

คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ
โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
อภิสร ปัญญรัตน์^{1*} และ สุธรรม พงศ์สำราญ²
^{1,2}คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Quality of Work Life Affecting the Engagement of
Support Service Employees in a Private Hospital
Apissara Panyoorat^{1*} Sutham Pongsamran²
^{1,2} Faculty of Business Administration, Kasem Bundit University

Article : Research	บทคัดย่อ
Received: 8 September 2025	การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลเอกชน รวมถึงการเปรียบเทียบความผูกพันตามข้อมูลส่วนบุคคล และการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อความผูกพันของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานจำนวน 60 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีโครงสร้าง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบถ้วน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา t-test One-Way ANOVA และการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (85%) อายุ 31–40 ปี (35%) สมรสแล้ว (52%) จบการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. (51%) ปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี (36%) และอยู่ในตำแหน่งปฏิบัติการ (93%) คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}$ = 4.22) โดยด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{x}$ = 4.38) และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ($\bar{x}$ = 4.33) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ความผูกพันโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}$ = 4.45) โดยเฉพาะด้านความปรารถนาเป็นสมาชิกองค์กร ($\bar{x}$ = 4.46) พบความแตกต่างทางเพศมีผลต่อความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) และคุณภาพชีวิตการทำงาน 3 ด้านที่ส่งผลต่อความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ โอกาสพัฒนาความสามารถ ($p = 0.010$) ประชาธิปไตยในองค์กร ($p = 0.047$) และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ($p = 0.012$) ข้อเสนอแนะคือควรส่งเสริมกิจกรรมที่มีคุณค่าทางสังคม จัดตารางเวลาที่ยืดหยุ่น สนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงครอบครัว ปรับปรุงค่าตอบแทนให้เหมาะสม และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อเสริมสร้างความผูกพันที่ยั่งยืน
Published: 22 December 2025	
Citation: Panyoorat, A., & Pongsamran, S. (2025). Quality of Work Life Affecting the Engagement of Support Service Employees in a Private Hospital. <i>Modern Management Frontier Journal</i> , 23(2), 151-168.	
	คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน, ความผูกพันของพนักงาน, พนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ, โรงพยาบาลเอกชน, การจัดการด้านสุขภาพ

Abstract

This study aimed to investigate the quality of work life and organizational commitment of support service employees in a private hospital. The objectives were: (1) to examine the quality of work life; (2) to assess levels of organizational commitment; (3) to compare commitment across demographic variables; and (4) to analyze the influence of work life quality on commitment. Data were collected from 60 employees using a structured questionnaire, with a 100% response rate. Descriptive statistics (percentage, mean, standard deviation), t-test, One-Way ANOVA, and multiple regression analysis were employed.

Findings revealed that most respondents were male (85%), aged 31–40 years (35%), married (52%), with high school/vocational education (51%), over 15 years of work experience (36%), and in operational positions (93%). Overall quality of work life was rated high ($M = 4.22$), with the highest scores for socially beneficial work characteristics (4.38) and work–life balance (4.33). Organizational commitment was also high ($M = 4.45$), particularly the desire to remain with the organization (4.46). Gender differences significantly influenced commitment ($p < 0.05$). Three aspects of work life quality significantly predicted commitment: opportunities for skill development ($p = 0.010$), organizational democracy ($p = 0.047$), and socially beneficial work characteristics ($p = 0.012$).

Recommendations include promoting socially oriented activities, such as ethics training and community engagement, to strengthen pride in the organization. Flexible scheduling, appropriate leave policies, family-oriented organizational culture, fair and transparent compensation, and greater employee participation in decision-making are also encouraged. These strategies can foster sustainable organizational commitment among support service staff.

Keywords: Quality of Work Life, Employee Engagement, Support Service Staff, Private Hospital, Healthcare Management

* Corresponding author Apisara Panyurat E-mail address: wipa_ks@hotmail.com

บทนำ (Introduction)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรสมัยใหม่ โดยเฉพาะในสถานพยาบาลซึ่งเป็นองค์กรที่ให้บริการด้านสุขภาพที่ต้องการความต่อเนื่องและคุณภาพสูง พนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการในโรงพยาบาล ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัย พนักงานทำความสะอาด พนักงานขนส่ง พนักงานอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่สนับสนุนอื่นๆ ถือเป็น "กระดูกสันหลัง" ที่สำคัญในการดำเนินงานของโรงพยาบาล แม้ว่าจะไม่ได้เป็นบุคลากร

ทางการแพทย์โดยตรง แต่พวกเขามีส่วนร่วมสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย สะอาด และเอื้อต่อการรักษาพยาบาล

ในปัจจุบัน ภาควิชาการสุขภาพมีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น Ghoddoosi-Nejad, (2015) โรงพยาบาลเอกชนต้องเผชิญกับความท้าทายในการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ ลดอัตราการลาออก และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Hom et al., (2017); Scanlan et al., (2019) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการซึ่งมีอัตราการลาออกสูงกว่าบุคลากรทางการแพทย์ Bureau of Labor Statistics, (2020) ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) จึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรต้องให้ความสนใจ Saks, (2006); Christian et al., (2011) เนื่องจากพนักงานที่มีความผูกพันสูงจะมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และพร้อมที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Bakke et al., (2008); Rich et al., (2010)

งานวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันของพนักงาน อย่างไรก็ตาม การศึกษาส่วนใหญ่มีแนวโน้มไปที่บุคลากรทางการแพทย์ เช่น แพทย์และพยาบาล ในขณะที่การศึกษาเกี่ยวกับพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการยังมีจำนวนจำกัด ทั้งนี้ พนักงานกลุ่มนี้มีลักษณะงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และความท้าทายที่แตกต่างจากบุคลากรทางการแพทย์ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาเฉพาะเจาะจงเพื่อเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของกลุ่มบุคลากรนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Purpose)

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
3. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) ที่ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร 4) ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 5) บุคลากรด้านสังคมหรือทำงานร่วมกัน 6) ประชาธิปไตยในองค์กร 7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ และ 8) ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และสัมพันธ์กับสังคม ร่วมกับแนวคิดความผูกพันของพนักงานของ Steers & Porter (1991) ที่ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมของ

องค์การ 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ และ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งเป็นสมาชิกสภาพขององค์การ เพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญต่อการให้บริการด้านสุขภาพแต่กลับได้รับความสนใจในการศึกษาน้อยกว่าบุคลากรทางการแพทย์โดยตรง

กรอบแนวคิดการวิจัยนี้กำหนดให้คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรอิสระหลัก โดยประกอบด้วยแปดมิติตามแนวคิดของ Walton (1973) ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ซึ่งหมายถึงการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) ที่เน้นสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เป็นอันตรายและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน และโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (Development of Human Capacities) ที่ให้โอกาสพนักงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ

การศึกษานี้พัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยโดยอาศัยพื้นฐานทางทฤษฎีจากแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) ร่วมกับทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การของ Steers and Porter (1991) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญต่อการให้บริการด้านสุขภาพแต่กลับได้รับความสนใจในการศึกษาน้อยกว่าบุคลากรทางการแพทย์โดยตรง

กรอบแนวคิดการวิจัยนี้กำหนดให้คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรอิสระหลัก โดยประกอบด้วยแปดมิติตามแนวคิดของ Walton (1973) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างแพร่หลายในงานวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในภาคบริการสุขภาพ (Mosadeghrad et al. (2011) ; Zhao et al. (2012) แปดมิติดังกล่าวประกอบด้วย (1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ซึ่งหมายถึงการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ รวมถึงความเป็นธรรมในการเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งงานที่คล้ายคลึงกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ค่าตอบแทนที่เพียงพอไม่เพียงแต่หมายถึงเงินเดือนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสวัสดิการต่างๆ เช่น ประกันสุขภาพ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โบนัส และสิทธิประโยชน์อื่นๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานและสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับพนักงานและครอบครัว

(2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) ที่เน้นสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เป็นอันตรายและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ครอบคลุมทั้งความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์ป้องกันภัย ระบบความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมที่ไม่มีสารเคมีหรือเชื้อโรคที่เป็นอันตราย รวมถึงความปลอดภัยทางจิตใจ เช่น การไม่ถูกคุกคามหรือกดดัน การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิที่เหมาะสม และมีการจัดการเวลาทำงานที่ไม่เกินความสามารถทางร่างกาย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับพนักงานในโรงพยาบาลที่ต้องเผชิญกับความ

เสี่ยงจากการสัมผัสเชื้อโรคและการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเครียดสูง

(3) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (Development of Human Capacities) ที่ให้โอกาสพนักงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ รวมถึงการได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายและสร้างสรรค์ การมีอิสระในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในขอบเขตความรับผิดชอบ การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน และการมีโอกาสรเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ผ่านการฝึกอบรม สัมมนา หรือการศึกษาต่อ มิตินี้สะท้อนถึงความต้องการของมนุษย์ในการเติบโตและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการงานของตนมีความหมายและมีคุณค่า

(4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) ที่เกี่ยวข้องกับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการพัฒนาในสายอาชีพ (Career Development) ความมั่นคงในการจ้างงาน และความมั่นใจว่าจะมีงานทำในอนาคต รวมถึงการมีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนและเป็นธรรม มิตินี้สำคัญต่อการสร้างแรงจูงใจในระยะยาว เนื่องจากพนักงานต้องการความมั่นใจว่าการทุ่มเทความพยายามในปัจจุบันจะนำไปสู่การพัฒนาและความก้าวหน้าในอนาคต โดยเฉพาะในโรงพยาบาลที่มีโครงสร้างการงานที่ชัดเจน การมีโอกาสนำหน้าจากตำแหน่งปฏิบัติการไปสู่ตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้บริหาร จะช่วยสร้างความมุ่งมั่นและความผูกพันต่อองค์กร

(5) บูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) ที่สะท้อนความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและการยอมรับในที่ทำงาน ครอบคลุมถึงบรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเอง การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือแบ่งแยก การมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน และการได้รับการยอมรับในฐานะสมาชิกที่มีคุณค่าของกลุ่ม ในโรงพยาบาลซึ่งการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญอย่างยิ่ง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการกับบุคลากรทางการแพทย์และเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่นๆ จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

(6) ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) ที่เน้นความยุติธรรมและการเคารพสิทธิของพนักงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานของตน การมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน การมีกระบวนการร้องเรียนที่ชัดเจนเมื่อเกิดความไม่เป็นธรรม และการได้รับการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล มิตินี้สะท้อนถึงการให้ความเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในฐานะพนักงาน ซึ่งจะช่วยสร้างความรู้สึกว่าการปฏิบัติอย่างเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ไม่ใช่เพียงแค่เครื่องมือในการทำงานเท่านั้น

(7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ (Total Life Space) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรเวลาระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว การมีเวลาเพียงพอสำหรับครอบครัว การพักผ่อน และกิจกรรมส่วนตัว รวมถึงการมีความยืดหยุ่นในการจัดตารางการทำงาน นโยบายการลาที่เหมาะสม และการไม่ต้องทำงานล่วงเวลามากเกินไป ในสภาพแวดล้อมการทำงานยุคปัจจุบันที่มีความเครียดสูง ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อสุขภาพจิตและความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม โดยเฉพาะสำหรับพนักงานในโรงพยาบาลที่อาจต้องทำงานเป็นกะหรือในช่วงวันหยุด การมีนโยบายที่เอื้อต่อการสร้าง

สมดุลชีวิตจะช่วยลดความเหนื่อยหน่ายและเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร

(8) ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) ที่สร้างความรู้สึกภาคภูมิใจในการทำงานที่มีประโยชน์ต่อสังคม ความรู้สึกว่าองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และการที่งานของตนมีส่วนช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม มิติดนี้เชื่อมโยงกับความต้องการของมนุษย์ในการมีชีวิตที่มีความหมายและมีจุดมุ่งหมายที่สูงกว่าตนเอง สำหรับพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการในโรงพยาบาล แม้ว่าจะไม่ได้เป็นบุคลากรทางการแพทย์โดยตรง แต่พวกเขามีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการรักษาพยาบาล การรักษาความสะอาดเพื่อป้องกันเชื้อโรค การดูแลความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วยและญาติ ซึ่งล้วนเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ การตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของงานนี้จะช่วยสร้างความภาคภูมิใจและความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) ได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างกว้างขวางในงานวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในภาคบริการสุขภาพซึ่งมีลักษณะการทำงานที่มีความซับซ้อนและต้องการความร่วมมือจากบุคลากรหลายสายงาน การศึกษาของ Mosadeghrad et al. (2011) ในโรงพยาบาลของอิหร่านพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Walton (1973) มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานในโรงพยาบาล โดยมีมิติที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตามด้วยค่าตอบแทนที่เหมาะสมและโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ในทำนองเดียวกัน Zhao et al. (2012) ได้ใช้กรอบแนวคิดนี้ในการศึกษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกาและพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถทำนายความตั้งใจลาออกของพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีมิติที่สำคัญที่สุดคือความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา

นอกจากนี้ Sirgy et al. (2001) ได้พัฒนาและทดสอบเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Walton โดยใช้ทฤษฎีความพึงพอใจความต้องการ (Need Satisfaction Theory) เป็นพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่าเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเที่ยงตรงเชิงสร้าง (Construct Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ในระดับสูง ซึ่งได้รับการนำไปใช้ในงานวิจัยจำนวนมากทั้งในสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่นๆ เครื่องมือนี้ได้รับการพัฒนาต่อยอดและปรับใช้ในบริบทต่างๆ รวมถึงในอุตสาหกรรมบริการสุขภาพ ซึ่งพบว่าสามารถวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพและสะท้อนถึงความซับซ้อนของสภาพแวดล้อมการทำงานในโรงพยาบาล

ในบริบทของประเทศไทย กรอบแนวคิดของ Walton (1973) ได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยหลายเรื่อง การศึกษาของ Serirat et al. (2015) ได้ใช้กรอบแนวคิดนี้ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง โดยด้านที่ได้คะแนนสูงสุดคือความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตและลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ในขณะที่ด้านที่ได้คะแนนต่ำสุดคือค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น แสดงให้เห็นว่ากรอบแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) ไม่เพียงแต่มีรากฐานทางทฤษฎีที่มั่นคง แต่ยังได้รับการพิสูจน์ประสิทธิภาพจากงานวิจัยเชิงประจักษ์ ในบริบทต่างๆ ทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทย ทั้งในโรงพยาบาลรัฐและเอกชน รวมถึงในกลุ่มบุคลากรต่างๆ ตั้งแต่พยาบาล แพทย์ ไปจนถึงพนักงานฝ่ายสนับสนุน ดังนั้น การนำกรอบแนวคิดนี้มาใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลเอกชนจึงมีความเหมาะสมและสามารถให้ผลการศึกษาที่มีความน่าเชื่อถือและนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

นอกจากนี้ ยังรวมถึงความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) ที่เกี่ยวข้องโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและความมั่นคงในการจ้างงาน บูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) ที่สะท้อนความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและการยอมรับในที่ทำงาน ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) ที่เน้นความยุติธรรมและการเคารพสิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ (Total Life Space) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรเวลาระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) ที่สร้างความรู้สึกภาคภูมิใจในการทำงานที่มีประโยชน์ต่อสังคม

ตัวแปรตามในการศึกษานี้คือความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งพัฒนาจากแนวคิดของ Steers & Porter (1991) ที่แบ่งออกเป็นสามมิติหลัก ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมขององค์กร ที่สะท้อนถึงการที่พนักงานมีความเชื่อมั่นและยอมรับในวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ที่แสดงถึงการที่พนักงานพร้อมที่จะทำงานเกินกว่าหน้าที่ที่กำหนดเพื่อความสำเร็จขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ที่แสดงถึงความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรในระยะยาว

เพิ่มเติมจากตัวแปรหลัก กรอบแนวคิดนี้ยังพิจารณาอิทธิพลของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นตัวแปรสำคัญที่อาจกำกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมถึงเพศ อายุ ระดับการศึกษา आयुงาน และระดับรายได้ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้อาจส่งผลต่อการรับรู้และการประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแต่ละกลุ่มแตกต่างกันไป

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ในกรอบแนวคิดนี้สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในแปดมิติจะส่งผลโดยตรงต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยผ่านกลไกทางจิตวิทยาที่เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานในการทำงานอย่างเพียงพอ จะก่อให้เกิดทัศนคติเชิงบวกต่องานและองค์กร ส่งผลให้เกิดความรู้สึกผูกพันและต้องการที่จะทำงานร่วมกับองค์กรในระยะยาว ขณะเดียวกัน ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานแต่ละคนจะทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับที่อาจทำให้ความเข้มของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่ม

จากกรอบแนวคิดดังกล่าว การศึกษานี้ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้สองข้อหลัก โดยสมมติฐานแรกคือ ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวกำหนดการรับรู้และประสบการณ์ในการ

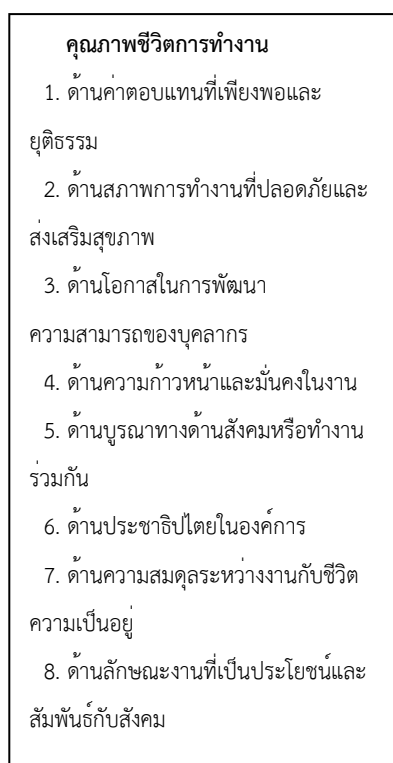
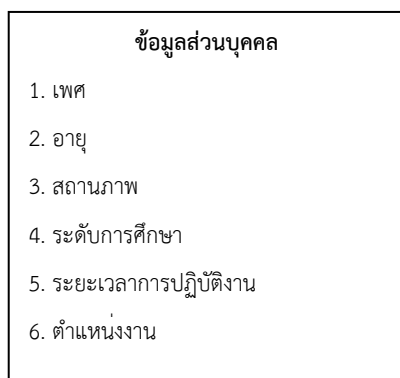
ทำงานที่แตกต่างกัน และสมมติฐานที่สองคือ คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ ซึ่งเป็นสมมติฐานหลักที่สะท้อนความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่คาดหวังจากการศึกษา

จากการคำนวณด้วยสูตร Yamane (1967) ที่ได้กลุ่มตัวอย่าง 60 ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างนี้มีความสำคัญเนื่องจากพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการเป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล แต่มักไม่ได้รับความสนใจในการศึกษาเท่าที่ควร ซึ่งการศึกษานี้จึงเป็นการเติมเต็มช่องว่างทางความรู้ในกลุ่มบุคลากรดังกล่าว

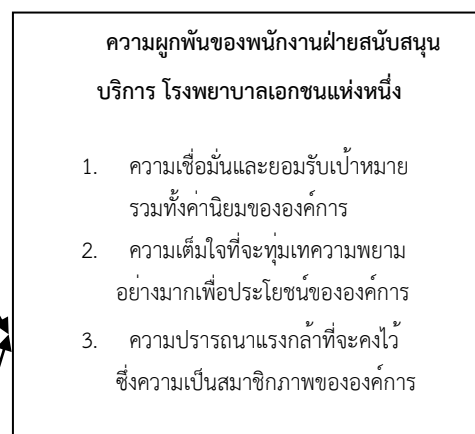
ผลการศึกษาที่คาดว่าจะได้รับจากกรอบแนวคิดนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาทั้งในด้านทฤษฎีและการปฏิบัติ โดยในด้านทฤษฎี การศึกษานี้จะช่วยขยายความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในบริบทของระบบสุขภาพ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากองค์กรในอุตสาหกรรมอื่น ในขณะที่ด้านการปฏิบัติ ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนานโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลเอกชน การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อเสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน การลดปัญหาการหมุนเวียนบุคลากรซึ่งเป็นปัญหาสำคัญในอุตสาหกรรมสุขภาพ และการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่จะส่งผลประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดการวิจัยนี้ได้รับการพัฒนาจากการสังเคราะห์ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ และมีความเหมาะสมสำหรับการนำเสนอในรูปแบบ manuscript เพื่อการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ โดยมีคำสำคัญที่สะท้อนแก่นแท้ของการศึกษา ได้แก่ Quality of Work Life, Organizational Commitment, Hospital Support Staff, Healthcare Management และ Human Resource Management ซึ่งจะช่วยให้การศึกษานี้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้อ่านเป้าหมายและสร้างผลกระทบทางวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จากการคำนวณด้วยสูตร Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ($e = 0.05$) ได้ขนาดตัวอย่าง 61 คน [$n = 72/1.18 = 61.02$] อย่างไรก็ตาม ในการเก็บข้อมูลจริงสามารถติดต่อและได้รับความร่วมมือจากพนักงาน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 98.4 ของขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ ซึ่งยังคงมีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิดของ Walton, (1973) จำนวน 32 ข้อ ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามความผูกพันของพนักงาน ตามแนวคิดของ Steers and Porter, (1991) จำนวน 12 ข้อ ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน เท่ากับ 0.92 และแบบสอบถามความผูกพันของพนักงาน เท่ากับ 0.89

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขออนุญาตจากโรงพยาบาล และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการทุกคน ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 2 สัปดาห์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 60 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยปฏิบัติตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยขออนุญาตจากผู้บริหารโรงพยาบาล แจ้งวัตถุประสงค์การวิจัยให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทราบ รับรองการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ และให้สิทธิในการถอนตัวจากการวิจัยได้ตลอดเวลา

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ใช้สถิติเชิงพรรณนา (ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) สถิติเชิงอนุมาน (t-test, One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย (Research Result)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 51 คน (ร้อยละ 85) เพศหญิง 9 คน (ร้อยละ 15) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 20 คน (ร้อยละ 35) สถานภาพสมรส 31 คน (ร้อยละ 52) ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด จำนวน 31 คน (ร้อยละ 51) ระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 36) และตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ 56 คน (ร้อยละ 93)

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และสัมพันธ์กับสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.38$) รองลงมาคือ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ ($\bar{x} = 4.33$) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{x} = 4.25$) ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ($\bar{x} = 4.23$) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ($\bar{x} = 4.22$) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ($\bar{x} = 4.15$) ด้านบูรณาการด้านสังคมหรือทำงานร่วมกัน ($\bar{x} = 4.14$) และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{x} = 4.07$) ตามลำดับ

ระดับความผูกพันของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งเป็นสมาชิกสภาพขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.46$) รองลงมาคือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ($\bar{x} = 4.46$) และด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมขององค์กร ($\bar{x} = 4.43$) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความผูกพันจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -2.348$, $p = 0.001$) ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$)

คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพัน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน 3 ด้านที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ 1) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ($\beta = 0.160$, $t = 2.161$, $p = 0.010$) 2) ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ($\beta = -0.182$, $t = 0.075$, $p = 0.047$) และ 3) ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และสัมพันธ์กับสังคม ($\beta = -0.151$, $t = -2.538$, $p = 0.012$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ: คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	ผลการทดสอบ
(Constant)	0.420	0.213	-	1.677	0.089	-
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.002	0.046	0.002	0.039	0.876	ไม่มีอิทธิพล
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.132	0.061	0.136	2.526	0.057	ไม่มีอิทธิพล
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร	0.163	0.057	0.160	2.161	0.010*	มีอิทธิพล
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	0.080	0.078	-0.126	2.406	0.647	ไม่มีอิทธิพล
ด้านบูรณาการด้านสังคมหรือทำงานร่วมกัน	0.112	0.024	0.154	1.820	0.425	ไม่มีอิทธิพล
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	0.146	0.091	-0.182	0.075	0.047*	มีอิทธิพล
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่	0.146	0.082	-0.118	1.154	0.327	ไม่มีอิทธิพล
ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และสัมพันธ์กับสังคม	-0.118	0.046	-0.151	-2.538	0.012*	มีอิทธิพล

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเผยให้เห็นภาพที่น่าสนใจของความสัมพันธ์เชิงซับซ้อนระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันของพนักงาน ซึ่งแตกต่างจากความคาดหวังเบื้องต้นในหลายประการ โดยพบว่าเพียงสามด้านเท่านั้นที่แสดงอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความผูกพันของพนักงาน ในขณะที่อีกห้าด้านที่เหลือกลับไม่ส่งผลกระทบที่ชัดเจน

ความน่าสนใจอย่างยิ่งคือด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรกลับเป็นปัจจัยเดียวที่แสดงความสัมพันธ์เชิงบวกตามที่คาดการณ์ไว้ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ 0.160 และระดับนัยสำคัญที่ 0.010 สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการให้ความสำคัญกับการเติบโตทางวิชาชีพและโอกาสในการพัฒนาตนเองเป็นอย่างมาก ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองในด้านนี้แล้ว จะส่งผลโดยตรงต่อการเสริมสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์ในสองด้านที่เหลือกลับนำเสนอภาพที่ขัดแย้งกับสมมติฐานเดิม โดยเฉพาะด้านประชาธิปไตยในองค์กรที่แสดงค่าสัมประสิทธิ์เชิงลบที่ -0.182 และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และสัมพันธ์กับสังคมที่มีค่าสัมประสิทธิ์ -0.151 ปรากฏการณ์นี้อาจเกิดจากหลายสาเหตุที่ซับซ้อน

โดยเฉพาะในบริบทของการทำงานในสถานพยาบาลที่มีลักษณะเฉพาะทั้งในด้านโครงสร้างการบริหารงาน และลักษณะของงานบริการ

สำหรับด้านประชาธิปไตยในองค์การที่แสดงผลเชิงลบ อาจเป็นผลจากความท้าทายในการสร้างสมดุลระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ต้องการความรวดเร็วและความแม่นยำสูง การให้อิสระภาพในการตัดสินใจมากเกินไปอาจก่อให้เกิดความไม่แน่นอนหรือความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งในที่สุดอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงใจและความผูกพันของพนักงาน

ในทำนองเดียวกัน ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และสัมพันธ์กับสังคมที่แสดงความสัมพันธ์เชิงลบ อาจเป็นผลจากความซับซ้อนของการรับรู้ความหมายของงาน ในกรณีที่พนักงานอาจรู้สึกว่าการระดมความคิดเห็นต่อสังคมที่มากเกินไปกลับกลายเป็นแรงกดดันที่ส่งผลต่อความสมดุลในการทำงาน หรืออาจเป็นผลจากการที่พนักงานรู้สึกว่าการเน้นย้ำถึงคุณค่าทางสังคมของงานมากเกินไปอาจบดบังความสำคัญของปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพวกเขา

การที่ปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน บุคลากรทางสังคม และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ไม่แสดงอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่ได้หมายความว่าปัจจัยเหล่านี้ไม่สำคัญ แต่อาจเป็นผลจากการที่พนักงานกลุ่มนี้มีระดับความพึงพอใจในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับที่สูงและค่อนข้างสม่ำเสมอแล้ว จึงไม่เกิดความแปรปรวนที่เพียงพอต่อการสร้างความแตกต่างในระดับความผูกพัน

ผลการวิเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการเข้าใจบริบทเฉพาะของแต่ละองค์การและกลุ่มพนักงาน โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมสุขภาพที่มีลักษณะการทำงานและความคาดหวังที่แตกต่างจากองค์กรทั่วไป การนำผลการศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้จึงควรพิจารณาถึงความซับซ้อนของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ และความจำเป็นในการปรับแต่งกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของพนักงานแต่ละกลุ่ม

อภิปรายผล (Discuss the results)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลเอกชน เปรียบเทียบความผูกพันจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์การ โดยสามารถอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน 2 ข้อได้ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลกับความผูกพันองค์การ

สมมติฐานที่ว่าพนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันได้รับการยอมรับเพียงบางส่วน โดยพบว่าเพศเป็นปัจจัยเดียวที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -2.348, p < 0.05$) พนักงานหญิงมีความผูกพันสูงกว่าพนักงานชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Meyer et al. (1997) ที่พบว่า

เพศมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานหญิงในงานสนับสนุนบริการมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับความมั่นคงและความสัมพันธ์ในที่ทำงานมากกว่าปัจจัยทางวัตถุ Powell et al. (1992)

ตัวแปรอื่นๆ ได้แก่ อายุ (sig. = 0.652) ระดับการศึกษา (sig. = 0.576) ตำแหน่งงาน (sig. = 0.850) ระยะเวลาการทำงาน (sig. = 0.746) และสถานภาพสมรส (sig. = 0.746) ไม่ส่งผลต่อความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยนี้แตกต่างจากงานวิจัยของ Mowday et al. (1982) ที่พบว่าอายุและประสบการณ์ส่งผลต่อความผูกพัน เหตุผลที่เป็นไปได้คือกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะค่อนข้างเป็นเนื้อเดียวกัน โดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-50 ปี (ร้อยละ 68) และมีประสบการณ์การทำงานยาวนาน ทำให้ระดับความผูกพันไม่แตกต่างกันมากนัก นอกจากนี้ ลักษณะงานฝ่ายสนับสนุนบริการที่มีมาตรฐานชัดเจนและโรงพยาบาลมีนโยบายสนับสนุนความสมดุลชีวิตและงานที่ดี ($\bar{x}$ = 4.30) อาจทำให้ตัวแปรเหล่านี้ไม่เป็นปัจจัยกำหนดความผูกพัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 2: คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันองค์กร

สมมติฐานที่ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรได้รับการยอมรับเพียงบางส่วน โดยพบว่ามี 3 ปัจจัยจาก 8 ปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกคือ โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (β = 0.160, $p < 0.05$) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Walton (1973) ที่ยืนยันว่าการพัฒนาอาชีพเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความผูกพัน เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่าการลงทุนและใส่ใจพัฒนาพวกเขา

อย่างไรก็ตาม พบข้อค้นพบที่น่าสนใจคือ ประชาธิปไตยในองค์กร (β = -0.182, $p < 0.05$) และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (β = -0.151, $p < 0.05$) กลับส่งผลเชิงลบต่อความผูกพัน ซึ่งแตกต่างจากทฤษฎีของ Walton (1973) แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Vroom et al. (2007) & Grant (2008) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะงานสนับสนุนบริการต้องการความรวดเร็วและความชัดเจนในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมมากเกินไปอาจสร้างความซับซ้อนและภาระความรับผิดชอบที่มากเกินไป นอกจากนี้ การเน้นย้ำคุณค่าทางสังคมของงานมากเกินไปโดยไม่มีการตอบแทนหรือการยอมรับที่เพียงพออาจนำไปสู่ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์

ปัจจัยที่ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญประกอบด้วย ค่าตอบแทน (sig. = 0.876) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (sig. = 0.057) ความมั่นคงในอาชีพ (sig. = 0.647) ความสมดุลชีวิตและงาน (sig. = 0.425) และสิทธิของบุคลากร (sig. = 0.327) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1968) ที่ระบุว่าค่าตอบแทนเป็น hygiene factor ที่ไม่ได้สร้างความผูกพันโดยตรง และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow (1943) ที่ระบุว่าเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว คนจะมุ่งเน้นความต้องการระดับสูงขึ้น โรงพยาบาลมีมาตรฐานด้านความปลอดภัย ($\bar{x}$ = 4.27) ความสมดุลชีวิต ($\bar{x}$ = 4.30) และค่าตอบแทน ($\bar{x}$ = 4.07) ที่ดีอยู่แล้ว จึงไม่เป็นปัจจัยที่สร้างความแตกต่างของความผูกพัน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ($\bar{x}$ = 4.22) และความผูกพันองค์กร ($\bar{x}$ = 4.45) ในระดับสูง โดยด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมได้คะแนนสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.38) สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานรับรู้คุณค่าของงานที่มีส่วนช่วยเหลือผู้ป่วยและสังคม สอดคล้องกับ Rosso et al.

(2010) ขณะที่ด้านค่าตอบแทนได้คะแนนต่ำสุด ($\bar{x} = 4.07$) สะท้อนพื้นที่ที่ต้องการปรับปรุง สำหรับความผูกพัน พบว่าทั้งสามมิติมีค่าใกล้เคียงกัน โดยความปรารถนาที่จะคงอยู่ ($\bar{x} = 4.46$) และความเต็มใจที่จะทุ่มเท ($\bar{x} = 4.46$) มีค่าสูงสุด แสดงความผูกพันที่แข็งแกร่งของพนักงาน สอดคล้องกับ Suphapitch (2017)

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยเสนอแนะให้โรงพยาบาล (1) เน้นการพัฒนาทักษะพนักงานอย่างต่อเนื่อง (2) ปรับระดับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้เหมาะสมกับลักษณะงาน โดยมุ่งเน้นการสื่อสารที่ชัดเจน มากกว่าการมีส่วนร่วมที่ซับซ้อน (3) สร้างสมดุลระหว่างการเน้นคุณค่าทางสังคมกับการให้การสนับสนุนที่เป็นรูปธรรม และ (4) รักษาพนักงานหญิงที่มีความผูกพันสูง สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เช่น ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร ควรศึกษาเชิงลึกเพื่อเข้าใจความสัมพันธ์เชิงลบที่พบ และควรขยายขอบเขตไปยังโรงพยาบาลอื่นเพื่อเปรียบเทียบผล

องค์ความรู้การวิจัย (Body of knowledge)

การศึกษานี้ได้สร้างองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันของพนักงานในบริบทเฉพาะของโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งสามารถสังเคราะห์เป็นโมเดลองค์ความรู้ที่ประกอบด้วยห้าองค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ลักษณะประชากรเป้าหมาย 2) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน 3) ระดับความผูกพันต่อองค์กร 4) ปัจจัยกำหนดความผูกพัน และ 5) ข้อค้นพบเชิงทฤษฎี

องค์ประกอบที่ 1: ลักษณะประชากรเป้าหมาย (Target Population Characteristics)

พนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการในโรงพยาบาลเอกชนมีลักษณะประชากรที่เฉพาะเจาะจง โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชายในสัดส่วนที่สูงถึงร้อยละ 85 ซึ่งแตกต่างจากภาพทั่วไปของการทำงานในสถานพยาบาลที่มักมีพนักงานหญิงเป็นส่วนใหญ่ กลุ่มประชากรนี้มีช่วงอายุที่เป็นผู้ใหญ่วัยกลางคน (31-40 ปี) เป็นหลัก มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ และมีประสบการณ์การทำงานที่ยาวนานเกินกว่า 15 ปี ลักษณะดังกล่าวสะท้อนถึงความเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานสนับสนุนบริการที่ต้องอาศัยทักษะและประสบการณ์สะสม

องค์ประกอบที่ 2: ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life Levels)

องค์ความรู้ที่สำคัญประการหนึ่งคือการค้นพบว่าพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมในระดับสูง ($\bar{x} = 4.22$) แต่มีความแตกต่างระหว่างด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญ โดยด้านที่ได้รับการประเมินสูงสุดคือลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และสัมพันธ์กับสังคม ($\bar{x} = 4.38$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความภาคภูมิใจในการทำงานที่มีคุณค่าต่อสังคม ในขณะที่ด้านที่ได้รับการประเมินต่ำสุดคือค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{x} = 4.07$) ซึ่งบ่งชี้ถึงพื้นที่ที่ต้องการการปรับปรุงในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

องค์ประกอบที่ 3: ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment Levels)

ผลการศึกษาเผยให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มนี้มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมาก ($\bar{x} = 4.45$) โดยทั้งสามมิติของความผูกพันมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันในระดับสูง ซึ่งประกอบด้วยความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{x} = 4.46$) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ($\bar{x} = 4.46$) และ

ความเชื่อมั่นในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{x} = 4.43$) องค์ความรู้นี้แสดงให้เห็นว่าแม้จะมีข้อจำกัดบางประการในคุณภาพชีวิตการทำงาน แต่พนักงานยังคงมีความผูกพันที่แข็งแกร่งต่อองค์กร

องค์ประกอบที่ 4: ปัจจัยกำหนดความผูกพัน (Commitment Determinants)

องค์ความรู้ที่สำคัญและท้าทายที่สุดจากการศึกษานี้คือการค้นพบว่าเพียงสามปัจจัยเท่านั้นที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันของพนักงาน โดยมีเพียงปัจจัยเดียวที่แสดงความสัมพันธ์เชิงบวกตามที่คาดการณ์ ได้แก่ โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ($\beta = 0.160$) ในขณะที่อีกสองปัจจัยกลับแสดงความสัมพันธ์เชิงลบที่ไม่คาดคิด ได้แก่ ประชาธิปไตยในองค์กร ($\beta = -0.182$) และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และสัมพันธ์กับสังคม ($\beta = -0.151$)

การค้นพบนี้ท้าทายความเข้าใจเดิมและสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่ว่า ในบริบทของงานสนับสนุนบริการในโรงพยาบาล การมีประชาธิปไตยมากเกินไปอาจส่งผลกระทบเชิงลบต่อความผูกพัน เนื่องจากลักษณะงานที่ต้องการความชัดเจนและรวดเร็วในการตัดสินใจ นอกจากนี้ การเน้นย้ำถึงคุณค่าทางสังคมของงานมากเกินไป อาจกลายเป็นแรงกดดันที่ส่งผลต่อความผูกพันในทางลบ

องค์ประกอบที่ 5: ข้อค้นพบเชิงทฤษฎี (Theoretical Discoveries)

การศึกษานี้ได้สร้างองค์ความรู้เชิงทฤษฎีที่สำคัญหลายประการ ประการแรก คือการยืนยันว่าเพศมีอิทธิพลต่อความผูกพันในบริบทของงานสนับสนุนบริการ โดยพนักงานหญิงแสดงระดับความผูกพันที่สูงกว่าพนักงานชายอย่างมีนัยสำคัญ ประการที่สอง คือการค้นพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ เช่น อายุ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันในกลุ่มนี้ ซึ่งอาจเป็นผลจากความเป็นเนื้อเดียวกันของกลุ่มประชากร

ประการที่สาม คือการค้นพบว่าทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) และทฤษฎีความผูกพันของ Steers & Porter (1991) เมื่อนำมาประยุกต์ใช้ในบริบทของโรงพยาบาลเอกชนไทย ให้ผลที่แตกต่างจากการศึกษาในบริบทอื่น โดยเฉพาะในด้านของความซับซ้อนของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งบ่งชี้ถึงความจำเป็นในการพัฒนาโมเดลทฤษฎีที่เหมาะสมกับบริบทวัฒนธรรมและอุตสาหกรรมเฉพาะ

ผลกระทบต่อองค์ความรู้ในสาขาวิชา (Implications for Field Knowledge)

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษานี้มีผลกระทบที่สำคัญต่อการพัฒนาทฤษฎีและการปฏิบัติในหลายด้าน ในด้านทฤษฎี การศึกษานี้ได้ขยายความเข้าใจเกี่ยวกับความซับซ้อนของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันในบริบทเฉพาะ และได้เสนอแนวทางใหม่ในการตีความทฤษฎีที่มีอยู่ ในด้านการปฏิบัติ องค์ความรู้นี้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาลในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ องค์ความรู้นี้ยังเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของการพิจารณาบริบทเฉพาะในการศึกษาปรากฏการณ์ทางการจัดการ และได้เปิดประตูสู่การศึกษาวิจัยในอนาคตที่จะสำรวจความซับซ้อนของความสัมพันธ์เหล่านี้ในกลุ่มประชากรและบริบทที่แตกต่างกัน

Reference

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209–223. doi:10.1108/13620430810870476
- Bureau of Labor Statistics. (2020). *Healthcare occupations - Job openings & labor turnover survey*. Washington, DC: U.S. Department of Labor.
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64(1), 89–136.
- Ghoddooosi-Nejad, D., Baghestan, E. B., Janati, A., Imani, A., & Mansoorizadeh, Z. (2015). Investigation of relationship between quality of working life and organizational commitment of nurses in teaching hospitals in Tabriz in 2014. *Iranian Journal of Public Health*, 8(Spec Iss 4), 262–269. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28316742>
- Grant, A. M. (2008). The significance of task significance: Job performance effects, relational mechanisms, and boundary conditions. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 108–124. doi:10.1037/0021-9010.93.1.108
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53–62.
- Hom, P. W., Lee, T. W., Shaw, J. D., & Hausknecht, J. P. (2017). One hundred years of employee turnover theory and research. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 530–545.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. doi:10.1037/h0054346
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Mosadeghrad, A. M., Ferlie, E., & Rosenberg, D. (2011). A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. *Health Services Management Research*, 24(4), 170–181. doi:10.1258/hsmr.2011.011009

- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1984). Employee-Organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. *Contemporary Sociology a Journal of Reviews*, 13(1), 90. doi:10.2307/2068333
- Powell, G. N., & Mainiero, L. A. (1992). Cross-Currents in the River of Time: Conceptualizing the complexities of women's careers. *Journal of Management*, 18(2), 215–237. doi:10.1177/014920639201800202
- Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job Engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617–635. <https://doi.org/10.5465/amj.2010.51468988>
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600–619. doi:10.1108/02683940610690169
- Scanlan, J. N., & Still, M. (2019). Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health service. *BMC Health Services Research*, 19(1), 62. doi:10.1186/s12913-018-3841-z
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241–302. doi:10.1023/a:1010986923468
- Suphapitch, S. (2017). *Factors influencing job engagement and organizational commitment among personnel who care for persons with disabilities* (Master's thesis). Retrieved from <http://repository.nida.ac.th/handle/662723737/4496>
- Vroom, V. H., & Jago, A. G. (2007). The role of the situation in leadership. *American Psychologist*, 62(1), 17–24. doi:10.1037/0003-066x.62.1.17
- Walton, R. E. (1973). Quality of work life: What is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11–21.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York, NY: Harper & Row.
- Zhao, X., Sun, T., Cao, Q., Li, C., Duan, X., Fan, L., & Liu, Y. (2012). The impact of quality of work life on job embeddedness and affective commitment and their co-effect on turnover intention of nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 22(5–6), 780–788. doi:10.1111/j.1365-2702.2012.04198.x