

บทที่ 1

บทนำ

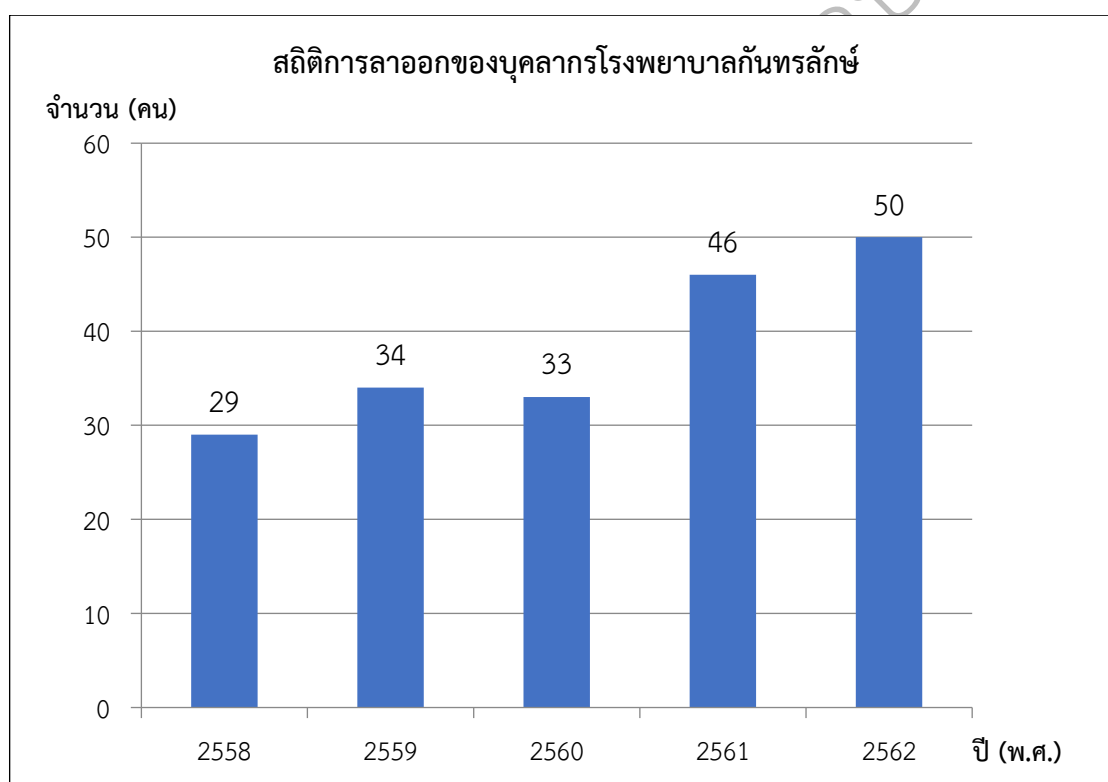
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันระบบบริการสาธารณสุขของประเทศไทยได้พัฒนาไปสู่ระบบการให้บริการทางด้านสุขภาพที่เน้นเรื่องของคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุก ๆ ด้าน ทุกมุมมองของการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็น การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพหลังการเจ็บป่วยและการบริการอื่น ๆ ที่ส่งเสริมความสะดวกสบาย รวดเร็ว ปลอดภัยและสร้างความประทับใจในการบริการให้กับประชาชนนั้น ล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยทรัพยากรบุคคล ให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้ โดยเฉพาะบุคลากรในระบบบริการสาธารณสุขที่ทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนระบบบริการสุขภาพให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นสินทรัพย์ (Asset) ที่มีสภาพเป็นทุน (Human capital) (Schultz, 1961); Delamotte and Takezawa (1984) ได้กล่าวว่า สถานประกอบการควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากเมื่อคนทำงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี สถานประกอบการก็จะได้รับการทำงานที่ดีขึ้น ดังนั้นผู้บริหารขององค์กรทางด้านสาธารณสุข จึงพยายามทำความเข้าใจถึงธรรมชาติความต้องการและพฤติกรรมของบุคลากร เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายของกระทรวงสาธารณสุข โดยให้ประชาชนมีสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน จึงได้มีการส่งเสริมความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร และขององค์กรด้วย ดังนั้น บุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร (ทัศนีย์ ทิศสุกใส, 2551)

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ผู้ที่มีความสุขจะมีอารมณ์ทางบวก มีความพึงพอใจในชีวิต มีความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดความผูกพันต่อองค์กร อันจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งความสุขในการทำงานนั้นเกิดขึ้นได้จาก 4 องค์ประกอบ คือ การติดต่อสื่อสาร ความรักในงาน ความสำเร็จ และการเป็นที่ยอมรับ (Manion, 2003) อีกทั้งยัง พบว่าคุณภาพชีวิตของบุคคล มักจะได้รับอิทธิพลจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้ทำงานได้อย่างมีความสุขและยังส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองในด้านอื่น ๆ อีกด้วย อีกทั้งยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลา การออกจากงานลดลง ทำให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรในแง่ขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นจะเปลี่ยนแปลงได้ตามลักษณะขององค์กรและความคาดหวังของคนทำงานในองค์กรนั้น (เบญจมาภรณ์ ศิริเฉลิม, 2555) และจากปัญหาของการพัฒนาความเป็นเลิศด้านบริการและคุณภาพมาตรฐานในการดูแลสุขภาพขององค์กรด้านสุขภาพซึ่งเป็นหน่วยที่สำคัญในการดูแลตอบสนองปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ พบว่าทุกประเทศรวมทั้งประเทศไทยประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ และการขาดแคลนบุคลากรทางด้านสาธารณสุขมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น โดยสาเหตุของ

การขาดแคลนส่วนหนึ่งเกิดจาก การลาออกของบุคลากร ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรมีผลกระทบกับอัตรากำลัง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สมดุลกับผู้มาใช้บริการ (สุวิณี วิวัฒนวานิช, 2554)

โรงพยาบาลนับเป็นองค์กรด้านสาธารณสุขที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นองค์กรที่ให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน และโรงพยาบาลกันทรลักษณ์ อำเภอกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นสถานพยาบาลของรัฐที่จัดอยู่ในระดับโรงพยาบาลทั่วไปขนาดเล็ก มีขนาด 200 เตียง มีบุคลากรทั้งหมด 574 คน ดูแลประชากรในพื้นที่อำเภอกันทรลักษณ์ จำนวน 182,099 คน จากสถิติย้อนหลัง 5 ปีที่ผ่านมา พบว่า อัตราการลาออกจากงานของบุคลากรเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยตำแหน่งที่มีการลาออกมากที่สุด คือ พนักงานช่วยเหลือคนไข้ รองลงมา คือ พยาบาล แพทย์ พนักงานทั่วไป และตำแหน่งอื่น ๆ ตามลำดับ ส่วนเหตุผลที่ลาออกมากที่สุด คือ ไปประกอบอาชีพอื่น รองลงมา คือ ศึกษาต่อ (โรงพยาบาลกันทรลักษณ์, 2563) ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 สถิติการลาออกของบุคลากรโรงพยาบาลกันทรลักษณ์

โรงพยาบาลกันทรลักษณ์จึงได้จัดกระบวนการให้บริการเพื่อให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการ และจากแนวทางการดำเนินการที่ผ่านมา โรงพยาบาลกันทรลักษณ์ได้กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ “เป็นโรงพยาบาลตติยภูมิที่มีมาตรฐานบริการเป็นเลิศ ประชาชนเชื่อมั่น ผู้ให้และผู้รับบริการมีความสุข” โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพของการบริการ และการขับเคลื่อนที่สำคัญที่สุดในการทำงานให้มีความสุขนั้นคือวิธีคิด มุมมอง กระบวนการทำงาน เป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้การทำงานเป็นไปได้อย่างดี ร่วมกันสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี และมีการเปิดใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น แต่ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

บุคลากรส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานมากนัก จึงส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานตามไปด้วย ดังจะเห็นได้จากสถิติการลาออกจากงานอย่างต่อเนื่อง (โรงพยาบาลกันทรลักษ์, 2563) จากปรากฏการณ์ ดังกล่าว นับเป็นปัญหาขององค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น การศึกษาเพื่อเพิ่มการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร จึงเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกันทรลักษ์ เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน จึงจะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ทางด้านบริการและคุณภาพมาตรฐานในการดูแลสุขภาพประชาชนได้

จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลกันทรลักษ์ ดังกล่าว จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกันทรลักษ์ จึงมีคำถามวิจัยว่า “ปัจจุบันคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกันทรลักษ์ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษเป็นอย่างไร” ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะได้สะท้อนให้เห็นภาพรวมของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกันทรลักษ์ อันจะนำไปสู่การพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of บุคลากร โรงพยาบาลกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 บุคลากรโรงพยาบาลกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2 บุคลากรโรงพยาบาลกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด เงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และสายวิชาชีพที่แตกต่างกันจะมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

1.3.3 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานบุคลากรโรงพยาบาลกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 574 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2563)

1.4.2 ด้านเนื้อหา

การศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และสายวิชาชีพ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลกันทรลักษ์ จำนวน 6 ประการ ได้แก่ 1) ค่าจ้างและประโยชน์ที่ได้รับ 2) เสถียรภาพของการทำงาน 3) การปกครองตนเอง 4) การยอมรับ 5) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 6) ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ ซึ่งได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม และสอดคล้องกับ Lewin (1981)

1.4.3 ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2563 - เดือนสิงหาคม 2564

1.5 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.1 ตัวแปรอิสระ

1.5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพ
- 4) ระดับการศึกษาสูงสุด
- 5) เงินเดือน
- 6) ระยะเวลาปฏิบัติงาน
- 7) ตำแหน่ง
- 8) สายวิชาชีพ

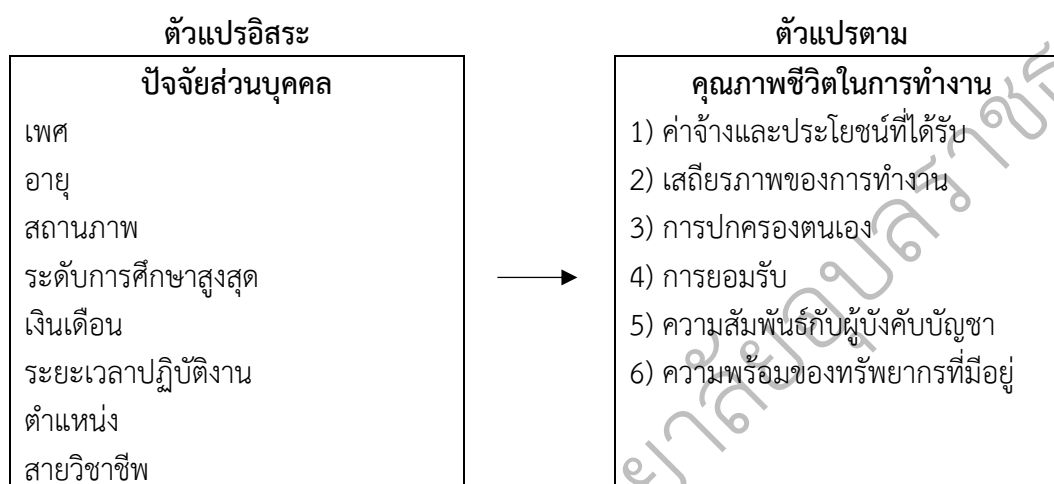
1.5.2 ตัวแปรตาม

1.5.2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย

- 1) ค่าจ้างและประโยชน์ที่ได้รับ
- 2) เสถียรภาพของการทำงาน
- 3) การปกครองตนเอง
- 4) การยอมรับ
- 5) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 6) ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยใช้การวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน และตัวแปรอิสระ ได้มีการพัฒนามาจากงานวิจัยของ Lewin (1981) เนื่องจากมีความสอดคล้องกับแนวทางการทำงานของโรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา วางแผน กำหนดนโยบาย พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร เพื่อให้สามารถพัฒนาไปสู่การเป็นโรงพยาบาลชั้นนำของประเทศไทยต่อไป

1.7.2 เพื่อนำไปสู่การกำหนดมาตรการป้องกันปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในอนาคตของบุคลากร โรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ

1.7.3 สามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้สนใจ จะได้ศึกษาวิจัยโครงการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.8.1 บุคลากร หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลกันทรลักษณ์ ที่ผ่านการทดลองการปฏิบัติงานแล้ว

1.8.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็นต่อเงินเดือนที่ได้รับ การทำงานที่มั่นคง การมีอิสระจากการทำงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และการทำงานอยู่ในสถานที่ที่มีความปลอดภัย มีความสุขในการทำงาน ความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องาน ต่อองค์กร ชวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน ลดอัตราการขาดงานการลาออกจากงาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีผลลัพท์ทำให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การมากขึ้นด้วย ประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่

1.8.2.1 ค่าจ้างและประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสมกับงานที่ทำอย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น ๆ ด้วย

1.8.2.2 เสถียรภาพของการทำงาน หมายถึง งานที่ทำนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา และเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

1.8.2.3 การปกครองตนเอง หมายถึง การได้รับความอิสระจากงาน และในช่วงเวลาอิสระจากงานมีช่วงเวลาคลายเครียดจากภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสมดุลในชีวิตระหว่างการทำงานและปฏิบัติงาน

1.8.2.4 การยอมรับ หมายถึง การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานและคนในสังคม การได้รับความเอาใจใส่และระลึกถึงจากบุคคลในองค์กร เช่น การชมเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร จะทำให้บุคคลนั้นเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรได้ผลผลิตมากขึ้น

1.8.2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมและเป็นกันเอง ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการที่ปฏิบัติงานต่อไป หากการปกครองหรือบังคับบัญชาไม่ดีจะเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรย้ายงานและลาออกจากงาน

1.8.2.6 ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ หมายถึง สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง สี เสียง กลิ่น อากาศ จะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย จะต้องถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย

1.8.3 สายวิชาชีพ หมายถึง สายงานบุคลากรของโรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีใบประกอบโรคศิลปะ และกลุ่มที่ไม่มีใบประกอบโรคศิลปะ