

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในชีวิตการทำงานนั้นเป็นกิจกรรมที่คนเราต้องปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมอื่น ๆ มีการคาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่กับการทำงาน และยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้ มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก (ผจญ เณลิมาสาร, 2540) การทำงานนั้นทำเพื่อให้ได้ประสบการณ์ ที่เพิ่มขึ้นและได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการทำงานก็เพื่อการแลกกับค่าจ้างที่เป็นรูปแบบของเงินเดือน เพื่อที่จะนำเงินนั้นมาใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน แต่ในปัจจุบันนี้ เงินเดือนก็เป็นอย่างยังเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญมาก แต่ก็มีส่วนอื่นที่เข้ามามีอิทธิพลในชีวิตการทำงานเพิ่มขึ้น นั่นก็คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยส่งเสริมสุขภาพ เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ขีดความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง สิ่งเหล่านี้ที่เรียกกันว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Walton, 1974)

คุณภาพชีวิตในการทำงานก็คือการได้รับความสุข ความสบาย และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานนั้นเต็มไปด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติงานอย่างมีความสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้งานที่ปฏิบัตินั้นสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และผู้ปฏิบัติงานก็ยังได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างเป็นธรรมและเพียงพอต่อการใช้ชีวิตประจำวัน เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น ทั้งนี้ยังต้องมีการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ ได้นำมาใช้ในพัฒนาในการทำงานด้วย เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะทำให้มีสภาพจิตใจ และอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้ทำงานได้ดีตามไปด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละองค์กรจะต้องทำการศึกษา และแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องกันในด้านคุณภาพชีวิตและการทำงานของ พนักงานและองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุดได้ และพนักงานในแต่ละองค์กรนั้นก็มีความต้องการทางด้านคุณภาพชีวิตที่ดี

เช่นเดียวกันทั้งหมด แต่ความต้องการมากหรือน้อยอาจแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจของแต่ละองค์กร การวางแผน การวางนโยบายของแต่ละองค์กรที่จะทำให้พนักงานเกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นก็ต้องแตกต่างกันไปด้วย (Hackman and Sutte ,1977)

ประโยชน์จากการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้น เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะทำให้มีสภาพจิตใจ และอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้ทำงานได้ดีตามไปด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละองค์กรจะต้องทำการศึกษา และแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องกันในด้านคุณภาพชีวิตและการทำงานของพนักงานและองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุดได้ และพนักงานในแต่ละองค์กรนั้นก็มีความต้องการทางด้านคุณภาพชีวิตที่ดี เช่นเดียวกันทั้งหมด แต่ความต้องการมากหรือน้อยอาจแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจของแต่ละองค์กร การวางแผน การวางนโยบายของแต่ละองค์กรที่จะทำให้พนักงานเกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นก็ต้องแตกต่างกันไปด้วย(Schuler, Beutell and Youngblood, 1989)

Walton (1974) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีลักษณะสำคัญ แบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยส่งเสริมสุขภาพ เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้พัฒนาความรู้ขีดความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรงนอกจากนี้ Hackman and Sutte (1977) ยังได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานอีกว่า เป็นสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์กรไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างานผู้บริหารงานหรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคคลพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องด้านอื่นๆ เช่น สภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญ คุณภาพชีวิตในงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูง

หากกล่าวถึง ประเภทธุรกิจทางด้านโรงพยาบาล พนักงานสำนักงานในโรงพยาบาลนั้น อาจไม่ได้ใกล้ชิดผู้ป่วยโดยตรงเหมือนกับพยาบาล หรือแพทย์ แต่สิ่งที่จะต้องเผชิญก็คือ สิ่งแวดล้อมที่เต็มไปด้วยผู้ป่วยในโรคต่าง ๆ ที่เข้ามารับการรักษา อาจจะต้องมีการใช้พื้นที่ร่วมกันกับผู้ป่วย ทำให้ติดเชื้อได้ง่าย หรืออาจทำให้เกิดความหุดหู่ใจที่ได้พบเห็นคนเจ็บไข้ได้ป่วย การที่พนักงานจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นนั้น สุขภาพทางร่างกาย จิตใจ และความปลอดภัยในการทำงาน ก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งกับชีวิตการทำงานของพนักงานเช่นกัน รวมถึงด้านอื่น ๆ ที่จะ

มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานดีขึ้น การทำงานในสถานพยาบาลนั้น สิ่งสำคัญก็คือ การให้บริการที่ดี ถ้าหากพนักงานมีจิตใจในชีวิตการทำงานที่ดี สิ่งปฏิบัติออกมาจะดีไปด้วย หรือแม้แต่การปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองในสำนักงาน ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมุ่งสนใจศึกษาปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมภายในองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสำนักงาน โดยผลการศึกษาจะเป็นข้อมูล ประกอบการวางแผนและพัฒนาเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการที่จะทำให้พนักงานในสำนักงานได้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดียิ่งขึ้นได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสำนักงาน บริษัท โรงพยาบาล พญาไท 2 จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสำนักงาน บริษัท โรงพยาบาล พญาไท 2 จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมภายในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสำนักงาน บริษัท โรงพยาบาล พญาไท 2 จำกัด

สมมุติฐาน

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสำนักงาน บริษัท โรงพยาบาลพญาไท 2 จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานสำนักงาน บริษัท โรงพยาบาลพญาไท 2 จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสำนักงาน บริษัท โรงพยาบาลพญาไท 2 จำกัด

ขอบเขตของงานศึกษา

1. การศึกษานี้เป็นการศึกษาเพื่อใช้สำหรับหาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสำนักงาน บริษัท โรงพยาบาลพญาไท 2 จำกัด เท่านั้น
2. ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในสำนักงาน เป็นแผนกบัญชี แผนกบุคคล แผนกจัดซื้อ เป็นต้น ซึ่งไม่เกี่ยวกับพนักงานที่มีลักษณะงาน ที่ต้องพบปะหรือติดต่อลูกค้า เช่น แพทย์ พยาบาล นักเทคนิคการแพทย์ เภสัชกร เป็นต้น จำนวน 233 คน
3. ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือนกุมภาพันธ์ – เดือนมีนาคม 2555

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับพนักงานสำนักงาน บริษัท โรงพยาบาลพญาไท 2 จำกัด
2. เป็นการเพิ่มองค์ความรู้ทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในเรื่องการชำระรักษาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
3. เป็นแนวทางในการศึกษาของบุคคลหรือหน่วยงานอื่นต่อไปในอนาคต

นิยามศัพท์

1. พนักงานในสำนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน บริษัท โรงพยาบาลพญาไท 2 จำกัด ที่ไม่ได้มีการพบปะหรือติดต่อกับลูกค้า ซึ่งเป็นทั้งพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราว
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การได้รับความรู้สึกที่ดี ที่พึงพอใจในค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยส่งเสริมสุขภาพ เปิดโอกาสให้

ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ขีดความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

3. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การที่คำนึงถึงความเหมาะสมของค่าตอบแทน และเพียงพอต่อค่าครองชีพ โดยอิงหลักคุณธรรม ไม่อิงพวกใคร คนของใคร ค่าตอบแทนจะยุติธรรมได้ต้องเกิดจากพื้นฐานที่ดีขององค์กรไม่ว่าจะเป็นการประเมินค่างาน ประเมินลักษณะความยากง่ายของงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

4. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยส่งเสริมสุขภาพ หมายถึงสภาพแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงาน ไม่มีอันตราย มีแต่ความปลอดภัย และมีสุขภาพที่แข็งแรงอยู่เสมอ

5. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ขีดความสามารถของบุคคล หมายถึง มีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความรู้ และขีดความสามารถในตัวบุคคลออกมาอย่างเต็มที่

6. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง มีการพัฒนาและเติบโต ในหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

7. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ที่ได้รับการยอมรับในสิ่งที่ตนเองได้ทำในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ

8. สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน หมายถึง การให้เกียรติและเคารพกันและกัน ในหน้าที่ของแต่ละคน ยอมรับฟังความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

9. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม หมายถึง การดำเนินชีวิตระหว่างการ ทำงานและชีวิตครอบครัว หรือชีวิตส่วนตัว สามารถควบคู่กันไปได้อย่างเหมาะสม

10. การคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม องค์กรได้มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ในการรักษาสิ่งแวดล้อม และช่วยเหลือสังคม

11. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึงสภาพอากาศ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์กร หรือสิ่งต่าง ๆ ที่องค์กรเอื้ออำนวยให้กับพนักงาน ที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

12. สังคม หมายถึง ความต้องการที่จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวและของสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม ต้องการที่จะเข้าไปมีความผูกพันในสังคม มีส่วนร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม รวมถึงความต้องการที่จะมาสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย