



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

บุรุษกร เต๊ะมา* สุคนธา คงศีล** สมชาติ ไตรรักษา** กิติพงษ์ หาญเจริญ***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน วัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 252 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบมีระบบ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่แทนที่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้คืนมาร้อยละ 94.44 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตและคุณลักษณะงานอยู่ในระดับ

ปานกลาง และบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยเสนอแนะให้ผู้บริหารควรพิจารณาสนับสนุนปัจจัยต่าง ๆ โดยการให้รางวัลเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ดีและส่งเสริมให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับที่สูงขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน, คุณลักษณะงาน, บรรยากาศองค์การ

* นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล คณะสาธารณสุขศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

** ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

*** ภาควิชาระบาดวิทยา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล



บทนำ

คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น มีความเป็นอยู่ที่ดี ลดอัตราการลาออกหรือโอดย่าย การสนับสนุนและส่งเสริมปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งด้านร่างกาย จิตใจนั้น จะส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ฉะนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องตรวจสอบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับใด ถ้าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับที่ดีควรมีการพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป แต่หากว่าอยู่ในระดับต่ำก็ควรพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น¹

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกัน มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการ ซึ่งลักษณะงานเป็นปัจจัยด้านองค์การ² โดยบุคคลจะรู้สึกมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเมื่อบุคคลรับรู้ต่องานที่ปฏิบัติอยู่นั้นว่าเป็นงานที่ท้าทาย มีความน่าสนใจและมีผลรางวัลจากงาน ซึ่งการออกแบบลักษณะงานที่ดีจะเป็นแนวทางที่สามารถเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล โดยลักษณะงานสามารถจูงใจให้บุคลากรมีอิสระในการทำงาน มีความหลากหลายของงาน มีเอกลักษณ์ของงาน และได้รับรู้ผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นลักษณะงานที่ดีจึงเป็นแรงจูงใจภายในในการทำงานของบุคคล บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ³ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลทั้งปัจจัยด้านองค์การ ซึ่งได้แก่คุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์การ

ซึ่งปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานและการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยวิธีพรรณนา ประชากรที่ศึกษาคือพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนลรวมทั้งสิ้น 3,118 คน⁴ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรของ Rosner⁵ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 194 คนและเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 30 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 252 คน ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 8 สิงหาคม 2554 ถึง 19 สิงหาคม 2554

83

เครื่องมือวิจัยและการวัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สร้างขึ้นเองตามแนวคิดของ Walton⁶ ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ด้านได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม ลิทธิส่วนบุคคล งานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิตและความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ข้อคำถามมีทั้งหมด 29 ข้อ ทดสอบค่าความเที่ยงโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาชได้ 0.95

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบหรือไม่ก็ได้ เป็นการ



สอบถามข้อเสนอแนะในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยข้อมูลส่วนนี้ผู้วิจัยจะนำมาเป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับผู้บริหารของโรงพยาบาล

ส่วนที่ 3 ผู้วิจัยประยุกต์จากแบบสอบถาม Job Diagnosis Survey ซึ่งเป็นแบบสอบถามตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham³ ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้านได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงานและการมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงานจำนวน 15 ข้อ ทดสอบค่าความเที่ยงโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาชได้ 0.80

ส่วนที่ 4 สร้างขึ้นตามแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของ Stringer⁷ ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 6 ด้านได้แก่ โครงสร้างองค์การ มาตรฐานความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ การสนับสนุนและความยืดหยุ่นผูกพัน รวมข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ ทดสอบค่าความเที่ยงโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาชได้ 0.84

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเติมคำและแบบเลือกตอบมีจำนวน 6 ข้อได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะหน่วยงานและประสบการณ์ในการทำงาน

ลักษณะแบบสอบถามส่วนที่ 1 3 และ 4 เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด = 5 เห็นด้วยมาก = 4 เห็นด้วยปานกลาง = 3 เห็นด้วยน้อย = 2 และเห็นด้วยน้อยที่สุด = 1 เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม มากที่สุด = 4.5-5.0 มาก = 3.5-4.49 ปานกลาง = 2.5-3.49 น้อย = 1.5-2.49 และน้อยที่สุด = 1.0-1.49 สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ

วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์โดยคณะกรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตามเอกสารรับรองเลขที่ MUPH2011-170

ผลการศึกษา

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 48.7 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 68.1 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีร้อยละ 73.1 มีประสบการณ์การทำงานในสาขาอาชีพปัจจุบันอยู่ระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 40.3 มีรายได้รวมต่อเดือนเฉลี่ย 22,815 บาท

คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงาน

พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$) ในรายด้านพบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานที่อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านการบูรณาการทางสังคมและสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมมากที่สุด ($\bar{x} = 3.77$) รองลงมาคือสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{x} = 3.50$) โดยด้านสิทธิส่วนบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม งานกับช่วงเวลา



ทั้งหมดของชีวิตและค่าตอบแทนที่เพียงพอและ
ยุติธรรมน้อยที่สุดตามลำดับอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.45 3.19 3.14 3.12 3.07 และ 2.55
ตามลำดับ) (ตารางที่ 1)

Table 1 Mean Level Number and Percentage of the Staff's Opinion with the Quality of Work Life (n = 238).

Quality of Work Life	$\bar{X}$	Level	Level									
			1		2		3		4		5	
			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Overall	3.26	Moderate	0	0.00	18	7.56	138	57.98	81	34.03	1	0.42
1. Social integration in the work organization	3.77	High	1	0.42	13	5.46	64	26.89	120	50.42	40	16.81
2. Safe and healthy working condition	3.50	High	1	0.42	27	11.34	86	36.13	102	42.86	22	9.24
3. Constitutionals in the work organization	3.45	Moderate	4	1.68	15	6.30	94	39.50	102	42.86	23	9.66
4. Future opportunity for continued growth and security	3.19	Moderate	1	0.42	32	13.45	107	44.96	90	37.82	8	3.36
5. Immediate opportunity to use and develop human capacities	3.14	Moderate	6	2.52	48	20.17	96	40.34	77	32.35	11	4.62
6. The social relevance of work life.	3.12	Moderate	7	2.94	46	19.33	95	39.92	71	29.83	19	7.98
7. Work and the total of work life	3.07	Moderate	8	3.36	45	18.91	95	39.92	76	31.93	14	5.88
8. Adequate and fair compensation	2.55	Moderate	18	7.56	70	29.41	112	47.06	35	14.71	3	1.26

Note: Highest = 4.5-5.0 High = 3.5-4.49 Moderate = 2.5-3.49 Low = 1.5-2.49 Lowest = 1.0-1.49

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.64$, $p < 0.01$)

เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าคุณลักษณะงานของพนักงานทั้งหมด 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยที่คุณลักษณะงานที่แสดงระดับ

ความสัมพันธ์เรียงจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านการมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการทำงาน และความมีเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ($r = 0.66$, 0.65 และ 0.42 , $p < 0.01$) ด้านความสำคัญของงานและ ความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ($r = 0.29$ และ 0.26 , $p < 0.01$) (ตารางที่ 2)

Table 2 Relationship Between Job Characteristics, the Organizational Climate and the Quality of Working Life (n = 238).

Job Characteristic	(overall)	Variety of skills	Task identity	Task significance	Autonomy	Opportunity to receive feedback	Organizational climate (overall)	Structure	Standard	Responsibility	Recognition	Support	Commitment
QWL (Overall)	0.640**	0.257**	0.419**	0.293**	0.654**	0.659**	0.72**	0.392**	0.289**	0.502**	0.647**	0.616**	0.531**
1. Adequate and fair compensation	0.224**	0.045	0.146*	0.022	0.367**	0.2**	0.267**	0.010	0.087	0.182**	0.323**	0.221**	0.237**
2. Safe and healthy working condition	0.411**	0.193**	0.257**	0.221**	0.368**	0.431**	0.481**	0.344**	0.214**	0.357**	0.372**	0.369**	0.377**
3. Immediate opportunity to use and develop human capacities	0.477**	0.202**	0.304**	0.205**	0.503**	0.484**	0.522**	0.218**	0.161*	0.384**	0.537**	0.404**	0.422**
4. Future opportunity for continued growth and security	0.527**	0.259**	0.359**	0.203**	0.523**	0.545**	0.547**	0.279**	0.207**	0.389**	0.452**	0.52**	0.445**
5. Social integration in the work organization	0.517**	0.236**	0.37**	0.238**	0.463**	0.552**	0.598**	0.374**	0.353**	0.299**	0.434**	0.608**	0.461**
6. Constitutionals in the work organization	0.585**	0.233**	0.396**	0.27**	0.649**	0.536**	0.64**	0.398**	0.252**	0.397**	0.549**	0.591**	0.473**
7. Work and the total of work life	0.405**	0.063	0.202**	0.171**	0.472**	0.506**	0.506**	0.268**	0.155**	0.403**	0.496**	0.414**	0.302**
8. The social relevance of work life	0.538**	0.249**	0.39**	0.3**	0.48**	0.519**	0.583**	0.289**	0.246**	0.43**	0.576**	0.457**	0.367**

* p < 0.05, ** p < 0.01



ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.72, p < 0.01$) ซึ่งบรรยากาศองค์การทั้ง 6 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพบว่าด้านการได้รับการยอมรับ การสนับสนุน ความยืดหยุ่นผูกพัน ความรับผิดชอบ และโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง ($r = 0.65, 0.62, 0.53, 0.50$ และ $0.39, p < 0.01$) ส่วนด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ ($r = 0.29, p < 0.01$) (ตารางที่ 2)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$) สอดคล้องกับการศึกษาของผาณิต สกุลวัฒนะ⁸ ซึ่งศึกษาในพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ อรพิน ตันติมุธา⁹ ศึกษาในพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤติโรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และภัทรา เพือกพันธ์¹⁰ ศึกษาในพยาบาลประจำหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ ซึ่งพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าพบว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่วนใหญ่ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม งานในช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงานและสิทธิส่วนบุคคล

อยู่ในระดับปานกลาง จึงส่งผลให้ภาพรวมของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรายด้านพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานด้านการบูรณาการทางสังคมและด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.77$ และ 3.50 ตามลำดับ) แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารเล็งเห็นความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยพยายามปรับปรุงสภาพแวดล้อมและเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานให้มีคุณภาพและปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงมีกิจกรรมที่ช่วยสร้างเสริมสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน จึงส่งผลให้พนักงานรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านดังกล่าวอยู่ในระดับดี ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมพบว่าอยู่ในระดับปานกลางและมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 2.55$) สอดคล้องกับการศึกษาของจุฑาดี กลิ่นเฟื่อง¹¹ ที่ศึกษาในพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม และอุษา แก้วอำมา¹² ที่ศึกษาในพยาบาลประจำการ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์ โดยพบว่าด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเช่นกัน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่าพนักงานมีความเห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับยังไม่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของหน่วยงานอื่น รวมถึงสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ส่งผลให้ค่าครองชีพสูงขึ้นทำให้ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามอัตรา

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานพบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกระตบปานกลางกับคุณภาพ



ชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.64$, $p < 0.01$) เมื่อพนักงานมีการรับรู้คุณค่าของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับสูงจะส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานและทำงานอย่างมีความสุข ทำให้พนักงานมีการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของอภิกฤษ์ หัซซะวณิซย์¹³ ที่ศึกษาในพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความอิสระในการทำงานสูงและพนักงานที่ใช้ทักษะในการทำงานสูง จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงเนื่องจากลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ได้ว่าเป็นลักษณะงานที่ดี เป็นงานที่มีคุณค่าและมีความหมายจะทำให้ผู้ที่ทำงานเกิดความต้องการทุ่มเทการทำงานหรือพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น¹⁴ โดยลักษณะงานที่จะนำไปสู่การรับรู้

88 คุณค่าของงานประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงานและการมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงาน³ ดังนั้นเมื่อพนักงานรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่ปฏิบัติในระดับสูงก็จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นได้

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.72$, $p < 0.01$) ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่าเมื่อพนักงานรับรู้ว่ามีบรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงก็จะส่งผลให้การรับรู้ต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของบุญใจ ลิมศิลา¹⁵ ที่พบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานของ

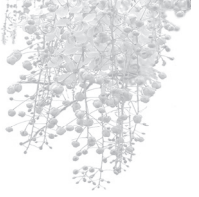
ข้าราชการสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับการศึกษาของชัยยงค์ ขามรัตน์¹⁶ ที่พบว่าบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในภาคตะวันออก เฉียงเหนือของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหน่วยงานใดมีบรรยากาศองค์การที่ดีจะสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจและระดับการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น¹⁷ ดังนั้นเมื่อพนักงานรับรู้ว่ามีบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานก็จะจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย

โดยสรุปผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการส่งเสริมบรรยากาศองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการให้สูงขึ้น เพื่อทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสูงขึ้น เช่น การให้รางวัลเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ดีและส่งเสริมให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงกำหนดนโยบายในการส่งเสริมสนับสนุนเกี่ยวกับการเพิ่มโอกาสในการรับรู้ผลการปฏิบัติงานและเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการทำงานมากขึ้น จัดสรรบุคลากรให้เพียงพอเพื่อลดภาระงานของพนักงานและทำให้มีความสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวและจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานและนำปัญหาที่ได้มาอภิปรายร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน



เอกสารอ้างอิง

1. Hackman JR, Suttle JL. Improving life at work-behavior science approaches to organization change. New York: Goodyear, 1977.
2. Werther WB, Davis K. Human Resources and Personal Management. New York: McGraw-Hill, 1982.
3. Hackman JR, Oldham GR. Work redesign. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, 1980.
4. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล. ทะเบียนรายงานรายชื่อพนักงานประจำ. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล, 2553.
5. Rosner B. Fundamental of Biostatistics. Harvard University: Brooks/cole, 2000.
6. Walton RE. Improving the quality of working life. Harvard Business Review 1974, May-June: 12, 16,155.
7. Stringer R. Leadership and Organizational Climate. New Jersey: Pearson Education, Inc, 2002.
8. พาณิต สกฤตวัฒนะ. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ [วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)]. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2537.
9. อรพิน ตันติมูธา. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤติ โรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล]. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2538.
10. ภัทรา เพื่อกพันธ์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานการบริหารแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล]. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2545.
11. จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล]. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2543.
12. อุษา แก้วอำภา. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ การเพิ่มคุณค่าในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2545.
13. อภิรักษ์ หัษชะวณิช. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบเอ็นจีเนียริง: ศึกษา



- เฉพาะกรณีสาขาในเขต 43 [ภาคนิพนธ์
ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
คณะพัฒนาลังคม]. กรุงเทพฯ: สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2542.
14. Schermerhorn JR. Management and
organizational behavior. Singapore:
John Wiley and Sons, 1996.
15. บุญใจ ลิมศิลา. บรรยากาตองค์การกับการรับรู้
คุณภาพชีวิตการทำงาน: กรณีศึกษา
ข้าราชการสถาบันพระบรมราชชนก
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข [ภาค
นิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต โครงการ
บัณฑิตศึกษา]. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์; 2542.
16. ชัยยงค์ ขามรัตน์. คุณภาพชีวิตการทำงานของ
บุคลากรสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของ
ประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎบัณฑิต
สาขาบริหารสาธารณสุข]. กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล; 2543.
17. Grigsby KA. Perceptions of the organiza-
tion climate: Influenced by the organiza-
tion, structure. Journal of Nursing
Education 1991; 30(2): 81-8.



Factors Effected to the Quality of Work Life among Staff at Bumrungrad International Hospital

Burassakorn Tajama^{} Sukhontha Kongsin^{**} Somchart Torugsa^{**} Kitiphong Harncharoen^{***}*

ABSTRACT

This research is a descriptive research. The purpose of this research was to study the relationship between job characteristics, organizational climate, and the quality of working life. The sample group for this research comprised of 252 staff of Bumrungrad International Hospital. A questionnaire was used to collect the data. The sample group was selected by systematic sampling without replacement and 94.44 percent of questionnaires were completed and collected. The data were then analyzed and summarized in terms of percentage, frequency, and mean. Pearson's product - moment correlation efficient was used to analyze the data. The results revealed that the staff had a quality of working life at a moderate level. Overall job characteristics were at a moderate level, whereas

the organizational climate was at a high level. Job characteristics showed a moderate positive relationship with the quality of working life and were statistically significant at the level of 0.05, while the organizational climate had a high positive relationship with the quality of working life that was statistically significant at the level of 0.05 as well. Administrators should support any factor that encourages the quality of working life of staff. To promote the quality of working life of staff to a high level, the recognition and encouragement should be given by working together in order to create a good relationship and to raise their quality of working life.

Key words: quality of working life, job characteristics, organization climate

J Public Health 2012; 42(2): 82-91

Correspondence: Burassakorn Tajama, Total Quality Management Department, Bumrungrad International Hospital, Bangkok 10110, Thailand. Email: aewvy@hotmail.com

^{*} Graduate Student in Master of Science (Public Health) major in Hospital Administration, Faculty of Public Health and Faculty of Graduate Studies, Mahidol University

^{**} Department of Public Health Administration, Faculty of Public Health, Mahidol University

^{***} Department of Epidemiology, Faculty of Public Health, Mahidol University