

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารงานขององค์การโดยทั่วไป มีปัจจัยสำคัญ สี่ปัจจัยที่ส่งเสริมให้องค์การประสบความสำเร็จ นั่นคือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ แต่ปัจจัยสำคัญที่นักวิชาการให้ความสนใจอย่างสม่ำเสมอไม่ว่าจะเป็นยุคใดก็ตาม คือ ทรัพยากรมนุษย์ หรือคน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่า ความสำเร็จในการประกอบกิจการหรือการทำงานใดๆ ต้องอาศัย "คน" ที่มีความรู้ความสามารถ เพราะ "คน" เป็นผู้ใช้ และควบคุมเครื่องมือและทรัพยากรอื่นทั้งหมด (อภิชาติศรีเมือง, 2539, น.2) นั่นคือองค์การใดที่มีทรัพยากรมนุษย์หรือ "คน" ที่มีคุณภาพ ย่อมนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์การ และเมื่อองค์การต่างๆในประเทศประสบความสำเร็จ ย่อมส่งผลให้ประเทศชาติมีการพัฒนาและก้าวหน้าไปด้วย จึงกล่าวได้ว่าประเทศชาติจะมีการพัฒนาได้เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนในชาติเป็นสำคัญ ดังที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550, online) มีนโยบายมุ่งให้คนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติ เห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ต่อเนื่องจนถึงฉบับที่ 10 ที่กำหนดแผนกลยุทธ์หลักคือ ความอยู่ดีกินดีของคนในประเทศ และจากผลการวิจัยเรื่อง การปรับปรุงการบริหารจัดการแบบไทย (พัชรวิ ฐวิเชตร, 2545, น.102-118) ซึ่งว่า ความกินดีอยู่ดี หรือคุณภาพชีวิตการทำงานของคนในองค์การ เป็นหลักที่ใช้ในการบริหารจัดการองค์การเพื่อการพัฒนาประเทศ พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานดี จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความผูกพันต่อองค์การสูง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการประสบความสำเร็จขององค์การ

จากผลการศึกษาที่พบ และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ว่า เมื่อบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงาน อยู่กับสิ่งที่ตนพอใจ จะทำให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆได้ และส่งผลให้การทำงานดีตามไปด้วย (ผจญ เฉลิมสาร, 2540, น. 24-25) องค์การส่วนใหญ่จึงหันมาใส่ใจเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของ "คน" กันมากขึ้น ความคิดเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน จึงได้รับความสนใจอย่างแพร่หลาย และนำไปศึกษาโดยตรงกับ พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์การ เพื่อเป็นข้อมูลในการเพิ่มผลผลิต (Product Development) เพื่อการพัฒนาองค์การ(Organization Development) และการบริหารทรัพยากร มนุษย์ (Human resource manadement) แต่เรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น มี

ความหมายค่อนข้างกว้าง เพราะคุณภาพชีวิตการทำงาน อาจหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่ฮิวส์และคัมมิง (Huse and Cummings, 1985, pp.199-200) ผู้เชี่ยวชาญเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า ประกอบไปด้วยเรื่อง เงินเดือน และค่าตอบแทน ความปลอดภัยในการทำงาน โอกาสพัฒนาสมรรถภาพของคนในองค์กร ความมั่นคงในงาน สังคมสัมพันธ์ ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และความภูมิใจในองค์กร

ในสภาพปัญหาเศรษฐกิจของประเทศที่เป็นอยู่ เนื่องด้วยผลกระทบจากราคาน้ำมันแพง และความไม่แน่นอนทางการเมือง ทำให้หลายองค์การประสบปัญหาการขาดทุน ข้าราชการและพนักงานในองค์กรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แยลงมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ตามสถานภาพในสังคม(สยามธุรกิจ, 2551, น.1) คณะกรรมการสำนักงานกองทุนสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2547, น.3)ชี้ให้เห็นว่า พนักงานในภาคอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ ยังไม่ได้รับการดูแลเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานเท่าที่ควร เช่น สาธารณูปโภคที่ไม่เพียงพอ ส่งผลให้เกิดความเจ็บป่วย อุบัติเหตุและการบาดเจ็บจากการทำงาน โดยข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคมในปีพ.ศ. 2547 มีผู้ประกันตน 8 ล้านคน แต่มีการเจ็บป่วยถึง 22 ล้านครั้ง สูงกว่าปีพ.ศ. 2546 ถึง 1 ล้านครั้ง โดยสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ดี ดังนั้นสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จึงร่วมมือกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) จัดทำ อนุกรมระบบบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life Series) ให้องค์กรต่างๆนำไปจัดทำและสร้างให้เกิดระบบ เพื่อให้การดูแลคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นไปอย่างมีวิธีการและมีขั้นตอน โดยมีเป้าหมายว่า การเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงาน จะช่วยลดปัญหาการเจ็บป่วย การขาดงาน การเปลี่ยนงาน ของพนักงาน และทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรดีขึ้น ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และลดปัญหาการเปลี่ยนงาน การขาดงาน และการลาออกของบุคลากรในองค์กร

เนื่องจากคนทำงานจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย รวมถึงเรื่องการปกครองของผู้นำ เพราะคนทำงานจะมีผู้นำหรือหัวหน้า เป็นผู้ กำหนดนโยบาย ควบคุมและตรวจสอบการทำงาน ชี้แนะผู้ปฏิบัติเพื่อให้มีผลงานที่มีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมายขององค์กร (เจษฎา ธรรมขันติพงศ์, 2544, น.110) ซึ่งการบริหารของผู้นำเหล่านั้น จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับวิธีการที่ผู้บริหารหรือผู้นำใช้ในการควบคุมดูแลผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้น ผู้นำที่ดี หรือผู้นำที่มีประสิทธิภาพ จะสามารถใช้เทคนิควิธีการจัดการ การบังคับบัญชา การวินิจฉัยสั่งการ การวางแผนนโยบายที่จะกระตุ้นและจูงใจให้

ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การ (เอกชัย กี่สุขพันธ์,2530,น.82) ดังเช่น สถานการณ์การก่อวินาศกรรมในประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2544 ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่ทำให้เกิดเหตุการณ์เหล่านี้เกิดขึ้นได้น่าจะเป็น “ผู้นำ” ของกลุ่มผู้ก่อการร้ายในครั้งนี้ ผู้นำซึ่งสามารถชักจูงและวางแผน จัดการให้สมาชิกของกลุ่มผู้ก่อการร้ายยอมพลีชีพ เพื่อเป้าหมายของกลุ่มได้เป็นผลสำเร็จ นอกจากนั้นการตอบโต้ผู้ก่อการร้ายเหล่านี้ จะมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด มีการขยายวงกว้างไปมากแค่ไหน และกระทบต่อสันติสุขของโลกมากน้อยเพียงใด ปัจจัยสำคัญก็คือ “ผู้นำ” ของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศต่างๆที่จะร่วมสนับสนุนการปฏิบัติการตอบโต้ตนเอง (สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ,online,2007) สำหรับประเทศไทย เหตุการณ์รัฐประหาร ที่เพิ่งจะผ่านมาเมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2549 โดยคณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข (คปค.) โดยพลเอกสนธิ บุญรัตกสิน เป็นหัวหน้าคณะนั้น จะเห็นได้ว่า “ผู้นำ” มีความสำคัญต่อการทำงานของคนที่ทีม และเป็นผู้มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้ร่วมงาน (ประภาพร นิกรเพสย์ และสุกัญญา ประจุกสิป์, 2548, น. 91-95) ทั้งนี้จากกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งของความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์การ(ไพฑูรย์ เจริญพรอุพงศ์,2540,น.64)

ผู้นำที่ดีหรือผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลโดยตรงกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเขาเหล่านั้นจะปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การโดยรวม ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวด้วยการกำหนด วิธีการทำงาน แนวปฏิบัติที่เหมาะสมกับองค์การขึ้นมา และสามารถประสานให้ผู้ปฏิบัติในส่วนต่างๆปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน และมุ่งไปตามทิศทางเดียวกันวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การนั้น (วิรัตน์ โพธิสารวารสาร,2544,น.125) และในปัจจุบันรัฐบาลไทยเปิดโอกาสให้ต่างชาติ ได้เข้ามาลงทุนในประเทศไทยมากขึ้น องค์การหลายองค์การจึงมีผู้นำที่เป็นชาวต่างชาติ ประชาชนไทยจึงรับวัฒนธรรมจากต่างชาติ และถือเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานและใช้ในชีวิตประจำวันเป็นจำนวนมากไม่น้อย ด้วยเหตุนี้จึงมีนักวิชาการหลายท่าน ให้ความสนใจศึกษาลักษณะผู้นำ และวัฒนธรรมข้ามชาติเหล่านี้ ดังเช่น โรเบิร์ต เจ เฮาส์ (House,1971,pp.321-328) ผู้เชี่ยวชาญด้านวัฒนธรรมองค์การ ได้ศึกษา ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ลักษณะวัฒนธรรมสังคมและวัฒนธรรมองค์การ ในโครงการวิจัย GLOBE (Global Leadership and Organizational Behavior Project : 1997 – 2001) กับผู้ร่วมวิจัยจากอีก 66 ประเทศ ในลักษณะของ Cross – culture Research Project โครงการ GLOBE นี้ได้ทำการศึกษาลักษณะและ ความสัมพันธ์ ของวัฒนธรรมสังคม วัฒนธรรมองค์การ และลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ผู้บริหารระดับกลางใน 60ประเทศ เป็นกลุ่มศึกษาซึ่งมีประเทศไทยเป็นหนึ่งใน 60 ประเทศนั้น แนวทางศึกษาของโครงการนี้ได้ประยุกต์จากแนวคิดและทฤษฎีของนักจิตวิทยา 3 ท่าน คือ “Theory of Consequence” ของกรีท เฮท ฮอฟสเต็ด (Greet H.Hofstede),

“Theory of Nation Economic Development” กับ “Theory of Human Motivation” ของเดวิด ซี แมคคิลินแลนด์ (David C. McClelland) และ “ Path – Goal Leadership Theory ” ของโรเบิร์ต เจ เฮาส์ ผลการศึกษาพบว่าประเทศไทยมีลักษณะยึดถือประโยชน์ของกลุ่มและพวกพ้อง รวมทั้งมีการใช้ลักษณะอำนาจสูง (Gupta,Surie<Javidan and Chohkar๒๐๐2มย๒2)

การเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพนั้นไม่มีการกำหนด ว่าควรจะเป็นผู้นำในแบบใด จึงจะดีที่สุด ทั้งนี้เพราะ มีองค์ประกอบหลายประการ ที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ เช่นคุณลักษณะผู้นำ คุณลักษณะผู้ร่วมงาน ภาระหน้าที่ที่จะต้องทำ รวมทั้งปัจจัยอื่นๆดังเช่นวัฒนธรรมองค์การอีกด้วย (Vestal,1995,p.67) ผู้นำที่มีประสิทธิภาพของแต่ละองค์การต้องเข้าใจวัฒนธรรมของตนว่า ทำอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และบทบาทผู้นำ ควรเป็นอย่างไร ที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การของตน ที่เอื้อต่อการร่วมมือร่วมใจของคนในองค์การนั้น (Truskie,1999 , p.1-2) ซึ่งองค์การทั้งหลาย พยายามศึกษาหารูปแบบและมาตรการในการพัฒนาองค์การ เพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง แรงกดดันและการแข่งขัน เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่เกิดขึ้น แนวคิดในการสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้ เช่น การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management), ISO 9200, Balance Scorecard, Six Sigma,องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization),การปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์การ (Restructuring) และการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน (Reengineering) เป็นที่ได้รับความสนใจและแพร่หลายมาก แต่ความพยายามมุ่งมั่นปรับเปลี่ยนเหล่านี้ของผู้บริหารในองค์การ เชื่อกันว่าล้มเหลวถึง 70 เปอร์เซ็นต์ (วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย,2547,น.43) สาเหตุประการหนึ่ง สืบเนื่องมาจากแนวทางการเปลี่ยนแปลงนั้น ถูกขัดขวางต่อต้าน คัดค้านจากวัฒนธรรมดั้งเดิม ขององค์การ ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารขาดการวิเคราะห์วัฒนธรรม แบบแผนความคิดและความเชื่อ ธรรมเนียมปฏิบัติ ความเคยชินแบบเดิมๆ และประเพณีนิยมของคนในองค์การ ให้เข้าใจ อย่างถ่องแท้ นั่นเอง (Beer&Nohria,2000; Senge,et.al.,1999)

ประเพณีนิยม ความเชื่อ แบบแผนพฤติกรรมหรือที่เรียกว่า วัฒนธรรมองค์การ เป็นสิ่งที่บุคลากรในองค์การประพฤติปฏิบัติ หรือเป็นบรรทัดฐานให้กับบุคลากรในองค์การนั้นๆ (สุนทร วงศ์ไวยวรรณ, 2540,น.9-11) หรือกล่าวได้ว่าการประพฤติปฏิบัติของบุคลากรตกอยู่ภายใต้ อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งวัฒนธรรมองค์การนั้นเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานของผู้นำในองค์การทั้งหลาย จึงกล่าวได้ว่า อิทธิพลดังกล่าวสามารถส่งผลกระทบได้ถึงเรื่องทุกอย่างในชีวิตการทำงาน เช่นคุณภาพการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและแม้แต่การลาออกจากองค์การเป็นต้น ดังที่แทนทราเทียน,โมโนท (Tantratian,Monote,1996,p.861)ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์การของตำรวจและพบว่าวัฒนธรรมองค์การมีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจลาออกของตำรวจ ซึ่งการลาออกนี้ส่งผลเสียหลายประการกับองค์การ เป็นต้นว่าองค์การต้องเสีย

ค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมคนใหม่ที่เข้ามาแทนที่ ผลผลิตและประสิทธิผลการทำงานลดลงในระหว่างการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังทำให้ขวัญและกำลังใจของคนในองค์กรลดลง การลาออกของบุคคลหนึ่ง อาจมีผลต่อทัศนคติของคนที่เหลืออยู่ ซึ่งจะให้อัตราการเปลี่ยนงานสูงขึ้น เนื่องจากขวัญและกำลังใจในการทำงานไม่ดี (Mobley, 1982, p.15-34)

การลาออกของพนักงานหรือบุคลากรในองค์กรนั้นเกิดขึ้นอยู่เสมอ แม้ว่าจะเกิดวิกฤตเศรษฐกิจปีพ.ศ.2540 จากการประกาศลอยตัวค่าเงินบาทของรัฐบาล จนกลายเป็นวิกฤตเอเชียหรือที่รู้จักกันในชื่อ “ต้มยำกุ้ง” (อภิวุฒิ วิมลแสงสุริยา, online, 2008) วิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทำให้ไทย ต้องขอรับความช่วยเหลือทางการเงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) เพื่อแก้ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจนี้ IMF ได้เรียกร้องให้ไทย จัดการภาคการเงินภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัด โดยให้แก้ไขกฎระเบียบการลงทุนจากต่างประเทศ และให้แปรรูปรัฐวิสาหกิจทั้งหลายภายในปี 2541 (สุจิตรา สิ้นทิววงศ์, online, 2008) การดำเนินนโยบายดังกล่าว ทำให้เศรษฐกิจไทยตกต่ำ คุณภาพชีวิตการทำงานของคนไทยต่ำลง องค์กรส่วนใหญ่ต้องดำเนินนโยบายปลดพนักงานเพื่อลดต้นทุนโดยเฉพาะองค์กรที่ดำเนินธุรกิจภาคการผลิตที่ใช้คนมากกว่าภาคธุรกิจอื่น แต่ในทางตรงกันข้าม องค์กรทางด้านสาธารณสุขหลายองค์กร กลับประสบปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์โดยการลาออกจากวิชาชีพของบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะ “พยาบาล” ซึ่งถือว่าเป็นบุคคลที่สำคัญในการดูแลผู้ป่วย กระทรวงสาธารณสุขได้สำรวจในปี พ.ศ. 2548 พบว่ามีพยาบาลวิชาชีพจำนวน 97,942 คนและในจำนวนนี้ ปฏิบัติงานจริงเพียง 88,440 คน ส่วนที่เหลือเป็นอาจารย์พยาบาลและไม่ประกอบอาชีพ จึงมีการขาดแคลนพยาบาลถึง 31,260 คน โดยมีสัดส่วนจำนวนพยาบาลต่อประชาชนสูงถึง 1:700 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่องค์การอนามัยโลกกำหนดไว้ คือ 1:500 (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2550, online) จากสถิติของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เกี่ยวกับข้าราชการพลเรือนสามัญที่เข้าร่วมโครงการเปลี่ยนเส้นทางชีวิตปี พ.ศ. 2548 พบว่าพยาบาลวิชาชีพเข้าร่วมโครงการนี้สูงเป็นอันดับสาม รองจากเจ้าหน้าที่บริการสาธารณสุข และเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน (สุจินต์ วิจิตการญจน์และคณะ, 2548, น.12) นั้นย่อมหมายความว่า ในปี พ.ศ. 2550 ภาวะปัญหาการขาดแคลนพยาบาลจะดำเนินต่อไปและในปีพ.ศ. 2551 ปัญหาการขาดแคลนพยาบาลอาจรุนแรงเพิ่มขึ้นอีก เหตุผลที่พยาบาลลาออกจากงานส่วนใหญ่เนื่องจากปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นต้นว่า ลักษณะงานที่ทำ ค่าตอบแทน การบังคับบัญชาของผู้บริหารทางการพยาบาล (ภัทรา ศรีเจริญ, 2534, น.2)

จากที่กล่าวทั้งหมดข้างต้น งานวิจัยนี้จึงมีความสนใจที่จะศึกษา ลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการลาออกของพยาบาลที่อยู่ในโรงพยาบาล ภายใต้การควบคุมดูแลของหน่วยงานที่ต่างกัน เพราะโรงพยาบาลที่

ต่างสังกัด จะมีพันธกิจ วิสัยทัศน์และการบังคับบัญชาต่างกัน ตามลักษณะงานของแต่ละหน่วยงานนั้นๆ นั่นคือมีวัฒนธรรมองค์การที่ต่างกัน ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพควรที่จะต่างกัน รวมทั้งคุณภาพชีวิตการทำงานก็ควรที่จะต่างกันด้วย ซึ่งจะทำให้อัตราการลาออกต่างกันเช่นกัน เช่นโรงพยาบาลที่ควบคุมดูแลโดยกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และโรงพยาบาลที่ดำเนินการโดยภาคเอกชน โดยศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิดของ ฮิวส์และคัมมิง (Huse and Cumming,1985,pp.199-200) ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพและวัฒนธรรมองค์การตามโครงการวิจัย GLOBE ซึ่งได้รับการอนุมัติจาก ดร.อุบลวรรณ ภวกันันท์ ที่เป็นตัวแทนการดำเนินการวิจัยและผู้รับผิดชอบโครงการ GLOBE ในประเทศไทยให้สามารถใช้แบบสอบถามวัดลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพและวัฒนธรรมองค์การในการวิจัยครั้งนี้ได้

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ และการลาออกของพยาบาล โรงพยาบาลรามาริบัติ โรงพยาบาลวิชัยยุทธและสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ที่ทำงานเต็มเวลาในปี พ.ศ. 2547

2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และลักษณะวัฒนธรรมองค์การกับการลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลรามาริบัติ โรงพยาบาลวิชัยยุทธ และสถาบันมะเร็งแห่งชาติ

ขอบเขตของการวิจัยและข้อตกลงเบื้องต้น

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษากับโรงพยาบาลที่ได้ผ่านการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลแล้ว และสังกัดหน่วยงานที่ต่างกัน 3 หน่วยงาน นั่นคือ โรงพยาบาลรามาริบัติ ซึ่งเป็นตัวแทนของพยาบาลที่สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โรงพยาบาลวิชัยยุทธ ซึ่งเป็นตัวแทนของโรงพยาบาลที่บริหารงานโดยเอกชน และสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ซึ่งสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

สำหรับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาในโรงพยาบาลดังกล่าวจำนวน 863 คน โดยมุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ปีวิจัย ตามทฤษฎีของ ฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cummings,1985,pp.199-200) ส่วนวัฒนธรรมองค์การ และ ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะใช้ปีวิจัยในการศึกษาตามโครงการวิจัย GLOBE มี 7 ปีวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ปีวิจัยคือ

- 1.1 ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation)
 - 1.2 สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy)
 - 1.3 การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities)
 - 1.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth)
 - 1.5 บูรณาการทางสังคม (Social Integration)
 - 1.6 การรักษาสีทิสถิส่วนบุคคล (Constitutionalism)
 - 1.7 ความสมดุลในการดำรงชีวิต (Total Life Space)
 - 1.8 ความภูมิใจในองค์กร (Organizational pride)
2. วัฒนธรรมองค์การและลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ 7 ปัจจัยคือ
- 2.1 ลักษณะความเป็นชาย (Masculinity)
 - 2.2 ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism)
 - 2.3 ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance)
 - 2.4 ลักษณะการใช้อำนาจ (Power Distance)
 - 2.5 ลักษณะเน้นความสำเร็จ (Achievement Orientation)
 - 2.6 ลักษณะเน้นความมีมนุษยธรรม (Humane Orientation)
 - 2.7 ลักษณะเน้นอนาคต (Future Orientation)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพและวัฒนธรรมองค์การของพยาบาล และสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนี้

1.1 ปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล และเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านสวัสดิการ ด้านการทำงาน และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 สามารถกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก และพัฒนาผู้นำให้เป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

1.3 ใช้ในการสรรหาและคัดเลือกพยาบาลเพื่อบรรจุเข้าทำงาน หากมีพยาบาลที่มีลักษณะความเชื่อ ค่านิยม สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การที่เป็นอยู่ จะช่วยให้ปรับตัวเข้ากับองค์กรโดยรวมได้ง่าย และลดความขัดแย้งที่จะมาจากความแตกต่างทางความคิดและความเชื่อของแต่ละบุคคล

1.4 ใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรม การพัฒนาพยาบาลให้ปรับตัว เข้ากับสภาพการทำงานภายใต้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ รวมทั้งเป็นเครื่องมือสำหรับ

ผู้บริหาร ที่มีหน้าที่หล่อหลอมให้บุคลากรในองค์กร มีค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐานในการทำงานตามที่องค์กรกำหนดไว้

2. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลด้านลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพและวัฒนธรรมองค์กร ว่ามีความเกี่ยวข้องกับการลาออกหรือไม่ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารใช้ในการบริหารดังนี้

2.1 เพื่อทำนายแนวโน้มการลาออกของพยาบาล

2.2 เพื่อนำมาวางแผนด้านอัตรากำลังของพยาบาลที่มีอยู่ในองค์กร

2.3 ใช้เป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงสภาพต่างๆในการทำงาน เพื่อให้พยาบาลมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน เพื่อลดอัตราการลาออกของพยาบาลซึ่งเป็นปัญหาสำคัญขององค์กรทางด้านสาธารณสุข ทำให้องค์กรสามารถดำเนินการ และพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

คำจำกัดความเฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในงานวิจัยนี้ใช้ทฤษฎีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของ ฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985, pp.199-200) ในตัวแปรด้านลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนั้นจึงใช้คำจำกัดความและความหมายของแต่ละองค์ประกอบตามทฤษฎีของ ฮิวส์และคัมมิงส์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึของแต่ละบุคคลที่ได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในองค์กร ผ่านกระบวนการที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและ

2. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึงค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน มีการจัดสวัสดิการที่พอกพูน และสวัสดิการด้านอื่น ๆ เพียงพอในการดำรงชีวิต และยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานอื่น

3. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต้องมีความเหมาะสม และ

เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ควรจะกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเรื่องเสียง กลิ่น การรบกวนทางสายตา

4. การพัฒนาศักยภาพบุคคล หมายถึง โอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พัฒนาทักษะ และความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และมีความรู้สึกทำทหายจากการทำงานของตนเอง รวมทั้งเปิดโอกาสให้เสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อหน่วยงานรวมทั้งให้บุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง ได้ ได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถ

5. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับการเตรียมความรู้ และทักษะเพื่อหน้าที่ที่สูงขึ้น มีโอกาสประสบความสำเร็จในงานตามมุ่งหวัง

6. สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในองค์การที่บุคคลได้รับมอบหมาย โดยพิจารณาความสามารถ ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การ

7. ธรรมเนียมในองค์การ หมายถึง การการมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาค

8. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายความเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบการแบ่งเวลาที่มีสัดส่วนเหมาะสมระหว่างการใช้เวลาสำหรับกิจกรรมของตนเอง ครอบครัวและสังคม

9. ความภูมิใจในองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจ ที่ไปปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่างค์การอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

ส่วนตัวแปรลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพและวัฒนธรรมองค์การ ใช้ทฤษฎีแนวคิดทางจิตวิทยา 3ทฤษฎี คือ แนวทฤษฎี Theory of Culture Consequence และแนวคิดทฤษฎี Theory of Human Motivation ร่วมกับแนวคิดทฤษฎี Part-Goal Leadership Theory ตามการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติตามโครงการ GLOBE (Global Leadership and Organizational Behavior Effectiveness) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง ผู้ที่มีอิทธิพลต่อผู้อื่นในองค์การ มีอำนาจในการสั่งการการควบคุม ประสานงาน การประนีประนอมทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การตั้งไว้

2. วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ พฤติกรรม และปทัสถานร่วมกันของสมาชิกในองค์การ

3. ลักษณะความเป็นชาย หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความกระตือรือร้น มีการแข่งขันสูง มีการแสวงหาหนทางสู่ความสำเร็จ บรรยากาศในการทำงานเคร่งเครียดมีระบบระเบียบ เน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน และมีการกีดกันทางเพศ สำหรับตำแหน่งระดับสูง

4. ลักษณะการใช้อำนาจ หมายถึง การที่สมาชิกในสังคมและองค์การถูกแบ่งออกเป็นชั้นๆด้วยความแตกต่างของอำนาจหน้าที่ การตัดสินใจ ฐานะทางสังคม ความมั่งคั่งและวัตถุนิยม

5. ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กร นำความคิด สิ่งที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้และประสบความสำเร็จในอดีต มาดัดแปลงและนำไปใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์เพื่อลดความเสี่ยงในการที่จะเกิดข้อผิดพลาดต่อการทำงาน หรือการดำเนินชีวิต

6. ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรนิยมการดำเนินชีวิตหรือการทำงานเฉพาะตนอย่างเป็นอิสระ มีการแข่งขันซึ่งดีชิงเด่นระหว่างพนักงาน ไม่มีการสังสรรค์ หรือการสมาคมในหมู่พนักงาน

7. ลักษณะเน้นความสำเร็จ หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีการส่งเสริม ให้รางวัลหรือการสนับสนุนสำหรับผู้ที่มีผลการทำงานคุณภาพเป็นเลิศ หรือมีคุณงามความดีต่างๆ ซึ่งจะเน้นความสำเร็จของผลงานและการกระทำ

8. ลักษณะเน้นความมีมนุษยธรรม หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กร มีการส่งเสริมสนับสนุน และให้รางวัลแก่ผู้ที่มีความยุติธรรม สุภาพอ่อนโยน ไม่เห็นแก่ตัว มีเมตตากรุณา และมีมนุษยสัมพันธ์แก่ผู้อื่น

9. ลักษณะเน้นอนาคต หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีการส่งเสริมสนับสนุน และให้รางวัลแก่ผู้ที่มีพฤติกรรมหรือการกระทำอันบ่งบอกถึงการมองอนาคต เช่น การวางแผน การเตรียมการสำหรับเหตุการณ์ในอนาคต และการต้องการผลสำเร็จในอนาคต

สำหรับการลาออก ใช้ความหมายของการลาออกตาม บลูดอร์น (Bluedorn, 1978, p. 481) ซึ่งได้ให้ความหมายของการลาออกที่ใช้ในวงการศึกษาอุตสาหกรรมและองค์การ ดังนี้

การลาออก หมายถึง การสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การที่เกิดจากความประสงค์ของพนักงาน และองค์การต้องหาคนใหม่แทนคนเก่าที่ลาออกไป