

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมสนับสนุน
บริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

Factors Affecting Quality of Work Life of Personnel Department of
Health Service Support, Ministry of Public Health

กาญจนาสุตา เพ็งภู

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

โทร. 064-221-2860 E-mail: pinkanut_1990@hotmail.com

พิชิต รัชตพิบูลภ

อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

โทร. 085-844-8585 E-mail: piratc@rpu.ac.th

Kanjanasuda Phengphu

Master of Public Administration, Rajapruk University

Pichit Ratchatapibhunphob

Lecturer in Master of Public Administration, Rajapruk University

รับเข้า: 29 เมษายน 2561 ตอบรับ: 7 สิงหาคม 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข และ 3) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 299 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของ Scheffé การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (แบบเพิ่มทีละตัวแปร) ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ประเภท ตำแหน่งงาน และอายุราชการ แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ปัจจัยการทำงานด้านความรับผิดชอบในงาน การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร และ 3) ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร คือ ความรับผิดชอบในงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลสูงที่สุดและเป็นไปในทิศทางเชิงบวก

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Abstract

This research objectives were; 1) to comparison levels of quality of work life classified by personnel factors of personnel of Department of health service support, Ministry of Public Health, 2) to study the relationship between the factor of work with the quality of life for personnel working in the Department of Health Service Support, Ministry of Public Health, and 3) to study the effect of factors of work influencing the quality of work life of personnel in the Department of Health Service Support, Ministry of Public Health. The sample used in the study such as Personnel of Department of Health Service Support, Ministry of Public Health 299 people. The tool used is a questionnaire. The statistics used in data analysis are Frequency Distribution, Percentage, Average, Standard Deviation, Testing of Variance one-way ANNOVA, Testing the different by pair of Scheffé's method finding Pearson's product moment correlation coefficient and analyze by stepwise multiple regression (variable increments). The Research found that 1) factors of personal are Age of marital status, Job Type and Old office different; quality of work life is not different; while personnel that has salary rate is different. They have quality of work life for environmentally safe and healthful, Difference by statistic about .05 2) Factor of work responsibility, communication within organization and relationship with organization. They have positive relationship with quality of work life of Personnel 3) The variables that have the power to predict the quality of life in a person's workplace are job responsibilities and organizational commitment. The organizational commitment variable is the most influential and positively influenced.

Keyword: quality of work life

บทนำ

โลกในศตวรรษที่ 21 เป็นโลกที่ไร้พรมแดน เป็นยุคแห่งการปฏิวัติที่มีการเปลี่ยนแปลงทุกสิ่งทุกอย่าง ทั้งระบบเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยี เพื่อให้โลกมีความเจริญก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้ทุกประเทศต้องดิ้นรนเพื่อพัฒนาประเทศของตนเองให้ทันต่อ

การเปลี่ยนแปลงของโลกในขณะนั้น ๆ ทั้งนี้ประเทศไทยเป็นอีกประเทศหนึ่งที่กำลังพัฒนา ส่งผลให้ประเทศไทยต้องเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่รองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยี ทำให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้าง นโยบาย และการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น สามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ได้เป็นอย่างดี ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก สามารถเผชิญกับปัญหา ภาวะคุกคาม และการแข่งขันที่สูงขึ้นได้ เพราะฉะนั้นองค์กรต่าง ๆ จะต้องเตรียมตัวและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้น โดยเฉพาะในเรื่องทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อองค์กร เพราะเมื่อบุคลากรได้รับความกดดัน อาจทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน จนส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรได้

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน เพราะมนุษย์เป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ และปัจจุบันมนุษย์ทำงานเพื่อให้ตนดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีศักดิ์ศรี ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ตามยุคสมัยนั้น ๆ รวมถึงการเห็นคุณค่าของงานและความพึงพอใจในงาน ดังนั้นการให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรให้เกิดความสุข ความมั่นคง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน มีความรู้สึกว่าจะงานมีความสำคัญและมีคุณค่า มีความผูกพันกับงาน มีแรงจูงใจ เสียสละทุ่มเทให้กับการทำงาน ย่อมส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคลและองค์กร ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีคุณภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังที่ Klatt , Murdick และ Schuster (1985: 198 - 199) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงาน ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ลดความเครียดจากการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในเรื่องของงานและชีวิตส่วนตัว และประสิทธิผลขององค์กร อันเนื่องมาจากความผาสุก (well - being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน

เนื่องจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นกรมที่จัดตั้งใหม่ภายหลังจากการปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างกระทรวงสาธารณสุข ตาม พ.ร.บ. ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ซึ่งประกาศ ณ วันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2545 โครงสร้างใหม่ในส่วน of กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้มีการจัดกลุ่มภารกิจ (Cluster) ในการสนับสนุนหน่วยบริการสุขภาพในทุกระดับให้มีประสิทธิภาพในการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบบริหารจัดการ ระบบบริการสุขภาพ และระบบคุ้มครองประชาชนด้านบริการสุขภาพ ทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี สามารถพิทักษ์สิทธิ และเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข ด้วยเหตุนี้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพจึงได้บัญญัติศาสตร์และกำหนดนโยบายพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO) และสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้องค์กรสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพให้กับประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนในการดูแลจัดการสุขภาพ พร้อมทั้งสร้างความเข้มแข็งในองค์กรที่เป็นระบบการสาธารณสุข

ของประเทศได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้จากภารกิจต่าง ๆ ที่ทางกระทรวงสาธารณสุขได้มอบหมายให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพนั้น เป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของประชาชนทั้งประเทศ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยเน้นสุขภาพกาย สุขภาพใจที่สมบูรณ์ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559) จึงเป็นหน้าที่ของบุคลากรของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ต้องร่วมกันรับผิดชอบกับภารกิจตามที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด ทั้งนี้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนเป็นการทำงานที่บุคลากรต้องใช้ความอดทนอดกลั้นสูงในการรับมือกับปัญหาด้านสุขภาพต่าง ๆ ของประชาชน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร เพื่อเป็นบุคลากรที่ทรงคุณค่า สร้างความรู้สึกรักผูกพันกับองค์กร รักในงาน และนำพาให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ทั้งในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ประเภทบุคลากร อายุราชการ และอัตราเงินเดือน และปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่ผู้วิจัยคาดการณ์จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องว่ามีอิทธิพลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา เสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากและจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญและใส่ใจ เพราะบุคลากรสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเป็นที่พึ่งทั้งทางกายและทางใจของประชาชนในการคุ้มครอง พิทักษ์สิทธิและให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ซึ่งต้องเป็นผลจากการที่บุคลากรนั้น ๆ มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีความรู้ ความสามารถ เป็นคนดี รักในงาน ซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ มีคุณธรรม รวมทั้งมีคุณภาพชีวิตที่ดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

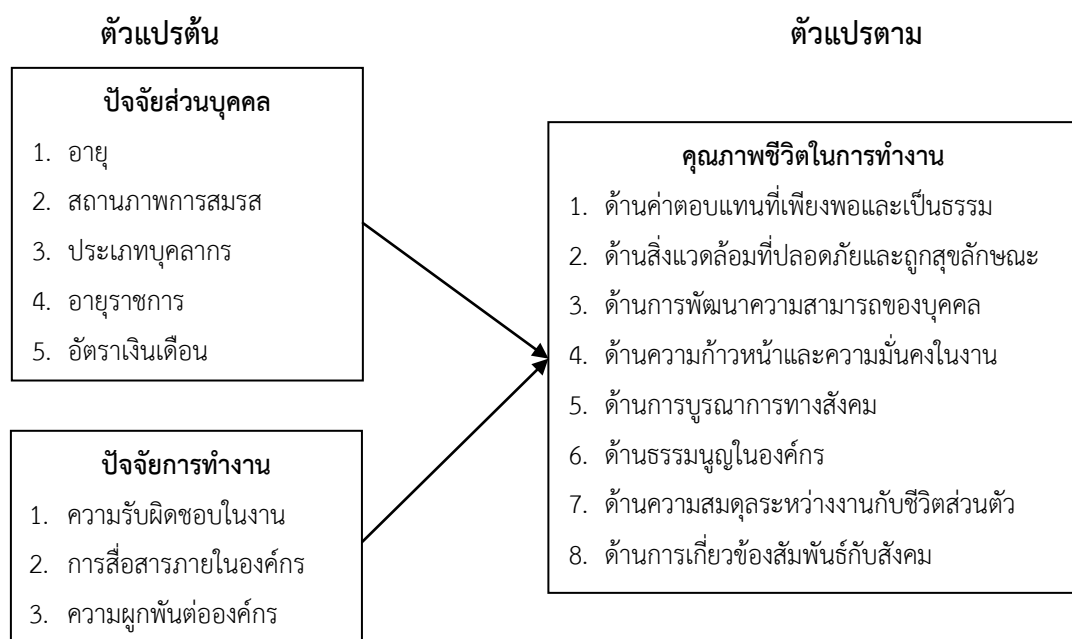
1. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยการทำงานด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการสื่อสารภายในองค์กร และด้านความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
3. ปัจจัยการทำงานด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการสื่อสารภายในองค์กร และด้านความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้นำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาเรื่องโดยสามารถสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยจากแนวคิดของ Walton (1975) ได้เสนอองค์ประกอบที่สำคัญและเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมไว้ 8 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม 2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ 3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล 4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5. ด้านการบูรณาการทางสังคม 6. ด้านธรรมเนียมในองค์กร 7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ 8. ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1,191 คน (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane (1970: 886 - 887) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 299 คน โดยการคำนวณตามสัดส่วนกับจำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน กำหนดเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 55 ข้อ มีสาระครอบคลุมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพในทุกด้าน ผู้วิจัยหาความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item - Objective Congruence: IOC) ซึ่งได้ค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.99 และนำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ได้เท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ปัจจัยการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการสร้างสมการด้วยวิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณวิธี (Multiple Regression Analysis: Enter) เพื่ออธิบายทิศทางความสัมพันธ์และระดับอิทธิพลของตัวแปร

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ประเภทตำแหน่งงาน และอายุราชการแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร พบว่า ปัจจัยการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) = .799 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ 1) ด้าน

ความรับผิดชอบในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .776 2) ด้านการสื่อสาร ภายในองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .595 และ 3) ด้านความผูกพันต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .819

3. การพยากรณ์ปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรพยากรณ์ 3 ตัว ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีเพียง 2 ตัวเท่านั้นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร คือ ความรับผิดชอบในงาน ($\beta = .172$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ($t = 2.117$) และความผูกพันต่อองค์กร ($\beta = .662$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ($t = 8.155$) ซึ่งตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้ถึงร้อยละ 67.5 ($r^2 = .675$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .822 ($r = .822$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข สามารถอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. สมมติฐานข้อที่ 1 บุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ประเภทของบุคลากร อายุราชการและอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2. สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการทำงานด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการสื่อสารภายในองค์กร และด้านความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

2.1 ด้านความรับผิดชอบในงาน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ มีความรับผิดชอบต่อตนเองสูง ดังที่ผลวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าบุคลากร มีค่าเฉลี่ยด้านความรับผิดชอบในงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยาภรณ์ บุญสวัสดิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ตามทัศนะของนักวิชาการศึกษา พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก อีกทั้งความรับผิดชอบต่อสังคมกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโดยภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.2 ด้านการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีนั้น ทำให้กระบวนการทำงานมีความราบรื่น ปราศจากปัญหา เพราะการติดต่อประสานงานระหว่าง

บุคลากรในองค์กรมีรูปแบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ง่าย เป็นระเบียบ เพราะมีขั้นตอนที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ เกรียงศักดิ์ เจติย์แปง (2551: 16) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานและการบริหารงานในองค์กร เป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์กร และเป็นเครื่องมือในการทำงานที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน โดยอาศัยระบบการจัดอำนาจตามสายบังคับบัญชา และการแบ่งงานกันทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

2.3 ด้านความผูกพันต่อองค์กร เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจากบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรมาอย่างยาวนาน หรือมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูง มีการปฏิบัติงานด้วยความรักความผูกพัน และมีความสุขในการทำงาน ย่อมส่งผลทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานสูงขึ้นด้วย ดังที่ผลวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีค่าเฉลี่ยด้านความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุติพร ชัยมา (2550) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง มีแนวโน้มที่จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงด้วย และเจ้าหน้าที่ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ ก็มีแนวโน้มที่จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำเช่นกัน อีกทั้งแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3. สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยการทำงานด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการสื่อสารภายในองค์กร และด้านความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสังกัด กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

3.1 ด้านความรับผิดชอบในงาน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการทำงานด้านความรับผิดชอบในงาน สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรได้ จะเห็นได้ว่าความรับผิดชอบในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งถ้าหากบุคคลใดมีความรับผิดชอบในงานสูง มักจะได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ และอาจจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือปรับขึ้นเงินเดือน ส่งผลให้บุคคลนั้นมีความพึงพอใจ หรือมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูง แต่ถ้าบุคคลใดที่ขาดความรับผิดชอบ ละเลยต่อหน้าที่ หรือสร้างความเสียหายให้แก่องค์กร บุคคลนั้นก็จะถูกพิจารณาหรือตั้งกรรมการสอบสวน และได้รับโทษไปตามความผิดที่ตนก่อไว้ ย่อมก่อให้เกิดความเครียดและส่งผลให้บุคคลนั้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ ทั้งนี้ ความรับผิดชอบในงานเป็นภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร เนื่องจากบุคลากรต้อง

ทำงานร่วมกันในองค์กร จำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัยหรือเจตคติของส่วนบุคคล เพื่อเป็นเครื่องมือผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ และมีความซื่อสัตย์สุจริต ฉะนั้นคนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น ความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างขึ้นเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างดี ดังนั้นบุคลากรจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีได้ หากบุคลากรตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตน ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐชัย นิมนวล (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวในหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่าความรับผิดชอบในงาน ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างชั่วคราว

3.2 ด้านความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กร สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรได้ จะเห็นได้ว่ากรรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข มีเป้าหมาย กลยุทธ์ และแนวทางดำเนินงานที่ชัดเจน ส่งผลให้บุคลากรมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และปฏิบัติตนเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติ ชูณศรีวงศ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ (ภาคการผลิต) พบว่า พนักงานในองค์กรให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากในทุกองค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความอดทนอดกลั้นต่อเพื่อนร่วมงาน 2) การปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนด 3) ความรู้สึกในความเป็นเจ้าของในหน่วยงานและองค์กร 4) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และ 5) ความภูมิใจในหน่วยงานหรือองค์กร ตามลำดับ อีกทั้งยังพบว่าปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 5 องค์ประกอบมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพฯ (ภาคการผลิต)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่าบุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยการทำงานด้านความรับผิดชอบในงาน การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงควรนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาส่งเสริมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเสริมแรงหรือจูงใจให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ซึ่งจะส่งผล ให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. ควรประเมินผลคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอ และทำการสำรวจอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานในองค์กร เพื่อ

วางแผนจัดการปัญหา และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เหมาะสมที่นำไปสู่คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

3. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ควรมีการจัดเก็บผลการวิจัยครั้งนี้ไว้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีทุกระดับในหน่วยงาน พัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี การมีกิจกรรมร่วมกันทั้งด้านนันทนาการ กิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2559). ค้นเมื่อ 8 มกราคม 2560, จาก <http://203.157.7.46/home.jsp#>
- กิตติ ชุมหศรีวงศ์. (2555). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เกรียงศักดิ์ เจตย์แปง. (2551). **การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ชูลีพร ชัยมา. (2550). **ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน**. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐชัย นิ่มนวล. (2552). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวในหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- นิตยาภรณ์ บุญสวัสดิ์. (2556). **ความรับผิดชอบต่อสังคมกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ตามทัศนะของนักวิชาการศึกษา**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Bunsawat, N. (2013) **The Corporate Social Responsibility and Quality of Work Life of Personnel as Perceived by Educator of Faculty of Medicine Siriraj Hospital Mahidol University**. Master of Education Program in Educational Administration. Silpakorn University. (in Thai)
- Chaima, C. (2007) **Organizational Commitment and Quality of Work Life Among Officers with Different Levels of Work Motivation in the Registration Office, Chiang Mai University**. Independent Study. Chiang Mai University.

- Chunhasrivong, K. (2011). **Alternative Factors Influencing the Quality of Work Life for Employees in Small-and Medium-Size Enterprises.** Doctor of Philosophy Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Department of Health Service Support. (2016). Retrieved on January, 8th, 2016, from <http://203.157.7.46/home.jsp#> (in Thai)
- Jedipang, K. (2008). **Development of Organizational Communication Efficiency in Public Relations Department Region 3, the Government Public Relations Department.** Independent Study Master of Business Chiang Rai Rajabhat University. (in Thai)
- Klatt, L. A., Murdick, R.G and Schuster, F.E. (1985). **Human Resource Management.** New York : McGraw-Hill.
- Nimnual, N. (2010) **Factors affecting the working life quality of casual workers in provincial government sectors in Muang District, Nakhon Sawan.** Master Degree of Public Administration Program in New Public Management Nakhon Sawan Rajabhat University. (in Thai)
- Walton, R. E. (1975). **Criteria for quality of working life: The quality of work life.** New York: The Free Press.
- Yamane, T. (1970). **Statistics: An introductory analysis.** 3rd ed. New York: Harper & Row.