

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

ปริญญานิพนธ์
ของ
วันทนา พุ่มพวง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
พฤษภาคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

บทคัดย่อ
ของ
วันทนา พุ่มพวง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
พฤษภาคม 2549

วันทนา พุ่มพวง. (2549). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค คณะแพทยศาสตร์
โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล*. ปริญญาโท กศ.ม. (การอุดมศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม :
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์, อาจารย์ ดร.อรรณพ โพธิสุข.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน
4 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนา
บุคคล และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จำแนกตามตัวแปร เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์
การทำงานและรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์
โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 345 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 56 ข้อ สถิติที่ใช้ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์
ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ่
ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาล
รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 4 ด้าน
พบว่า บุคลากร สาย ค มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการ
ทำงาน และด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์
กับผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับดี
2. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ชายและหญิง โดยรวมและเป็นรายด้าน
ทุกด้านไม่แตกต่างกัน
3. บุคลากร สาย ค ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและ
เป็นรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากร สาย ค ที่มี
วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน
ทุกด้านดีกว่าบุคลากร สาย ค ที่มีวุฒิการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี
4. บุคลากร สาย ค ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน
โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

5. บุคลากร สาย ค ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากร สาย ค ที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความสัมพันธ์กับร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

THE QUALITY OF NON – ACADAMIC STAFF' S WORKING LIFE IN THE FACAULTY
OF MEDICINE AT RAMATHIBODI HOSPITAL, MAHIDOL UNIVERSITY

AN ABSTRACT
BY
WANTANA POOMPONG

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University

May 2006

Wantana Poompoung. (2006). *The Quality of Non – Academic Staff 's Working Life in the Faculty of Medicine at Ramathibodi Hospital, Mahidol University.*

Master thesis, M.Ed. (Higher Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Asst. Prof. Dr. Suchada Suthummaraksa, Dr. Annop Pothisuk.

The purposes of this research were to study the quality of non-academic staff's working life in the Faculty of Medicine at Ramathibodi Hospital, Mahidol University in overall and each of four aspects : compensation, working condition, progress and development, and relationship with colleagues and to compare the quality of working life in overall and each of four aspects among non-academic staff with different sex, educational level, work experiences, and income. The sample of the study consisted of 345 non-academic staff in Faculty of Medicine at Ramathibodi Hospital, Mahidol University, The research instrument used for collecting data was a five-rating scale questionnaire with 56 items. Arithmetic mean, standard deviation t-test, one-way analysis of variance and Scheff's method were utilized for data analysis.

The results of the study revealed that :

1. The quality of non-academic staff's working life in the Faculty of Medicine at Ramathibodi Hospital at Mahidol University in overall aspects was at the moderate level. When considering in each aspect, it was found that the quality of working life in compensation, working condition, progress and development were at the moderate level while relationship with colleagues was good.
2. When comparing the quality of working life in overall and each of four aspects among non-academic staff in the Faculty of Medicine at Ramathibodi Hospital, Mahidol University with different sex, education level, work experiences, and income, it was found that :
 - 2.1 There was no significant difference between male and female non-academic staff regarding the quality of working life in overall and each of four aspects.
 - 2.2 There was a statistically significant difference at .05 level among non-academic staff with different educational level regarding the quality of working life in overall and each of four aspects.

2.3 There was no significant difference in the quality of working life in overall and each of four aspects among non-academic staff with different work experiences.

2.4 There was no significant difference among non-academic staff with different income regarding the quality of working life in overall aspect. When considering in each of four aspects, it was found that there was a statistically significant difference at .05 level among non-academic staff with different income regarding the quality of working live in work condition and relationship with colleagues.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

ของ
วันทนา พุ่มพวง

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)
วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2549

..... ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์)

..... กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์
(อาจารย์ ดร.อรรณพ โพธิ์สุข)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนารงค์)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(นางกิติวรรณ พรณวดี)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างสูงยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร.อรรณพ โพธิสุข กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างสูง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงยิ่ง มา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนานรงค์ ที่เป็นประธานในการสอบ ปริญญานิพนธ์ และ นางกิติวรรณ พรรณวดี กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาเป็น กรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์ จนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนานรงค์ อาจารย์ ดร.สุวพร ตั้งสมวรพงษ์ อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญทิมา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ประสิทธิ์ กี่สุขพันธ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และให้คำแนะนำต่างๆ กับผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณคุณคณบดี เลขาคณะ หน่วยบริหารงานวิจัย คณะกรรมการจริยธรรม - ในคน หัวหน้าภาควิชา เลขาภาควิชา และหน่วยงาน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บข้อมูลการวิจัย และ บุคลากร สาย ค ของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ นายแพทย์ประกิต วาทีสาธกกิจ ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงบุญมี สถาปัตยวงศ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ประสิทธิ์ กี่สุขพันธ์ ที่สนับสนุนให้ศึกษาต่อ และขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการพิจารณากลับกรองการขอรับทุนสนับสนุน และคณะกรรมการประจำคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ที่อนุมัติทุนให้ศึกษาต่อ ตลอดจนขอขอบคุณ นางกรองทอง จันทรประดับ นางสาวสุกัญญา จารุรัตน์ประดิษฐ์ ที่อนุเคราะห์ดำเนินการด้านทุนการศึกษา และ นางสาวชลลดา บุหลันพุกภัย ที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการวิจัย

ขอน้อมรำลึกถึงพระคุณบิดา-มารดา ตลอดจนอาจารย์สาขาการอุดมศึกษาและอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน สนับสนุนและส่งเสริมทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสประสบความสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ และท้ายที่สุดนี้ขอขอบคุณพี่ๆ น้องๆ สาขาการอุดมศึกษาทุกท่าน และบุคคลผู้อยู่เบื้องหลังแห่งความสำเร็จ คือ จำเริญดำรงหญิง วราภรณ์ พุ่มพวง พี่สาวที่แสนดี นางกาญจนา ศรีพรหม น้องสาวที่น่ารัก และ นางสาวศิริพร อิทธิโชติ ให้การสนับสนุนในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จและขอขอบคุณทุกท่านที่ไม่สามารถกล่าวนามได้ทั้งหมด

วันทนา พุ่มพวง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	8
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	13
การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	29
การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหิดล.....	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	59
วิธีดำเนินการวิจัย.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
สรุปผลการวิจัย.....	60
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	70
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	70
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	71
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	
ภาคผนวก ก หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	77
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	80
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	81
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	90
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	94

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	37
2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	40
3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา.....	43
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี.....	45
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคำตอบแทน เป็นรายชื่อ.....	46
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นรายชื่อ.....	47
7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล เป็นรายชื่อ.....	49
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นรายชื่อ.....	51
9 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตาม ตัวแปรเพศ.....	52
10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็น รายด้าน จำแนกตามตัวแปรวุฒิการศึกษา.....	53
11 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตาม ตัวแปรประสบการณ์การทำงาน.....	54
12 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตาม ตัวแปรรายได้.....	55

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 การทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่.....	56
14 การทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่.....	56
15 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในฐานะบุคลากร สาย ค ใน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในแต่ละด้าน.....	57

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่า การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใดๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมอุตสาหกรรม คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในโรงงานหรือสำนักงานและยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก การทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเป็นโอกาสที่ทำให้เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ใช้งานกับบุคคลอื่นๆ กับสถานที่กับขั้นตอนและเรื่องราวต่างๆ ตลอดจนความคิดเห็นทั้งหลายจากผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้นการทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเชาว์ปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต มีคนเป็นจำนวนมากเข้ามาใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องการทำงานในภาคอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นในทุกระดับของการจ้างแรงงาน และถ้าหากว่าเวลาส่วนมากของชีวิตในการทำงานนี้มนุษย์ได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะช่วยให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่จะส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ซึ่งย่อมถือได้ว่ามีคุณภาพของชีวิตในการทำงานที่ดีและจะส่งผลต่อชีวิตโดยส่วนรวมของบุคคลผู้นั้นให้เป็นสุข แสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยอันเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาประเทศด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในวงการอุตสาหกรรมถือว่า คนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซึ่งจะมีผลทำให้อุตสาหกรรมนั้นได้รับการพัฒนา มากหรือน้อย เพราะการพัฒนาอุตสาหกรรมโดยความหมายที่แท้จริงแล้วนั้นมิได้หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงในด้านการนำเอาความรู้ใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ได้ผลผลิตให้มากที่สุดเท่านั้นแต่ยังหมายความรวมถึงการพัฒนาตัวบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องในงานอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นการพัฒนาให้บุคคลเหล่านั้นรู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับชีวิตการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างมีความสุข เพื่อที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงานไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งคือการมุ่งไปสู่สิ่งที่เรียกว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั่นเอง (ผจญ เฉลิมสาร, 2547 : ออนไลน์)

สมใจ เขียวสด (2536 : 52) ได้กล่าวถึงความต้องการของบุคลากรในองค์กรว่า จิตใจของคนเป็นสิ่งสำคัญ โดยปกติคนที่มีความตั้งใจทำงานย่อมจะทำงานได้ผลดีกว่าผู้ที่ไม่ได้ตั้งใจ คนที่มีความรู้สึกรับผิดชอบย่อมเป็นห่วงและรักษาประโยชน์ในสิ่งที่ตนรับผิดชอบมากกว่าคนที่ไม่รู้จักรับผิดชอบ บุคคลที่มีอารมณ์แจ่มใส ไม่มีความกังวลใจ ย่อมจะทำงานได้ดีกว่าคนที่มีความอารมณ์ขุ่นมัว ผู้ที่มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมจะทำงานได้ผลดี และมีความพยายามหาความชำนาญเชี่ยวชาญในการทำงานยิ่งขึ้น ตรงกันข้ามกับผู้ที่มีความรู้สึกไม่ดีต่อสิ่งแวดล้อมมีความ

กังวลต่อปัจจัย 4 กังวลในความมั่นคงของอาชีพการงานหรือมีความรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมในหน่วยงาน บุคลากรจะทำงานด้วยความกังวลไม่สบายใจ ทำงานไม่เต็มที่ เนื่องจากเป็นห่วงผลประโยชน์ที่มีสิทธิ์ที่จะได้รับ ต้องคอยติดตามผลตลอดเวลา หรือหลบหลีกงานเพื่อหาสิ่งอื่นมาชดเชยในสิ่งที่ ขาดไป ฉะนั้นการทำงานจะได้ผลคืออย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรในหน่วยงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม จึงจะทำให้บุคลากรในองค์กรมีความศรัทธาในผู้บังคับบัญชา ศรัทธาในองค์กร มีความพอใจในการทำงาน และถ้าบุคลากรมีความรู้ มีทักษะในงานด้วย ก็จะทำให้ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์กรทุกองค์การจะประสบผลสำเร็จและบรรลุจุดหมายปลายทางที่กำหนดได้นั้น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในบรรดาทรัพยากรในองค์กรนั้นประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ (รวมถึงอาคารสถานที่) และในปัจจุบันทรัพยากรอีกประเภทหนึ่งได้กลายมาเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำความเจริญให้แก่องค์กรนั้นก็คือ เทคโนโลยี แต่อย่างไรก็ตามทรัพยากรมนุษย์ก็ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญที่นำความสำเร็จมาสู่องค์กรทุกองค์การ (พยอม วงศ์สารศรี, 2537 : 2) สอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2537 : 20) ซึ่งได้กล่าวว่า คนนับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านต่างๆ และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่งานทางการบริหารงานบุคคลของผู้บริหาร ซึ่งมนุษย์เป็นสิ่งที่เปี่ยมประโยชน์ต่อสังคมเช่นเดียวกับทรัพยากรธรรมชาติอื่นๆ อาทิเช่น แร่ธาตุ ดิน น้ำ ป่าไม้ เป็นต้น เมื่อคนในองค์กรเป็นสิ่งมีค่าจึงเป็นการสมควรที่จะต้องทำนุบำรุงรักษาให้คงมีคุณค่าเหมาะสมกับองค์การให้นานเท่านาน เพราะความมีคุณค่าของคนนั้นสามารถจะก่อให้เกิดผลผลิตต่อองค์การได้ นั่นก็เท่ากับเป็นหลักประกันที่จะทำให้องค์การอยู่รอดปลอดภัย และเจริญรุ่งเรือง มนุษย์เรานับได้ว่าเป็นองค์ประกอบหลักขององค์การ กล่าวคือ องค์การจะอยู่รอดหรืออวสานลงก็อยู่ที่มนุษย์ในองค์การ นอกจากความสำคัญของมนุษย์ดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น มนุษย์ในองค์การยังมีชีวิตการทำงานที่เต็มไปด้วยคุณค่าที่องค์การจำต้องให้ความเอาใจใส่ ไม่เพียงแต่จะพิจารณาแต่เพียงว่าจะหาวิธีการอย่างไรมากระตุ้นให้คนทำงานตามแนวทางของมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) เท่านั้น องค์การยังจำต้องพยายามทำอย่างไรจึงจะรักษาค่านไว้ในสภาพของความมีคุณค่า และจะมีวิธีการใดบ้างที่องค์การจะต้องตอบสนองความมีคุณค่าของมนุษย์ในองค์การอีกด้วย สิ่งหนึ่งที่องค์การทำได้ก็คือ การพยายามให้ความสำคัญต่อ “คุณภาพชีวิต” ซึ่งนับว่าเป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดมนุษยนิยม (Humanism) องค์กรที่ดีเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า “ค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน” ดังนั้นคนที่มีคุณค่าทั้งหลายจึงเป็นบุคคลที่พยายามสร้างผลงานให้ปรากฏอยู่เป็นนิจ แต่ค่าของคนจะคงทนถาวรอยู่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นประกอบด้วย อาทิ ความอดุสาหะหมั่นเพียร ความรู้ ความสามารถ

เฉพาะตัว ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความพึงพอใจในนโยบายการบริหาร บรรยากาศในการทำงานดี เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งองค์การน่าที่จะต้องพยายามให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) ให้มากขึ้น ทั้งนี้เพราะจะเป็นสิ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิต (Quality of life) ของมนุษย์ในองค์การให้ดีขึ้นได้ (ทองศรี คำภูณ อยุธา. 2537 : 151-153)

มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันอุดมศึกษา ที่มีคุณภาพระดับสากลผลิตบัณฑิตที่สนองต่อความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ในสังคมไทย ในศตวรรษที่ 21 ทั้งระดับภูมิภาคและระดับชาติ ตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัยมหิดล ในอันที่จะดำเนินการตามพันธกิจหลักคือ “ มุ่งความเป็นเลิศ ในการสร้างความรู้ ผลิตบุคลากร และขยายความรู้สู่สังคม เพื่อประโยชน์สำหรับการพัฒนาประเทศ ประเทศอย่างมีความยั่งยืน ” (คู่มือนักศึกษาใหม่ ประจำปีการศึกษา 2543 มหาวิทยาลัยมหิดล. 2545 : 6 - 7) คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เป็นสถาบันอุดมศึกษาทางด้านการแพทย์ และสาธารณสุข ซึ่งมีพันธกิจในการจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตทางการแพทย์และสาธารณสุข ทำการวิจัยเพื่อสร้างสรรคองค์ความรู้ เทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์ใหม่ทางการแพทย์ ให้บริการทางการแพทย์และทางวิชาการรวมทั้งรณรงค์และชี้นำสังคมด้านสุขภาพอนามัย เพื่อพัฒนาสาธารณสุข ของประเทศและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย ทั้งนี้จะต้องให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษา และการวิจัยเพื่อสร้างสรรคองค์ความรู้เป็นอันดับแรก ส่วนงานบริการทางการแพทย์ที่ จัดให้มีขึ้นนั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมอันจะเป็นประโยชน์ต่อการ จัดการศึกษา และการถ่ายทอดเทคโนโลยีไปสู่ระบบบริการของประเทศ ในด้านการศึกษา ได้จัดการศึกษาหลักสูตรต่างๆ ดังนี้ (1) หลักสูตรระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (2) หลักสูตรระดับ ปริญญาตรี (3) หลักสูตรระดับสูงกว่าปริญญาตรี (คู่มือคุณภาพด้านบริการ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. 2545 : 1)

ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญ และมีผลกระทบโดยตรงต่อตัวบุคลากร สาย ค จากการสัมภาษณ์บุคลากรสาย ค ที่ปฏิบัติงานใน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน สรุปได้ว่า ในด้านค่าตอบแทน บุคลากร สาย ค ได้รับค่าตอบแทนไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพใน ภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน อีกทั้งปริมาณงานที่ทำมากกว่าเงินเดือนประจำที่ได้รับ (กาญจนา สรพรหม. 2547 : สัมภาษณ์) และการที่ค่าตอบแทนที่ได้รับแต่ละเดือนไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพและภาวะ เศรษฐกิจทำให้บุคลากรต้องทำงานพิเศษนอกเวลาเพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ที่เพียงพอต่อ ค่าใช้จ่ายในครอบครัว (ศักดิ์ สันสวัสดิ์. 2547 : สัมภาษณ์) ส่วนในด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน จากการสัมภาษณ์ พบว่า สถานที่ทำงานคับแคบ บรรยากาศไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน อีกทั้งมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคได้ตลอดเวลา (ศิริพร อธิโชติ. 2547 : สัมภาษณ์) สอดคล้อง กับ กาญจนา สรพรหม และศักดิ์ สันสวัสดิ์ (2547 : สัมภาษณ์) ที่เห็นว่า สถานที่ทำงานคับแคบ

ไม่สะดวกต่อการทำงาน สภาพแวดล้อมรอบตัวมีแต่ความเสี่ยง ไม่ปลอดภัยจากการติดเชื้อโรค และอุบัติภัยต่างๆ สำหรับในด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาบุคคล จากการสัมภาษณ์พบว่า การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการเพิ่มพูนทักษะของบุคลากร สาย ค ในการทำงานยังมีไม่มาก และไม่ครอบคลุมทุกคนและทุกหน่วยงาน นอกจากนี้ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จากการสัมภาษณ์ พบว่า บุคลากร สาย ค มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานพอสมควร แต่การทำกิจกรรมพบปะสังสรรค์ร่วมกันยังมีไม่พอเพียง (กาญจนา สรพรหม. 2547 : สัมภาษณ์) รวมทั้งสำหรับบุคลากร สาย ค บางส่วน ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชาและการร่วมมือร่วมใจในการทำงาน (ศิริพร อธิโชค. 2547 : สัมภาษณ์)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 4 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เพื่อนำผลการวิจัยเสนอต่อผู้บริหารของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ในการพิจารณาปรับปรุงหรือเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค ให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ

1. ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค ในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
2. เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค ในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน จำแนกตาม ตัวแปรเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ในการนำผลวิจัยไปพิจารณาปรับปรุงและพัฒนา เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ให้มี

ความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล รวม 2,089 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 เพศ จำแนกเป็น

2.1.1.1 ชาย

2.1.1.2 หญิง

2.1.2 วุฒิการศึกษา จำแนกเป็น

2.1.2.1 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.2.2 ระดับปริญญาตรีและสูงกว่า

2.1.3 ประสบการณ์การทำงาน จำแนกเป็น

2.1.3.1 ต่ำกว่า 10 ปี

2.1.3.2 10-20 ปี

2.1.3.3 มากกว่า 20 ปี

2.1.4 รายได้ จำแนกเป็น

2.1.4.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

2.1.4.2 10,000 – 15,000 บาท

2.1.4.3 มากกว่า 15,000 บาท

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 4 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน ในงานวิจัยนี้หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ที่ดี สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของบุคลากร ซึ่งหมายถึง ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้ว

แต่เป็นแรงจูงใจ ให้เกิดความรู้สึกเป็นสุข มีเจตคติที่ดี และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของชีวิตในสถานที่ทำงาน ดังความหมายต่อไปนี้

1.1 ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่องค์กรจ่ายตอบแทนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน อาจจ่ายในรูปตัวเงิน หรือมิใช่ตัวเงินก็ได้ เช่น เงินเดือนประจำ การเลื่อนขึ้นเงินเดือน สวัสดิการ และประโยชน์อื่นๆ ที่องค์กรจัดให้หรือคอยอำนวยความสะดวกให้ เช่น ค่ารักษาพยาบาล บริการรถรับ – ส่ง เงินสหกรณ์ เป็นต้น

1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันประกอบด้วยบรรยากาศในการทำงาน สุขอนามัย และความปลอดภัยจากอุบัติเหตุต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน

1.3 ความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล หมายถึง โอกาสที่ได้รับการพิจารณาเลื่อนระดับให้สูงขึ้น ตลอดจนโอกาสได้รับการฝึกทักษะ ฝึกอบรม ศึกษาต่อ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน

1.4 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในหน่วยงาน ซึ่งพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์

2. บุคลากร สาย ค ในงานวิจัยนี้หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย รวมทั้งลูกจ้าง ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ ตำแหน่งในสายงานต่างๆ คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล นักวิชาการเงินและบัญชี พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ

3. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง การปฏิบัติราชการ โดยพิจารณาจากระยะเวลา นับตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน

4. รายได้ หมายถึง อัตราเงินเดือนและรายได้พิเศษที่บุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ได้รับโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือน

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากร สาย ค ชายและหญิง มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

2. บุคลากร สาย ค ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

3. บุคลากร สาย ค ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

4. บุคลากร สาย ค ที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้ ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิต (Quality of life) เป็นคำที่มีความหมายกว้างมาก และมีผู้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้มากมายแตกต่างกันไปตามภูมิหลังของสาขาวิชาและปรัชญาของแต่ละคน (มาลี สบายยิ่ง. 2547 : ออนไลน์) ดังเช่น สต็อกเดล (Stockdale. 1972 : 6) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตไม่ได้หมายถึงการกินอยู่ดีทางด้านวัตถุเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องประกอบด้วยสุขภาพทางจิต ความสามารถในการสร้างสรรค์ ความมีศักดิ์ศรี การได้รับการยอมรับ การรู้สึกว่าเป็นที่รักของคนอื่น และการปราศจากความกลัวและความกังวล ซึ่งสอดคล้องกับวัลเลส (Wallace. 1974 : 6) กล่าวว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง องค์ประกอบทั้งหลายที่ทำให้ความพอใจแก่บุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ส่วนชาร์มาร์ (Charma. 1975 : 109) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน เพราะเป็นเรื่องของความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางจิตใจและสังคมในระดับจุลภาคและมหภาค และ (2547 : ออนไลน์) ได้กล่าวถึงว่าคุณภาพชีวิต เป็นคำที่ใช้ในการกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาสังคม เริ่มมีการศึกษาในประเทศพัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดาและประเทศในแถบทวีปยุโรปก่อน สำหรับในประเทศไทยยังมีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ค่อนข้างน้อย แต่มีการนำคำว่า “คุณภาพชีวิต” มากล่าวถึงในวงการต่าง ๆ มากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากคุณภาพชีวิต มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาในแทบทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ จึงมีผู้ให้ความหมายของคำนี้แตกต่างกันออกไปโดยครอบคลุมเนื้อหาสำคัญ 3 ประการ คือ (1) ความเป็นอยู่ของมนุษย์ในสังคม ซึ่งมีความสุขความทุกข์ หรือความพึงพอใจที่แตกต่างกันไป (2) มีปัจจัยหรือสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ที่จะทำให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในสังคม (3) ความต้องการของมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาต่างๆ ของช่วงชีวิต ซึ่งจากเนื้อหาทั้งสามประการดังกล่าว คุณภาพชีวิตจึงหมายถึง สภาพการดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคมที่ได้ตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้ ผจญ เถลิงสาร (2547 : ออนไลน์) กล่าวถึงความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานคือ

1. เป็นการสร้างบรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพนักงาน นั่นคือ หมายความว่าไปถึงการปรับปรุงบริหารเกี่ยวกับทรัพยากร โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานยอมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวาดขันเกี่ยวกับวินัย ผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและแคบ ซึ่งได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นแรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของพนักงานด้วย

2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่หมายถึง การคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Human of Work) ซึ่งในต่างประเทศใช้คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ในประเทศสังคมนิยม นิยมใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (Worker ' s Protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือในญี่ปุ่น ใช้คำว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคลตามลำดับ

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2537 : 153 -155) ได้กล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานหนึ่งๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่งๆ โดยพิจารณาถึงว่า ผู้คนมีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้นๆ มากน้อยเพียงไร มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด ซึ่งนับว่า เป็นประเด็นในการพิจารณาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานโดยสังเขป

ในปัจจุบันมักจะได้ยินได้ฟังคำวิจารณ์เสมอๆ ว่า ข้าราชการไทยระดับเริ่มต้นได้รับเงินเดือนน้อยกว่าค่าแรงขั้นต่ำของผู้ใช้แรงงาน ซึ่งเป็นเหตุให้รายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่ายเพื่อดำรงชีวิตประจำวัน หรืองานเอกชนบางแห่งใช้วิธีการทำสัญญาว่าจ้างงานปีต่อปีเพื่อตัดปัญหาการขึ้นเงินเดือน ซึ่งก่อให้เกิดความไม่มั่นคงในอาชีพแก่ผู้ปฏิบัติงานหรืองานที่ต้องทำซ้ำซากจำเจจนน่าเบื่อหน่าย หรือเป็นงานที่มีกฎระเบียบการควบคุมมากจนทำให้ขาดอิสรภาพ หรือเป็นงานที่ยากมากๆ แต่ตั้งเป้าหมายไว้สูงเกินกำลัง หรือปริมาณงานที่มากเกินไปจน ทำให้เกิดความเครียด แต่ปริมาณงานน้อยเกินไปจนทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และเกิดความคับข้องใจได้ หรือมีการเล่นการเมืองในองค์กรกันชนิดเกินกว่าเหตุ เช่น เล่นพรรคเล่นพวกกันมากในเรื่องการแต่งตั้งโยกย้าย ก็เป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งได้ตัวอย่างที่ยกมาทั้งหมดนี้เป็นส่วนหนึ่งของปรากฏการณ์การทำงานทั่วไป อย่างไรก็ดี ปรากฏการณ์ต่างๆ จะมีแนวโน้มสูงขึ้นตามลำดับสำหรับองค์กรที่มีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ขึ้นไป

หนึ่งในปัจจุบันความสลับซับซ้อนขององค์กรต่างๆ มีแนวโน้มสูงขึ้นเป็นลำดับ เนื่องจากมีคู่แข่งมากขึ้น ประชาชนสนใจทำการตรวจสอบการทำงานขององค์กรมากขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ รวมไปถึงความมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลหรือไม่ สิ่งเหล่านี้จะทำให้การกำหนดนโยบายที่ดี หรือการกำหนดเป้าหมายในการทำงานจะมีความยากลำบากมากขึ้น จึงส่งผลให้ผู้บริหารงานจำต้องเอาใจใส่กับประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ปัจจัยหนึ่งที่จะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพของการบริหารองค์กรก็คือ ความสามารถในการบริหารทรัพยากรในองค์กรให้เกิดผลอย่างเต็มที่ต่อองค์กร ทรัพยากรมนุษย์ก็เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งขององค์กรที่จะต้องได้รับการบริหารอย่างมีคุณค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด นั่นก็คือการบริหารคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทุกคน อันจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตส่วนตัวของแต่ละบุคคลต่อไป ที่เราเรียกว่า “ คุณภาพชีวิต ” ซึ่งทั้งคุณภาพชีวิตการทำงานและคุณภาพชีวิต จะเป็นเครื่องบ่งชี้ที่สำคัญว่าองค์กรนั้นๆ บริหารงานอย่างมีคุณค่าและมีประสิทธิภาพ อันก่อให้เกิดความอยู่รอดและอยู่ดีขององค์กรอย่างไรต่อไป ดังนั้น นักบริหารงานบุคคลในปัจจุบัน จึงเริ่มให้ความสนใจกับเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงานของคนในองค์กรมากขึ้นเป็นลำดับ โดยพยายามสนับสนุนให้คนทำงานรู้จักคุณค่าของชีวิตการทำงานอย่างมีหลักการ นอกจากนี้ สรวงสรรค์ ติ่งปิ่นดา (2541 : 34) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ

ชีวิตการทำงาน เช่น ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน การปรับปรุงสภาพการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน รวมถึงการให้ความเสมอภาคแก่บุคคล

กล่าวโดยสรุป คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรซึ่งส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ อันก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

แมคลาร์เนย์ (McLarney, อ้างอิงจาก สมพงศ์ เกษมสัน 2514 : 403 – 406) ได้ศึกษาค้นคว้าความต้องการในการปฏิบัติงานของผู้ทำงานทั่วไปพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความต้องการในการทำงานอย่างน้อย 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน หมายความว่า ในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีหลักประกันว่า ตราบดีที่ตนได้ปฏิบัติงานเต็มกำลังความรู้ ความสามารถ และมีผลงานถึงมาตรฐาน ก็จะได้รับรางวัลในองค์กรตลอดไป
2. ความพอใจในการทำงาน ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานมีผลงานแตกต่างกัน คือ ความสามารถในการทำงาน และสิ่งที่มีอิทธิพลเสริมสร้างความสามารถในการทำงานนั้นคือ ความพอใจในการทำงาน คนเราหากได้ทำงานที่เราพึงพอใจ หรืออีกนัยหนึ่งคือมีความสุขในการทำงานนั้น ผลงานย่อมจะดีกว่าผลงานของผู้ต้องทำงานด้วยความจำใจ หรือเพียงปฏิบัติตามหน้าที่เท่านั้น
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่นั้นเป็นงานที่มีโอกาสก้าวหน้า ตราบใดที่บุคคลยังมีความหวังที่จะก้าวหน้าที่ย่อมมีกำลังใจที่จะฝ่าฟันอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้ลุล่วงไปด้วยกำลังใจที่ดีเสมอ
4. การได้รับการยกย่องนับถือ เป็นที่ยอมรับ สนับสนุนการทำการงานให้ประสบผลสำเร็จ ย่อมเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และความมั่นใจในการทำงาน
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ ผู้ได้บังคับบัญชาย่อมปรารถนาที่จะมีผู้นำหรือหัวหน้างานที่มีความรู้ความสามารถ เพราะจะเป็นผู้ชี้แนะเป็นตัวอย่างในการทำงานและการปฏิบัติตนได้
6. การได้รับค่าจ้างโดยธรรม หมายถึง การกำหนดอัตราเงินเดือนที่ดี การเลื่อนขึ้นเงินเดือนที่ดี หรือได้รับความดีความชอบ ให้เป็นไปโดยธรรม เพราะมีความสำคัญในด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงานอย่างมาก

7. ความเสมอภาค หมายถึง ความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงานของคนในองค์กร ไม่มีการแบ่งแยกเป็นพรรคเป็นพวก หรือลำเอียงในลักษณะใดๆ ในหน่วยงาน เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นมูลเหตุที่ทำให้ลาชวัญในการทำงานและทำลายความสามัคคีในหมู่คณะในองค์กร

8. ความนุ่มนวล และแนบเนียน การมีปิยะวาจา ย่อมเป็นที่พอใจรักใคร่แก่ผู้วิสาสะและผู้ร่วมงานเสมอ

9. การยอมรับนับถือ มนุษย์เป็นสัตว์สังคม เมื่อเราอยู่ที่ใดและได้รับการยอมรับว่าเป็นพวกพ้องเดียวกันกับสมาชิกส่วนใหญ่ เราย่อมมีความสุขและมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในฐานะที่เป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น บุคคลที่ถูกทอดทิ้งให้อยู่โดดเดี่ยวย่อมเกิดความหวาดวิตกกังวลและไม่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลดีได้

10. ความพอใจในสภาพการทำงาน ในการปฏิบัติงานนี้ นอกจากการมีเพื่อนร่วมงานที่ดีแล้ว สภาพแวดล้อม และสภาพของงาน นับว่ามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานมาก

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg ' s Two – Factor Theory)

เฮิร์ซเบอร์ก (สมใจ เขียวสด. 2536 : 54 – 55 ; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959 :

113 – 115) ได้ศึกษาความต้องการของบุคลากรในองค์กร โดยการค้นหาคำตอบจากบุคลากรในหน่วยงานว่า “ อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน ” ตลอดจนหาเหตุผลในความชอบและไม่ชอบงานนั้น จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลชอบหรือไม่ชอบการทำงาน มี 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) สิ่งที่เป็นแรงจูงใจบันดาลให้บุคคลทำงานเพิ่มประสิทธิภาพอย่างเต็มความสามารถ ประกอบด้วย 6 ประการ คือ

- 1.1 ตัวของงานเอง คือ เนื้อหาสาระของงานที่ท้าทายความสามารถ เป็นงานที่มีประโยชน์ มีความสำคัญ ซึ่งลักษณะของงานนี้เป็นแรงบันดาลใจให้พอใจที่จะเสี่ยงทำงานนี้ให้ได้
- 1.2 ความสำเร็จของงาน คือ ความมุ่งหวังที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ
- 1.3 ความเจริญเติบโต คือ ความเป็นตัวของตัวเองที่จะทำงานโดยมีอิสระในการคิดที่จะทำงานนั้น หรือได้รับความไว้วางใจให้ทำงานนั้นโดยอิสระ
- 1.4 ความรับผิดชอบ คือ มีความรับผิดชอบต่องานนั้นอย่างแท้จริง การมีความรับผิดชอบ ย่อมบันดาลใจให้เขาทำงานอย่างทุ่มเทให้ประสบผลสำเร็จ
- 1.5 ความก้าวหน้า คือ มีโอกาสที่ทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในงานของตน
- 1.6 ความเป็นที่ยกย่อง ยอมรับ คือ ได้รับการยกย่อง ยอมรับในผลงานที่ทำจากบุคคลอื่นๆ

2. ปัจจัยของการบำรุงรักษา สิ่งที่ทำให้บุคคลชอบทำงานในองค์กรแห่งนั้นก็คือ การบำรุงรักษาบุคลากรในองค์กรให้ทำงานอยู่ได้ด้วยความสุข ซึ่งมีองค์ประกอบจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน 10 ประการ โดยลำดับเริ่มจากสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบมากลงไปหาน้อย คือ

- 2.1 ตำแหน่งฐานะของงานเหมาะสม
- 2.2 ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา
- 2.3 ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน
- 2.4 ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2.5 เทคนิคการบริหาร
- 2.6 นโยบายและการบริหารในองค์กร
- 2.7 ความมั่นคงในงาน
- 2.8 สภาพการทำงานที่ปลอดภัย
- 2.9 เงินเดือน
- 2.10 ชีวิตส่วนตัว

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยของการบำรุงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัยนั้น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ ส่วนปัจจัยตัวกระตุ้นจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีของเฮิร์ซเบอร์ก มีอิทธิพลและเป็นประเด็นสำคัญในการนำไปใช้ในการพัฒนางานให้มีความหมายมากขึ้นต่อบุคลากร และทฤษฎีดังกล่าวทั้งสองข้างต้นสามารถเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับองค์การของตนเอง เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากร ตลอดจนช่วยให้สามารถใช้นักบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดปัญหาที่เกิดจากบุคลากร

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

วัตสัน (Walton, 1974 : 12) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการคือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะ

ที่ต้องเสี่ยงจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะ ความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสดำเนินงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและ สมาชิกในครอบครัวตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) ซึ่งหมายความว่า งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึง โอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิธีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความ เป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (the total life space) เป็นเรื่อง ของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปด้วยการกำหนด ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือ ได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องสำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงาน อยู่นั้น รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพ แวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับค่าจ้าง และเทคนิคด้านการตลาด

จากแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากร สาย ค คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 4 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทน

ค่าตอบแทน (Compensation) คือ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมขวัญ กำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงานและเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัว ผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้นโดยส่วนประกอบของค่าตอบแทน มีดังนี้

1.1 ค่าจ้างและเงินเดือน (Wage and Salary) ได้แก่ ค่าตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นรายได้ประจำทุกเดือน

1.2 ค่าจูงใจ (Wage Incentive) เป็นค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้เป็นพิเศษเพื่อจูงใจให้มีการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เช่น การให้รางวัลพิเศษในการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง

1.3 ประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefit) ได้แก่ ค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือนและค่าจูงใจ เป็นค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้เพื่อสนับสนุนให้มีการทำงานดีขึ้น หรือเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงานกับองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.2547 : ออนไลน์) ส่วน พยอม วงศ์สารศรี (2537 : 178) กล่าวถึงความสำคัญของค่าตอบแทน คือ

1. เป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจ

2. เป็นรางวัลทางสังคมที่ทำให้มนุษย์ภาคภูมิใจ และยอมรับว่าตนเป็นคนมีคุณค่าคนหนึ่ง ในสังคมที่สามารถทำอะไร ให้ผู้อื่นยอมรับการกระทำ จนกระทั่งมีการให้ค่าตอบแทนเป็นสิ่งตอบแทนการกระทำนั้น ๆ

3. เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพ หรือด้อยลงก็เป็นไปได้ ฉะนั้นผู้บริหารหน่วยงานจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงผลกระทบโดยตรงของค่าตอบแทนกับงานนั้น ๆ ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะเป็นผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลงานออกมามีคุณภาพ นอกจากนี้ กานดา จันทรย์เข้ม (2546 : 83-84) ได้กล่าวถึงรายได้หรือค่าจ้าง (Pay) โดยพิจารณาทั้งในด้านปริมาณค่าจ้าง ความยุติธรรมหรือความเสมอภาคของค่าจ้างที่ได้รับ และวิธีการจ่ายค่าจ้าง ความพึงพอใจในการทำงาน มีผลมาจากค่าจ้างมากกว่าผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ค่าจ้างเป็นตัวบ่งชี้ความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ดังนี้

1. เงินเป็นปัจจัยที่ช่วยในการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของบุคคลได้ โดยนำไปใช้แลกกับอาหาร ที่พักอาศัย เครื่องนุ่งห่ม และสิ่งพักผ่อนหย่อนใจต่าง ๆ นอกที่ทำงาน

2. เงินเป็นสัญลักษณ์ของความสำเร็จและความเป็นที่ยอมรับ ผู้ปฏิบัติงานมักมีความรู้สึก ว่า ค่าจ้างที่ได้รับเป็นผลสะท้อนมาจากความสนใจของฝ่ายบริหาร และ ออมรเทวี เพิ่มพิทยา (2545 : 78) ได้กล่าวถึงคำตอบแทนว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะ คำตอบแทนเป็นค่าใช้จ่ายที่มีจำนวนสูงขององค์กร เป็นปัจจัยในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้กับองค์กร การกำหนดคำตอบแทนที่เหมาะสมจะช่วยเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงาน เพราะ เป็นผลดีต่อองค์กร ถ้าหากบุคลากรเห็นว่า อัตราคำตอบแทนไม่ยุติธรรม จะเกิดความไม่พอใจและ แสดงออกต่อการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ดังนั้นคำตอบแทนจึงเป็นปัจจัยที่สร้างความพอใจทาง ร่างกายและจิตใจ กล่าวคือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตัวเองมีความสำคัญต่อองค์กรและเกิดความ ภาคภูมิใจในการทำงาน เพราะการจ่ายคำตอบแทนสูงเท่าไรแสดงว่าบุคลากรผู้นั้นมีความสำคัญยิ่ง ในทางกลับกันคำตอบแทนที่ไม่เหมาะสมเป็นตัวการที่สร้างความขัดแย้งและทำให้ขวัญในการทำงาน ตกต่ำด้วย ดังนั้นการกำหนดคำตอบแทนที่เหมาะสมเป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างความมั่นคงให้กับองค์กร นั้นๆ ด้วย

ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จริยา เดชกุญชร (2542 : 69) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของ อาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร ในด้านคำตอบแทน พบว่า อาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิต การทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า การได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนในแต่ละปี ช่วยให้อาจารย์มีความเป็นอยู่ของอาจารย์ดีขึ้น เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณที่ทำในปัจจุบัน นอกจากนั้นหน่วยงานได้จัดบริการตรวจสุขภาพประจำปี จัดให้อาจารย์ได้ทำการประกันสุขภาพ แต่อย่างไรก็ตาม การที่อาจารย์มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านคำตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะว่าค่าครองชีพปัจจุบันค่อนข้างสูง อาจารย์จึงรู้สึกว่าอัตราคำตอบแทนที่ได้รับอาจยังไม่ เหมาะสมนัก และต้องการให้หน่วยงานจัดสวัสดิการสนับสนุนเพิ่มเติม เช่น การจัดให้ได้สอนใน หลักสูตรระยะสั้น การได้รับเชิญเป็นวิทยากรพิเศษ หรือได้รับสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล อย่าง สะดวกเร็วกว่าที่เป็นอยู่ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ ด้านคำตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นารีรัตน์ สร้อยสกุล (2544 : 102) ที่พบว่า คำตอบแทนของข้าราชการตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งได้แสดง ความคิดเห็นในเรื่องปริมาณงานกับคำตอบแทนว่า ผลตอบแทนที่ได้รับนั้นเหมาะสมกับ ปริมาณงานที่ทำอยู่แต่ไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ปริมาณงานกับคำตอบแทน นั่นคือ หากได้รับคำตอบแทนน้อย ปริมาณงานที่ทำได้ก็น้อย และ หากได้รับคำตอบแทนสูงผลงานที่ได้ก็จะมีเป็นจำนวนมากขึ้น

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ค่าตอบแทนเป็นสิ่งสำคัญในการกระตุ้น
 จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบต่างๆ ภายในหน่วยงานที่จะส่งผลต่อ
 การปฏิบัติงานให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานได้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย
 บรรยากาศในการทำงาน ความมีอิสระ ความผูกพัน การมีส่วนร่วม และสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย
 วิธีการส่งเสริมการทำงานและลดความคับข้องใจของผู้ปฏิบัติงานโดยการตอบสนองต่อความต้องการ
 ดังกล่าว คาสทอลดี (วัลย์ลิกา สวัสดิ์นฤเดช, 2539 : 16; อ้างอิงจาก Castaldi, 1969 : 107) ส่วน
 พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544 : 239) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสภาพทางสังคม (Social
 environment) ที่มีอิทธิพลทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน หรือเกิดความพึงพอใจในงานที่สำคัญ
 อย่างยิ่ง สภาพการทำงานในสำนักงาน ในองค์กร หรือในโรงงานทุก ๆ แห่ง จะประกอบด้วย
 องค์ประกอบหลายๆ อย่าง ในทางจิตวิทยาเรียกว่าตัวแปร (Variables) ที่เป็นปัจจัยทำให้มีการผันแปร
 ไปตามภาวะเหตุการณ์กาลเทศะที่ต่างๆ กันไป ตัวแปรดังกล่าวจะมีผลกระทบต่อสัมพันธภาพระหว่าง
 คนหรือมนุษย์สัมพันธ์ (Human relations) และปฏิสัมพันธ์ภายในหมู่คณะ (Group interaction) ในการ
 ทำงานร่วมกันถือว่าเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่ช่วยให้บรรลุผล ตัวแปรดังกล่าวแยกออกได้ 2
 ประเภท คือ

1. ตัวแปรส่วนบุคคล (Individual variables) ได้แก่ ลักษณะส่วนตัวทางร่างกาย และ
 ความเป็นอยู่ เช่น เจตคติ ความถนัดตามธรรมชาติ บุคลิกภาพ ความสนใจ สิ่งจูงใจ อายุ เพศ
 การศึกษา ประสบการณ์ ฐานะความเป็นอยู่ ฯลฯ ที่มีลักษณะเป็นส่วนตัวแตกต่างกันไม่เหมือนกับ
 คนอื่นๆ

2. ตัวแปรภายนอกตามสภาพการณ์ (Situational variables) สภาพการณ์ต่างๆ ในองค์กร
 จะแตกต่างกันทั้งทางกายภาพและทางสังคม เช่น วิธีการทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน
 การจัดสภาพแวดล้อมและเนื้อที่ที่ใช้สอยในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสถานที่
 ลักษณะของหน่วยงาน การควบคุมดูแลสำนักงาน การฝึกอบรมและการให้ความรู้แก่บุคลากร
 การให้ผลตอบแทนหรือรางวัลตอบแทนในการทำงาน ฯลฯ ตัวแปรตามสภาพการณ์เหล่านี้
 อาจพิจารณาแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ

- 1) ตัวแปรที่เป็นภาวะแวดล้อมทางกายภาพและงานที่ทำ (Pysical & job variables)
 หมายถึง งานที่ทำนั้นยากง่ายเพียงใด อุปกรณ์ช่วยทำงานมีหรือไม่ อาคารสถานที่ทำงานเป็น
 อย่างไร มีเสียงรบกวนหรือไม่ แสงสว่างเพียงพอหรือไม่ ฯลฯ

2) ตัวแปรที่เป็นภาวะแวดล้อมทางสังคมและภาวะในองค์กร (Organization and social variables) หมายถึง ลักษณะการแบ่งสายงานขององค์กรเป็นอย่างไร อำนาจหน้าที่ในการสั่งงานและการดำเนินงานเป็นอย่างไร จำนวนบุคลากรในองค์กรมีมากน้อยเพียงไร ฯลฯ

เอลตัน เมโย (พรนพ พุกกะพันธ์. 2544 : 231; อ้างอิงจาก Elton Mayo. n.d.) กล่าวว่าไว้ว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพ มิใช่เป็นสิ่งเดียวของการทำให้เกิดขวัญดี แต่ถ้าจะถือว่า ไม่มีความสำคัญต่อการทำงานเสียเลยก็จะผิดไป เพราะคนทำงานต้องการความสะดวกสบายในการทำงานด้วยกันทั้งนั้น ฉะนั้นการที่จะได้สำรวจดูถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานต่าง ๆ เช่น เครื่องมือ การป้องกันความปลอดภัย การอนามัย การจัดหาเครื่องทุ่นแรงมาช่วยในการปฏิบัติงาน ก็จะช่วยให้ขวัญผู้ปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าที่จะปล่อยให้สภาพการทำงานเป็นอย่างหย่อนยานไม่มีการปรับปรุง

ดังนั้น ผู้บริหารควรสนใจด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Physical Environment Motive) บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ในวันหนึ่งๆ เป็นมาหลายชั่วโมงทีเดียว ฉะนั้นหากสถานที่ในการปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้บุคลากรกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบาย รู้สึกอยากทำงาน และขยันทำงาน เพราะฉะนั้นสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานก็จะมีส่วนในการจูงใจให้บุคลากรเต็มที่ ได้เช่นกัน สภาพแวดล้อมในการทำงานควรมีลักษณะดังนี้ (พรนพ พุกกะพันธ์. 2544 : 270)

1. ควรเป็นสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เอื้ออำนวยต่อการทำงาน (Environmental Facilities) มีบรรยากาศที่ดี ได้แก่ ความสะดวกสบาย สะอาด ความพร้อม แสงสว่างเพียงพอ อากาศเย็นสบาย มีการตกแต่งพอสมควร มีเนื้อที่กว้างขวางเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาด มีห้องพักผ่อน น้ำดื่ม กาแฟ ในช่วงเวลาพัก เป็นต้น

2. มีความพร้อมในด้านอุปกรณ์ เครื่องใช้ (Equipment availability) ภายในห้องทำงานควรมีอุปกรณ์เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ทำงานที่นั่งสบาย โทรศัพท์ และอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้

3. สร้างบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นกันเอง (Atonosphere) ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความรัก มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีการติดต่อช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความสามัคคี ให้การยกย่อง ชมเชย และเป็นกำลังใจซึ่งกันและกัน

ส่วน สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ (2543 : ออนไลน์) กล่าวว่า ผู้บริหารต้องให้ความสนใจในเรื่องความปลอดภัย และสุขภาพของพนักงานทุกคนในองค์กร เพราะถ้าพนักงานมีสุขภาพดีการทำงานย่อมมีประสิทธิภาพ สำหรับ พยอม วงศ์สารศรี (2537 : 210 - 211) กล่าวว่า การดำเนินงานขององค์กรจะเป็นไปอย่างสมบูรณ์ และมีความต่อเนื่องกันอย่างสม่ำเสมอได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยแรงงานของคนมาดำเนินการ องค์กรคงจะต้องยอมรับว่าการพิทักษ์ปกป้อง รักษาคุ้มครองบุคคลเหล่านั้น ย่อมเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้สำหรับองค์กร นอกจากองค์กรจะจัดกิจกรรมพัฒนาบุคคล

เหล่านั้น ให้สามารถทำงานอย่างมีคุณภาพในองค์กรแล้ว การธำรงรักษาคຸ້ມครองพนักงานให้มีสุขภาพกายและจิตที่ดี มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนแก่กัน และได้กล่าวถึงบทบาทของสุขภาพกายและจิตกับการทำงานว่าสุขภาพ คือ ภาวะแห่งความสมบูรณ์ของร่างกายและจิตใจ John Locke นักการศึกษาโบราณที่มีชื่อเสียงของอังกฤษได้กล่าวว่า “ A sound mind in a sound body ” ซึ่งหมายถึง จิตใจที่แจ่มใส ย่อมอยู่ในร่างกายที่แข็งแรง ฉะนั้น เมื่อกล่าวถึงสุขภาพจิตจึงหมายรวมทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต ซึ่งสุขภาพกายและจิตมีบทบาทสำคัญต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าบุคคลมีร่างกายไม่แข็งแรง อ่อนแอ ก็ไม่สามารถปฏิบัติงานใด ๆ ให้ลุล่วงไปได้ ในทำนองเดียวกัน ถ้าภาวะจิตใจของบุคคลอยู่ในสภาพที่ไม่มั่นคง มีทุกข์ทางใจก็ไม่สามารถปฏิบัติงานให้แก่องค์การได้เช่นกัน องค์กรปรารถนาจะให้คนในองค์กรมีคุณภาพอันใด องค์กร ควรได้หันมาเอาใจใส่ต่อสุขภาพกายและจิตของพนักงานกันนั้น วิธีทางที่องค์กรจะทำได้ คือ จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิต และจัดมาตรการเพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งองค์กรอนามัยโลกได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตว่า คือ ความสามารถของบุคคลที่จะปรับตัวให้มีความสุขอยู่กับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ดี มีสัมพันธภาพดีกับบุคคลอื่น ดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยความสะดวกอย่างสุขสบาย สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงได้ โดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจ ทั้งนี้ได้หมายความว่า ปราศจากอาการของโรคประสาทและโรคจิตเท่านั้น จากความหมายดังกล่าว จะพบว่า สิ่งที่มีผลกระทบต่อสุขภาพจิตของบุคคล คือ สิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนี้ สามารถแบ่งได้เป็นสิ่งแวดล้อมทางวัตถุ และสิ่งแวดล้อมที่เป็นคน ดังนั้นองค์กร จำเป็นที่จะต้องจัดสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้นในองค์กร สามารถกล่าวได้ว่า การส่งเสริมสุขภาพจิตขององค์กรสามารถดำเนินการได้คือ

1. จัดบรรยากาศการทำงานที่เอื้ออำนวยให้คนงานได้รับความมั่นคงปลอดภัย เพราะความมั่นคง ปลอดภัยจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิต
2. จัดบริการรักษาพยาบาลหรือให้เบิกค่ารักษาพยาบาลได้เมื่อเจ็บป่วยซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีผู้คุ้มครองดูแลเอาใจใส่ ไม่ได้ถูกทอดทิ้งแต่อย่างใด
3. จัดให้มีวันลาและวันหยุดพักผ่อนได้
4. จัดกิจกรรมบันเทิงให้พนักงานรวมกลุ่มสังสรรค์กันตามโอกาสอันควร
5. จัดหน่วยงานให้คำปรึกษา เมื่อพนักงานประสบปัญหาต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันองค์กรขนาดใหญ่เล็งเห็นความสำคัญในจุดนี้ โดยมีการนำนักจิตวิทยาเข้าไปประจำในองค์กรสัปดาห์ละ 1-2 วัน เป็นต้น ซึ่งแสดงว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อสุขภาพจิตของพนักงานมากขึ้น

6. พัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพของผู้บังคับบัญชา เพราะผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่มีผลโดยตรงต่อความรู้สึกรักของพนักงาน ดังนั้นบุคลิกภาพที่ดีของผู้บังคับบัญชาจะเอื้ออำนวยให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจ ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพจิตของพนักงาน

สำหรับความปลอดภัยในการทำงาน พยอม วงศ์สารศรี (2537 : 212-) กล่าวว่า หมายถึง การหลีกเลี่ยงอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุหรือการเจ็บไข้ก็ตาม ซึ่งอาจจะจัดเตรียมป้องกันไว้ล่วงหน้าเพื่อให้มีการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปลอดภัยและปราศจากอันตรายต่าง ๆ สำหรับสาเหตุที่เกิดความไม่ปลอดภัยในหน่วยงานมาจาก

1. ความประมาทเลินเล่อ
2. ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์
3. ความไม่รู้ของพนักงาน เพราะพนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้รับการสอนให้รู้วิธีการทำงาน หรือให้เรียนรู้ถึงการใช้เครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์การผลิต และอันตราย อันอาจจะเกิดจากการทำงาน

4. การตรากตรำในการทำงาน ทำให้ขาดความระมัดระวังในการทำงาน
5. องค์การขาดการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ
6. องค์การขาดการเขียนคำเตือนในจุดต่าง ๆ ซึ่งผลกระทบของความไม่ปลอดภัยในการทำงานทำให้

- 1) นายจ้างต้องเสียเงินเป็นค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และการซ่อมแซมเครื่องจักรต่าง ๆ นอกจากนั้นจะต้องเสียเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนเพิ่มขึ้น เป็นการเพิ่มต้นทุนการผลิตที่มองไม่เห็น
- 2) นายจ้างนายจ้างต้องเสียเวลาในการหาพนักงานใหม่มาทดแทนคนเก่าเสียเวลาในการผลิตเพราะเครื่องจักรสูญเสีย
- 3) มีปัญหาในด้านกฎหมาย ในกรณีที่พนักงานต้องเสียชีวิต
- 4) ผลผลิตตกต่ำระหว่างเวลาที่พนักงานประสบอันตราย
- 5) พนักงานอาจเกิดความลังเลไม่มั่นใจในการเสี่ยงเข้าไปทำงาน เมื่อพบว่ามีประสบอันตรายเกิดขึ้น ดังนั้นการส่งเสริมความปลอดภัย หมายถึง การดำเนินงานให้คนทำงานเกิดความปลอดภัย โดยการอบรมให้มีความรู้ สร้างความสนใจให้เกิดขึ้น

หลักการในการส่งเสริมความปลอดภัย

- 1) ผู้บริหารจะต้องตระหนักและเห็นชอบในการส่งเสริมความปลอดภัย โดยกำหนดเป็นนโยบาย

- 2) พนักงานจะต้องยอมรับและให้ความร่วมมือเกี่ยวกับความปลอดภัยด้วยความเต็มใจ เช่น ทำงานตามวิธีปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยที่ได้กำหนดไว้
- 3) จัดให้มีการศึกษาและฝึกอบรมด้านความปลอดภัย
- 4) สร้างความสนใจในงานด้านความปลอดภัย เช่น การจัดทำโปสเตอร์ ภาพเตือนความจำกรณีพิเศษ จัดให้มีการคิดแปลก ๆ ใหม่ ๆ เช่น หุ่นจำลอง

นอกจากนี้ อมรเทวี เพิ่มพิทยา (2545 : 83) ได้กล่าวถึง สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานว่า ต้องมีการสร้างความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อป้องกันการสูญเสียอันอาจเกิดกับงานขององค์กร ขณะเดียวกันก็ป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุขององค์กร บาดเจ็บ หรือได้รับอันตรายจากการทำงาน การสร้างความปลอดภัยต้องเริ่มตั้งแต่การมีนโยบายชัดเจนไปจนถึงการจัดหาอุปกรณ์ต่างๆ ในการป้องกันและขจัดอันตราย เพื่อไม่ให้เกิดสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย อันจะทำให้เกิดอันตรายหรืออุบัติเหตุในการทำงาน สภาพการณ์ไม่ปลอดภัย เกิดจากลักษณะ 3 ประการคือ

1. สภาพทางเคมี เช่น ฝุ่นของโลหะ ไอระเหย
2. สภาพทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง สภาพทางกายภาพอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ และเป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานได้
- 3) สภาพทางชีวภาพ ได้แก่ พวกเชื้อโรค ไวรัส แบคทีเรีย จากการวิจัยในปัจจุบันพบว่า สาเหตุนี้เกิดขึ้นประมาณร้อยละ 10 – 15 ของความไม่ปลอดภัยในการทำงาน

ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นาริรัตน์ สร้อยสกุล (2544 : 102) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ในสำนักงานจเรตำรวจ พบว่า สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากสถานที่ทำงานในสำนักงานจเรตำรวจมีความคับแคบ อาคารเป็นไม้ 2 ชั้น ที่ปลูกสร้างมานานทำให้ไม่สามารถนำตู้เอกสารที่มีน้ำหนักมากๆ มาตั้งเพื่อจัดเก็บเอกสาร และเอกสารที่ใช้ในการทำงานมีเป็นจำนวนมาก เอกสารบางส่วนจะต้องถูกทำลายก่อนเวลาอันสมควร หรือมีการจัดเก็บไม่เป็นระเบียบ ทำให้หาเอกสารไม่พบหรือมีสิ่งของชำรุดสูญหายเมื่อต้องการใช้ หรือเกิดอุบัติเหตุเล็กๆ น้อยๆ ในที่ทำงานอยู่เสมอ เนื่องจากขาดระเบียบในการจัดสถานที่ทำงาน การส่งเสริมสุขภาพในที่ทำงานโดยการจัดหาอุปกรณ์กีฬาและทดสอบสมรรถภาพร่างกายของข้าราชการตำรวจทุกๆ 3 เดือน ยังไม่มีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม สำนักงานจเรตำรวจ ได้พยายามจัดหาพัสดุครุภัณฑ์และวัสดุสำนักงานที่มีประสิทธิภาพดีพอสมควร ให้แก่ข้าราชการตำรวจเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้งานวิจัยของ จริยา เดชกุญชร (2542 : 70) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร ในด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน พบว่า อาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารได้ตระหนักถึงคุณภาพชีวิตของอาจารย์ จึงได้จัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานด้านต่างๆ เช่น การจัดบรรยากาศในหน่วยงาน ทำให้อยากทำงาน มีการรักษาความปลอดภัย มีระบบสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ภายในหน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีระบบสาธารณูปโภค เครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในสภาพที่ดี และมีความปลอดภัย สิ่งเหล่านี้ช่วยให้อาจารย์ปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ มีกำลังใจและเต็มใจในการทำงาน

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงาน และเป้าหมายขององค์กร เพราะถ้าสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อการทำงานจะส่งผลต่อความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์การทำงาน บุคลากรก็ทำงานอย่างมีความสุขพอใจในการทำงาน องค์กรก็จะได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากผลผลิตของงานนั้นๆ

3. ความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล

วัลตัน (เทพพนม เมืองแมน และสวึง สุวรรณ. 2529 : 120 – 121 ; อ้างอิงจาก Walton. 1974 : 12) กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานควรจะได้จัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการได้มีส่วนร่วม ความรู้สึกในคุณค่าของตนเอง และความรู้สึกท้าทาย ซึ่งเกิดจากการทำงานของตน ส่วนสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2531 : 153) กล่าวว่า การพัฒนาความสามารถของบุคคล เป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่องค์กรต้องการเพื่อให้ได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม การพัฒนาบุคคลจึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ประกอบกับในสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในทุกมิติไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ส่วนในเรื่องของความก้าวหน้าในการทำงาน จำเนียร จวงตระกูล (2536) ได้กล่าวถึงโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ทำงาน ว่า พนักงานจะมีความสุขและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าหากพนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่ง สมาน รังสิโยภุชณ์ (2522 : 80) ได้กล่าวว่า การส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน จะเป็นการเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานด้านต่างๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย เจตคติ และวิธีในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในงาน และ เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2527 : 126) กล่าวว่า การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรจะช่วยทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพในการทำงานดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ชูชัย สมितिไกร (2542 : 1) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เพียงพอที่จะปฏิบัติงาน จะทำให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่องาน

กิตติ ภายศคันนัท (2543 : 105) กล่าวว่า ปัจจุบันทุกหน่วยงานถือว่า การพัฒนาบุคคลเป็นนโยบายที่มีความสำคัญมากอย่างหนึ่ง เพราะผลผลิตหรือผลงานของหน่วยงานจะดีได้ต้องเกิด

จากผู้ปฏิบัติงานที่ดี มีความรู้ ความสามารถ เพราะฉะนั้นทุกหน่วยงานจึงถือว่า “ โครงการพัฒนาบุคลากร ” เป็นโครงการหลักโครงการหนึ่งที่จะต้องทำให้ได้ผลดีที่สุด ซึ่งการพัฒนาบุคลากรมีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ

1. เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งการเพิ่มพูน และปรับปรุงวิชาการกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ
2. เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน
3. เพื่อการเพิ่มผลผลิต
4. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรว่า เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรมีโอกาสจะได้รับการพัฒนาจากหน่วยงาน เช่น การเลื่อนหรือเปลี่ยนตำแหน่งงานที่มีความสำคัญมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ตัวบุคลากร และผลดีจากการพัฒนาบุคลากรมี 4 ประการ ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ดังกล่าวคือ ทำให้หน่วยงานได้ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพดีขึ้น ถ้าจะพูดในแง่ของหน่วยงานเอกชน การพัฒนาคนในหน่วยงานให้มีความรู้ ความสามารถนั้น ก็สามารถจะลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานลงได้ หรือไม่จำเป็นต้องหาคนมาทำงานเพิ่มขึ้น ฉะนั้นการพัฒนาบุคลากรจึงมีความสัมพันธ์กับความต้องการในเรื่องการใช้และจำนวนบุคลากร ส่วน พยอม วงศ์สารศรี (2537 : 169 -168) กล่าวถึงการพัฒนาบุคลากรว่า หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมพัฒนาฝึกอบรมบุคลากร เพราะเป็นการพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีความรู้อย่างพอเพียงที่จะปฏิบัติงานนั้นมีทัศนคติที่ดีต่องาน เพราะถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และมีความสามารถทำงานอย่างชำนาญ หรือมีทักษะในงานนั้น ๆ เป็นอย่างดี โดยเหตุผลในการฝึกอบรมคือ

1. องค์กรมุ่งหวังผลผลิตที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ผู้ที่จะทำให้เกิดผลผลิตไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางที่องค์กรกำหนดไว้คือ บุคคลในองค์กร ถ้าพึ่งเพียงผู้จัดการหรือผู้บริหารยังไม่เพียงพอจำเป็นต้องอาศัยบุคคลอื่น ๆ ที่ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานให้ประสบความสำเร็จ ฉะนั้นจำเป็นต้องมีหน่วยงานสอนให้พนักงานได้เรียนรู้งานนั้น ๆ ได้

2. ลักษณะงานในองค์กรมีความแตกต่างจากความรู้ที่ได้รับจากสถานศึกษา เพราะสถานศึกษาจะให้ความรู้ และฝึกฝนสิ่งที่กว้าง ๆ อาจไม่ได้เฉพาะเจาะจงและมีลักษณะพิเศษตามลักษณะเฉพาะของงานในองค์กร ฉะนั้นผู้สำเร็จการศึกษาจำเป็นต้องได้รับการเรียนรู้งานนั้นก่อนทำงาน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอันเป็นผลให้ทำงานด้วยความสบายใจ

3. งานในองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงอยู่เสมอ การเปลี่ยนแปลงนี้จำเป็นต้องมีการปรับสิ่งต่าง ๆ ให้เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน หรือการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี อาทิเช่น การนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานต่าง ๆ จำเป็นต้องฝึกอบรมให้บุคคลในองค์กรสามารถทำงานใหม่ได้อย่างดี

4. บุคคลในองค์กรจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา โดยธรรมชาติของมนุษย์เมื่อทำงานไปนาน ๆ ความเฉื่อยชา ความแข็งจะเกิดขึ้น ฉะนั้นองค์กรจำเป็นต้องจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา

5. จูงใจพนักงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองอายุมากแล้วปล่อยใจให้เด็กรุ่นหลัง จะต้องทำให้คนในองค์กรเกิดจิตสำนึกว่าทุกคนไม่มีใครแก่เกินเรียน

ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

1. ผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการฝึกอบรม

- 1.1 ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
- 1.2 พนักงานสามารถรู้ถึงมาตรฐานการทำงานและนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน
- 1.3 ทำให้พนักงานมีอนาคตก้าวหน้าต่อไปในตำแหน่งและหน้าที่ ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย
- 1.4 ผลประโยชน์ต่อผู้จัดการ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน
- 1.5 ประหยัดเวลาในการที่จะใช้สอนหรือแนะนำงานต่าง ๆ ให้กับพนักงาน
- 1.6 ประหยัดเวลาที่จะใช้ควบคุมดูแล สามารถเอาเวลาไปใช้การวางแผนและบริหารงานด้านอื่นได้
- 1.7 ทำให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลประโยชน์ต่อองค์กร

- 2.1 ช่วยทำให้ผลผลิต มีคุณภาพได้มาตรฐาน
- 2.2 ช่วยลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องจักร
- 2.3 ช่วยลดอุบัติเหตุ การสิ้นเปลืองและการเสียหายต่าง ๆ

สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ (2543 : ออนไลน์) กล่าวถึงการเติบโตและรับประกันความมั่นคงในงาน ว่าผู้บริหารต้องสนับสนุนความมั่นคงในงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ กานดา จันทรแย้ม (2546 : 84) ได้กล่าวถึงโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Promotional Opportunities) ว่า การมีการพิจารณาในด้านความยุติธรรมและเป็นไปตามกฎเกณฑ์โดยทั่วไป การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคลในเรื่องความรับผิดชอบ ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน และค่าจ้าง ความปรารถนาที่จะก้าวหน้า หมายถึง ความต้องการที่จะมีรายได้เพิ่ม ต้องการสถานภาพทางสังคม ต้องการพัฒนาจิตใจให้เป็นคนมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นและต้องการความเป็นธรรม

ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จริยา เชนกฤษ (2542 : 71) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร ในด้านความก้าวหน้า พบว่า อาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิต

การทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอาจารย์ได้รับเงินเดือนสูงขึ้นทุกปี มีความสำเร็จและได้รับการยกย่องในการทำงานว่า ทำงานดีและมีประสิทธิภาพสูง นอกจากนี้ยังได้จัดโครงการอบรมเพื่อพัฒนาอาจารย์ จึงส่งผลให้อาจารย์ได้รับความรู้ใหม่ๆ และทันสมัย มีวิสัยทัศน์กว้างไกล นอกจากนี้ งานวิจัยของ นาริรัตน์ สร้อยสกุล (2544 : 103) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ในสำนักงานตำรวจ ในด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล พบว่า อยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากระบบไม่เปิดโอกาสให้ข้าราชการสามารถเสนอแนะแนวทางในการทำงานได้ การตัดสินใจในงานไม่สามารถทำได้โดยเด็ดขาดจะต้องสอบถามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาก่อนเสมอ เนื่องจากงานในหน้าที่เป็นงานที่ให้คุณให้โทษกับผู้รับการตรวจ ซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจด้วยกัน ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานในการแสวงหาความรู้ เช่น การเข้าอบรมสัมมนากับหน่วยงานอื่นๆ รูปแบบของงานมีลักษณะตายตัว ทำให้โอกาสในการใช้ทักษะด้านต่างๆ มีน้อย

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคลมีความสำคัญต่อตัวบุคลากร เพราะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ และเพิ่มทักษะพร้อมทั้งประสบการณ์ในการทำงานทันสมัยใหม่ให้แก่บุคลากร นอกจากจะได้ผลดีแก่ตัวบุคลากรในด้านศักยภาพ ประสิทธิภาพการทำงานแล้ว องค์การก็จะได้ผลดีคือ ความสำเร็จในการดำเนินงานที่มีคุณภาพ อีกด้วย

4. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544 : 193) กล่าวถึงมนุษย์สัมพันธ์ว่า เป็นกระบวนการของศาสตร์ที่ใช้ศิลปะสร้างความพอใจ รักใคร่ ศรัทธา เคารพ – นับถือ โดยแสดงพฤติกรรมให้เหมาะสมทั้งกาย วาจา และใจ เพื่อโน้มน้าให้มีความรู้สึกลึกซึ้งติดเป็นกันเอง จูงใจให้ร่วมมือร่วมใจในอันที่จะบรรลุสิ่งพึงประสงค์อย่างราบรื่น และอยู่ในสังคมได้อย่างสันติสุข และ สุชา จันทน์เอม (2543 : 80) กล่าวว่า การทำงานในองค์การไม่สามารถทำงานเพียงคนเดียวได้ ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ซึ่ง กานดา จันทน์เี่ยม (2546 : 145) กล่าวว่า คนเรานั้นใช้เวลาส่วนใหญ่ไปในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งนักจิตวิทยาเชื่อว่า บุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีก็คือ บุคคลที่มีสุขภาพจิตดี และในสถานที่ใดก็ตามที่มีบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีเป็นจำนวนมาก สถานที่นั้นก็จะมีความสุข บุคคลก็จะมีความสุขสบายใจ เมื่อมีความสุขสบายใจการปฏิบัติงานก็ราบรื่น นอกจากนี้ สมใจ เขียวสด (2536 : 24 – 25) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์โดยทั่วไปคือการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เกิดความรัก ความนับถือซึ่งกันและกัน การปรองดองกัน อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ส่วนมนุษยสัมพันธ์ในความหมายของการทำงาน หมายถึง การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในองค์การเพื่อยึดโยงน้ำใจและความรู้สึกผูกพันที่ดี

ต่อกันกับบุคลากรทุกระดับในองค์กร และมีความหวังดีผูกพันกับองค์กรด้วย ซึ่งก่อให้เกิดการร่วมมือร่วมใจกันทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

อาภรณ์ (2549 : ออนไลน์) ที่กล่าวไว้ว่า ความมีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) เป็นปัจจัยความสามารถในด้านหนึ่งที่ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ ความมีมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคคล โดยการเริ่มต้นทักทายและช่วยเหลือ การรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมทั้งการให้เกียรติบุคคลอื่น โดยทั่วไปบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมักจะมีคนอยากเข้ามาหา มาพูดคุยปรึกษาหารือด้วย และที่สำคัญจะได้รับความช่วยเหลือ ความร่วมมือในการทำงาน การได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากบุคคลรอบข้างด้วยเช่นกัน ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ติดต่อกับหน่วยงานใดมักจะไม่มีใครให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือใดๆ ดังนั้น ความสามารถด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่พัฒนาและปรับปรุงได้ หากร่วมมือในการปรับเปลี่ยนตนเองให้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ดี เพราะ “มนุษยสัมพันธ์” นอกจากจะส่งผลต่อความสำเร็จแล้ว ยังส่งผลต่อสุขภาพจิตในการทำงานของตัวเองอีกด้วย ทั้งนี้ผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ดีโดยส่วนใหญ่จะเป็นคนมองโลกในแง่ดี หรือมองในด้านบวก (Positive Thinking) อยู่เสมอ ดังนั้นหลักของ “R-E-L-A-T-I-O-N” จึงเป็นอีกแนวทางในการพัฒนาความสามารถด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานให้เกิดขึ้น ดังต่อไปนี้

R	Reality	เป็นตัวของเรา นำพาความจริงใจ
E	Energetic	กระตือรือร้น สร้างความประทับใจ
L	Listening	รับฟังที่ดี เข้าถึงจิตใจ
A	Adaptability	ปรับตัวเป็นเลิศ สร้างสายสัมพันธ์
T	Tolerance	อดทนอดกลั้น ชีวิตสุขสันต์
I	Integrity	มีความซื่อสัตย์ สร้างความไว้วางใจ
O	Oral Communication	วาจาไพเราะ รักษามิตรภาพ
N	Network	แสวงหาเครือข่าย ขยายมิตรสัมพันธ์

ส่วน อำนาจ แสงสว่าง (สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2546 : 257; อ้างอิง อำนาจ แสงสว่าง. 2540 : 105 – 110) กล่าวไว้ว่า ในการบริหารงานหรือปฏิบัติงานใดๆ ก็ตาม ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ ไม่อาจทำงานคนเดียวให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องรู้จักใช้คน รู้จักวิธีประสานงาน ประสานปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประสานงานซึ่งมีอย่างน้อย 3 ระดับ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานที่สูงกว่าตน เพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน และผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงาน หรือผู้ที่อยู่ในระดับต่ำกว่าตน สอดคล้อง

กับการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างทีมงานสู่ความเป็นเลิศ (2549 : ออนไลน์) ที่กล่าวถึง การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา ดังนี้

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

1. เอาใจใส่ในทุกข์สุขและความสะดวกสบายของผู้ใต้บังคับบัญชา พร้อมทั้งปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดี
2. มีความจริงใจและให้ความยุติธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน และปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเสมอภาค
3. อย่าใช้อารมณ์ในการแก้ปัญหา จงพยายามควบคุมอารมณ์ในทางสร้างสรรค์ และให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด
4. ทำตนเป็นคนใจกว้าง ไม่เอารัดเอาเปรียบใคร และโอบอ้อมอารีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอต้นเสมอปลาย
5. ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา
6. พยายามสร้างกิจกรรมในกลุ่มสัมพันธ์ต่างๆ ขึ้นมา เพื่อความสามัคคีและรักใคร่กลมเกลียวกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
7. ยกย่องชมเชยผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อเขาทำงานดีเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา

1. ให้ความเคารพยกย่องสรรเสริญผู้บังคับบัญชาในโอกาสต่างๆ
2. ปฏิบัติงานตามคำสั่ง หรือที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถให้บังเกิดผลดีที่สุด
3. เข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อปรึกษาหารือ ขอคำแนะนำในการทำงานให้เหมาะสมกับเวลาและโอกาส
4. อย่าโกรธหากผู้บังคับบัญชามีความคิดเห็นไม่ตรงกับความคิดเห็นของเรา
5. เรียนรู้นิสัยการทำงานของผู้บังคับบัญชาเพื่อศึกษาส่วนดี เพื่อนำมาเป็นแนวทางปฏิบัติ
6. มีจิตใจร่าเริงแจ่มใส สร้างความเป็นมิตรกับบุคคลทุกคน อย่าก่อเรื่องกับคนอื่น จนต้องให้ผู้บังคับบัญชารำคาญ
7. ทำความเจริญก้าวหน้า มีความคิดริเริ่ม มีเหตุผล มีการตัดสินใจในการทำงานด้วยความเชื่อมั่น
8. สนใจที่จะศึกษาหาความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีกว่าปัจจุบัน

9. สร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้บังคับบัญชา อย่าบ่นถึงความยากลำบากในการปฏิบัติงาน
10. ประเมินผลตนเองเป็นระยะๆ ทั้งในเรื่องความก้าวหน้าของงานในความยากลำบากในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ การพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างทีมงานสู่ความเป็นเลิศ (2549 : ออนไลน์) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานจะต้องมีคุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ดังนี้

1. หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา
2. เต็มใจทำงานร่วมกับคนอื่น ไม่หลบหนีสังคม
3. มีจิตใจกว้างขวาง พร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นๆ แม้จะเป็นเรื่องของตนเอง
4. ยินดีเสียสละผลประโยชน์หรือความสุขส่วนตัวเพื่อผลงานส่วนรวม
5. ชอบเรียนรู้นิสัยใจคอของผู้อื่น เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ได้บังคับบัญชา และพยายามนำความรู้เหล่านั้นมาปฏิบัติในการติดต่อสัมพันธ์กับคนเหล่านี้ให้เป็นผลดี
6. ยินดีและเต็มใจที่จะเข้าร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ของเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน โดยถือว่าเป็นความสุขและพอใจที่จะได้รู้จักคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น
7. เสนอตัวเข้าช่วยเหลือการงาน โดยไม่คิดว่าเป็นการเสียเปรียบ หรือเหนื่อยยากโดยไม่จำเป็น
8. ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ผู้ที่มีปัญหา หรือต้องการความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ
9. คบหาคนอื่นๆ ด้วยความเต็มใจ และบริสุทธิ์ใจ ไม่มีการถือเขา ถือเรา หรือเปรียบเทียบว่าคนที่ดีกว่านั้นในเรื่องการเงิน ความรู้ ครอบครัวย ฯลฯ
10. แสดงน้ำใจแก่เพื่อนร่วมงานในวาระและโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสม เช่น การส่งบัตรอวยพรในวาระต่างๆ การไปร่วมแสดงความยินดี ฯลฯ

ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จริญญา เดชกุญชร (2542 : 71) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พบว่า อาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตส่วนกลางกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหาร อาจารย์และเพื่อนร่วมงานให้ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือ แนะนำในการทำงาน มีการรับฟังความคิดเห็นเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนแนะนำสนับสนุนการทำงานเป็นทีม มีความจริงใจและให้ความเป็นธรรมกับผู้ได้บังคับบัญชา แต่อย่างไรก็ตาม อาจารย์มีความต้องการ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยต้องการได้รับความมีน้ำใจจากเพื่อนร่วมงานมากขึ้น โดยมีความช่วยเหลือร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานมีความคล่องตัวเพิ่มขึ้น มีโอกาสพบปะสังสรรค์กัน ตลอดทั้งมีการจัดกิจกรรม เพื่อสร้างความสามัคคี เช่น บุคลากร หน่วยงานจะบรรจุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกเหนือจากความรู้ความสามารถด้านการงานของบุคลากรแล้ว มาจากผลของความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรในหน่วยงานนั้นอีกด้วย

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ในการทำงานร่วมกัน ต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ดี เพราะมนุษยสัมพันธ์ที่ดีย่อมส่งผลต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน และความสุขในการทำงานทั้งต่อตนเองและส่วนรวม ตลอดจนทำให้บรรยากาศราบรื่น การติดต่อสื่อสารถึงกันง่ายและเป็นผลดี และทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน

การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

สรพรรค ภักดีศรี (2543 : ออนไลน์) ให้ความหมายการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ

1. การเสริมสร้างให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. การป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ข้อขัดแย้ง หรือปัญหาในการทำงาน
3. ปรับเปลี่ยน แก้ไข เพื่อคลี่คลายปัญหาต่าง ๆ
4. เกิดความปลอดภัยของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ซึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในการทำงานนั้น รัฐบาลไทยได้กำหนดแนวทาง และวางแผนมาตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 7 ปี 2504 โดยมุ่งหวังให้ประชาชนมีมาตรฐานการครองชีพที่ดี คือ การกินดีอยู่ดี และมีรายได้ดี ส่วนหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานกล่าวว่า องค์การต่าง ๆ มักมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร เพื่อให้เป็นคนดี คนเก่ง และให้มีคุณภาพของการทำงานที่ดีเป็นเป้าหมายสำคัญ แต่ในทัศนะของนักพัฒนานั้น การฝึกอบรมเฉพาะทักษะการทำงานไม่เพียงพอ ควรมีการฝึกทางด้านการเข้าถึงคน การทำงานเป็นหมู่คณะ การปรับตัว มนุษยสัมพันธ์ และเสริมสร้างลักษณะทางจิตวิทยาบางประการให้แก่บุคลากรด้วย โดยแต่ละองค์การควรมีการศึกษาวิจัย โดยพิจารณาพื้นฐานของบุคลากร สำหรับการวิจัยและค้นคว้าของนักวิชาการของไทย นั้น ทฤษฎีที่น่าสนใจคือ ทฤษฎีขั้นไม่จรรยาบรรณ ซึ่งมีลักษณะเด่นอยู่ 8 ประการ คือ

1. สติปัญญาความเฉลียวฉลาด
2. สุขภาพกายและสุขภาพจิต
3. ความรู้และประสบการณ์

และในส่วนลำดับที่จะพัฒนาเสริมสร้างให้แข็งแรง 5 ประการคือ

1. ทักษะคิด ค่านิยม ที่มีต่อการทำงาน และสถานการณ์แวดล้อมทั่วไป
2. สร้างแรงจูงใจ ความมานะพากเพียรไปสู่ความสำเร็จ
3. ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

4. การมุ่งอนาคตและการควบคุม
5. มีจริยธรรม ซื่อตรง ซื่อสัตย์ และเสียสละ

ส่วนกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. ขั้นแสวงหาและคัดเลือก
2. ขั้นบรรจุเข้าทำงาน
3. ขั้นเรียนรู้
4. ขั้นยอมรับ

ผจญ เถลิงสาร (2547 : ออนไลน์) ได้กล่าวถึงการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานไว้ว่า ปัจจุบันเรากำลังเผชิญกับกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี และความก้าวหน้าในด้านการสื่อสาร เราจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการเสริมสร้างขีดความสามารถ ในการแข่งขัน ในตลาดโลก การเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทำได้โดย “ การเพิ่มผลผลิต ” เพราะการปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตจะทำให้ให้ผลผลิตมากขึ้น โดยใช้ต้นทุนน้อยลง นอกจากนี้ผู้ผลิตยังต้องผลิตสินค้าหรือบริการ ที่สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้า โดยคำนึงถึงราคาที่แข่งขันได้ คุณภาพของสินค้าบริการหลังการขาย ตลอดจนความเชื่อมั่นในคุณภาพของสินค้า ซึ่งเข้าใจว่าผู้ที่อยู่ในวงการธุรกิจทั้งหลายคงตระหนักถึงเรื่องนี้ดีอยู่แล้ว เพราะว่าถ้าท่านไม่ยึดติดกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและไม่ยอมปรับตัวตามสถานการณ์ แนนอนที่สุด จะต้องพ่ายแพ้คู่แข่ง และต้องออกจากธุรกิจไปในที่สุด การปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตสามารถทำได้ คือ

1. การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทุน ทุนที่กล่าวถึงนี้ได้แก่ เครื่องจักร โรงงาน ที่ดิน และวัสดุ อุปกรณ์ที่มีอยู่โดยให้มีการใช้อย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดผลผลิตที่มากขึ้น ซึ่งการจะเพิ่มประสิทธิภาพด้านนี้ต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยี รวมทั้งการวิจัยและพัฒนา

2. คน ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญและกำลังได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากการปรับปรุงและการพัฒนาในเรื่องต่าง ๆ ต้องทำผ่านคน ยกตัวอย่างเช่น ถ้าเรามีโรงงานที่ดีเลิศ เทคโนโลยีอันทันสมัย และมีเครื่องจักรที่มีขีดความสามารถในการผลิตได้อย่างเต็มที่ แต่ปราศจากคนที่เป็นผู้วางแผนควบคุมการผลิตจัดการวัตถุดิบควบคุมเครื่องจักรที่ดีแล้ว เชื่อว่าการเพิ่มผลผลิตที่องค์กรคาดหวังคงจะเกิดขึ้นไม่ได้แน่

ในอดีตที่ผ่านมา หากจะพูดถึงการเพิ่มผลผลิต มักจะมีแนวความคิดว่า จะต้องหาวิธีการที่จะได้รับประโยชน์ จากคนที่ทำงานให้เรามากที่สุดเท่าที่จะทำได้ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ พยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถของระบบบริหาร ซึ่งหน่วยงานที่ใช้วิธีการอย่างนี้มักจะให้ความสำคัญในเรื่องของการสร้างกฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ หรือแม้กระทั่งปรับโครงสร้างการบริหารทั้งหลายทั้งปวง เพื่อให้ได้รับผลผลิตจากกระบวนการทำงานนั้นมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยพยายามใช้

ค่าใช้จ่ายให้น้อยที่สุด แต่ปัจจุบันแนวความคิดในเรื่องการเพิ่มผลผลิตได้เปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้กลับมีแนวคิดใหม่ ๆ ดังนี้

ข้อแรก คือ เปลี่ยนวิธีการบริหารจากการควบคุม การสั่งการ การรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง ที่ผู้จัดการมาเป็นการจัดการที่เรียกว่า ขอมรับการมีส่วนร่วมของผู้ร่วมงาน โดยการมอบอำนาจและกระจายอำนาจให้กับพนักงานมากขึ้น เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บางเรื่องและสิ่งสำคัญของแนวคิดในการบริหารแบบนี้คือ ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับความรู้สึคนึกคิดและจิตใจของคนที่ทำงาน ให้ความสำคัญกับคนมากขึ้น โดยถือว่าคนเป็นสินทรัพย์ (Asset) อย่างหนึ่งที่มีค่าขององค์กร ถ้าผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับคนที่เท่ากับว่าผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับองค์กร เพราะองค์กรจะอยู่รอดได้ด้วยคน ถ้าคนอยู่รอด องค์กรก็อยู่รอด ถ้าคนเจริญเติบโต องค์กรก็น่าจะเจริญเติบโตและแน่นอนที่สุด เชื่อว่า การล่มสลายขององค์กรนั้นก็ขึ้นอยู่กับคน เช่นเดียวกัน เพราะฉะนั้นแนวความคิดนี้ได้หันไปให้ความสำคัญกับคนมากขึ้น เพราะเห็นคุณค่าของคนว่าเป็นเงื่อนไขของความสำเร็จ และเป็นปัจจัยที่จะทำให้เกิดการเพิ่มผลผลิตในองค์กร

ข้อสอง คือ มีแนวคิดว่าการเพิ่มผลผลิตไม่ใช่แค่เพียงการให้ความสำคัญกับคุณภาพมาตรฐานของสินค้าเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการปรับปรุงด้านการให้บริการ การบริหาร ผลการดำเนินงานขององค์กร ความพึงพอใจของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย เข้าใจดีว่าคนมีความสำคัญที่สุดในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ระหว่างปี 2540-2544 โดยมีจุดประสงค์เพื่อมุ่งพัฒนาศักยภาพของคนให้เป็นผู้ที่มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง เป็นคนเก่ง มีสติปัญญา เพื่อให้เป็นผู้ที่รู้จักตนเอง และรู้จักผู้อื่น อันจะส่งผลให้สามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ในโลกได้อย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้แล้วการพัฒนาคนตามแผนฯ 8 ยังมุ่งพัฒนาคนให้เป็นคนดี คือ มีจิตใจดี คิดแต่สิ่งที่ดีงาม สิ่งที่มีประโยชน์ เพื่อให้คนนั้นได้สร้างครอบครัวที่อบอุ่น เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสังคม อันจะทำให้ประเทศไทยสามารถอยู่ในกระแสโลกาภิวัตน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบถือเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน การพัฒนาคนตามหลักการของแผนฯ 8 นี้ เราจะต้องพัฒนาคนตั้งแต่คนนั้นอยู่ในครรภ์มารดา จนถึงวาระสุดท้ายของชีวิต จึงจะได้คนที่มีคุณภาพตามแผนฯ 8 มากที่สุด เมื่อโยยโยความสัมพันธ์ระหว่างคนกับการเพิ่มผลผลิต เราจะพบว่า 2 สิ่งนี้โยยโยกันอย่างลึกซึ้ง นั่นคือคนที่จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตได้นั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ทางด้านร่างกายต้องมีสภาพร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์ และมีจิตใจที่มั่นคงพร้อมรับการทำงานในทุกสภาพ ทุกโอกาส และทุกเวลา

ความพร้อมที่กล่าวถึงนี้เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายในเป็นความพร้อมที่เกิดจากสิ่งที่ติดมากับคน ๆ นั้น เช่น ร่างกายแข็งแรง จิตใจสมบูรณ์ การมีความรู้

ความชำนาญในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ส่วนปัจจัยภายนอก เป็นความพร้อมที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะเห็นว่า สิ่งที่ทำให้คนทำงานดีขึ้น หรือไม่ทำงาน ทำงานน้อยลงหรือขยันขันแข็งเป็นผลที่สืบเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นห้องทำงาน สภาพโรงงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ระบบงาน ระเบียบวิธีการสื่อสาร การจูงใจหรือระบบบริหารองค์การ หากเราจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี พนักงานก็อยากทำงาน ทำงานอย่างมีความสุข มีความสดชื่น ไม่อยากเปลี่ยนงาน เพราะว่า มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี แต่ถ้าเมื่อใดพนักงานทำงานอย่างมีความสุข เขาก็อาจจะไปหางานใหม่ทำได้ ดังนั้นองค์การที่มีปัญหาว่าคนงานขาดงานบ่อย ๆ มีอัตราการเข้าออกของพนักงานสูง และมีการเรียกร้องมาก ก็น่าจะแปลได้ในเบื้องต้นว่ากำลังมีปัญหาเรื่องคุณภาพชีวิตของคนในองค์การ นั้น ส่วนการสร้างสภาพพึงพอใจให้พนักงานนั้นสามารถทำได้โดย

1. การกำหนดเงินเดือนค่าจ้างที่สมเหตุสมผล และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีพได้ หากมีค่าจ้างที่ไม่สูง ก็อาจจะมึระบบจูงใจในการทำงาน เช่น โบนัส
2. การจัดหาสวัสดิการที่ดี เท่าเทียมกับหน่วยงานอื่น ๆ ให้กับพนักงาน
3. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job Security)
4. การให้พนักงานมีส่วนร่วมในองค์การ เช่น การร่วมการวางแผน ร่วมตัดสินใจร่วมดำเนินการ และร่วมติดตามประเมินผล
5. การขยายขอบเขตงานให้พนักงานได้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ หรืองานที่ท้าทายความสามารถ
6. การเสริมคุณค่าของพนักงานที่พนักงานทำ โดยชี้ให้เห็นว่างานที่ทำนั้นเป็นงานที่สำคัญ และพนักงานมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้งานนั้นๆ ประสบผลสำเร็จ โดยจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายให้กับงาน เพื่อเป็นดัชนีวัดความสำเร็จ
7. การมีระบบสื่อความในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
8. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเสริมสร้างศักยภาพของตัวเองได้เท่าเทียมกัน หากองค์การมีนโยบายส่งคนไปฝึกอบรมการคัดเลือกคนแต่ละครั้งต้องมีเหตุผลที่สามารถอธิบายได้ว่า ทำไมถึงต้องส่งคนนี้ไป ถ้าเราสามารถอธิบายได้ ก็จะทำให้คนอื่นที่ไม่ถูกเลือกเข้าใจและไม่สร้างปัญหาให้กับองค์การ
9. มีระบบข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานสามารถรับทราบกิจกรรมขององค์การ การเปลี่ยนแปลงขององค์การ ความเคลื่อนไหวขององค์การ เหตุและผลการดำเนินงานของผู้บริหาร การรับทราบข้อมูลเหล่านี้ จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าการดำเนินงานให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน

10. การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม คนไทยทุกคนทำงานเก่ง แต่ทำงานเป็นทีมไม่เป็น หากผู้บริหารสามารถสร้างทัศนคติให้พนักงานรักการทำงานเป็นทีม ก็จะทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้มาก

องค์ประกอบข้างต้นเป็นปัจจัยที่จะทำให้พนักงานรู้สึกรักหน่วยงานและทุ่มเทความสามารถในการทำงาน รวมทั้งคิดปรับปรุงเพื่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตในที่สุด อย่างไรก็ตาม ในฐานะผู้บริหารที่มีส่วนสำคัญในการบริหาร องค์การต้องไม่ลืมบทบาทสำคัญตรงนี้ด้วย คือ ต้องยึดมั่นในหลักคุณธรรมในการบริหาร องค์การจะต้องเป็นผู้ที่มีเหตุผล เสมอต้นเสมอปลาย กับลูกน้องทุกคน หากองค์การได้จัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงานเช่นนี้แล้ว เชื่อแน่ว่า พนักงานจะมีความรู้สึกอยากทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ แน่ใจที่สุดการเพิ่มผลผลิตย่อมตามมาอย่างแน่นอน

นอกจากนี้ แฮคแมนและแซทเพิล (พรรัชสิริ อาสาสนีย์, 2546 : 15; อ้างอิงจาก Hackman and Satple. 1997) กล่าวถึงประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย คือ (1) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง (2) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน (3) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ (เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ) นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพกายและสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้ามีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์การ และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

กล่าวโดยสรุป มนุษย์หรือบุคลากรคือ สิ่งที่มีค่ายิ่งขององค์การ การพัฒนาคุณภาพชีวิตจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะถ้าหากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข ความพึงพอใจในงานที่ทำแล้ว จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน

การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยมหิดล เดิมชื่อว่า “มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์” ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2486 โดยแยกหน่วยงานมาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ พุทธศักราช 2486 ซึ่งเป็นกฎหมายฉบับแรกของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ พุทธศักราช 2546 ซึ่งเป็นกฎหมายฉบับแรกของมหาวิทยาลัย และได้รับพระราชทานนามใหม่เป็น “มหิดล” เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 มหาวิทยาลัยมหิดลอยู่ในความควบคุมดูแลการบริหารงานของสภามหาวิทยาลัย ประกอบด้วยนายกสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี ประธานสภาคณาจารย์ กรรมการสภามหาวิทยาลัย ประเภท

ผู้บริหาร 7 คน กรรมการสภามหาวิทยาลัยจากคณาจารย์ประจำ 7 คน และกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ 15 คน มหาวิทยาลัยมหิดล มีหน่วยราชการตั้งอยู่ในพื้นที่ต่างๆ ของจังหวัดกรุงเทพมหานคร และจังหวัดนครปฐม จำนวน 4 แห่ง คือ 1) พื้นที่เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร เป็นที่ตั้งของอาคารสำนักงานมหาวิทยาลัยมหิดล 2) พื้นที่เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร เป็นที่ตั้งของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คณะเทคนิคการแพทย์ คณะพยาบาลศาสตร์ และโครงการจัดตั้งคณะกายภาพบำบัดและวิทยาศาสตร์ การเคลื่อนไหว ประยุกต์ 3) พื้นที่เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร เป็นที่ตั้งของ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะเวชศาสตร์เขตร้อน และคณะทันตแพทย์ 4) พื้นที่เขตศาลายา นครปฐม เป็นที่ตั้งของ สำนักงานอธิการบดี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ (เฉพาะส่วนที่ดำเนินการสอนนักศึกษาปีที่ 1 และ ปีที่ 2) บัณฑิตวิทยาลัย คณะสัตวแพทยศาสตร์ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม สถาบันวิจัยโภชนาการ สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน สถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันอนุชีววิทยาและพันธุศาสตร์ สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว สำนักหอสมุด สำนักกสิกรรมทอถนอแห่งชาติ ศูนย์ศาลายา วิทยาลัยราชสุดา วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา วิทยาลัยนานาชาติ วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ วิทยาลัยศาสนศึกษาและศูนย์ประยุกต์และบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล มีหน่วยงานที่ตั้งอยู่นอกเขตพื้นที่ดังกล่าว คือ วิทยาลัยการจัดการ ตั้งอยู่ที่อาคารไทยพาณิชย์ ปาร์ค พลาซ่า ถนนรัชดาภิเษก แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร และอาคารรัตนการ ถนนสารสิน แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ขยายวิทยาเขตสารสนเทศไปต่างจังหวัด เพื่อสนองตอบนโยบายการขยายโอกาสทางการศึกษาระดับสูงไปสู่ส่วนภูมิภาคของทบวงมหาวิทยาลัย อีกจำนวน 3 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยมหิดล ๗ กาญจนบุรี มหาวิทยาลัยมหิดล ๘ นครสวรรค์ และมหาวิทยาลัยมหิดล ๙ อำนาจเจริญ (มหาวิทยาลัยมหิดล. 2547ก : ออนไลน์)

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหิดล มีหน่วยงานในสังกัดประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดี 16 คณะ 8 สถาบัน 3 สำนัก 3 ศูนย์ และ 6 วิทยาลัย นอกจากนี้ยังมีสถาบันสมทบอีก 20 แห่ง คือ วิทยาลัยแพทยศาสตร์พระมงกุฎเกล้า วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก วิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ วิทยาลัยพยาบาลกองทัพอากาศ วิทยาลัยพยาบาลทหารอากาศ และสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุขประกอบด้วย วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จักรีรัช จังหวัดราชบุรี วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาท
 จังหวัดชัยนาท วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี วิทยาลัยพยาบาลบรม
 ราชชนนีราชบุรี จังหวัดราชบุรี วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี จังหวัดสระบุรี วิทยาลัย
 พยาบาลบรมราชชนนีสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นนทบุรี จังหวัด
 นนทบุรี วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดชลบุรี วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัด
 เพชรบุรี โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โรงพยาบาลมหาสารคาม นครศรีธรรมราช
 จังหวัดนครศรีธรรมราช โรงพยาบาลราชบุรี จังหวัดราชบุรี และโรงพยาบาล
 สวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ (จุลสารสนเทศ . 2547ข : 6)

ภารกิจของบุคลากร สาย ค ในมหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยมหิดล ได้กำหนดภารกิจของบุคลากร สาย ค เพื่อเป็นกรอบในการ
 ปฏิบัติงานให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์ และถูกต้องตามกฎระเบียบของ
 ทางราชการ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหิดล. 2541 : 40)

งานสารบรรณและธุรการ ทำหน้าที่รับ – ส่งหนังสือ ร่าง ได้ – ตอบหนังสือ เก็บ รักษา
 เอกสาร พิมพ์เอกสาร อัคสำเนา สรุปความคิดเห็น และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารต่างๆ
 ตามที่หน่วยงานขอความร่วมมือ

งานพัสดุ ทำหน้าที่เก็บ รักษาพัสดุและครุภัณฑ์ จัดซื้อ – จัดจ้าง และเบิกจ่ายพัสดุ
 ซ่อมบำรุง รักษาวัสดุครุภัณฑ์ของหน่วยงาน

งานการเงินและบัญชี ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงิน งบประมาณ การบัญชีของสถาบัน
 บริหารกองทุนต่างๆ เช่น เงินบริจาค และเงินของโครงการพิเศษที่หน่วยงานต่างๆ จัดขึ้น
 ติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการเงินและงบประมาณกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

งานนโยบายและแผน ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดทำแผนโครงการทั้งในส่วนที่เป็นแผนงาน
 โครงการประจำปี และแผนพัฒนาการศึกษา ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับต่างๆ
 จัดทำงบประมาณ ติดตามและประเมินผลการจ่ายเงินงบประมาณ รวบรวมและจำแนกข้อมูลสำหรับ
 ใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อใช้พยากรณ์ เตรียมการ หรือขยายงานพัฒนาด้านต่างๆ วางแผนพัฒนาด้าน
 บุคลากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอก
 เพื่อร่วมกันดำเนินงานในด้านต่างๆ

งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ในการรับสมัครสอบแข่งขัน การคัดเลือกบุคคลเข้ารับราชการ
 บรรจุ แต่งตั้ง เลื่อนขั้น เลื่อนระดับ ปรับวุฒิ ขอกำหนดตำแหน่ง โอนย้าย ลาออก เก็บ บันทึก
 รวบรวมสถิติเกี่ยวกับประวัติข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานของหน่วยงาน การขอเครื่องราช-
 อติริยาภรณ์ การลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม และลาประเภทต่างๆ

งานบริการกิจการนักศึกษา ทำหน้าที่เป็นหน่วยที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่างๆของนักศึกษา ให้คำแนะนำปรึกษา ดูแลการจัดกิจกรรมของนักศึกษา ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การเบิกจ่าย การขอเงินทุนการศึกษา เงินทุนกู้ยืม ตลอดจนการบริการจัดหางาน ในช่วงที่นักศึกษากำลังศึกษาอยู่

งานทะเบียนสถิติ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับนักศึกษาใหม่ รับมอบตัวและขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา ทำบัตรประจำตัวนักศึกษา การลงทะเบียน จัดทำปฏิทินการศึกษา จัดทำใบรายงานผลการศึกษา การขออนุมัติปริญญา สถิติการลา การย้ายโอน และการฟื้นฟูสภาพของนักศึกษา

งานบริการการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการการศึกษา การค้นคว้า แก่อาจารย์และข้าราชการ เป็นศูนย์กลางการศึกษาของหน่วยงานบริการเกี่ยวกับโสตทัศนูปกรณ์ ประสานงานด้านพัฒนาการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตร จัดทำแผนการศึกษาของหลักสูตร ตลอดจนการให้บริการแนะแนวการศึกษาต่อ

จากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์บุคลากร สาย ค คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ซึ่งบุคลากรสาย ค เปรียบเสมือนกลไกส่วนหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของคณะแพทย์ฯ ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ จึงควรมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Study) และได้ดำเนินการตามลำดับสาระดังนี้ การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 2,089 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเกรจีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan.1970 : 608) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คน จากนั้นใช้วิธีเทียบสัดส่วนจากประชากรในแต่ละระดับการศึกษา รายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

บุคลากร สาย ค	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	1,738	272
ระดับปริญญาตรีและสูงกว่า	351	73
รวม	2,089	345

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาเอกสาร วารสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาหลักการและวิธีการสร้างแบบสอบถามของ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2538 : 136-143) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. ศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของ จริยา เดชบุญชร (2542 : 109 – 117) นาริรัตน์ สร้อยสกุล (2544 : 112 – 122) และ พรชัยศิริ อาสาเสนีย์ (2546 : 54 – 56) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
4. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ใน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ใน 4 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน จำนวน 14 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 13 ข้อ ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล จำนวน 15 ข้อ และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จำนวน 14 ข้อ รวมทั้งหมด 56 ข้อ
5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อประธานและกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อแก้ไขเบื้องต้น
6. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน (ภาคผนวก ข) ตรวจสอบความเหมาะสม ความถูกต้องชัดเจนของข้อคำถาม และความสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
7. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแก้ไขแล้ว เสนอประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโทตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง
8. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว จำนวน 56 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จำนวน 50 คน เพื่อตรวจสอบค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการใช้วิธีการหาค่าร้อยละ 25 ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ และใช้การทดสอบที (t - test) วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก จากนั้นเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.71 ขึ้นไป ซึ่งถือว่ามีความเหมาะสมอยู่ในเกณฑ์สูงมาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Ferguson. 1981 : 180) ได้แบบสอบถามที่มีข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 56 ข้อ
9. นำแบบสอบถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตามเกณฑ์มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach. 1984 : 161)

10. เมื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาบัตร เพื่อปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ลักษณะของแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของไลเคิร์ต (Likert, 1932 : 1 – 55)

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ใน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ใน 4 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้กำหนดน้ำหนักคะแนนในการตอบ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายความว่า ผู้ตอบมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายความว่า ผู้ตอบมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายความว่า ผู้ตอบมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายความว่า ผู้ตอบมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายความว่า ผู้ตอบมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับควรปรับปรุง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากคณบดีคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ในการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากร สาย ค

2. ขอความร่วมมือจากบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปดำเนินการแจกกลุ่มตัวอย่างและรับคืนด้วยตนเอง
4. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ต่อไป แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 325 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.20 ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืนจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวนแบบสอบถาม ที่ส่งไป	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้รับกลับคืน
ต่ำกว่าปริญญาตรี	272	270
ปริญญาตรีและสูงกว่า	73	55
รวม	345	325

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. ตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยรวมและในแต่ละด้านวิเคราะห์โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ และวุฒิการศึกษา วิเคราะห์โดยการทดสอบที (t - test) สำหรับตัวแปรประสพการณ์การทำงาน และรายได้ วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')
4. วิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิด โดยการแจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐานได้แก่

- 1.1 ค่าความถี่ (frequency)
- 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
- 1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
- 1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 การวิเคราะห์โดยหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้การทดสอบที

2.2 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบัค (Cronbach, 1984 : 161)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรเพศและวุฒิการศึกษา โดยการทดสอบที

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรประสบการณ์การทำงาน และรายได้ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	สถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
F	แทน	สถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
p	แทน	ความน่าจะเป็นของค่าสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ

วุฒิการศึกษา โดยการทดสอบที่ ส่วนตัวแปรประสบการณ์การทำงานและรายได้ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ

ตอนที่ 4 การสรุปความคิดเห็นจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในฐานะบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยการแจกแจงความถี่ และนำเสนอประกอบการอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	84	25.8
1.2 หญิง	241	74.2
รวม	325	100.0
2. วุฒิการศึกษา		
2.1 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	270	83.1
2.2 ระดับปริญญาตรีและสูงกว่า	55	16.9
รวม	325	100.0
3. ประสบการณ์การทำงาน		
3.1 ต่ำกว่า 10 ปี	150	46.2
3.2 10-20 ปี	98	30.1
3.3 มากกว่า 20 ปี	77	23.7
รวม	325	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. รายได้		
4.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	151	46.5
4.2 10,000-15,000 บาท	91	28.0
4.3 มากกว่า 15,000 บาท	83	25.5
รวม	325	100.0

จากตาราง 3 กลุ่มตัวอย่างในวิจัยนี้ส่วนใหญ่เป็นบุคลากร สาย ค เพศหญิง (ร้อยละ 74.2) มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 83.1) มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี (ร้อยละ 46.2) และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 46.5)

ตอนที่ 2 การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค ในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานโดยรวมและเป็นรายด้าน โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 4 – 8

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค	n = 325		ระดับ
	$\bar{X}$	SD	
ด้านค่าตอบแทน	3.01	0.74	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.39	0.70	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล	3.49	0.80	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.79	0.71	ดี
รวม	3.42	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 4 บุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากร สาย ค มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค
ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านค่าตอบแทน เป็นรายชื่อ

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค	n = 325		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
1	เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.19	0.94	ปานกลาง
2	เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ	3.06	1.04	ปานกลาง
3	เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอสำหรับใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	2.53	1.13	ปานกลาง
4	เงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปีมีความเหมาะสม	2.70	1.02	ปานกลาง
5	การได้รับเงินจากการพิจารณาเลื่อนขั้นในแต่ละปีช่วยให้ท่านมีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น	3.26	1.14	ปานกลาง
6	หน่วยงานของท่านมีการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม	3.18	1.09	ปานกลาง
7	หน่วยงานจัดสวัสดิการหลายประการแก่บุคลากร	3.02	1.07	ปานกลาง
8	ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับสำหรับตนเองและครอบครัว	2.96	1.01	ปานกลาง
9	หน่วยงานแจ้งให้ท่านทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ	3.20	0.93	ปานกลาง
10	หน่วยงานจัดบริการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับบุคลากร	3.53	0.96	ดี
11	ท่านได้รับความสะดวกในการรับบริการตรวจรักษาจากหน่วยตรวจโรคผู้ป่วยนอก (OPD.)	3.06	1.04	ปานกลาง
12	หน่วยงานของท่านจัดกรรับ-ส่งบุคลากร	2.70	1.29	ปานกลาง
13	หน่วยงานจัดค่าตอบแทนความเสี่ยงในกรณีเกิดอันตรายจากการปฏิบัติงาน	2.95	1.20	ปานกลาง
14	หน่วยงานของท่านให้ความสนใจในการปรับปรุงสวัสดิการเพื่อเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน	2.84	0.98	ปานกลาง
	รวม	3.01	0.74	ปานกลาง

จากตาราง 5 บุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสาย ค มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนเป็นรายข้อเกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อ 10 หน่วยงานจัดบริการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับบุคลากร อยู่ในระดับดี

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นรายข้อ

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค	n = 325		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
1	ที่ทำงานของท่านมีการนำระบบ 5 ส. (สะดวก สะอาด สะสง สุขลักษณะ สร้างนิสัย) มาใช้	3.76	0.87	ดี
2	หน่วยงานของท่านจัดทำคู่มือความปลอดภัยในการทำงานไว้ใช้	3.38	1.07	ปานกลาง
3	หน่วยงานมีการประชุมเพื่อหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขอุบัติเหตุ	3.43	0.95	ปานกลาง
4	หน่วยงานมีการให้ความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงอันตรายจากการทำงาน	3.27	0.93	ปานกลาง
5	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดสำนักงานให้นำปฏิบัติงาน	3.41	1.02	ปานกลาง
6	ที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเหมาะสม เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น	3.66	0.95	ดี
7	บริเวณรอบ ๆ ที่ทำงานของท่านมีต้นไม้ ดอกไม้ รมรื่นเย็นสบาย	3.12	1.12	ปานกลาง
8	แสงสว่างในห้องทำงานของท่านเพียงพอ	3.36	0.95	ปานกลาง
9	อากาศภายในห้องทำงานถ่ายเทได้ดี	3.10	1.07	ปานกลาง
10	อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย	3.46	0.98	ปานกลาง
11	หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบสภาพอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน	3.36	0.95	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค	n = 325		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
12	สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	3.44	0.96	ปานกลาง
13	ท่านมีสมาธิในการทำงาน เนื่องจากสถานที่ทำงานปราศจากเสียงรบกวน	3.30	1.11	ปานกลาง
	รวม	3.39	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 6 บุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากร สาย ค มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นรายข้อเกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อ 1 กับ ข้อ 6 อยู่ในระดับดี

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค
ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล
เป็นรายชื่อ

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค	n = 325		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
1	หน่วยงานสนับสนุนบุคลากรให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	3.24	1.18	ปานกลาง
2	เมื่อสำเร็จการศึกษาหน่วยงานปรับวุฒิการศึกษาให้ตามคุณวุฒิการศึกษาที่จบมา	3.01	1.28	ปานกลาง
3	หน่วยงานส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	3.29	1.12	ปานกลาง
4	หน่วยงานสนับสนุนให้สร้างผลงานเพื่อเลื่อนระดับตำแหน่งงาน	3.12	1.11	ปานกลาง
5	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	3.35	0.96	ปานกลาง
6	ท่านได้รับมอบหมายงานตรงตามความสามารถและความถนัด	3.50	0.86	ดี
7	ผู้บังคับบัญชาให้สิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	3.44	0.90	ปานกลาง
8	ท่านรู้สึกว่าคุณมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่	3.11	0.92	ปานกลาง
9	ในการทำงานท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	3.39	0.85	ปานกลาง
10	มีการประกายชยย่อ่ง ชื่นชม เมื่อท่านหรือเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานทำงานได้ผลดี	3.10	0.92	ปานกลาง
11	งานที่สามารถสร้างเกียรติยศชื่อเสียง	3.19	1.00	ปานกลาง
12	ท่านมีโอกาสเข้าประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.32	1.04	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค	n = 325		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
13	ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อท่านสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ	3.93	0.83	ดี
14	ท่านสามารถของงบประมาณสนับสนุนในการฝึกอบรมทักษะในการปฏิบัติงาน	2.83	1.15	ปานกลาง
15	งานที่ท่านทำสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.51	0.95	ดี
	รวม	3.49	0.80	ปานกลาง

จากตาราง 7 บุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากร สาย ค มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล เป็นรายข้อเกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ข้อ 6 ข้อ 13 และข้อ 15 อยู่ในระดับดี

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค
ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
เป็นรายข้อ

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค	n = 325		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
1	เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำในการทำงานเมื่อท่านมี ปัญหาในการทำงาน	3.64	0.96	ดี
2	ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.68	0.88	ดี
3	ท่านได้รับความช่วยเหลือแนะนำในการทำงานเป็น อย่างดีจากผู้บังคับบัญชา	3.76	0.87	ดี
4	ท่านสามารถพูดคุยเรื่องทั่วไปกับเพื่อนร่วมงาน	3.88	0.80	ดี
5	เพื่อนในหน่วยงานของท่านยินดีให้ความช่วยเหลือแก่ ท่านเสมอ	3.75	0.87	ดี
6	ท่านสามารถขอคำปรึกษาในเรื่องส่วนตัวกับ ผู้บังคับบัญชาได้ เช่น การทำงาน เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว	3.38	0.98	ปานกลาง
7	ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมกับผู้บังคับบัญชา ทุกคน	3.43	0.99	ปานกลาง
8	ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	3.57	1.00	ดี
9	ท่านรู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.57	0.97	ปานกลาง
10	ท่านรู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.48	1.09	ปานกลาง
11	เมื่อมีเวลาว่างท่านเข้าร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับเพื่อน ร่วมงาน	3.18	1.01	ดี
12	เมื่อมีงานเร่งด่วนทุกคนจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.58	0.92	ปานกลาง
13	ในการปฏิบัติงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้และ ประสบการณ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน	3.36	0.98	ปานกลาง
14	เพื่อนร่วมงานให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.30	0.96	ปานกลาง
14	เมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชา ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข	3.38		
รวม		3.79	0.71	ดี

จากตาราง 8 บุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรสาย ค มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 8 และข้อ 11 อยู่ในระดับดี ส่วนข้อ 6, 7, 9, 10, 12, 13 และข้อ 14 อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ ดังแสดงในตาราง 9 - 14

ตาราง 9 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ

คุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากร สาย ค	เพศ				t	p
	ชาย n = 84		หญิง n = 241			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านค่าตอบแทน	2.97	0.80	3.03	0.72	-0.54	0.587
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.36	0.73	3.40	0.69	-0.50	0.618
ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล	3.44	0.88	3.51	0.77	-0.66	0.507
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.66	0.71	3.84	0.70	-1.95	0.052
รวม	3.36	0.65	3.44	0.59	-1.11	0.269

จากตาราง 9 บุคลากร สาย ค ชายและหญิง ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ใน
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตาม
ตัวแปรวุฒิการศึกษา

คุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากร สาย ค	วุฒิการศึกษา				t	p
	ต่ำกว่าปริญญาตรี n = 270		ปริญญาตรีและสูงกว่า n = 55			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านค่าตอบแทน	2.94	0.71	3.38	0.78	-4.19	0.000
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.26	0.68	4.03	0.36	-8.21	0.000
ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล	3.40	0.78	3.92	0.76	-4.47	0.000
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.75	0.72	3.99	0.63	-2.34	0.020
รวม	3.34	0.59	3.83	0.50	-5.75	0.000

จากตาราง 10 บุคลากร สาย ค ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและ
เป็นรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากร สาย ค ที่มีวุฒิการศึกษา
ระดับปริญญาตรีและสูงกว่ามีคุณภาพชีวิตทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านดีกว่าบุคลากร สาย ค
ที่มีวุฒิการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค ใน
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตาม
ตัวแปรประสบการณ์การทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากร สาย ค	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.87	0.43	0.79	0.454
	ภายในกลุ่ม	322	175.97	0.55		
	รวม	324	176.84			
ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.10	0.55	1.13	0.324
	ภายในกลุ่ม	322	157.14	0.49		
	รวม	324	158.24			
ด้านความก้าวหน้าและพัฒนา บุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.61	0.31	0.48	0.619
	ภายในกลุ่ม	322	205.39	0.64		
	รวม	324	206.01			
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.95	0.98	1.96	0.143
	ภายในกลุ่ม	322	160.52	0.50		
	รวม	324	162.47			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.93	0.46	1.28	0.280
	ภายในกลุ่ม	322	116.96	0.36		
	รวม	324	117.88			

จากตาราง 11 บุคลากร สาย ค ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน
โดยรวมและเป็นราย ด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์
โรงพยาบาลรามารับดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรรายได้

คุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากร สาย ค	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.43	0.71	1.31	0.271
	ภายในกลุ่ม	322	175.41	0.55		
	รวม	324	176.84			
ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.91	1.96	4.08	0.018
	ภายในกลุ่ม	322	154.33	0.48		
	รวม	324	158.24			
ด้านความก้าวหน้าและพัฒนา บุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	2.89	1.44	2.29	0.103
	ภายในกลุ่ม	322	203.12	0.63		
	รวม	324	206.01			
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.38	1.69	3.42	0.034
	ภายในกลุ่ม	322	159.09	0.49		
	รวม	324	162.47			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.50	0.75	2.07	0.128
	ภายในกลุ่ม	322	116.38	0.36		
	รวม	324	117.88			

จากตาราง 12 บุคลากร สาย ค ที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสาย ค ที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ่ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 13 - 14

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค
ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่

รายได้		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท
	$\bar{X}$	3.50	3.32	3.25
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.50			*
10,000-15,000 บาท	3.32			
มากกว่า 15,000 บาท	3.25			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 บุคลากร สาย ค ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานดีกว่า บุคลากร สาย ค ที่มีรายได้ มากกว่า 15,000 บาท อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค
ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่

รายได้		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท
	$\bar{X}$	3.88	3.64	3.79
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.88		*	
10,000-15,000 บาท	3.64			
มากกว่า 15,000 บาท	3.79			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 บุคลากร สาย ค ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ดีกว่าบุคลากร สาย ค ที่มีรายได้ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตอนที่ 4 การสรุปความคิดเห็นจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในฐานะบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยการแจกแจงความถี่ และนำเสนอเชิงบรรยาย

ตาราง 15 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในฐานะบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในแต่ละด้าน

ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในฐานะบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล	ความถี่ (f)
1. ด้านค่าตอบแทน	
ปัญหา	
- ค่าตอบแทนน้อยเมื่อเทียบกับภาระงาน วุฒิการศึกษา และสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	27
ข้อเสนอแนะ	
- เพิ่มค่าตอบแทนให้เหมาะสม	21
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	
ปัญหา	
- สถานที่ทำงานคับแคบ แออัด	35
- มีเสียงดังรบกวนขณะทำงาน	7
- อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานไม่เพียงพอ	3
ข้อเสนอแนะ	
- จัดสถานที่ให้กว้างขวาง เป็นสัดส่วน ให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก	20
- จัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานให้เพียงพอ	5
3. ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล	
ปัญหา	
- บุคลากรที่ไปศึกษาต่อในระดับสูงเมื่อจบแล้วไม่สามารถปรับเงินเดือนได้	13
- ขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเปิดอบรมความรู้ต่างๆ	9
ข้อเสนอแนะ	
- จัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้แก่บุคลากรอย่างทั่วถึงและหลากหลาย	7
- จัดโครงการให้มีทุนแก่บุคลากรเพื่อศึกษาต่อ	5

ตาราง 15 (ต่อ)

ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในฐานะบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล	ความถี่ (f)
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	
ปัญหา	
- ขาดความสามัคคี ขาดความมีน้ำใจ ไม่ให้การร่วมมือในการทำงาน	12
ข้อเสนอแนะ	
- จัดกิจกรรมสายสัมพันธ์	8

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนานุคคล และ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนานุคคล และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จำแนกตามตัวแปรเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 325 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 4 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนานุคคล และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน รวมจำนวน 56 ข้อ แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .940 แบบสอบถามที่ส่งออกไป 345 ฉบับ ได้รับกลับคืนและมีความสมบูรณ์ จำนวน 325 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.20

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนานุคคล และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยรวมและในแต่ละด้านวิเคราะห์โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ และวุฒิการศึกษา วิเคราะห์โดยการทดสอบที สำหรับตัวแปรประสบการณ์การทำงาน และรายได้

วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ

4. สรุปความคิดเห็นจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยการแจกแจงความถี่และนำเสนอประกอบการอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล 4 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า

1. บุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่าบุคลากร สาย ค มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับดี

2. การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สรุปได้ดังนี้

1. บุคลากร สาย ค ชายและหญิง มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2. บุคลากร สาย ค ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากร สาย ค ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านดีกว่าบุคลากร สาย ค ที่มีวุฒิการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี

3. บุคลากร สาย ค ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

4. บุคลากร สาย ค ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากร สาย ค ที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

อภิปรายผล

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

1. บุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับซึ่งไม่สูงนักในระบบราชการ ทำให้ไม่เพียงพอต่อการครองชีพปัจจุบันซึ่งค่อนข้างสูงขึ้นเรื่อยๆ ตามภาวะเศรษฐกิจที่ผันแปรอยู่ตลอดเวลา ถึงแม้จะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนในแต่ละปีก็ตามยังอยู่ในกรอบของวงเงินที่จำกัด อีกทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาจจะไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานเนื่องจากพื้นที่ไม่กว้างขวางเพียงพอ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เติจิต บรรจงอักษร (2549 : ออนไลน์) ที่พบว่านายทหารชั้นประทวนสังกัดโรงเรียนรักษาดินแดน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของประไพพร สิงหเดช (2539 : 67) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการคุมประพฤติ พบว่า ข้าราชการคุมประพฤติมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มีความสนใจและมุ่งมั่นในการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จะเห็นได้จากการให้ความสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพงานทางด้านทรัพยากรบุคคล เช่น การจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรใน 3 มิติ คือ ด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude) เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพในการทำงาน อีกทั้งในการสนับสนุนและสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากร ได้แก่ ด้านรายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนจัดระบบการดูแลสุขภาพบุคลากร โดยมีการพัฒนาระบบสร้างเสริมสุขภาพ เพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพกาย สุขภาพใจ และสังคมที่ดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทน บุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้

อาจเป็นเพราะว่า ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานในอาชีพราชการประกอบกับเงินเดือนภายในระบบราชการที่จ่ายค่าตอบแทนให้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีค่าครองชีพสูงขึ้นเรื่อย ๆ ถึงแม้จะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนในแต่ละปีก็ตาม อย่างไรก็ตามบุคลากรมีความต้องการให้เพิ่มค่าตอบแทนให้เทียบเท่ากับภาระงานและวุฒิการศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ ส่วนการจัดบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้กับบุคลากร อยู่ในระดับดี อาจเป็นเพราะบุคลากร มีความพึงพอใจที่ผู้บริหารให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่ในสุขภาพของบุคลากร แต่อย่างไรก็ตามบุคลากรยังมีความต้องการได้รับการสนับสนุนสวัสดิการต่างๆ สำหรับตนเองและครอบครัวที่เป็นรูปธรรมชัดเจน เช่น ความสะดวกในการขอรับบริการตรวจรักษาพยาบาลจากหน่วยตรวจโรคผู้ป่วยนอกต่างๆ การจัดรถรับ – ส่งบุคลากร ตลอดจนค่าตอบแทนความเสี่ยงในกรณีเกิดอันตรายจากการปฏิบัติงาน

ดังเช่น พรนพ พุกกะพันธ์ (2544 : 231, 242, 270) กล่าวว่าไว้ว่า การให้สวัสดิการหรือประโยชน์แก่กุลต่าง ๆ แก่คนทำงานซึ่งหมายความว่าให้ประโยชน์นอกเหนือไปจากรายได้เงินเดือน ค่าจ้างธรรมดา เช่น การจัดให้มีที่พักอาศัย สหกรณ์ออมทรัพย์ ช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร มีวันหยุดพิเศษ ฯลฯ การให้สวัสดิการจะช่วยบุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย เพราะเมื่อเกิดปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือบุคคลแรกที่บุคลากรจะหันหน้าพึ่งพาก็คือคนที่ใกล้ชิดที่สุด ซึ่งองค์การคือคนที่อยู่ใกล้บุคลากรที่สุดที่จะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือดีที่สุด องค์การจะต้องถือเป็นหน้าที่ที่จะปิดเป่าความทุกข์ร้อนของบุคลากรในองค์การเพื่อเป็นการสร้างขวัญ และขณะเดียวกันก็จะทำให้บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความผูกพันระหว่างองค์การกับบุคลากรอีกทางหนึ่ง บุคลากรจะมีขวัญดีขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการบำบัดอย่างเหมาะสมจากองค์การที่บุคลากรสังกัดอยู่

อนึ่งผู้ที่ตั้งใจปฏิบัติงานให้ได้ผลดี จะต้องไม่มีความเบื่อหน่ายจากความกังวลใจในด้านจิตใจและไม่ได้รับการบังคับจากด้านการครองชีพด้วย ดังนั้น ผู้บริหารควรให้การสนใจด้วยสวัสดิการต่าง ๆ เพราะถ้าปฏิบัติงานยังต้องกังวลใจในเรื่องการเงินไม่พอใช้ ย่อมจะทำงานให้ได้ผลอย่างสมบูรณ์ไม่ได้ ฉะนั้นการกำหนดอัตราเงินเดือน จึงเป็นสิ่งจูงใจอย่างหนึ่ง ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวอาจส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจริยา เดชบุญชร (2542 : 69 - 70) ที่พบว่า อาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ นาริรัตน์ สร้อยสกุล (2544 : 102) ที่พบว่าข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานที่ปฏิบัติไม่กว้างขวางเพียงพอกับจำนวนบุคลากรที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการพัฒนาคุณภาพงานของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี แต่สถานที่ยังคงเดิม ส่วนการนำระบบ 5 ส (สะดวก สะอาด สะสง สุขลักษณะและสร้างนิสัย มาใช้ในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับดี อาจเป็นเพราะว่า 5 ส ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน ก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี อันส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สำนักงาน อยู่ในระดับดี อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารจัดเตรียมความพร้อมในด้านอุปกรณ์ เครื่องใช้ ภายในสำนักงานให้มีความสะดวกในการทำงาน อย่างไรก็ตามผู้บริหารไม่ได้คำนึงสนใจในความสำเร็จของบุคลากร โดยในด้านสถานที่ได้ดำเนินการจัดหาพื้นที่เพื่อก่อสร้างอาคารรองรับงานที่ขยายตัว ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้จัดสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้นทั้งทางด้านกายภาพและสังคม จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย โดยจัดให้มีโครงสร้างทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติงานมีระบบบริหารจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัยในด้านต่างๆ ตลอดจนมีระบบตรวจสอบและประเมินผลสภาพแวดล้อม เพื่อป้องกันปัญหาและความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน มีระบบในการดูแลรักษาประเมินตรวจสอบอาคารและสิ่งก่อสร้างต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัย รวมทั้งประกาศและกฎของกระทรวงมหาดไทยเรื่องการป้องกันอัคคีภัยในสถานประกอบการเพื่อเป็นหลักประกันว่าบุคลากรปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่ที่ปลอดภัย และมีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดูแลและปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยสนับสนุนให้บุคลากรใช้กิจกรรม 5 ส ในการจัดระเบียบสถานที่ทำงานของตนเอง และรายงานความผิดปกติที่เกิดในสภาพแวดล้อมการทำงานที่พบเห็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรถึงผู้บริหารผ่านงานประชาสัมพันธ์ หรือได้รับความคิดเห็น ตลอดจนได้จัดโครงการต่างๆ ที่ให้บุคลากรร่วมค้นหา ประเมินความเสี่ยงและดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น โครงการรามาสะอาดทุกวัน การประกวดพื้นที่สะอาด เป็นต้น เพราะเพื่อป้องกันปัญหาและความเสี่ยงในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีการตรวจสอบและประเมินผลสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ รายงานการประเมินตนเอง (2548 : 19) แต่อย่างไรก็ตามบุคลากรยังมีความต้องการให้จัดสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน มีความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีอุณหภูมิเหมาะสม อากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่มีเสียงดังรบกวนจนทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน ตลอดจนจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการทำงาน ซึ่งสิ่งต่างๆ ดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรเกิดความสุขกายและใจในการทำงาน ผลตามมามีผลสัมฤทธิ์ของงานซึ่งส่งผลต่อเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นาริรัตน์ สร้อยสกุล (2544 : 102) ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจในสำนักงานจรตำรวจ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความ

ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จริยา เดชกุญชร (2542 : 70) ที่พบว่า อาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขต ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง

ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล ผลการศึกษาพบว่า บุคลากร สาย ค ในคณะแพทย - ศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ให้สิทธิเสรีภาพในการ แสดงความคิดเห็น ส่วนการได้รับมอบหมายงานให้ตรงตามความสามารถและความถนัด และเปิด โอกาสให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้บุคลากร มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตามผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคคล ตลอดจนสร้างแรงจูงใจและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพราะเห็นว่าการพัฒนาบุคลากรเป็นการ ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เป็นการพัฒนา ตนเองให้มีความเท่าเทียมกับความเจริญทางวิชาการในด้านต่าง ๆ เช่น การเมือง เศรษฐกิจ และ สังคมที่เจริญก้าวหน้าไปตลอดเวลาอย่างไม่หยุดยั้ง ตลอดจนมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน บุคลากรก็ จะเป็นคนมีคุณภาพ ส่งผลให้นโยบายหรือกิจกรรมต่างๆ ขององค์การประสบผลสำเร็จและบรรลุ เป้าหมายตามที่กำหนด ดังจะเห็นได้จากการสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสศึกษา ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ สนับสนุนการทำกิจกรรมคุณภาพและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม จัดระบบการ ให้รางวัลและยกย่องชมเชย โดยพัฒนาความรู้เฉพาะทางตามสายวิชาชีพให้มีทักษะในการปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ตาม การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อประสิทธิภาพของงานเป็นอย่างมาก หากการ พัฒนาฝึกอบรม เป็นการเพิ่มพูนทักษะความรู้ ทักษะคติ ความรู้ความสามารถในการใช้ศักยภาพของ บุคลากรตามที่ได้รับมอบหมายตรงตามความสามารถและความถนัด บุคลากรจึงมีความต้องการให้ จัดอบรมและพัฒนาความรู้อย่างทั่วถึงและหลากหลาย อีกทั้งเมื่อศึกษาต่อในระดับสูงจบแล้วมีความ ต้องการให้ปรับวุฒิการศึกษาพร้อมทั้งเงินเดือน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤดล มีเพียร (2541 : 73) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้อง กับผลการศึกษาของ จริยา เดชกุญชร (2542 : 71) ที่พบว่า อาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการพัฒนาศักยภาพของ ผู้ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นาริรัตน์ ศรีอัยสกุล (2544 : 107) ที่พบว่า ในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ข้าราชการตำรวจใน สำนักงานจรตำรวจ ก่อนข้างจะมีความมั่นคงในงานอยู่ในระดับสูง แต่ความก้าวหน้าในงาน ที่ทำอยู่ยังมีลักษณะที่ไม่แน่นอน และสอดคล้องกับ พรนพ พุกกะพันธ์ (2544 :238,269) ที่กล่าวว่า

วิธีผู้บริหารจะผสมผสานจิตใจของผู้ร่วมงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติการกิจขององค์กรให้ลุล่วงไปได้ นั้น มีมากมายหลายวิธี แต่วิธีที่ได้รับความสนใจและนิยมน้อยกันมากวิธีหนึ่งคือ “การจูงใจ” ดังนั้น การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน (Non-money incentive motivation) การตอบแทนการทำงานที่ไม่ใช่เงิน ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของบุคคลในระดับสูงขึ้น เช่น ความต้องการได้รับยกย่อง ต้องการชื่อเสียง ต้องการมีเกียรติ ต้องการความผูกพัน ต้องการอำนาจ เป็นต้น เพราะฉะนั้นผู้บริหารจึงควรเลือกตอบสนองความต้องการของบุคคลให้เหมาะสม การตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน มีดังนี้

1. การยกย่อง (Esteem) เป็นที่ยอมรับว่าบุคคลแต่ละคนชอบยกย่องมากกว่าคำหิติดีเยนหรือลงโทษ เพราะการยกย่องจะทำให้เกิดกำลังใจ มีความรู้สึกดี และเป็นสิ่งจูงใจบุคคลได้ดีไม่ว่าเด็กหรือผู้ใหญ่ คนหนุ่มสาวหรือคนมีอายุจะพอใจการยกย่องทั้งนั้น

การยกย่อง ผู้บริหารอาจยกย่องพนักงานได้หลายลักษณะ เช่น การให้คำชมเชย สรรเสริญ ต่อหน้าสาธารณชน การประกาศเป็นพนักงานดีเด่น ดิกรูปถ่ายผู้มีผลงานดีเด่น ลงประวัติการทำงานไว้ในที่พนักงานเห็นได้ชัดเจน มอบรางวัล โล่เกียรติยศ จัดงานเลี้ยงแสดงความยินดีในโอกาสที่ได้รับการยอมรับ

2. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) เช่น บุคลากรที่ทำงานดี มีคุณสมบัติเหมาะสมในการเลื่อนตำแหน่ง ก็ควรได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

3. การให้โอกาสพัฒนาศักยภาพ (Potential opportunity) ผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ร่วมทำงานกับผู้เชี่ยวชาญให้มีโอกาสร่วมปรึกษาหารือเกี่ยวกับงานขององค์กร ส่งเสริมให้ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ เข้าร่วมฝึกอบรมศึกษาต่อ เป็นต้น

4. การให้ความมั่นคง (Safety) ผู้บริหารหรือองค์กรควรทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงทั้งร่างกายและจิตใจ เช่น มีอิสระในการทำงานตามขอบเขตของงาน มีหลักประกันมั่นคงว่าจะได้ทำงานตลอดไป มีการให้บำเหน็จเมื่อออกจากงาน เป็นต้น

5. การให้ความใส่ใจ (Care) ผู้บริหารควรใส่ใจบุคลากรทุกคนด้วยการพบปะเยี่ยมเยียน แจ่มใส ทักทาย ชมเชย ปลอบใจ ไว้ว่างใจ เป็นต้น ทำให้บุคลากรรู้สึกถึงคุณค่าความเป็นส่วนหนึ่ง การได้รับการยอมรับ ก็จะจูงใจให้บุคลากรซึ่งใจและอุทิศตนในการทำงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ได้นำระบบพัฒนาคุณภาพมาใช้ในการขับเคลื่อนการบริหารงาน ส่งผลให้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ มีการทำงานเป็นทีม (Team work) เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร มีการประสานงานร่วมมือ ร่วมใจ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน อีกทั้งลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจกัน

สามารถปรึกษาหารือกันได้ ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดความสุข ความสบายใจในการทำงาน นอกจากนี้ผู้บริหารยังจัดกิจกรรมสร้างสรรค์ เช่น งานจัดเลี้ยงสังสรรค์ ปีใหม่ งานบันเทิงตามโอกาสต่างๆ ที่สมควร กิจกรรมส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมนันทนาการ ผ่อนคลายความเครียดเป็นประจำทุกเดือน อีกทั้งสนับสนุนและกระตุ้นให้บุคลากร ได้ออกกำลังกายสม่ำเสมอ โดยจัดให้มีศูนย์กีฬาที่มีเครื่องออกกำลังกายที่ทันสมัย พร้อมเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการออกกำลังกายที่ถูกต้อง มีกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย มีการจัดแข่งขันกีฬาสีเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวทำให้บุคลากรได้พบปะสังสรรค์ มีกิจกรรมร่วมกัน ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ส่งผลให้กิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในองค์การดำเนินไปด้วยดีและบรรลุเป้าหมายที่กำหนด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อาทร สังขสมิท (2546 : 74) ที่พบว่า พนักงานสายวิชาชีพอื่นมีทัศนคติต่อบรรยากาศองค์การของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามทัศนะของพนักงานสายวิชาชีพอื่น อยู่ในระดับดี

2. การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรชายและหญิง มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้งโดยรวมและเป็นรายด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากร สาย ค ชายและหญิง อยู่ภายใต้โครงสร้างซึ่งมีกฎ ระเบียบ พระราชบัญญัติ หลักการบริหารราชการ/องค์การเดียวกัน ระบบการบริหารงานเอื้ออำนวยให้เพศชายและหญิง สามารถปฏิบัติงานได้เสมอภาคเท่าเทียมกัน ลักษณะการทำงานที่คล้ายคลึงกัน เชนิญาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเหมือนกัน ดังนั้นค่าตอบแทนหรือสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องต่าง ๆ รวมทั้งการอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เดียวกัน เหมือนกัน มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล โดยการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารในองค์การเดียวกัน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน หรือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เพราะนโยบายขององค์การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ทำให้เกิดการประสานงานประสานความสามัคคี เพื่อจุดหมายหรือเป้าหมายและความสำเร็จขององค์การ ซึ่งจากสาเหตุดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ตัวแปรเพศ ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี เพราะธรรมชาติของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นเพศชายและหญิงมีความต้องการเหมือนกันไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพชรรัตน์ เข้มแก้ว (2545 : 102) ที่พบว่า ตัวแปรเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน

เทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นรินทร์ ทินกร ณ อยุธยา (2541 : 93) ที่พบว่า ตัวแปรเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ นอกจากนี้ พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544 : 256) ได้ศึกษาถึงเพศกับการทำงาน (Gender and job performance) พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้น ที่ต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ และ ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

2.2 บุคลากร สาย ค ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยบุคลากร สาย ค ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านดีกว่าบุคลากร สาย ค ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า บุคลากร สาย ค ที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ได้รับเงินเดือนตามคุณวุฒิสูงกว่าในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อีกทั้งลักษณะงานที่เอื้ออำนวยให้ทำงานได้ตรงตามความรู้ความสามารถ มีโอกาสใช้ความรู้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน อีกทั้งผู้บริหารให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือแนะนำในการทำงาน จึงทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากร สาย ค ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นงเยาว์ แก้วมรกต (2542 : 112) ที่พบว่า พนักงานบุคคลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางที่ดีไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษาของ นาริรัตน์ ศรีอัยสกุล (2544 : 100) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสำนักงานจรดตำรวจ ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้มาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการจรดตำรวจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 บุคลากร สาย ค ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากร สาย ค ได้รับสิทธิและสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ เหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ทำงานมากหรือน้อยแตกต่างกันอย่างไร เพราะอยู่ภายใต้นโยบายการบริหารงานของผู้บริหารองค์การเดียวกัน โครงสร้างระบบการบริหารงานที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เหมือนกัน ลักษณะงานที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน จึงทำให้บุคลากร สาย ค ใน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ที่มีประสบการณ์ต่างกัน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพพอๆกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมหวัง โอชารส (2542 : 59) ที่ศึกษา

คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ พบว่า พยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลตำรวจ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ควิตูกัว (Quitugua, 1975 : 1224) ที่ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงาน

2.4 บุคลากร สาย ค ที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากร สาย ค มีการใช้จ่ายตามอัตภาพ หรือทำงานพิเศษนอกเวลาราชการ เพื่อให้มีรายได้เพิ่มจากเงินเดือนประจำ ทำให้บุคลากร สาย ค มีรายได้ใช้จ่ายอย่างเพียงพอต่อสภาพเศรษฐกิจ อีกทั้งการจัดสวัสดิการต่างๆ ขององค์การที่เสริมให้กับบุคลากร ดังเช่น รายงานการประเมินตนเอง (2548 : 20) ที่กล่าวไว้ว่า คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ได้จัดสวัสดิการเสริมให้แก่บุคลากรเพิ่มเติมจากราชการและมหาวิทยาลัยมหิดลจัดให้ โดยจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรตามความเหมาะสมและความต้องการของกลุ่มบุคลากร เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจและสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ซึ่งสวัสดิการที่จัดเสริมให้ ได้แก่

1. การเสริมสร้างสุขภาพและสนับสนุนการศึกษา
2. การให้เครื่องแบบปฏิบัติงาน
3. การจัดอาหารกลางวันสำหรับผู้มีรายได้น้อย
4. การประกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน
5. การให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานด้วยความขยัน บุคลากรที่เป็นผู้ดีเด่นในด้านการครองตน

ครองคน และครองงาน

6. การบริการรถรับ – ส่งบุคลากร
7. การให้ค่ารักษาพยาบาลนอกเหนือจากราชการและมหาวิทยาลัยกำหนด
8. การจัดตรวจสุขภาพประจำปี
9. การให้ทุนอุดหนุนการศึกษาบุตร
10. การให้เงินช่วยเหลือต่างๆ เช่น ค่าฌาปนกิจศพเจ้าหน้าที่
11. การให้กู้ยืมเงินกรณีได้รับภัยพิบัติจากเหตุต่างๆ
12. การจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลูกจ้างเงินนอกงบประมาณ

13. โครงการสถานดูแลเด็กซึ่งเป็นบุตรเจ้าหน้าที่

14. การจัดงานแสดงความยินดีและเชิดชูเกียรติ เช่น งานเกษียณอายุราชการ การมอบเข็มมหาวิทยาลัย และใบประกาศเกียรติคุณบุคลากรดีเด่น แม่ดีเด่น การจัดพิธีมอบเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เป็นต้น

15. การเยี่ยมไข้เจ้าหน้าที่และญาติสายตรงที่เจ็บป่วยซึ่งพักรักษาตัวในโรงพยาบาลรามาธิบดี ซึ่งสิ่งต่างๆ ดังกล่าว ส่งผลให้บุคลากร สาย ค ใน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับ สุพัตรา สุภาพ (2536 : 124) ที่กล่าวไว้ว่า นอกจากเงินเดือนและค่าจ้างประจำ จะเป็นสิ่งจูงใจโดยตรงในการปฏิบัติงานแล้ว การจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรยังเป็นเทคนิคอันสำคัญของนักบริหารที่จะเป็นเครื่องมือจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้เป็นอย่างดีด้วย ความช่วยเหลือต่างๆ ที่องค์กรและหน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรนั้น ส่วนใหญ่มักได้แก่

1. บำเหน็จ บำนาญ
2. การประกันชีวิต และอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน
3. การบริการด้านการรักษาพยาบาล
4. การนันทนาการและการกีฬา
5. ที่อยู่อาศัย
6. การเดินทางและขนส่งในการปฏิบัติงาน
7. เงินปันผล
8. การจัดจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพดีและราคายุติธรรม

9. การจัดสถานที่พักผ่อนและบริการห้องสมุด ซึ่งการจัดบริการเหล่านี้ จะมีส่วนส่งเสริมและจูงใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรเป็นอย่างมาก เหตุว่า ความช่วยเหลือดังกล่าวจะช่วยบรรเทาความเป็นอยู่อย่างเดือดร้อนและกังวลใจแก่บุคลากรได้มาก ทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนรายได้ทางอ้อมให้แก่บุคลากรด้วย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากร สาย ค ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสูงกว่าบุคลากร สาย ค ที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารได้ตระหนักถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ทุกระดับ จึงจัดสภาพแวดล้อมที่ดี เหมาะสมกับการทำงาน เอื้ออำนวยประโยชน์และเกื้อกูลต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้บุคลากร สาย ค ปฏิบัติงานอย่างมีความสุขกาย สุขใจ ก่อให้เกิดการทุ่มเทแรงกาย และแรงใจในการทำงานให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ ดังที่ เสนาะ ดิยาว (2526 : 344) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน นับตั้งแต่สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ และอุณหภูมิ เสียง และ กระบวนการในการปฏิบัติงาน นับเป็นสิ่งสำคัญที่กระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จะมีส่วนช่วยให้บุคลากรได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544 : 270) ที่กล่าวไว้ว่า บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ในวันหนึ่ง ๆ เป็นเวลาหลาย ชั่วโมงทีเดียว ฉะนั้น ถ้าหากสถานที่ในการปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี ก็จะทำให้บุคลากรมี

ความกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบาย รู้สึกอยากทำงาน และขยันทำงาน เพราะฉะนั้น สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน ก็จะมีส่วนในการจูงใจให้บุคลากรทำงานเต็มที่ได้เช่นกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพชรรัตน์ เข้มแก้ว (2545 : 102) ที่ศึกษาพบว่า รายได้ปานกลาง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม แสดงว่า บุคลากรที่มีรายได้ปานกลางอาจมีความพึงพอใจในงานสูงหรือต่ำก็ได้ นอกจากนี้ บุคลากร สาย ค ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานสูงกว่าบุคลากร สาย ค ที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากร สาย ค ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ลักษณะงานที่ต้องประสานงาน ประสานความร่วมมือในการทำงาน ระหว่างภายในและภายนอกองค์กร อยู่เสมอ จึงก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ส่งผลให้เกิดความราบรื่นในการปฏิบัติงาน และตัวบุคลากรเองก็เกิดความสุข สนุก มีกำลังใจ กำลังกาย และกำลังสติในการทำงาน ผลตามมาก็คือ องค์กรได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังที่ ลีอ (1976 : 1297 – 1349) กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีเพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ และมีความเป็นมิตรบุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544 : 192) กล่าวไว้ว่า ธรรมชาติของมนุษย์ ไม่อาจอยู่โดดเดี่ยวได้ ในการดำรงชีวิตจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยสัมพันธ์เกี่ยวข้องคบหาสมาคมกัน จึงจำเป็นต้องตระหนักถึงเทคนิคการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลให้บังเกิดผลดี จะปฏิบัติอย่างไรต้องอาศัยจิตวิทยา การรู้จักสร้างบรรยากาศความเป็นผู้รู้จักแสดงอารมณ์และมารยาทอันเหมาะสม ถ้าคนเราได้รับบรรยากาศที่ดีขึ้น ได้พบการแสดงออกของอารมณ์ที่ดี ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น คนที่ยิ้มแย้มมีอารมณ์ดีใครๆ ก็ไม่รังเกียจที่จะวิสาสะด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าและพัฒนามุขพลส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับดี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. พิจารณาจัดสวัสดิการที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของบุคลากร นอกเหนือเงินเดือนจากทางราชการ ทั้งนี้เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคลากร เกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร ทุ่มเทกำลังกายและใจให้กับองค์กร
2. พิจารณาพื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสมในการทำงาน เพื่อสร้างบรรยากาศให้เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีความสุขกาย สุขใจ และเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

3. พิจารณาให้ความรู้และฝึกอบรมทักษะในการทำงานให้ตรงตามความต้องการของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. พิจารณาจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรภายในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ พยาบาล นักวิชาการ พนักงานมหาวิทยาลัย รวมทั้งลูกจ้างทุกประเภท ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้

2. ควรศึกษาถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อจัดสภาพแวดล้อมขององค์การให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

3. ควรศึกษาถึงความต้องการพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุนทางวิชาการ ในคณะแพทย - ศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กานดา จันทร์แย้ม. (2546). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- การพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างทีมงานสู่ความเป็นเลิศ. (2549). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา <http://www.dmsc.moph.go.th/webroot/secretary/Homepage/content/menu/%...> วันที่สืบค้น 6 กุมภาพันธ์ 2549.
- กิติ ตย์คานนท์. (2543). *เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สนพ. เปลวอักษร.
- คุณภาพชีวิตกับระบบวนเกษตร. (2547). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://pirun.ku.ac.th/~fforvij/chapter8.pdf>. วันที่สืบค้น 10 กันยายน 2547.
- จักรี เสริมทรัพย์. (2543). *คุณภาพชีวิตการทำงาน*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://library.riu.ac.th/rps.db/list_news.asp?Id_new=N109 วันที่สืบค้น 6 เมษายน 2547.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2536). *ทิศทางการฝึกอบรมปี 36. วารสารการบริหารตน*. 14(1) : 27-46.
- ชูชัย สมิทธิไกร. (2542). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เดชิต บรรจงอักษร. (2549). *คุณภาพชีวิตการทำงานของนายทหารชั้นประทวน สังกัดโรงเรียนรักษาดินแดน*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.google.co.th> วันที่สืบค้น 2 กุมภาพันธ์ 2549.
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. (2537). *การบริหารงานบุคคลในแนวทางใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ตุลา จำกัด.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. (2542). *ผลการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นรินทร์ ทินกร ณ อยุธยา. (2541). *ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

นาริรัตน์ สร้อยสกุล. (2544). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสำนักงานจรตํารวจ.

วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
ถ่ายเอกสาร.

ประไพพร สิงหเดช. (2546). คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ :

กรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ปฤณณัฐณ์ คำสว่าง. (2542). คุณภาพชีวิตของบุคลากรที่ไม่ใช่สายวิชาการ ในมหาวิทยาลัยมหิดล.

ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ผจญ เฉลิมสาร. (2547). คุณภาพชีวิตการทำงาน. (ออนไลน์) แหล่งที่มา :

http://www.demingnet.com/article/ftpi_magazine/product/qwl.htm วันที่สืบค้น 16

มกราคม 2547.

พรนพ พุกกะพันธุ์. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์.

พรพรรณ คงประสิทธิ์. (2542). บรรยาการการทำงานตามทัศนะของบุคลากรที่ไม่ใช่สายวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหิดล. ปริญญาานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พยอม วงศ์สารศรี. (2537). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: คณะวิชาวิทยาการ
จัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

พรรษสิริ อาสาเสนีย์. (2546). การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร บริษัทอินโฟเซอร์วิส.

ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เพชรรัตน์ เข้มแก้ว. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน

เทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา).

กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เพชร ณ ป้อมเพชร. (2537). สร้างกำลังใจเพื่อประสบความสำเร็จและความสุข. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์

โครงการเพื่อการศึกษาและอาชีพมูลนิธิศึกษาเอเชีย.

มหาวิทยาลัยมหิดล. (2543). คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. คู่มือนักศึกษาใหม่. กรุงเทพฯ:

กองทะเบียนและประเมินผล สำนักงานคณบดี มหาวิทยาลัยฯ.

- , (2545). คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี. *คู่มือคุณภาพด้านบริการ*.
กรุงเทพฯ: หน่วยพัฒนาคุณภาพ คณะแพทยฯ.
- , (2547ก). งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ กองแผนงาน. *คู่มือนักศึกษาใหม่*. กรุงเทพฯ :
กองทะเบียนและประเมินผล สำนักงานคณบดี มหาวิทยาลัยฯ.
- , (2547ข). *ผังแม่บท*. (ออนไลน์) แหล่งที่มา : http://intranet.mahidol/institute/office/op/pl/web_Masterplan.htm วันที่สืบค้น 8 ตุลาคม 2547.
- , (2548). คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี. *รายงานการประเมินตนเอง*.
กรุงเทพฯ : หน่วยพัฒนาคุณภาพ คณะแพทยฯ.
- มาลี สบายยิ่ง. (2547). *ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
<http://www.google.co.th> วันที่สืบค้น 20 เมษายน 2547.
- วัลย์ธิดา สวัสดิ์นฤเดช. (2539). *สภาพแวดล้อมในการทำงานตามทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2542). *การบริหาร หลักการ ทฤษฎี และประเด็นทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์ทิพย์บริสุทธ
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). *สถิติวิทยาทางการวิจัย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุวีริยาสาสน์.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2546). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : หจก.
ทิพย์บริสุทธ.
- สรวงสรรค์ ติ่งปิ่นดา. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานของช่างการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*.
วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2514). *การบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 3. พระนคร : เกษมสุวรรณ แผนกการพิมพ์.
- สมหวัง โอธารศ. (2542). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ*
สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมใจ เปียวสด. (2536). *มนุษย์สัมพันธ์สำหรับผู้บริหาร*. ฝ่ายเอกสารตำรา สำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏธนบุรี.

- สมาน รังสียกฤษณ์. (2522). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สรพรรค ภักดีศรี. (2543). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://library.riu.ac.th/rps_db/list_news.asp?Id_new=N69 วันที่สืบค้น 6 เมษายน 2547.
- สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ. (2543). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://library.riu.ac.th/rps_db/list_news.asp?Id_new=N... วันที่สืบค้น 10 เมษายน 2547.
- สุพัตรา สุภาพ. (2536). *เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์ธรรมนิติ จำกัด.
- เสนาะ ดิยาวี. (2526). *สุขภาพและความปลอดภัย*. กรุงเทพฯ : วิเคเตอร์ เพาเวอร์พอยท์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2547). *คำตอบแทน*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.ocse.go.th/structure/index.asp> วันที่สืบค้น 27 สิงหาคม 2547.
- อมรเทวี เพิ่มพิทยา. *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. (2545). ส่วนวิชาการบริหารตำรวจ กองบังคับการวิชาการ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ.
- อวย เกตุสิงห์. “การศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพแห่งชีวิต”, (เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ). กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อากรณ. (2549). *R-E-L-A-T-I-O-N* กับการพัฒนาความสามารถด้าน มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. แหล่งที่มา : <http://64.233.179.104/search?q=cache:zlogvfmlsqj;www.hrcenter.co.th/H...> วันที่สืบค้น 27 กุมภาพันธ์ 2549.
- อุทัย หิรัญโต. (2524). *ประมุขศิลปะ ศิลปะการเป็นผู้นำ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2527). *หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: อนงค์ศิลป์การพิมพ์.
- Cronbach, Lee J. (1984). *Essential of Psychological Testing*. 3rd ed., New York : Harper and Raw.
- Ferguson, George A. (1981). *Statistical Analysis in Psychology and Education*. P. 180, New York : McGraw-Hill Book Company,
- Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. (1970, Autumn). Determining Sample Size for Research Activities, *Journal of Educational and Psychological Measurement* 30 : 608; Autumn.
- Locke, Edwin A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. in Handbook of Industrial and Organization Psychology. Chicago : Rand McNally.

- Quitygua, Frankin Joseph. (1975). An Investigation of Factors Which Effect Teacher Satification and Tenure. *Dissertation Abstracts International*. 36 : 1224 – A.
- Sharma, R.C. (1975). Pouplation and Social – Economic Development Population Trends, Resources and Environment, *Hand book on Population*. New Delhi .
- Stockdale, Jerry D. (1972). *Poverty and Quality of Life : A Perspective*.
- Wallace, Sharon. (1974). *Indentification of Quality of Life Indicators for Use in Family Planning*. Programs in Developings Countries, Dissertation Ph.D. The Pennsylvania State University. Photocopied.
- Walton, Richard E. (1974,May - June). “ *Improving the Quality of Work Life* ”, *Harvard Business Review*.12 :

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

77

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/11365

วันที่ 18 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาววันทนา พุ่มพวง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาดา สุธรรมรักษ์ และ อาจารย์อรรณพ โพธิสุข เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อังฉรา วัฒนาณรงค์ อาจารย์สุวพร ตั้งสมวรพงษ์ และ อาจารย์จารุวรรณ สกุลกู เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาววันทนา พุ่มพวง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

/๗๔๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

78

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศร 0519.12/ 113 66

วันที่ 18 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

เนื่องด้วย นางสาววันทนา พุ่มพวง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาดา สุธรรมรักษ์ และ อาจารย์อรรณพ โพธิสุข เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์รัชนีช์ บุญทิมา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาววันทนา พุ่มพวง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



/๙ พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะคณบดีแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววันทนา พุ่มพวง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ สุธรรมรักษ์ และ อาจารย์อรรณพ โพธิ์สุข เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายแพทย์ ประสิทธิ์ กี่สุขพันธ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาววันทนา พุ่มพวง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-7325752 มือถือ 09-1452215

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. ชื่อ – สกุล ดร.อัจฉรา วัฒนารงค์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ชื่อ – สกุล ดร.สุวพร ตั้งสมรพงษ์
ตำแหน่ง อาจารย์
สถานที่ทำงาน คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ชื่อ – สกุล ดร.จารุวรรณ สกุลกู
ตำแหน่ง อาจารย์
สถานที่ทำงาน คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. ชื่อ – สกุล ดร.ราชนัย บุญทิมา
ตำแหน่ง อาจารย์
สถานที่ทำงาน สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. ชื่อ – สกุล นพ.ประสิทธิ์ กี่สุขพันธ์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ / หัวหน้าภาควิชาเวชศาสตร์ครอบครัว
สถานที่ทำงาน ภาควิชาเวชศาสตร์ครอบครัว
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค คณะแพทยศาสตร์

โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 4 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

3. คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน และข้อมูลที่ได้จากคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและโปรดตอบทุกข้อ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่าง ที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. วุฒิการศึกษา

☐ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

☐ ระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

3. ประสบการณ์การทำงาน

☐ ต่ำกว่า 10 ปี

☐ 10 – 20 ปี

☐ มากกว่า 20 ปี

4. รายได้

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท

☐ 10,000 – 15,000 บาท

☐ มากกว่า 15,000 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง

ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดให้ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มาก ที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อย ที่สุด 1
	1. ด้านค่าตอบแทน					
1.	เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ.....					
2.	เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน ที่รับผิดชอบ.....					
3.	เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอสำหรับใช้จ่าย ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน.....					
4.	เงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปีมี ความเหมาะสม.....					
5.	การได้รับเงินจากการพิจารณาเลื่อนขั้น ในแต่ละปีช่วยให้ท่านมีกำลังใจในการ ทำงานมากขึ้น.....					
6.	หน่วยงานของท่านมีการพิจารณาความดี ความชอบในการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม..					
7.	หน่วยงานจัดสวัสดิการหลายประการแก่ บุคลากร.....					
8.	ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ สำหรับตนเองและครอบครัว.....					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มาก ที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
9.	หน่วยงานแจ้งให้ท่านทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ.....					
10.	หน่วยงานจัดบริการตรวจสอบสภาพประจำปีให้กับบุคลากร.....					
11.	ท่านได้รับความสะดวกในการรับบริการตรวจรักษาจากหน่วยตรวจโรคผู้ป่วยนอก (OPD.)					
12.	หน่วยงานของท่านจัดกรรับ-ส่งบุคลากร.....					
13.	หน่วยงานจัดค่าตอบแทนความเสี่ยงในกรณีเกิดอันตรายจากการปฏิบัติงาน.....					
14.	หน่วยงานของท่านให้ความสนใจในการปรับปรุงสวัสดิการเพื่อเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน.....					
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
15.	ที่ทำงานของท่านมีการนำระบบ 5 ส. (สะดวก สะอาด สะดาง สุขลักษณะ สร้างนิสัย) มาใช้.....					
16.	หน่วยงานของท่านจัดทำคู่มือความปลอดภัยในการทำงานไว้ใช้.....					
17.	หน่วยงานมีการประชุมเพื่อหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขอุบัติเหตุ.....					
18.	หน่วยงานมีการให้ความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงอันตรายจากการทำงาน.....					
19.	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดสำนักงานให้นำปฏิบัติงาน.....					
20.	ที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเหมาะสม เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น.....					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มาก ที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
21.	บริเวณรอบ ๆ ที่ทำงานของท่านมีต้นไม้ ดอกไม้ รั้วรั้ว เย็นสบาย.....					
22.	แสงสว่างในห้องทำงานของท่านเพียงพอ...					
23.	อากาศภายในห้องทำงานถ่ายเทได้ดี.....					
24.	อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน มีความทันสมัย.....					
25.	หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบสภาพ อุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการ ปฏิบัติงาน.....					
26.	สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่าง เพียงพอ.....					
27.	ท่านมีสมาธิในการทำงาน เนื่องจากสถานที่ ที่ทำงานปราศจากเสียงรบกวน.....					
3. ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล						
28.	หน่วยงานสนับสนุนบุคลากรให้ศึกษาต่อ ในระดับที่สูงขึ้น.....					
29.	เมื่อสำเร็จการศึกษาหน่วยงานปรับวุฒิ การศึกษาให้ตามคุณวุฒิการศึกษาที่ จบมา.....					
30.	หน่วยงานส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการ ปฏิบัติงาน.....					
31.	หน่วยงานสนับสนุนให้สร้างผลงาน เพื่อเลื่อนระดับตำแหน่งงาน.....					
32.	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน.....					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มาก ที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
33.	ท่านได้รับมอบหมายงานตรงตาม ความสามารถและความถนัด.....					
34.	ผู้บังคับบัญชาให้สิทธิและเสรีภาพในการ แสดงความคิดเห็น.....					
35.	ท่านรู้สึกว่าคุณมีความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่.....					
36.	ในการทำงานท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่.....					
37.	มีการประกาศยกย่อง ชื่นชม เมื่อท่านหรือ เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานทำงานได้ผลดี..					
38.	งานที่ท่านสามารถสร้างเกียรติยศชื่อเสียง....					
39.	ท่านมีโอกาสเข้าประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน.					
40.	ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อท่านสามารถปฏิบัติงาน ที่ได้รับผิดชอบให้สำเร็จ.....					
41.	ท่านสามารถของงบประมาณสนับสนุน ในการฝึกอบรมทักษะในการปฏิบัติงาน.....					
42.	งานที่ท่านทำสามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถ.....					
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน						
43.	เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำในการทำงาน เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน.....					
44.	ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจาก เพื่อนร่วมงาน.....					
45.	ท่านได้รับความช่วยเหลือแนะนำในการ ทำงานเป็นอย่างดีจากผู้บังคับบัญชา.....					
46.	ท่านสามารถพูดคุยเรื่องทั่วไปกับ เพื่อนร่วมงาน.....					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อย ที่สุด 1
47.	เพื่อนในหน่วยงานของท่านยินดีให้ความช่วยเหลือแก่ท่านเสมอ.....					
48.	ท่านสามารถขอคำปรึกษาในเรื่องส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาได้ เช่น การทำงาน เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว.....					
49.	ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมกับ ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน.....					
50.	ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของ หน่วยงาน.....					
51.	ท่านรู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานกับ เพื่อนร่วมงาน.....					
52.	เมื่อมีเวลาว่างท่านเข้าร่วมกิจกรรมสังสรรค์ กับเพื่อนร่วมงาน.....					
53.	เมื่อมีงานเร่งด่วนทุกคนจะช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน.....					
54.	ในการปฏิบัติงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ด้วยกัน.....					
55.	เพื่อนร่วมงานให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน..					
56.	เมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปรับปรุง แก้ไข.....					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด

ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในฐานะบุคลากร สาย ค ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

(โปรดเขียนลงในช่องว่างข้างล่างนี้ หากไม่พอขอความกรุณาเขียนต่อด้านหลัง)

1. ด้านค่าตอบแทน

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

3. ความก้าวหน้าและพัฒนาบุคคล

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

4. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความร่วมมือของท่าน

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

ที่ ศธ 0519.12/6024



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/6 สิงหาคม 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน คณะบดีคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววันทนา พุ่มพวง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุธาดา สุธรรมรักษ์ และ อาจารย์อรรณพ โพธิ์สุข เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้บุคลากรสาย ค คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี จำนวน 500 คน คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย ค คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ในระหว่างเดือนกันยายน 2548

จึงเรียนมาเพื่อขอบความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววันทนา พุ่มพวง ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2011484



คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
ถนนพระราม 6 กทม. 10400
โทร. (662) 354-7275, 201-1296 โทรสาร (662) 354-7233
Faculty of Medicine, Ramathibodi Hospital, Mahidol University
Rama VI Road, Bangkok 10400, Thailand
Tel. (662) 354-7275, 201-1296 Fax (662) 354-7233

91

เอกสารรับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

เลขที่ ๐๓๑๓/๒๕๕๘

ชื่อโครงการ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาย ค คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาล
รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

เลขที่โครงการ/รหัส ID ๐๕-๔๘-๓๘ บ

ชื่อหัวหน้าโครงการ นางสาววันทนา พุ่มพวง

ที่ทำงาน หน่วยเวชศาสตร์ฉุกเฉิน
คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

ขอรับรองว่าโครงการดังกล่าวข้างต้นได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบโดยสอดคล้องกับแนวปฎิญญา เสดชิงกิ
จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ลงนาม _____
ประธานกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน (ศาสตราจารย์ นายแพทย์บุญส่ง องค์พิพัฒนกุล)

ลงนาม _____
คณบดีคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี (ศาสตราจารย์ นายแพทย์รัชตะ รัชตะนาวิน)

วันที่รับรอง ๒๑ กันยายน ๒๕๕๘



คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ถนนพระราม 6 กทม. 10400

โทร. (662) 354-7275, 201-1296 โทรสาร (662) 354-7233

Faculty of Medicine, Ramathibodi Hospital, Mahidol University

Rama VI Road, Bangkok 10400, Thailand

Tel. (662) 354-7275, 201-1296 Fax (662) 354-7233

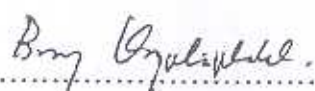
92

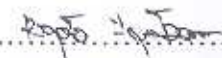
**Documentary Proof of Ethical Clearance Committee on Human Rights
Related to Researches Involving Human Subjects
Faculty of Medicine, Ramathibodi Hospital, Mahidol University**

No. 0713/2005

Title of Project	The Quality of Non-Acadamic Staff's Working Live in the Faculty of Medicine at Ramathibodi Hospital, Mahidol University
Protocol Number	ID 09-48-38
Principal Investigator	Miss. Wantana Poompoung
Official Address	Division of Emergency Unit Faculty of Medicine, Ramathibodi Hospital Mahidol University

The aforementioned project has been reviewed and approved by Committee on Human Rights Related to Researches Involving Human Subjects, based on the Declaration of Helsinki.

Signature of Chairman	
Committee on Human Rights Related to Researches Involving Human Subjects	Prof. Boonsong Ongphiphadhanakul, M.D.

Signature of Dean	
	Prof. Rajata Rajatanavin, M.D., F.A.C.E.

Date of Approval	September 21, 2005
------------------	--------------------



ที่ ลวภ ๒๔๕๐/๒๕๕๘

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง แจ้งผลการพิจารณาของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

เรียน นางสาววันทนา พุ่มพวง

อ้างถึงโครงการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สาขา ค คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

หมายเลขโครงการวิจัย ID ๐๕-๕๘-๓๘ ข

ในนามของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ขอแสดงความยินดีที่โครงการวิจัยดังกล่าวข้างต้นของท่านได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการฯ แล้ว

เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ว่าด้วยการศึกษาวิจัยและการทดลองในมนุษย์ พ.ศ. ๒๕๕๔ คณะกรรมการฯ ขอให้ท่านถือปฏิบัติโดยเป็นไปตามข้อแนะนำดังต่อไปนี้

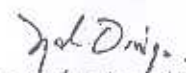
๑. การดำเนินการวิจัยจะต้องเป็นไปตามโครงร่างวิจัยล่าสุดที่ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนแล้ว
๒. การดำเนินการวิจัยจะต้องไม่เบี่ยงเบนไปจากโครงร่างวิจัยหรือมีการเปลี่ยนโครงร่างการวิจัยก่อนที่การแก้ไขเพิ่มเติมโครงร่างวิจัยนั้นจะได้รับการอนุมัติและเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนก่อน ยกเว้นในกรณีจำเป็นที่จะต้องกระทำไปก่อนเพื่อขจัดอันตรายเฉพาะที่ที่เกิดขึ้นกับผู้อื่นยอมตนให้ทำวิจัย
๓. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงชื่อโครงการจากชื่อเดิมที่เสนอไว้ ต่อคณะกรรมการฯ ต้องแจ้งชื่อมายังคณะกรรมการฯ เพื่อออกหนังสือรับรองให้ทราบ
๔. ผู้ยินยอมตนให้ทำวิจัยจะต้องได้รับเอกสารชี้แจงข้อมูล/คำแนะนำแก่ผู้ยินยอมตนให้ทำวิจัย (Patient/Participant Information Sheet) และลงนามในหนังสือยินยอม โดยได้รับการบอกกล่าวและเต็มใจ (Informed Consent Form) ก่อนเริ่มดำเนินการวิจัย
๕. ในเอกสารชี้แจงข้อมูล/คำแนะนำแก่ผู้ยินยอมตนให้ทำวิจัย (Patient's Information Sheet) จะต้องพิมพ์ข้อความดังต่อไปนี้ไว้ด้วยทุกครั้ง

ถ้าท่านมีข้อข้องใจหรือมีความกังวลใจเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยของโครงการวิจัยนี้ ท่านสามารถติดต่อได้ที่ ประธานกรรมการ จริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี: ฝ่ายจริยธรรมการวิจัยในคน ชั้น ๓ สำนักงานวิจัยคณะฯ อาคารวิจัยและสวัสดิการ โทรทัศน์ ๐๒-๒๐๑ ๑๕๕๔ ในวันราชการ"

๖. ความลับของผู้ยินยอมตนให้ทำวิจัย จะต้องถูกปกปิดไว้ตลอดเวลา ยกเว้นถ้าเป็นคำสั่งตามกฎหมาย

สุดท้ายนี้ ขอให้โครงการวิจัยของท่านประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมายอันจะนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ และเพื่อประโยชน์ของมนุษยชาติสืบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(ศาสตราจารย์นายแพทย์ อ.ศ.พิพัฒน์กุล)

ประธานกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	น.ส.วันทนา พุ่มพวง
วัน เดือน ปีเกิด	6 ธันวาคม 2506
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 5/126 ตรอกเคหะแห่งชาติคลองจั่น หลังที่ 5 ถนนศรีบูรพา 19 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ 5
สถานที่ทำงาน	คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ถนนพระราม 6 แขวงพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	ครุศาสตรบัณฑิต (บริหารการศึกษา) จาก วิทยาลัยครูสวนกุหลาบ
พ.ศ. 2549	การศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ