

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย (พ.ศ. 2547-2551) ของกระทรวงสาธารณสุข ในการเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชียหรือ MEDICAL HUB เพื่อบริการชาวต่างชาติ และเป็นแหล่งรายได้ใหม่ที่มีประสิทธิภาพ สามารถขยายตัวได้อย่างต่อเนื่องให้กับประเทศ ทำให้ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจโรงพยาบาลได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทั้งโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน อีกทั้งจากการผลักดันของทางรัฐบาลในการพัฒนาโรงพยาบาลของไทยให้ก้าวขึ้นสู่ระดับโลก จึงทำให้หลายโรงพยาบาลมีการปรับนโยบายทางการตลาด การวางแผนจัดการบริหาร การพัฒนาผลิตภัณฑ์และ ปรับกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถรองรับกับโอกาสที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อการตลาดใหม่และเป็นการบอกกล่าวถึงมาตรฐานการแพทย์ของไทยในยุคใหม่ที่ก้าวสู่ความเป็นสากลในระดับโลก

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากท่าทีหรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ หลายอย่างในการทำงาน ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยจะทำให้ผลผลิตขององค์กรนั้นมีทั้งคุณภาพและปริมาณที่สูง รวมทั้งรักษาระดับเป้าหมายขององค์กรไว้ได้ แต่หากองค์กรใดที่พนักงานในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะเป็นมูลเหตุให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงานได้ การรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพได้นานเท่าใด ย่อมทำให้องค์กรหรือหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ดังนั้นในแต่ละองค์กร จึงควรให้ความสนใจในเรื่องของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร เพราะความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับบุคคลในการทำงานเป็นสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

ฉะนั้น ในการส่งเสริมพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้สอดคล้องและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรนั้น การศึกษาถึงทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังที่สตร้อยตระกูล (2541: 64) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ ว่าเป็นผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อความคิดเห็น ความรู้และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่า อันจะเป็นไปในทางยอมรับหรือ

ปฏิเสธก็ได้ แล้วความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น ทักษะคิด จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรม ดังนั้นในองค์กรที่มุ่งเน้นให้ในการให้บริการ จึงควรให้ความสำคัญกับทักษะคิดต่อการบริการของพนักงานในองค์กร หากผู้ปฏิบัติงานมีทักษะคิดที่ดีต่อการบริการ ก็จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการบริการได้ดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ โดยเฉพาะในปัจจุบันที่การบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ สมิต (2543: 100) ชี้ให้เห็นความสำคัญของการบริการว่า เป็นเรื่องสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและความอยู่รอดของธุรกิจ หากความผิดพลาดในเรื่องบริการทำให้ลูกค้าไม่พอใจ และไม่มาติดต่อขอใช้บริการอีก ย่อมหมายถึงความเสื่อมโทรมของธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจบริการ จะยิ่งตระหนักว่า การบริการจะต้องไม่เป็นสองรองใครในธุรกิจประเภทเดียวกัน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการบริการเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างความเป็นเลิศทางธุรกิจ

ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังที่ อารี (2537: 23) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมทางกายภาพว่าเป็นสิ่งที่บันดาลให้คนเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความเบื่อหน่ายก็ได้ ทำให้เกิดความตื่นเต้นหรือเกิดความรังเกียจได้ สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาจะเป็นตัวกำหนดให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดความขัดแย้งและความคับข้องใจ ทำให้รู้สึกมีความสุขและความรู้สึกก้าวร้าว สภาพะในการทำงานของพนักงานในลักษณะต่าง ๆ จะมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน หากจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดี และมีความเหมาะสมกับลักษณะหรือสภาพของการทำงาน ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ดังนั้น ฝ่ายบริหารจึงควรสนใจเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานให้มีความเหมาะสมโดยคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ โดยเฉพาะวัฒนธรรมขององค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นกรอบวิธีการปฏิบัติของคนในองค์กรนั้นนอกเหนือจากกฎระเบียบที่มีอยู่ และมีอิทธิพลต่อการประพฤติปฏิบัติของคนที่อยู่ในองค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงขบวนการคิด การตัดสินใจ การวางแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ตลอดจนการแต่งกายและลักษณะการทำงาน ของพนักงานในองค์กร ซึ่งมีผลสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จึงควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร ด้วยการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานและสร้างวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจ

โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่เปิดดำเนินการมากกว่า 34 ปี มีวิสัยทัศน์ คือ “เราจะเป็นโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำที่ให้การรักษายาบาลด้วยวิทยาการที่ทันสมัย และการบริการที่เป็นเลิศเหนือความคาดหวัง มุ่งมั่นสู่คุณภาพระดับชาติ” (โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล, 2548) จึงเป็นโรงพยาบาลอีกแห่งหนึ่งที่มุ่งพัฒนาการบริการด้านสุขภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยยกระดับมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลสู่สากล ตามแนวทางนโยบายของรัฐบาล ในการเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย ดังนั้นในการบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์นั้น ต้องเกิดจากตัวพนักงานผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์การเป็นสำคัญ และจากที่กล่าวมาแล้วว่า ทัศนคติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม และการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จขององค์การด้วย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อการบริการของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และวัฒนธรรมองค์การ กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการบริหารองค์การต่อไป ทั้งในด้านการเสริมสร้างให้เกิดพฤติกรรมบริการที่ดี การจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งเพื่อการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับของทัศนคติต่อการบริการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยร่วมที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติต่อการบริการ การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล
3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยร่วมที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล
4. เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารในการนำไปเป็นแนวทาง เสริมสร้างให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการบริการที่ดี พัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับพนักงาน และเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการบริหาร สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรต่อไป

ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ทัศนคติต่อการบริการ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นพนักงานของ โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 676 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 เดือนตุลาคม 2549)

นิยามศัพท์

การศึกษาครั้งนี้ ได้นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย เพื่อกำหนดความหมายในการทำความเข้าใจร่วมกัน ดังนี้

องค์กร หมายถึง โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล ที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ พยาบาล พนักงานผู้ช่วยพยาบาล นักเทคนิค และเจ้าหน้าที่

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน ซึ่งได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล

ตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง ประเภทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานของโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

1. พยาบาล หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ในการช่วยเหลือแพทย์ ในการให้การรักษาพยาบาล
2. พนักงานผู้ช่วยพยาบาล หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการพยาบาลคนไข้ ก่อนพบแพทย์
3. นักเทคนิค หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการสนับสนุนด้านการรักษาพยาบาลของแพทย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ เภสัชกร นักรังสี (X-Ray) นักกายภาพบำบัด และนักเทคนิค
4. เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล

ระดับการศึกษา หมายถึง การจบการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงานของโรงพยาบาล เปาโล เมโมเรียล ได้แก่ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ระยะเวลาการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล หมายถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาล เปาโล เมโมเรียล ของพนักงานตั้งแต่วันที่เริ่มงาน จนถึง ปัจจุบันที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-3 ปี พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-9 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปี

ทัศนคติต่อการบริการ หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ ความคิดเห็น ของพนักงานที่มีต่อการบริการ รู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบริการ และมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในการให้บริการที่ดี เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ สะดวกสบายและพึงพอใจต่อการกระทำที่ได้รับ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวพนักงาน ในบริเวณที่ทำงาน ซึ่งรับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัสของร่างกายและด้วยความรู้สึกทางจิตใจ มีอิทธิพลหรือส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ศึกษาตามแนวคิดของ Schultz and Schultz โดยแบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็น 3 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้เกี่ยวกับ แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ สภาพห้องทำงาน และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน ว่ามีความเหมาะสมไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

2. สภาพแวดล้อมทางด้านเวลาการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงช่วงเวลาในการทำงาน ช่วงเวลาหยุดพัก ความยืดหยุ่นของเวลาการทำงาน ความยืดหยุ่นของเวลาพัก วันหยุด และการทำงานล่วงเวลามีความเหมาะสมและยุติธรรม

3. สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาและสังคม หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงความเหนื่อยล้าในการทำงาน ทั้งทางกายและจิตใจ มีความเบื่อหน่ายต่อการทำงานที่มีความซ้ำซากจำเจ

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม ทักษะ ทักษะพื้นฐาน ความเชื่อและพฤติกรรมร่วมกันของพนักงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติตนหรือแสดงพฤติกรรมในองค์กร โดยศึกษาตามแนวคิดของ Robbins ประกอบด้วยลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร 10 ประการ คือ

1. การริเริ่มส่วนบุคคล หมายถึง พนักงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีความเป็นอิสระในการทำงาน
2. การยอมรับในความเสี่ยง หมายถึง พนักงานมีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กร และกล้าที่จะนำเสนอ แนวความคิดริเริ่มใหม่ ๆ
3. การกำหนดทิศทางขององค์กร หมายถึง องค์กรกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ชัดเจน รวมถึงความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน
4. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายถึง องค์กรมีการกระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานเป็นทีม มีความรักความสามัคคี เกิดการประสานงานที่ดีและร่วมมือกันในการทำงาน
5. การสนับสนุนในเรื่องการบริหาร หมายถึง องค์กรได้จัดเตรียมให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอย่างชัดเจน ให้การช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ได้บังคับบัญชา
6. การควบคุม หมายถึง การกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติตนในองค์กรอย่างชัดเจน ผู้บังคับบัญชาคอยควบคุมดูแลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ
7. ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ หมายถึง พนักงานรับรู้ถึงเอกลักษณ์ขององค์กรจากลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกของพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ยอมรับและมีความเหมาะสม
8. ระบบการให้รางวัล หมายถึง การกำหนดระบบ วิธีการให้รางวัลพนักงาน ด้วยการเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้โบนัสประจำปี ที่มาจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม

9. การยอมรับต่อความขัดแย้ง หมายถึง พนักงานสามารถแสดงการวิพากษ์วิจารณ์หรือแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานหรือสิ่งต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

10. แบบแผนของการติดต่อสื่อสาร หมายถึง พนักงานรับรู้ถึงช่องทางในการสื่อสาร และระดับของการติดต่อสื่อสารในองค์กรได้อย่างถูกต้อง

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของพนักงาน ที่มีต่องานและองค์ประกอบในการทำงาน รวมถึงความรู้สึกว่าความต้องการของเขาได้รับการตอบสนอง อันเป็นผลให้บุคคลให้ความสนใจ เต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ และมีความสุขในการทำงาน โดยศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ Smith และคณะ ทั้ง 5 ด้าน คือ

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง การได้ทำงานที่มีความท้าทาย เกี่ยวข้องกับทักษะ ความถนัดของตน มีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ ปริมาณงานที่ได้รับมอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจการผลงานที่เกิดขึ้น

2. ด้านรายได้ หมายถึง การได้รับเงินเดือน ค่าล่วงเวลา การขึ้นเงินเดือน และ โบนัสประจำปี อย่างเหมาะสมและยุติธรรม

3. ด้านโอกาสก้าวหน้า หมายถึง พนักงานมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนระดับ รวมถึงโอกาสในการได้รับการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสมและยุติธรรม

4. ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของพนักงานเป็นผู้มีไหวพริบ ปฏิภาณในการวางแผน มีความคิดในการทำงานอย่างทันสมัย มีความสามารถในการแก้ปัญหาในการทำงาน และมีความสามารถในการสั่งการอย่างเหมาะสม

5. ด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ดีของเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน ด้วยการให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน