

นิพนธ์ต้นฉบับ

ความพึงพอใจตามสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่คาดหวังของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิต ในการทำงานในโรงพยาบาลพระปกเกล้า

ศศลักษณ์ สุขจิตต์ กศ.บ. พย.บ. สศ.บ. กศ.ม.*

Abstract **Satisfaction and Expectations on the quality of work life of Personnel in Prapokklao Hospital**

Sasaluk Sukjitt, B.ED., B.Ns., B.P.H., M.ED.*

* Development Service Health Systems , Prapokklao Hospital, Chanthaburi Province, Thailand.

J Prapokklao Hosp Clin Med Educat Center 2009;26:167-174

Objective : 1. To study the satisfaction and expectations on the quality of work life of personnel in Prapokklao Hospital.
2. To compare the satisfaction state and expectations on the quality of work life of personnel in Prapokklao Hospital with their status (gender, age, and position level)

Methods : All 360 sample were random sampling from 2014 personals in Prapokklao hospital at difference position level. The questionnaire were analyzed in percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and comparison test by Scheffe's method.

* กลุ่มพัฒนาระบบบริการสุขภาพ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

Results : As a whole of organization and a whole of each category: the human resource administration, and life balancing in working, most personnel had satisfied on the work life in Prapokklao Hospital at moderate level on the real situation, and at high level on the expectation, when comparing with the established criteria. It was also found that satisfaction of personnel in the real situation was less than the expectation satisfaction of personnel at significance level. As 16 items of the human resource category and 13 items of the life balancing category, the satisfaction of personnel in Prapokklao hospital in the real situation was less than the expectation satisfaction of personnel. The results from comparing the real situation toward the work life, no significant difference were found when comparing with gender and age. On the contrary, there was significant difference on the work life of personnel when comparing with the position level. It revealed that the temporary employee group had the satisfaction on the work life in Prapokklao hospital higher than the government service group at the .05 level of significance. The first three priorities of the crucial recommendations that should be solved and improved in some issues are time using, environment and climate on practice, and income benefits, respectively.

Conclusion : Satisfaction on the quality of work life of personnel in the real situation was less than the expectation satisfaction of personnel in Prapokklao Hospital.

Keywords : Satisfaction, Expectations. quality of work life, personnel,

บทนำ

ประเทศในโลกปัจจุบันได้เข้าสู่สภาวะการแข่งขัน (Competitiveness) และการเปลี่ยนแปลงสังคมแบบใหม่และระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Society and Knowledge Economy) ซึ่งในลักษณะสำคัญของระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ที่สำคัญมี 4 มิติคือ มิติแรกเป็นมิติของนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงความรู้ มิติที่

สองเป็นมิติของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ มิติที่สามเป็นมิติของเทคโนโลยีสารสนเทศ โทรคมนาคม และการสื่อสารข้อมูล และ มิติสุดท้ายเป็นมิติของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์¹ องค์การใดมีขีดความสามารถและศักยภาพในการสร้างความแตกต่างจะทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันและมีการสร้างภูมิคุ้มกันรับกับการเปลี่ยนแปลงได้หลายองค์การมีการให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Develop-

ment) เพื่อสร้างศักยภาพด้านทุนมนุษย์ (Human Capital) ให้เกิดขึ้นในทุกๆ ระดับของสังคม แบบใหม่นี้ เพราะมนุษย์ถือได้ว่าเป็นหัวใจและกลไกสำคัญของกระบวนการพัฒนา การพัฒนาคน (Human Development) หรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) จะต้องได้รับการเอาใจใส่และได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพ มีศักยภาพ มีความรู้ มีความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ เพื่อพัฒนาองค์การให้ยั่งยืนท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง² องค์การต่างๆ ต้องหันกลับมาทบทวนและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic HRD) ที่เน้นการสร้างทุนมนุษย์ (Human Capital Building) มุมมองของวิธีการที่เป็นสากลและรับเอามาจากแนวคิดของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นการดำเนินงานที่ดีที่สุดหรือเป็นพื้นฐานบนผลทางตรรกวิทยาของรูปแบบการจัดการ โดยนำแนวคิดทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์³ ซึ่งได้กล่าวถึง เป้าหมายนโยบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 4 ประการ ดังนี้ ประการแรกคือการบูรณาการกลยุทธ์ หมายถึง องค์การมีนโยบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการในการทำงานทุก ๆ วัน ประการที่สองคือความสำนึกผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของพนักงานกับหน่วยงานและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง โดยแสดงออกทางพฤติกรรมของพนักงาน ประการที่สามคือความยืดหยุ่น หมายถึงโครงสร้างขององค์การที่สามารถดัดแปลงได้และความยืดหยุ่นเกี่ยวกับหน้าที่บนพื้นฐานของทักษะที่ผสมผสานกัน และประการสุดท้ายคือคุณภาพในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานใน

ปัจจุบันเพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสมทำให้มีความรู้สึกมั่นคงทั้งสภาวะทางกาย สภาวะทางอารมณ์ สภาวะทางจิตวิญญาณและสภาวะทางสังคม⁴

โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี เป็นโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีการวางแผนยุทธศาสตร์สำหรับบริหารองค์กรให้สอดคล้องกับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในประเด็นการสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์การที่ดีและธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาระบบสุขภาพไทย และการสร้างระบบสุขภาพและการแพทย์ที่ผู้รับบริการพอใจ ผู้ให้บริการมีความสุข อีกทั้งโรงพยาบาลยังมีการมุ่งเน้นการทรัพยากรบุคคลให้ได้มาตรฐาน โรงพยาบาลและบริการสุขภาพตามมาตรฐานของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยมีเป้าหมายในการประเมินผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล เช่น ผลความผูกพันของบุคลากร ความพึงพอใจของบุคลากร เป็นต้น

ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงสนใจศึกษาความพึงพอใจตามสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในโรงพยาบาลพระปกเกล้า เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจตามสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่คาดหวังของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในโรงพยาบาลพระปกเกล้า

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจตามสภาพที่เป็นจริงของบุคลากรต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในโรงพยาบาลพระปกเกล้าตาม เพศ อายุ และตำแหน่งปฏิบัติการ

วิธีการศึกษา

รูปแบบการศึกษา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเชิงพรรณนา (Descriptive Research) กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลจำนวน 360 คน ซึ่งสุ่มมาจากบุคลากรที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ จำนวน 2,014 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาตามเกณฑ์ของ Krejcie and Morgan⁵ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (Independent variables) เพศ อายุ และระดับตำแหน่ง ส่วนตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ความพึงพอใจตามสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในโรงพยาบาลพระปกเกล้า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมาโดยใช้แนวคิดจากแบบสอบถามของโครงการพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (PMQA) และนำแบบสอบถามไปลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มประชากร จำนวน 30 คน หลังจากนั้นได้หาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นแบบอัลฟา ตามวิธีของ Cronbach เท่ากับ 0.92 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 24 กุมภาพันธ์ ถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2552 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม

คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และ ทดสอบภายหลังเพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันโดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

ผลการศึกษา

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 88.1 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.7 มีระดับตำแหน่งข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.7 มีรายได้ 10,000-19,999 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 35.8 และมีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.6

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจตามสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในโรงพยาบาลพระปกเกล้า สรุปได้ดังตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้ามีความพึงพอใจตามสภาพที่เป็นจริงที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.27$) และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละรายด้านของทั้งสองด้าน ได้แก่ ด้านความสมดุลของชีวิตในการทำงาน ($\bar{X}=3.32$) และ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X}=3.23$) พบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ส่วนความ พึงพอใจตามสภาพที่คาดหวังที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในภาพรวม ($\bar{X}=3.77$) และ เมื่อพิจารณาเป็นภาพรวมในแต่ละรายด้านเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตในการทำงาน ($\bar{X}=3.80$) และ ด้านการบริหาร

ทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X}=3.74$) พบว่าทั้งสองด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สำหรับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจตามระดับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของบุคลากรในโรงพยาบาล

พระปกเกล้าที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามสภาพที่เป็นจริงต่ำกว่าสภาพที่ตนเองคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจตามสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในโรงพยาบาลพระปกเกล้า ในภาพรวมทั้งหมด และ ในภาพรวมของแต่ละรายด้าน

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจตามสภาพที่เป็นจริง			ระดับความพึงพอใจตามสภาพที่คาดหวัง			t
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	
1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.23	0.49	ปานกลาง	3.74	0.54	มาก	-13.87 *
2. ด้านความสมดุลของชีวิตในการทำงาน	3.32	0.56	ปานกลาง	3.80	0.61	มาก	-11.28 *
รวม	3.27	0.50	ปานกลาง	3.77	0.55	มาก	-13.04 *

*p < .05

3. ผลการศึกษาในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประเด็นที่ศึกษาทั้ง 16 ข้อ และในด้านความสมดุลของชีวิต ประเด็นที่ศึกษาทั้ง 13 ข้อ บุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ตามสภาพที่เป็นจริงต่ำกว่าสภาพที่คาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจตามสภาพที่เป็นจริงของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในโรงพยาบาลพระปกเกล้า จำแนกตาม เพศ อายุ และ ระดับตำแหน่ง โดยการทดสอบค่าที่ แบบ Independent และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

พร้อมทั้งทดสอบภายหลังเพื่อหาคู่ที่แตกต่างกัน โดยวิธีของเชฟเฟ้ พบว่า เพศ และ อายุ ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตามสภาพที่เป็นจริงของบุคลากรแตกต่างกัน ยกเว้นการเปรียบเทียบตาม ระดับตำแหน่งที่ทำให้ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยพบว่า กลุ่มลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในโรงพยาบาลพระปกเกล้าสูงกว่ากลุ่มข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ดังผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างคะแนนเฉลี่ย เกี่ยวกับความพึงพอใจตามสภาพที่เป็นจริงของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในโรงพยาบาลพระปกเกล้า จำแนกตามตำแหน่งการปฏิบัติงาน

รายการ	กลุ่มระดับตำแหน่ง								F	Sig.	Post Hoc.
	ข้าราชการ		พนักงานราชการ		ลูกจ้างชั่วคราว		ลูกจ้างประจำ				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.20	0.49	3.00	0.56	3.30	0.51	3.22	0.47	0.82	0.37	
ด้านความสมดุลของชีวิตในการทำงาน	3.25	3.25	2.87	0.74	3.46	0.58	3.36	0.57	2.30*	0.01	3>1
รวม	3.22	0.49	2.94	0.64	3.37	0.52	3.28	0.49	1.56	0.07	

*p < .05

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจตามสภาพที่เป็นจริงของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในโรงพยาบาลพระปกเกล้า ที่สำคัญใน 3 อันดับแรกคือ

5.1 โรงพยาบาลควรพิจารณาถึงการบริหารเวลาหรือการแบ่งเวลาให้เหมาะสมกับบุคลากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับเวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว และเวลาพักผ่อนควรมีความสมดุลกัน หรือ ณ ปัจจุบันบุคลากรขาดภาวะอิสระจากงาน เนื่องจากต้องปฏิบัติงานล่วงเวลามากเกินไป การทำงานนอกเวลาราชการเพื่อต้องการให้งานเสร็จตามกำหนด

5.2 โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศด้านสังคมในที่ทำงาน ความสัมพันธ์ในสังคมการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลอื่นอย่างเป็นมิตร การปรับตัวให้อยู่กับเพื่อนร่วมงาน การลดข้อขัดแย้งในหน่วยงาน

5.3 โรงพยาบาลควรพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานและความยากง่ายของลักษณะงาน อย่างเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานหรือเปรียบเทียบกับรายได้อื่นๆ หรือ เพื่อนร่วมงานภายในองค์กร และระหว่างองค์กร

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจตามสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในโรงพยาบาลพระปกเกล้า พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามสภาพที่เป็นจริงต่ำกว่าสภาพที่ตนเองคาดหวัง ทั้งด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านความสมดุลของชีวิต สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรในโรงพยาบาลมีความคาดหวังที่จะให้คุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทั้งด้านการบริหารจัดการและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ที่อธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลจะเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกที่จะกระทำ ซึ่งขึ้นอยู่กับประเมินปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ความน่าสนใจหรือคุณค่าของผลงาน (Attractiveness) ความคาดหวังจากผลลัพธ์ของการทำงาน (Performance-Outcome Expectancy) และความคาดหวังจากแรงพยายามและการทำงาน (Effort-Performance Expectancy) ผู้รับการกระตุ้นจะมีความคาดหวังในเป้าหมายและความสามารถของตน ตลอดจนให้ความสำคัญกับรางวัลที่เขาได้รับ

และพบว่า บุคลากรในระดับตำแหน่งกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในโรงพยาบาลสูงกว่ากลุ่มข้าราชการสามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรในระดับลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในระดับปฏิบัติงาน เข้าใจและยอมรับในสิทธิและขอบเขตการทำงานในข้อจำกัดต่าง ๆ ของตน จึงทำให้มีความรู้สึกพอใจเพียงพอปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อีกทั้งบุคลากรในระดับลูกจ้างชั่วคราวเป็นตำแหน่งที่ปฏิบัติงานโดยปราศจากการแข่งขันหรือการเลื่อนระดับที่สูงขึ้น นอกจากการมีประสบการณ์การทำงานที่เชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น จึงสามารถทำงานได้ตามสถานการณ์อย่างเป็นสุข

อีกทั้งยังพบว่า บุคลากรเสนอแนะให้โรงพยาบาลพิจารณาถึงการบริหารเวลาหรือการแบ่งเวลาให้เหมาะสมและกับสมดุลกับการปฏิบัติงานของบุคลากร การให้ความสำคัญกับความปฏิสัมพันธ์ในสังคม และบรรยากาศด้านสังคมในที่ทำงาน และการพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรต้องการให้โรงพยาบาลตอบสนองในประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับการบริหารเวลาการ

ทำงาน บรรยากาศด้านสังคมและผลตอบแทน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพชีวิตในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton⁶ ที่กล่าวถึง บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่าง ๆ เช่น ภาวะอิสระ ภายนอกงาน สภาพแวดล้อมทางสังคมสัมพันธ์ และการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

วิจารณ์

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้ามีความรู้สึกพึงพอใจมากน้อยเพียงใดในสภาพที่เป็นจริงเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของบุคลากร และมีความต้องการให้โรงพยาบาลเห็นความสำคัญของบุคลากรในโรงพยาบาลทุกคนหรือทรัพยากรมนุษย์ ให้มีศักยภาพและคุณภาพชีวิตในการทำงาน สอดคล้องกับการบริหารภาครัฐที่ดี บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนและแก้ไขในประเด็นเกี่ยวกับการบริหารเวลาทำงานกับชีวิตหรือการแบ่งเวลาทำงานให้เหมาะสมกับบุคลากรในการปฏิบัติงาน และบุคลากรที่อายุมากหรือสูงวัย โดยองค์กรอาจมีนโยบายในการปรับลักษณะงานให้เหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรตามภาวะสุขภาพ ดังนั้น โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ๆ ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และควรเร่งดำเนินการแก้ไขเกี่ยวกับการจัดสรรอัตรากำลังในการทำงานของหน่วยงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอกับการปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบและพร้อมรับกับภาระงานในสถานการณ์ปัจจุบัน และอีกประเด็นหนึ่งคือ โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศด้านสังคมในที่ทำงาน ความสัมพันธ์ในสังคมการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผู้

บังคับบัญชา และบุคคลอื่นอย่างเป็นมิตร การปรับตัวให้อยู่กับเพื่อนร่วมงาน การลดข้อขัดแย้งในหน่วยงาน และค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมตามปริมาณงานและความยากง่ายของลักษณะงาน ซึ่งโรงพยาบาลอาจต้องกำหนดนโยบายด้านการเสริมแรง การสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรในการทำงานในโรงพยาบาล เช่น การกำหนดมาตรฐานของค่าตอบแทนที่ชัดเจน การสร้างบรรยากาศองค์กรหรือกิจกรรมเชื่อมโยงบุคลากรในโรงพยาบาลให้เกิดความรักความผูกพันกับโรงพยาบาล เป็นโรงพยาบาลที่ดึงดูดใจ (Magnet hospital) ซึ่งอาจส่งผลให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจและมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถหรือตามศักยภาพสูงสุดของบุคลากร สิ่งสำคัญที่จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันระหว่างบุคลากรกับองค์กรก็คือการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่นการดำเนินงานตามโครงการและกิจกรรมต่างๆ การตอบสนองกับปัญหาหรือความต้องการของบุคลากรในองค์กร เป็นต้น รวมทั้งการเปิดโอกาสหรือมีเวทีให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี มีความ

ผูกพันกับองค์กร และองค์กรเป็นองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace)

เอกสารอ้างอิง

1. พรธิดา วิเชียรปัญญา. การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพมหานคร : ธรรมการพิมพ์. 2547;12-13.
2. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. การพัฒนาองค์กรและบุคลากรแนวคิดใหม่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพมหานคร: 21 เซ็นจูรี, 2547.
3. Guest RH. Quality of working life-learning from Tarrytown. Harvard Business Review, 1979;76-87.
4. กองสวัสดิการแรงงาน. คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life). อนุสารแรงงาน. 2547;11(4), 17-22.
5. Krejcie RV., Morgan DW. Determining Sample Size Research Activities. Educational and Psychological Measurement. 1970;30(3), 607-610.
6. Walton RE. Quality of work life: What is it. Sloan Management Review 1973; 15, 11-21.