Original Articles/นิพนธ์ต้นฉบับ

ความสุขในการทำงานของบุคลากรที่ให้บริการผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลรามาธิบดี

ยุบล แก้วศิลา[1] พย.ม.(การพยาบาลผู้ใหญ่), วนาพรรณ ชื่นอิ่ม[2] พย.บ.

[1] ฝ่ายการพยาบาล, [2] งานบริหารการรักษาพยาบาล
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

บทคัดย่อ

บทนำ: ความสุขในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนสร้างสรรค์ผลงานและเพิ่มผลผลิตเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอก และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความสุขในการทำงานของบุคลากรที่ให้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรามาธิบดี

วิธีการ: กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลหัวหน้าหน่วย พยาบาลชำนาญการ พยาบาลผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูง พยาบาลผู้ปฏิบัติงานพยาบาล และผู้ปฏิบัติงานบริหาร จำนวน 328 รายที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนานกว่า 1 ปีของทั้ง 14 หน่วยได้แก่ หน่วยตรวจเด็ก อายุรกรรม ศัลยกรรม ออร์โธปิดิกส์ เวชศาสตร์ครอบครัว จิตเวช สูติกรรม นรีเวช เวชศาสตร์ฟื้นฟู ตา หู-คอ-จมูก ทันตกรรม เวชศาสตร์นิวเคลียร์ และผิวหนัง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และแบบสอบถามความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวกและด้านอารมณ์ทางลบ ตรวจหาความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคได้ค่าเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความสุขในการทำงาน โดยใช้ค่าไคสแควร์ (Chi-square) และออดเรโช (Odds-Ratio)

ผลการวิจัย: ความสุขในการทำงานของบุคลากรในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรามาธิบดี อยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางบวกมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (mean=4.10 SD =0.54) รองลงมาคือความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางลบ (mean=3.85 SD =0.90) ส่วนความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิตและความพึงพอใจในงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน (mean=3.73 SD =0.64) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประชากร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ ส่วนด้านการทำงานได้แก่ ตำแหน่งการปฏิบัติงาน สถานภาพการทำงาน และประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรามาธิบดี

ข้อเสนอแนะ: การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน การหาวิธีส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรอยู่กับองค์กรได้นาน มีรายได้ สวัสดิการ และค่าตอบแทนสูง จะทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข

คำสำคัญ: ความสุข ความสุขในการทำงาน บุคลากร หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก

Corresponding Author: ยุบล แก้วศิลา
ฝ่ายการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

บทนำ

ความสุขในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนในองค์กรทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์ สร้างนวัตกรรมและเพิ่มผลผลิต เป็นผลให้องค์กรเจริญก้าวหน้าบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี สังคมและเศรษฐกิจ การปฏิรูประบบราชการและระบบบริการสุขภาพ ส่งผลกระทบต่อองค์กรวิชาชีพด้านสุขภาพ นโยบายด้านการรักษา พยาบาล สิทธิการรักษา พยาบาลของแต่ละบุคคล นโยบายการเป็นโรงพยาบาลคุณภาพขององค์กรเพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (สรพ.) เพื่อให้ผ่านเกณฑ์คุณภาพของสำนักงานประกัน สังคม การคงไว้ซึ่งคุณภาพอย่างยั่งยืนเพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการท่ามกลางความจำกัดของทรัพยากร ส่งผลให้บุคลากรต้องปรับตัวเพื่อรับนโยบายใหม่ ต้องเรียนรู้และปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน บุคลากรต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเครียด เหนื่อยล้า ความพึงพอใจในงานลดต่ำลง มีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลง ส่งผลให้ความสุขในการทำงานต่ำลง[1,2]

โรงพยาบาลรามาธิบดีเป็นโรงเรียนแพทย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐมีหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแยกตามกลุ่มโรคทั้งหมด 14 หน่วยและมีหน่วยงานสนับสนุนอีกหลายหน่วยงาน มีปริมาณผู้ป่วยนอกเพิ่มขึ้นทุกปี ในปัจจุบันปีละประมาณหนึ่งล้านสี่แสนราย (ข้อมูลจากเวชสถิติเดือนมกราคม-ธันวาคม พศ. 2551 รวม 1,457,955 ราย) มีพันธกิจทั้งด้านการบริการวิชาการ การศึกษาวิจัย และการสร้างเสริมสุขภาพ โดยมีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นโรงเรียนแพทย์ที่มีความเป็นเลิศระดับตติยภูมิในระดับภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ การเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ เช่น การปรับปรุงต่อเติมอาคาร การก่อสร้างอาคารใหม่ การปรับย้ายสถานที่ทำงาน ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ รวมถึงข้อกำหนดต่างๆ เกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มซึ่งมีการปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกเป็นบริการด่านหน้าซึ่งสามารถสร้างความประทับใจกับผู้รับบริการ หรือก่อความไม่พึงพอใจหากไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง บุคลากรต้องปรับกระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและให้ได้คุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน บุคลากรที่ให้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอก นอกจากพยาบาลแล้วยังมีผู้ปฏิบัติงานพยาบาลและผู้ปฏิบัติงานบริหาร ซึ่งต้องเผชิญกับสถานการณ์เดียวกัน ทุกคนต้องร่วมกันทำงานให้มีคุณภาพ ให้บริการผู้รับบริการที่เพิ่มจำนวนขึ้นภายใต้ทรัพยากรอันจำกัดและความคาดหวังของผู้รับบริการ อาจมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ซึ่งส่งผลทางลบต่อภาพพจน์ของวิชาชีพและชื่อเสียงของโรงพยาบาล[3]

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรกลุ่มหนึ่งที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคลและสิ่งแวดล้อม โดยอายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวและการแก้ไขปัญหาตามการเรียนรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลต่อการประเมินความสุขด้วย[4] และยังมีปัจจัยอื่น ได้แก่ การได้ดำรงตำแหน่งตามความคาดหวัง การได้รับการยกย่องชมเชยหรือรางวัลตอบแทนเมื่อประสบความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน[5-8] สภาพการทำงาน เงินเดือน และค่าตอบแทน[7]

ที่ผ่านมามีการศึกษาในบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยทั่วไปและหอผู้ป่วยวิกฤต ซึ่งมีลักษณะงานที่แตกต่างจากหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกและยังไม่เคยมีการศึกษาระดับความสุขในการทำงานเฉพาะบุคลากรหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมาก่อน คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรที่ให้บริการผู้ป่วยนอก รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคลด้านประชากรได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และด้านการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งการปฏิบัติ งาน สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยใดที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารที่จะหาแนวทางสนับสนุนให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข กระตือรือร้นที่จะปรับปรุงพัฒนางานให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน ทั้งนี้เพื่อลดการสูญเสียบุคลากรที่มีคุณค่าและยังนำมาซึ่งผลผลิตที่ดีมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

วิธีวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านประชากรและด้านการทำงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากรในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรามาธิบดี

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรามาธิบดี 14 หน่วย ได้แก่ หน่วยตรวจเด็ก ศัลยกรรม เวชศาสตร์ครอบครัว อายุรกรรม ออร์โธปิดิกค์ เวชศาสตร์ฟื้นฟู ผิวหนัง หู-คอ-จมูก ตา นรีเวช สูติกรรม จิตเวช ทันตกรรม และเวชศาสตร์นิวเคลียร์ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย หัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาลชำนาญการ/หรือผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูง พยาบาล ผู้ปฏิบัติงานพยาบาลและผู้ปฏิบัติงานบริหารทุกคน ระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2552 - 15 มกราคม พ.ศ. 2553 จำนวน 328 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดให้เก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และความสุขในการทำงาน โดยประเมินความสุขในการทำงานตามกรอบแนวคิดของ Diener[8] 4 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความสุขในการทำงานของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล มีจำนวน 4 ด้านๆ ละ 5 ข้อ รวมเป็น 20 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวก 3 ด้าน และเชิงลบ 1 ด้าน มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง รู้สึกเช่นนั้นเป็นประจำ
4 หมายถึง รู้สึกเช่นนั้นบ่อยครั้ง
3 หมายถึง รู้สึกเช่นนั้นบางครั้ง
2 หมายถึง รู้สึกเช่นนั้นนานๆ ครั้ง
1 หมายถึง ไม่รู้สึกเช่นนั้นเลย

คุณภาพเครื่องมือ ใช้วิธีประเมินความตรงของแบบสอบถาม (validity) ด้วยการตรวจทานโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านและทำการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเครื่องมือไปทดลองใช้ในบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกทุกหน่วยด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) จำนวน 30 คน ใช้สูตรสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95

การแปลผลคะแนนความสุขในการทำงานใช้เกณฑ์การคิดคะแนนแบบอิงเกณฑ์ โดยนำคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนมารวมกันและหาค่าเฉลี่ยแล้วให้ความหมายของคะแนนไว้ดังนี้

3.68 - 5.00 หมายถึง มีความสุขระดับสูง
2.34 - 3.67 หมายถึง มีความสุขระดับปานกลาง
1.00 - 2.33 หมายถึง มีความสุขระดับต่ำ

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วไปสอบถามบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอก จำนวน 350 คน ได้รับคืนจำนวน 337 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.29 และคัดแบบสอบถามที่ตอบไม่สมบูรณ์ออกจำนวน 9 ชุด คิดเป็นร้อยละ 2.57 คงเหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 328 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.71

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยนำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนระดับความสุขในการทำงานนำเสนอด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความสุขในการทำงานด้วยค่าสถิติไค-สแคว์ (Chi-square) และ Odds Ratio (OR) โดยกำหนดให้ p-value < .05 เป็นค่านัยสำคัญทางสถิติ

ผลวิจัย

ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงร้อยละ 99.09 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่หน่วยตรวจอายุรกรรม มากกว่าครึ่งมีสถานภาพสมรสคู่ และมีรายได้ 10,001- 20,000 บาทต่อเดือน แต่ละกลุ่มอายุอยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันโดยมีอายุ 30-39 ปีร้อยละ 32.32 จบการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 48.17 ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่จำนวนมากมีวุฒิการศึกษาสูงกว่าตำแหน่งที่ทำงานอยู่ทั้งนี้เนื่องจากทำการศึกษาต่อเนื่องในระหว่างทำงาน เช่น ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานพยาบาลและผู้ปฏิบัติงานบริหารขณะเดียวกันก็ศึกษาต่อเนื่องด้วยตนเองจนจบการศึกษาปริญญาตรีหรือปริญญาโทแต่ยังคงทำงานในตำแหน่งเดิม ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานพยาบาลร้อยละ 62.80 มีประสบการณ์การทำงาน > 20 ปีมากที่สุด และเป็นข้าราชการร้อยละ 40.85

ความสุขในการทำงานของบุคลากรในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรามาธิบดี

บุคลากรส่วนใหญ่มีความสุขระดับสูงและส่วนน้อยที่ระบุว่ามีความสุขระดับปานกลาง แต่ไม่พบบุคลากรที่มีความสุขระดับต่ำและเมื่อจำแนกความสุขในการทำงานทั้ง 4 ด้าน เป็นระดับสูง ปานกลาง และต่ำโดยอิงเกณฑ์ที่กำหนดดังกล่าวข้างต้นโดยกลุ่มตัวอย่างมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.92 SD = 0.46) เมื่อพิจารณารายด้าน

พบว่าคะแนนเฉลี่ยด้านอารมณ์ทางบวกมีค่าสูงสุด (Mean = 4.10 SD = 0.54) รองลงมาคือด้านอารมณ์ทางลบ (Mean = 3.85 SD = 0.90) ส่วนด้านความพึงพอใจในชีวิตและความพึงพอใจในงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน (Mean = 3.73 SD = 0.64) ซึ่งเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า บุคลากรมีความสุขระดับปานกลางในหัวข้อการได้ดำรงตำแหน่งตามที่คาดหวัง ด้านความพึงพอใจในชีวิตและหัวข้อ ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน

ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านประชากรและด้านการทำงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากรในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอก

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประชากรและด้านการทำงานไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความสุขของบุคลากร ($p > .05$) ซึ่งเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรพบว่าบุคลากรอายุมากมีความสุขระดับสูงลดหลั่นกัน โดยกลุ่มอายุ 50-60 ปีและ 40-49 ปี มีความสุขเป็น 1.44 และ 1.38 เท่าของกลุ่มอายุ 20-29 ปี (OR=1.44, 1.38) และทั้งสองกลุ่มการศึกษามีความสุขระดับสูงใกล้เคียงกัน นอกจากนี้กลุ่มสถานภาพคู่มีความสุขระดับสูงมากที่สุดส่วนอีกสองกลุ่มมีระดับความสุขใกล้เคียงกันโดยผู้มีสถานภาพคู่และหม้าย/หย่า มีความสุขเป็น 2.01 และ 1.01 เท่าของกลุ่มโสด (OR=2.01, 1.01) และกลุ่มรายได้ <10,000 บาทมีความสุขน้อยกว่ากลุ่มอื่น โดยกลุ่มรายได้ >40,000 บาท, 30,001-40000 บาท, 20,001-30,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท มีความสุขเป็น 3.23, 1.01, 1.32 และ 1.23 เท่าของกลุ่มรายได้ <10,000 บาท (OR=3.23, 1.01, 1.32 และ 1.23) ส่วนด้านการทำงานพบว่าบุคลากรทุกตำแหน่งมากกว่าร้อยละ 67 มีความสุขระดับสูงและลดหลั่นกัน โดยหัวหน้าพยาบาล/พยาบาลชำนาญการ/ผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูงมีความสุขระดับสูงที่สุดและเป็น 2.20 เท่าของพยาบาลและผู้ปฏิบัติงานบริหาร ส่วนสถานภาพการทำงานกลุ่มลูกจ้างมีความสุขระดับสูงกว่ากลุ่มอื่น และกลุ่มประสบการณ์การทำงาน >20 ปีมีความสุขระดับสูงกว่ากลุ่มอื่นโดยเป็น 1.41 เท่าของกลุ่มประสบการณ์การทำงาน <10 ปี

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

บุคลากรหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรามาธิบดีมีความสุขในการทำงานระดับสูง

แม้ภาระงานด้านบริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกจะเป็นภาระงานที่หนักมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเช่นโรงพยาบาลรามาธิบดีที่ต้องดูแลผู้รับบริการจำนวนมากและมีปัญหาสุขภาพที่ซับซ้อน แต่ความสุขของบุคลากรก็ยังอยู่ในระดับสูง เป็นผลจากการที่บุคคลศรัทธาในงานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่ได้ทำบุญทำกุศล เห็นคุณค่าของงาน สนุกกับงาน ซึ่งจะเห็นได้จากกิจกรรมพัฒนาคุณภาพต่างๆ รวมทั้ง นวตกรรม งานวิจัยและโครงการคุณภาพที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เหตุผลอีกประการก็คือการที่บุคลากรได้มาปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกถือเป็นรางวัลสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยมานาน และมีพฤติกรรมที่เหมาะสม ซึ่งบุคลากรจะรู้สึกพึงพอใจที่ไม่ต้องขึ้นเวรบ่ายและดึก มีเวลาทำกิจกรรมกับครอบครัว ซึ่งการมีครอบครัวที่ดีเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงานอย่างยั่งยืน[9]

บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในสถาบันที่มีชื่อเสียง ได้รับการรับรองมาตรฐานโรง พยาบาลจากหลายสถาบัน เป็นศูนย์รวมความก้าวหน้าด้านวิชาการ ด้านเครื่องมือทันสมัยและเทคโนโลยีใหม่ๆ เป็นแหล่งฝึกอบรมแพทย์ พยาบาลและบุคลากรสาธารณสุข ได้รับการยอมรับว่ามีความเป็นเลิศจากประชาชนทั่วทุกภาคของประเทศ ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้บุคลากรมีความสุขระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในกลุ่มพยาบาลที่สังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย และโรงพยาบาลเอกชนที่พบว่าพยาบาลส่วนใหญ่มีความสุขระดับสูง ดังการศึกษาที่พบว่าพยาบาลประจำสถานพยาบาลสังกัดกรมราชทัณฑ์มีความสุขระดับสูง[3] และพบผลเช่นเดียวกันว่าพยาบาลประจำการมีความสุขระดับสูงในโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคกลาง[7] นอกจากนี้การศึกษาในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร์และโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ก็พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความสุขระดับสูง[1,9,11] สำหรับพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ก็มีความสุขระดับสูง[6] แม้กระทั่งพยาบาลประจำหอผู้ป่วยวิกฤตโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐกรุงเทพมหานครก็มีความสุขระดับสูงเช่นเดียวกัน[4,5,12] บุคลากรรู้สึกพึงพอใจในงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มองเห็นประโยชน์ของงาน รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า สนุกกับงาน ทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย[7,13] ส่งผลให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุขดังแนวคิดของไดเนอร์[8] และแมนเนียน [14] ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจสภาพแวดล้อมของการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้จาก

ความคับแคบของสถานที่ ความแออัดของหน่วยตรวจจากปริมาณของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ภาระงานที่เพิ่มขึ้น สิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ งานที่ทำต้องแข่งกับเวลา ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยคำนึงถึงคุณภาพ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับการบริการ เป็นผลให้บรรยากาศการทำงานไม่ราบรื่น เช่นเดียวกับการศึกษาที่พบว่า สภาพแวดล้อมในงานที่ทำให้บุคลากรมีความสุขระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่แออัด ความเครียดจากการทำงานประจำวัน จำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ และการทำงานแข่งกับเวลา[5,6]

ส่วนความพึงพอใจในการได้ดำรงตำแหน่งตามที่หวังอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้จากข้อจำกัดของตำแหน่งงาน เช่น ผู้ปฏิบัติงานบริหารไม่มีการเลื่อนระดับซึ่งส่วนใหญ่เงินเดือนจะเต็มขั้นก่อนเกษียณ อายุราชการ ผู้ปฏิบัติงานพยาบาลก็เช่นกันเงินเดือนจะเต็มขั้นที่ระดับ 5 การก้าวเข้าสู่ระดับ 6 ทำได้ยากและยังไม่มีความชัดเจน ส่วนการเลื่อนระดับของพยาบาลระดับ 6 เป็นพยาบาลชำนาญการ/ผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูงก็ทำได้ยาก หน่วยงานยังมิได้มีการเตรียมความพร้อมเพื่อเลื่อนระดับอย่างเป็นระบบ ทำให้ไม่มีผลงานเพียงพอเมื่อถึงเวลาที่สามารถเข้าสู่ตำแหน่งได้ ส่วนตำแหน่งหัวหน้าหน่วย/หัวหน้าหอผู้ป่วยก็มีจำนวนจำกัด เช่นเดียวกับการศึกษาที่พบว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความสมหวังกับตำแหน่งเป็นผลให้บุคลากรมีความสุขระดับปานกลาง[4,5,13]

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประชากรและด้านการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรหน่วยตรวจผู้ป่วยนอก

การศึกษาครั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความสุขอาจเป็นจากการที่บุคลากรมีความสุขระดับสูงและระดับปานกลางที่ค่อนไปทางสูง โดยไม่มีความสุขระดับต่ำเลย แต่การศึกษาก็แสดงให้เห็นสิ่งที่น่าสนใจหลายประการที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้มีความสุขในการทำงานต่อไป

บุคลากรกลุ่มอายุมากมีความสุขมากกว่า เช่นเดียวกับการศึกษาของ กัลยารัตน์ อ๋องคณา[6] และรัชนี หาญสมสกุล[3] แต่ต่างจาก จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล[4] นภัชชล รอดเที่ยง[13] ประพิศ สามะศิริ และบุษบา หน่ายคอน[10] ที่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บุคลากรทุกระดับการศึกษามีความสุขใกล้เคียงกัน เช่น เดียวกับการศึกษาของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล[4] รัชนี หาญสมสกุล[3] และนภัชชล รอดเที่ยง[13] แต่ต่างจาก กัลยารัตน์ อ๋องคณา[6] ที่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้บุคลากรสถานภาพคู่มีความสุขมากกว่า เช่นเดียวกับที่ กัลยารัตน์ อ๋องคณา[6] รัชนี หาญสมสกุล[3] ประพิศ สามะศิริ และบุษบา หน่ายคอน[10] พบแต่ต่างจาก จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล[4] ที่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บุคลากรที่มีรายได้มากมีความสุขมากกว่า เช่นเดียวกับ นภัชชล รอดเที่ยง[13] และยังพบว่าบุคลากรทุกตำแหน่งมีความสุขระดับสูง โดยหัวหน้าพยาบาล/ พยาบาลชำนาญการ/ผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูงมีความสุขระดับสูงที่สุด สอดคล้องกับที่ นภัชชล รอดเที่ยง[13] พบว่า ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสุข แต่ตำแหน่งทางบริหารมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าบุคลากรทุกสถานภาพการทำงานมีความสุขระดับสูง เช่นเดียวกับ นภัชชล รอดเที่ยง[13] บุคลากรที่ทำงานมานานมีความสุขมากกว่า เช่นเดียวกับกัลยารัตน์ อ๋องคณา[6] รัชนี หาญสมสกุล[3] ประพิศ สามะศิริ และบุษบา หน่ายคอน[10] แต่ต่างจาก นภัชชล รอดเที่ยง[13] ที่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปและข้อเสนอแนะ

บุคลากรหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรามาธิบดีมีความสุขในการทำงานระดับสูงทุกด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ ยกเว้นหัวข้อ การได้ดำรงตำแหน่งตามที่คาดหวัง และสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งน่าจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารทำการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นและกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกเป็นสถานที่น่าทำงาน หาวิธีสร้างขวัญและกำลังใจ สนับสนุนส่งเสริมให้มีการจัดสรรเวลาเพื่อทำกิจกรรมต่างๆ ที่ผ่อนคลายความเครียด ตลอดจนสร้างกิจกรรมสังสรรค์นอกเหนือจากงานประจำ นอกจากนี้ควรมีการแสดงเส้นทางความก้าวหน้าในสายวิชาชีพที่ชัดเจน ส่งเสริมให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้และทักษะเพื่อพัฒนาตนและพัฒนางานซึ่งจะส่งผลต่อการเลื่อนระดับ/ ตำแหน่ง/ หน้าที่การงานให้สูงขึ้น

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ผู้บริหารควรหาวิธีเสริมสร้างความสุขในการทำงานให้บุคลากรส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกซึ่งได้แก่ บุคคลกลุ่มต่อไปนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานพยาบาล
2. พนักงานมหาวิทยาลัยเงินอุดหนุนและเงินรายได้คณะฯ
3. บุคลากรที่มีเงินเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท
4. บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี เพื่อให้บุคลากรกลุ่มดังกล่าวทำงานอยู่กับคณะฯ อย่างต่อเนื่องยาวนาน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ทำงานมานานยิ่งมีความสุขในการทำงานมาก

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานโดยศึกษาเป็นการวิจัยคุณภาพในกลุ่มที่มีความสุขระดับสูงมากและต่ำมาก
2. ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานอื่นๆ
3. ติดตามศึกษาระดับความสุขในการทำงานในบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกภายหลังมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านกายภาพ โครงสร้างและระบบบริหารองค์กร

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ทำให้เกิดงานวิจัยชิ้นนี้ รวมถึงผู้ที่มีส่วนสนับสนุนให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลงด้วยดีได้แก่ ศาตราจารย์สุชาติ อินทรประสิทธิ์ นางสาวมยุรี ภัทราคร ผู้ทรงคุณวุฒิ หัวหน้าหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณ ดร.สายสุนีย์ ทับทิมเทศ ที่ให้ความอนุเคราะห์เรื่องสถิติ

เอกสารอ้างอิง

1. กฤษดา แสวงดี. แนวทางการจัดอัตรากำลังทางการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์; 2545:1-3.
2. จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและบรรยากาศองค์การ กับ คุณภาพการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2543.
3. รัชนี หาญสมสกุล. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน ลักษณะงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากรพยาบาลประจำสถานพยาบาล สังกัดกรมราชทัณฑ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2550.
4. จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจไฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2546.
5. พรรณิภา สืบสุข. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2548.
6. กัลยารัตน์ อ๋องคณา. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2549.
7. ลักษมี สุดดี. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2550.
8. Diener, E. Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. Am Psychol 2000;55:34-43.

9. แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ(สสส.). มาสร้างองค์กรแห่งความสุขกันเถอะ. กรุงเทพ: ม.ป.ท; 2552.
10. ประพิศ สามะศิริ และบุษบา หน่ายคอน. ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร์. วารสารกองการพยาบาล. 2550;34:22-31.
11. อัครสรา สถาพรวจนา. ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากครอบครัว บรรยากาศจริยธรรมในงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2551.
12. อัจฉรัช อุยยะพัฒน์. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน บรรยากาศจริยธรรมในการทำงานกับความสุขในการทำงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลหอผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2551.
13. นภัชชล รอดเที่ยง. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกอนามัยครอบครัว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล 2550.
14. Manion, Jo. Joy at work: Creating a positive workplace. JONA 2003;12:652-5.

Original Articles/นิพนธ์ต้นฉบับ

Happiness in Workplace of Healthcare Personnels Working at Outpatient Departments, Ramathibodi Hospital

Kaewsila Y.[1], M.N.S., Chuen- im W.[2], B.N.S.

[1] Nursing Services Department, [2] Health Care Management Division
Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University, Bangkok 10400. THAILAND

Abstract

Introduction: Happiness in workplace was an important factor to make personnels create and gain productivity to achieve organizational goals.

Objective: The purpose of this research was to study the level of happiness in workplace of personnels working at outpatient departments, Ramathibodi Hospital and investigate relationship between demographic factors, working factors and the happiness in workplace of personnels.

Methods: Subjects were 328 staffs who have been working for a year or more. All 14 outpatient departments were Pediatric, Medicine, Surgery, Orthopedic, Family Medicine, Psychiatry, Obstetrics, Gynecology, Rehabilitation Medicine, Eye, Ear-Nose-Throat, Dental, Nuclear Medicine and Skin. They consisted of 1. headnurse / nurse specialist/ advanced practice nurse 2. registered nurse 3. assistant nurse and 4. ward clerk. The data were collected by using questionnaires that assessed the happiness in workplace. This happiness included life satisfaction, work satisfaction, positive affect and negative affect. Its reliability by Cronbach's alpha coefficient which was 0.95. The data were analysed by using percentage, mean, standard deviation, chi-square and odds ratio.

Results: Most of them were happy at high and medium level but low level was not found. The mean of positive affect was high level (mean=4.10, SD =0.54) and negative affect was high level as well (mean=3.85, SD =0.90).Life satisfaction and work satisfaction were the same level (mean=3.73, SD =0.64). Demographic factors including age, marital status, educational level and working factors including position, type of employment and duration of work were not significantly correlated with their happiness. Discussion and Suggestions: On the way of Buddhism, personnels believe that caring the patients in hospital is merit so they feel happy and fulfill. It makes their life be valued from valuable experiences. The result suggests that the position as expected and working environment are the elements would be promoted and improved to allow for more productivity and happiness.

Keywords: happy, happiness in workplace, personnel, .outpatient departments, OPD

Corresponding Author: Kaewsila Y., M.N.S.

Nursing Services Department, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University, Bangkok 10400. THAILAND Tel. 02-200-4080