

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศเพื่อมุ่งสู่ “สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน” ภายใต้แนวปฏิบัติ “เศรษฐกิจพอเพียง” จะต้องพัฒนาคนให้มีคุณภาพ คุณธรรม นำความรู้อย่างเท่าทัน(คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550) มีการพัฒนาอย่างบูรณาการเป็นองค์รวม มีความสมดุล ที่มุ่งเน้นให้ คนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา และ สุขภาพดีเป็นผลจากสังคมดี ชีวิตมีความสุขอย่างพอเพียง (กระทรวงสาธารณสุข, 2550) ซึ่งจะส่งผลให้เศรษฐกิจเข้มแข็ง มีการจ้างงาน มีระบบการบริหารจัดการที่เป็นธรรม ซึ่งการทำงานเป็นพฤติกรรมที่ทำให้คนมีคุณค่า การทำงานมีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมายในชีวิต งานมีความผูกพัน มีความหมายต่อชีวิต นำมาซึ่งความสุขและความสำเร็จในชีวิต (ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์, 2547)

ในส่วนของกำลังคนภาครัฐ จากที่มีการปฏิรูประบบราชการ หลังจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพุทธศักราช 2540 ซึ่งเป็นการปฏิรูประบบราชการเพื่อสนองตอบต่อการพัฒนาประเทศ เพื่อให้การบริการภาครัฐเป็นที่ยอมรับ ทันเหตุการณ์และสามารถแข่งขันได้ มีมาตรการ คือ การปรับลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรภาครัฐ การปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ และการปรับลดภารกิจภาครัฐ (กระทรวงสาธารณสุข, 2542) ลักษณะเช่นนี้ทำให้สมาชิกขององค์กรของข้าราชการต้องทำงานหนักมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรและตนเอง อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น เมื่อมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับบุคคลในการทำงานของหน่วยงานหรือองค์กรเพื่อให้ได้บุคคลมาปฏิบัติงานตามที่ต้องการ และให้บุคคลได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (สมนึก นนธิจันทร์, 2538) จึงจำเป็นต้องมีการบริหารที่ดีและเหมาะสม สามารถที่จะทำให้คนในองค์กร มีสภาพการทำงานที่ดี เหมาะสม ร่วมมือสนับสนุนองค์กรเป็นอย่างดี ภายใต้บรรยากาศการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในงาน มีความมั่นคงในการทำงาน อันเป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นการเสริมสร้างลักษณะหรือองค์ประกอบ และปรับเปลี่ยนลักษณะที่อาจเป็นปัญหาต่อ บุคคลและการทำงาน (สรพรรค ภักดีศรี, 2543) ที่เอื้อต่อการทำงานให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจ ในการทำงานสูงขึ้น โดยมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาขององค์กร รวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ ก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ได้นำเอาสติปัญญา ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความสามารถ อื่น ๆ มาใช้ในการทำงาน ย่อมทำให้พนักงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ และพฤติกรรมในการทำงาน สำหรับตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิดของ Wallon (1974) คือค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการด้านสังคม ลัทธิรัฐธรรมนูญ จังหวะชีวิตโดยรวม และการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ประยูทธมหากิจศิริ (2543) กล่าวว่า การตัดสินใจอย่างชาญฉลาด มีไหวพริบเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตการทำงาน ผู้ที่มีจังหวะ

ชีวิตที่ดีย่อมก้าวสู่งานที่สูงได้ นอกจากนี้มีปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรอีกหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

บรรยากาศขององค์กร (Organization Climate) เป็นการจัดสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีลักษณะในการส่งเสริม สนับสนุนให้สมาชิกขององค์กร หรือการสร้างบรรยากาศขององค์กรในการทำงาน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากคนที่ทำงานในองค์กรไม่ได้ทำงานอยู่ในความว่างเปล่า แต่การทำงานนั้น อยู่ใต้การกำกับ ควบคุม ของบางสิ่งบางอย่าง ตั้งแต่แบบความเป็นผู้นำของบังคับบัญชา โครงสร้างและความยืดหยุ่นขององค์กร กฎระเบียบ ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ในองค์กรที่มองไม่เห็น จำต้องไม่ได้ แต่รู้สึก รับรู้ได้ สิ่งเหล่านี้ก็คือ บรรยากาศขององค์กร (สังข์ ใจขาน, 2548) การรับรู้ถึงบรรยากาศขององค์กรร่วมกัน หากบรรยากาศขององค์กรดี เอื้อต่อการทำงาน ทุกคนในองค์กรก็จะทำงานอย่างมีความสุข ซึ่ง นิภา แก้วศรีงาม (อ้างถึงใน สังข์ ใจขาน, 2548) กล่าวไว้ว่า บรรยากาศขององค์กรที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดีขึ้น ดังนั้น องค์กรใด ที่มีบรรยากาศขององค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีความสุข โดยบรรยากาศขององค์กร ที่เอื้อต่อการทำงาน ต้องเป็นบรรยากาศขององค์กรที่มีความอบอุ่น ให้การสนับสนุน มีความรับผิดชอบ มีรางวัลในการทำงาน แก้ไขความขัดแย้ง มีความสามัคคีกลมเกลียว มีโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี (Litwin & Stringer, 1968)

จากการปฏิรูประบบสุขภาพและรัฐบาลมีนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนทุกคนมีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งกระทรวงสาธารณสุข ได้มีการมีการกระจายอำนาจด้านสุขภาพให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น และมีการดำเนินงานตาม โครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยในส่วนภูมิภาคนั้น มีการดูแลสุขภาพของประชาชนแบ่งเป็นเขตพื้นที่บริการสุขภาพ เรียกว่าหน่วยคู่สัญญาของบริการระดับปฐมภูมิ (Contracting Unit for Primary Care : CUP) ในระดับอำเภอ มีหน่วยบริการสุขภาพ คือ โรงพยาบาลชุมชน และจัดให้มีหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ คือ ศูนย์สุขภาพชุมชน (Primary Care Unit : PCU) และ PCU เครือข่าย หรือสถานีอนามัยเดิมยกระดับเป็น ศูนย์สุขภาพชุมชน โดยจะอยู่ใกล้ชิดกับชุมชน ให้บริการสุขภาพด้านการแพทย์และสาธารณสุขแก่ประชาชน เน้นหนักการสร้างสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดี มีบทบาทในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาสุขภาพอนามัยของตนเอง การสร้างบรรยากาศขององค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้องค์กรมีการขับเคลื่อน เกิดกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ ทำให้ผลงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและพึงพอใจในบริการสุขภาพของ PCU มากขึ้น และในปี 2549 กระทรวงสาธารณสุข ได้มีพันธะสัญญากับคนไทย จะพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนทั่วประเทศ 1,000 แห่ง ซึ่งนโยบายดังกล่าวทำให้มีผลกระทบต่อบรรยากาศขององค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศูนย์สุขภาพชุมชน

จากการพัฒนาและยกระดับสถานีอนามัย เป็น ศูนย์สุขภาพชุมชน ในเขตจังหวัดขอนแก่น ในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา (2544-2549) ซึ่งประกอบไปด้วย การคิดใหม่ การออกแบบระบบใหม่ การออกแบบวิธีการทำงานใหม่ การใช้เครื่องมือใหม่ และการฝึกอบรมบุคลากรใหม่ เพื่อการพัฒนาระบบตามโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ทั้งการปฏิรูปขนาด และโครงสร้างขององค์กร การปรับเกณฑ์และนโยบายเร่งรัดคุณภาพบริการสุขภาพให้ไปตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์สาธารณสุขชุมชน มีการปรับโครงสร้าง ทั้งด้านบุคลากร ด้านภาระงาน ทำให้เป้าหมายขององค์กรตามภาระงาน เปลี่ยนแปลงไป เกิดความซับซ้อนของระบบ

ในด้านการจัดการ ด้านทรัพยากร และคุณภาพการบริการสุขภาพ ตลอดจนการประสานงานกับหน่วยบริการสุขภาพ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การอื่นที่เกี่ยวข้อง และเป็นหน่วยงานเครือข่ายกับโรงพยาบาลชุมชน แต่การบังคับบัญชายังขึ้นตรงกับสาธารณสุขอำเภอและนายอำเภอ ทำให้พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขของศูนย์สุขภาพชุมชนและบรรยากาศองค์การของศูนย์สุขภาพชุมชนเปลี่ยนแปลงไป อาจขาดความเชื่อมโยงในการปฏิบัติงาน ซึ่งน่าจะมีผลโดยตรงต่อบรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสุขภาพชุมชนในจังหวัดขอนแก่น จากสภาพดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจ ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การของศูนย์สุขภาพชุมชน น่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสาธารณสุขสุขภาพชุมชน ในจังหวัดขอนแก่น

2. คำถามการวิจัย

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขสุขภาพชุมชนในจังหวัดขอนแก่น เป็นอย่างไร อยู่ในระดับใด

2.2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขสุขภาพชุมชน ในจังหวัดขอนแก่น หรือไม่

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขสุขภาพชุมชน ในจังหวัดขอนแก่น

3.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

3.2.1 เพื่อศึกษาระดับของบรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขสุขภาพชุมชน ในจังหวัดขอนแก่น

3.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขสุขภาพชุมชน ในจังหวัดขอนแก่น

3.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขสุขภาพชุมชน ในจังหวัดขอนแก่น

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขสุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น

4.2 บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขสุขภาพชุมชน ในจังหวัดขอนแก่น

4.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสาธารณสุข สุขภาพชุมชน ในจังหวัดขอนแก่น

5. ตัวแปร

5.1 ตัวแปรต้น

5.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ทำงาน

5.1.2 บรรยากาศองค์การ ได้แก่

5.1.2.1 มิติโครงสร้างองค์การ

5.1.2.2 มิติความรับผิดชอบ

5.1.2.3 มิติรางวัล

5.1.2.4 มิติความเสี่ยง

5.1.2.5 มิติความอบอุ่น

5.1.2.6 มิติการสนับสนุน

5.1.2.7 มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน

5.1.2.8 มิติความขัดแย้ง

5.1.2.9 มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

5.2 ตัวแปรตาม

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) ตามแนวคิด ของ วอลตัน (1974)

5.2.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

5.2.2 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

5.2.3 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

5.2.4 โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง

5.2.5 การบูรณาการทางสังคม

5.2.6 สิทธิส่วนบุคคล

5.2.7 จังหวะชีวิตที่เหมาะสม

5.2.8 ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

6. ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เฉพาะ บุคลากรสาธารณสุขสุขภาพชุมชน ที่เป็นเครือข่ายของโรงพยาบาล ในจังหวัดขอนแก่น

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 ศูนย์สุขภาพชุมชน หมายถึง หน่วยบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในจังหวัดขอนแก่น โดยไม่รวมถึงศูนย์สุขภาพชุมชนที่ดำเนินการโดยโรงพยาบาลชุมชน และองค์กรปกครองท้องถิ่น ในจังหวัดขอนแก่น

7.2 บุคลากรสาธารณสุข หมายถึง เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ไม่น้อยกว่า 1 ปี

7.3 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

7.4 บรรยากาศองค์การ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์การ ที่มีการรับรู้ ของสมาชิกในองค์การ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในองค์การ 9 มิติ ได้แก่ มิติโครงสร้างองค์การ มิติความรับผิดชอบ มิติรางวัล มิติความเสี่ยง มิติความอบอุ่น มิติการสนับสนุน มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน มิติความขัดแย้ง และมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

7.4.1 มิติโครงสร้างองค์การ หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมของงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับ ขั้นตอนการดำเนินงาน การปฏิบัติตามระเบียบและการติดต่อสื่อสาร ตามสายการบังคับบัญชา

7.4.2 มิติความรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

7.4.3 มิติรางวัล หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงาน ที่ผู้ปฏิบัติงาน รับรู้เกี่ยวกับรางวัลสำหรับงานที่ปฏิบัติบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ ตลอดจนความยุติธรรมของนโยบายการพิจารณาความดีความชอบ การสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในงาน

7.4.4 มิติความเสี่ยง หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการเสี่ยงภัยในการทำงาน ความท้าทายในงานและกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์การ เน้นที่ทางเลือก ซึ่งอาจจะเสี่ยง แต่เป็นการเสี่ยงเพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีในการดำเนินงาน

7.4.5 มิติความอบอุ่น หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพภายในองค์การ ทำงานเป็นทีม มีความรู้สึกที่ดี และมีความเป็นกันเอง

7.4.6 มิติการสนับสนุน หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับความช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน ตั้งแต่ผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

7.4.7 มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และมาตรฐานของการปฏิบัติงาน ที่องค์การกำหนด เป็นบรรทัดฐานที่สามารถทำงานให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะเวลาที่กำหนดชัดเจน

7.4.8 มิติความขัดแย้ง หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับความคิดเห็นที่แตกต่างของสมาชิกตามโครงสร้างองค์การ

7.4.9 มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เป็นสมาชิกที่ดีและมีคุณค่า เป็นผู้มีน้ำใจ มีความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

7.5 คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานที่ดี สิ่งแวดล้อมการทำงานเหมาะสมปลอดภัย มีความเป็นธรรม เสมอภาค และมีสวัสดิการที่เหมาะสม ทำให้ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจมีประสิทธิภาพ โดยวัดจากตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการ (Walton, 1974) คือค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเอง การบูรณาการด้านสังคม สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิตที่เหมาะสม และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของศูนย์สุขภาพชุมชน ในการนำไปประยุกต์ ปรับปรุง เพื่อส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรสาธารณสุขศูนย์สุขภาพชุมชน

8.2 เป็นแนวทางในการในการวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพและมีสัมฤทธิ์ผล