

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คนหรือบุคลากรเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญ และมีคุณค่าต่อการบริหารองค์การ บุคลากรที่ดีจะอำนวยความสะดวกและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การ จากแนวคิดนี้นักวิชาการเรื่องการบริหารงานจะประสบผลสำเร็จถ้าบุคลากรในองค์การร่วมมือร่วมใจ มีความสามัคคี มุ่งไปสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539) ดังนั้นในการบริหารบุคคลผู้บริหารต้องสามารถเข้าถึงความต้องการของบุคลากรในองค์การ และผสมผสานความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพอใจในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การต่อไป (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์, ธีระพร อุวรรณโณ และนิรันดร์ แสงสวัสดิ์, 2540) องค์การที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากบุคลากรทุกคนภายในองค์การร่วมกันทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย และทุกคนต่างมีความรู้สึกเป็นสุขในการทำงาน มีความสุขที่เป็นสมาชิกขององค์การ มีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์การ และมีความสุขทั้งกายและใจที่ได้ทำงานอยู่ในองค์การ (นิวัฒน์ วชิรวิภากร, 2541) ประเด็นหนึ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจก็คือคุณภาพชีวิตของคนในองค์การ ซึ่งเรียกว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเป็นสุข จากสภาพที่ตนเองได้รับขณะปฏิบัติงาน (เสริมศิริ เวชชะ, ดุษฎีวรรณ เรืองรุจิระ และเดือนใจ แวงงาม, 2535) โดยมีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี มีองค์ประกอบที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเกิดความรู้สึกที่พึงพอใจ เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, และคณะ, 2540) นิวัฒน์ วชิรวิภากร (2541) กล่าวว่า การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์การ อันจะส่งผลต่อตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การให้ทำงานได้อย่างมีความสุข แต่จากสภาพปัญหาเศรษฐกิจและสังคมในประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผล

กระทบต่อบุคคลทุกกลุ่ม ทุกวงการ รวมถึงผู้ประกอบการวิชาชีพ เนื่องจากรัฐบาลมีการควบคุมค่าใช้จ่ายเพื่อความอยู่รอดของประเทศ มีการจำกัดการว่างงาน ลดอัตราเงินเดือนและสวัสดิการอื่น ๆ (กุลยา ตันติผลลาชีวะ และสงศรี กิตติรักษ์ตระกูล, 2541) สำหรับในสถานบริการสาธารณสุขนั้นได้รับผลกระทบโดยตรง เพราะขาดงบประมาณสนับสนุนในด้านเงินเดือนเพื่อให้มีอัตรากำลังเพียงพอต่อการให้บริการและการลดค่าตอบแทนสำหรับการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการห้องผ่าตัดเป็นหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งต้องจัดให้มีบุคลากรปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง เพื่อรองรับผู้ป่วยที่จำเป็นต้องได้รับการผ่าตัดฉุกเฉินซึ่งไม่สามารถคาดการณ์ได้ เพราะปัจจุบันแนวโน้มของการเจ็บป่วยด้วยอุบัติเหตุเพิ่มมากขึ้น (สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย, 2541) ภาวะการมีเหล่านี้ย่อมมีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานได้ ประกอบกับสภาพการทำงานและสิ่งแวดล้อมในห้องผ่าตัด ซึ่งพบว่ามีอันตรายโดยทั่วไปที่อาจคาดไม่ถึง เช่น สารเคมีต่าง ๆ เครื่องใช้ไฟฟ้า โรคติดเชื้ออื่น ๆ (พินิจ ปริธานนท์, 2533) พยาบาลห้องผ่าตัดต้องปฏิบัติงานในสภาวะแวดล้อมที่ควบคุมได้ยาก โดยพบว่ามีโอกาสเกิดอุบัติเหตุจากของมีคม จากมีดผ่าตัดบาดหรือเข็มตำขณะทำการผ่าตัดแม้ว่าจะระมัดระวังแล้วก็ตาม และมีโอกาสสัมผัสเลือดและสิ่งคัดหลั่งอื่น ๆ มากอีกด้วย (สุวรรณ กิตติเนาวรัตน์, 2536) ขณะปฏิบัติงานต้องเผชิญกับภาวะเครียด เช่น การทำงานที่มากเกินไปกว่าที่ได้กำหนดไว้ การเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ผู้ป่วยเกิดภาวะวิกฤตขณะดมยาสลบ การอุ้มยกเพื่อเคลื่อนย้ายผู้ป่วยที่ไม่รู้สึกตัว ซึ่งมีโอกาสทำให้เกิดอาการปวดหลังได้ การที่ต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่แยกจากหน่วยงานอื่นมีลักษณะอับปิดทึบ มีการใช้ยา แก๊ส และสารเคมีหลายอย่าง สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน (พิมผกา สุขกุล, 2535; Fuller, 1986) และยังพบว่าสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อการทำงานของพยาบาลห้องผ่าตัด (Preston, Ivancevich & Matteson, 1981) โดยพบว่าแพทย์กระทำการหลายอย่างซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นการไม่ให้เกิดติดต่อผู้ร่วมงานโดยเฉพาะการใช้คำพูด (วิสูตร ฟองศิริไพบูลย์ และพิกุลทิพย์ หงษ์เหิร, 2540) จากลักษณะการทำงานดังกล่าวย่อมมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลห้องผ่าตัดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

วอลตัน (Walton, 1973; 1974) ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานโดยพิจารณาถึงคุณลักษณะความเป็นบุคคล (humanistic) สภาพแวดล้อมของตัวบุคคลหรือสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและกำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การทำงาน

และการดำเนินชีวิตโดยรวม และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งผาณิต สกุลวัฒน์ (2537) ได้ใช้แนวคิดของวอลตัน (Walton) มาศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาสารคามนครเชียงใหม่ ซึ่งส่วนหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพยาบาลจากงานการพยาบาลผ่าตัดและพักฟื้น (ร้อยละ 10.4) และพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลห้องผ่าตัดนั้นยังไม่พบรายงานการศึกษา ซึ่งการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมจะทำให้บุคคลนั้นทำงานอย่างมีความสุข มีความผูกพันกับงานโดยมีความต้องการและยินดีที่จะทำงานอยู่ต่อไป (กนกพร แจ่มสมบุรณ์, 2539) ซึ่งการแสดงออกถึงความต้องการที่จะอยู่ในองค์การนั้นเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกยึดมั่นผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์การ (Mowday, Steers & Porter, 1979; Steers, 1977) ดังที่ธานินทร์ ลียามาศ (2533) กล่าวไว้ว่าการทำงานของคุณคนใดถ้ามีสิ่งจูงใจให้เขาอยู่ และสนุกกับงาน บุคคลนั้นก็จะอยู่ในองค์การได้นาน หากการทำงานใดไม่สามารถสนองความต้องการได้ถึงระดับที่น่าพอใจบุคคลนั้นย่อมแสวงหาโอกาสที่ดีกว่าและไปจากองค์การ ส่วนกรัสกี (Grusky, 1966 อ้างในเซาวลิต ตนานนท์ชัย, 2532) กล่าวตามทัศนะของสมาชิกว่าการเข้าเป็นสมาชิกขององค์การนั้นก็เนื่องจากบุคคลนั้นคาดหวังว่าองค์การจะตอบสนองวัตถุประสงค์หรือความคาดหวังของตน แต่ถ้าหากเขาพบว่าองค์การไม่สามารถให้สิ่งตอบแทนดังที่ตนคาดหวังไว้ บุคคลนั้นก็อาจจะลาออกไปทำงานที่อื่น หรือในกรณีที่ไม่วางใจก็จะมีคามยึดมั่นผูกพันต่อองค์การน้อยลง

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นการรับรู้ลักษณะโดยรวมของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างเหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ และมีการแสดงออกถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์การกำหนด รับรู้เป้าหมายและค่านิยมของตนเอง คล้ายคลึงกับองค์การ ในขณะที่เดียวกันก็มองว่าจะสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์การได้ มีความเต็มใจ หุ่เมที่จะใช้สติปัญญา และพลังความสามารถทั้งหมดเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ นอกจากนี้ยังมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกภาพขององค์การ โดยที่บุคคลากรมีความจงรักภักดี ตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะอยู่กับองค์การ ไม่ปรารถนาจะไปจากองค์การ แม้ว่าองค์การอื่นจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่าก็ตาม (Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974, Steers, 1977) ซึ่งเมื่อบุคคลากรใดที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ก็จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งมาร์ช และแมนนารี (Marsh & Mannari, 1977) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีความยึด

มันผูกพันต่อองค์การสูง ย่อมแสดงพฤติกรรมที่จะส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ส่วนเชอริวิน (Sherwin, 1972 cited in Welsch & Lavan, 1981) กล่าวว่าองค์การที่มีเป้าหมายและมีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการ การขาดความยึดมั่นผูกพันของสมาชิก ย่อมนำมาซึ่งการบริการที่ไม่ดี แองเกิล และเพอร์รี่ (Angle & Perry, 1981) พบว่าพฤติกรรมของสมาชิกที่ขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนั้นจะมีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดแรงจูงใจที่จะมาทำงาน ก่อให้เกิดปัญหาการขาดงาน มาทำงานไม่ตรงต่อเวลา ในที่สุดก็จะมีปัญหาต่อการเปลี่ยนงานของสมาชิกในองค์การ และกรณีที่สมาชิกหรือผู้ปฏิบัติงานขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การแต่ไม่ลาออก ก็จะทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างไม่ตั้งใจ ทำให้องค์การได้รับผลเสียหายได้ตั้งแต่ด้านทรัพยากรที่ต้องสูญเสียไปในรูปค่าจ้าง เงินเดือน ด้านเวลาต้องสูญเสียเวลาฝึกหัดบุคลากรใหม่ เพราะบุคลากรเดิมทำงานไม่ได้ผล ด้านบรรยากาศขององค์การ ทำให้ขาดธรรมาภิบาลที่ติดต่อกันในการทำงาน (เขาวลิต ตนานนท์ชัย, 2532) จากการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของ มณีถาวรทิวังษ์ (2536) พบว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและการได้รับการพัฒนาต่างมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ของรัชดาภรณ์ เด่นพงศ์พันธ์ (2539) พบว่า อัตราเงินเดือน โบนัส และค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) ซึ่งปัจจัยจูงใจที่ทำให้บุคคลในองค์การเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี (Herzberg, 1959 อ้างใน สุจินดา อ่อนแก้ว, 2537) และปัจจัยดังกล่าวเป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานจึงน่าจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความชื่นชอบต่องาน ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งจะใช้ความสามารถของตนเพื่อให้เกิดความสำเร็จขององค์การและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

โรงพยาบาลศูนย์จัดเป็นสถานบริการสุขภาพสำหรับให้บริการในระดับสูง(ตติยภูมิ) เป็นโรงพยาบาลที่มีขนาด 500 เตียงขึ้นไป มีอัตราการครองเตียงไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 มีขีดความสามารถในการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขครอบคลุมทั้งสาขาอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม และศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2539) ห้องผ่าตัดเป็นหน่วยงานที่สำคัญของแผนกศัลยกรรม ให้บริการรักษาโดยใช้วิธีการผ่าตัดรักษาทางศัลยกรรม พยาบาลห้องผ่าตัดต้องปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบและยึดหลักการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคอย่างเคร่งครัด จากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือที่อาจเป็นอันตรายต่อร่างกายอาจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณภาพของการ

ปฏิบัติงาน ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร จารูณี วงศ์คำแน่น (2537) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรนับว่ามีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิผลต่อองค์กรกล่าวคือ ความผูกพันจะมีผลต่อคนในองค์กรในแง่ของความรู้สึผูกพันต่องาน อันจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องานและองค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทให้มากขึ้นและไม่ปรารถนาที่จะออกไปจากองค์กร แต่จากการศึกษาที่ผ่านมายังไม่พบรายงานการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลห้องผ่าตัด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศูนย์ เพื่อที่จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารองค์กรเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความจงรักภักดี และคงอยู่กับองค์กร ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ อันจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการโดยรวมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศูนย์

คำถามการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศูนย์ เป็นอย่างไร และมีความสัมพันธ์กันหรือไม่

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศูนย์มาไม่น้อยกว่า 6 เดือน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2542

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลถึงคุณลักษณะการทำงานที่ส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีของบุคคลตามการยอมรับของสังคม ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสที่ได้รับการพัฒนา และใช้ความสามารถของบุคคล โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งวัดได้จากแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973; 1974)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การรับรู้ลักษณะโดยรวมของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การมีความเต็มใจที่จะใช้ความเพียรพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้องค์การ และมีความปรารถนาที่จะรักษารักษาการเป็นสมาชิกภาพในองค์การ ซึ่งวัดจากแบบสอบถาม ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของมอวเดย์ สเตียร์ส และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1979 cited in Wilson & Laschinger, 1994) ซึ่งดัดแปลงโดย สุพิศ กิตติรัชดา (2538)

พยาบาลห้องผ่าตัด หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศูนย์ทุกคน ยกเว้นผู้ทำหน้าที่หัวหน้าห้องผ่าตัด และเป็นผู้ที่มิประสบการณ์การทำงานมาไม่น้อยกว่า 6 เดือน