรับผิดชอบ มิติรางวัล มิติ

ความเสี่ยง มิตินักวิชาการ มิตินักบริหาร มิตินักวิชาการ มิตินักบริหาร มิตินักวิชาการ มิตินักบริหาร มิตินักวิชาการ มิตินักบริหาร และมิตินักวิชาการ อันหนึ่งอันเดียวกัน

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

ได้มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับมิติต่าง ๆ ของบรรยากาศองค์กรไว้มากมาย ซึ่งมิติต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นตัวชี้วัดในการวัดบรรยากาศขององค์กร แนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ มีดังนี้

Likert (1967 อ้างถึงใน สายสมร พัทธองอยู่, 2543) ได้เสนอมิติบรรยากาศองค์กรไว้ 8 มิติ คือ

1. กระบวนการภาวะผู้นำ
2. ลักษณะของปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ
3. ลักษณะกระบวนการติดต่อสื่อสาร
4. ลักษณะกระบวนการเสวนาต่อกัน
5. ลักษณะกระบวนการตัดสินใจ
6. ลักษณะการวางเป้าหมายหรือการออกคำสั่ง
7. ลักษณะกระบวนการควบคุม
8. การฝึกอบรม

Halpin & Croft (1966 อ้างถึงใน สุภวิทย์ เจริญผล, 2543) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์กรของโรงเรียน โดยศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมของผู้ร่วมงาน 4 มิติ และผู้บริหาร 4 มิติ ใช้เครื่องมือสำหรับวัดบรรยากาศองค์กรที่มีชื่อว่า OCDQ (Organization Climate Description Questionnaire) ซึ่งมีมิติต่าง ๆ คือ

1. พฤติกรรมของผู้ร่วมงาน เป็นความรู้สึกลึกซึ้งของสมาชิกต่อผู้ร่วมงานมี 4 มิติ คือ
  - 1.1 มิติขาดความสามัคคี : ขาดการวางแผนงาน ต่างคนต่างทำ ขาดการประสานงาน
  - 1.2 มิติอุปสรรค : ขัดข้อง ระเบียบ รุ้สึกอึดอัด ขาดความคล่องตัว เกิดความยุ่งยาก
  - 1.3 มิติขวัญ : พึ่งพอใจในความสัมพันธ์ทางสังคม และผลงาน เกิดกำลังใจ ภาคภูมิใจ
  - 1.4 มิติมิตรสัมพันธ์ : มีความสนิทสนมซึ่งกันและกัน ทำงานด้วยความสนุกสนาน
2. พฤติกรรมของผู้บริหาร เป็นมิติที่แสดงถึงความรู้สึกลึกซึ้งของสมาชิกต่อผู้บริหารมี 4 มิติ คือ
  - 2.1 มิติห่างเหิน : มีความสัมพันธ์กับปฏิบัติงานแบบเป็นทางการ โดยหน้าที่การงาน
  - 2.2 มิติมุ่งผลงาน : ผู้บริหารต้องคำนึงถึงผลงาน กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด
  - 2.3 มิติเป็นแบบอย่าง : ผู้บริหารปฏิบัติงานและเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน
  - 2.4 มิติกรุณาปราณี : เป็นผู้ไม่มีเมตตากรุณา

Halpin & Croft (1966) แปลมิติบรรยากาศองค์กร 8 มิติ เป็นบรรยากาศองค์กร 6 แบบ ดังนี้

1. บรรยากาศองค์กรแบบแจ่มใส (The Open Climate) มีลักษณะเฉพาะ คือขวัญกำลังใจสูง ขาดความสามัคคีต่ำ อุปสรรคต่ำ มิตรสัมพันธ์ปานกลาง ห่างเหินต่ำ กรุณาปราณีสูง เป็นแบบอย่างสูง มุ่งผลงานต่ำ บรรยากาศองค์กรแบบแจ่มใสเป็นบรรยากาศองค์กรที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการและเป็นบรรยากาศที่ดีที่สุด ทั้งนี้ เพราะบรรยากาศดังกล่าว ทำให้สมาชิกองค์กรมีขวัญกำลังใจดี มีความสามัคคี มีการทำงานเป็นทีม มีความเหมาะสมของงานกับความสามารถ มีระเบียบวินัย มีความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่วนผู้บริหาร

มีบุคลิกดี เป็นที่เคารพรักใคร่ เป็นแบบอย่าง มีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ และสร้างลักษณะผู้นำในการปฏิบัติงาน

2. บรรยากาศองค์การแบบอิสระ (The Autonomous Climate) มีลักษณะเฉพาะ คือมีขวัญกำลังใจ มีมิตรสัมพันธ์สูง ขาดความสามัคคีต่ำ อุปสรรคต่ำ ห่วงเหินสูง มุ่งผลงานต่ำ กรุณาปราณีปานกลาง เป็นแบบอย่างปานกลาง เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจในการสร้างสัมพันธมากกว่าผลสำเร็จของงาน ผู้ปฏิบัติงานร่วมมือกันดี ผู้บริหารอำนวยความสะดวก และช่วยเหลือเป็นครั้งคราว เป็นแบบอย่างและส่งเสริมสวัสดิภาพของผู้ปฏิบัติงาน บรรยากาศแบบนี้ค่อนข้างเข้มงวดมากกว่าบรรยากาศแบบแจ่มใส

3. บรรยากาศองค์การแบบควบคุม (The Controlled Climate) มีลักษณะเฉพาะ คือมีขวัญสูง ขาดความสามัคคีต่ำ มุ่งผลงานสูง กรุณาปราณีต่ำ เป็นแบบอย่างปานกลาง ห่วงเหินสูง อุปสรรคสูง และมีตรสัมพันธต่ำ บรรยากาศแบบนี้ ผู้บริหารจะคอยควบคุม ไม่มีเวลาในการสร้างความสัมพันธ์ แต่ทำให้เกิดผลงานดี ทำให้มีความภาคภูมิใจ มีความสัมพันธ์ในงานดี แต่ขาดความ

สัมพันธ์ฉันท์มิตร ผู้บริหารกำหนดกฎเกณฑ์วิธีการทำงานตลอดเวลา ขาดความสัมพันธ์กับพนักงาน ยึดหลักการ ไม่สนใจความคิดเห็น และเหตุผลของคนอื่น

4. บรรยากาศองค์การแบบสนิทสนม (The Familiar Climate) มีลักษณะเฉพาะของบรรยากาศองค์การ คือขาดความสามัคคีสูง อุปสรรคต่ำ ใกล้ชิดสนิทสนมสูง ขวัญปานกลาง กรุณาปราณีสูง ห่วงเหินต่ำ มุ่งงานต่ำ เป็นแบบอย่างปานกลาง บรรยากาศองค์การแบบนี้ เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ผู้บริหารสนใจผลงานน้อย ละเลยคำสั่ง กฎระเบียบ ละเลยการบริหารงานบุคคล แสดงให้เห็นว่าสมาชิกในองค์การเป็นคนครอบครัวเดียวกันไม่ทำลาายจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความสามัคคีในการทำงาน ไม่ทำงาน มีความ

สัมพันธ์ส่วนตัวดี ขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง ขาดความพึงพอใจในงาน ความภาคภูมิใจในผลงาน ผู้ปฏิบัติงานจะคอยกระตุ้นผู้บริหารให้ทำหน้าที่เข้มแข็งอยู่ตลอดเวลา

5. บรรยากาศองค์การแบบรวมอำนาจ (The Paternal Climate) ลักษณะเฉพาะของบรรยากาศองค์การแบบนี้ คือ มุ่งผลงานสูง ขาดความสามัคคีสูง อุปสรรคต่ำ มิตรสัมพันธ์ต่ำ ขวัญต่ำ แบบอย่างปานกลาง ห่วงเหินต่ำ และกรุณาปราณีสูง เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหารใช้วิธีการออกคำสั่ง ควบคุมตรวจตรา นิเทศ ติดตามงานอย่างใกล้ชิด สร้างความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ปฏิบัติแต่ล้มเหลว เพราะผู้ปฏิบัติขาดความศรัทธา ไม่ยอมรับความสามารถของผู้บริหาร ผู้บริหารทำตัวเป็นผู้ดีทุกอย่าง ทั้งๆที่บางเรื่องรู้เพียงเล็กน้อย

6. บรรยากาศองค์การแบบซิมเซา (The Closed Climate) ลักษณะเฉพาะของบรรยากาศแบบนี้ คือขาดความสามัคคีสูง อุปสรรคสูง มิตรสัมพันธ์ปานกลาง ขวัญต่ำ เป็นแบบอย่างต่ำ ห่วงเหินสูง มุ่งผลงานสูง และกรุณาปราณีต่ำ เป็นบรรยากาศองค์การ ที่ผู้บริหารขาดความรู้และบุคลิกภาพของผู้นำ ตลอดจนสมรรถภาพในการบริหารงานบุคคล ให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามโดยไม่มีหลักการและเหตุผล สนองความพอใจของตน ขาดความเป็นแบบอย่าง ไม่มีความเมตตากรุณา ขาดความคิดสร้างสรรค์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขวัญเสีย ขาดกำลังใจในการทำาน เพราะเขาเหล่านั้นเห็นฉันท์มิตร ขาดความภาคภูมิใจในงาน ผู้ปฏิบัติงานขาดความสามัคคีในการปฏิบัติงาน เป็นบรรยากาศการทำงานขององค์การที่ไม่ดี ควรรีบทำการแก้ไข

Forehand (1964 อ้างถึงใน สุภวิทย์ เจริญผล, 2543) กล่าวถึงบรรยากาศองค์กร ไว้ว่า หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างไปจากอีกองค์กรอื่น และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือขนาดและโครงสร้าง แบบของความเป็นผู้นำ ความซับซ้อนของระบบ เป้าหมายและทิศทาง และสายใยของการติดต่อ สื่อสารการวัดบรรยากาศองค์กรของ Forehand ได้จากองค์ประกอบต่อไปนี้

1. ขนาดและโครงสร้างขององค์กร (Size and structure) องค์กรที่มีขนาดใหญ่ ระยะทางระหว่าง ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานจะห่างไกลกันมากขึ้น ระยะทางดังกล่าวจะก่อให้เกิดสิ่งกีดขวางด้านจิตวิทยาในลักษณะที่ว่าพนักงานที่อยู่ห่างไกลออกไปจากจุดตัดสินใจนั้น อาจจะไม่มีความเข้าใจในตัวของพวกเขาเองว่ามีความสำคัญน้อย และระยะทางดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศของความเป็นทางการ หรือไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมาก เพราะว่าการจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นทางด้านสังคมนั้นทำได้ยาก

2. แบบความเป็นผู้นำ (Leadership Patterns) มีอยู่หลายแบบล้วนมีอิทธิพลต่อการเสริมสร้างบรรยากาศองค์กรนั้น ๆ แบบความเป็นผู้นำย่อมมีผลกระทบต่อพนักงานคนใดคนหนึ่งต่อหนึ่งงาน ผู้นำมีอิทธิพลต่อขวัญ กำลังใจ ระบบการควบคุมลักษณะงาน ความมีอิสระของพนักงาน และปรากฏการณ์ส่วนรวมระหว่างผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติของผู้นำจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศ ซึ่งจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อการผลิต และการตอบสนองต่อความพึงพอใจของพนักงาน

3. ความซับซ้อนของระบบ (System Complexity) องค์กรจะแตกต่างกันในเรื่องของความซับซ้อนของระบบที่นำมาใช้ในแต่ละองค์กร ความซับซ้อนของระบบ หมายถึง จำนวนและลักษณะการเกี่ยวข้องกับระหว่างกัน ระหว่างส่วนต่าง ๆ ของระบบ แบบของการเกี่ยวข้องจะแตกต่างกันตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น เป้าหมายและวิทยาการ

4. เป้าหมายและทิศทางขององค์กร (Goal Direction) องค์กรแต่ละองค์กรจะแตกต่างกันที่เป้าหมายที่กำหนดขึ้นสำหรับองค์กร ความแตกต่างในเป้าหมายจะมาจากการแยกประเภทขององค์กรอย่างหนึ่ง เช่น องค์กรทางด้านธุรกิจ องค์กรที่ให้บริการกับสาธารณะ ย่อมมีความแตกต่างของเป้าหมายขององค์กร องค์กรทางธุรกิจอาจจะมีเป้าหมายทางด้านการเงิน โดยมีเป้าหมายอยู่ที่กำไร หรือผลตอบแทนสูงสุดทางธุรกิจ แต่องค์กรทางด้านบริการสาธารณะ มีเป้าหมายในเรื่องของความคลอบคลุมหรือความเสมอภาคในการให้และรับบริการสาธารณะนั้นๆ หรือแม้แต่องค์กรด้านธุรกิจเหมือนกันก็อาจมีเป้าหมายและทิศทางที่ต่างกัน เช่น ความแตกต่างของการกำหนดเป้าหมายขนาดของกำไรที่ต่างกัน ดังนั้น ปัจจัยด้านเป้าหมายและทิศทาง จึงเป็นตัวชี้วัดหนึ่งของบรรยากาศการทำงานขององค์กร

5. สายใยการติดต่อสื่อสาร (Communication Network) เป็นมิติที่สำคัญอย่างหนึ่งของบรรยากาศองค์กร เพราะสายใยภายในองค์กร จะแสดงให้เห็นถึงสายใยของสถานภาพ การจัดระเบียบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และเกี่ยวข้องระหว่างกันของกลุ่ม การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนมาสู่เบื้องล่าง จากเบื้องล่างสู่เบื้องบน หรือตามแนวนอนภายในองค์กร จะให้ความรู้เกี่ยวกับปรัชญาในการบริหารและการทำงานโดยส่วนรวมภายในองค์กรนั้นได้

ซึ่งลักษณะทั้ง 5 ด้านนี้ มีผลต่อพฤติกรรมขององค์กร และทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ คุณลักษณะเหล่านี้ และคุณลักษณะอื่น ๆ จะเกี่ยวข้องระหว่างกันและเป็นสิ่งกำหนดบรรยากาศองค์กร และเป็นปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งถ้าหากคุณลักษณะการทำ

งาน สามารถทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดี ก็จะทำให้พนักงานมีความพอใจในงาน ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนั่นหมายถึง การมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่ง เชี่ยวชาญ อาศวีฉนกุล (2530) กล่าวว่า iva แนวทางที่สำคัญต่อการทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน และเกิดประสิทธิผลขององค์กร นั้น ได้แก่ การปรับปรุงบรรยากาศองค์กร

Litwin & Stringer (1968) กล่าวว่า iva บรรยากาศองค์กร คือ กลุ่มของคุณลักษณะและสภาพแวดล้อมของงาน ที่บุคคลภายในองค์กรสามารถรับรู้ได้ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งบรรยากาศองค์กรจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจและพฤติกรรมของพวกเขา ในขั้นแรก Litwin & Stringer ได้แบ่งบรรยากาศองค์กรออกเป็น 7 มิติ และ สร้างเครื่องมือประเมินบรรยากาศองค์กรใน 7 มิติ เรียกว่า Climate Questionnaire Form A มีรายละเอียดดังนี้

1. โครงสร้าง (structure) โครงสร้างที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการที่มีต่อพฤติกรรมระหว่างบุคคลและพฤติกรรมของพนักงานที่เกี่ยวข้องงาน
2. ความท้าทายและความรับผิดชอบ (challenge and responsibility) ซึ่งจะวัดเกี่ยวกับความเข้าใจหรือการรับรู้ทางด้านความท้าทายของงานและความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน
3. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (warmth and support) ความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ในองค์กรจะช่วยลดความกังวล ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานลงได้ พนักงานย่อมต้องการบรรยากาศที่มีความอบอุ่นและการสนับสนุน โดยเฉพาะพนักงานใหม่ มีความจำเป็นมากสำหรับบรรยากาศเช่นนี้
4. การให้รางวัลและการลงโทษ การเห็นด้วยและการไม่เห็นด้วย (reward and punishment, approval and disapproval) ภายในสภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญ กับการจัดการรางวัล แทนที่จะเป็นการลงโทษ ย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของพนักงานด้านความสำเร็จ และความผูกพันได้ และจะลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของเขาได้ การให้รางวัลเท่ากับการแสดงให้เห็นว่ายอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้น ในขณะที่การลงโทษจะเป็นสัญญาณที่แสดงให้เห็นถึงการไม่ยอมรับในพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้น
5. ความขัดแย้ง (conflict) จะเป็นการวัดความเข้าใจเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่แตกต่างกัน และหน่วยงานที่แข่งขันกันภายในองค์กร องค์กรต้องเผชิญกับความขัดแย้งและการแก้ปัญหาความขัดแย้งอยู่เสมอ
6. มาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (performance standards and expectations) ปัจจัยนี้จะวัดความรู้สึก หรือการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน และความชัดเจนของความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในองค์กร
7. ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (risk and risk taking) จะเป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายบริหารด้านการยอมรับความเสี่ยง คนที่ต้องการความสำเร็จสูง มักจะยอมรับความเสี่ยงปานกลาง ในการตัดสินใจ บรรยากาศองค์กรที่ยอมรับความเสี่ยงปานกลาง จะกระตุ้นความต้องการความสำเร็จของพนักงานได้ ในขณะที่บรรยากาศองค์กรไม่ยอมรับความเสี่ยง จะก่อให้เกิดความไม่สมหวังและความอ่อนแอของความสำเร็จตามเป้าหมาย

Litwin & Stringer (1968) ได้นำเครื่องมือดังกล่าว ไปประเมินบรรยากาศองค์การ พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้เครื่องมือดังกล่าว เนื่องจากมีความกำกวมในบางมิติ ดังนั้น จึงได้พัฒนา

เครื่องมือประเมิน เพื่อลดความกำกวมและเพิ่มความชัดเจนในการจำแนกบรรยากาศองค์การในแต่ละมิติ โดยแบ่งบรรยากาศองค์การ ออกเป็น 9 มิติ และเรียกเครื่องมือประเมินที่พัฒนาขึ้นใหม่ นี้ว่า Revise or Improved Climate Questionnaire Form B (RICQ- Form B) ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละมิติ ดังนี้

1. มิติด้าน โครงสร้างองค์การ (Structure) หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับ ขั้นตอนการดำเนินงาน การปฏิบัติตามระเบียบและการติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา พบว่า โครงสร้างขององค์การยิ่งควบคุมที่ส่วนกลางมากเท่าไร ย่อมทำให้ขาดความยืดหยุ่นขององค์การ ก่อให้เกิดบรรยากาศองค์การแบบปิด (The Close Climate) คือผู้บริหารไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ขาดความเมตตากรุณา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความสามัคคี เสียขวัญกำลังใจ
2. มิติความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องตรวจสอบการตัดสินใจเมื่อบุคลากรมีงานที่จะต้องปฏิบัติก็ดำเนินการด้วยความรู้สึกรับผิดชอบในงาน
3. มิติรางวัล (Reward) หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับรางวัล สำหรับงานที่ปฏิบัติบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ ตลอดจนความยุติธรรมของนโยบายการพิจารณาความดี ความชอบ การสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในงาน
4. มิติความเสี่ยง (Risk Tasking) หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการเสี่ยงภัยในการทำงาน ความท้าทายในงานและกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์การเน้นที่ทางเลือก ซึ่งอาจจะเสี่ยง แต่เป็นการเสี่ยงเพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีในการดำเนินงาน
5. มิติความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพภายในองค์การ ในบรรยากาศการทำงานเป็นทีม เน้นความรู้สึกที่ดีและมีความเป็นกันเอง
6. มิติการสนับสนุน (Support) หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับ ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งระดับบนและระดับล่าง ตั้งแต่ผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติงาน ในกลุ่มองค์การมีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน
7. มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Setting) หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และมาตรฐานของการปฏิบัติงาน ตามที่องค์การกำหนด เป็นบรรทัดฐานที่สามารถทำงานให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะเวลาที่กำหนดชัดเจน
8. มิติความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับความคิดเห็นที่แตกต่างของสมาชิกตามโครงสร้างองค์การ เน้นการแก้ปัญหา มากกว่าการปล่อยปละละเลยหรือการไม่สนใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์การ
9. มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Identify) หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เป็นสมาชิกที่มีลักษณะมีคุณค่า เป็นผู้ที่มีน้ำใจ จะลดการถ่วงถ่วงผลประโยชน์ส่วนตน ทำให้เกิดความรักใคร่ปรองดอง มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

จากมิติบรรยากาศองค์การ ทั้ง 9 มิติ ของ Litwin & Stinger (1968) สามารถแบ่งตามลักษณะของบรรยากาศองค์การ ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มบรรยากาศองค์การที่มุ่งประสานงาน มีลักษณะ สำคัญ 4 ประการ คือ
  - 1.1 เปิดโอกาสให้เกิดการรวมกลุ่มและมีความสัมพันธ์ที่อบอุ่น จริงใจ
  - 1.2 ให้การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร
  - 1.3 ให้ความสำคัญอิสระในการทำงานและมีโครงสร้างองค์การที่บีบบังคับน้อย
  - 1.4 ให้การยอมรับว่า บุคลากรเป็นสมาชิกของกลุ่ม
2. กลุ่มบรรยากาศองค์การมุ่งการใช้อำนาจ มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ
  - 2.1 การกำหนดโครงสร้างองค์การในรูปของกฎ และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
  - 2.2 บุคลากรยอมรับความรับผิดชอบในตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ สถานะในระดับสูง
  - 2.3 กระตุ้นให้มีการใช้อำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการ ในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง
3. กลุ่มบรรยากาศองค์การมุ่งผลสำเร็จของงาน มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ
  - 3.1 เน้นความรับผิดชอบต่อส่วนตน
  - 3.2 มีการคำนวณเรื่องความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ
  - 3.3 ให้การยอมรับและรางวัลสำหรับผู้ปฏิบัติงานดี
  - 3.4 สร้างความประทับใจที่บุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของทีม

นอกจากนี้ Litwin & Stinger (1968 อ้างถึงใน บุญมัน ธนาสุภวัฒน์, 2537) ได้ศึกษาวิจัยและเสนอแนะฝ่ายจัดการน่าจะดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ในการที่จะควบคุมบรรยากาศองค์การ ดังนี้

1. คิดคำนึงถึงธรรมชาติของบุคคลที่ทำงาน ด้งานที่จะต้องปฏิบัติ และเลือกบรรยากาศองค์การแบบไหน ที่จะปฏิบัติ
2. ประเมินบรรยากาศองค์การที่มีอยู่นั้นเป็นอย่างไร
3. วิเคราะห์ความห่างของบรรยากาศองค์การ และพยายามจัดสร้างแผนงาน ในการที่จะบรรลุถึงบรรยากาศองค์การที่ต้องการ
4. ขั้นตอนและการปรับปรุงบรรยากาศองค์การ
5. ประเมินประสิทธิผลในรูปของการปฏิบัติการ

จากแนวคิด ทฤษฎี และองค์ประกอบต่าง ๆ ของบรรยากาศองค์การ ซึ่งมีกลุ่มนักวิชาการ ได้ศึกษาและนำเสนอไว้ในแง่มุมต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าแนวคิดของ Halpin & Croft (1966) แนวคิดของ Litwin & Stringer (1968) และแนวคิดของ Forehand (1964) จะมีความเหมือนและสอดคล้องสัมพันธ์กันในหลายประเด็น จึงมีการเปรียบเทียบแนวคิดบรรยากาศองค์การ ทั้ง 3 ท่าน ในภาพที่ 1 ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบแนวคิด ที่มีความสอดคล้องสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ในมิติต่าง ๆ ขององค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ตามภาพที่ 1 ดังนี้

Halpin and Croft	Forehand	Litwin and Stringer
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ขวัญ</li> <li>2. กรุณาปราณี</li> <li>3. มุ่งผลงาน</li> <li>4. ความห่างเหิน</li> <li>5. อุปสรรค</li> <li>6. มิตรสัมพันธ์</li> <li>7. ขาดความสามัคคี</li> <li>8. เป็นแบบอย่าง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เป้าหมายและทิศทาง</li> <li>2. แบบของผู้นำ</li> <li>3. ความซับซ้อนของระบบ ขนาด/โครงสร้างองค์การ</li> <li>4. สายใยการติดต่อสื่อสาร</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความท้าทายและความ รับผิดชอบ</li> <li>2. มาตรฐานการปฏิบัติงาน และความคาดหวัง</li> <li>3. การรับความเสี่ยงภัย ความ อบอุ่นและการสนับสนุน</li> <li>4. ความขัดแย้ง</li> <li>5. โครงสร้าง</li> <li>6. ความเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกัน</li> <li>7. การให้รางวัลและการ ลงโทษ</li> </ol>

ภาพที่ 1 เปรียบเทียบความสัมพันธ์บรรยากาศองค์การตามแนวคิด ของ ฮาลปิน และ ครอฟท์  
ฟอร์แฮนด์ ลิตวิน และ สตริงเกอร์ (สมยศ นาวิการ และ ผุสดี รุมาคม, 2530)

จากภาพที่ 1 จะเห็นได้มีมิติด้านเป้าหมายและทิศทางตามแนวคิดของ Forehand เหมือนกันกับมิติด้าน  
ขวัญ ตามแนวคิดของ Halpin & Croft และเหมือนกับมิติความท้าทายและความรับผิดชอบ มิติมาตรฐานการ  
ปฏิบัติงานและความคาดหวัง มิติการรับความเสี่ยงภัย และมิติความอบอุ่นและการสนับสนุน ตามแนวคิดของ  
Litwin & Stringer

แบบของความเป็นผู้นำ ตามแนวคิดของ Forehand เหมือนกันกับมิติขวัญ กรุณาปราณี มุ่งผลงาน  
มิติความห่างเหิน และมิติเป็นแบบอย่าง ตามแนวคิดของ Halpin & Croft และเหมือนกับมิติความท้าทายและ  
ความรับผิดชอบ มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง มิติรับความเสี่ยงภัย มิติความอบอุ่นและการ  
สนับสนุน และมิติการให้รางวัลและการลงโทษ ตามแนวคิดของ Litwin & Stringer

ความซับซ้อนของระบบตามแนวคิดของ Forehand เหมือนกันกับมิติความห่างเหิน ตามแนวคิดของ  
Halpin & Croft และเหมือนกับมิติความขัดแย้ง มิติโครงสร้าง ตามแนวคิดของ Litwin & Stringer

ขนาดและโครงสร้างขององค์การ ตามแนวคิดของ Forehand เหมือนกันกับมิติอุปสรรค ตามแนวคิด  
ของ Halpin & Croft และเหมือนกับมิติความขัดแย้ง และมิติโครงสร้าง ตามแนวคิดของ Litwin & Stringer

จากแนวคิด หลุยส์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การที่กล่าวมา แนวคิดของ Forehand แนวคิด  
ของ Halpin & Croft และแนวคิดของ Litwin & Stringer เป็นแนวคิดที่มีความคล้ายคลึงกันและเป็นแนวคิด ที่ถูก  
นำมาประยุกต์ใช้กับองค์การต่าง ๆ ผู้วิจัยมีความสนใจจะนำมาศึกษา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของบุคลากรสาธารณสุขศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดขอนแก่น ตามแนวคิดของ Litwin & Stringer (1968) ซึ่ง

ประกอบด้วย 9 มิติ คือ มิติด้านโครงสร้างองค์การ มิติความรับผิดชอบ มิติรางวัล มิติความเสี่ยง มิติความอบอุ่น มิติการสนับสนุน มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน มิติความขัดแย้ง และมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์สุขภาพชุมชน

#### 3.1 ความหมายของศูนย์สุขภาพชุมชน

สำเร้ง แหงงกระโทก (2544) ให้ความหมายว่า หน่วยงานหรือสถานบริการที่จัดบริการระดับต้นอยู่ใกล้ชิดชุมชนมากที่สุด โดยดูแลสุขภาพประชาชนทั้งระดับ บุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยดูแลตั้งแต่ก่อนป่วยไปจนถึงการดูแลเบื้องต้นเมื่อเจ็บป่วย และหลังเจ็บป่วยทั้งทางด้านร่างกายจิตใจและจิตวิญญาณเพื่อให้ชุมชนเข้มแข็ง

สำเร้ง แหงงกระโทก & รุจิรา มังคละศิริ (2545) ได้ให้ความหมายว่าเป็นการจัดพื้นที่ในอาคาร (หรือจัดตั้งอาคารแยกต่างหากก็ได้) และมีองค์ประกอบบุคคลวัสดุสิ่งของและระบบการทำงานเพื่อจัดบริการที่ชัดเจนในการบริการปฐมภูมิ (Primary Care) ให้เป็นศูนย์กลางของชุมชนและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ซึ่งเป็นบริการระดับแรกที่อยู่ใกล้ชิดชุมชนมากที่สุด โดยดูแลสุขภาพประชาชนทั้งในระดับบุคคล ครอบครัวและชุมชนอย่างใกล้ชิด โดยดูแลตั้งแต่ก่อนป่วยไปจนถึงการดูแลเบื้องต้น เมื่อเจ็บป่วยและหลังเจ็บป่วย ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ เพื่อให้เกิดชุมชนเข้มแข็งต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการเครือข่ายบริการสาธารณสุข (2545) ได้ให้ความหมายว่าเป็นหน่วยบริการปฐมภูมิที่ทำหน้าที่จัดบริการที่ผสมผสานด้านการรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค เป็นบริการที่คำนึงถึงความต้องการทางด้านจิตใจ มีการพิจารณาปัจจัยทางด้านสังคม เศรษฐกิจ ของประชาชนในความรับผิดชอบประกอบการวางแผนบริการและการจัดบริการของสถานพยาบาล

สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิทางการแพทย์และสาธารณสุข ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดบริการตอบสนองต่อความจำเป็นทางด้านสุขภาพของประชาชนขั้นพื้นฐาน มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องของกิจกรรมด้านสุขภาพในลักษณะองค์รวมผสมผสาน ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและมีระบบการให้คำปรึกษาและส่งต่อ ทั้งนี้เพื่อการสร้างสุขภาพ การสร้างความเข้มแข็งให้แก่ประชาชนเพื่อป้องกันหรือลดปัญหาที่ป้องกันได้ทั้งทางกาย จิต สังคม โดยประชาชนมีส่วนร่วม

สรุป ศูนย์สุขภาพชุมชนหมายถึงสถานบริการที่จัดบริการสุขภาพระดับต้นที่อยู่ใกล้ชิดชุมชน โดยดูแลสุขภาพประชาชน ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน อย่างเป็นระบบ เพื่อให้มีสุขภาพดี ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

#### 3.2 การบริหารจัดการของศูนย์สุขภาพชุมชน

จากการที่กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการปฏิรูประบบสุขภาพ การกระจายอำนาจด้านสุขภาพให้แก่องค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น และโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งเป็นการปฏิรูปและเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ โดยทั่วไปประกอบไปด้วย การคิดใหม่ การออกแบบระบบใหม่ หรือการออกแบบวิธีการทำงานใหม่ การใช้เครื่องมือใหม่ และการฝึกอบรมบุคลากรใหม่ เพื่อการพัฒนาแบบใหม่ที่ต้องมีการคิดใหม่ และออกแบบระบบใหม่นั้น จะมีการออกแบบตั้งแต่ระบบใหญ่ (Macro System) ย่อยลงไปถึงระบบเล็ก (Micro

System) ในระบบใหญ่ที่ออกแบบใหม่นั้น ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากแนวคิดเดิม ซึ่งระบบสุขภาพแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ

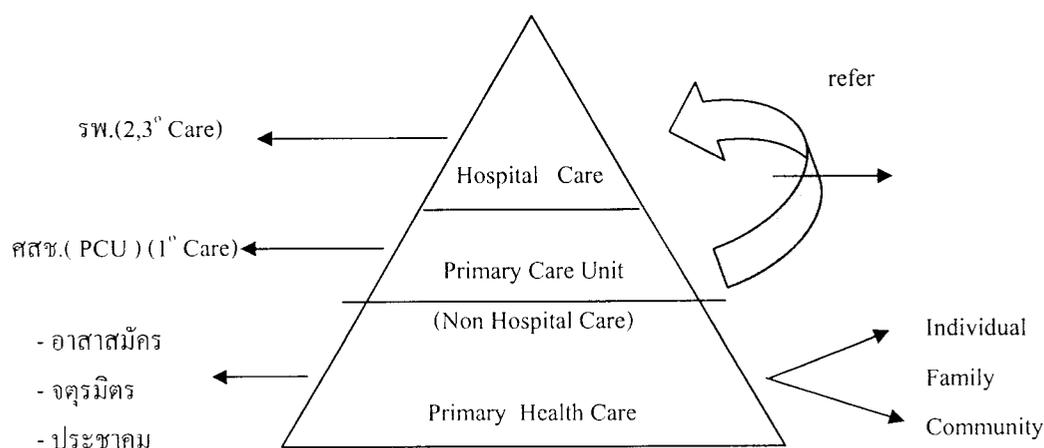
1. Primary Health Care (PHC) เป็นการดำเนินงานของประชาชนโดยประชาชน
2. Primary Care (1° Care) เป็นบริการระดับต้นที่สถานอนามัยไม่มีแพทย์
3. Secondary Care(2°Care)เป็นบริการของโรงพยาบาลชุมชน(รพช.)มีแพทย์ในการบริการ
4. TertiaryCare(3° Care) บริการโดยโรงพยาบาลทั่วไป (รพท.) มีแพทย์เฉพาะสาขา เมื่อมีการ

ปฏิรูประบบสุขภาพใหม่ ระบบสุขภาพจะแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1) Primary Health Care (PHC) ซึ่งยังคงเป็นการบริการของประชาชนโดยประชาชน มีเจ้าหน้าที่สนับสนุนให้เกิด Self Care และมีการเน้นระดับครอบครัวมากขึ้น (Family Medicine)

2) Non Hospital Care เป็นการบริการระดับต้น (1° Care) ที่มีเฉพาะบริการผู้ป่วยนอก (OPD) และลงปฏิบัติงานในชุมชน ถ้าจำเป็นต้องมีการส่งต่อ จะมีระบบการส่งต่อ ไปที่ในระดับ Hospital Care เพื่อเป็นผู้ป่วยใน (IPD) หรือ OPD เฉพาะทางต่อไป

3) Hospital Care เป็นระดับที่รับบริการดูแลผู้ป่วยในโดยส่งต่อมาจาก (2,3° Care) (Non Hospital Care) ระดับ Hospital Care ต้องไม่มีผู้ป่วยนอกที่เดินมาเอง (Walk in) จะมีเฉพาะการส่งต่อมาจาก (1° Care) เท่านั้น หรือเฉพาะ OPD รักษาต่อเนื่องในระดับ Hospital Care บริการรับผู้ป่วยในจะแบ่งเป็นระดับ 2° Care (รพช.) และระดับ 3° Care ที่มีแพทย์เฉพาะทางได้แก่ รพศ., รพท. ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงชั้นของระบบสุขภาพ 3 ระดับ

ที่มา : สำเร็จ แหียงกระโทก และ รุจิรา มังคละศิริ, 2545

ระดับ Non Hospital Care (1° Care) เป็นระดับที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นจุดเริ่มต้นเข้าสู่ Hospital Care ผู้ป่วยนอก ที่จะเป็นผู้ป่วยใน ต้องส่งมาจาก (1° Care) เท่านั้น ดังนั้น (1° Care) จำเป็นต้องมีแพทย์ประจำ และทีมงานของ (1° Care) คอยทำหน้าที่รุกเข้าไปในครอบครัว/ ชุมชน และให้การดูแลครอบครัว / ชุมชน อย่าง เป็นองค์รวมผสมผสาน ต่อเนื่อง มุ่งเน้นสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการเพื่อสร้างชีวิตา จนกลายเป็น

หมอประจำครอบครัว สถานที่และขอบเขตของการทำงานของ (1<sup>st</sup> Care) จึงเรียกว่า Primary Care Unit (PCU) ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้ให้ชื่อว่า “ศูนย์สุขภาพชุมชน (ศสช.)” โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. จิตความสามารถ มีการให้บริการที่ผสมผสาน ทั้งด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ มีบริการด้านยา ตั้งแต่การจดหายา การจ่ายยา และการให้ความรู้ด้านยา มีการตรวจชันสูตรพื้นฐาน ที่ควรทำเองได้ และมีระบบส่งต่อไปยังหน่วยอื่นที่ให้บริการ ได้อย่างรวดเร็วคล่องตัว (ตามเกณฑ์มาตรฐาน) มีระยะเวลาให้บริการอย่างน้อย 56 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ให้นับเวลาสะดวกของประชาชน)

2. การจัดหน่วยบริการ (ที่ตั้ง และประชากรรับผิดชอบ) หน่วยคู่สัญญาจะต้องจัดให้มีศูนย์สุขภาพชุมชนที่รับผิดชอบดูแลสุขภาพของประชากร อย่างต่อเนื่องไม่เกิน 10,000 คนต่อศูนย์สุขภาพชุมชน (หนึ่งหน่วยคู่สัญญาอาจจัดให้มีหลายศูนย์สุขภาพชุมชนได้) และสถานที่ตั้งของศูนย์สุขภาพชุมชน ต้องตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ประชาชนเดินทางไปใช้บริการได้สะดวกภายใน 30 นาที (โดยรถยนต์) ในระยะเริ่มต้นของการจัดบริการอาจไม่ได้ครบตามมาตรฐานนี้ทั้งหมด แต่ขอให้มีการพัฒนาที่ชัดเจน ในกรณีที่หน่วยคู่สัญญาเป็นโรงพยาบาล ในระยะปีแรกให้สามารถจัดตั้งศูนย์สุขภาพชุมชนในโรงพยาบาลได้ 1 จุดที่รับดูแลประชากรที่ขึ้นทะเบียนไม่เกิน 30,000 คน และให้มีการจัดศูนย์สุขภาพชุมชนนอกโรงพยาบาลอย่างน้อย 1 จุดที่ดูแลประชากรไม่เกิน 10,000 คนต่อหน่วยบริการ

3. ด้านบุคลากร ต้องมีบุคลากรทั้งส่วนที่เป็นแพทย์ และพยาบาล หรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีความสามารถตามเกณฑ์มาตรฐานให้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ในกรณีที่จัดเป็นเครือข่ายบริการ หากจัดให้มีศูนย์สุขภาพชุมชน หน่วยคู่สัญญาจะต้องจัดให้มีบุคลากรไปเสริมการให้บริการให้ครบได้ตามมาตรฐาน (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2547)

3.1 มีพยาบาล หรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์มาตรฐานเป็นทีมให้บริการที่ต่อเนื่องในอัตราส่วนไม่น้อยกว่า 1 : 1,250 คน โดยที่มีพยาบาลวิชาชีพอย่างน้อย 1 คน ต่อประชากร 5,000 คน (อัตราส่วนนี้เป็นเฉพาะระยะแรก ในอนาคตควรพัฒนาให้มีบุคลากรในอัตราส่วน 1 : ประชากร 900 คน) และบุคลากรต้องทำงานประจำอย่างต่อเนื่องอย่างน้อย ร้อยละ 75 ในระยะแรก ให้มีแพทย์ในเครือข่ายร่วมให้บริการต่อเนื่องเต็มเวลา ในอัตราส่วนอย่างน้อย 1 : 10,000 คน พัฒนาให้มีแพทย์มากขึ้นในอัตราส่วนแพทย์ต่อประชากร 1 : 3,000 คน) ในพื้นที่ที่มีแพทย์ไม่เพียงพอ อาจจัดให้มีพยาบาลวิชาชีพ หรือพยาบาลเวชปฏิบัติที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมตามเกณฑ์มาตรฐานเพิ่มเติมจากข้อ 3.1 รวมเป็นอัตราส่วนอย่างน้อย 1 : 1,000 คนภายใต้การดูแลรับผิดชอบของแพทย์ รวมทั้งหมด ไม่เกิน 1 : 20,000 คน

3.2 มีทันตแพทย์ ในอัตราส่วนไม่น้อยกว่า 1 : 20,000 คน ในพื้นที่ที่มีทันตแพทย์ไม่เพียงพอ อาจจัดให้มีทันตภิบาล ในอัตราส่วนอย่างน้อย 1 : 20,000 คน ภายใต้การดูแลของทันตแพทย์ รวมทั้งหมด ไม่เกิน 1 : 40,000 คน

3.3 ให้มีเภสัชกร ทำหน้าที่ดูแลระบบการบริหารจัดการ และบริหารเวชภัณฑ์และระบบยา เพื่อให้การบริการในหน่วยปฐมภูมิเป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด อย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง

4. ด้านการจัดการ ต้องมีระบบการจัดการที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการบริการ (เช่น ระบบนัดหมาย การติดตาม จัดระบบข้อมูล) ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว (เช่น ประชาชนมารับบริการภายใน 1 ชั่วโมงหลังจากมาถึงสถานพยาบาล) ให้มีข้อมูลเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ และสนับสนุนการ

ส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค ให้มีระบบการกำกับ และพัฒนาคุณภาพบริการ ได้อย่างสม่ำเสมอ มีการจัดการด้านยา ตามเกณฑ์มาตรฐาน

5. ด้านอุปกรณ์ อาคาร และสถานที่ มีอุปกรณ์เครื่องมือเพื่อการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรคและการฟื้นฟูสุขภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน และมีระบบที่ป้องกันการติดเชื้อ (Sterile system) มีการจัดการให้มียานพาหนะเพื่อใช้ในการส่งต่อ ไปยังโรงพยาบาลใกล้เคียงในกรณีฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว มีอาคารให้บริการที่สะดวก สะอาด ปลอดภัย และมีพื้นที่ให้บริการที่พอเพียงตามเกณฑ์ มีระบบการเชื่อมต่อ และส่งต่อกับโรงพยาบาลที่ทำหน้าที่สนับสนุนการบริการ และด้านวิชาการ ได้อย่างต่อเนื่อง

จากการปฏิรูประบบสุขภาพภาครัฐ และมีการดำเนินการนโยบายตามโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) จากแนวคิดระบบบริการสุขภาพเดิม ในระดับระบบสุขภาพระดับต้น Primary Care (1<sup>o</sup> Care) เป็นการบริการสุขภาพโดยสถานีนอyman ในหมู่บ้าน ตำบล ซึ่งสถานีนอyman เป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับต้น ของกระทรวงสาธารณสุขและเป็นหน่วยงานอยู่ได้บังคับบัญชาของสาธารณสุขอำเภอ โดยมีคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ (คปสอ.) เป็นองค์กรประสานงาน สนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุผล ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข สถานีนอyman มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณสุขผสมผสาน 5 สาขา ทั้งในและนอกสถานบริการ ได้แก่ 1) การส่งเสริมสุขภาพ 2) การควบคุม และป้องกันโรค 3) การรักษาพยาบาล 4) การฟื้นฟูสภาพและดูแลผู้ป่วยพิการ และ 5) การสนับสนุนบริการ การสนับสนุนการพัฒนาสาธารณสุข การพัฒนาชุมชน การแก้ไขปัญหาสาธารณสุขในพื้นที่ในเขตชนบท ทุรกันดาร กึ่งเมือง และเขตชานเมืองที่เหมาะสม สถานีนอyman มีเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสถานบริการ 3-5 คน ในวิชาชีพต่าง ๆ คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข นักวิชาการสาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชน และเจ้าหน้าที่ทันตสาธารณสุข

สถานีนอyman ได้วิวัฒนาการ ทั้งทางด้านโครงสร้างและการบริการสุขภาพ ตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2456 เป็นต้นมา และได้มีการปรับตัวตามสถานการณ์ตามสภาพเศรษฐกิจและสังคม และปัญหาด้านสุขภาพที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เมื่อมีการปฏิรูประบบบริการสุขภาพแนวใหม่ ในปี 2543 จึงมีการปรับรูปแบบของสถานีนอyman ให้เป็นศูนย์สุขภาพชุมชน (ศสช.) ซึ่งเป็นรูปธรรมของการปฏิรูประบบสุขภาพ ตามแนวคิดโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดย ศสช. หรือ Primary Care Unite (PCU) เป็นการพัฒนาสถานบริการสุขภาพที่อยู่ใกล้บ้านที่มีอยู่เดิม ซึ่งให้บริการเป็นด่านแรก ให้เป็นหน่วยบริการสุขภาพ ในระดับบริการสุขภาพ ระดับ Non Hospital Care (1<sup>o</sup> Care) มีการพัฒนาให้ตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชน ทั้งนี้การปรับให้สถานีนอyman เป็นศูนย์สุขภาพชุมชน หรือ PCU นั้น ควรมีประชากรในเขตรับผิดชอบ 10,000 คน แต่เนื่องจากสถานีนอyman เดิม มีประชากรในเขตรับผิดชอบ ประมาณ 3000-10,000 คน ดังนั้น PCU หนึ่งอาจรวมหลาย สถานีนอyman เข้าด้วยกันเป็นหนึ่ง PCU โดยกำหนดให้ สถานีนอyman แห่งหนึ่ง เป็น PCU หลักที่เหลือเป็นสถานีนอyman ในเครือข่าย หากสถานีนอyman แห่งใดมีประชากร ได้ตามเกณฑ์ ก็ปรับเป็น PCU เลย ทั้งนี้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด โดยมีเป้าหมายและทิศทางองค์กร หรือ วัตถุประสงค์ของการบริการสุขภาพ เพื่อ

1. ให้ประชาชนทุกคนทราบว่า มีบทบาทประจำครอบครัว ของตนเอง เป็นที่ปรึกษา
2. ให้ประชาชนมี ศูนย์กลางในการรับบริการสุขภาพที่ ใกล้บ้าน ใกล้ใจ

3. ให้ PCU เป็นการปฏิรูประบบบริการสุขภาพที่ดูแลแบบองค์รวม ผสมผสาน บูรณาการ
4. ให้เป็นสถานบริการที่ประชาชนมีส่วนร่วม และรู้สึกเป็นเจ้าของ
5. เป็นการรองรับการปฏิรูประบบสุขภาพ การกระจายอำนาจ และการสร้างหลักประกันสุขภาพ

ถ้วนหน้า

ดังนั้น เพื่อให้ตอบสนองต่อเป้าหมายและความต้องการของประชาชน ที่ต้องการมีสุขภาพดี และพึ่งตนเองได้ในด้านสุขภาพนั้น ในระยะเปลี่ยนผ่านผู้ปฏิบัติงานใน ศสช. จำเป็นต้องมีการปฏิรูปตั้งแต่วิธีคิด (Re think) ปรับวิธีการทำงาน ระบบงาน (Re Design) การจัดการใช้เครื่องมือในการทำงานและการจัดบริการสุขภาพ (Re tools) และการพัฒนาบุคลากรทีมงาน (Re train) เพื่อให้สามารถทำงานและจัดบริการสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการจัดบรรยากาศองค์การ ในการทำงาน และพัฒนาบรรยากาศองค์การให้มีความเหมาะสม เพื่อสนับสนุนให้เกิดผลสำเร็จของงาน ในศูนย์สุขภาพชุมชน

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานและบรรยากาศองค์การ ที่มีผู้ศึกษา ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

##### 4.1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล

###### 4.1.1 เพศ

จากการศึกษา เพศ กับ คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน (ไพฑูริย์ สอนทน, 2542 ; ชลลดา ศรีประสิทธิ์, 2546) และจากการศึกษาของ อุทัย นิปัจการสุนทร (2546) พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ )

###### 4.1.2 อายุ

อายุ เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพบว่า อายุที่แตกต่างกัน ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน (ไพฑูริย์ สอนทน, 2542 ; สมหวัง โอซารศ, 2542) อายุมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดอุบลราชธานี (อุทัย นิปัจการสุนทร, 2546) ส่วน จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r = -.114$ )

###### 4.1.3 สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า สถานภาพสมรส ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน (ไพฑูริย์ สอนทน, 2542 ; สมหวัง โอซารศ, 2542 ; ชลลดา ศรีประสิทธิ์, 2546) จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) และอุทัย นิปัจการสุนทร (2546) พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

#### 4.1.4 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่น่าจะมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพบว่า ระดับ การศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน (ไพฑูรย์ สอนทน, 2542 ; สมหวัง โอซารส, 2542) ส่วน จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) และ อุทัย นิปัจการสุนทร (2546) พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

#### 4.1.5 ประสบการณ์ทำงาน

การมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างน่าจะมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพบว่า ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน (สมหวัง โอซารส, 2542 ; ชลลดา ศรีประสิทธิ์, 2546) และพบว่าประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน (จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง, 2543 ; อุทัย นิปัจการสุนทร, 2546)

### 4.2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร

จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและบรรยากาศองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม พบว่า บรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r = 0.768$ )

ศุภวิทย์ เจริญผล (2543) ศึกษาบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดขอนแก่น พบว่า บรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ไม่แตกต่างกัน

พูนศิริ อุบลเลิศ (2546) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ พบว่า บรรยากาศองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ มีแนวโน้มเป็นบรรยากาศแบบแจ่มใส และพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน มิติขวัญ มิติมิตรสัมพันธ์ มิติอุปสรรค และมิติขาดความสามัคคี มีคะแนนสูงค่าเรียงตามลำดับ ในส่วนผู้บริหาร มีคะแนนสูงสุด คือ มิติกรุณาปราณี มิติแบบอย่าง มิติมุ่งผลงาน และมิติห่างเหิน ตามลำดับ

จันทรา แทนสุโพธิ์ (2546) ศึกษาบรรยากาศองค์กรทีมสุขภาพ ของศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดขอนแก่น พบว่าบรรยากาศองค์กรของทีมสุขภาพ อยู่ในระดับสูง โดยบรรยากาศองค์กรด้านมิติด้านโครงสร้าง ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียว อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านรางวัล ด้านความเสี่ยง ด้านความขัดแย้ง และมิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง

อุทัย นิปัจการสุนทร (2546) ศึกษาบรรยากาศองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ )

ดำรง รัตนะเวฬุ (2547) ได้ศึกษา บรรยากาศองค์กรของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับบรรยากาศองค์กร 9 มิติ ได้แก่ มิติโครงสร้าง มิติความรับผิดชอบ มิติรางวัล มิติความเสี่ยง มิติความอบอุ่น มิติการสนับสนุน มิติมาตรฐาน การปฏิบัติงาน มิติความขัดแย้ง มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อยู่ในระดับปาน

กลาง ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน พบว่ารับรู้บรรยากาศองค์กรในระดับปานกลาง

สังข์ ใจขาน (2548) ศึกษา บรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 8 มิติ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

#### 4.3 การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ชลลดา ศรีประสิทธิ์ (2546) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง

อุทัย นิปัจการสุนทร (2546) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

Khamrat (2000) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ระดับจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามในเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัด จำนวน 440 คน และวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์โดยใช้โปรแกรมลิซเรล (LISREL version 8.14) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง พบว่าความพึงพอใจมีผลโดยตรงต่อ คุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศองค์กร และพฤติกรรมการทำงาน มีผลโดยอ้อมต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และการสื่อสารในองค์กร มีผลโดยอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน บรรยากาศองค์กรและพฤติกรรม แต่ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในทางตรงและทางอ้อม

ไพฑูรย์ สอนทน (2542) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จำนวน 397 คน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง

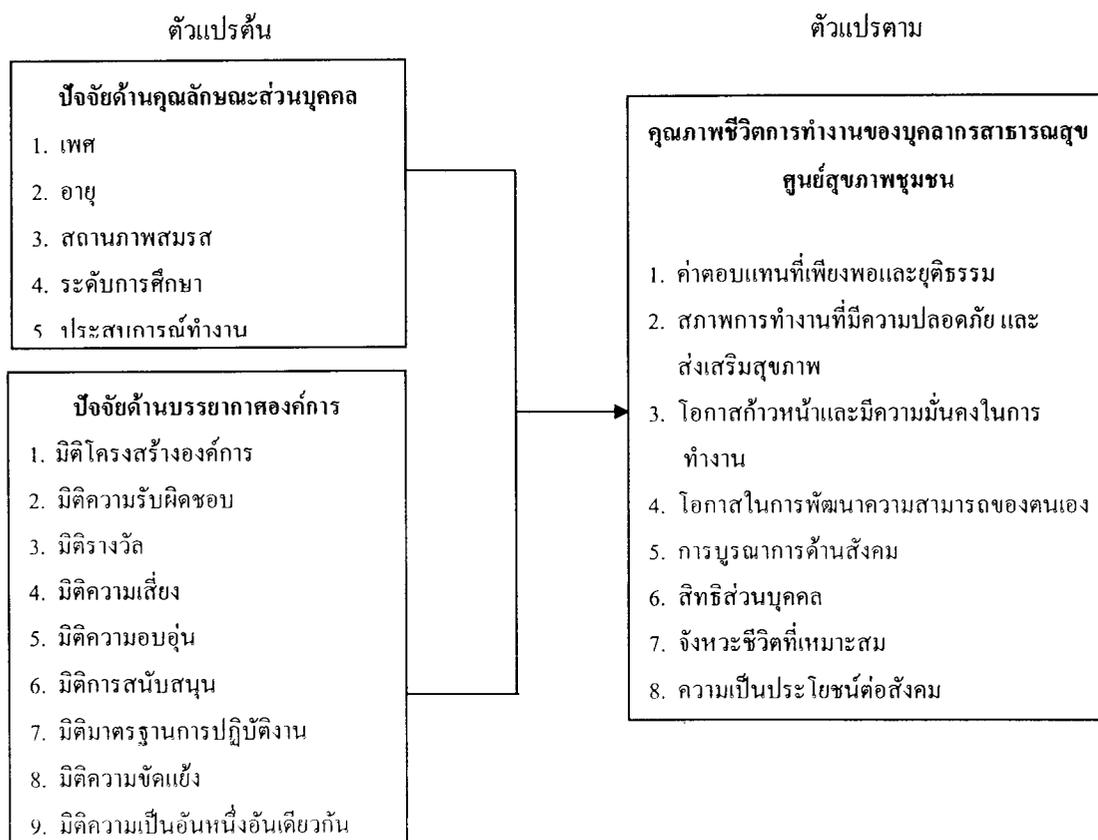
สมหวัง โอซารส (2542) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ พบว่าค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองและค่าเฉลี่ยระดับค่านิยมทางวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อระบบบริหาร ค่าเฉลี่ยค่านิยมทางบริการอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และค่าเฉลี่ยค่านิยมทางราชการในระดับปานกลาง

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1974) ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ประการ ที่ครอบคลุมทั้งในแง่สังคม เศรษฐศาสตร์ จิตวิทยา และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีแบบวัดที่เป็นที่นิยมและได้มาตรฐาน เหมาะสม ที่จะนำมาศึกษาเพื่อวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งเป็นข้าราชการระดับต่าง ของกระทรวงสาธารณสุข ที่มุ่งเน้นค่าตอบแทน ความปลอดภัยและการคำนึงถึงสุขภาพอนามัย ความมั่นคงและความก้าวหน้า

ในงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านจังหวะชีวิตโดยรวม การบูรณาการหรือการมีส่วนร่วมในงาน การมีรัฐธรรมนูญนิยม และการคำนึงถึงความต้องการของสังคม ส่วนปัจจัยที่ผู้วิจัยได้จะนำมาศึกษาความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในการศึกษาที่ผ่านมา จึงจะนำมาศึกษาให้แน่ชัด ดังรายละเอียดในภาพกรอบแนวคิดในการวิจัยต่อไปนี้

## 5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Walton (1974) ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ประการ จะนำมาศึกษาเพื่อใช้วัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสาธารณสุขสุขภาพชุมชนในจังหวัดขอนแก่น ส่วนปัจจัยที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษา ได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และมีปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ตามแนวคิดของ Litwin & Stringer (1968) ซึ่งประกอบด้วย 9 มิติคือ มิติโครงสร้างองค์การ มิติความรับผิดชอบ มิติรางวัล มิติความเสี่ยง มิติความอบอุ่น มิติการสนับสนุน มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน มิติความขัดแย้ง และมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เข้ามาศึกษา ดังรายละเอียดในภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)