

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคที่โลกก้าวเข้าสู่ ค.ศ. 2000 นั้น นับเป็นช่วงที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร ระยะเวลาไม่ได้เป็นข้อจำกัดของการติดต่ออีกต่อถูกนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันทางการตลาด ความต้องการของสังคมในด้านสุขภาพก็มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไม่น้อยไปกว่าด้านอื่น “คุณภาพ” ของบริการสุขภาพ เป็นสิ่งที่สังคมให้ความสำคัญซึ่งนับวันจะทวีสูงขึ้น (รัตนสินี วิธวาสิริ, 2543)

สังคมไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้านอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง การเปลี่ยนแปลงมุ่งสู่ทิศทางการพัฒนาในเชิงประสิทธิภาพและคุณภาพ ระบบบริการทางทันตกรรมก็อยู่ในกระแสของการเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์และพัฒนาเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน ดังนั้นการพัฒนางานด้านทันตกรรมไปสู่คุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่คณะทันตแพทยศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยต่างๆ ต้องพัฒนาเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับสังคม

คณะทันตแพทยศาสตร์ ก็เป็นองค์กรหนึ่งที่อยู่ภายใต้การดูแลของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งได้รับนโยบายในการปรับเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐหรือการออกนอกระบบ ทางคณะทันตแพทยศาสตร์จึงได้จัดตั้งโรงพยาบาลทันตกรรมขึ้นมาเพื่อสนองต่อนโยบาย ทำหน้าที่ในการให้บริการทางด้านการเรียนการสอนและให้บริการผู้ป่วยทางทันตกรรม โดยได้มีการจัดโครงสร้างองค์กรใหม่ การยุบรวมหน่วยงานและการบริหารงาน ให้มีความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการเพื่อให้ก้าวทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

ในส่วนของบุคลากรก็ได้มีการเพิ่มความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เพิ่มความรู้ความสามารถความชำนาญและทักษะต่างๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพของการบริการให้สูงขึ้น มีการประกันคุณภาพและตรวจสอบคุณภาพการบริการอยู่เสมอ โดยเน้นการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการให้ได้ประโยชน์สูงสุด การปรับเปลี่ยนในระบบและนโยบายต่างๆ ส่งผลกระทบต่อบุคลากรทุกระดับที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็คือ ความสับสน ความวิตกกังวล ความไม่แน่ใจในความมั่นคงปลอดภัยในหน้าที่การงาน สถานภาพและบทบาทที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่ไม่โปร่งใสชัดเจน ทำให้ต้องปรับตัวเพื่อปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในองค์กร ส่งผลให้ความพึงพอใจและความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง คุณภาพและประสิทธิภาพลดลง คือคุณภาพชีวิตการทำงานลดลงนั่นเอง

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลมีความสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในองค์กร องค์กรที่มีประสิทธิภาพต้องเกิดจากบุคลากรทุกคนทุกระดับในองค์กรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี โดยร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย (สมยศ นาวิการ, 2533) โดยเฉพาะองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงจะสามารถปรับเปลี่ยนตนเองให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น ตัวบ่งชี้ก็คือ ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของบุคลากรในองค์กรนั่นเอง (Melis & Trangenstein, 1994)

ในฐานะที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงได้มีความสนใจในการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กร โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton, 1973) เป็นตัวชี้วัดว่าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับใด และมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร เพื่อจะได้นำผลการวิจัยดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปใช้ในการปรับปรุงและวางแผนบริหารจัดการด้านการพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลทันตกรรมได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สังกัด โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สังกัด โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

- ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัด โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 101 คน

- ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัด โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton, 1973) เป็นตัวชี้วัด ประกอบด้วยตัวชี้วัด 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิตที่มีความสมดุล และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

คำสำคัญ (Keyword) ของการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพชีวิต (Quality of Life) ของบุคลากรในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่สามารถดำรงชีวิตให้มีสุขภาพสมบูรณ์ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สามารถปรับตัวในสิ่งแวดล้อมของการทำงาน เกิดความพึงพอใจในงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นพื้นฐานและทำให้งานมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (พนักงานส่วนงาน) ที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง บุคลากรได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ ความเพียงพอต่อการใช้จ่ายในสภาพการครองชีพปัจจุบัน ความยุติธรรมจากการประเมินเลื่อนขั้น การเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่มีตำแหน่งงานเดียวกัน และสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากการทำงาน

สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง บุคลากรได้มีการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ มีวัสดุและอุปกรณ์ในการป้องกันและควบคุมการติดเชื้ออย่างเพียงพอและมีสภาพการใช้งานได้ดีอยู่เสมอ มีการจัดวางเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์อย่างมีระเบียบ ปลอดภัย ทำให้สะดวกต่อการทำงานและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเสมอ มีการตรวจสุขภาพบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีการจัดกิจกรรมเพื่อสุขภาพ และมีการอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพ

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง บุคลากรได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการประสบความสำเร็จในชีวิตหน้าที่การงาน

โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง หมายถึง บุคลากรได้รับการสนับสนุนในการศึกษาต่อหรือเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรต่างๆ ทั้งในและนอกหน่วยงาน เพื่อเพิ่มความรู้ มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่ มีการประเมินผลผู้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน และมีการสนับสนุนบุคลากรให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอ

การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง บุคลากรทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาในการทำงาน ได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไข มีความพอใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกันได้ โดยไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก การได้รับความไว้วางใจและยอมรับในความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้พบปะสังสรรค์ ปฏิสัมพันธ์และทำงานร่วมกันในโอกาสต่างๆ และได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงาน

สิทธิส่วนบุคคล หมายถึง บุคลากรได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานหรือนโยบายในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร มีสิทธิที่จะปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและนอกเหนือจากความรับผิดชอบ การได้รับความเคารพและยอมรับจากผู้อื่นในการทำงาน และผู้บังคับบัญชายอมรับการตัดสินใจในการทำงานภายใต้การรับผิดชอบ

จังหวะชีวิตที่มีความสมดุล หมายถึง บุคลากรสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวและสังคมอย่างเหมาะสม การมีเวลาว่างสำหรับงานอดิเรก พักผ่อน ท่องเที่ยวพบปะสังสรรค์กับญาติพี่น้องและเพื่อนฝูง มีเวลาเพียงพอที่จะแสดงบทบาทสามี ภรรยา บิดา มารดา หรือบุตรที่ดีได้ และมีเวลาว่างที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน

ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง บุคลากรและหน่วยงานให้บริการอย่างเป็นที่น่าพอใจและให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคนเสมอ ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ และสนับสนุนในการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ความตระหนักในการมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม การเข้าร่วมกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และสามารถนำความรู้ในการทำงานไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและหน่วยงานที่น่าผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงและวางแผนบริหารจัดการด้านบุคลากร สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่