



คุณค่าในงานของผู้ที่อยู่เบื้องหลัง

โดย

นางสาวปรียกมล ชรสุวรรณ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คุณค่าในงานของผู้ที่อยู่เบื้องหลัง

โดย

นางสาวปรียกมล ษรสุวรรณ



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

MEANINGFUL WORK OF SUPPORTING STAFF

BY

MISS PREEKAMOL SORNSUWAN



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2018
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวปรีภรณ์ ชรัสวรรณ

เรื่อง

คุณค่าในงานของผู้ที่อยู่เบื้องหลัง

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 21 เมษายน 2562

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนวัต ลิ้มป้าณิชย์กุล)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(อาจารย์ ดร. มณฑล สรไกรกิติกุล)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร. พิภพ อุดร)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณค่าในงานของผู้ที่อยู่เบื้องหลัง
ชื่อผู้เขียน	นางสาวปรีภรณ์ ชรสวรรณ์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร.มณฑล สรไกรกิติกุล
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง กล่าวคือเป็นบุคลากรในกลุ่มงานสนับสนุนของโรงพยาบาลราชวิถีบูรณะ รวมถึงศึกษาถึงลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย ตลอดจนการนำเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดคุณค่าในงานสำหรับองค์กร โดยผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยมีจำนวน 13 คน จาก 7 ตำแหน่งงาน ได้แก่ พนักงานตัดเย็บ นักเทคนิคการแพทย์ พนักงานซักรีด ช่างเครื่องมือแพทย์ แม่ครัว ช่างซ่อมบำรุง และเจ้าหน้าที่ซัพพลาย เก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรต่างรับรู้ว่างานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่าและความหมาย โดยการรับรู้คุณค่าในงานที่มีร่วมกันของบุคลากรในกลุ่มงานสนับสนุนของโรงพยาบาลสอดคล้องกับมิติของงานที่มีความหมายในด้านความสำคัญของงาน ผู้ปฏิบัติงานต่างรับรู้ว่าการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนมีผลกระทบต่อทั้งตนเองและผู้อื่น ในส่วนลักษณะของงานที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าการทำนั้นมีคุณค่าและความหมาย ได้แก่ งานที่มีความสำคัญ งานที่ให้อิสระในการทำงาน งานที่สามารถรับรู้ผลสะท้อนกลับของงาน งานที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน งานที่สร้างความสัมพันธ์เชิงบวก และงานที่มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาด้านคุณธรรม อย่างไรก็ตามพบว่ามิติของคุณค่าในงานที่ขาดหายไป คือ มิติของการพัฒนาตนเองในระดับบุคคล ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรเพื่อเติมเต็มในมิติของงานที่มีความหมายซึ่งยังขาดหายไปร่วมกับการจัดการกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการรับรู้คุณค่าในงานด้วยการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรจึงเป็นส่วนที่ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงคุณค่าและความหมายในงาน

คำสำคัญ: งานที่มีคุณค่าและความหมาย, คุณลักษณะงาน, บุคลากรสายสนับสนุน

Independent Study Title	MEANINGFUL WORK OF SUPPORTING STAFF
Author	Miss Preekamol Sornsuwan
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Monthon Sorakraikitikul, Ph.D.
Academic Year	2018

ABSTRACT

Objectives of this study are to determine working meritoriousness of backroom staffs' perception, or, in other words, supporting staffs from Rajburana Hospital to clarify meaningful work, and to introduce human resources approach for organization development. Data collected by the method using in-depth interview method from 13 staffs with 7 positions which are including sewing staff, medical technologist, laundryman, medical service engineer, cook, maintenance technician, and supply officer. The results show that staffs perceive that their task is meaningful and essential which are consistent with the organization task significance. In addition, the supporting staffs understand that any task consequent is involved in all positions in the organization operation. Job characteristics, which shown meaningful work, to the staffs are given, awareness of task significance, autonomy, and the possibility of feedback promoted individual initiative pride in job achievement, positive work relationships and sustained moral development. Nevertheless, one unmentioned characteristic is personal development. It must fulfill a meaningful work extent. Finally, any difficulty of working meritoriousness must be manipulated to elevate the quality of supporting staffs' work life and its meaningful task.

Keywords: Meaningful Work, Job Characteristics, Supporting staff

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “คุณค่าในงานของผู้ที่อยู่เบื้องหลัง” ประสบผลสำเร็จลุล่วงไปได้ก็ด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคลสำคัญผู้อยู่เบื้องหลังงานวิจัยในครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ ดร.มณฑล สรไกรกิติกุล ซึ่งเป็นทั้งกรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาในการค้นคว้าอิสระ ผู้ซึ่งเสียสละเวลาในการถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการทำวิจัย เหนือสิ่งอื่นใดคือการที่อาจารย์ได้ให้โอกาสรับลูกศิษย์คนนีไว้ในความดูแล รวมถึงขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอนและถ่ายทอดความรู้ให้กับข้าพเจ้าตลอดระยะเวลาการเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แห่งนี้

การได้ศึกษาระดับปริญญาโทในครั้งนี้จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ หากข้าพเจ้าไม่ได้รับโอกาสจากผู้บริหารของโรงพยาบาลราชวิถีบุรณะ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณคุณนิตยา ปรีชายุทธ นพ.ศุภฤกษ์ ปรีชายุทธ และคุณสุนา โภคสมภพ ที่ได้ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาของข้าพเจ้ามาโดยตลอด รวมทั้งบุคลากรของโรงพยาบาลสำหรับความช่วยเหลือในการทำงานตลอดระยะเวลาที่ข้าพเจ้าศึกษาเล่าเรียน และที่ขาดไม่ได้เลยก็คือบุคลากรเบื้องหลังผู้ให้การสนับสนุนและเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลอันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคุณสมบัติ ชรสวรรณ์ และคุณกฤษณา ชรสวรรณ์ ที่อบรมเลี้ยงดูข้าพเจ้ามาเป็นอย่างดีเท่าที่ผู้เป็นบุพการีจะให้ได้ ทำให้ข้าพเจ้าเติบโตได้อย่างสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ และขอบคุณเพื่อนๆ HRM 16 ที่คอยให้ความช่วยเหลือในการเรียน สร้างทั้งเสียงหัวเราะและความสนุกสนาน รวมทั้งเป็นกำลังใจให้กันและกันในวันที่เหนื่อยล้า

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระนี้จะมีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใดก็ตามที่ได้พบเห็นและหากพบข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ด้วยความยินดี

นางสาวปรีภรณ์ ชรสวรรณ์

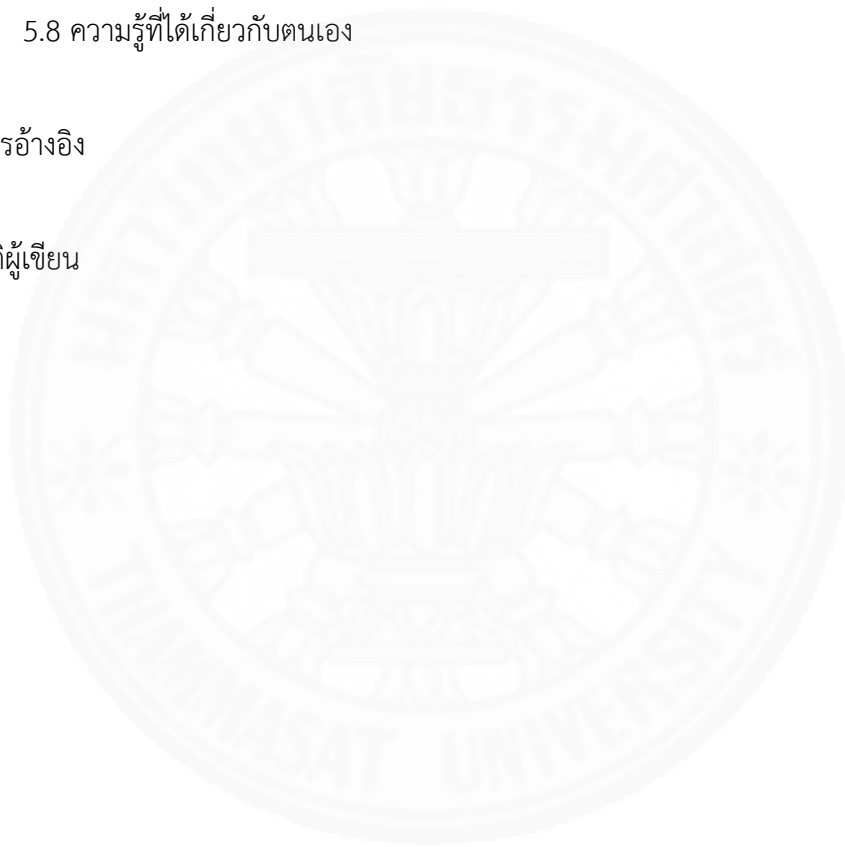
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามงานวิจัย	6
1.3 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตของงานวิจัย	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ภาพรวมของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	8
2.1.1 สถานการณ์โรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน	9
2.1.2 กำลังคนด้านสุขภาพ	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work)	11
2.2.1 นิยามและความหมาย	11
2.2.2 องค์ประกอบของงานที่มีความหมาย	16
2.2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย	18

	(5)
2.2.3.1 ปัจจัยระดับบุคคล	18
2.2.3.2 ปัจจัยด้านงาน	19
2.2.3.3 ปัจจัยด้านองค์กร	25
2.2.4 ผลกระทบของงานที่มีคุณค่าและความหมาย	28
2.2.4.1 ผลกระทบที่มีต่อตัวบุคคล	28
2.2.4.2 ผลกระทบที่มีต่อองค์กร	29
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement)	31
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)	32
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction)	33
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	35
3.1 ผู้ให้ข้อมูล	35
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
3.2.1 ผู้วิจัย (The Researcher)	37
3.2.2 คำถามสัมภาษณ์	37
3.2.3 เครื่องบันทึกเสียง	37
3.2.4 สมุดจดบันทึก	37
3.2.5 แบบบันทึกการสังเกต	37
3.2.6 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ	38
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.4 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล	39
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	39
3.6 จรรยาบรรณในการวิจัย	40
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	41
4.1 การรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง	41
4.1.1 การรับรู้ว่างานที่ทำนั้นมีความหมาย	41
4.1.2 การรับรู้ความแตกต่างของงานที่ทำ	44

4.1.3 การรับรู้คุณค่าและความหมายของงานที่มีต่อชีวิต	47
4.1.3.1 โอกาสก้าวหน้าในชีวิต	47
4.1.3.2 เข้าใจในความเป็นตัวตนของตนเอง	50
4.1.3.3 งานช่วยให้ได้ทำในสิ่งที่ดี	55
4.1.3.4 ความภาคภูมิใจและความสุขในชีวิต	57
4.1.3.5 การบรรลุเป้าหมายในชีวิต	59
4.1.3.6 งานทำให้เข้าใจในสิ่งต่างๆ รอบตัวมากขึ้นกว่าเดิม	60
4.1.4 การรับรู้ว่าจะอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้งานนั้นมีความหมาย	64
4.1.4.1 การได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ	64
4.1.4.2 งานที่ให้โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา	65
4.1.4.3 บรรยากาศในการทำงานที่ดี	68
(1) การดูแลใส่ใจของผู้บริหาร	68
(2) ความร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือซึ่งกันและกันจากเพื่อนร่วมงาน	70
4.1.4.4 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	73
4.1.4.5 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม	74
4.1.4.6 การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม	78
4.2 ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย	79
4.2.1 ตำแหน่งพนักงานตัดเย็บ	80
4.2.2 ตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์	85
4.2.3 ตำแหน่งพนักงานซักรีด	89
4.2.4 ตำแหน่งช่างเครื่องมือแพทย์	92
4.2.5 ตำแหน่งแม่ครัว	97
4.2.6 ตำแหน่งช่างซ่อมบำรุง	102
4.2.7 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ซัพพลาย	107
4.3 แนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดคุณค่าในงานสำหรับองค์กร	110
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	117
5.1 สรุปผลการศึกษา	117
5.1.1 การรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงาน	117
5.1.2 ลักษณะงานที่ช่วยส่งเสริมการรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงาน	120

5.1.3 แนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดคุณค่าในงานสำหรับองค์กร	121
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	121
5.3 ข้อเสนอแนะในการบริหาร	122
5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย	123
5.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย	123
5.6 ความรู้ที่ได้รับเกี่ยวกับคุณค่าในงานของผู้ที่อยู่เบื้องหลัง	124
5.7 ความรู้ที่ได้เกี่ยวกับกระบวนการวิจัย	124
5.8 ความรู้ที่ได้เกี่ยวกับตนเอง	125
รายการอ้างอิง	126
ประวัติผู้เขียน	135



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	บุคลากรในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน จำแนกลักษณะการทำงาน และประเภทของบุคลากร	4
2.1	นิยามและความหมายของงานที่มีความหมาย	13
2.2	การเปรียบเทียบลักษณะงานที่มีผลต่อการรับรู้คุณค่าและความหมายในงาน	24
3.1	รายละเอียดผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์	36
4.1	ลักษณะงานที่ช่วยส่งเสริมการรับรู้คุณค่าและความหมายในงานของบุคลากร ในสายสนับสนุน	79
4.2	ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของพนักงานตัดเย็บ	80
4.3	ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของนักเทคนิคการแพทย์	85
4.4	ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของพนักงานซักกรีด	89
4.5	ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของช่างเครื่องมือแพทย์	92
4.6	ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของแม่ครัว	97
4.7	ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของช่างซ่อมบำรุง	102
4.8	ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของเจ้าหน้าที่ซัพพลาย	107
4.9	การรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบกับองค์ประกอบของงาน ที่ความหมาย	111

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	จำนวนผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั่วประเทศ	3
1.2	ระดับความสุขของพนักงานใน 7 ประเทศ. จาก ผลสำรวจดัชนีความสุขในการทำงานของพนักงานไทย	5
2.1	Workers interpret extracted cues and derive positive and negative interpretations of their work	12
2.2	Meaningful work model .The holistic development framework based on Lips-Wiersma and Morris current action research	17
2.3	The job characteristics model of work motivation	20
2.4	Indirect relationship between transformational leadership, meaning in work and work engagement	26
2.5	The Four Elements of the Meaningfulness Ecosystem	27
2.6	Structural model of meaningful work	30

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

“งาน” ตามความหมายของพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 หมายถึง สิ่งหรือกิจกรรมที่ทำ มักใช้คู่กับคำว่า การ เช่น การงาน เป็นต้น การทำงานนั้นเป็นกิจกรรมที่จำเป็น และเป็นกิจกรรมที่จำเป็นสำหรับมนุษย์ แนวคิดเรื่อง “งาน” จึงถือเป็นส่วนสำคัญของชีวิตคน เพราะชีวิตของคนส่วนใหญ่อยู่ติดกับการทำงาน (Baumeister, 1991; Wrzesniewski, 2003) ความสำคัญของการทำงานนั้นแตกต่างกันไปตามแต่ละตัวบุคคล สำหรับคุณค่าของการทำงานในทางพระพุทธศาสนา คุณค่าประการแรก คือ การทำงานช่วยให้ได้มาซึ่งปัจจัยในการเลี้ยงชีพ อันถือได้ว่าเป็นการตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ประการที่สอง งานที่ทำได้ถือว่าเป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นทั้งต่อองค์กร สังคมและประเทศชาติ และประการสุดท้าย คือการบรรลุถึงความมุ่งหมายของงานนั้น เพราะงานแต่ละงานย่อมมีความมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งผลของงาน (สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์, 2560) ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่ามนุษย์จะทำงานได้อย่างมีความสุข หากมองเห็นถึงคุณค่าที่แท้จริงของงาน นอกจากนั้นแล้วในแง่มุมมองด้านจิตวิทยาได้แสดงให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองซึ่งความต้องการพื้นฐานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในลำดับถัดไปมนุษย์จะมุ่งไปยังการตอบสนองความต้องการที่สูงขึ้น เช่น ความต้องการความเคารพนับถือ ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตตามที่ตนปรารถนา หรืออาจกล่าวได้ว่ามนุษย์ต้องการซึ่งงานที่ช่วยให้บรรลุซึ่งจุดมุ่งหมายของชีวิต (Ghadi, Fernando and Caputi, 2013)

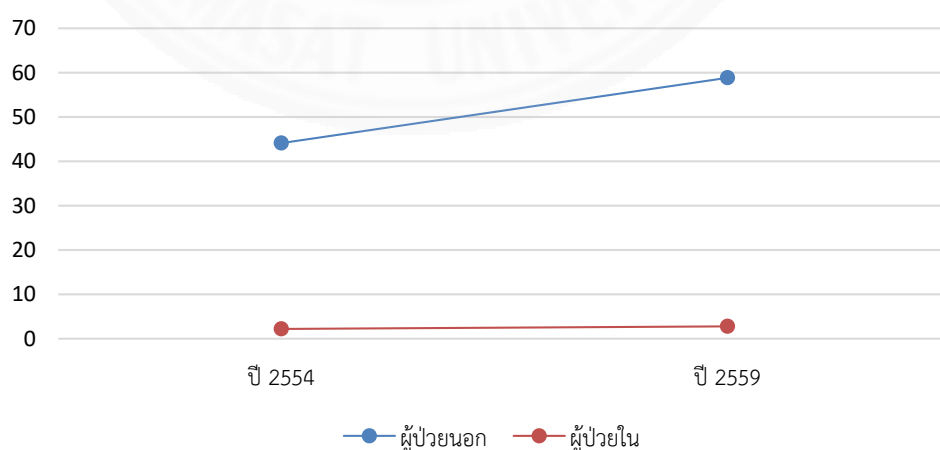
ในปัจจุบันองค์กรต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ความเสี่ยง ความท้าทายต่างๆ ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้การแข่งขันเพื่อความอยู่รอดขององค์กรทวีความรุนแรงมากขึ้น องค์กรจึงเปรียบเสมือนเป็นเครื่องจักรกลในขณะที่คนในองค์กรเป็นเครื่องยนต์กลไกที่ไร้ซึ่งความรู้สึกมุ่งมั่นทำงาน คำนึงถึงแต่ผลลัพธ์ เครื่องชีวิต ผลกำไรของกิจการ ขาดความตระหนักถึงคุณค่าและความหมายของงานที่ทำ ขาดการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันภายในองค์กร ในระยะหลังการทำธุรกิจจึงต่างหันมาให้ความสำคัญกับคนในองค์กรมากขึ้น เพราะเชื่อได้ว่าการอยู่รอดได้อย่างยั่งยืนขององค์กรไม่ใช่เพียงเพราะสินค้าหรือบริการเพียงอย่างเดียว หากแต่เป็นเพราะคนในองค์กรที่เป็นฟันเฟืองที่สำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ หากองค์กรมุ่งเน้นความสำเร็จแค่เพียงเรื่องตัวชีวิต ผลกำไร โดยขาดความใส่ใจคนทำงาน ทำให้บุคลากรไม่มีความสุขในการทำงาน รู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำ และขาดแรงจูงใจในการทำงาน ในปัจจุบันได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับเรื่อง

จิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality) มาปรับใช้ในองค์กร เป็นแนวคิดที่ปรับเปลี่ยน กระบวนทัศน์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยเน้นการให้คุณค่า และความสำคัญกับมิติ ของความเป็นมนุษย์ ตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของการมีอยู่ของชีวิตด้านในหรือชีวิตจิตใจของ พนักงาน เหนือเช่นเดียวกันกับคุณค่าที่องค์กรยึดถือ (มณฑล สรไกรกิติกุล และ สุนันทา เสี่ยงไทย, 2556) เมื่อก้าวถึงคุณค่าของชีวิตในทางพระพุทธศาสนา มองว่าชีวิตมีคุณค่า มีศักยภาพ สามารถ สร้างความเจริญให้กับตนเองและสังคมได้ พุทธศาสนาสอนว่าการได้กำเนิดอัตภาพเป็นมนุษย์นั้นเป็นไปได้ยากยิ่ง ชีวิตหรือตัวตนของเราจึงนับว่าเป็นสมบัติที่มีค่ามากที่สุด มนุษย์จึงต้องเคารพต่อคุณค่าของชีวิต ทั้งของตนเองและผู้อื่น (พระครูปลัดณัฐพล จันทิโก และ ธีรณัฐลักษณ์ บุญลือ, 2561)

การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการมอง “ทรัพยากรมนุษย์” จากการจัดการกำลังคนใน ฐานะที่เป็นทรัพยากรที่องค์กรต้องใช้งานให้คุ้มค่าที่สุด มามองที่ “ประสบการณ์” ที่ทำให้บุคลากรได้ ใช้ความสามารถและเห็นคุณค่าความหมายของงาน (Meaningful Work) ที่ตนทำ ซึ่งการเปิดโอกาส ให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพในการสร้างสรรค์งานนั้น ไม่เพียงทำให้งานได้ผลและคนมีความสุข แต่ยังทำให้บุคลากรเติบโตองงามไปกับงานสู่การเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ โดยการเติบโตองงามของมนุษย์แยก ไม่สามารถแยกออกจากการทำงาน เพราะมนุษย์เรียนรู้และเติบโตได้จากการเป็นผู้กระทำการ ที่ มนุษย์ลุกขึ้นมากำหนดชะตากรรมของตนเอง การเรียนรู้จึงเกิดจากการลงมือทำ ซึ่งก็คือการทำงาน นั้นเอง (บุษบงก์ วิเศษพลชัย, 2561) งานที่มีคุณค่าและความหมายเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญของ มิติด้านจิตวิญญาณในการทำงาน (มณฑล สรไกรกิติกุล และ สุนันทา เสี่ยงไทย, 2556) งานที่มี คุณค่าและความหมายจึงก่อให้เกิดประโยชน์ในระดับตัวบุคคลอันรวมไปถึงการมีความเป็นอยู่ที่ดี (Arnold, Turner, Barling, Kelloway, & McKee, 2007) ตลอดจนความพึงพอใจในงานและความ พึงพอใจในชีวิต (Wrzesniewski, McCauley, Rozin, & Schwartz, 1997) นอกจากนั้นแล้วงานที่มี คุณค่าและความหมายยังสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรและนำไปสู่ผลลัพธ์ในเชิงบวกในเรื่องของความ พึงพอใจ ความผูกพัน และความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน การบรรลุเป้าหมายในการทำงานทั้ง ในระดับบุคคลและองค์กร การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Geldenhuys, Laba and Venter, 2014) เพิ่มความผูกพันที่มีต่อองค์กร (Wrzesniewski, 2003; Cohen, 1997) และลดการลาออกจากงาน (Clausen and Borg, 2011)

การบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข เป็นการให้บริการที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐาน แม้ว่าภาครัฐจะเป็นผู้มียุทธศาสตร์สำคัญในการสร้างระบบให้บริการ แต่ภาคเอกชนก็ได้ก้าวเข้ามา มี บทบาทสำคัญในระบบสาธารณสุขของประเทศด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น เพื่อรองรับและแบ่งเบา ระบบบริการของภาครัฐที่ยังไม่เพียงพอกับความต้องการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ที่สะดวกรวดเร็ว ตลอดจนเป็นภาคธุรกิจที่ดึงดูดนักธุรกิจให้เข้ามาลงทุน เป็นต้น สำหรับธุรกิจ โรงพยาบาลในปัจจุบันมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเผชิญกับ

การแข่งขันที่รุนแรงจากคู่แข่งทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยสนับสนุนหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นกระแสความนิยมในการดูแลสุขภาพ ความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาลเอกชนของไทยที่ได้รับการยอมรับทั้งในเรื่องคุณภาพการรักษา การบริการและค่ารักษาพยาบาลที่ถูกกว่าประเทศอื่นๆ การขยายฐานลูกค้าผู้ประกันตนกับกองทุนประกันสังคม (ณัฐพล วุฒิรักขจร, 2560) การขยายตัวของชุมชนเมือง นโยบายการสนับสนุนจากภาครัฐเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical Hub) ที่ส่งผลให้การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์หรือเชิงสุขภาพ (Medical Tourism) เติบโตอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงอัตราการเจ็บป่วยและเสียชีวิตจากโรคไม่ติดต่อร้ายแรง (Non-Communicable disease: NCD) ของคนไทยมีมากขึ้น ทำให้ความต้องการใช้บริการทางการแพทย์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามไปด้วย (พลสุข นิลกิจศรานนท์, 2560) การเติบโตและขยายตัวของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนจึงมาพร้อมกับปริมาณผู้รับบริการที่เพิ่มมากขึ้น จากการสำรวจจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั่วประเทศ โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งสำรวจทุก 5 ปี และเป็นการรวบรวมรายงานข้อมูลของปีก่อนหน้า พบว่าปริมาณผู้ป่วยในปี 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 61.64 ล้านราย ซึ่งเพิ่มขึ้นถึง 15.34 ล้านราย เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2554 ที่มีปริมาณผู้ป่วยทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 46.3 ล้านราย ในขณะเดียวกันสถานการณ์กำลังคนด้านสุขภาพยังคงเป็นปัญหาที่สำคัญของระบบสุขภาพของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาด้านจำนวนที่ไม่เพียงพอและการกระจายบุคลากรที่ไม่เหมาะสมระหว่างเมืองและชนบท แม้ว่ากระทรวงสาธารณสุขจะมีนโยบายการเพิ่มกำลังการผลิตคนอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการใช้มาตรการเพิ่มแรงจูงใจในรูปแบบต่างๆ แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2561) สะท้อนให้เห็นถึงภาระงานต่างๆ ของบุคลากรที่เพิ่มตามมาเช่นกัน



ภาพที่ 1.1 จำนวนผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั่วประเทศ จาก, การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2560 โดย สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561

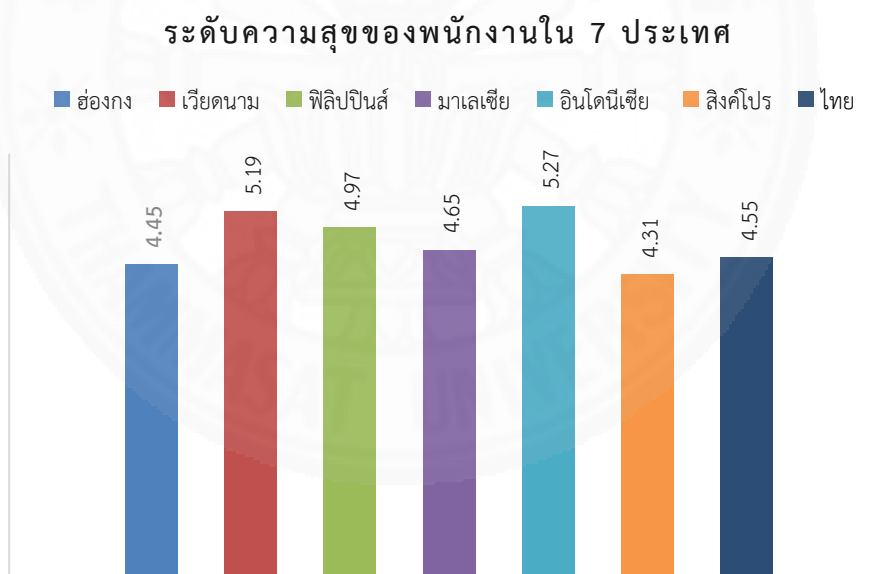
ตารางที่ 1.1

บุคลากรในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน จำแนกลักษณะการทำงานและประเภทของบุคลากร

ประเภทบุคลากร	รวมจำนวนบุคลากร (คน)		จำนวนบุคลากรเฉลี่ยต่อ กิจการ	
	ปี 2554	ปี 2559	ปี 2554	ปี 2559
รวม	137,598	179,966	429	518
เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร	8,887	10,563	28	30
ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ	1,262	1,275	4	4
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ				
หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก หัวหน้าตึก	7,625	9,288	23	27
ผู้ตรวจการ				
เจ้าหน้าที่รักษาพยาบาล	77,397	109,919	241	317
แพทย์ทั่วไป	4,519	7,428	14	22
แพทย์เฉพาะทาง	17,919	26,362	56	76
ทันตแพทย์	2,107	2,545	6	7
พยาบาลวิชาชีพ	24,168	35,397	75	102
พยาบาลเทคนิค	1,209	301	4	1
ผู้ช่วยพยาบาล	6,550	13,808	20	40
พนักงานผู้ช่วยเหลือพยาบาล	18,286	21,271	57	62
ผดุงครรภ์	349	177	1	1
พนักงานพยาบาลอื่นๆ	2,290	2,631	7	7
เจ้าหน้าที่บริการทางการแพทย์	17,604	18,450	55	53
นักรังสีการแพทย์ / เจ้าหน้าที่เอ็กซเรย์	1,635	2,329	5	7
นักกายภาพบำบัด	1,269	1,870	4	6
นักเทคนิคการแพทย์	1,961	2,259	6	7
เภสัชกร	2,897	4,343	9	12
โภชนากร	614	617	2	2
พนักงานบริการทางการแพทย์อื่นๆ	9,238	7,032	29	20
เจ้าหน้าที่บริการโรงพยาบาล	33,712	41,033	105	118

ที่มา : การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2560 สำนักงานสถิติแห่งชาติ
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

นอกจากสถานการณ์การแข่งขันในภาคธุรกิจแล้ว องค์กรยังต้องเผชิญกับปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร ทั้งนี้จากผลสำรวจดัชนีความสุขในการทำงานของพนักงานไทย โดยบริษัทจัดหางาน จ๊อบส์ ดีพี (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 1,108 คน พบว่า 60% ของคนไทยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความสุขคิดเป็น 4.55 คะแนน ซึ่งลดลงเมื่อเทียบกับปี 2559 และเมื่อเปรียบเทียบกับอีก 6 ประเทศที่ร่วมการสำรวจ ได้แก่ ฮองกง เวียดนาม ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย และไทยพบว่า พนักงานไทยมีระดับความสุขเป็นอันดับที่ 5 รองจาก อินโดนีเซีย เวียดนาม ฟิลิปปินส์ และมาเลเซีย ซึ่งลดลงจากอันดับที่ 3 ในปีก่อนหน้า โดยปัจจัยที่ทำให้พนักงานไม่มีความสุขในการทำงาน ได้แก่ ทีมบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพ การไม่ได้รับโอกาสให้เติบโตในหน้าที่การงาน และการไม่ได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนาตนเอง นอกจากนี้แล้วจากผลสำรวจความสุขคนทำงาน (ในองค์กร) พ.ศ. 2561 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติเมื่อจำแนกคะแนนความสุขตามสถานภาพการทำงาน พบว่า ลูกจ้างเอกชนมีคะแนนความสุขต่ำกว่าลูกจ้างรัฐบาล คือ 56.07 และ 65.54 คะแนนตามลำดับ



ภาพที่ 1.2 ระดับความสุขของพนักงานใน 7 ประเทศ. จาก ผลสำรวจดัชนีความสุขในการทำงานของพนักงานไทย, โดย บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีพี (ประเทศไทย) จำกัด, 2560

แม้ว่าหัวใจแห่งความสำเร็จของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนหลีกเลี่ยงไม่พ้นเรื่องของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย อันนำมาซึ่งประสิทธิภาพของการรักษาพยาบาล รวมไปถึงการบริการที่เป็นเลิศอันประกอบไปด้วย การบริการ

ของแพทย์และพยาบาล การบริการวินิจฉัยโรค การบริการของพนักงานต้อนรับ และการบริการของพนักงานรับชำระเงิน (รุ่งโรจน์ สงสระบุญ, 2557) สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงให้ความสำคัญกับบุคลากรทางการแพทย์และหน่วยงานบริการด้านหน้าเป็นลำดับแรก อย่างไรก็ตามภายใต้ความสำเร็จที่เกิดขึ้น ยังมีบุคลากรอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่เบื้องหลังการบริการหลักขององค์กร กล่าวคือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้ให้บริการกับผู้รับบริการหรือลูกค้าโดยตรง แต่เป็นการส่งผ่านเพียงผลของการปฏิบัติงานของพวกเขาเหล่านั้นออกไปให้กับผู้รับบริการ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร หลายครั้งที่องค์กรจึงมักจะละเลยบุคลากรกลุ่มนี้ ไม่ได้ให้คุณค่าและความสำคัญกับงานหลังบ้านเท่าที่ควร หากองค์กรหันมาส่งเสริมให้บุคลากรเหล่านี้ให้มีทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน มีความภาคภูมิใจและมองเห็นถึงคุณค่าในงานที่ทำ ได้ใช้ศักยภาพ ความรู้ ความสามารถในการสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญต่อเป้าหมายขององค์กร เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคลากรกลุ่มนี้มีขวัญและกำลังใจที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อบุคลากรมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผ่านผลงานที่ได้ไปสู่ผู้รับบริการต่อไป ประเด็นท้าทายในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญคือ การทำให้พนักงานรับรู้ได้ว่างานที่ทำนั้นมีคุณค่าและความหมาย แต่การจะทำให้พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายในงานที่ทำได้อย่างไรนั้น จำเป็นที่ต้องทราบเสียก่อนว่างานที่มีคุณค่าและความหมายนั้นเป็นอย่างไร รวมถึงปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าและความหมายในงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่มาของงานวิจัยเรื่อง “คุณค่าในงานของผู้ที่อยู่เบื้องหลัง”

1.2 คำถามงานวิจัย

1. ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่างานที่ทำอยู่มีคุณค่าอย่างไร
2. ลักษณะของงานที่จะช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ว่างานที่ตนทำมีความหมาย มีลักษณะอย่างไร
3. อะไรเป็นอุปสรรคต่อการรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงาน

1.3 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง
2. เพื่ออธิบายลักษณะของงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดคุณค่าในงานสำหรับองค์กร

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงคุณค่าในงาน (Meaningful Work) ของผู้ที่อยู่เบื้องหลัง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลคือ พนักงานของโรงพยาบาล โดยกำหนดให้ลักษณะของงานที่ผู้ให้ข้อมูลปฏิบัติต้องเป็นงานที่ไม่มีการติดต่อประสานงานหรือให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง โดยมีระยะเวลาของการดำเนินงานวิจัยตั้งแต่เดือนมกราคม – มีนาคม 2562

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงสภาพการรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายในงานของพนักงาน
2. เพื่อนำไปช่วยในการออกแบบงานให้มีลักษณะเป็นงานที่มีคุณค่าและความหมาย
3. สามารถนำไปต่อยอดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลและประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่นๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ในที่ทำงานให้พนักงานสามารถรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายของงานที่ทำได้

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หากกล่าวถึงการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล เรามักนึกถึงแพทย์หรือพยาบาล ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีโอกาสได้เข้ารับบริการ เช่น นักกายภาพบำบัด เภสัชกร เจ้าหน้าที่เวชระเบียน เป็นต้น เนื่องจากบุคลากรเหล่านั้นเกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการหลักของโรงพยาบาล แต่ในความเป็นจริงแล้วโรงพยาบาลยังมีหน่วยงานหลังบ้านที่คอยสนับสนุนการดำเนินงานให้กับหน่วยงานอื่นๆ บุคลากรเหล่านี้จึงเปรียบเสมือนผู้ที่อยู่เบื้องหลังการดำเนินงานของโรงพยาบาลซึ่งมีความสำคัญไม่แพ้กัน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึง “คุณค่าในงานของผู้ที่อยู่เบื้องหลัง (Meaningful Work)” โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดังนี้

- 2.1 ภาพรวมของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work)
 - 2.2.1 นิยามและความหมาย
 - 2.2.2 องค์ประกอบของงานที่มีความหมาย
 - 2.2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย
 - 2.2.4 ผลกระทบของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement)
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction)

2.1 ภาพรวมของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

จากการสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2560 ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ทำการสำรวจเป็นประจำทุก 5 ปี โดยได้ทำการสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั่วประเทศที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนและจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 และดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน รายงานไว้ดังนี้

2.1.1 สถานการณ์โรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน

ประเทศไทยมีจำนวนโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนจำนวนทั้งสิ้น 347 แห่ง เพิ่มขึ้นจากข้อมูลการสำรวจในปี พ.ศ. 2554 ที่มีจำนวน 321 แห่ง แบ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชนประเภททั่วไป 315 แห่งหรือร้อยละ 90.8 และเอกชนเฉพาะโรค 32 แห่ง หรือร้อยละ 9.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาค พบว่า ส่วนใหญ่โรงพยาบาลเอกชนตั้งอยู่ในภาคกลางมากที่สุด มีจำนวน 221 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 63.7 ทั้งนี้เป็นโรงพยาบาลและสถานพยาบาลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 30.3 ของโรงพยาบาลและสถานพยาบาลที่ตั้งอยู่ในภาคกลางทั้งหมด รองลงมาคือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 15.0 11.5 และ 9.8 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามขนาดของกิจการโดยใช้จำนวนเตียงเป็นตัววัด เป็นโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนที่มีขนาดมากกว่า 100 เตียง จำนวน 118 แห่ง หรือร้อยละ 34.0 รองลงมาคือขนาด 51-100 เตียง จำนวน 100 แห่ง หรือ ร้อยละ 28.8 ขนาด 31-50 เตียง จำนวน 46 แห่ง หรือร้อยละ 13.3 และขนาดน้อยกว่า 31 เตียง จำนวน 83 แห่ง หรือ ร้อยละ 23.9 สำหรับประเด็นที่น่าสนใจคือ โรงพยาบาลที่มีขนาดมากกว่า 100 เตียง ในประเทศไทยตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครมากที่สุด คือ ประมาณร้อยละ 53.3

จากรายงานจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนในปี 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 61.64 ล้านราย โดยแบ่งเป็นผู้ป่วยนอกประมาณ 58.84 ล้านราย หรือ ร้อยละ 95.5 และผู้ป่วยในประมาณ 2.80 ล้านราย หรือร้อยละ 4.5 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายภาค ภาคกลางมีจำนวนผู้ป่วยมากที่สุด ประมาณ 50.13 ล้านราย หรือร้อยละ 81.3 ทั้งนี้เป็นผู้ป่วยที่ใช้บริการโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 32.17 ล้านราย หรือ ร้อยละ 52.2 รองลงมา คือ ภาคเหนือ จำนวน 4.90 ล้านราย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3.33 ล้านราย และภาคใต้ จำนวน 3.27 ล้านราย หรือร้อยละ 8.0 5.4 และ 5.3 ตามลำดับ

กรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่มีจำนวนโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน ตั้งอยู่เป็นอันดับสอง ซึ่งโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนที่ตั้งอยู่ส่วนใหญ่มีขนาดกิจการมากกว่า 100 เตียง อย่างไรก็ตามกรุงเทพมหานครแม้ว่าจะมีจำนวนโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนมากเป็นอันดับสอง แต่กลับมีจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุด คือ ประมาณร้อยละ 32.17 ล้านราย หรือร้อยละ 52.2 ของจำนวนผู้ป่วยทั่วประเทศทั้งหมด

2.1.2 กำลังคนด้านสุขภาพ

บทบาทและบริการหลักของโรงพยาบาลหลักไม่พ้น การวินิจฉัย การรักษาโรค การส่งเสริมฟื้นฟูสุขภาพ และการป้องกันโรค ดังนั้นหากกล่าวถึงโรงพยาบาลแล้ว คนส่วนใหญ่มักนึกถึงแพทย์และพยาบาลเป็นหลัก เมื่อต้องเลือกใช้บริการโรงพยาบาลมักพิจารณาความสามารถในการวินิจฉัยโรคของแพทย์เป็นหลัก กำลังคนด้านสุขภาพที่สำคัญในการขับเคลื่อนระบบสุขภาพของ

ประเทศจึงครอบคลุมกำลังคนด้านสุขภาพ 5 สาขาหลัก ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล วิชาชีพ และพยาบาลเทคนิค แม้ว่าจะมีแนวโน้มในการผลิตและการจบการศึกษาเพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีต แต่สถานการณ์กำลังคนด้านสุขภาพ ยังคงเป็นปัญหาที่สำคัญของระบบสุขภาพของประเทศ อันเนื่องมาจากจำนวนที่ไม่เพียงพอกับความต้องการและการกระจายบุคลากรที่ไม่เหมาะสมระหว่างเมืองและชนบท (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2561)

ในการสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2560 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้จำแนกประเภทของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1) เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ เกี่ยวกับการบริหาร โรงพยาบาลและสถานพยาบาลในระดับสูง และระดับรองลงมา ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก หัวหน้าตึก และผู้ตรวจการ

2) เจ้าหน้าที่รักษาพยาบาล หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ตรวจและรักษาโรคโดยตรง ประกอบด้วย แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาลซึ่งจำแนกเป็นพยาบาลวิชาชีพ และพยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานผู้ช่วยเหลือพยาบาล ผดุงครรภ์

พนักงานพยาบาลอื่น ๆ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลนอกเหนือจากที่ระบุไว้แล้ว เช่น พนักงานเวรเปล พนักงานพยาบาลประจำแผนก เป็นต้น

3) เจ้าหน้าที่บริการทางการแพทย์ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการทางการแพทย์อื่นๆ นอกเหนือจากการให้การตรวจรักษาโรคโดยตรง เช่น เจ้าหน้าที่เอ็กซเรย์ นักกายภาพบำบัด นักเทคนิคการแพทย์ เภสัชกร โภชนากร และเจ้าหน้าที่ประจำในแผนกที่ให้บริการทางการแพทย์ เป็นต้น

4) เจ้าหน้าที่บริการโรงพยาบาล หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลหรืองานบริการทางการแพทย์ เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่งานพัสดุ พนักงานจ่ายยา พนักงานขับรถ พนักงานทำความสะอาด เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นต้น

ทั้งนี้หากพิจารณางานทั้งหมดของโรงพยาบาลยังมีงานอีกส่วนหนึ่งที่ นอกเหนือไปจากงานบริการหลักของโรงพยาบาล แม้ผู้ปฏิบัติงานจะไม่ใช่อำสาณคนด้านสุขภาพที่สำคัญ แต่เป็นกลุ่มพนักงานที่ต้องมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเช่นกัน โดยการ ทำงานของบุคลากรทุกภาคส่วนในองค์กรไม่ว่าจะเป็นงานเบื้องหน้าหรือเบื้องหลังย่อมต้องทำงานสอดประสานควบคู่กันไปองค์กรจึงจะประสบความสำเร็จ เจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work)

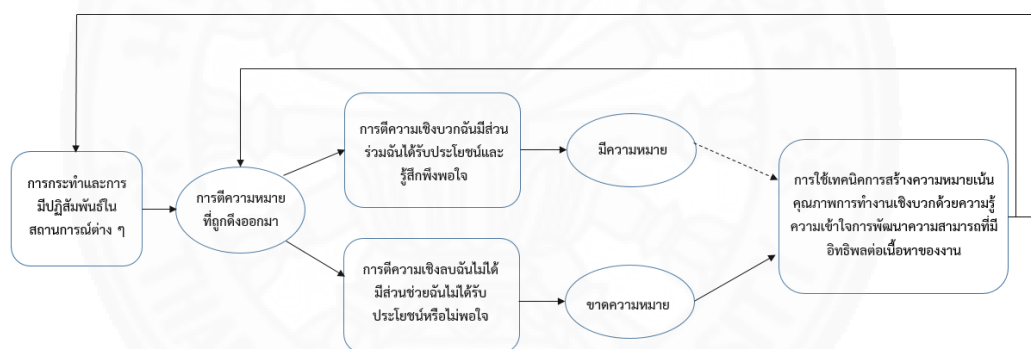
นักวิชาการหลายต่อหลายคนพยายามที่จะค้นหาปัจจัยที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานเชื่อมโยงไปสู่ความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จากเดิมที่มองว่าคนเป็นเพียงทรัพยากรอย่างหนึ่งขององค์กรขององค์กร มาเป็นการมุ่งเน้นเน้นการให้คุณค่าและความสำคัญกับมิติของความเป็นมนุษย์มากขึ้น ส่งผลให้ “งานที่มีคุณค่าและความหมาย” (Meaningful Work) เป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน นักวิจัยจากหลายสาขาได้ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเป็นที่มาของแบบจำลอง ทฤษฎี และกรอบความคิดต่างๆ มากมายที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีคุณค่าและความหมาย ทั้งนี้แนวคิดในรูปแบบต่างๆ ขึ้นอยู่กับเป้าหมายและบริบทของการศึกษาในแต่ละครั้ง จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ผู้วิจัยได้สรุปไว้ดังนี้

2.2.1 นิยามและความหมาย

งานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) เป็นมิติทางจิตวิทยาซึ่งนำไปสู่ผลงานที่เป็นบวก (Pratt & Ashforth, 2003) การสร้างความหมายในเป็นกระบวนการทางความคิดที่แต่ละบุคคลจะรับรู้ตีความและเข้าใจในประสบการณ์ (Wrzesniewski, Dutton, & Debebe, 2003) ประสบการณ์ในการทำงานจะถูกหลอมรวมเข้ากับระบบความเชื่อเกี่ยวกับความสำคัญของการทำงานผ่านกระบวนการรับรู้และตีความออกมาว่ามีความหมายหรือไม่มีความหมาย อาจกล่าวได้ว่า ประสบการณ์การทำงานที่มีความหมายจะนำไปสู่ระบบความเชื่อโดยรวมว่างานนั้นมีคุณค่าหรือไม่ (Allan, Batz-Barbarich, Sterling & Tay, 2018) เช่นงานวิจัยของ กนกอร ธารา, สุวิณี วิวัฒน์วานิช และ จิราพร เกศพิชญวัฒนา (2552) แสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ที่มีคุณค่าและความหมายในงานพยาบาลอันได้แก่ การได้ใช้องค์ความรู้ทางการพยาบาลในการช่วยเหลือดูแลเพื่อนมนุษย์ การได้รับคำชื่นชมในการทำงาน และการได้เรียนรู้ชีวิตจากการทำงาน นำไปสู่การรับรู้คุณค่าและความหมายของงานพยาบาลว่าเป็นงานที่ คุณค่าจากการดูแล คุณค่าจากการได้ให้ และคุณค่าจากความปิติในใจ การค้นหาความหมายในเรื่องต่างๆ ของมนุษย์จึงมีความเป็นงานที่มีความหมายจึงเป็นเรื่องในระดับส่วนบุคคลที่ค้นพบได้ด้วยตนเอง (Bailey & Madden, 2016)

อย่างไรก็ตามความหมายที่แต่ละตัวบุคคลให้มันอาจเป็นได้ทั้งด้านบวกด้านลบ โดยการตีความเชิงบวกช่วยเพิ่มคุณค่าและความหมายในการทำงาน ในขณะที่การตีความเชิงลบนั้นลดคุณค่าและความหมายในการทำงานลง (Vuori, San & Kira, 2012) สำหรับคุณค่าและความหมายในงานโดยนิยามแล้วเป็นไปในด้านบวก (Lips-Wiersma, Wright, & Dik, 2016) การให้ความสำคัญกับ

เรื่องจิตวิทยาเชิงบวกจึงมักมุ่งเน้นไปในเรื่องของการทำให้พนักงานมีความสุขความผูกพันและมีความกระตือรือร้นในการทำงานในที่ทำงาน อย่างไรก็ตามแม้ว่าคุณค่าและความหมายในงานจะเป็นไปในด้านบวก แต่พบว่าบางกรณีสามารถรับรู้ถึงประสบการณ์การทำงานที่มีความหมายได้แม้ว่าประสบการณ์นั้นอาจกระทบต่อสภาวะทางอารมณ์ที่เป็นด้านลบ เช่น ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ รู้สึกเจ็บปวด (Bailey & Madden, 2016) ดังเช่นในงานวิจัยของ สุนีย์ เครานวล, อุไร หักกิจ, และ อุมพร ปุญญโสพรรณ (2552) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการให้ความหมาย ความรู้สึก แรงจูงใจ และเงื่อนไขการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาลในสถานการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยพยาบาลในพื้นที่สะท้อนถึงสภาวะทางอารมณ์ที่พบจากการทำงานว่ารู้สึกเครียด เสียใจ สลดใจและหดหู่ แต่สิ่งที่ทำให้พยาบาลเหล่านี้ยังคงปฏิบัติงานในพื้นที่ท่ามกลางสถานการณ์ความไม่สงบ คือ ความผูกพันกับสถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน การเป็นคนในพื้นที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในภูมิลำเนาบ้านเกิด และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ผ่านคำพูด “ย้ายไม่ได้ เขาไม่ให้ย้าย ไม่มีใครมาแทน”



ภาพที่ 2.1 Workers interpret extracted cues and derive positive and negative interpretations of their work (Vuori, San & Kira, 2012)

นอกจากนั้นแล้วประสบการณ์การทำงานที่มีความหมายไม่ใช่สิ่งที่จะต้องพบเจออย่างต่อเนื่องในขณะที่ทำงาน แต่การรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายอาจเกิดขึ้นในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งหรือแม้แต่ในช่วงเวลานั้นอาจยังไม่รับรู้ได้ถึงคุณค่าและความหมายของงาน หากแต่เมื่อมองย้อนกลับไปใคร่ครวญและไตร่ตรองถึงประสบการณ์การทำงานที่เกิดขึ้นแล้วตระหนักได้ถึงความสำคัญของประสบการณ์นั้นซึ่งมีผลกระทบอย่างลึกซึ้งต่อตัวบุคคลและเป็นสิ่งที่น่าจดจำ จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของเรื่องราวในชีวิต เช่น อาชีพคนเก็บขยะรับรู้ว่างานที่ทำนั้นมีความหมาย เมื่อได้เห็นว่างานของตนนั้นได้มีส่วนช่วยในการสร้างสภาพแวดล้อมที่สะอาดให้กับลูกหลานและคนรุ่นหลัง เช่นเดียวกับอาจารย์สอนหนังสือรับรู้ว่างานมีคุณค่าและความหมาย เมื่อได้เห็นลูกศิษย์สำเร็จการศึกษาในพิธีรับ

ปริญา ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการทำงานอย่างหนักช่วยให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จได้อย่างไร (Bailey & Madden, 2016)

การให้นิยามและความหมายของงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าแนวคิดในการให้นิยามและความหมายไว้หลากหลาย แนวคิดในการให้นิยามและความหมายในช่วงแรกของงานที่มีคุณค่าและความหมายอาจมีเพียงมิติเดียว ต่อมาได้มีการพัฒนาแนวคิดที่หลากหลายมิติจากการรวบรวมแง่มุมต่างจากตัวตนของมนุษย์ที่กว้างขึ้น นอกจากนี้แล้วงานที่มีความหมายยังมองว่าเป็นมิติของการเสริมสร้างศักยภาพในด้านจิตวิทยาในที่ทำงาน (Spreitzer, 1995) และจิตวิญญาณในที่ทำงาน (Ashmos & Duchon, 2000; Clark et al., 2007)

ตารางที่ 2.1

นิยามและความหมายของงานที่มีความหมาย

เจ้าของแนวคิด	นิยามและความหมาย
Hackman and Oldman (1976)	การที่พนักงานรับรู้ได้ว่าการทำงานของพวกเขา มีคุณค่าและมีความสำคัญ จากประสบการณ์การทำงานที่มีความหมาย
Kahn (1990)	เป็นความรู้สึกที่มนุษย์ได้แสดงออกถึงตัวตนในเชิงลึกของตนเองอันมีที่มาจากความเชื่อ ค่านิยม ตลอดจนแรงบันดาลใจออกมาได้อย่างมีคุณค่าออกมา ผ่านการทำงานนำไปสู่ความยึดมั่นผูกพันในงาน
Bowie (1998a)	ได้ให้คำจำกัดความตามความหมายของงานที่มีต่อชีวิตและการดำรงอยู่ของแต่ละบุคคลไว้ “งานของฉันหมายถึง.....” ตัวเงินที่ฉันสามารถใช้ซื้อและทำในสิ่งที่ฉันต้องการได้ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ฉันมีความเป็นอิสระ ฉันเป็นส่วนหนึ่งของทีม การที่ฉันได้ช่วยเหลือคนอื่น การที่ฉันได้ให้สินค้าที่มีประโยชน์ การที่ฉันได้ใช้ดุลยพินิจในการประยุกต์ใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และทักษะเพื่อสร้างความท้าทาย การได้พัฒนาตนเอง ตัวตนของฉัน ชีวิตของฉัน
Isaksen (2000)	งานที่มีความหมายเป็นสถานะที่น่าพอใจ โดยเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้นระหว่างการเชื่อมโยงของบุคคลกับลักษณะงาน

ตารางที่ 2.1

นิยามและความหมายของงานที่มีความหมาย (ต่อ)

เจ้าของแนวคิด	นิยามและความหมาย
Ashmos and Duchon (2000)	การตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของการทำงาน โดยพนักงานต้องการที่จะมีส่วนร่วมในงานที่เป็นสิ่งที่มีคุณค่าและมีความหมายต่อชีวิต
Lips-Wiersma (2002)	เมื่อลักษณะของงานสอดคล้องกับค่านิยมและอัตลักษณ์ส่วนบุคคลทำให้ประสบการณ์ทำงานนั้นมีความหมายและมีแนวโน้มเกิดการมีส่วนร่วมในการทำงาน
Pratt and Ashforth (2003)	ความสอดคล้องกันระหว่างพนักงานและเอกลักษณ์ขององค์กรที่ทำให้สถานการณ์ในการทำงานมีความสำคัญ และรับรู้ได้ว่างานที่ทำมีความคุ้มค่า มีความสำคัญหรือมีคุณค่าต่อตนเองและหรือผู้อื่น
Chalofsky (2003, 2010)	การรับรู้ของบุคคลในการทำงานที่มีค่า เป็นสถานะที่ครอบคลุมของการที่บุคคลแสดงความหมายและจุดมุ่งหมายของชีวิตผ่านกิจกรรมในการทำงาน
Arnold et al. (2007)	งานที่มีความหมายเป็นสถานะทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ภายนอก เช่น ค่าจ้างและรางวัล แต่เป็นการค้นหาจุดประสงค์ในการทำงานที่เหนือกว่าผลลัพธ์ภายนอกของงาน
Steger and Dik (2010)	งานที่มีความหมายเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความรู้สึกที่ชัดเจนของตนเอง มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับธรรมชาติและความคาดหวังของสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน
มณฑล สรไกรกิติกุล และ สุนันทา เสียงไทย (2556)	เป็นการตระหนักและรู้สึกถึงคุณค่าของการทำงาน การหลอมรวมคุณค่าส่วนตัวเข้ากับคุณค่าหรือผลที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกถึงความสำคัญ ความสุขที่เกี่ยวข้องหรือได้รับจากการทำงาน เป็นการค้นหาเป้าหมายอย่างลึกซึ้งถึงคุณค่าและเป้าหมายของชีวิตที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความหมายเหล่านี้มักย้อนกลับมาเสริมแรง ทำให้รู้สึกถึงความหมายของการมีชีวิตอยู่และคุณค่าในตนเอง งานที่มีคุณค่าและความหมายจึงเป็นแนวคิดที่เชื่อมโยงกันกับความหมายของการมีชีวิตอยู่ของมนุษย์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ตารางที่ 2.1

นิยามและความหมายของงานที่มีความหมาย (ต่อ)

เจ้าของแนวคิด	นิยามและความหมาย
Ghadi, Fernando and Caputi (2015)	งานที่มีความหมายจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อพนักงานมีความเข้าใจถึงธรรมชาติสภาพแวดล้อมของงาน งานที่มีเป้าหมายที่ชัดเจน วัตถุประสงค์และคุณค่าของงานจะนำไปสู่การเชื่อมโยงกับตัวของพนักงาน โดยพนักงานจะสัมผัสได้ถึงความสอดคล้องกันระหว่างค่านิยมหลักของตนเองกับความต้องการของงานและเป้าหมายขององค์กร โดยบทบาทของตนเองมีส่วนช่วยอย่างไรกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
Ahmed et. al. (2016), Rosso, Dekas and Wrzesniewski (2010)	การรับรู้ว่าคุณค่าหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญค้ำค่าและตอบสนองวัตถุประสงค์บางประการ โดยทั่วไปแล้วเป็นการประเมินในระดับบุคคลเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายและความสำคัญของงาน
Bailey and Madden (2017)	งานที่มีความหมายเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ถึงการเชื่อมต่อที่แท้จริงระหว่างงานของตนเองกับจุดมุ่งหมายของชีวิตที่เหนือธรรมชาติและกว้างเกินกว่าตนเอง

ที่มา : ผู้วิจัย

โดยสรุปแล้ว งานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) จึงหมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานตระหนักและรับรู้ได้ถึงคุณค่าและความสำคัญของงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการเชื่อมโยงสอดคล้องกันระหว่างคุณค่าส่วนบุคคลและคุณค่าขององค์กร ผ่านการกระบวนกรรับรู้ตีความและให้ความหมายจากประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคล โดยคุณค่าและความหมายในงานนั้นให้ผลลัพธ์ในด้านบวกกลับมาสู่ตัวผู้ปฏิบัติงานทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในชีวิต การอยู่ดีมีสุข ตลอดจนการรู้สึกถึงความหมายของการมีชีวิตอยู่และรับรู้ถึงคุณค่าในตัวเอง ในขณะที่เดียวกันผลลัพธ์ด้านบวกจากการที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ได้ถึงคุณค่าและความหมายของงานที่ยังสะท้อนกลับไปสู่องค์กร ทำให้ได้มาซึ่งพนักงานที่ทุ่มเท แรงกายแรงใจ อุทิศตนให้กับการทำงานและคงอยู่กับองค์กร

2.2.2 องค์ประกอบของงานที่มีความหมาย

ในการทำความเข้าใจเรื่องงานที่มีความหมาย จำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง แหล่งที่มาของความหมาย รวมถึงความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งมีส่วนช่วยทำให้งานนั้นมีความหมายอันก่อให้เกิดประสบการณ์การทำงานที่มีความหมาย

องค์ประกอบของงานที่มีความหมายตามแนวคิดของ Rosso et al. (2010) ได้ระบุถึงอิทธิพลที่มีต่อความหมายของงาน ได้แก่ ตนเอง (ค่านิยมแรงจูงใจและความเชื่อ) อื่น ๆ (เพื่อนร่วมงาน ผู้นำกลุ่ม และชุมชนและครอบครัว) บริบทการทำงาน (การออกแบบของงาน, ข้อจำกัดขององค์กร, สถานการณ์ทางการเงิน, และวัฒนธรรม) และชีวิตทางจิตวิญญาณ วิธีที่พนักงานคิดเกี่ยวกับงานของพวกเขาเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญในความหมายของงาน (Wrzesniewski, 2003)

อย่างไรก็ตามแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของงานที่มีความหมายที่ครอบคลุมมากที่สุดได้พัฒนาโดย Lips-Wiersma and Morris (2009) ได้อธิบายรูปแบบองค์รวมของงานที่มีความหมายไว้ 4 องค์ประกอบ การพัฒนาและการเป็นตัวของตัวเอง (developing and becoming self) การให้บริการผู้อื่น (serving others) ความสามัคคีกับผู้อื่น (unity with others) และการแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ (expressing full potential) ดังภาพที่ 2.2 ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจะประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย ดังนี้

1. การพัฒนาและการเป็นตัวของตัวเอง (developing and becoming self) มีองค์ประกอบย่อยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การพัฒนาทางคุณธรรม (moral development) ผ่านการฝึกฝนและพัฒนาด้านคุณธรรม ให้มีความสำคัญกับการทำในสิ่งที่ถูกต้อง การพัฒนาในระดับบุคคล (personal development) ที่ได้จากการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การได้มอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ๆ การอยู่กับตัวเองอย่างแท้จริง (staying true to oneself) ผ่านการรักษาเอกลักษณ์ที่ไม่ซ้ำใคร เป็นความจริงที่มีต่อตนเอง สามารถแสดงออกถึงความเป็นตัวเองในองค์กรได้

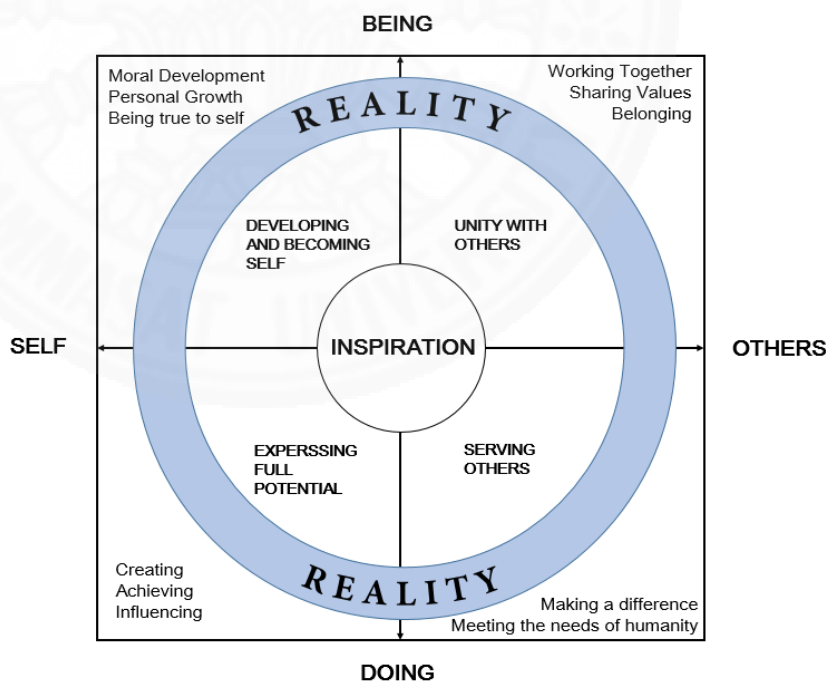
2. การให้บริการผู้อื่น (serving others) มีองค์ประกอบย่อยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สร้างความแตกต่าง (making a difference) ผ่านการมีส่วนร่วมกับผู้อื่นภายในองค์กร โดยสามารถมีส่วนร่วม สามารถดำเนินการตามความคิดของตนเอง สัมผัสได้ถึงการสร้างความแตกต่าง และการตอบสนองความต้องการของมวลมนุษย (meeting the needs of humanity) ประสบการณ์การทำงานที่มีความหมายจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลสามารถมองเห็นการเชื่อมโยงระหว่างงานที่ทำกับสาเหตุอื่นที่นอกเหนือไปจากตนเอง โดยทั่วไปเป็นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับสังคม เศรษฐกิจ หรือแม้แต่วัตถุสิ่งมีชีวิต

3. ความสามัคคีกับผู้อื่น (unity with others) มีองค์ประกอบย่อยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ค่านิยมที่มีร่วมกัน (sharing values) ด้วยการระบุถึงผู้อื่นที่แบ่งปันซึ่งคุณค่าที่คล้ายคลึงกัน การ

เป็นส่วนหนึ่งของกันและกัน (belonging) การพึ่งพา การดูแลซึ่งกันและกันของมนุษย์นั้นก่อให้เกิดความรู้สึกใกล้ชิด และการทำงานร่วมกัน (working together) การทำงานร่วมกันจะมีความหมายอย่างแท้จริงผ่านการกระทำบางสิ่งบางอย่างร่วมกัน สร้างความผูกพันและให้ประสบการณ์ในการทำงาน อันทำให้สามารถรับรู้ถึงความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน

4. การแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ (expressing full potential) มีองค์ประกอบย่อยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การริเริ่มสร้างสรรค์ (creating) ผ่านการรวบรวมหรือการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ความสำเร็จ (achieving) การประสบความสำเร็จนั้นมีความหมายผ่านการเรียนรู้บางสิ่งบางอย่าง เป็นความหมายที่มีตามธรรมชาติและเป็นความรู้สึกที่ยอดเยี่ยม และการมีอิทธิพล (influencing) ผ่านการมีอำนาจในการเปลี่ยนแปลงมุมมองหรือสถานการณ์

นอกจากองค์ประกอบในข้างต้นแล้ว งานที่มีความหมายยังเกี่ยวเนื่องกับแรงบันดาลใจ (inspiration) และความเป็นจริง (reality) สำหรับแรงบันดาลใจเป็นมิติทางจิตวิญญาณอันก่อกำเนิดมาจากความปรารถนาของมนุษย์ โดยแหล่งที่มาของแรงบันดาลใจมีหลากหลายทั้งจากสิ่งเหนือธรรมชาติ ผู้คน ความทุกข์ หรือแม้แต่ความฝัน อันนำไปสู่จุดมุ่งหมายของแต่ละบุคคล โดยในการจัดการความหมายมาจากการทำให้แรงบันดาลใจสุดมคติและความเป็นจริงได้



ภาพที่ 2.2 Meaningful work model .The holistic development framework based on Lips-Wiersma and Morris current action research (Lips-Wiersma and Morris, 2009)

2.2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย

2.2.3.1 ปัจจัยระดับบุคคล

แม้ว่าที่ผ่านมานักวิจัยจะมีความเห็นเกี่ยวกับการให้คุณค่าและความหมายที่หลากหลาย แต่ประเด็นหนึ่งที่มีความสอดคล้องกันสำหรับงานที่มีคุณค่าและความหมาย (meaningful work) คือเป็นประสบการณ์เชิงบวกเชิงอัตวิสัยส่วนตัว (subjective) ที่เกี่ยวข้องกับงาน (Bailey et al., 2018) อัตวิสัยส่วนตัวอันได้แก่ มุมมอง ความคิดเห็น ค่านิยม ความเชื่อ ความรู้สึก ความต้องการ หรือแม้แต่แรงจูงใจในการบรรลุความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน อันแสดงออกมาให้เห็นผ่านอัตลักษณ์ของแต่ละตัวบุคคลส่งผลให้การรับรู้การตีความ การค้นหาความหมายในเรื่องต่างๆ ของมนุษย์จึงมีความเอกลักษณ์และเฉพาะเจาะจงที่สามารถทำให้สำเร็จได้ด้วยตนเองเท่านั้น สะท้อนจากการที่ตัวบุคคลนั้นตระหนักถึงความรับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถ (Frank, 1984)

การพัฒนาความรู้สึกของงานที่มีความหมายเป็นการรับรู้ตนเองโดยรวม ซึ่งหมายความว่าบุคคลนั้นรู้สึกสมบูรณ์มีการรับรู้ตนเองในระดับอารมณ์และจิตวิญญาณ ตระหนักและพัฒนาศักยภาพของตนเอง และยิ่งไปกว่านั้นต้องรับรู้ในลักษณะที่แน่นอน (Chalofsky & Krishna, 2009) เป็นสถานะที่แต่ละบุคคลแสดงถึงความหมายและวัตถุประสงค์ของชีวิตผ่านกิจกรรมในการทำงาน (Chalofsky, 2003; Steger, Dik & Duffy, 2012) Baumeister (1991) ระบุว่าความหมายส่วนบุคคลนั้นได้มาจากความต้องการภายใน 4 ประการ ที่พยายามค้นหาเพื่อเติมเต็ม ได้แก่

1. ความต้องการวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์จะเป็นสิ่งนำพาความสนใจของแต่ละบุคคลไปสู่สิ่งที่สำคัญ บุคคลเหล่านี้จำเป็นต้องมีเป้าหมาย มีความมุ่งมั่น และมีเป้าหมายในการดำรงชีวิต เพื่อกำหนดทิศทางในอนาคต
2. ความต้องการคุณค่าของเหตุผล คุณค่าจะพบได้ก็ต่อเมื่อบุคคลเชื่อว่าสิ่งที่ทำมีประโยชน์และเป็นที่ต้องการ
3. ความต้องการในการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นความรู้สึกที่บุคคลมีอำนาจที่จะสามารถควบคุมชะตากรรมและประสิทธิผลของตนเองในเหตุการณ์ต่างๆ
4. ความต้องการรู้สึกมีศักดิ์ศรีและคุณค่าในตนเอง เป็นสิ่งที่จะปรากฏขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในความดีและความคิดเห็นเป็นที่เคารพและชื่นชอบ

การให้คุณค่าและความหมายในงานก็เช่นเดียวกันจึงเป็นเรื่องในระดับส่วนบุคคลที่ค้นพบได้ด้วยตนเอง ผู้คนที่แม้ว่าจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานไม่ได้แสดงว่าบุคคลผู้นั้นสัมผัสถึงคุณค่าและความหมายในงานแต่อย่างใด (Lepisto & Pratt, 2017)

แม้ว่างานที่มีคุณค่าและความหมายเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ (Yeoman, 2014) เมื่อมนุษย์พบกับความต้องการความอยู่รอดที่ลดลง มนุษย์จะพยายามที่จะจัดการความต้องการที่สูงขึ้น (Maslow, 1954) เมื่อพบกับความต้องการที่สูงขึ้น บุคคลจะมองหางานที่มีความหมายและเติมเต็มวัตถุประสงค์ในชีวิต (Chalofsky, 2010) แต่ความสำคัญของงานที่มีต่อการดำรงอยู่ของแต่ละบุคคลอาจมากกว่าเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนเอง ผลลัพธ์ของงานอาจไม่ใช่สิ่งสำคัญเท่ากับการค้นหาถึงวัตถุประสงค์ของการทำงานนั้น (Arnold et al., 2007) ประสบการณ์การทำงานจะมีความหมายหากงานนั้นมีความสำคัญต่อผู้อื่นมากกว่าเพียงเพื่อตนเอง (Bailey & Madden, 2016)

การให้คุณค่าและความหมายในงานของพนักงาน มักเกี่ยวข้องกับความรู้สึกภาคภูมิใจ ความสำเร็จของงาน รวมถึงการได้รับการชื่นชมการยกย่องและการยอมรับจากผู้อื่น หากประสบการณ์ในการทำงานสามารถเชื่อมโยงเข้ากับสิ่งเหล่านี้ได้มีส่วนทำให้พนักงานรับรู้ว่าการงานนั้นมีคุณค่าและความหมายได้อย่างลึกซึ้ง (Bailey & Madden, 2016) แรงจูงใจในการบรรลุความต้องการของแต่ละบุคคล นำไปสู่ประสบการณ์การทำงานที่มีความหมายในองค์กร (Ghadi, Fernando & Caputi, 2013)

2.2.3.2 ปัจจัยด้านงาน

ปัจจัยด้านงานทั้งในด้านประเภทงาน คุณภาพงาน ปริมาณงาน และการออกแบบงานมีผลต่องานที่มีความหมาย (Lysova, Allan, Dik, Duffy, and Steger, 2019) โดยรูปแบบและลักษณะของงานถูกมองว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้คุณค่าและความหมายในงาน เนื่องจากงานเป็นสื่อกลางที่เชื่อมโยงอัตลักษณ์ส่วนบุคคลเข้ากับสิ่งที่องค์กรต้องการ งานจึงเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้ความหมาย (Kahn, 1990) หากแบ่งประเภทของงานที่มีคุณค่าและความหมายภายในองค์กร ขอบเขตของงานมักจะอยู่ในขอบเขตของงานที่รับผิดชอบจริงตามตำแหน่งงาน งานที่เป็นส่วนสนับสนุนภารกิจขององค์กร และงานที่ตอบสนองความต้องการของตัวบุคคลเอง ทำให้ในบางครั้งจึงพบว่าเหตุใดจึงมีคนที่อยู่ติดทนเพื่อการทำงาน (Ciulla, 2012) นอกจากนี้ในมุมมองที่กว้างขึ้นยังพบว่าประเภทของงาน ความแตกต่างในอาชีพยังส่งผลต่องานที่มีความหมาย

Hackman and Oldham (1976) ได้อาศัยทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ทเบิร์กในการออกแบบงาน โดยได้นำเสนอคุณลักษณะของงานที่นำไปสู่ภาวะทางจิตวิทยาที่สำคัญและจำเป็นในซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และประสิทธิผลในการทำงาน ไว้ 5 คุณลักษณะดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ (skill variety) งานต้องการความหลากหลายของกิจกรรมที่แตกต่างกันในการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปิดโอกาสให้ใช้ทักษะและความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคล เพื่อทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (task identity) งานที่มีความสมบูรณ์ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานสามารถระบุได้ นั่นคือการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและเกิดผลลัพธ์ของงานที่มองเห็นได้
3. ความสำคัญของงาน (task significance) งานมีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อชีวิตหรือการทำงานของผู้อื่นไม่ว่าจะในองค์กรทันทีหรือในสภาพแวดล้อมภายนอก
4. ความมีอิสระในการทำงาน (autonomy) งานที่ให้อิสระอย่างมากทั้งอิสระ ดุลยพินิจและวิจารณ์ญาณของแต่ละบุคคลในการจัดตารางงานและในการกำหนดขั้นตอนที่จะใช้ในการดำเนินงาน รวมทั้งพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
5. ผลสะท้อนกลับจากงาน (feedback) งานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับผลสะท้อนหรือผลลัพธ์ของงานโดยตรงและชัดเจน อันแสดงถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนเอง



ภาพที่ 2.3 The job characteristics model of work motivation (Hackman and Oldham, 1976)

ภาวะทางจิตวิทยาสำคัญและจำเป็นอันนำไปสู่ผลลัพธ์ตามที่กล่าวมาในข้างต้น ได้แก่ ประสบการณ์ที่ทำให้รับรู้ว่างานนั้นมีคุณค่าและความหมาย (experience meaningfulness of work) ประสบการณ์ในการรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของการทำงาน (experienced responsibility for outcome of the work) และ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์ที่แท้จริงของกิจกรรมการทำงาน (knowledge of the actual results of the work activities)

ในขณะที่ Bowie (1998a) ได้ระบุถึงลักษณะของงานที่มีความหมายตามทฤษฎีของ Kantian ซึ่งมีมุมมองที่กว้างขึ้นและใช้พื้นฐานทางศีลธรรมในการออกแบบงานไว้ 6 ลักษณะดังนี้

1. งานที่สามารถเข้าถึงได้อย่างเสรี
2. งานที่ให้อิสระในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงานในการตัดสินใจและกระทำกร
3. งานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความสามารถ
4. งานที่ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการทางกายภาพได้อย่างเพียงพอ
5. งานที่มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาด้านคุณธรรมของผู้ปฏิบัติงาน
6. งานที่ไม่ได้ยึดติดจนผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถแสดงออกซึ่งความเห็นที่แตกต่างได้

ลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับงานที่มีความหมาย Morin (2008) ได้กำหนดไว้ดังนี้

1. มีความถูกต้องทางศีลธรรม (moral correctness) เป็นงานที่ดำเนินการในสถานที่ทำงานที่ให้คุณค่าความยุติธรรมและเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
2. ให้โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา (learning and development opportunities) งานที่ให้โอกาสได้พัฒนาความสามารถและพรสวรรค์ รวมทั้งตระหนักถึงแรงบันดาลใจและความทะเยอทะยานที่ผู้ปฏิบัติงานมี
3. ให้อิสระในการทำงาน (autonomy) งานที่ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้วิจารณญาณในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนริเริ่มในการปรับปรุงผลลัพธ์ของการทำงาน
4. สร้างความสัมพันธ์เชิงบวก (positive relationships) งานที่ให้ความสัมพันธ์ที่น่าสนใจและเป็นงานที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
5. วัตถุประสงค์ทางสังคม (social purpose) งานที่ก่อให้เกิดสิ่งที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้อื่นและสังคม
6. การได้รับการยอมรับ (recognition) งานที่มีความสอดคล้องกับทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผลลัพธ์ของงานได้รับการยอมรับ หมายรวมถึงความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนและการปรับเลื่อนตำแหน่ง

บุซบงก์ วิเศษพลชัย (2561) ได้อธิบายถึงลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน อันนำไปสู่การสร้างประสบการณ์การทำงานและรับรู้ถึงควมมีคุณค่าและความหมายของงานประกอบด้วยลักษณะ 8 ประการ ดังนี้

1. ใช้ความชำนาญ (proficiency) งานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถตามที่มี ไม่ว่าจะเป็ความรู้อาจสามารถที่ได้จากการศึกษาเล่าเรียนหรือความรู้ความสามารถที่นอกเหนือไปจากนั้น
2. ใช้ความคิดสร้างสรรค์ (creativity) งานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบงานได้ด้วยตนเอง ตลอดจนการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ
3. ให้อิสระ (autonomy) งานที่เปิดโอกาสให้อำนาจในการเลือกหรือมีส่วนในการตัดสินใจในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ
4. มีวัตถุประสงค์ของงาน (purpose) งานที่มีเป้าหมายการทำงานที่ยิ่งใหญ่ อันแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของงานที่ทำ
5. ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ (pride) ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน ช่วยให้รับรู้ถึงการมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของงานนั้น
6. การได้รับการยอมรับ (recognition) โดยไม่จำกัดรูปแบบ เช่น การได้รับมอบหมายงาน การได้รับการชื่นชม เป็นต้น
7. ให้ออกาสในการเรียนรู้ (mastery) งานที่เปิดโอกาสให้ได้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง
8. ส่งต่อคุณค่า (legacy) งานที่สามารถส่งมอบคุณค่าต่อไปยังคนรุ่นหลัง

นอกจากนั้นแล้วยังมีลักษณะของงานที่มนุษย์ทำแล้วรู้สึกว่ตนเองมีคุณค่าในอีกมิติหนึ่ง โดยองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ไอแอลโอ) ได้เรียกงานนั้นว่า งานที่มีคุณค่า (Decent Work) ซึ่งเชื่อมั่นว่าจะช่วยในการยกระดับชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น ทั้งนี้จะต้องเป็นงานที่รวมเอาความต้องการของผู้ใช้แรงงานใน 8 เรื่องเข้าไว้ด้วยกัน (เนตรนภา ยามุขิตะ, 2561) ได้แก่ การมีโอกาสและรายได้ (opportunity and income) การมีสิทธิ (rights) การได้แสดงออก (voice) การได้รับการยอมรับ (recognition) ความมั่นคงของครอบครัว (family stability) การได้พัฒนาตนเอง (personal development) การได้รับความยุติธรรม (fairness) และการมีความเท่าเทียมกันทางเพศ (gender equality)

ลักษณะงานที่มีผลต่อการรับรู้คุณค่าและความหมายในงานตามที่กล่าวมา ประเด็นที่สอดคล้องกันคือเรื่องของอิสระในการทำงาน (autonomy) ทั้งการเปิดโอกาสให้สามารถออกแบบวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง ตลอดจนให้อำนาจในการตัดสินใจการมีส่วนร่วมในงานภายใต้ขอบเขตงานที่รับผิดชอบ มีสิทธิมีเสียงในการแสดงออกในการทำงาน รองลงมาคือประเด็นในเรื่องการพัฒนาตนเอง (personal development) เปิดโอกาสให้ได้พัฒนาเรียนรู้ทั้งในด้านทักษะความรู้ ความสามารถ ตลอดจนคุณธรรมของผู้ปฏิบัติงาน สามารถนำความทักษะ ความรู้ ความสามารถ

ที่มีมาใช้ในงานได้อย่างหลากหลาย (skill variety) โดยที่งานนั้นจะต้องมีทั้งคุณค่าและความสำคัญทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานเองและผู้อื่น โดยงานจะมีคุณค่าและความหมายหากงานนั้นมีความเกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบต่อผู้อื่น (Steger & Dik, 2010; Bailey & Madden, 2016) ท้ายที่สุดแล้วเมื่องานที่มีคุณค่าและความหมายยังคงเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ (Yeoman, 2014) สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานยังคงต้องการได้จากงานเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางด้านการเงิน ความมั่นคง ความยุติธรรม ความเท่าเทียม ความภาคภูมิใจและการได้รับการยอมรับ เป็นต้น แนวคิดสำคัญที่เชื่อมโยงคือ คุณค่าและความหมายในงานจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรับรู้ว่างานที่ทำนั้นมีคุณค่า มีคุณค่า และงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้ (Ghadi, Fernando & Caputi, 2013)

ทั้งนี้ปัจจัยด้านงานที่บั่นทอนการรับรู้คุณค่าและความหมายในงานของพนักงานพบว่า คุณค่าและความหมายในงานจะลดลงเมื่อผู้ปฏิบัติงานขาดอิสระในการทำงาน ไร้ซึ่งอำนาจและการตัดสินใจในการทำงาน ขาดความชัดเจนในเป้าหมายของงาน ความยุติธรรมภายในองค์กรในรูปแบบต่างๆ การไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน รวมถึงสวัสดิภาพในที่ทำงานที่ไม่ดี ความเสี่ยงในการทำงานทั้งทางร่างกาย (Bailey & Madden, 2016) การรับรู้ภายใต้การจ้างงานถึงการจ่ายค่าจ้างที่ไม่เพียงพอ ความไม่สอดคล้องกันระหว่างข้อกำหนดของงานกับคุณสมบัติของพนักงาน (Allan, Tay, & Sterling, 2017) การขาดโอกาสในการพัฒนาอาชีพ (Arnoux-Nicolas, Sovet, Lhotellier, Di Fabio, & Bernaud, 2016; Rautenbach & Rothmann, 2017) และเมื่อขาดทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการทำงาน (Arnoux-Nicolas et al., 2016).

ดังนั้นแม้ว่าพนักงานจะมีความมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างหนักให้กับองค์กร แต่การที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญกับประสบการณ์การทำงานเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานรู้สึกถึงการไร้ซึ่งคุณค่าและความหมายในการทำงานและคุณค่าในตนเอง

ตารางที่ 2.2

การเปรียบเทียบลักษณะงานที่มีผลต่อการรับรู้คุณค่าและความหมายในงาน

Hackman and Oldham (1976)	Bowie (1998a)	Morin (2008)	บุษบง วิเศษพลชัย (2561)	องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO)
ความหลากหลายของทักษะ (skill variety)	งานที่สามารถเข้าถึงได้อย่างเสรี	มีความถูกต้องทางศีลธรรม (moral correctness)	งานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถ (proficiency)	การมีโอกาสและรายได้ (opportunity and income)
ความมีเอกลักษณ์ของงาน (task identity)	งานที่ให้อิสระในการทำงาน	ให้โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา (learning and development opportunities)	งานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบงานได้ด้วยตนเอง (creativity)	การมีสิทธิ (rights)
ความสำคัญของงาน (task significance)	งานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความสามารถ	ให้อิสระในการทำงาน (autonomy)	งานที่เปิดโอกาสให้มีอำนาจในการเลือกหรือมีส่วนในการตัดสินใจ (autonomy)	การได้แสดงออก (voice)
ความมีอิสระในการทำงาน (autonomy)	งานที่ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการทางกายภาพได้อย่างเพียงพอ	สร้างความสัมพันธ์เชิงบวก (positive relationships)	งานที่มีเป้าหมายการทำงานที่ยิ่งใหญ่ อันแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของงานที่ทำ (purpose)	การได้รับการยอมรับ (recognition)
ผลสะท้อนกลับจากงาน (feedback)	งานที่มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาด้านคุณธรรมของผู้ปฏิบัติงาน	วัตถุประสงค์ทางสังคม (social purpose)	งานที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน (pride)	ความมั่นคงของครอบครัว (family stability)
	งานที่ไม่ก้าวท้าวความคิดของผู้ปฏิบัติงานในการแสวงหาซึ่งความสุข	การได้รับการยอมรับ (recognition)	การได้รับการยอมรับ (recognition)	การได้พัฒนาตนเอง (personal development)
			งานที่เปิดโอกาสให้ได้มีการพัฒนาตนเอง (mastery)	การได้รับความยุติธรรม (fairness)
			งานที่สามารถส่งมอบคุณค่าต่อไปยังคนรุ่นหลัง (legacy)	การมีความเท่าเทียมกันทางเพศ (gender equality)

2.2.3.3 ปัจจัยด้านองค์กร

(1) ค่านิยม คุณค่าและความหมายขององค์กร ความแตกต่างระหว่างค่านิยมในตัวพนักงานกับค่านิยมขององค์กร เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความไม่มีคุณค่าและพบเห็นได้บ่อยครั้งในองค์กร รูปแบบที่มักพบเห็นคือการที่องค์กรมุ่งเน้นเพียงเรื่องของผลกำไร ในขณะที่พนักงานกลับให้ความสำคัญกับคุณภาพของงาน การรับรู้คุณค่าและความหมายของงานมีแนวโน้มเป็นไปได้ดีเมื่อพนักงานรับรู้และเข้าใจถึงเป้าประสงค์ขององค์กร ซึ่งควรเป็นเป้าประสงค์ที่มุ่งเน้นและส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงบวกขององค์กรต่อสังคม (Bailey & Madden, 2016)

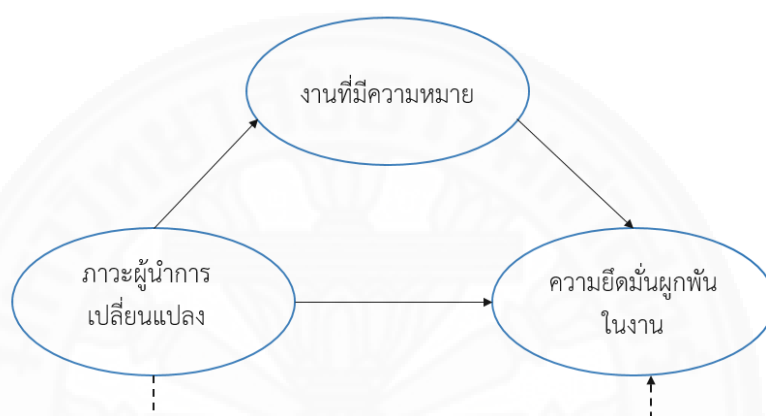
(2) การบริหารจัดการภายในองค์กร แม้ว่าการรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายในงานเป็นสิ่งที่บุคคลค้นพบได้ด้วยตนเอง แต่คุณค่าและความหมายในงานกลับถูกบั่นทอนให้ลดลงจากการกระทำของผู้อื่น การค้นหาความหมายและคุณค่าในงานของพนักงานจะยิ่งยากขึ้นหากพนักงานไม่ได้รับการปฏิบัติในฐานะมนุษย์ (Ciulla, 2012) การบริหารจัดการที่ไม่ดีภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่บั่นทอนคุณค่าและความหมายในงาน Bailey & Madden (2016) เช่น ขาดความชัดเจนในเป้าหมายของงาน มอบหมายให้พนักงานทำงานโดยไม่มีจุดมุ่งหมาย การปฏิบัติต่อพนักงานโดยไม่เป็นธรรมในรูปแบบต่างๆ ทั้งการขาดโอกาสในการก้าวหน้าในสายอาชีพ การบริหารค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งการออกแบบงานที่ไม่เอื้อต่อการรับรู้คุณค่าและความหมายในงาน เป็นต้น

(3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างและนายจ้างที่มีอิทธิพลต่อความหมายของงาน (Ciulla, 2012) นอกจากนั้นแล้วยังพบว่า การถูกตัดขาดจากความสัมพันธ์ที่ให้การสนับสนุนจากสิ่งรอบข้าง ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน หรือทีมงาน ตลอดจนการขาดการยอมรับจากบุคคลรอบข้างในที่ทำงาน ส่งผลให้พนักงานรู้สึกถึงการไร้ซึ่งคุณค่าและความหมาย (Bailey & Madden, 2016)

(4) ภาวะผู้นำ นักวิจัยให้ความสำคัญกับรูปแบบของภาวะผู้นำในองค์กรที่มีต่อการรับรู้คุณค่าและความหมายในงาน ทั้งนี้เนื่องจากผู้นำเป็นกุญแจสำคัญภายในองค์กรที่จะเชื่อมโยงค่านิยมของพนักงานเข้ากับองค์กรผ่านการให้ความหมายในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ซึ่งมีลักษณะของการพยายามพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ความเป็นผู้นำ โดยการให้ตัวอย่างและมอบหมายงานที่ไม่เพียงแต่สอดคล้องกับความต้องการส่วนบุคคล แต่ยังยกระดับความต้องการและความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ระดับที่สูงกว่า (ประเวศ รัตนเพียร, 2561) ภาวะผู้นำรูปแบบดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการแสดงทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา ในบทบาทของการสนับสนุนสร้างแรงบันดาลใจทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญขององค์กร ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่มีต่อองค์กรรวมทั้งทำหน้าที่เป็นเสมือนพี่เลี้ยงที่ใส่ใจในทุกความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวคือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถ

ทำนายความผูกพันในงาน (work engagement) ของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ โดยมีการรับรู้คุณค่าและความหมายในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสื่อกลางระหว่างความสัมพันธ์

นอกจากนั้นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณค่าและความหมายในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา (Ghadi et al., 2013) เช่นเดียวกับภาวะผู้นำทางจริยธรรม (ethical leadership) พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับงานที่มีคุณค่าและความหมายเช่นกัน (Demitas & Akdogan, 2015; Wang & Xu, 2017)



ภาพที่ 2.4 Indirect relationship between transformational leadership, meaning in work and work engagement (Ghadi et al., 2013)

อย่างไรก็ตามหากปัจจัยภายในองค์กรได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมก็เป็นส่วนที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงคุณค่าและความหมายในงานที่ทำ Bailey & Madden (2016) ได้เสนอองค์ประกอบของระบบนิเวศภายในองค์กรที่จะนำไปสู่การตระหนักรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายแบบองค์รวม (Holistic Meaningfulness) ไว้ดังนี้

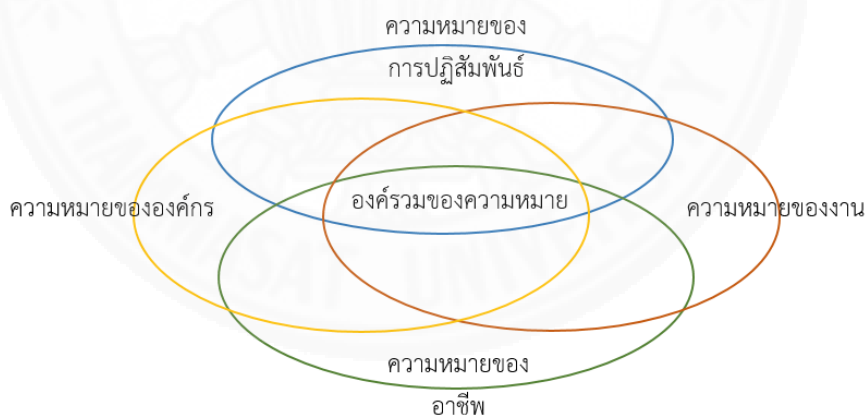
(1) ความหมายขององค์กร (Organizational Meaningfulness) คุณค่าและความหมายขององค์กร การรับรู้คุณค่าและความหมายของงานมีแนวโน้มเป็นไปได้ดีเมื่อพนักงานรับรู้และเข้าใจถึงเป้าประสงค์ขององค์กร ซึ่งควรเป็นเป้าประสงค์ที่มุ่งเน้นและส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงบวกขององค์กรต่อสังคม

(2) ความหมายของอาชีพ (Job Meaningfulness) องค์กรสามารถกระตุ้นให้พนักงานเห็นว่างานที่ทำนั้นมีความหมาย โดยการสะท้อนให้พนักงานได้เห็นว่าผลงานของพวกเขามีส่วนช่วยหรือมีผลกระทบต่อทั้งองค์กร ผู้อื่น ตลอดจนสังคมได้อย่างไร แม้งานนั้นจะเป็นงานที่ทำทนาย เป็นปัญหา หรือกระทบกระเทือนต่ออารมณ์ก็ตาม ซึ่งสามารถค้นหาความหมายเชิงบวกในมุมมองใหม่ๆ จากประสบการณ์จากการทำงาน

(3) ความหมายของงาน (Task Meaningfulness) หนทางสู่ความสำเร็จของแต่ละงานแตกต่างกัน บางงานต้องทุ่มเททั้งร่างกายแรงใจ บางงานต้องอดทนกับความซ้ำซากจำเจ ความน่าเบื่อหน่ายในเนื้องานจนทำให้ไม่รับรู้ได้ถึงคุณค่าและความหมายของงานได้ในขณะนั้น การรับรู้ได้ถึงคุณค่าและความหมายของงานจึงไม่ใช่เรื่องง่าย ความท้าทายที่องค์กรต้องเผชิญคือการทำอย่างไรให้พนักงานรับรู้ได้ว่างานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อทั้งตัวพนักงานและองค์กร

(4) ความหมายของการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Meaningfulness) การรับรู้คุณค่าและความหมายของงานจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนรอบข้าง ไม่ว่าจะเป็นผู้รับผลงานหรือผู้ที่ให้การสนับสนุนการทำงานก็ตาม ความท้าทายของผู้นำองค์กรคือการเสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการสนับสนุนการทำงานระหว่างตัวพนักงาน เพื่อร่วมงาน หัวหน้างาน และองค์กร นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงบวก รับรู้ถึงความรู้สึกถึงคุณค่าที่มีร่วมกัน การเป็นเจ้าของผลงานและการชื่นชมการทำงานที่มีผลกระทบต่อผู้อื่นในด้านบวก

สถานที่ทำงานเป็นสถานที่ที่ขัดเกลาบ่มเพาะคุณค่าของการเป็นมนุษย์ องค์กรที่ประสบความสำเร็จในเรื่องนี้จึงมีแนวโน้มที่จะดึงดูดใจและรักษาพนักงานไว้กับองค์กร อันนำไปสู่การเจริญเติบโตขององค์กรและพนักงานในฐานะมนุษย์ไปพร้อมกันได้อย่างยั่งยืน



ภาพที่ 2.5 The Four Elements of the Meaningfulness Ecosystem (Bailey & Madden, 2016)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีความหมายประกอบไปด้วยปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านองค์กร นอกจากนี้แล้วยังมีการกล่าวถึงปัจจัยด้านสังคมซึ่งมีอิทธิพลต่อการเข้าถึงงานที่มีความหมายของแต่ละบุคคล ใน 2 มุมมอง คือ การเข้าถึงงานที่เหมาะสม และบรรทัดฐานทางวัฒนธรรม (Lysova et al., 2019)

2.2.4 ผลกระทบของงานที่มีคุณค่าและความหมาย

2.2.4.1 ผลกระทบที่มีต่อตัวบุคคล

ผลกระทบด้านบวกของการรับรู้ถึงงานที่มีคุณค่าและความหมายไม่เพียงจำกัดอยู่แต่ภายในภายในองค์กร แต่ยังส่งผลไปถึงชีวิตส่วนตัวที่นอกเหนือจากการทำงาน ผู้ที่รับรู้ได้ว่างานที่ทำมีคุณค่าและความหมายเชื่อมโยงไปกับความอยู่ดีมีสุข (well-being) (Arnold et al., 2007) ที่เพิ่มขึ้น มีความพึงพอใจในชีวิตต่อการดำรงอยู่ (Diener, Emmons, Larsen & Griffin, 1985) และนำไปสู่การรับรู้ถึงความหมายของชีวิตที่เพิ่มขึ้นกล่าวคือเป็นประสบการณ์ส่วนบุคคลที่รับรู้ได้ว่าชีวิตของคนๆ หนึ่งมีความสำคัญและคุ้มค่า (Steger et al., 2012) ความหมายของชีวิตมีแนวโน้มที่จะเป็นด้านบวกซึ่งเป็นสิ่งที่ขาดหายไปในชีวิตและเป็นสิ่งที่มนุษย์เราปรารถนาและพยายามที่จะค้นหา (Wolf, 2010) แนวคิดดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยของ Johnson & Jiang (2017) ที่แสดงให้เห็นว่างานที่มีคุณค่าและความหมายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการทำงานเพื่อเพิ่มคุณค่าและความหมายของชีวิต โดยมีความผูกพันในงานเป็นสื่อกลางที่เชื่อมโยงระหว่างงานที่มีคุณค่าและความหมายอันนำไปสู่การทำงานเพื่อเพิ่มคุณค่าในชีวิต จึงอธิบายได้ถึงเหตุใดงานที่มีคุณค่าและความหมายจึงทำให้ชีวิตของมนุษย์ดีขึ้นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ Allan et al. (2018) ที่แสดงให้เห็นว่างานที่มีคุณค่าและความหมายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) ความหมายของชีวิต (life meaning) และสุขภาพทั่วไปในระดับปานกลางถึงมาก สภาวะทางอารมณ์เชิงบวกเหล่านี้เป็นผลมาจากการปรับปรุงในในทางที่ดีเรื่องการทำงานโดยรวมจึงส่งผลให้ทัศนคติที่มีต่อชีวิตโดยรวมเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ทั้งนี้เพราะเวลาในชีวิตของคนส่วนใหญ่ถูกใช้ไปในการทำงานนั่นเอง

ความอยู่ดีมีสุข (well-being) นั้นเป็นมากกว่าการมีสุขภาพทางร่างกายที่ปราศจากความเจ็บป่วยและสภาวะทางอารมณ์ที่ปราศจากความไม่พอใจ (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000) แต่ความอยู่ดีมีสุขนั้นได้หมายรวมถึงการที่มนุษย์ได้รับประสบการณ์เชิงบวก เช่น ประสบการณ์ที่ทำให้รับรู้ได้ถึงคุณค่าและความหมาย (Ryff, 2013) สอดคล้องกับการที่ประสบการณ์ชีวิตที่มีความหมายได้รับการระบุว่าเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญของความอยู่ดีมีสุขของมนุษย์ (Ryff, 1989)

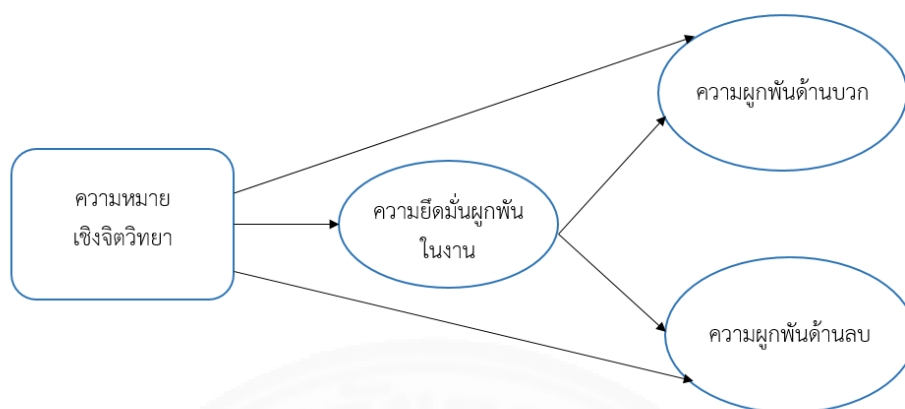
แม้ว่างานที่มีคุณค่าและความหมายโดยนิยามแล้วเป็นไปในด้านบวก (Lips-Wiersma et., 2016) แต่การที่พนักงานขาดการรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายในงานที่ทำย่อมส่งผลกระทบในด้านลบทั้งต่อระดับตัวบุคคลและองค์กรซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ไม่มีผู้ใดพึงปรารถนาทั้งสิ้น ผลกระทบด้านลบนั้นมีต่อร่างกายและจิตใจ ทั้งผลกระทบต่อสภาวะทางอารมณ์ความวิตกกังวลภาวะซึมเศร้า (Allan, Autin & Duffy, 2016a ; Steger et al., 2012) การเผชิญกับความเครียด (Isaksen, 2000) ภาวะการเสพติดการทำงานหนัก (workaholic) จนมีผลกระทบต่อสุขภาพ (Steger

& Dik, 2010) และการขาดงานในระยะยาวอันมีสาเหตุมาจากจากความเจ็บป่วย (Clausen, Chritensen & Borg, 2010)

2.2.4.2 ผลกระทบที่มีต่อองค์กร

งานที่มีคุณค่าและความหมายเป็นมิติทางจิตวิญญาณนำไปสู่สภาวะทางอารมณ์เชิงบวก สะท้อนให้เห็นผลกระทบด้านบวกที่สำคัญ อันได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น (Hackman & Oldman, 1976) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการภายในองค์กร ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้น (Wrzesniewski, 2003) การหมุนเวียนพนักงานอยู่ในระดับต่ำ (Clausen & Borg, 2011) ความผูกพันต่อองค์กรที่เพิ่มสูงขึ้น (organizational commitment) (Wrzesniewski, 2003; Cohen, 1997) นักวิจัยตระหนักว่างานที่มีคุณค่าและความหมายนั้นสามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดประสิทธิผลของงานและมีความทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น (Steger & Dik, 2009) โดยเมื่อพนักงานได้รับประสบการณ์การทำงานที่มีความหมาย พนักงานจะมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น (Neck & Milliman, 1994) พนักงานพยายามคงไว้ซึ่งความสามารถในระดับสูงของตนเอง สามารถจัดการกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Holbeche & Springett, 2004) นำไปสู่ประสิทธิภาพที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับ Bailey & Madden (2016) ที่รายงานว่างานที่มีคุณค่าและความหมายสามารถสร้างแรงบันดาลใจได้สูงนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ความผูกพัน และความพึงพอใจ

งานวิจัยของ Allan et al. (2018) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลของงานที่มีคุณค่าและความหมายช่วยสนับสนุนข้อมูลข้างต้นได้เป็นอย่างดี โดยพบว่างานที่มีความหมายมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความยึดมั่นผูกพันในงาน (work engagement) ความผูกพันต่อองค์กร (organization commitment) และความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) รวมทั้งสามารถทำนายในเชิงบวกเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behaviors) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Geldenhuys, Laba & Venter (2014) ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกที่ส่งเสริมซึ่งกันและกันระหว่างงานที่มีคุณค่าและความหมายซึ่งเป็นการให้ความหมายเชิงจิตวิทยา ความยึดมั่นผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ความหมายเชิงจิตวิทยาสามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันในงาน ในขณะที่ความหมายเชิงจิตวิทยาและความยึดมั่นผูกพันในงานสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร งานที่มีคุณค่าและความหมายนำไปสู่การปรับเปลี่ยนทัศนคติสะท้อนให้เห็นว่างานที่มีคุณค่าและคุณค่า ซึ่งสภาวะทางอารมณ์เชิงบวกเหล่านี้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของพนักงาน (Bailey et al., 2018)



ภาพที่ 2.6 Structural model of meaningful work (Geldenhuis, Laba & Venter, 2014)

ประเด็นที่น่าสนใจอีกประการคือ พบว่าการรับรู้ความหมายของงานมีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำงาน พนักงานที่ได้สัมผัสถึงประสบการณ์การทำงานที่มีความหมายอันทำให้รับรู้ได้ถึงคุณค่าและความหมายของงานที่ทำอยู่ ยังคงยืนหยัดและมั่นคงที่จะทำงานนั้นต่อไปแม้ว่างานนั้นจะไม่ได้ตอบสนองทางด้านการเงินและยังเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานยึดมั่นอยู่กับองค์กรนั้นมากกว่าการออกไปค้นหาโอกาสที่จะได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นกว่าเดิม (Hu & Hirsh, 2017) จึงเป็นคำตอบได้อย่างดีว่าเหตุใดจึงพบว่ามีความยินดีที่จะยอมรับงานที่มีค่าตอบแทนที่ไม่คุ้มค่าหรือยินยอมที่จะลดบทบาทในองค์กรลงเพื่อแลกกับโอกาสที่ได้อุทิศตนในการทำงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Kelly Service, 2009)

สำหรับผลกระทบด้านลบที่มีต่อองค์กรหากพนักงานขาดการรับรู้ซึ่งคุณค่าและความหมายในงานส่งผลให้พนักงานขาดทั้งแรงบันดาลใจในการทำงาน ความเบื่อหน่ายในการทำงาน ทำให้คนทำงานไม่มีความสุข เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร ตลอดจนผลงานมีประสิทธิภาพต่ำและไม่ได้มาตรฐาน จนกระทั่งทำให้พนักงานที่มีศักยภาพไม่สามารถทำงานอยู่กับองค์กรได้ต่อไป (บุษบงก์ วิเศษพลชัย, 2561) พนักงานที่ขาดการรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายในงานที่ทำ ต่างคาดหวังในเรื่องของค่าตอบแทนทางการเงินที่เพิ่มขึ้นสำหรับงานที่ได้รับมอบหมาย (Hu & Hirsh, 2017) และสิ่งนี้จึงส่งผลให้เกิดปัญหาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรตามมา นอกจากนี้แล้วยังพบว่าปัญหาการขาดงานของพนักงานในองค์กร ท้ายที่สุดแล้วอาจไม่ได้เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานหรือความผูกพันต่อองค์กรอย่างที่เราเข้าใจ แต่อาจมาจากการที่งานนั้นไม่ได้ให้คุณค่าและความหมายกับพนักงาน (Steger et al., 2012)

ผลกระทบของงานที่มีคุณค่าและความหมายไม่ได้จำกัดแค่เพียงตัวพนักงานหรือองค์กร แต่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กรต่างเกื้อกูลและส่งเสริมซึ่งกันและกัน เมื่อพนักงานรับรู้ได้ว่างานที่ทำอยู่มีคุณค่าและความหมาย ความเป็นอยู่ที่ดีของตัวพนักงานย่อมสะท้อนให้เห็นผ่านความสำเร็จขององค์กร แต่ในขณะเดียวกันหากพนักงานไม่รับรู้ถึงคุณค่าและความหมายของงาน ผลเสียที่เกิดขึ้นย่อมกระทบทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กรเช่นกัน ดังนั้นองค์กรเองถือว่ามีส่วนสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างการรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายในงานให้เกิดกับพนักงานในองค์กร งานที่มีคุณค่าและความหมายจึงเป็นประเด็นที่ท้าทายขององค์กรที่จะต้องเชื่อมต่อระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

โดยสรุปหากกล่าวถึงงานที่มีคุณค่าและความหมายประเด็นที่ต้องคำนึงถึงคือความสอดคล้องกันระหว่างคุณค่าส่วนบุคคลและงานที่ทำ คุณค่าและความหมายของงานที่ได้จากการรับรู้ และตีความประสบการณ์การทำงานมีสถานะทางจิตวิทยาเชิงบวก ซึ่งงานนั้นมีความสำคัญและมีคุณค่าต่อตัวบุคคล และท้ายที่สุดแล้วทั้งตัวบุคคลและองค์กรต่างมีอิทธิพลต่อกันและกันทั้งในเชิงเสริมสร้างหรือบั่นทอนความมีคุณค่าและความหมายของงานรวมถึงได้รับซึ่งผลกระทบทั้งด้านบวกและลบของการรับรู้คุณค่าและความหมายในงานเช่นกัน แม้ว่าการค้นพบความหมายจะเป็นเรื่องในระดับบุคคล แต่ไม่ใช่พนักงานทุกคนจะกำกับตนเองในการพัฒนาเป้าหมายหรือมีแรงจูงใจ มันจึงเป็นเรื่องยากสำหรับพนักงานที่จะทำได้ด้วยตนเอง ในทางกลับกันองค์กรจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างโอกาสในการค้นหาความหมายในการทำงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement)

แนวคิดความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement) ริเริ่มขึ้นในปี 1990 โดย Kahn ได้ให้นิยามของความยึดมั่นผูกพันว่าหมายถึง การใช้พลังมุ่งตรงไปยังเป้าหมายขององค์กร โดยระบุไว้ว่าพนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานจะปฏิบัติตามบทบาทที่ตนได้รับอย่างเต็มที่ทั้งทางด้านร่างกาย (Physical) การรู้คิด (Cognitive) และอารมณ์ความรู้สึก (Emotional)

นักวิชาการได้ให้นิยามของความยึดมั่นผูกพันในงานไว้หลากหลาย แต่สำหรับนิยามที่ได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างแพร่หลายได้แก่นิยามของ Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, (2002) โดยได้ให้นิยามความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement) ว่าหมายถึง สภาวะจิตใจที่ทางบวกในการตอบสนองต่อการทำงาน โดยพนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานจะแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการทำงานกระฉับกระเฉงมีสภาพจิตใจที่เข้มแข็งอดทนเต็มใจทุ่มเทและมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและภาคภูมิใจในงานที่ทำ (อรพินทร์ ชูชม, 2557) กล่าวคือ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

(1) ความกระตือรือร้น (vigor) หมายถึง การมีพลังในการทำงานและยืดหยุ่นทางจิตใจสูง ในขณะที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน และมีความเพียรพยายามในการทำงาน แม้จะเผชิญอุปสรรค

(2) การอุทิศตนให้กับงาน (dedication) หมายถึง ความรู้สึกเต็มใจ ภูมิใจ มีแรงบันดาลใจ และรู้สึกท้าทายในการทำงาน

(3) การรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต หรือ ความจดจ่อใส่ใจ (absorption) หมายถึง ความรู้สึกมุ่งมั่นและเป็นสุขในการทำงาน ยากที่จะถอนตัวออกจากงานราวกับว่าเวลาในการทำงานผ่านไปอย่างรวดเร็ว

นอกจากนั้นแล้ว May et al. (2004) ยังได้เสนอองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันในงานใน 3 มิติ ได้แก่ องค์ประกอบทางกาย (physical component) องค์ประกอบทางอารมณ์ (emotional component) และองค์ประกอบทางการรู้คิด (cognitive component) ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Kahn (1990) อย่างไรก็ตามจากการเทียบเคียงองค์ประกอบของทั้ง Schaufeli et al. (2002) กับ May et al. (2004) พบว่ามีความสอดคล้องกันแม้ว่าจะใช้ชื่อที่แตกต่างกันก็ตาม (Schaufeli & Salanova, 2008)

ในปี 2013 Gallup ได้แบ่งความยึดมั่นผูกพันในงานออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

(1) ยึดมั่นผูกพัน (engaged) หมายถึง การทำงานด้วยความมุ่งมั่นและมีความรู้สึกผูกพันกับงาน มีส่วนร่วมส่งเสริมสร้างในทางบวกให้กับองค์กร

(2) ไม่ยึดมั่นผูกพัน (not engaged) หมายถึง การขาดแรงจูงใจในการทำงาน มีความพยายามน้อยที่จะบรรลุเป้าหมายหรือผลลัพธ์ขององค์กร

(3) แสดงออกถึงความไม่ยึดมั่นผูกพันอย่างเด่นชัด (actively disengaged) หมายถึง การไม่มีความสุขในการทำงานและไม่มีผลผลิตในการทำงาน แล้วยังเผยแพร่พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมไปสู่เพื่อนร่วมงาน

นอกจากนั้นแล้วนักวิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงาน (work engagement) เช่น แรงจูงใจในงาน อย่างไรก็ตามหนึ่งในปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงาน คือ งานที่มีคุณค่าและความหมาย (meaningful work)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเชิงกลยุทธ์ เนื่องจากท้ายที่สุดแล้วนำไปสู่ผลตอบแทนทางการเงินที่มีศักยภาพในระยะยาว ซึ่งเป็นสิ่งที่หลายองค์กรล้วนแล้วแต่ปรารถนา (Chamber, 1998) ความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) เป็น

เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามที่สูงขึ้นในการทำงานให้กับองค์กร ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร และการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จึงเป็นเรื่องของความผูกพันระหว่างองค์กรและตัวพนักงาน (Martin & Roodt, 2008) เป็นไปตามลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร 3 ประการ ที่ Mowday, Steers & Porter (1979) ได้อธิบายไว้ ดังนี้

- (1) การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- (2) มีความตั้งใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในนามขององค์กร
- (3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กร

Meyer & Allen (1991) ได้เสนอรูปแบบองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 องค์ประกอบ คือ

- (1) ด้านอารมณ์ (affective commitment)
- (2) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (continuance commitment)
- (3) ด้านบรรทัดฐาน (normative commitment)

ความผูกพันต่อองค์กรจึงมีแนวคิดที่แตกต่างจากความยึดมั่นผูกพันในงาน กล่าวคือ เป็นทัศนคติทางบวกที่บุคคลมีต่อองค์กรและค่านิยมองค์กร แสดงออกมาในรูปแบบของอารมณ์ การรับรู้ และพฤติกรรม (อรพินทร์ ชูชม, 2557) ทั้งนี้องค์ประกอบทางด้านอารมณ์แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกที่แข็งแกร่งที่สุดกับผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ (Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986) ซึ่งหนึ่งในผลลัพธ์ที่เป็นที่ต้องการขององค์กรคือ งานที่มีคุณค่าและความหมาย (meaningful work)

สำหรับปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์กร ลักษณะประสบการณ์ทำงาน (สามารถ ศุภรัตน์ อารมณ์, 2554) ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (วรรณิ บุญเผ่า, 2554) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน (วิชาญ สุวรรณรัตน์, 2543) ความพึงพอใจในการทำงาน (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, ฌภัทร วุฒิวงศา, ภรภัทร ชูแซ และ ปิยวุฒิ ศิริมงคล, 2558) เป็นต้น

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction)

ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคล มองว่าปัจเจกบุคคลมีลักษณะส่วนตัวของตนเอง จึงทำให้ความพึงพอใจในชีวิตของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน โดยความพึงพอใจในชีวิต หมายถึง ความพึงพอใจหรือการยอมรับสภาวะของชีวิต หรือการได้บรรลุถึงความต้องการและความจำเป็นทั้งหมดของชีวิต (Sousa & Lyubomirsky, 2001) ดังนั้นความพึงพอใจในชีวิตจึงเป็นเป้าหมายสูงสุดในการดำรงอยู่ของมนุษย์

ในมุมมองของนักเศรษฐศาสตร์การศึกษาถึงคุณภาพชีวิตของบุคคลในระดับจุลภาค ทำโดยให้ปัจเจกบุคคลเป็นผู้ประเมิน “ความพึงพอใจในชีวิต” (life satisfaction) เพื่อแสดงว่าคนในสังคมมีความพึงพอใจต่อชีวิตความเป็นอยู่ของตนมากน้อยเพียงใด เพื่อสะท้อนถึงผลของการพัฒนาประเทศต่อความอยู่ดีกินดี (well-being) สำหรับการศึกษาความพึงพอใจในชีวิตของคนไทย โดย อมรรรัตน์ อภินันท์มกุล และ ประสพโชค มั่งสวัสดิ์ (2013) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของคนไทยครอบคลุมปัจจัยทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้แล้วยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ความผูกพันในครอบครัว และความพึงพอใจในงานที่ทำ เป็นต้น จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) และความพึงพอใจในอาชีพ (career satisfaction) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน (Hagmaier, Abele & Goebel, 2018)

ดังนั้นความพึงพอใจในชีวิตจึงเป็นเป้าหมายที่พึงประสงค์ของทั้งพนักงานและองค์กร จึงเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักถึงว่าสภาพการทำงานตลอดจนประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงานเป็นอย่างไรจึงจะช่วยให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณค่าในงานของผู้ที่อยู่เบื้องหลัง” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าในงาน (Meaningful Work) ของผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง กล่าวคือ เป็นบุคลากรในตำแหน่งงานที่ไม่ได้ให้บริการกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลโดยตรง แต่เป็นกลุ่มงานที่ให้การสนับสนุนภารกิจของโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลราชบุรีบูรณะ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) เพื่อศึกษาถึงการรับรู้คุณค่าในงาน (Meaningful Work) ในแต่ละประเด็น ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการศึกษาวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

- 3.1 ผู้ให้ข้อมูล
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 จรรยาบรรณในการวิจัย

3.1 ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของโรงพยาบาลราชบุรีบูรณะ ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) โดยมีเงื่อนไขการเลือกผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) คือ เป็นกลุ่มพนักงานในตำแหน่งงานที่มีลักษณะของการปฏิบัติงานที่ไม่ได้ให้บริการกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลโดยตรง จำนวน 7 ตำแหน่งงาน ได้แก่ พนักงานตัดเย็บ นักเทคนิคการแพทย์ พนักงานซักกรีด ช่างเครื่องมือแพทย์ แม่ครัว ช่างซ่อมบำรุง และเจ้าหน้าที่ซัพพลาย โดยสามารถให้ข้อมูลได้และเต็มใจที่จะให้ข้อมูล ทั้งนี้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การใช้ข้อมูล (จำเนียร จวงตระกูล, 2561) คือ เมื่อพบว่ามีข้อมูลเพียงพอ สามารถอธิบายได้รอบด้านทุกมิติ หรือเมื่อผู้วิจัยพบว่าไม่มีข้อมูลใหม่จากการเก็บข้อมูลหรือเรียกว่าข้อมูลอิ่มตัว (Data saturation)

ตารางที่ 3.1

รายละเอียดผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

แผนก	ตำแหน่งงาน	เพศ	อายุ (ปี)	อายุงาน (ปี)	หน้าที่ความรับผิดชอบ
พนักงานตัดเย็บ (1 คน)	พนักงานตัดเย็บ	หญิง	58	29	ตัดเย็บและซ่อมแซมผ้าทุกประเภทที่ใช้ในโรงพยาบาลให้พร้อมใช้และเพียงพอรวมทั้งคัดแยกขยะของโรงพยาบาลก่อนจำหน่าย
ปฏิบัติการตรวจวิเคราะห์ (1 คน)	นักเทคนิคการแพทย์	หญิง	41	16	วิเคราะห์ ตรวจสอบและรายงานผลการตรวจวิเคราะห์สิ่งส่งตรวจต่างๆ ให้ถูกต้อง
ซักกรีด (2 คน)	พนักงานซักกรีด	หญิง	57 30	23 7	ให้บริการซัก-รีดผ้าของหน่วยงานต่างๆ ตลอดจนดูแลสต็อกการเบิก-จ่ายผ้าให้กับหน่วยงานให้มีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน
ศูนย์เครื่องมือแพทย์ (2 คน)	ช่างเครื่องมือแพทย์	ชาย	34	1	ซ่อมแซม บำรุงรักษา สอบเทียบและบริหารจัดการเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ให้เพียงพอ พร้อมใช้งานและได้มาตรฐาน
		หญิง	22	7 เดือน	
โภชนาการ (2 คน)	แม่ครัว	หญิง	51 47	33 6	จัดเตรียมวัตถุดิบและผลิตอาหารตามรายการอาหารที่กำหนด โดยให้มีรสชาติและคุณภาพตามตำรับอาหารที่กำหนด
ซ่อมบำรุง (3 คน)	ช่างซ่อมบำรุง	ชาย	56	27	ซ่อมแซม บำรุงรักษา และตรวจเช็คความพร้อมใช้งาน ของอุปกรณ์เครื่องมือและระบบสารสนเทศชนิดต่างๆ ในโรงพยาบาล
			39	15	
			36	2	
หน่วยจ่ายกลาง (2 คน)	เจ้าหน้าที่ซัพพลาย	หญิง	48	28	จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเวชภัณฑ์ให้สะอาดปราศจากเชื้อและเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน
			39	21	

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับคุณค่าในงาน (Meaningful Work) ของผู้ที่อยู่เบื้องหลัง ผู้วิจัยจึงเลือกเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

3.2.1 ผู้วิจัย (The Researcher)

ซึ่งจะต้องทำหน้าที่เป็นทั้งผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) ผู้สังเกต (Observer) ที่ต้องบันทึกเทปเสียง จดบันทึก รวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นไปพร้อมๆกับการวิเคราะห์และกลั่นกรองข้อมูล โดยใช้ประสาทสัมผัสทางตาและหู ทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการเก็บรวบรวมข้อมูล การค้นคว้าหาความรู้ การออกแบบกระบวนการวิจัยให้มีความยืดหยุ่น สามารถปรับลำดับขั้นตอนการวิจัย เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามความเหมาะสม ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูล สร้างความรู้จากข้อมูลอธิบายและตีความข้อมูล นักวิจัยจึงมีสถานะเป็นเครื่องมือในการวิจัยหรือเป็นเครื่องมือมนุษย์ (Human as instrument) (วรรณดี, 2561)

3.2.2 คำถามสัมภาษณ์

เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าในงาน (Meaningful Work) ซึ่งมีรูปแบบการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ด้วยคำถามปลายเปิด การสัมภาษณ์มีความเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบ ผู้ให้ข้อมูลมีอิสระที่จะตอบคำถามและอธิบายแนวความคิดของตนเองไปได้เรื่อยๆ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยจะต้องวางแผนข้อคำถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยไว้ในประเด็นที่สนใจซึ่งอยู่ภายใต้ขอบเขตของการศึกษา

3.2.3 เครื่องบันทึกเสียง

เป็นเครื่องมือที่ใช้ประกอบในการสัมภาษณ์ เพื่อเก็บบันทึกข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการบันทึกรายละเอียดของข้อมูล ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถพิจารณาทบทวนข้อมูลย้อนหลังได้ และสามารถสรุปข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน

3.2.4 สมุดจดบันทึก

ผู้วิจัยใช้จดบันทึกรายละเอียดของข้อมูลในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในแต่ละครั้ง เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลที่มีความครบถ้วน ช่วยในการเรียบเรียงความคิดในการวางแผนงานต่อไป ตลอดจนช่วยสรุปข้อมูลเป็นระยะ

3.2.5 แบบบันทึกการสังเกต

ใช้บันทึกข้อมูลที่ได้จากการสังเกตเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยรูปแบบของแบบบันทึกแบ่งออกเป็น 3 ส่วน (สุภางค์ จันทวานิช, 2561, น.64) ดังนี้

ส่วนที่ 1 (Observation Note หรือ ON) เป็นการจดบันทึกสิ่งที่สังเกตได้ตามความเป็นจริง บรรยายอย่างละเอียดถึงสิ่งแวดล้อม สถานที่ บุคคล เหตุการณ์ คำพูดของบุคคล สรุปรวมว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร กับใคร และทำไม โดยที่ข้อมูลในส่วนนี้จะไม่มีการตีความ

ส่วนที่ 2 (Theoretical Note หรือ TN) เป็นส่วนที่ตีความเบื้องต้น โดยใช้แนวคิดทฤษฎีของผู้วิจัยประกอบ แสดงความคิดเห็น เน้นความหมายให้ชัดเจน โดยอาศัยข้อมูลจากส่วนที่หนึ่งในการสรุปความในส่วนที่สอง

ส่วนที่ 3 (Methodological Note หรือ MN) ผู้วิจัยจะบันทึกถึงวิธีการที่ตนได้ใช้ความสำเร็จ หรือความบกพร่องในการสังเกต ความรู้สึกส่วนตัวของผู้สังเกต ปฏิบัติการของผู้ถูกสังเกต ตลอดจนข้อมูลที่ตกหล่นขาดไป โดยบันทึกส่วนนี้จะช่วยในการเตือนความจำและช่วยประเมินคุณภาพของข้อมูลที่ได้มา

โดยข้อมูลที่ได้จากการบันทึกจะถูกนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการใช้วิธีการเก็บข้อมูลวิธีอื่นๆ เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

3.2.6 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ

ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ภายในองค์กร ได้แก่ รายงานเรื่องเล่าความดี บอร์ดกิจกรรม “คนป็นดี” สำหรับแบ่งปันเรื่องราวดีๆ ในโรงพยาบาล ใบงานประกอบการทำกิจกรรมในการอบรม รายงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน รายงานอุบัติการณ์ (incident report) ใบรับคำร้องเรียนลูกค้า (customer complain report) และช่องทางสื่อออนไลน์ของโรงพยาบาล (เช่น website, line, facebook) เป็นต้น

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภทที่สำคัญด้วยวิธีการดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ที่เป็นรูปแบบการสัมภาษณ์ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured interviews) โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล (In-Depth Interview) เกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าในงาน (Meaningful work) คำถามสัมภาษณ์ด้วยคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended) ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถตอบคำถามได้ในทุกแง่มุม ตามความต้องการของผู้ตอบอย่างแท้จริง ร่วมกับการสังเกต (Observation) ซึ่งผู้วิจัยใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เป็นการที่ผู้วิจัยสังเกตอยู่วงนอก กระทำตนเป็นบุคคลภายนอก

โดยไม่เข้าไปร่วมในกิจกรรมที่ทำอยู่ แต่ไม่ได้หมายถึงการเข้าไปอยู่ในสถานที่นั้นด้วย ทำให้ผู้ถูกสังเกตไม่รู้สึกรู้ว่าถูกรบกวน (สุภางค์ จันทวานิช, 2561, น. 48)

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานของผู้ให้ข้อมูล หรือกิจกรรมที่ผู้ให้ข้อมูลมีส่วนร่วม ตลอดจนหลักฐานที่สามารถสื่อถึงการปฏิบัติงานของตำแหน่งงานของผู้ให้ข้อมูลจากมุมมองของเพื่อนร่วมงาน องค์กร ได้แก่ รายงานเรื่องเล่าความดี บอร์ดกิจกรรม “คนปันดี” สำหรับแบ่งปันเรื่องราวดีๆ ในโรงพยาบาล ใบงานประกอบการทำกิจกรรมในการอบรม รายงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน รายงานอุบัติการณ์ (incident report) ใบรับคำร้องเรียนลูกค้า (customer complain report) และช่องทางสื่อออนไลน์ของโรงพยาบาล (เช่น website, line, facebook) เป็นต้น

3.4 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความครบถ้วนของข้อมูลก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการตรวจสอบข้อมูลที่ใช้กันมากในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) (สุภางค์ จันทวานิช, 2561, น.129) ซึ่งเป็นการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2561 น. 130) โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์ (Interview) การสังเกต (Observation) และเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Document) แล้วหาความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันของข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ตามขั้นตอนที่ Braun & Clarke (2006) ได้อธิบายไว้ ดังนี้

1. Familiarizing yourself with your data

ถอดความจากเครื่องบันทึกเสียงที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Verbatim) ออกเป็นบทสนทนาตามตัวอักษร ตรวจสอบความถูกต้องพร้อมทั้งสร้างความเข้าใจและความคุ้นเคยกับข้อมูลด้วยการฟังเทปซ้ำหลายๆ ครั้ง รวมทั้งสังเกตถึงความคิดเริ่มต้น

2. Generating initial codes

จัดระเบียบข้อมูลให้เป็นระบบ โดยการจัดกลุ่มข้อมูลเพื่อลดทอนข้อมูลให้เหลือประเด็นสำคัญที่ต้องการศึกษา แล้วกำหนดความหมายหรือให้รหัส (Coding) ซึ่งเป็นการให้รหัสแบบเปิด ไม่ได้มีการกำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า แต่เป็นรหัสที่ถูกพัฒนาและปรับปรุงขึ้นในขณะที่กำหนดความหมายหรือให้รหัสข้อมูล

3. Searching for themes

ข้อมูลที่ถูกจัดกลุ่มตามการให้รหัสแสดงให้เห็นถึงความคิดรวบยอดที่มีลักษณะซ้ำๆ กันก่อนเป็นหมวดหมู่ (Category) ที่ใหญ่ขึ้น หมวดหมู่ที่ใหญ่ขึ้นจะถูกหลอมรวมให้เห็นถึงแก่นสาระสำคัญ (Themes)

4. Reviewing Themes

วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องว่าสนับสนุนแต่ละแก่นสาระสำคัญได้ครอบคลุมหรือไม่ รวมทั้งพิจารณาทบทวนถึงความถูกต้องและความเชื่อมโยงกันของแก่นสาระสำคัญให้สอดคล้องตามบริบทของเรื่องที่ทำการศึกษา

5. Defining and naming themes

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งสุดท้ายเพื่อสรุปและระบุแก่นสาระสำคัญ (Themes) ให้ชัดเจน

3.6 จรรยาบรรณในการวิจัย

ในการรายงานผลการวิจัย เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจะไม่ระบุชื่อของผู้ให้ข้อมูลในการรายงานผล ใช้วิธีการรายงานผลโดยการระบุรหัสหมายเลขแทน รวมทั้งการทำลายแหล่งที่มาของข้อมูลทั้งแบบบันทึกเสียงการให้สัมภาษณ์และเอกสารต่าง ๆ ภายหลังจากสิ้นสุดการวิจัย และในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เป็นเอกสารต่างๆ ขององค์กร ผู้วิจัยแสดงตนและจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจน รวมทั้งขออนุญาตอย่างถูกต้องในการนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษา

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ในการดำเนินงานการศึกษาเรื่อง “คุณค่าในงานของผู้ที่อยู่เบื้องหลัง” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าในงาน (Meaningful Work) ของผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง กรณีศึกษาโรงพยาบาลราชบุรีบูรณะ กล่าวคือ เป็นบุคลากรในตำแหน่งงานที่ไม่ได้ให้บริการกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลโดยตรง แต่เป็นกลุ่มงานที่ให้การสนับสนุนภารกิจของโรงพยาบาล โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 13 คน จาก 7 ตำแหน่งงาน ให้เข้าใจถึงคุณค่าในงานที่ผู้ปฏิบัติรับรู้ว่าเป็นอย่างไร ลักษณะงานอย่างไรที่จะช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายในงานที่ทำ ทั้งนี้ก็เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดคุณค่าในงานสำหรับองค์กรต่อไป

ผลการศึกษาของการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการนำเสนอผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม โดยผู้วิจัยขอแสดงผลการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 4.1 การรับรู้คุณค่าของในงานของผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง
- 4.2 ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
- 4.3 แนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดคุณค่าในงานสำหรับองค์กร

4.1 การรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง

ผลจากการเก็บข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลรับรู้คุณค่าของงานที่ทำผ่านประสบการณ์ทำงานที่มีความหมายและผลกระทบของงานในด้านต่างๆ ดังนี้

4.1.1 การรับรู้ว่างานที่ทำนั้นมีความหมาย

ผลการเก็บข้อมูลพบว่า สิ่งที่ทำให้งานนั้นมีความหมายคือ การรับรู้ได้ถึง ความสำคัญของงาน โดยผู้ให้ข้อมูลมองว่าแม้บทบาทหน้าที่ของตนจะไม่ใช่มบทบาทหลักในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย แต่ผลลัพธ์ของงานที่ส่งออกไปกลับเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานหลักให้ดำเนินการได้อย่างราบรื่น ผู้ปฏิบัติงานจึงรับรู้ได้ว่างานที่ทำนั้นมีความสำคัญ และมีผลกระทบต่อผู้อื่นทั้งบุคลากรด้วยกันไปจนถึงผู้รับประโยชน์สุดท้ายซึ่งก็คือผู้ป่วยนั่นเอง ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ไม่ได้ทำงานอะไรกับคนไข้ แต่ว่างานมันเชื่อมโยงกัน ต้องเร่ง ต้องทำให้ทันกับการใช้งานที่มันจำเป็น อย่างเงี้ย งานก็ทำอยู่เงี้ยทั้งปี สมัยก่อนผ้าไม่ต้องใช้เยอะ เดียวนี้ผ้ามันใช้เยอะ คนไข้ประกันสังคมเยอะ การใช้งานผ้ามันก็ซำรวดเร็ว งานก็ยิ่งเยอะ” พนักงานตัดเย็บ 1

“จะว่าไปแล้วมันก็สำคัญนะ เพราะว่าโรงพยาบาลเราไม่ได้สั่งซื้อเลยตั้งแต่ไหนแต่ไร มีแต่ซื้อผ้ามาตัดตั้งแต่เริ่มโรงพยาบาลเปิดเลยไปซื้อผ้ามาตัดตลอด ไม่ได้มีการสั่งซื้อข้างนอกเลย เพิ่งมาซื้อชุดคนไข้เนี่ยชุดแรกที่ซื้อสำเร็จ นอกนั้นผ้า OR เราตัดเองหมดทั้งโรงพยาบาล จนทุกวันนี้ก็ตัดเองทั้งโรงพยาบาลนะ” พนักงานตัดเย็บ 1

“ผ้าคลุมเครื่อง ผ้าปูเตียง ผ้าเช็ดคนไข้ ผ้าเช็ดผ้าตัดในห้อง OR เสื้อผ้าตัด เสื้อพยาบาลที่ใส่ตามชุดข้างในนั้นนะ ปากก็ตัดเองกันหมด ไม่ได้สั่งเลยนะ เสื้อกาวน์เสื้ออะไรทุกอย่าง” พนักงานตัดเย็บ 1

“มันเป็นงานปิดทองหลังพระก็ช่วยให้หมอ diag คนไข้ โดยที่ถ้าไม่มีผลจากเรา หมอก็จ่ายยาไม่ได้ คุณจะรู้ได้ไงว่าคนไข้คนนี้น้ำตาลสูงหรือน้ำตาลต่ำถ้าคุณไม่มีผลแล็บจะจ่ายยาแค่ไหน จะจ่ายยาระดับไหน คีคือเรา แต่คนไข้เค้าจะไม่เจอเรา คนนี้เป็นมะเร็งก็ต้องมีอาการแล้วหมอถึงจะเห็นว่าเป็นมะเร็ง แต่ถ้าได้ตรวจแล็บตรงนี้ก็ขึ้นมาก่อน ค่าคนไข้ก็จะขึ้นมากบอกว่า เป็นมะเร็ง ก็เหมือนเป็นเอดส์ เป็นเอดส์ถ้าคุณไม่ออกเป็นผื่นออกเป็นเห็นชัดไม่มีฝ้าไม่มีอะไรดูด้วยตา แต่ถ้าแล็บบอกว่าคุณเป็นเอดส์ถึงคนนั้นจะปกติ ยืนยันจากห้องแล็บว่าคุณเป็นเอดส์ หมอไม่รู้ด้วยซ้ำว่าคนนี้เป็นเอดส์ มันก็เลยเป็นตัวชี้บ่งให้หมอ แล็บก็เลยสำคัญ โรงพยาบาลไม่มีแล็บไม่ได้” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“ถ้าไม่มีเรา หมอก็ช่วยเหลือคนไข้ไม่ได้” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“โหน่นอนพี เสื้อผ้าคนไข้ไม่มีใช้แน่นอน ผ้าเขียวไม่มีท่อน้ำ ทุกแผนกอะผ้าปูผ้าขวาง เพราะว่าเข้ามาเราต้องมาเร่งทำอย่างนี้ไง มันไม่ได้มีสำรองใจ งานเราสำคัญ สำคัญเลยแหละทุกอย่าง มีทั้งเด็ก มีทั้งคลอด ผ้าเช็ดตัวคนไข้ทั้งหมด เสื้อผ้าคนไข้ ผ้าปูผ้าขวางปกคลุมหมอน ผ้ายาง เสื้อเจ้าหน้าที่” พนักงานซักรีด 1

“แล้วก็ผ้าเขียวอย่างนี้เป็นห้องผ่าตัด ผ้าใหญ่ๆ อย่างนี้ส่งห้องผ่าตัด แต่ไอ้ผ้าเล็กๆ เคซๆ อะไรพวกนั้นส่งซัพพลาย แล้วก็จะมีเป็นพวกชุดเจ้าหน้าที่ OR ซัพพลาย แล้วแผนก X-ray อย่างนี้ อ้าวถ้าไม่ซึกให้เค้า เค้าก็ไม่ซื้อเสื้อผ้าคนไข้ X-ray OPD ผ้าปูเตียงก็ไม่มี ผ้าถุงตรวจภายในก็ไม่ได้” และ “เราไม่ได้ติดต่อกับคนไข้ คือเราติดต่อกับเจ้าหน้าที่ เราอยู่เหมือนข้างหลัง ข้างหลังเคาน์เตอร์” พนักงานซักรีด 1

“งานเครื่องมือแพทย์มันพิเศษตรงที่ว่าความสำคัญมันเทียบเท่ากับหมอกับพยาบาลนะ เพราะว่าสำหรับเครื่องมือแพทย์หน้าที่ของมันก็คือช่วยผู้ป่วย อย่างเครื่องมือแพทย์มันก็จะแบ่งตามระดับก็ ความเสี่ยงต่ำ ความเสี่ยงกลาง ความเสี่ยงสูง ซึ่งความเสี่ยงตรงนี้จะเอาผู้ป่วยเป็น

ตัววัดหมดเลย ถ้าความเสี่ยงสูงอย่างเครื่องช่วยหายใจ ถ้าสมมติการทำงานของเครื่องผลิตพลาสติกปั๊มผู้ป่วยอาจจะเสียชีวิตนั้นคือจัดอยู่ในความเสี่ยงสูง ก็พูดง่ายๆ ก็คือว่า ถ้าเราทำเราได้ให้ช่วยเหลือตรงนี้ได้ช่วย ช่วยให้พยาบาลทำงานราบรื่นทำให้หมอทำงานราบรื่น แล้วก็ยังได้ช่วยคนป่วยด้วย ก็คือได้บุญ” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

“ถ้าพูดตามมาตรฐาน HA คือหนูเป็นหนึ่งในคะแนนในนั้น แสดงว่าหนูต้องมีความสำคัญ ถ้าคิดคะแนนหนูเป็นหนึ่งในคะแนนในนั้นเต็มๆ พี่ว่าเครื่องมือแพทย์มีความสำคัญมีเยอะหนึ่งในคะแนนเต็มๆ นะ” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

“องค์ประกอบของโรงพยาบาลหลักๆ คือ แพทย์ พยาบาล และเครื่องมือ เพราะว่า ไม่มีหมอมันก็ไม่มี ความหมาย เพราะเป็นโรงพยาบาล ถ้าไม่มีพยาบาลก็ไม่มีคนรักษา ไม่มีเครื่องมือก็รักษาคนไม่ได้ มีแต่แพทย์กับพยาบาลไม่มีเครื่องมือก็รักษาไม่ได้” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2

“โอ้ยคนไข้ไม่ได้รับผลกระทบหรอก เพราะผลกระทบจริงๆ คือคนไข้เครื่อง คือที่บอก technician กับ user เพราะเค้าใช้เครื่องมือเราในการตรวจคนไข้ เพราะเขาจะเอาไปวินิจฉัยทำนู่นทำนี่ต่อ แต่ว่าคนไข้มันคือปลายทางแล้ว คนไข้คือผู้รับบริการ เค้าไม่ทราบกับเราหรอกว่าเครื่องมือมันถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2

“ผลที่ได้รับก็คือ ค่าวินิจฉัยที่ถูกต้อง สมมติเราวัดความดันเจ็ย เครื่องมือเราถูกต้องเวลาผลที่ออกมาผู้ป่วยก็จะถูกต้อง” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2

“ไม่สบายมาหาหมอรักษา กินยาอย่างเดียวมันก็ถูก แต่อาหารที่กินเข้าไปละ มันก็ทำให้เราแข็งแรงหายเร็ว แล้วอย่างคนป่วยบางโรคเขาก็ไม่ได้กินได้ปกติเหมือนเรา กินไปก็ทำให้แยกลง อย่างพวกคนไข้เบาหวาน คนไข้ไตอย่างเจ็ย” แม่ครัว 1

“แล้ววันนึงไตเทียมมีสามรอบ ถ้าวันศุกร์กับวันจันทร์สี่รอบ แต่พี่จะคิดว่าทำไปเหอะได้บุญ ทำไปเหอะให้คนไข้ เค้าก็ไม่รู้จะไปกินทางไหนคิดอย่างนี้” แม่ครัว 1

“พี่ก็เหมือนแค่ปลาชิวปลาสร้อย ในความคิดพี่เป็นแค่ปลาชิวปลาสร้อยที่คอยสนับสนุนเค้าไปให้เค้าเติบโตใหญ่ หรือไม่ก็เป็นแขนเป็นขาให้เค้า” แม่ครัว 1

“น้ำกับไฟนี่อันดับหนึ่ง ไม่มีแคว้นเดียวก็จบแล้ว หยดวันนึงก็อยู่กันไม่ได้แล้ว มันคุมระบบทุกอย่าง จิปาถะอยู่ในระบบเดียว ถ้าเกิดวันนึงมันไม่ทำงาน กระรอกมาลงปิง น้ำท่วมปิง คือจบ ถ้าให้ไฟดับวันเดียวเจนเนอเรเตอร์ไม่สตาร์ททีเดียวยจบละ ปีมก็จะมีขึ้น มันก็หลายอย่าง ปีมน้ำน้ำก็จะไม่ขึ้น ใช้น้ำไม่ได้ ไฟไม่มา” ช่างซ่อมบำรุง 1

“ก็บ่อนไฟบ่อนน้ำให้กับโรงพยาบาล ถ้าน้ำไม่มีละทำไง อันดับหนึ่งเลย น้ำไม่ไหลใครทำ ก็ต้องช่าง น้ำกับไฟนี่อันดับหนึ่ง” ช่างซ่อมบำรุง 2

“ช่างอะสำคัญนะบอกก่อนนะ ถ้าน้ำไม่ไหลก็เรียกช่าง ไฟดับก็เรียกช่าง ถ้าโรงพยาบาลไม่มีช่างก็อัมพาตกิน ลองไม่มีแค่คืนเดียวแล้วจะรู้ อัมพาตกิน” ช่างซ่อมบำรุง 3

“สนับสนุนเพื่อที่ว่างงานของฝ่ายการพยาบาลมันจะสำเร็จส่วนหนึ่งก็มาจากซัพพลาย อย่างของใช้ของคนไข้ผลิตภัณฑ์อะไรต่าง ๆ เครื่องมือที่ OR ต้องเอาไปผ่าตัด คือถ้าไม่ได้หนึ่งก็ทำอะไรไม่ได้ จะมีส่วนร่วมกับเค้านั้นแหละถามว่ามันก็เหมือนอยู่เบื้องหลังนั่นแหละ ก็เป็นเบื้องหลังเหมือนแบบคนไม่ค่อยเห็นอะไรเงี้ย ไม่ค่อยสำคัญเท่าไร แต่ที่รู้เนาะว่าเราสำคัญ เพราะถ้าเราลองไม่หนึ่งของดูซักวันก็คือนู๋แล้วว่ามันจะต้องเดือนร้อนแน่ๆ มีส่วนมาเกี่ยวข้องแผนกซัพพลาย ถ้าโดยตรงเลยก็จะเป็น OR หนึ่งของเครื่องมือ ถ้าตามวรรดาก็จะเป็นเครื่องมือเวชภัณฑ์” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“ก็เค้าบอกเลยว่าแผนกเนี้ยคือหัวใจของโรงพยาบาล ถ้าหม้อพังเมื่อไหร่หลังเหตุที่ที่ต้องมานั่งขึ้นเขาคิดเพราะอะไร ก็เพราะของไม่มีใช้” ” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“คนไข้เค้าไม่รู้กับเราหรอก เครื่องไม้เครื่องมือมาจากไหนตรงไหนเค้าไม่รู้หรอก”
เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 2

“ตรงๆ เลย ถ้าไม่มีเรา เค้าก็ทำอะไรไม่ได้ นึกดูนะ ถ้าอย่างไม่มีซัพพลาย ER ทำแผลคนไข้ได้ไหม ตามวรรดใช้ก็อชใช้สำลิต่างทำแผลไอวงไอวีได้ไหม ไม่ได้ อย่างหม้อผ่าตัดเนี้ยไม่มีซัพพลายทำได้ไหม แล้วพี่ยังง คืดเอาแล้วกันยังง” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 2

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของงานที่มีส่วนสนับสนุนการทำงานของผู้อื่น กล่าวได้ว่า งานที่อยู่เบื้องหลังนั้นสำคัญไม่แพ้กันกับงานเบื้องหน้า การทำงานจึงต้องสอดคล้องประสานสนับสนุนซึ่งกันและกัน ไม่สามารถขาดฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไปได้

4.1.2 การรับรู้ความแตกต่างของงานที่ทำ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับรู้ว่างานที่ทำนั้นแตกต่างจากงานอื่นๆ รับรู้ถึงเอกลักษณ์เฉพาะงานในด้านบวก โดยมองว่างานที่ต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกันไป ตลอดจนถึงมีใจรักและพรสวรรค์ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลสำเร็จงาน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถ้าเราไม่มีความชำนาญก็ดูไม่ออก อย่างถ้าคนไข้เป็นไข้เลือดออก ดูเม็ดเลือดตัวที่บ่งบอกนอกจากเม็ดเลือดขาวตามเครื่องที่ตำหรือเกร็ดเลือดต่ำ เราต้องไปดู critical link ก็คือเป็นการดูจากตา สไลด์เครื่องบอกไม่ได้ เพราะฉะนั้นถ้าคุณดูสไลด์ critical link lymphocyte ไม่เป็นคุณก็ไม่รู้ มันก็จะมึอะไร” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“บางคนบอกเป็นงานง่ายๆ อย่างสมมติห้องยา เวลาหมอล้างพาราเซตามอลก็ไปหยิบก็จบ แต่เล็บไม่ใช่ถ้าคนไม่รู้งานก็จะมองว่าง่าย อย่างถ่ายสไลด์แค่ CBC ตัวเดียวนะ เริ่มตั้งแต่เจาะเลือด รับเข้าทำงานเข้าระบบ เอาเข้าเครื่อง มีถ่ายสไลด์ มีปั่น มีย้อมสี มีดูกล้องกว่าจะได้ผลออกมา” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“เหมือนหมอล้างพยาบาล หมอก็รู้ว่าคำตอบคืออะไร พยาบาลก็รู้คำตอบคืออะไร แต่ของพี่ที่สำเร็จหมอยังไม่รู้คำตอบคืออะไร หมอเค้าจะไม่รู้เลย ถ้าเรารายงานผิด หมอก็จะผิด

อย่าง preg test ตรวจตั้งครรภ์ ถ้าลูกน้องพี่รายงานผิด neg ก็คือ neg หมอก็บอกคนไข้ว่า neg” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“งานเครื่องมือแพทย์มันเป็นงานที่ซับซ้อน มันเป็นงานละเอียด แล้วก็มันเป็นงานที่ทำอะไรต้องคิดหน้าคิดหลังเยอะเลยเวลาจะทำอะไร งานในส่วนโรงพยาบาลมันยังมีทั้งเอกสารคุณภาพ งานซ่อม งานบำรุงรักษา หรืองาน calibrate” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

“เครื่องมือแพทย์มันยากเพราะว่ามันต้องใช้ทุกศาสตร์ เกี่ยวกับมนุษย์ก็ Anatomy ร่างกาย ระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ระบบไฟฟ้า ฟิสิกส์ก็จะเกี่ยวกับพวกรังสี การแตกตัวของอะตอมก่อให้เกิดรังสีขึ้นมาประมาณนี้ มันเป็นงานที่ทำทนาย” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2

“เราก็ใช้แรงงานซ่อม แต่ของพี่มันยังดูมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีใจเครื่องมือมันดูไฮโซ เครื่องมือแพทย์ มันเป็นเทคโนโลยีขั้นสูง รองจากเทคโนโลยีอวกาศนะ หนึ่งคือ อวกาศ สองคือแพทย์ สามทหาร แต่ต้องมืองค์ความรู้เข้ามาเกี่ยวข้องและงบประมาณ พอเรารู้ไข่ม้อยเราก็เอามาประกอบเครื่องมือเครื่องมือไม้ วิจัย สร้างเครื่องมือขึ้นมาใช้เอง ต้องมีความรู้องค์ความรู้อย่างยิ่งยวดเลย” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2

“เป็นแม่ครัวมันต้องมีใจรัก แล้วพี่ก็พูดตลอดว่าสงสัยเราเกิดมาเพื่อสิ่งๆ นี้แหละ” แม่ครัว 1

“เรารักงานของเรา แม่ครัวเนี่ยคนไม่ใจรักเป็นไม่ได้นะ” แม่ครัว 2

“เป็นแม่ครัวต้องทำกับข้าวเร็วถ้าช้าไม่ทันกินนะ คนไข้เงี้ยถ้าสมมติเมนูปลาทอดไข่ม้อย เตาที่ตั้งปลาทอดปลาไปด้วย เตานี้ผัด ไม่งั้นคุณไม่ทันต้องเร็ว มันคือพรสวรรค์” แม่ครัว 1

“แม่ครัวโรงบาลกับแม่ครัวตลาดไม่เหมือนกันนะ เราเป็นงานทำอาหารที่เราจะต้องมีความรู้ ถ้าเราไม่มีความรู้ในเรื่องของอาหารเราก็ไปทำกับข้าวขายให้ใครกินก็ได้ แต่เราต้องทำกับข้าวให้กับคนไข้คนที่เค้าป่วยอยู่กิน” แม่ครัว 2

“มันไม่เหมือนกันนะ อย่างเราเนี่ยมีค่านวนของเราอยู่ มีสูตร สูตรอาหารเฉพาะโรค อาหารปกติ อาหารปกติก็ปรุงตามที่เราอร่อย อาหารเฉพาะโรคเราก็ต้องมี เราห้ามใช้เกลือห้ามใช้อะไรเงี้ยก็ค่านวนเอา” แม่ครัว 2

“มันเป็นงานที่ทำทนาย เหมือนเราได้โจทย์ใหม่ๆ ในการทำงานบางอย่างมันก็น่าค้นหา บางคนที่สนุกกับงาน บางอย่างมันสนุกทำแล้วมันมัน ทำแล้วมันแก้ไขได้ มันจะดี” ช่างซ่อมบำรุง 1

“งานช่างมันแตกต่างจากงานอื่นตรงที่ความเสี่ยงเยอะกว่า แล้วอีกอย่างคนทำงานมันก็ต้องมีเซ็นสึในการทำงานด้วย ไม่ใช่ทำที่ๆ มองงานให้ขาด มันต้องอย่างจี้ๆ จะได้จับในที่เดียว ทำให้เราทำได้ง่าย ไม่ใช่ทำแล้วมาแก้มันก็เสี่ยงเวลา เราก็ต้องตีโจทย์ให้ขาด ไม่งั้นเสี่ยงของเสี่ยงเวลา” ช่างซ่อมบำรุง 1

ในมุมมองอื่นๆ ที่ต่างออกไปเฉพาะบุคคล โดยผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า ลักษณะของงานเป็นงานที่ทำงานอยู่กับเครื่องมือเป็นหลัก จึงเลี่ยงการเกิดปัญหาที่อาจเกิดจากความสัมพันธ์ของคน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มุมมองของพี่ก็นั่นแหละคืองานเทคนิคมันไม่ต้องโดนคนใช้ตำโดยตรงทำงานส่วนตัวไม่ต้องยุ่งกับใครเยอะ จบเคลสนี้ก็จบไปทำเคลสนี้ออกผลไปก็จบ ชั้นไม่สนใจว่าเลือดคนนี้จะต้องดูแล คนนี้จะต้อง perfect ชั้นต้องดูแล perfect ชั้นต้องเช็คดูแบบสบายใจ ไม่อะ ชั้นอยากกดชั้นก็กดๆ ชั้นอยากกดเลือด ชั้นก็ไม่ได้สนใจว่าเลือดคนนี้จะต้องดี ต้องกดเบาเมื่อไม่สนใจ med tech จะไม่รู้จักคนไข้เลย จะไม่จำได้ว่าคนนี้เป็นใครเคยมีปัญหาเรื่องอะไร เคยเป็นยังงั้นมาก่อน ไม่มี bias เกิดขึ้น” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“คือมันอยู่ทำงานอยู่กับเครื่อง คือหนึ่งคือทำงานไม่ต้องมีปัญหาเกี่ยวกับคนเยอะ ถ้ามองว่าชอบคุยกับคนมีขี้ ก็คุยได้ค่ะพูดรู้เรื่องคุยรู้เรื่อง แต่ว่าคนจะเป็นปัญหาเยอะกว่าเครื่อง เครื่องมันก็จะมีแค่การทำงานของมันมันจะหนีไม่พ้นไดอะแกรมการทำงานของมัน หนึ่ง สอง สาม วนอยู่อย่างนั้น แต่ถ้าเป็นคนปัญหาส่วนตัวปัญหาอะไรสักอย่างอาจจะหลากหลาย คนมันแบบความคิดแต่ละคนไม่เหมือนกันเลย” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

อย่างไรก็ตามพบว่าผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 ตำแหน่งงาน ได้แก่ พนักงานตัดเย็บพนักงานซักกรีด และเจ้าหน้าที่ซัพพลาย ที่มองว่างานที่ทำไม่ได้มีความพิเศษหรือแตกต่างจากงานอื่น โดยบ้างก็มองว่าเป็นงานที่จุกจิก เป็นงานใช้แรงงาน เป็นงานที่ทำซ้ำๆ วนไปมา ไม่ได้มีความยุ่งยาก เพียงแต่มีขั้นตอนที่เยอะกว่าจะได้มาซึ่งผลงาน เป็นลักษณะของงาน routine ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มันเป็นการทำงานที่หาคนมาจะรับช่วงตรงนี้ จะว่ายากมันไม่ยากมันทำได้ แต่มันยุ่งยาก ตรงที่บางทีเสียมันไร้อีก ต้องมาทำอีกแล้วหรือ ก็เพิ่งทำไป เพราะเดี๋ยวนั้นใหม่เค้าจะไม่เยอะแยะแบบเรา คือเค้าไม่มารับเอาเดียวทำให้นะ นื่องๆ มันยังบ่นเลย อะไรก็รับหมดๆ นะ งานบ้านมันไม่มีไรมาก คือจะว่างานยากไม่ยาก แต่อยู่ว่าใครรับความจุกจิกตรงนี้ได้มัย มันเป็นงานที่ว่าจุกจิก” พนักงานตัดเย็บ 1

“ของเราเป็นเสื้อผ้าคนไข้ หนัก เจอของหนักๆ กรรมกรงานกรรมกรกับงานอย่างนั้นมันก็แตกต่างกันอยู่แล้ว เหมื่อออกวันละกี่ลิตรก็ไม่รู้นะ” พนักงานซักกรีด 1

“งานมันก็อยู่อย่างเงี้ย มันมีแค่นี้ย ทำวนๆ ไป” พนักงานซักกรีด 2

“งานไม่ได้แตกต่างหรอก เพียงแต่ว่าแต่ละหน่วยมันก็เป็นงานใครงานมัน แต่ว่าอย่างผ้าเคื่อก็จะยุ่งกับผ้า อย่างซัพพลายก็จะยุ่งกับเครื่องมือ สติออะไรเงี้ย มันไม่แตกต่างเพียงแต่ว่ามันเป็นงานชนิดไหนเท่านั้นเอง ยุ่งไปคนละแบบ” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“ซัพพลายมันเป็นงานที่ใช้ handmade ซะส่วนใหญ่ต้องทำด้วยมือทีละชิ้นๆ มันไม่ได้มีเครื่องมืออะไรมาช่วย ทำแล้วใช้กันจำนวนเยอะมาก ทำทีเดียวแต่ใช้ทั้งโรงพยาบาล พอของหมดเราก็ต้องทำวนๆ ไปอยู่อย่างนั้น” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“ติดนี้หนึ่งพันชิ้น แล้วก็เขียนหนึ่งพันชิ้น โอ้ยเยอะ พอเขียนเสร็จก็มาเขียนรอบหม้อ รอบหม้อเสร็จถึงจะเอาไปติดกับตัวก๊อช IV แล้วก็เอาเข้าไปนึ่ง พอหนึ่งเสร็จขั้นตอนของ sterile ก็คือเอาไปแพ็ค แล้วค่อยเอาเข้าห้อง sterile” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“คืองานมันดูเหมือนไม่ยากแต่มันเยอะ ติดทีละชิ้นนะตั้งพันนึ่ง เมื่อก่อนก็ซึลก็ตั้งพันนึ่ง แล้วคือมีประมาณสามสี่ขั้นตอนกับของนี้ ขั้นตอนเยอะมาก กว่าจะได้ชิ้นนึ่ง” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 2

4.1.3 การรับรู้คุณค่าและความหมายของงานที่มีต่อชีวิต

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลรับรู้คุณค่าและความหมายของงานที่มีต่อการดำรงอยู่ในแต่ละประเด็นไว้ดังนี้

4.1.3.1 โอกาสก้าวหน้าในชีวิต

ผลการเก็บข้อมูลพบว่า มีผู้ให้ข้อมูลเพียง 2 ตำแหน่งงาน ได้แก่ นักเทคนิคการแพทย์และช่างเครื่องมือแพทย์ ที่รับรู้ว่าการสามารถสร้างโอกาสเติบโตก้าวหน้าในอาชีพได้ โดยความเติบโตความก้าวหน้าในอาชีพไม่ได้จำกัดเพียงแคในองค์กร ผู้ให้ข้อมูลมองว่าสามารถเติบโตในสายงานโรงพยาบาลหรือธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องได้ ตลอดจนการเปลี่ยนสายงานอาชีพไปสู่สายอาชีพอื่นที่สามารถนำความรู้เฉพาะทางที่มีไปประยุกต์ใช้ได้ ผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานดังกล่าวมีโอกาสที่จะเลือกทางเดินให้กับชีวิตได้ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มันมีทางเลือก เทคนิคการแพทย์ไม่ได้ทำแบบอย่างเดียว เป็นเซลล์ก็ได้ เป็น specialist ก็ได้ คล้ายๆ กับเภสัชอยู่ในห้องยาแล้วก็ไปเปิดร้านขายยาไปขายยา ห้องแล็บก็จะแยก ไปขายน้ำยา ขายเครื่องมือ เป็นเซลล์ เป็น specialist คือคนที่มาเซตโปรแกรมคอยแก้ปัญหาในเครื่อง เซลล์คือเซลล์ specialist คือ specialist ความรู้ในระบบที่เค้านูและจะต้องเก่งกว่าเรา เซลล์ก็แค่ขายของก็ บอกซื้อตัวอย่างโน้นอย่างนี้ แต่ specialist คือคนที่แก้ปัญหามันเป็นเพราะอะไร คอนโทรลหรือมันมีปัญหาอะไรมัย” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“สำหรับสายงานโรงพยาบาล โดยพื้นฐานเทคนิคการแพทย์จริงๆ แล้วมันมีคำว่าผู้จัดการ ใหญ่สุดมันจะเป็นผู้จัดการ แต่ว่ามันก็จะมีที่เติบโตขึ้นไป ก็จะเป็นต้องดูแล X-Ray อะไรแบบนี้ มันก็จะเป็นอีกระดับนึง แล้วบางคนก็กลายเป็นอย่างพวกสภาพตรวจ เป็นสมาคม เป็นสมาชิกสมาคมที่เขาคอยดูแลอย่าง HA มาตรวจเรา ของเราก็จะมีกลุ่มงานพวกเนี้ยคอยตรวจ คอยเป็นเหมือน surveyor ให้ มันก็พวกนี้ที่เติบโต แล้วก็ก็มีเป็นอาจารย์สอน” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“ตั้งใจเลือกเรียนเครื่องมือแพทย์โดยเฉพาะ เพราะตอนนั้นมองแล้วว่า มันไปได้ไกล แล้วมันตรงสาย มันเจาะจง คือหนูค้นตั้งแต่ ม.4 คือรู้แล้วว่าสายนี้มันต้องมา ตอนนั้นมัน ยังไม่บูม มันเพิ่งจะเข้ามา หนูคิดตั้งแต่ ม.4 นะว่าหนูจะเรียนอะไรดี คือหนูตั้งเป้าว่าหนูจะไปทางด้าน ไหน ทำอะไรถึงจะไม่ตกงาน เงินเดือนเท่าไร? ดูความมั่นคง ดูความก้าวหน้า” ช่วงเครื่องมือแพทย์ 1

“เป็น specialist คือหมายถึงว่าจะไปแนะนำสมมติเครื่องมือมาอย่าง เจีย เซลล์เข้ามาขายปั๊บ specialist ก็จะมาอธิบายลักษณะการทำงานของเครื่อง คุณลักษณะ เฉพาะ ข้อควรระวังการดูแลรักษา มีหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรที่ใช้เครื่องหรือว่าเครื่องมือ แพทย์หรือผู้ป่วย การเติบโตในสายธุรกิจก็จะเป็นในแนวพวกขายเครื่องมือแพทย์ เป็นเซลล์” ช่วง เครื่องมือแพทย์ 2

“อย่างงานเครื่องมือแพทย์มันมีโอกาสในการเติบโตไปทางอื่นได้ร้อย เปอร์เซ็นต์ อย่างจากงานซ่อมไปสู่การเป็นนักวิจัย” ช่วงเครื่องมือแพทย์ 2

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลในตำแหน่งงานอื่นๆ ได้แก่ หัวหน้าแม่บ้าน พนักงาน ซักกรีด แม่ครัว ช่วงซ่อมบำรุง และเจ้าหน้าที่ซัพพลาย มองว่าด้วยตำแหน่งงานและคุณวุฒิทางการ ศึกษาที่มีอยู่นั้น ไม่เอื้ออำนวยต่อโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ไม่จะสามารถที่จะไต่เต้าไปสู่ตำแหน่งงานใน ระดับที่สูงกว่านี้หรือมีอำนาจในการบริหารจัดการงานได้ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เราก็อยู่แค่ตรงนี้ ซักกรีดมันจะโตไปไหน ก็เหมือนเป็นลูกน้องเนาะ ทำงานกินเงินเดือนไปธรรมดา เราจะไปโตไปไหนละ โตไปเป็นผู้รองผู้อำนวยการอย่างนี้หรือ หุย ทำงานซักกรีด เออถ้าแบบทำงานเอกสารระบบคุณภาพแล้วไปเป็นรองนั่น ทำงานซักกรีดอยู่ได้ดินขุดมา เป็นรองผู้บริหารหรือได้ไง” พนักงานซักกรีด 1

“ถามความก้าวหน้าของพี่ พี่คงคิดว่าถามว่าทุกคนทำงานมีจุดมุ่งหมาย สำหรับพี่จุดมุ่งหมายของพี่คืออยากมีอำนาจตัดสินใจได้เอง แต่มันเป็นไปไม่ได้ มันเป็นไปไม่ได้อยู่แล้ว มันเป็นไปไม่ได้เลย” แม่ครัว 1

“แล้วก็ถ้ามันเป็นโรงงานใหญ่ๆ หรือว่าเป็นโรงแรมมันเหมือนจะเป็น สเติบโตขึ้นไปเลย เป็นพนักงานรายวันก่อน แล้วก็ไปเป็น staff staff แล้วเป็น super super ก็ขึ้นไปอีก อัพวุฒิได้ แต่ทุกวันนี้องค์กรมันก็ตันเท่านี้แหละจากช่างแล้วก็ขึ้นมาเป็นหัวหน้าแค่นี้ หมดแล้ว องค์กร มันเล็กใจ” ช่วงซ่อมบำรุง 1

“อย่างสายโรงแรมเค้าจะขยับไปโรงแรมในเครือได้ อยู่นี่เป็นแค่ staff ขยับไปที่นู่นปั๊บเค้าก็จะเป็น super แล้วตั้งไปเป็นหัวหน้า super ได้” ช่วงซ่อมบำรุง 1

“มันก็เหมือนว่าถ้าอยากโตมันก็ต้องอัพตัวเองขึ้นมาด้วย สามารถจะไปที อื่นได้ถ้าวุฒิเรามี แต่ถ้าไม่มีวุฒิขยับไปมันก็เป็นเท่านี้ แค่งเงินเดือนมันเพิ่มขึ้นแต่ตำแหน่งมันก็

เหมือนเดิม ถ้าอยากจะทำตัวเองเพิ่มขึ้นเราก็ต้องไปเรียนสิ่งที่มันแปลกๆ ใหม่ๆ ที่มันตรงสายเรา”
ช่างซ่อมบำรุง 1

“พวกวิชาชีพเค้าไปต่อได้เข้าใจมัย อย่างเราก็อยู่แค่นี้ เขาไปเรียนแล้ว
เขาก็อัปเดตได้” ช่างซ่อมบำรุง 2

“ความที่จะเติบโตก้าวหน้ามันไม่มี ถึงมันมีแต่มันมีน้อย” เจ้าหน้าที่
ซัพพลาย 1

อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบกับในอดีต โรงพยาบาลไม่ได้มีการเข้มงวด
หรือให้ความสำคัญในเรื่องของคุณวุฒิการศึกษามากนัก พนักงานระดับปฏิบัติการจึงสามารถแสวงหา
ความก้าวหน้าในชีวิต ก้าวขึ้นมาเป็นหัวหน้างานหรือเติบโตไปในสายงานอื่นภายในองค์กรได้ แต่การที่
จะเติบโตก้าวหน้าได้นั้น ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์จากการทำงานเป็นปัจจัยสนับสนุน ผู้ให้ข้อมูล 3
คน ที่มีอายุงานมานาน กล่าวถึงหนทางของความก้าวหน้าที่ได้มา ต้องใช้ทั้งความอดทน ความ
พยายาม การเรียนรู้ การฝึกฝน เกือบจะทุกทักษะความรู้และประสบการณ์ด้วยตนเอง ดังบทสัมภาษณ์
ต่อไปนี้

“สมัยก่อนป่าเป็นแม่บ้าน แต่คนเย็บเค้าออกไป หัวหน้าแม่บ้านเค้าก็
กลายเป็นว่าให้ผ้ามาช่วยเย็บ ป้าเย็บเป็นแต่ว่าป่าต้องไปเรียนเพิ่ม เรียนเรื่องผ้าเพิ่มเติมด้วย ก็คือไปเรียน
มาไปเรียนเอง เรียนเหมือนสารพัดช่าง เสียตั้งค์เอง เรียนไอบแบบเหมือนว่าวิชาชีพของรัฐบาล ป่าไป
เรียนที่คลองเตย ศูนย์คลองเตย เพราะว่าคือตอนแรกเราก็โทรไปถามคนเก่าบ้างอะไรบ้างที่เค้าเคยทำ
เออทำยังไงๆ อะไรเงี้ย พอตอนหลังมาก็ถามบ่อยๆ เค้าจะมีเวลาบอกเราหรือเราก็เลยไปเรียน ใบ
ประกอบวิชาชีพป่ายังมีเลย เรียนที่คลองเตย” พนักงานตัดเย็บ 1

“เป็นน้องส่งอาหารมาก่อน พี่ไม่ได้มีวุฒิที่มาทางนี้โดยตรง อาศัยครูพัก
ลักจำ แล้วก็เรียนรู้ คือตัวเองเรียนรู้มาหมดแล้วทุกอย่าง คือรู้ว่านี่เป็นยังไง สมัยก่อนมันไม่ค่อยมี
วุฒิอะไร ใช้การผลัดกันกันใจ ใครมีความรู้ความสามารถก็ดึงมาช่วยกัน เรามีความสามารถความรู้
ทางด้านนี้ แต่ไม่ใช่จบมาตรงนี้นะ แต่คือเรารู้หลักรู้อะไร แต่ก่อนโรงพยาบาลมันไม่ได้เยอะอย่างนี้
ไม่ได้มีแบบประชุมอะไรแบบนี้มากมาย คนที่ดี คนทำได้คือทำได้ ไม่ได้มีนักโภชนาการแบบนี้ด้วยนะ
คือเหมือนมีพวกพยาบาลคุม” แม่ครัว 2

“ไอ้ความรู้เราไม่มีหรอก แค่ว่า ม.3 มาอย่างนี้ มันก็ไม่มีอะไรที่จะมา
ไต่เต้า ทำตั้งแต่สมัยนักโภชนาการคนเก่า แกจบ ปวช. แล้วอีกคน แกเป็นโภชนกัคนเราขึ้นมาอีกคนมา
เป็นผู้ช่วย จนคนนั้นคนนี้ออกจนเรามาเป็นแทนเค้าหมดแล้ว ไม่รู้หรอกที่รุ่นต่อที่รุ่นละก็ยังมีอยู่” แม่ครัว 2

“ก็มันก็ครูพักลักจำมา ไม่ใช่เราไม่เรียนรู้ สมัยก่อนเป็นคนสวนเราก็ช่วย
ขึ้นไปช่วยเค้าทำตามช่างคนเก่า หัวหน้าช่างสมัยก่อน ขึ้นไปช่วยเค้าทำงานช่าง” ช่างซ่อมบำรุง 3

สำหรับโอกาสก้าวหน้าภายในองค์กร ด้วยโครงสร้างองค์กรที่ไม่ได้มีลำดับขั้นซับซ้อน สายการบังคับบัญชาจึงมีแค่เพียงหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นหลัก ประกอบกับการได้มาซึ่งความก้าวหน้าย่อมหมายถึงพนักงานเองจำเป็นต้องมีทักษะความรู้ความสามารถที่เพิ่มมากขึ้น คุณวุฒิทางการศึกษาจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน ส่วนหนึ่งต้องยอมรับว่าการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณวุฒิทางการศึกษานั้นต้องอาศัยทั้งทุนทรัพย์และเวลาถือเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งก็ว่าได้ ประกอบกับภาระในการทำงานและภาระส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานที่มีอยู่ไม่ได้ช่วยเอื้ออำนวยต่อการเข้าถึงการศึกษา ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นย่อมมาพร้อมกับภาระงานและความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน โอกาสที่จะไต่เต้าหรือก้าวหน้าขึ้นมาจึงเป็นไปได้ยาก และดูเหมือนว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาไม่สูงจะทราบข้อเท็จจริงในเรื่องนี้ดี ในขณะที่แม้พนักงานจะมีคุณวุฒิทางการศึกษาแต่ก็มีข้อจำกัดของโครงสร้างองค์กรซึ่งผู้ปฏิบัติงานรับรู้อยู่แล้ว ดังนั้นโอกาสก้าวหน้าในอาชีพจึงไม่ใช่ประเด็นหลักที่ผู้ให้ข้อมูลให้ความสนใจมากนัก

4.1.3.2 เข้าใจในความเป็นตัวตนของตนเอง

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่า งานที่ทำมีส่วนช่วยให้รับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ ความชอบ จุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง ตลอดจนคุณค่าที่ยึดถือ ได้รู้จักทำความเข้าใจกับตัวเอง อยู่กับความเป็นจริง เกิดการยอมรับในความเป็นตัวเองที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ส่งผลให้รับรู้ได้ว่างานแบบใดเป็นงานเหมาะสมกับความเป็นตัวเอง ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ชอบอยู่ในหลืบ ไม่ต้องแต่งตัว ไม่ต้องแต่งหน้า ไม่ต้องพบปะผู้คน ก็เลยหันเหจากคอมพิวเตอร์จากบริหารมาเป็นนักเทคนิคการแพทย์ ด้วยเหตุผลแค่นี้ เลือกรเรียนแค่นี้ ด้วยเหตุผลแค่นี้ ไม่แต่งตัว ไม่ต้องพบปะผู้คน ไม่ต้องเจอคนเยอะ” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“แต่เราไม่ชอบ เราไม่ได้ชอบที่ทำงานต้องเจอผู้คนเยอะแยะ ต้องไปสื่อสาร ต้องไปจะจำ เราไม่ชอบ เราชอบอยู่แค่นี้ อยู่แบบทำงานในส่วนตัวของตัวเอง ไม่ต้องยุ่งกับใคร คุย คุยโทรศัพท์คุยอะไรแต่ไม่ต้องไปพบปะหน้าตา ไม่ต้องมาแบบเจ็ดหน้าซูดตาต้องไปเดินสายขายคือแบบนั้นไม่เอา” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“พอไปเรียนมันก็รู้สึกไชนะ เพราะว่าหนูแบบ เอามาถูกทางแล้ว คือมันอยู่กับเครื่อง คือหนึ่งคือทำงานไม่ต้องมีปัญหากับคนเยอะ ถ้ามัวชอบติดต่อกับคนมึน ก็ทำได้คะ ติดต่อกับครูเรื่องคุยเรื่อง แต่ว่าคนจะเป็นปัญหาเยอะกว่าเครื่อง เครื่องมันก็จะมีแค่การทำงานของมัน มันจะหนีไม่พ้นไต่อะแกรมการทำงานของมัน หนึ่ง สอง สาม วนอยู่อย่างนั้น แต่ถ้าเป็นคน ปัญหาส่วนตัวปัญหาอะไรสักอย่างอาจจะหลากหลาย คนมันแบบความคิดแต่ละคนไม่เหมือนกันเลย” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

“เหมือนหัวหน้าชอบเป็นนักโภชนาการ พี่ชอบทำกับข้าว พี่เป็นคนชอบทำหัวหน้าชอบตรวจ หัวหน้าชอบวิชาการ ชอบเอกสาร แต่พี่ไม่ชอบ พี่ชอบทำกับข้าว ถ้าถามว่าให้พี่ไป

ยื่นตรวจจุดของหัวหน้าที่ยื่นได้ใหม่ ยื่นไม่ได้ แต่พี่ก็กล่าวพูดว่าถ้าให้หัวหน้ามายื่นจุดพี่ หัวหน้าก็ยื่นไม่ได้ หัวหน้าบอกว่าก็ไฉนนะ คือความถนัดของแต่ละคนมันไม่เหมือนกัน” แม่ครัว 1

“แล้วพี่เป็นคนชอบทำบุญไง ชอบไปทำบุญชอบเรื่อยเปื่อย อย่างเมื่อวันที่พี่หยุดพี่ก็เอาขนมมาแจกโรงพยาบาลแจกคนไข้ข้างล่าง แจก OPD สั่งขนมมาร้อยอัน พี่คิดว่าคนไข้คงหิวอะนั่งรอคนไข้เป็นร้อยอะ” แม่ครัว 1

“เมื่อก่อนพี่เค้าชวนไปอยู่ ICU ไปอยู่ห้องฟ้น พี่ไม่เอาพี่ไม่ชอบให้เช็ดซีเช็ดเยี่ยวคนไข้ไม่เอาเลย กับพ่อกับแม่ยังทำไม่ค่อยได้เลย โชคดีที่มีหลาน แต่ถ้าเป็นทำกับข้าวก็บอกแล้วทำได้ทุกอย่าง” แม่ครัว 2

“คือใจเราชอบจริง ๆ เราไม่มีเบื่อ ถ้ามัวแต่เบื่อ ไม่มีเบื่อนะ ทำเยอะแยะก็ไม่มีเบื่อ จริงๆ ถ้ามีแม่ครัว 2 คน พี่ยังยาวถึง 4 โมงเย็นเลย ไม่ได้พักนะ งานหนักนะไม่ใช่ไม่หนัก” แม่ครัว 2

“ไม่รู้่ออกก็รุ่นต่อรุ่นละก็ยังอยู่ ก็มาทำงานตั้งแต่อายุ 16 พี่มาทำ 1 มีนา 28 อะคือถ่วงทะเลเบียนวันที่ 1 นี่พี่มาก่อน รักที่ตัวเองทำ คนที่ไม่ชอบมันจะเปลี่ยนงานบ่อยๆ คือสังเกตคนที่เปลี่ยนงานคือไม่ชอบเค้าต้องไม่ชอบเค้าถึงไม่ทำอย่างเราชอบเราก็ต้องทำ” แม่ครัว 2

“ก็คือถ้ามันชอบ พี่ชอบพี่ไม่เคยบ่นเลยถ้าเรื่องทำนู่นทำนี่แต่ถ้ามันยุ่งจริงๆ เอาหน่อยมันเหนื่อยจะไปทำหลาย job ไม่ได้ ถ้าบอกก่อนล่วงหน้าอะทำ ก็คือเรามันรักงานตรงนี้ด้วยใจชอบทำชอบอะไร หลับตาไปด้วยเดียวก็ต้องไปทำอะไรไม่เกิ่นก็นาที่ก็เสร็จจะถ้าไม่มีอะไรมาจุกจิกนะ ไม่มาเบิกระหว่างมือ หรือไม่อะไรมาทวนใจนะแป็บเดียวเสร็จกับข้าว ถ้ามันมีเบิกระหว่างมือมากก็ยุ่งหน่อย” แม่ครัว 2

“เอาแบบว่าพูดบ้านๆ เลยนะ ไม่เอาการงานนะ ผมเรียนจบมาอุตสาหกรรม ติดตั้งกับซ่อมบำรุง ผมชอบในการซ่อม ผมชอบมาก ก็เรียนมาแบบนี้ ผมชอบอย่างนี้ใจชอบมาก ขอให้บอกว่าอะไรฟังบอกมาทุกอย่างทำได้หมด มันไม่เบื่อหรอก มันพูดยาก สนุกลิเพราะมันได้ทำงานที่เกี่ยวกับที่เราได้มีความรู้มาไง อยู่ดีๆ จะให้เข้าไปฉีดยาคอนกรีต ก็คือมันเป็นงานที่แบบว่าตรงสาย มันก็ถนัดในส่วนนี้ ไม่ต้องไปเรียนใหม่” ช่างซ่อมบำรุง 2

“สำหรับพี่งานอะไรก็ได้ เป็นคนที่ทำงานอยู่แล้วไง ไม่ได้เลือกงานขอให้ทำได้ คือทำแล้วขอให้มีความสุขกับงานแค่นั้นพอ เพราะว่าพี่ก็จาก ICU มาที่นี่ถามว่าก็อยู่ได้เหมือนกัน ก็อย่ามีอะไรที่แบบว่ามาบั่นทอนจิตใจอะไรเงี้ย ให้ทำงานไปไม่สบายใจก็จะไม่ชอบแต่ไม่ใช่ไม่ชอบงานนะ” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

ในขณะที่เดียวกันการเข้าใจในตนเองก็ช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าจะงานในลักษณะแบบใดที่ไม่เหมาะสมกับตนเอง ไม่ว่าจะป็นในด้านของความรู้ความสามารถ ความถนัด หรือความพึงพอใจส่วนตัว ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มาหะงานอะพีไม่เคยกลัวเลย ไม่เคยกลัวงานที่จะทำกับข้าวไม่เคยจัดเลี้ยงมีสองคนแม่ครัวสองคนไปถามข้างล่างพีไม่เคยกลัว มาหะสองคนก็ขอให้ได้ทำ ถึงจะอยู่สองคนก็ได้ แต่ถ้าแบบคือพวกพีทำเสร็จที่ต้องมานั่งทำบิลมานั่งมาสรุปยอด มันเป็นงานพวกเอกสารคือจริงๆ มันเหนื่อยนะ 5 ส. พีก็ต้องทำมันไม่ใช่ยืนผัดผัดทอดอย่างเดียวมันทำแบบทุกหน้าที่ บางทีคนไข้มาโทรศัพท์ก็ต้องวิ่งไปรับอีก” แม่ครัว 1

“เอกสารนี่พีไม่ชอบเลย ถ้าทำอาหารทำความสะอาดอย่างเจ็ยกี่ชอบนะ ทำแล้วมันมีความสุขมันสะอาดสะอาดเห็นมันแบบทำแล้วเราชอบทำทำแล้วมันอร่อย ไม่อร่อยก็ทำไมเราทำไม่อร่อยวีกะคันหาละ คันหาไปก็จะรู้ละอันนี้ไม่อร่อยละต้องเปลี่ยนละปรับเปลี่ยนละจะเดิมๆ ก็ไม่ได้ ก็ต้องหาวัตถุดิบอีกแหละว่าจะเอาอะไรมาเปลี่ยนหรือมาวันนี้ทำมาแล้วคือจัดมาแล้วเจ็ยกี่ทำไม่ดี เรามีสอนนี้เขาไม่ชอบอันนี้เราก็ไปหาอันอื่นมาเสียบแทน เปลี่ยนใหม่หาไปเรื่อยๆ มันก็ค้นหากันไปคนไม่ชอบมันก็ไม่ชอบนะ พุดยาก ให้ไปทำงานที่เราไม่ชอบก็ไม่ไปอะ” แม่ครัว 2

“พีก็ไม่ชอบนะเอกสาร แต่ก็ต้องทำ ต้องหาสมองออกมาคิดกัน พอดคิดแล้วส่งไปหาที่ปรึกษาทีดีคืน พอดดีคืนปั๊บ ก็หมดกำลังใจละ คิดไม่ได้อีกละ ก็จะเป็นอย่างนี้ทุกปี เขาก็ทำไม่ไม่อย่างนี้” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

ความเป็นจริงในการทำงานนั้นเราไม่อาจที่จะเลือกทำแต่งานที่ชอบได้หรือพอใจได้ ขึ้นอยู่กับตัวผู้ปฏิบัติงานเองที่จะมองว่าสิ่งนั้นคืออุปสรรคในการทำงานหรือโอกาสที่จะพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า ผู้ปฏิบัติงานสามารถแสดงออกซึ่งคุณค่าที่ยึดถือในการทำงานส่วนบุคคลเชื่อมโยงไปกับงานที่ทำอยู่ได้ แสดงผ่านทัศนคติ วิธีคิด ความเชื่อ นำไปสู่พฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ทุกวันนี้ถามว่าความสุขมี แต่ก็มีมันไม่ได้ทุกซ์ แต่ว่ามันก็เหนื่อยมันก็มีคนเราทำงานมันไม่เหนื่อยมันไม่ใช่ใช้มี แต่ว่าจะให้คิดว่าทุกซ์ ก็ไม่ทุกซ์นะ” พนักงานตัดเย็บ 1

“จริงๆ แล้วนะ ในการทำงานมันก็มีกระทบกระทั่งกัน ทั้งพูดแหวะกันบ้าง ว่าบ้างอะไรเงี่ยสารพัด เพื่อนก็พูดเล่นบ้างพูดจริงบ้างอะไรเงี่ย เราก็แล้วแต่เค้า เราทำงานหน้าที่ของเราว่าเราทำไรลงไป เราก็ไม่ค่อยจะซีเรียสอะไร เราก็ไม่ได้ทำงานโดยที่ไม่ได้ขอไปทีอะ เราก็ทำงานของเราเต็มที่แล้ว ใครจะว่าไงก็ช่างเค้า เราก็ทำงานไปให้มันเสร็จไปแต่ละวัน ก็เป็นนั่นอะงาน” พนักงานตัดเย็บ 1

“งานพีมันเป็นรูปธรรมไม่ใช่นามธรรมเพราะมันจับต้องได้ คือถ้าจับต้องได้ถ้ามันผัดมันเห็นชัด แต่นามธรรมมันคือ ถ้าเป็นนามธรรมมันเหมือนกับผัดมาถ้าไม่มีใครไปสนใจมันก็ปล่อยเลยไป เพราะมันเป็นความคิด ความคิดคนนี่บอกว่าไม่ดี คนนี้บอกว่าดีมันก็ แต่ของชั้นคือเป็นรูปธรรมผลออกไปถ้ามันผัดคนนี่เห็นว่าผัด คนนี้ก็เห็นว่าผัด ก็ไม่ได้ซีเรียส มันเป็นคนละแบบ ถามว่ามีคนเรียนใหม่มันก็มีคนเรียนแต่พอมาทำแบบน้อยคนที่จะยืนหยัดอยู่” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“ก็อดทนไป อดทนซื้อสัตย์ ทุกวันนี้ที่อยู่เพราะอะไรรู้ปะ จำคำพูด ผอ. หนูช่วยกันนะลูก ถ้าเราไม่ช่วยกันแล้วงานมันจะไปได้อย่างไรล่ะลูก” พนักงานซักรีด 2

“ก็ถ้าสมมติผู้ป่วยรอดคนไข้ก็หอมแก้ม ถูกม๊วย เค้าไม่ได้มองว่าเครื่องมือได้มาตรฐานเค้าไม่รับรู้ แต่ว่าคือเราก็ภูมิใจว่าเออเราก็มีส่วนช่วย เรารู้แค่นั้น เรารู้เราทำอะไรพอ เราไม่ต้องคิดว่าเค้าจะต้องมาชมเรา เราไม่คาดหวังอย่างงั้นมันก็ไม่ใช่อะ หนูว่ามันไม่ใช่ละ เราแค่รู้ว่าตัวเราทำอะไร” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

“คือเวลาทำงานหนูจะคิดว่าเวลาไปดูเครื่องอะไรอย่างเนี่ยไปดูเครื่องให้กับญาติเราใช้ เราคิดว่าผู้ป่วยคือญาติเราคนนึง แล้วเราจะมีกำลังใจในการทำงาน แล้วก็ทำงานเต็มที่” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

“ก็อย่างที่บอกว่า ถ้าคนแบบมันทำงานให้เนื้องานมันมีคุณค่า มันก็จะมี ความสำคัญของมันเอง งานเราถ้าทำให้มันมีคุณค่ามันก็จะมีคุณค่าก็ทำตามมาตรฐานที่มันถูกต้อง มันก็จะมีคุณค่าของมัน ถ้าทำแบบส่งเดช ทำไปเออแค่เนี่ยจบมันก็ได้เท่านั้น เราก็จะเป็นคนเท่านั้น ถ้าเราแค่นี้พอ เราก็จะเป็นคนแค่นี้พอ” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2

“ก็แค่ทำให้เครื่องมันใช้งานได้ มีประสิทธิภาพก็ภูมิใจแล้ว มันพอแล้วแค่นี้ เอาไรมาก” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2

“มันอยู่ที่ใจเราด้วยว่าคุณจะทำให้คนไข้กินแบบไหน คุณจะทำให้คนไข้กินแบบมั่วๆ หรือคุณจะทำให้คนไข้กินแบบเออแฮะคิดถึงใจเขาใจเราไงว่ากินได้ไหม ถ้าเป็นเราเรากินได้ไหม คิดอย่างนี้ ถ้าเราทำให้เค้าไม่สะดวกเรากินได้ไหม เราต้องคิดอย่างนี้ด้วย สมมติว่าอย่างกะ เพราะปลาทอด พี่ก็ทำได้นะเออกระเทียมโรยผัดก่อนไม่ใส่พริกนะ กะเพราะไม่ใส่พริก พี่ก็ทานะเออ กระเทียมใส่เสร็จปั๊บเอากะเพราะใส่ แล้วก็ตักที่ไม่ใส่พริกขึ้นมาแล้วก็เอาพริกใส่ทีหลัง ถามว่าอร่อยไหม ทำได้แต่มันไม่อร่อย เพราะว่ากะเพราะมันจะต้องเอาพริกลงไปผัดกับน้ำมันให้หอมก่อน ถ้าเราเอาไปใส่แบบไม่ได้ผัดมันก็เหมือนเอาน้ำไปต้มกับพริก มันก็ไม่อร่อย แม่ครัวมันมีความละเอียดอ่อน มันซับซ้อน ถ้าบางคนเค้าอยากเสร็จเร็วเค้าก็ทำแบบลวกๆ รีบ ๆ กินได้กิน กินไม่ได้ก็ไม่ต้องกิน ก็คิดแค่ว่ายังงั้นคนก็ต้องกลับมากิน” แม่ครัว 1

“แต่ถามว่าเขาก็ไม่รู้หรอกว่าคุณจะทำให้เขากินแบบไหน แค่ว่าคิดตลอดเลยนะ ถ้าเกิดเวรกรรมเราไปนอนโรงพยาบาลหรือว่าเกิดไปกินอาหารตามสั่ง แล้วทำให้เราลวกๆ พี่ก็เหมือนเป็นโรคจิตนะ” แม่ครัว 1

“เพราะถ้าเรามั่วไป แบบผัดมันก็ไม่สุกถูกม๊วย สมมติว่าตักผัดผัดไปก่อน แล้วก็ตักไอ้ที่ใส่ผักมา เออแล้วก็ใส่ผักลงไปทีหลัง ข้าวมันจะสุกก่อนมันก็จะไม่เข้าเนื้อกัน มันก็จะไม่อร่อย” แม่ครัว 1

“การทำงานเค้าให้ทำอะไรคุณก็ต้องทำ ถามคุณชอบในสิ่งที่เค้าให้คุณทำมี่ย ทุกคนอาจจะไม่ชอบ อันนี้ให้ทำอันนี้เราก็ต้องทำมันเป็นความรับผิดชอบ อย่างพวกพี่ที่มีความรับผิดชอบนะ ภาชนะทุกอย่างของแม่ครัวพวกพี่ก็ต้องมานับทุกปี คือมันต้องทำไง ถ้าคุณไม่ทำคุณก็ต้องลาออกไปนอนอยู่บ้าน เพราะเค้าจ้างเรามาทำงาน” แม่ครัว 1

“แต่ถ้าไม่ให้พี่ทำงาน ให้พี่น้องนอนอยู่บ้านดีกว่า แล้วพี่จะคิดว่าเขาจ้างเรามาทำงานเราก็ต้องทำงานให้สมกับที่เขาจ้าง เขาไม่ได้จ้างให้เรามานั่งเล่น ไม่ได้จ้างเรามาเดินหรือว่าจ้างเรามาอยู่เฉยๆ อืม ในความคิดพี่นะ” แม่ครัว 1

“ปรัชญาคนอื่นให้หลบให้อู๊ ไม่หลบไม่อู๊อยู่ไม่ได้ แต่พี่ให้หลบให้อู๊พี่ก็อยู่ไม่ได้ ไม่ใช่มาพูดเอาความดีเข้าตัว พี่เป็นคนทำงานไง” แม่ครัว 1

“กำลังใจจากคนใช้ก็เราทำเราก็ได้บุญ นึกถึงว่าเราทำให้ตัวเอง เหมือนนึกถึงตัวเราเองถ้าเราเป็นอะถ้าเราไม่เอาใจใส่เค้า มันก็จะพูดยังไง มันต้องเอาใจใส่เค้าอะ เหมือนใจเขาใจเรา ทำด้วยแบบด้วยใจ ไม่ได้คิดว่ามาทำเพื่อแบบหาเงินเป็นเดือนๆ ไม่ใช่ ต้องมีใจด้วยที่มันรักตรงนี้อะ ถ้าไม่อยู่ด้วยใจอยู่ไม่ได้หรอกตั้ง 30 กว่าปีแล้วอะ จะทำงานไปวันๆ มันไม่ใช่” แม่ครัว 2

“ไม่ได้ทำแค่อาหารนะ 5 ส. ก็ต้องทำ ทำอะไรที่มันดูแบบเราต้องรับผิดชอบ สำคัญที่สุดคือความรับผิดชอบคนไม่รับผิดชอบมันก็ยากไง” แม่ครัว 2

“งานทุกอย่างถ้ามันสำเร็จ มันก็จะมีคามหมายถ้าทำสำเร็จนะ มันอาจไม่ได้มีความหมายกับคนอื่นแต่มันเหมือนในทีมเรามันทำสำเร็จเรามันก็สบายใจ งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จมันก็สบายใจ ไม่ต้องไปมีคนอื่นคนนี่ถ้าถ้าไม่สำเร็จมันก็จะค้างอยู่ในทีมเรา ไม่เสร็จซักที” ช่างซ่อมบำรุง 1

“ทำงานมันก็ต้องมีเป้าหมาย ถ้าว่าทำงานก็ต้องทำให้ดี ทำให้เต็มที่เต็มร้อยเหมือนเราอยากจะทำ อย่างทำงานชิ้นนี้ ก็ต้องออกมาดีออกมาโอเค ก็คือทำแล้วต้องเสร็จ ไม่ใช่มาค้างๆ คาๆ อะไรเงี้ย พี่จะเป็นคนทำงานอย่างนั้น ถ้าตั้งใจว่าจะทำก็ต้องทำออกมาดีไม่เค้าว้าได้ ว่างานของเรามันไม่ได้เรื่อง คือตอบกลับมาด้วยดีอะไรเงี้ย ไม่ใช่ว่าจะมานั่งว่าทำอะไรก็ไม่รู้ งานมันบอกความเป็นเราว่ามันต้องเสร็จนะ มันต้องพอใช้” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“งานทุกอย่างอยู่ที่ใจนี้แหละ ใจอยากทำ ทำได้หมด ไม่ได้เลือกว่าต้องเป็นงานประเภทไหน เซ็ดซีเซ็ดเยียวก็ทำมาละ ไม่ได้ซีเรียสไง” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

การสร้างตัวตนของแต่ละคนนั้น เริ่มก่อนตัวมาตั้งแต่กำเนิด ผ่านการอบรมเลี้ยงดูสั่งสอนขัดเกลาจากครอบครัว เพื่อน สังคม และสภาพแวดล้อมให้เราเป็นเรา การรู้จักและเข้าใจตนเองทำให้ผู้ปฏิบัติงานอยู่กับความเป็นจริง ยอมรับในและเคารพในตนเอง การเข้าใจตนเองนั้นยังครอบคลุมไปถึงการเข้าใจผู้อื่น รับรู้ว่ามีผู้อื่นคิดกับเราอย่างไรและรู้ว่าต้องปฏิบัติกับคนอื่นอย่างไรดีด้วยกัน

4.1.3.3 งานช่วยให้ได้ทำในสิ่งที่ดี

ผลการศึกษา ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่า งานที่ทำนั้นก่อให้เกิดคุณประโยชน์ โดยผลลัพธ์ของงานก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคมส่วนรวม ผู้ให้ข้อมูลเชื่อมโยงงานที่ทำในมุมมองที่กว้างขึ้นนอกเหนือไปจากตัวเองโดยสิ่งที่คุณให้ข้อมูลคำนึงถึงคือ หน่วยงานและบุคลากรภายในโรงพยาบาลซึ่งเป็นผู้รับผลงานในลำดับแรก ไปจนถึงผู้รับประโยชน์ลำดับสุดท้ายซึ่งก็คือผู้ป่วยนั่นเอง เพราะผลงานของพวกเขาเหล่านี้กระทบต่อกระบวนการการทำงาน ความสะดวกสบาย การอำนวยความสะดวก ไปจนถึงความปลอดภัยต่อชีวิตของผู้ป่วย ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เพราะว่าตรงนี้ป่าคิดว่างานที่ป่าทำมันก็คือสำคัญ สำคัญกับคนไข้ สำคัญกับสิ่งแวดล้อมด้วย” พนักงานตัดเย็บ 1

“ความสำเร็จของงานคนอื่นก็มาจากเราด้วย เพราะว่าถึงเวลาปั๊บ ป่าช่วยทำนู่นทำนี่ให้หน่อยนะเดี๋ยวหนูจะไปทำกิจกรรม อะเราก็ทำของแผนกกายภาพเค้าผ้าขนหนูเก่า มาทำเป็นผ้ารองความร้อน ทุกวันนี้ก็ยังเย็บให้เค้า ก็เอาผ้าที่ชำรุดแล้วเอามาให้ทำเพื่อที่ว่าจะใช้ประโยชน์ตรงนั้นได้” พนักงานตัดเย็บ 1

“แล้วสภาพสิ่งแวดล้อม การรณรงค์ของรัฐบาลมันก็คือเป็นขยะที่ถูกแยก ให้มันเป็นกลยุทธ์ในการรีไซเคิลใหม่ใหม่มั้ย มันก็ดี มันก็เป็นอะไรละเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม มันเยอะ เพราะว่าเดี๋ยวนี้การที่ขยะถูกพลาสติกก็ลงทะเลเยอะแยะ ถ้าคนมันจะทิ้งไม่ที่เป็นทาง นี่เราตัดให้โรงงานไปรีไซเคิลใหม่ มันก็จะเป็นการทิ้งขยะที่ถูกประเภทใหม่มั้ย มันก็จะกลับมาทำใหม่ให้มันมีประโยชน์ ก็ดีกว่าสมัยก่อนเยอะ ทิ้งไป เผาไป ฝังไป มันก็ทิ้งประโยชน์ไว้ตรงนั้นใช่ปะ นี่เราก็ยังกลับมาขายให้เป็นเงินได้” พนักงานตัดเย็บ 1

“มันเป็นงานปิดทองหลังพระก็ช่วยให้หมอ diag คนไข้ โดยที่ถ้าไม่มีผลจากเราหมอก็จ่ายยาไม่ได้” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“โหน่นนอนพี เสื้อผ้าคนไข้ไม่มีใช้แน่นอน ผ้าเขียวไม่มีห่อแน่ ทุกแผนกอะผ้าปูผ้าขาว เพราะเราเข้ามาเราต้องมาเร่งทำอย่างนี้ไง มันไม่ได้มีสำรองไง งานเราสำคัญ สำคัญเลยแหละ ทุกอย่าง มีทั้งเด็ก มีทั้งคลอด ผ้าเช็ดตัวคนไข้ทั้งหมด เสื้อผ้าคนไข้ ผ้าปูผ้าขาว ปลอกหมอน ผ้ายาง เสื้อผ้าเจ้าหน้าที่” พนักงานซักรีด 1

“แล้วก็คือซักก็ต้องซักให้สะอาดพร้อมใช้งานอะ คือพร้อมใช้งานอะ ได้มาตรฐานเค้าว่านั่นแหละ” พนักงานซักรีด 1

“เพราะว่าเครื่องมือแพทย์อะหน้าที่ของมันก็คือช่วยผู้ป่วย พุดง่าย ๆ ก็คือว่า ถ้าเราทำเราทำให้ช่วยเหลือตรงนี้ด้วย ช่วยให้พยาบาลทำงานราบรื่นทำให้หมอทำงานราบรื่น แล้วก็ยังได้ช่วยคนป่วยด้วยก็คือได้บุญ” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

“ภูมิใจนะ เราได้ช่วยช่วยให้คนอื่นทำงานให้ดีขึ้น เราช่วยชีวิตผู้ป่วยได้ เพราะว่าเครื่องมือเราได้มาตรฐาน ไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย” ช่วงเครื่องมือแพทย์ 2

“ถ้าถามว่าส่วนร่วมของพีกับองค์กรก็เหมือนแค่ปลาชิวปลาสร้อยอะในความคิดที่เป็นแค่ปลาชิวปลาสร้อยที่คอยแบบ คอยแบบสนับสนุนเค้าไปให้เค้าเติบโตใหญ่ หรือไม่ก็เป็นแขนเป็นขาให้เค้า” แม่ครัว 1

“แล้ววันนึงไตเทียมมีสามรอบ ถ้าวันศุกร์กับวันจันทร์สี่รอบ แต่พี่จะคิดว่าทำไปหะอะได้บุญ ทำไปหะอะให้คนไข้ เค้าก็ไม่รู้จะไปกินทางไหนคิดอย่างนี้” แม่ครัว 1

“ก็ภูมิใจที่แบบทำอาหารให้คนอื่นกิน แล้วก็แบบมันได้บุญด้วยไงเป็นโหยะมากเป็นหมื่นเป็นพันคนแล้วมั้งนะ” แม่ครัว 2

“เป้าหมายใหม่เราก็คืออยากไปทำเรื่องความปลอดภัยให้กับพนักงานเพิ่ม เพราะเราทำงานซ่อมบำรุงมาเราเห็นว่าความเสถียรมันเยอะ แต่เราแค่อยากเข้าไปทำอะไรใหม่ๆ เหมือนแบบอยากให้ความสำคัญตรงนั้นมากกว่า แล้วเหมือนเราเซฟความปลอดภัยให้ทั้งโรงพยาบาล บางอย่างเห็นว่ามันเล็กน้อย แต่ถ้าพลาดมาความเสียหายมันเยอะนะ” ช่วงซ่อมบำรุง 1

“อย่างบางเรื่องบางคนเขาไม่รู้ มันแค่เทคนิคนิดเดียวแค่ซักปลั๊กออก คนไม่รู้มันก็ดึงทำให้ปลั๊กชำรุด อันตรายไฟช็อตได้ เราแค่บอกเขาเตือนเขา ทำให้คนอื่นเรียนรู้ เราก็เออมันก็มีความสุขที่ได้ทำ อย่างแบบถึงดับเพลิงที่เคยสอนการใช้งานไป มันก็ทำให้คนอื่นเค้ารู้ได้ มันก็สบายใจ เพราะเค้าเอาไปใช้ได้จริงที่บ้าน” ช่วงซ่อมบำรุง 1

“ก็วิ่งกันหมดอะ วิ่งไม่วิ่งถ้าไม่ไหลตามวอร์ค ไตเทียมกันก็จะมีปัญหาแล้ว ไตเทียมขาดน้ำก็ไม่ดีเลย ต้องไปไตเทียมก่อนเพราะเค้าทำคนไข้อยู่ มันอันตราย ไตเทียมมันจะมีถังสองใบสำรองไข่ม้อย แล้วถ้าน้ำจากถังมันหมด ช่างล้างก็หมด อย่างห้องพ่นน้ำไม่มีก็ไม่มีอะไร” ช่วงซ่อมบำรุง 3

“ก็งานที่ทำมันเป็นงานที่ช่วยคนอื่นตรงที่ว่า อย่างคนไข้ งานเนี้ยไม่ใช่ว่าไม่สำคัญเพราะว่าอย่างเรื่องนึงของฆ่าเชื้อต้องเต็มร้อย เพราะว่าถ้าไม่จ้นเค้าเอาของไปใช้ปุ๊บคนไข้ติดเชื้อขึ้นมาเราก็จะรู้สึกผิดใจว่าของที่เราทำไปไม่มีคุณภาพ ก็เหมือนได้ช่วยเหลือคนอื่นไปด้วย ส่วนหนึ่งก็มึงงานทำช่วยเหลือตัวเองไปอะไรเงี้ย ก็เหมือนเรามึงงานทำ แต่ถามว่าถ้าส่วนนึงก็ดีตรงที่ว่าได้ช่วยเหลือคนอื่นเค้าด้วย ช่วยเหลือในหน่วยงาน หรือนอกหน่วยงานอะไรประมาณนี้แหละ ให้มีของใช้ของพอใช้” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

คุณค่าของงานที่ทำช่วยให้ได้ทำในสิ่งที่ดีให้คุณประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคมส่วนรวมที่นอกเหนือไปจากตนเอง การมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน ทำให้จิตใจของผู้ปฏิบัติงานได้รับความอึดอ้อม การได้กระทำซึ่งคุณงามความดีจึงเท่ากับเป็นการได้พัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงานไปด้วย

4.1.3.4 ความภาคภูมิใจและความสุขในชีวิต

ผลการศึกษาพบว่า ความหมายของงานที่มีต่อชีวิตของผู้ให้ข้อมูลแตกต่างกันไป โดยผู้ให้ข้อมูล 3 ตำแหน่งงาน รับรู้ความหมายของงานกับชีวิตส่วนตัว ช่วยให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในด้านของการมีรายได้จากการทำงานนำไปสู่การหล่อเลี้ยงชีพและมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง สร้างความมั่นคงในชีวิตให้กับตนเองและครอบครัว ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อย่างพูดถึงบางทีจากบ้านที่เก่าแต่ก่อน ไม่ได้คิดว่าอยากจะซื้อบ้านซื้อช่องอะไร แต่ว่าการดิ้นรนเราก็พยายามนะ จนทุกวันนี้เราก็ได้ผ่อนบ้านหลังนี้ก็ดีใจ ที่เราอยู่ในองค์กรนี้” หัวหน้าแม่บ้าน 1

“มันก็ภูมิใจนะ ภูมิใจงานของเรา เรามีงานทำ เราก็มียังเงินใช้ ถ้าเราไม่มีงานแล้วเราจะมีเงินใช้ได้ไง” พนักงานซักรีด 2

“นี่มาทำงานครั้งแรกวันละห้าสิบลบาท เงินเดือนครั้งแรกสตาร์ทเลยพันสองห้าสิบล แล้วมาเป็น พันสี่ พันหก พันแปด สองพันหนึ่ง เนี่ยคือได้เท่าจนมาสองหมื่นกว่าบาทตอนเนี่ย คิดดูซิ คือเราพอใจแล้วไง เราไม่มีหนี้มีสิน คือเราไม่ได้ดิ้นรนอะไรเงิ งามอายุงานเรานี้ได้เต็มๆ ละ สามสิบปีกว่าปีเต็มละจะไปเริ่มต้นใหม่เพื่ออะไร ถ้าเป็นราชการเริ่มใหม่ไม่ได้อายุงานนะ เริ่มใหม่หมดเลย อายุงานราชการ 25 ปี ถ้าเราไปก็เริ่มต้นใหม่เหมือนกันค่าแรงอะไรก็ได้ อยู่อย่างเงี้ยเค้าก็อาจจะให้เรา 10 เดือนอะไรก็แล้วแต่ความเมตตาจากผู้ใหญ่ใช่ปะเราก็ชินกับตรงนี้แล้วไง” แม่ครัว 2

“ส่วนหนึ่งก็มึงงานทำช่วยเหลือตัวเองไปอะไรอย่างนี้ ก็เหมือนเรามึงงานทำ” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

แม้ว่าคุณค่าในงานจะสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในเรื่องของความต้องการทางด้านร่างกายหรือด้านกายภาพและความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น แต่การอยู่ดีมีสุขที่แท้จริงนั้นยังประกอบไปด้วยอีกหลายองค์ประกอบร่วมกันที่จะนำไปสู่ความอยู่ดีมีสุขที่แท้จริงอย่างยั่งยืน นอกจากนั้นแล้วความหมายที่ได้รับจากงานที่มีคุณค่าสะท้อนออกมาเป็นความรู้สึกภาคภูมิใจและความสุขที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งสามารถรับรู้ได้ด้วยตนเอง ส่วนหนึ่งรับรู้ได้ด้วยตนเองจากบริบทการทำงานของตนเอง ความภาคภูมิใจที่ได้รับจากความสำเร็จของงาน รวมไปถึงการรับรู้จากผลสะท้อนของงานจากผู้อื่นผ่านการยกย่องชมเชย การตอบแทนด้วยคำพูดหรือรางวัล การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถ้าพูดตามมาตรฐาน HA คือหนูเป็นหนึ่งในคะแนนในนั้น แสดงว่าหนูต้องมีความสำคัญ ถ้าคิดคะแนนหนูเป็นหนึ่งในคะแนนในนั้นเต็มๆ พี่ว่าเครื่องมือแพทย์มีความสำคัญมีละหนึ่งคะแนนเต็มๆ นะ” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

“เราก็ใช้แรงงานซ่อม แต่ของพื้มันยังคูมีเกียรต มีศักดิ์ศรีใจเครื่องมือมันดูไฮโซเครื่องมือแพทย์ มันเป็นเทคโนโลยีขั้นสูง รองจากเทคโนโลยีอวกาศนะ หนึ่งคือ อวกาศ สองคือ แพทย์ สามทหาร 3” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2

“งานทุกอย่างถ้ามันสำเร็จ มันก็มีความหมายถ้าทำสำเร็จนะ มันอาจไม่ได้มีความหมายกับคนอื่น แต่มันเหมือนในทีมเรามันทำสำเร็จเรา มันก็สบายใจ งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จก็สบายใจ ไม่ต้องไปมีคนโน้นคนนี่ตำถ้าไม่สำเร็จมันก็จะค้างอยู่ในทีมเรา ไม่เสร็จซักที” ช่างซ่อมบำรุง 1

“บางคนเค้าก็ให้ขนมมากินอะไรี่ มี ๆ คนไข้ให้ขนมบางคนจะออกจากโรงพยาบาล เค้าก็เขียนจดหมายมา ขอขอบคุณสำหรับอาหารอร่อยทุกมื้อเลยคะ ขอขอบคุณที่ทำกับข้าวอร่อยให้กินนะคะ” แม่ครัว 1

“ถามว่าสนุกมั๊ย แต่มันก็เหนื่อยเียง เหนื่อยแต่มันมีความสุข พื้มีความสุขทุกครั้งที่ทำกับข้าวให้คนอื่นกิน” แม่ครัว 1

“มีความสุขที่ได้ทำกับข้าวแล้วพอเวลาเสียงตอบรับ คนไข้ก็จะฝากน่องส่งข้าวชมกลับมาว่า อ๊วย วันนื่กับข้าวอันนื่อร่อยนะ อันนื่อร่อยนะ เฮ้ย เมนูนี้เราทำนื่หว่าอะไรอย่งเงี้ย” แม่ครัว 1

“อย่างวันไหนมีทำอาหารจัดเลี้ยงกรรมการ ทำเลี้ยงให้เจ้านาย แล้วแกก็ลงไปชมว่าวันนื่กับข้าวอร่อยทุกเมนูโดยเฉพาะปลาหนึ่งมะนาว ปลาหนึ่งมะนาวอร่อย อร่อยมาก วันนื่กับข้าวอร่อย” แม่ครัว 1

“ถ้าวันไหนคนไข้ติมา เราก็จะบอกวาก็ดีนะ วันหลังเราจะได้แบบชิมให้มันดีกวานนื่ แต่ส่วนใหญ่คนไข้ชมโอ้โหวันนื่กับข้าวอร่อยนะ เราก็จะมีความสุข มีความสุขกับการที่แบบเค้ากินของเราแล้วเค้าบอกว่าของเราอร่อย” แม่ครัว 1

“บางทีคนไข้เขาก็ฝากจากน่องคนส่งอาหารมาว่าวันนื่แ่งส้มอร่อยน้ำแกงเขียวหวานอร่อยน๊า” แม่ครัว 2

“ก็ภูมิใจที่แบบทำอาหารให้คนอื่นกิน แล้วก็แบบมันได้บุญด้วยเียง โหเยอะมากเป็นหมื่นเป็นพันคนแล้วมั้งเนาะ” แม่ครัว 2

“ก็เค้าบอกเลยว่แผนกเนี้ยคือหัวใจของโรงพยาบาล” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“สมัยพื้หัวหน้าห้องผ่าตัดคนเก่าอยู่ เค้าจะบอกเราเสมอว่ เราทำงานตรงนื่จึงภูมิใจเพราะมันเป็นหัวใจของโรงพยาบาล” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 2

ความภาคภูมิใจในตนเองจะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องมีการรับรู้ตนตามความเป็นจริง การเห็นคุณค่าแห่งตน ผู้ให้ข้อมูลทุกตำแหน่งงานให้เหตุผลถึงรู้สึกความภาคภูมิใจที่เกิดขึ้นว่า

มาจากการเห็นว่าตนเองมีคุณค่าในด้านของความสามารถ ความสำเร็จ และความสำคัญทั้งต่อตนเอง ครอบครัว รวมถึงเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการทำงานองค์กร

4.1.3.5 การบรรลุเป้าหมายในชีวิต

จากการเก็บข้อมูลพบว่า งานที่ทำงานเป็นสิ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายในชีวิต โดยเป้าหมายในช่วงชีวิตของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป บางคนอาจต้องการเพียงความมั่นคง บางคนต้องการทำเพื่อครอบครัว บางคนต้องการทำตามความฝันความตั้งใจของตัวเอง ทั้งนี้บางคนอาจบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว แต่บางคนอาจจะยังค้นหาและรอโอกาส สำหรับผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในวัยเกษียณมองว่างานที่ทำงานช่วยให้สามารถหล่อเลี้ยงชีพให้กับตนเองและครอบครัว ได้รับซึ่งความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรมาจนถึงวัยเกษียณ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“แต่ป้าก็จะเกษียณอยู่แล้วป้าก็ไม่ค่อยคิดอะไร คือยังไงคนเราองค์กรอะไรเราอายุมากเราก็ต้องเกษียณอยู่ดี ไม่ใช่ว่ามันจะอยู่ไปตลอด ทีนี้เราก็อ้างว่าถ้าป้าไหว ถ้า ผอ. ยังไม่ไล่ป้าก็จะทำไปก่อน อย่างน้อยคืองานที่เราสะสมเงินประกันสังคมเราอาจจะได้บำนาญที่เงินเดือนเยอะหน่อย พอแก่ชราไปเราก็ยังได้กินในจุดๆ นี้ ปีสองปีก็เท่าที่ไหว ไม่งั้นถ้าเค้าให้ออกเราก็ออกอะตามสแต๊ปของงาน” พนักงานตัดเย็บ 1

“อย่างพี่เนี่ยอายุเยอะแล้ว เป้าหมายของชีวิตตอนนี้ก็คือ อยากมีบ้านแบบต่างจังหวัดหลังเล็กๆ แล้วก็กลับไปอยู่ที่นั่น เงินเดือนก็ได้เยอะนะ แต่ถามว่าเราก็ต้องประหยัดส่วนหนึ่งเพื่อที่จะเอาไว้ทำตรงนี้ แล้วก็ก็มีสามีช่วยด้วย มันก็น่าจะได้บ้านเร็วๆ นี้” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลบางคนก็ได้ค้นพบว่างานที่ทำงานเป็นหนทางไปสู่เป้าหมายของชีวิต ทำให้การทำงานในทุกวันของพวกเขาเหล่านั้นมีความหมายมีคุณค่า ไม่รู้สึกท้อแท้หรือเหน็ดเหนื่อยกับงาน และยังคงอยากที่จะทำต่อไป ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ตอนแรกยายหนูจะให้ไปสอบพยาบาล หนูก็บอกว่าหนูกลัวเลือด หนูไม่ไหว จั๊นขอไปสายสนับสนุนได้มัย ไม่ต้องไปแบบเจาะจงแพทย์ฯ หมอๆ หรือพยาบาลอะไรเงี้ย พอไปเรียนมันก็รู้สึกไชนะ เพราะว่าหนูแบบ เอามาถูกทางแล้ว อีกอย่างที่เราเลือกมาทำสายโรงพยาบาลอันดับแรกคือหนูตั้งเป้าตั้งแต่ ม.4 เหมือนกันว่าหนูจะกลับไปพัฒนาบ้านเกิดตัวเอง ตรงนี้คือพูดจริงนะ คือหนูก็เลยหาประสบการณ์ก่อนถ้าหนูอายุเริ่มเยอะหนูก็จะกลับไปอยู่ที่บ้าน คือทุกคนมันไม่พันบ้านที่เข้าใจปะ พอเรามีอายุมากขึ้นสุดท้ายเราก็ต้องกลับบ้านแล้วเราจะเอาอะไรไปให้ที่บ้านละ” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2

“งานแม่ครัวมันสำคัญกับชีวิตที่ เกิดมาเพื่อสิ่งๆ นี้” แม่ครัว 1

“น้องในแผนกอะพูดเลยฝีมืออย่างพี่ออกไปเปิดร้านได้สบายเลย อย่างพี่สบายไปเปิดร้านลูกค้าเยอะแ่นๆ บางทีพี่ยังคิดเนี่ยทำมือเป็นระวิงเลย ถ้าออกไปนั่งเจียบ หูยอย่างพี่เนี่ยไม่มีเจียบหรอก ฝีมืออย่างพี่ทำได้ทุกอย่าง” แม่ครัว 1

“ถ้าพี่ไม่อยู่ตรงนี้ อายุอย่างพี่ก็คงจะทำอะไรไม่ได้ คงจะไปขายของแล้วล่ะ ลูกบอกว่าถ้าแม่ขายของแม่จะรุ่งมากเลย ไม่รู้ลูกมันติดฝีมือเรารีเปล่านะ แม่เป็นคนทำกับข้าวอร่อยแม่ไม่หวงเครื่องแล้วแม่ให้เยอะ พี่คิดว่าครอบครัวจนเลยนะข้าวขาหมู ข้าวมันไก่ ข้าวหมูแดง ทำให้ครอบครัวอาหารตามสั่ง แล้วเราเป็นคนเร็ว มีความสุขที่ได้ทำกับข้าว” แม่ครัว 1

“แต่พี่ไม่เคยแบบท่อนะ ท้อไม่ได้ถอยไม่ได้ เพราะเราก็มีเป้าหมายใช้มีัยทำงานก็พอหนึ่งแม่หนึ่ง เออยังมีคนที่ดูแลอยู่ ความรู้ที่ได้จากงานก็เอาไปใช้ที่บ้านได้อีก ใช้ได้จริงๆ เนี่ยอย่างพ่อพี่เป็น stroke ก็ความรู้จากที่จัดอาหารให้อะไปดูแลกับคนที่บ้านได้” แม่ครัว 2

“ตอนนี้เป่ามันพังไปแล้ว เหลือแต่ความฝันตัวเองก็อยากขับมอเตอร์ไซด์ไปไหนก็ไป ซ้อมมาซักคันนั่งขับไปเรื่อยๆ แต่ก่อนมีลูกก็ต้องส่งลูกไปโรงเรียน ทำงานเก็บเงิน เป่าหมายใหม่เราก็คืออยากไปทำเรื่องความปลอดภัยให้กับพนักงานเพิ่ม เพราะเราทำงานซ่อมบำรุงมาเราเห็นว่าความเสี่ยงมันเยอะ แต่เราแค่อยากเข้าไปทำอะไรใหม่ๆ เหมือนแบบอยากให้ความสำคัญตรงนั้นมากกว่า แล้วเหมือนเราเซฟความปลอดภัยให้ทั้งโรงพยาบาล” ช่างซ่อมบำรุง 1

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลบางคนรับรู้ว่าจะงานมีส่วนเชื่อมโยงและเป็นหนทางไปสู่เป้าหมายในของชีวิตในด้านการตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของชีวิตก็จริง แต่การที่ยังไม่สามารถทำได้ตามจุดมุ่งหมาย การแบกรับภาระในชีวิตที่มีอยู่ อาจทำให้ความสุขและความพึงพอใจในการทำลดน้อยลง จนทำให้รับรู้ถึงคุณค่าและความหมายในงานถูกลบเลื่อนไป ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ความสุขในการทำงานมีกับไม่มีเท่ากันห้าสิบห้าสิบ แต่ถ้าสบายมีัยไม่สบาย ทำมีัยทำไม่ต้องทำ ก็มันต้องทำอยู่ดี งานมันต้องทำไง เพราะว่างานมันเชื่อมโยงมาจากไหน ค่าใช้จ่ายครอบครัวเป็นหลัก ถ้ามีโอกาสที่ดีกว่าก็มันก็คิดนะ” พนักงานซักกรีด 1

“เอาตรงๆ เลยนะ ตอนนี้อย่างแรก พี่ก็ทำเงินเพื่อเงินก่อน เพราะเรามีภาระที่ต้องรับผิดชอบ” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

“จะให้คาดหวังอะไรจากงานล่ะ ทำงานก็ต้องได้เงินสิครับ ไม่เห็นได้อะไรเงินอย่างเดียว รอเงินเดือนอย่างเดี๋ยวกี่ที่ทำงานโครมๆ ก็เพื่อเงินทั้งนั้นแหละ” ช่างซ่อมบำรุง 2

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนนั้นมีเป้าหมายในชีวิตแตกต่างกันไป บางคนอาจบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว บางคนอาจยังไม่บรรลุแต่รับรู้ว่าจะงานคือหนทางไปสู่จุดมุ่งหมายนั้น ทำให้ตระหนักถึงคุณค่าและความหมายของงานซึ่งกลับมาเป็นแรงผลักดันขับเคลื่อนชีวิตให้ดำเนินต่อไป

4.1.3.6 งานทำให้เข้าใจในสิ่งต่างๆ รอบตัวมากขึ้นกว่าเดิม

ผลการศึกษาพบประเด็นที่น่าสนใจคือ ผู้ให้ข้อมูลมีความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรมากขึ้น แม้ว่าผู้ให้ข้อมูลจะเป็นเพียงผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่ใช่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร การรับผิดชอบเพียงงานตามที่ได้รับมอบหมายก็ดูเหมือนว่าจะเพียงพอแล้ว แต่กลับพบว่าผู้ให้ข้อมูล

เชื่อมโยงงานของพวกเขาไปกับเรื่องความอยู่รอดขององค์กร ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นว่าแม้ว่างานที่ทำจะไม่ใช่งานในส่วนที่สร้างรายได้ให้กับองค์กร แต่ก็มีส่วนช่วยลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายขององค์กร ได้จากการจัดสรรการใช้สอยทรัพยากรในการทำงานอย่างคุ้มค่า ตลอดจนคำนึงซึ่งผลประโยชน์ขององค์กร โดยแสดงออกผ่านวิธีการในการทำงาน เพราะผลลัพธ์ท้ายสุดนั้นหากองค์กรอยู่รอดพนักงานก็สามารถอยู่รอดได้เช่นกัน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ในระบบการประหยัดค่าใช้จ่ายก็น่าจะมีอยู่ในแผนกบ้านนะ เพราะว่ามีส่วนประหยัดให้ตรงนี้เยอะเหมือนกัน เพราะอะไรที่ว่ามันแพง เค้าก็จะให้เราทำ เราก็ทำให้ ก็ถูกเอาไปใช้จริง ใช้ประจำเลย อย่างผ้าวัดความดันที่ใช้ตามบวอร์ดเบิกจากเรา เพราะเราเป็นคนเย็บให้ สีนํ้าเงิน สีอะไรพวกเนี่ย แล้วบางทีมันจะเป็นผ้าสีนํ้าเงินบ้าง บางรุ่นก็เป็นผ้าร่ม ผ้าพวกนี้บางทีป่าก็ดู แล้วการเบิกใช้งานไม่ได้ถูกเบิกเอาไปใช้งาน บางแผนกก็สั่งมาจะเอาไปทำนู่นทำนี่ อ้าวไม่เอาแล้ว ผ้าตกค้างอยู่ ผ้าก็เอาไปประยุกต์ใช้เป็นผ้าวัดความดัน ถ้าซ่อมไม่ได้ก็ทิ้งไป อย่างผ้าสีนํ้าเงินที่เคยเอามาคืนป่า ก็ทำเป็นผ้าวัดความดันไป เพราะว่าสีมันมืด เราทำได้เพราะว่ามันก็ไม่ดูสกปรกเวลาเอาไปใช้ แต่ก่อนใช้ผ้าเขียวเป็นผ้าฝ้ายของ OR แต่ถ้ามีผ้าอื่นเหลืออยู่ ผ้าก็เอาตรงนั้นมาตัดประยุกต์ใช้ไป” พนักงานตัดเย็บ 1

“เพราะว่าป่าอยู่ที่มานานป่ารู้ ถ้าไปตามลูกค้าหมดยางบางทีอะไรที่ไม่จำเป็นเค้าก็มาเบิก มันไม่ใช่มันเปลืองงบประมาณโดยใช่เหตุ” พนักงานตัดเย็บ 1

“ก็เหมือนไปประชุมลือตนี่ จริง ๆ เทคนิคการแพทย์ได้คะแนนเยอะมากเลยนะที่เค้าไป HA กัน รอบนี้ได้ตั้ง 17 ปกติจะได้อยู่ 14 ศูนย์พัฒนาเค้าถามว่าจะลงทะเบียนมัย เพราะเห็นเก็บ data เก็บคะแนนเหมือนกัน พี่ก็บอกว่าไม่ต้องให้คนอื่นไปเหอะ เพราะมันเสียตั้งค่าใช้จ่ายของพี่เดี่ยวพี่หาคนสนับสนุนได้ เพราะการอบรมของ med tech บริษัทต่างๆ สามารถสนับสนุนโดยที่ไม่ผิดกฎหมาย เพราะเค้าถือว่าไปในวิชาการให้ความรู้ เค้าก็จะได้ไปลดหย่อนอะไรของเค้า เราก็ประหยัดค่าใช้จ่ายตรงนี้ไป” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“ผ้าที่นี้เราก็จักกรีดเองหมด ก็ช่วยประหยัดให้กับโรงพยาบาล เพราะว่าเคยส่งออกไปซักข้างนอกแล้วมันแพงมาก เขาก็เลยให้ซักเอง” พนักงานซักกรีด 1

“งานเครื่องมือแพทย์มันเป็นที่ต้องลงทุนกับเครื่องมือ ต้องใช้เงิน เพราะว่าเครื่องมือแต่ละอย่างมันราคาสูง เป็นล้านๆ ลิบล้าน ซ่อมบำรุงทีก็หลายบาท เราทำก็ไม่ใช้สักแต่ว่าซื้อๆ ซ่อมๆ เลย มันต้องดูกระเป๋าดังค์โรงพยาบาลด้วยว่าเค้ามีงบมัยอะไรเงี้ย บางทีเราก็ต้องคิดแทนเจ้านายด้วยว่าทำไปแล้วมันคุ้มมัย” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2

“เงินโรงพยาบาลเหมือนของเราลี ถ้าเค้าไม่มีเงินจ่ายเราแล้วเราจะอยู่ได้ไง ถ้าอยู่ไม่ได้เราก็ออยู่ไม่ได้” แม่ครัว 2

“นี่ไงเมนูหลักอยู่ตรงเนี่ย เนี่ยมันแก้ไขเต็มเลย บางทีมันไม่สอดคล้อง ไอ้
นู่นไม่ใช่ไอ้เนี่ยไม่ใช่มาแก้กัน เดียวเราก็ส่งให้เค้าไปพิมพ์มาใหม่ ไอ้เนี่ยมันก็ไม่อัปเดต อันไหนวัสดุแพง
ไปก็ต้องมาลดออก” แม่ครัว 2

“อย่างซื้อแตงกว่าสามลิบ เอาของลิบห้ามาให้ บอกเฮ้ยไม่ใช่เนี่ย อันนี้
ไม่ใช่ราคาสามลิบ เราก็ดูตลาดเป็นนะ เค้าจะเอาของดีมาให้ เราก็บอกเค้าว่าดีก็ปริมาณมันก็ไม่ใช่
ของดีๆ เราชูว่ามันมีหลายเกรดแตงกว่า เขาต้องส่งเราราคาเต็มที่อยู่แล้ว แต่มาส่งให้เราเนี่ยรู้สึกจะไม่
ดี เราก็บอกเฮ้ยเนี่ยไม่ใช่ราคานี้เนาะ เอาแบบสดๆ หน่อยแตงกว่า เอาหัวตึงๆ หน่อย ไม่ได้ เราก็บอก
เอ็งจะส่งของพีเอ็งใช้เกรดเอ ในเมื่อของพีที่ไม่เคยต่อเอ็ง ก็ใช้ของดีๆ เอ็งก็ส่งของให้พีดีๆ” แม่ครัว 2

“คิดอย่างนี้ อย่างเนื้อสัตว์เนี่ย 80 กรัม ผัดกะเพราของพีมีมาตรฐาน 80
กรัม ผัดกะเพราหนึ่งจานพีให้แค่ 80 กรัม พีจะไม่ให้หนึ่งชิต หนึ่งชิตก็เป็นเงิน 13 บาทใช้ปะ โลละ
155 บาท หักออกไป คำนวณอาหารจาน ข้าวผัดที่ต้องได้ครึ่งต่อครึ่ง” แม่ครัว 2

“ก็อยากให้มีเหมือนกันหละนะ คนเราหวังได้ อย่างนี้คนเราคิดไม่
เหมือนกัน อย่างเราคิดแต่ประหยัดอีกคนนึงไม่เคยคิดประหยัดให้กับโรงพยาบาล ห้องครัวเนี่ยะทุก
อย่างทุกจุดเฮ้ยถาม มีงานอย่างอะไรเหลือ คนใช้ลดไปเจียเอาแล้วของเหลือที่วัตถุดิบเหลือ เอามาใช้
ใหม่แต่เอาตรงนี้ให้ไป ไม่ใช่ว่าจะสั่งเพิ่มนะ เออดูผักเราบางทีมันลวกไว้คนใช้ลดวันสองวันเอาอันนี้มา
ใช้ใหม่ได้ แต่มันก็ยังอยู่ในมาตรฐานที่เราอมรับได้” แม่ครัว 2

“เราก็มีส่วนลดรายจ่ายเพิ่มรายได้ อย่างอะไรที่แบบมันสามารถดัดแปลง
ได้หมดขึ้นอยู่กับเทคนิคของคน” แม่ครัว 2

“ถ้าเราเป็นเจ้าของกิจการเราก็ต้องคิด เงินที่เสียไปมันก็เหมือนเป็นส่วน
หนึ่งของเราแทนที่เราจะได้โบนัส แต่มันไปเสียตรงนั้นเราก็เซฟให้ งานเราไม่ใช่ส่วนที่สร้างรายได้
แต่เราก็สะกดรายจ่ายไว้ได้ จากต้องเสียเยอะเราทำให้เสียน้อยลง อย่างเครื่องมือแพทย์แบบต้อก่อนนี้
พันห้าบริษัทบอกว่าพันห้ากับของบริษัทยกพันห้าเซฟไปตั้งห้าพัน แต่ของมันเหมือนกันของ
บางอย่างซื้อเองได้ก็ซื้อ ไม่ต้องผ่านบริษัทมันจะถูกกว่า” ช่างซ่อมบำรุง 1

“จริงๆ ถ้ามันเป็นหน่วยงานที่สร้างเงินมีย แต่ถ้าถามว่าถ้าไม่
เครื่องมือแล้วจะไปทำเงินได้มียละไหมยี้ แค่นี้ได้โดยตรงว่าเออแหมไปช่วยหมอเข้าผ่าตัด หรือมีใบ
คิดเงินลงไปข้างล่าง บางอย่างสต็อกทำเองเกือบทั้งหมด ประหยัดเงินเยอะ แต่ก่อนโรงพยาบาลเราซื้อ
แล้วก็มาเปลี่ยนเป็นทำกันเอง” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

ด้วยบริบทขององค์กรซึ่งไม่ใช่องค์กรขนาดใหญ่ที่มีทุนหมุนเวียนใน
กิจการสูง และเป็นโรงพยาบาลเอกชนซึ่งไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณมาสนับสนุนการดำเนินงาน
เหมือนโรงพยาบาลในภาครัฐ รายได้จากการดำเนินงานของโรงพยาบาลและผลกำไรที่เกิดขึ้น จึง
ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของโรงพยาบาลเอง ดังนั้นสิ่งหนึ่งที่บุคลากรมองเห็นร่วมกันคือ การมีส่วนร่วม

ร่วมในการจัดสรรและใช้งานทรัพยากรในการทำงานให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมไปถึงการรักษาซึ่งผลประโยชน์ของโรงพยาบาลสะท้อนผ่านวิถีคิดและวิธีการทำงาน นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลบางคนยังสามารถเชื่อมโยงความอยู่รอดขององค์กรเข้ากับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และจะเป็นอย่างไรถ้าหากว่าองค์กรไม่มีการปรับตัว ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“แล้วถ้าพูดไปถึงเชิงธุรกิจอีก เพราะประเทศเรามันส่งเสริมให้เป็น Medical Hub มันรู้สึกเรากำลังติดลบอยู่ที่ คือเรายังไม่ได้เริ่มจากศูนย์เลยเราเริ่มจากติดลบ คือมันยังไม่ได้เป็นอะไรเลยถ้าเราเอา Medical Hub มาตั้งปั๊บ เฮ้อ อย่างงี้เลยมันยังไกลเหลือเกินอะ แล้วถามมองไปอีก มองใกล้ๆ ตัวอะ โรงพยาบาลในปีหรือปีหน้าตั้งเต็มเลย รู้ปะ ตั้งเต็มเลย คือหนูมาหนูก็สังเกตสังกานะ เนี่ยมันเข้าใจเลย เฮ้อๆ มันจะไปไหนหนอรอ แล้วจุดจบมันจะเป็นยังไง มันจะพัฒนาขึ้น เราจะดันรนมี๊ หรือเราจะพัฒนาขึ้น ทั้งตัวเองทั้งองค์กร ถ้าองค์กรไม่ส่งเสริม ถ้าองค์กรไม่ยอมพัฒนาองค์กรอยากนั่งอยู่กับที่ แล้วเราไปตรงนั้นเราเป็นคนน้อยๆ อะ คือถ้าเข้ามาเนี่ยเราไม่ได้เป็นแบบ คือไม่ได้มีอำนาจมีอะไรเงี้ย เราเป็นแค่เด็กตัวน้อยๆ ถ้าสมมติว่าผู้ใหญ่ว่าไม่เสี่ยงไม่ส่งการลงทุนมาเป็นลำดับขั้นๆ มันก็จะไม่เกิดอะไร” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ข้อมูลในตำแหน่งงานแม่ครัว ได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเรียนรู้ความเป็นจริงในการทำงานบริการลูกค้า แต่แตกต่างที่ลูกค้าคือคนเจ็บคนป่วยซึ่งช่วยให้เข้าใจธรรมชาติของชีวิตผ่านประสบการณ์ทำงานของตนเอง โรงพยาบาลมีหน้าที่ให้บริการรักษาคนเจ็บไข้ได้ป่วย ซึ่งคนเหล่านี้เข้ามาใช้บริการด้วยความทุกข์กายทุกข์ใจ ความไม่สบายเนื้อสบายตัว ดังนั้นการจะคาดหวังผลลัพธ์ของงานจึงอาจไม่ได้เป็นไปในทางที่ต้องหากแต่เพียงผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เราเคยไปเรียนมาที่ราชวิถี เค้สอนก็ว่านั่นเค้ทำขนาดกล้วยบวชชีทำสี่ห้าถ้วย อันนี้ใส่นมแล้วใส่น้ำตาลฟรุทโตส อันนี้ถ้าเป็นของคนไข้เบาหวานขอเค้มน้อยก็เหมือนเหมือนกันน้า ไอ้เราก็เอามาตัดแปลง บางที่เขาไม่กิน คนไข้ไม่กิน เคยกินแต่อร่อย ๆ เจอตัดแปลงด้วยนมตัดแปลงด้วยพวกของพวกเบาหวานมันก็ไม่ใช้ เค้ก็ไม่อยากจะกิน” แม่ครัว 2

“เวลาทำอาหารคนไข้ เราก็จะมาตัดแปลงอีกว่าอันนี้คนไข้ไม่กินนะ อันนี้กินได้ อันนี้กินไม่ได้ แต่ถ้ากินไม่ได้เหลือมาเราก็เข้าใจ คนไข้เขาไม่สบาย เขาเป็นโรค เขากินไม่ได้ จะให้มากินอร่อยมันก็ไม่ใช้ ถ้าคิดอย่างงั้นก็ท้อแท้ตายเลย แต่ถ้าวันคนไข้ชมมาเราก็ดีใจ” แม่ครัว 2

คุณค่าของงานคือช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัว นอกเหนือไปจากตนเองได้มากยิ่งขึ้น โดยมีงานเป็นสิ่งที่ช่วยเชื่อมโยง

4.1.4 การรับรู้ว่าจะอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้งานนั้นมีความหมาย

4.1.4.1 การได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มองว่าในเนื้องาน มีรายละเอียดปลีกย่อย ไปจนถึง ความสลับซับซ้อน ที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ไปจนถึงประสบการณ์ในการทำงาน และในบางงานยังเป็นงานที่ทำทลายความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน จึงยิ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้อง นำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวเองออกมาใช้อย่างเต็มความสามารถ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อย่างสมมติว่าฝ่ายการค้าขอซื้อผ้ามัดแขนคนไข้มา ขึ้นตัวอย่างมา หู แพงมากเลยเนี่ยซึ่งมันไม่น่าแพงนะพี่ เนี่ยดูซิคู่นี้พันสอง ข้างละคร้อย ดูมันก็ไม่มีอะไรเลยนะเนี่ย เค้าก็ถามว่าพอที่จะเย็บได้มั๊ย อะเราก็ดูอะไรที่มีอยู่บนห้องที่เราจะเอามาทำได้ เดี่ยวจะลองทำให้ดู ผ้าล่ำลิมันไม่น่าจะแข็งนะ เดี่ยวจะลองทำให้ดู ลองดูคู่นี้ก่อนลองไปดูว่ามันโอเคมั๊ย แล้วก็ผ้าข้อแขน คนไข้ OR เราก็ดูจากตัวอย่างมันใช้กันได้เราก็ลองเย็บให้เค้าดู ซ้อนผ้าล่ำลิสีขึ้น แล้วก็เย็บผ้าที่มันเป็น ผ้ายางยืดของข้อแขน OR ทาบไปแล้วก็ติดกาวตุ๊กแกติดสายที่เราใช้ทำผ้าคล้องแขนที่มันมีอยู่ นี่ก็เป็น ระบบที่เราคิดออกแบบเองเอง” พนักงานตัดเย็บ 1

“ผ้าตกค้างอยู่ ป้าก็เอาไปประยุกต์ใช้เป็นผ้าวัดความดัน ถ้าซ่อมไม่ได้ก็ทิ้งไป อย่างผ้าสีน้ำเงินที่เคยเอามาคืนป้า ก็ทำเป็นผ้าวัดความดันไปเพราะว่าสีมันมีดมันก็ไม่ดูสกปรก เวลาเอาไปใช้ แต่ก่อนใช้เป็นผ้าเขียวเป็นผ้าฝ้ายของ OR แต่ถ้ามีผ้าอื่นเหลืออยู่ ผ้าก็เอาตรงนั้นมาตัด ประยุกต์ใช้ไป” พนักงานตัดเย็บ 1

“ถ้าเราไม่มีความชำนาญก็ดูไม่ออก อย่างถ้าคนไข้เป็นไข้เลือดออก คุณเม็ดเลือดตัวที่บ่งบอกนอกจากเม็ดเลือดขาวตามเครื่องที่ต่ำหรือเกร็ดเลือดต่ำ เราต้องไปดู critical link ก็คือเป็นการดูจากตา สไลด์เครื่องบอกไม่ได้ เพราะฉะนั้นถ้าคุณดูสไลด์ critical link lymphocyte ไม่เป็นคุณก็ไม่รู้ มันก็จะมึนอะไร” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“เครื่องมือแพทย์มันยากเพราะว่ามันต้องใช้ทุกศาสตร์ เกี่ยวกับมนุษย์ก็ Anatomy ร่างกาย ระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ระบบไฟฟ้า ฟิสิกส์ก็จะเกี่ยวกับพวกรังสี การแตกตัวของอะตอมก่อให้เกิดรังสีขึ้นมาประมาณนี้ มันเป็นงานที่ทำทลาย” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2

“แม่ครัวต้องใช้ทักษะทุกอย่าง คนไข้กินไอ้ไม่ได้ต้องมาดัดแปลง ต้อง นุ่นนี่นั่น ต้องดัดแปลง เป็นอย่างอื่นให้เค้ากินนี่นั่นทุกอย่าง” แม่ครัว 1

“อย่างพวกขนมเบาหวานเราก็ไม่ใช่พวกกะทิ ก็ต้องทำเป็นดัดแปลงเป็น นม เปลี่ยนจากนมแทนกะทิ อย่างขนมเราทำเต้าส่วนหรือโรเงี้ยเราก็ไม่ใช่ ก็ใช้นมรดน้ำแทนอย่างเงี้ย แทนกะทิ” แม่ครัว 2

“ของที่เราเหลือเราก็จะไม่ทิ้ง บางทีมันไม่มันอยู่แล้วของอย่างนี้เพราะมัน คนไข้ขึ้นคนไข้ลงตลอดเวลา ถ้าคนไข้เยอะเราก็สแปรพวกผักเอาไว้ซักสองสามหัว เฮ้ย หนึ่งใส่ เราบอก

เค้าไว้ได้นี้ห้องพิเศษ ห้องรวมเราไม่ต้องบอกเค้านี้ว่าเราทำอะไร สามารถที่จะทำอย่างอื่นทดแทนให้ได้ มันขึ้นอยู่กับเทคนิคและขึ้นอยู่กับการดัดแปลง พี่อะดัดแปลงปั๊วะ เสียไปได้ตลอด” แม่ครัว 2

“แล้วไหนดงานที่ทำจัดเลี้ยงอีกใช้ปะ ก็ต้องแบบแยก อย่างงานเลี้ยงเรา ทำอาหารอย่างเต็มทีแบบฝีมือเราออกเต็มทีอย่างเงี้ย แต่ถ้าทำให้คนไข้โรครมาเราก็ต้องเบาลงแล้ว เรา ก็จะไปทำเหมือนที่เลี้ยงก็ไม่ได้” แม่ครัว 2

“ที่เราไม่เคยทำเราก็ได้ทำ มันมันดีได้ลุยเหมาะกับตัวของเรา น่าค้นหา เหมือนมันมีโจทย์เหมือนโจทย์เลข แต่เราไม่ได้ชอบทางเลขเหมือนว่าเค้าไปโจทย์มาเรากำหนดให้ไฟ อย่างนี้ต้องการสเปคอย่างนี้ เออ คุณจะทำยังไง เออ มันทำท่าย” ช่างซ่อมบำรุง 1

“ก็เหมือนงานบางอย่างเอามาซักงานนึง อย่างงานโครงสร้างอย่างเงี้ย มันก็ทำให้เราช่วยกันออกความคิดเห็นกัน ทำอย่างเงี้ยๆ เหมือนว่ามาแชร์ความคิดเห็นกัน เหมือนรับ งานมาชิ้นนึง เฮ้ยมันต้องอย่างเงี้ยะ อย่างเงี้ยรีเปล่า ทำอย่างเงี้ยรีเปล่า มันจะใช้ความคิด ความคิด สร้างสรรค์แชร์กันในกลุ่มเราอะไรเงี้ย แล้วลองทำจริงมันไม่ได้มันต้องปรับนู่นปรับนี่ มันก็ใช้เซ็นส์ นิดนึง” ช่างซ่อมบำรุง 1

“ของผมน่าๆ ไม่เคยยากในสายตามผม เจอโจทย์แบบนี้ แล้วทำไมพวก เราทำกันได้ดีคนเดียว แล้วทำไมวางเสาดตรงปะทุกต้น ทำไมเราถึงทำได้ อะก็ดูแต่ละคนมันมีเค้าเรียกว่า ผ่านงานมาหลายที ประสบการณ์มันมีเยอะ” ช่างซ่อมบำรุง 2

“นั่นแหละเค้าก็พยายามแชร์ อันไหนมันทำงาน อันไหนมันดีกว่ากัน ใช้ จุดนิดนึง มีเซ็นส์มีอะไรกันนิดนึง บางทีคนนั้นอย่างเงี้ยอย่างทำอย่างเงี้ยง่ายกว่า ตัดนี้ก่อนแล้วค่อย แปะทีหลัง ได้มาแชร์กัน บางทีก็ได้โจทย์มาชิ้นนึง เราก็ต้องมานั่งคิดกันทำยังไงให้มันง่ายให้มันเร็ว อะไรเงี้ย” ช่างซ่อมบำรุง 1

4.1.4.2 งานที่ให้โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา

ผลการเก็บข้อมูลพบว่า ผู้ให้ข้อมูลเพียง 2 ตำแหน่งงานคือ นักเทคนิค การแพทย์และช่างเครื่องมือแพทย์ที่มองว่า ความรู้เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นมากต่อการทำงานในสาย วิชาชีพของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ในเชิงวิชาการ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ความรู้ของงานเทคนิคการแพทย์ ก็ต้องอัปเดตจากการไปประชุม มี อะไรที่อัปเดตใหม่ๆ สายพันธุ์ใหม่ หรือหลักการใหม่ๆ แต่การดูแลเหมือนเดิม แต่มันจะมีเครื่องมือ อะไรที่ทำให้ special มากขึ้น เช่นเคลที่มันเป็นมะเร็ง เราจะดูไม่ออกถ้าเราไม่ได้รับความรู้ มันใช้ ความชำนาญต้องดูให้ออกว่าเซลล์ตัวนี้หน้าตามันคือมะเร็ง” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“คือหนูยังไม่พอกับการหาความรู้ ความรู้มันสำคัญ เพราะมันทำให้ ก้าวหน้าก้าวกระโดดไปได้ไกลกว่า งานเครื่องมือแพทย์ต้องอาศัยความรู้ มันต้องเรียนรู้ตลอดเวลา

เพราะว่าหนึ่งเทคโนโลยีมันมาตลอดมันเปลี่ยนแปลงตลอดคือมันไม่ใช่สิ่งที่ตายตัวเลย มันคงพัฒนาไป อีกเราก็ต้องเรียนรู้ไปกับมัน” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

“ความรู้จริงๆ ความรู้มันอัปเดตตลอดเวลา มันไม่มีที่สิ้นสุด เพราะเหมือนเครื่องมือมันพัฒนาไปเรื่อยๆ ใช้น้อย ศาสตร์มันก็ต้องพัฒนาไปเรื่อยๆ จากเมื่อก่อนเป็น manual เป็น automatic เป็น gen 4 gen 5 เป็นระบบ AI และเดี๋ยวนี้ เราก็ต้องเรียนรู้กับมัน อยู่กับมัน ไม่ใช่อยู่กับที่อยู่กับมัน อยู่กับเครื่องมือใหม่” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2

นอกจากนี้แล้วยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลยังให้ความสำคัญต่อโอกาสในการพัฒนาและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้เป็นอย่างมาก ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถามว่าพอใจในการทำงานมั๊ย ก็โอเคอะ ภูมิใจในระดับนึงแต่ยังไม่เต็มที เพราะเรารู้สึกว่าไอ้ที่เราเรียนมาเรายังใช้ไม่หมดเลย” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

“ถ้ามันมีความรู้ใหม่ๆ มันก็ไม่เบื่อ ถ้าเจอมันมีองค์ความรู้ใหม่ๆ คือมันอยู่ที่มุมมองของคน ถ้าของพี่ก็คือถ้าพี่ได้เจอเครื่องใหม่ๆ มีความรู้ใหม่ๆ มีเทคโนโลยีเข้ามาใหม่อย่างเงี้ย มันก็น่าศึกษาน่าทดลองมันก็ไม่เบื่อ แต่ถ้าเจอแบบเดิมๆ อะไรเงี้ยมันก็เบื่อ เครื่องมือแพทย์ก็คือถ้ามันมีอะไรแปลกมาใหม่มันก็ไม่เบื่อ” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2

สำหรับประเด็นที่น่าสนใจคือ ผู้ให้ข้อมูลมองว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์กรในปัจจุบันว่าไม่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนามากนัก โดยมองว่าวัฒนธรรมขององค์กรยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญอย่างยิ่งต่อการเรียนรู้และพัฒนาทั้งของตนเองและองค์กร ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ก็ไอ้ความเฉื่อยชาในองค์กรนี่แหละที่หนักแล้ว หนักพูดกับตัวเองว่ากลัววะ ตัวเองจะถูกกลืนก็เลยต้องตื่น สภาพแวดล้อมในนี้มันเอื่อยมาก คนก็ยังความคิดเก่าๆ เยอะมาก อันนี้พูดตรงๆ เนาะ คือเวลาจะทำอะไรเงี้ย ถ้าสมมติว่าผู้ใหญ่เค้าไม่ได้มองการณ์ไกล หรือว่าเค้าไม่ได้คิดแบบรุ่นใหม่มองอนาคตที่จะตามมา เทคโนโลยีที่เปลี่ยนเค้าไม่ได้มองตามเทคโนโลยีหรือมองตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนเค้าก็จะคิดอยู่แบบเดิมๆ แล้วสิ่งที่เค้าเจอมาแบบเดิมมันคือการล่าสมัยแล้ว” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

“บางครั้งก็ถ้าเจอหนักๆ ก็เหี่ยวนะ แต่บางครั้งก็ ก็ยังมีความคิดที่ว่าเรามาเพื่อช่วย ช่วยในส่วนนี้ แล้วคิดว่าเรามาเพื่อช่วยให้มันพัฒนาดีขึ้น แต่ใจนิ่งก็กลัวถูกกลืนเหมือนกันนะ ถูกกลืนกับความคิดที่เป็นแบบนี้ ระบบแบบนี้ เพราะเราอยู่กับสภาพแวดล้อมยังไง ถ้าเรากลืนไปกับสิ่งนั้นเราก็จะกลายเป็นความเคยชิน หนักแล้วมากเลยกับความเคยชิน เพราะหนูไม่ยากใช้คำว่าเคยชินกับอะไรทั้งนั้น เพราะมันน่ากลัวนะพี่ เพราะมันทำให้ไม่กล้าเปลี่ยนไปอย่างไงอย่างงี้ ไม่กล้าพัฒนาตัวเอง ไม่กล้าทำอะไรเลยถ้าเราชิน” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

“อย่างสมมติว่าไม่มีรองผู้บริหารมาดูแล ตำแหน่งเครื่องมือแพทย์ก็จะมี ป.ตรี ฎุภมัย เค้าก็จะเอาแค่ ปวส. เพราะว่าอะไร เพราะว่ากำลังของโรงพยาบาลเราอยากได้ค่าแรงขั้นต่ำที่จ่ายน้อย แต่มันคือการลงทุนกับคน ซึ่งที่นี้หนุ่มมองว่าเค้าลงทุนกับหมอส่วนมากเลย หนูรู้สึกว่่าเค้าแคร์หมอส่วนลงทุนหมอส่วนมาก แต่บุคลากรที่จะช่วยส่งเสริมให้องค์กรมันดีขึ้นเค้ากลับไม่ค่อยลงทุน เค้ากลับไม่ค่อยรับใคร ไม่ค่อยเปิดอะไรเข้ามาใหม่” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

“เนี่ยคือสิ่งที่พี่กลัวมากเลย กลัวถูกกลืน ที่นี้มันไม่มีอะไรให้เรียนรู้เลย เลยต้องออกไปหาไปอบรมข้างนอกมั่ง กลัวว่ารู้ตัวอีกทีเราก็ตตามเค้าไม่ทันแล้ว มันแย่นะ เป็นอะไรที่กลัวมากๆเลย” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

“แล้วถ้าพูดไปถึงเชิงธุรกิจอีก เพราะประเทศเรามันส่งเสริมให้เป็น Medical Hub มันรู้สึกเรากำลังติดลบอยู่ที่ คือเรายังไม่ได้เริ่มจากศูนย์เลยเราเริ่มจากติดลบ คือมันยังไม่ได้เป็นอะไรเลยถ้าเราเอา Medical Hub มาตั้งบู๊ป เอ้อ อย่างนี้เลยมันยังไกลเหลือเกินอะ แล้วถามมองไปอีก มองใกล้ๆ ตัวอะ โรงพยาบาลในปีนี้หรือปีหน้าตั้งเต็มเลย ระบุะ ตั้งเต็มเลย คือหนูมาหนูก็สังเกตสังกานะ เนี่ยมันเข้าใจเลย เอ้อๆ มันจะไปไหนหนอรอ แล้วจุดจบมันจะเป็นยังไง มันจะพัฒนาขึ้น เราจะดันรนมี๊ย หรือเราจะพัฒนาขึ้น ทั้งตัวเองทั้งองค์กร ถ้าองค์กรไม่ส่งเสริม ถ้าองค์กรไม่ยอมพัฒนาองค์กรอยากนั่งอยู่กับที่ แล้วเราไปตรงนั้นเราเป็นคนน้อยๆ อะ คือถ้าเข้ามาเนี่ยเราไม่ได้เป็นแบบ คือไม่ได้มีอำนาจมีอะไรเงี้ย เราเป็นแค่เด็กตัวน้อยๆ ถ้าสมมติว่าผู้ใหญ่เค้าไม่เล็งไม่สั่งการลงมาเป็นลำดับขั้นๆ มันก็จะไม่เกิดอะไร” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2

นอกจากนี้แล้วยังพบว่าไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะเห็นคุณค่าของการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเสมอไป โดยเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นงานเป็นผู้ใช้แรงงานกลับมองว่าการอบรมด้านวิชาการหรือการทำงานด้านเอกสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพต่างๆ นั้นเป็นการสร้างภาระงานที่เพิ่มขึ้นให้กับตัวเอง ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“พี่ว่าถ้าให้พี่แบบไม่ต้องไปยุ่งเกี่ยวกับเอกสาร ไม่ต้องกับไปยุ่งเกี่ยวกับวิชาการ พวกพี่ทำได้สบายๆ คือแบบบางที่ต้องมีแบบต้องมาตรวจ ต้องมาสอบ พวกพี่ไม่ได้ทำงานเสร็จแล้วก็ได้กลับบ้านนะบางวันถ้าหัวหน้าพี่อยู่เค้าก็อะมาสอบวิชาการกัน มาสอบความรู้กันอย่างเงี้ย ถามว่าทุกคนอยากจะไม่ยุ่งตรงนี้ม๊ย แต่ทุกคนต้องบอกว่ามันทำกันมาตั้งนานแล้ว ระบบมันเป็นแบบนี้ก็ต้องยอมรับสภาพ” แม่ครัว 1

“เอกสารนี่พี่ไม่ชอบเลย ถ้าทำอาหารทำความสะอาดอย่างเงี้ยก็ชอบนะ ทำแล้วมันมีความสุขมันสะอาดสะอาดเห็นมันแบบทำแล้วเราชอบทำทำแล้วมันอร่อย ไม่อร่อยก็ทำไม่ เราทำไม่อร่อยว๊ากก็จะค้นหาละ ค้นหาไปก็รู้ละอันนี้ไม่อร่อยละต้องเปลี่ยนละปรับเปลี่ยนละจะเดิมาก็ไม่ได้ ก็ต้องหาวัตถุดิบอีกแหละว่าจะเอาอะไรมาเปลี่ยนหรือมาวันนี้ทำมาแล้วคือจัดมาแล้วเงี้ยทำไม่

ดี เรามีอันนี้เขาไม่ชอบอันนี้เราก็ไปหาอันอื่นมาเสียบแทน เปลี่ยนใหม่หาไปเรื่อยๆ มันก็ค้นหากันไป คนไม่ชอบมันก็ไม่ชอบนะ พุดยาก็ให้ไปทำงานที่เราไม่ชอบก็ไม่ไปอะ” แม่ครัว 2

“พี่ก็ไม่ชอบนะเอกสาร แต่ก็ต้องทำ ต้องหาสมองออกมาคิดกัน พอคิด แล้วส่งไปหาที่ปรึกษาที่ดีสิน พอดีสินปั๊บ ก็หมดกำลังใจละ คิดไม่ได้อีกละ ก็จะเป็นอย่างนี้ทุกปี เขาก็ทำไม่ไม่อย่างนี้ ๆ” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

4.1.4.3 บรรยากาศในการทำงานที่ดี

(1) การดูแลใส่ใจของผู้บริหาร

ผลการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลยังให้เหตุผลถึงความรู้สึกที่ดีที่ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บริหาร ทำให้เกิดความผูกพันกับผู้บริหารและองค์กร รู้สึกว่าร่างกายแรงใจที่ได้ทุ่มเททำงานให้กับองค์กรไปนั้นผู้บริหารรับรู้และเห็นคุณค่าของตน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มันก็มีความผูกพัน ในระบบของการที่เจ้านายให้ความช่วยเหลือเรามันก็เป็นบุญคุณกับเรา เราก็คิดไว้ในใจ ว่าเอออย่างน้อยเจ้านายก็ไม่ใจดำกับเรา บางทีเราเดือดร้อนเรื่องส่วนตัว คุยกับเจ้านายเขาก็เห็นใจช่วยเหลือ” พนักงานตัดเย็บ 1

“เค้าก็ช่วยเหลือเราเท่าที่เรายู่มาจนปานนี้นะ อย่างน้อยเราก็กังคิดว่าที่ทำงานก็มีบุญคุณกับเรา แต่เราก็กังอย่างงี้เพราะว่าความสบายใจ เราคิดว่าเรากินเงินเดือนของบริษัทเงี้ย เราก็กังต้องพูดว่าบริษัทสำคัญกับเรา ยอมรับตรงนี้ เหนื่อยบ้างอะไรบ้างก็ช่างๆ ไป องค์กรเรามีสิ่งที่ดีอะไรเงี้ย ก็คือรอดปลอดภัยแต่ละเรื่องๆ ไป” พนักงานตัดเย็บ 1

“คนเราทำงานถ้าว่าอายุยังน้อยอยู่ ก็อยากให้เจ้านายมองเห็นงานคุณภาพงานของเรา ที่เราทำ จริงๆ ที่คาดหวังอะนะ เออถ้าเจ้านายมองเห็นคุณภาพงานของเราว่าเราได้ทำงานเพื่อองค์กร” พนักงานตัดเย็บ 1

“ที่นี้พูดถึง ผอ. ก็ใจดี สำหรับพี่นะเจ้านายทุกคนก็ดูไม่น่ามีอะไร เท่าที่พี่ดูแล้วเค้าไม่ใช่คน ไม่ใช่คนไม่เอาคน ไม่เอาใคร” แม่ครัว 1

“ถามก็พี่ก็ยังไม่ยืนยันคำเดิมไม่เคยท้อกับงาน เค้าให้อยู่ที่ก็อยู่ ให้พี่ไปพี่ก็ไป คือใจเรามันรัก มันอยู่ที่นี้มานาน รักองค์กรรักผู้บริหาร คือผู้บริหารที่นี้ดีนะ เราทำงานที่นี้พี่ก็ไม่เคยคิดจะเปลี่ยนงาน อย่าง ผอ. เป็นคนที่แบบเข้าถึง ไม่รู้สิเราก็กังง่ายนะ เค้าก็รักพวกเรานะ เค้ารักพวกพี่นะ เค้าก็ไม่บอกให้คนอื่น ขึ้นชมลับหลัง ไม่ได้มาขึ้นชมต่อหน้าคนเยอะแยะหรอก ก็เห็นอย่างเงี้ย มันสุดที่จะบอกอะ ความรู้สึกคือแบบความเมตตาของเขามากกว่า เวลาเราไปขอความช่วยเหลือ เขาก็ดีอะ” แม่ครัว 2

“คือเราอยู่ที่นี้เราสบายใจละ คนเขาจะรู้จักเรารู้จักพี่อะไรก็พี่ๆอย่างเนี้ย อย่างคนควบคุมเราอีกทีไม่รู้จักทำไมได้นะ เราก็กังใจกับที่นี้ทุกคนกับพี่ใหญ่ยังรู้จักหมดไปก็รุ่นแล้วละ

ผู้ใหญ่ที่นี่ อะไรเปลี่ยนเราก็ต้องเปลี่ยนตามเขาไม่ใช่เราจะไปไอนั้นไม่ได้ เราก็ไม่มีความรู้ความสามารถอะไรหรอกคือถ้าปลดจากนี้ก็ไม่ใช่ไปไหนแล้วก็กลับบ้านอย่างเดียว” แม่ครัว 2

“ก็คือ ผอ. แกกรออกหุตตลอดเวลา คือเราก็คิดอยากจะทำงานที่นี้ช่วยๆ กัน เมื่อก่อนมันไม่ได้เป็นแบบนี้ มีพวกเดียวกันหมด คือต้องพวองค์กรไปให้รอดนะ ในเมื่อเราอยู่ตรงนี้แล้ว” แม่ครัว 2

“ตอนที่หัวหน้าคนเก่าอยู่ เขาบอกแม่ๆ ทำไมแม่ทำทน ทำทนทุกวันนี่ก็จำคำพูดของเจ้านายก้องในหู เราช่วยกันนะลูก เออถ้าเราไม่ช่วยกัน ไม่ร่วมมือกันเนี่ย งานมันก็ไปไม่ได้นะลูก แกพูดอย่างเงี้ยตลอดเลยนะ มาตี 1 เทียงคืนเนี่ยนะ หาที่หลับที่นอนจะนอนห้องฟัน แต่ก่อนห้องฟันมันอยู่ข้างล่างโซ่ใหม่ เฮ้ยหาหมอนให้อาจารย์หน่อยอะไรก็หาให้กัน แกคือะ ทุกวันนี้ที่อยู่ได้ก็มีคำพูดแกก้องอยู่ในหู” พนักงานซักกรีด 2

“ผอ.เค้าก็ดีสำหรับข้า ระดับนึงนะ แต่ละคนเค้าก็ดูคล้ายๆ กับว่ามันเหมือนครอบครัว เออเราก็อยู่ได้” ช่างซ่อมบำรุง 2

“ผอ. แกดีมากๆ อย่างเงี้ย บอกก่อน แกดีสุดๆ รดน้ำต้นไม้ ถ้าเขาให้ไปซื้อต้นไม้เนี่ย เขาบอกเลี้ยงให้อย่างดีเลยนะเว้ยคนสวนของผมนะ แล้วเขาห้ามเอาออกมีที่ไหนละ ปกติเค้าให้ออกตั้งนานละ วันนั้นไปเจอลูกชายอาจารย์ที่บันไดข้างบันไดหนีไฟ ตบไหล่ ใครให้ไปเซ็นไม่ต้องไปเซ็นนะครับ ตอนที่ ผอ. พามาเขายังเล็กอยู่เลย พ่อเขาบอกอันนี้คนสวนพอนะ ดูแลให้ดีด้วยนะ” ช่างซ่อมบำรุง 3

“พอภรรยาแกมาเป็น ผอ. แกก็ถามอยู่เรื่อยๆว่าอยู่ต่อไหม เราก็อยู่ต่อ แกก็ให้อยู่ต่อ ปกติแกไม่เคยถามใคร ถ้าเป็นบริษัทอื่นเขาไม่ถามหรอก เขาก็ปลดเราแล้ว เจอหน้าถามอยู่ต่อไหม อยู่ครับ อยู่อย่างเดียว” ช่างซ่อมบำรุง 3

“ขวัญกำลังใจหรือ ส่วนมากก็จะเจอ ผอ.นี่แหละ เอาจล้วยมาให้มัน เอออะไรมาให้มัน มันก็ช่วยได้อยู่นะ บางทีแกก็เอาเค้กเอาอะไรมาให้ บอกพวกเธอไม่ต้องคิดมากนะถึงพวกเธอจะติดทองหลังพระอะไรประมาณนี้ คือเหมือนแกรู้ใจ แกรู้ทุกเรื่อง” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“ลูก ผอ. ก็ถามอยู่ ว่าถ้าไม่สบายใจอะไรก็บอกนะ คือเค้าก็คอยดูแล เค้าจำชื่อพี่ได้เลยนะ มีอะไรบอกผมนะ แล้วถ้าแบบเหมือนกับว่าถ้า ICU ขาดคนพี่มาช่วยได้มั๊ย บอกอ้อไม่มีปัญหาอะ” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“ก็สนุกกับงาน อาจจะถามว่า รักโรงพยาบาลมั๊ย ก็ส่วนนี้รักอะนะ รักที่ว่าเราเราอยู่ที่นี้มานาน รักที่ว่ามันเหมือนกับว่าเราอยู่กับครอบครัวใหญ่ ๆ แล้วก็ถ้อยทีถ้อยอาศัย สมัยก่อนก็เคยไปสมัครงานที่อื่นนะ แกก็เรียกทีมนี่ไปคุย ไม่ให้ไปเหตุผลเยอะแยะ แล้วคือถ้าไปเทียบกับโรงพยาบาลอื่นนะ strict ทุกเม็ดเลยนะ เรื่องของเวลาทำงาน strict มากทุกเรื่อง แต่ถามว่า

ตอนนี้เรื่องเงินเดือนสำคัญม๊ย สำหรับพี่ก็ไม่นะ พี่อยู่เพราะขอให้สบายใจ แล้วก็ให้ทำงานไปเรื่อยๆ โดยที่แบบไม่มีเรื่องอะไรมาทรมานประสาท” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

ผู้ให้ข้อมูลยังได้ให้ข้อมูลที่แสดงถึงการรับรู้ความรู้สึกในด้านลบที่เกิดขึ้น ในสถานการณ์ที่ขาดการดูแลใส่ใจหรือถูกตำหนิตีเดียจากผู้บริหาร ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ก็ถ้าพูดถึงตอนที่ไปคุยงานกับ ผอ. ตอนถูกตำหนิเรื่องงาน โหรู้สึกว่ น้อยใจมากเลย เพราะว่าเราทำเพื่อองค์กรมาเยอะเจ๊ย งานนู่น วังงานนี้ วุ่นงานโน่น น้ำตามันก็ไหล แบบรู้สึกเสียใจ ทำไมเค้ามาหาว่าเราไม่ได้ทำงาน คุณเค้าก็ว่าเออซันเข้าใจ เราก้ไม่ได้โกรธหรือก เจ้านาย แต่ว่าก็ความรู้สึกน้อยใจมันก็มีบ้าง เป็นความรู้สึกของคน ธรรมดา” พนักงานตัดเย็บ 1

“อย่างน้อยนะแบบผู้บริหารเจ๊ย ถ้ามบ้างเออเหนือม๊ยอะไรกันอย่างนั้น อย่างนี้ เราก้ยังซันใจว่ามีคนถามเป็นอะไรอย่างงี้ใช้ปะ แต่หลังๆ มานี้เราก้ไม่ค่อยเจอกับผู้บริหารซัก เท่าไหร่ เพราะผู้บริหารหยุดอะไรเจ๊ย ผู้บริหารไม่ค่อยสบาย”พนักงานซักรีด 1

“กำลังใจเหอะ เหมือนกับแบบให้ผู้ใหญ่แบบเห็นความสำคัญของเรามั่ง อย่างทำงานอย่างเจ๊ยถามมั่งวันนี้เป็นไงมีอะไร มันก็จะมีกำลังใจใหม่ย่ะ”พนักงานซักรีด 2

“ขาดการดูแลเอาใจใส่ เหมือนกับเราทำยุ่งขนาดไหนเราก้ไม่มีความหมาย สำหรับคนหลายๆ คนที่เราอยากให้เค้ามาดู อยากให้เค้ามาเห็น ก็ระดับผู้บริหาร อะไรที่มันใหญ่ๆ ที่พอจะช่วยตรงนี้เราได้อะไรเจ๊ย คือไม่มารู้ว่าหน้าที่ที่เราทำไม่ใช่ว่ามันสบาย ไม่ใช่ นั่งแล้วเอางานพวก เธอไม่เห็นจะมีอะไร ผู้บริหารก็รู้แต่เค้าไม่ได้ลงมาดู เหมือนแบบไม่งั้น ผอ.จะพูดเหอว่าปิดทองหลัง พระ แต่พี่บอกว่าน่าจะอยู่ใต้พื้นมากกว่า ถ้าหลังก็น่าจะมองเห็นบ้าง” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

(2) ความร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือซึ่งกันและกันจากเพื่อนร่วมงาน

ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า เพื่อนร่วมงานมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้งาน บรรลุผลสำเร็จไปได้ แม้ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก ต้องเผชิญกับความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน ตลอดจนความความสัมพันธ์ที่ีระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่ช่วยผู้ปฏิบัติงานยังคงอยู่กับองค์กร ดัง บทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อย่างเพื่อนร่วมงานมันก็ได้มีปัญหอะไรกับเรา ให้อะไรงานของบ่า เนี่ยนะคุยกันได้ มันงานตรงนี้ก็คือสบายใจ หนึ่งที่ว่างงานนี้เราคุยกันได้ อย่างบ่าเป็นคนควบคุมงานใน แผนก เร่งงานนี้ก่อนนะ เค้าต้องการด่วน อะในแผนกเราก้คุยกัน ว่างงานอื่นๆ ก่อนที่มันว่างได้ แล้ว เราก้มาทำงานที่มันเร่งด่วนให้เค้าก่อนนะ เพราะว่างานนี้มันจำเป็น” พนักงานตัดเย็บ 1

“ที่นี้หมอไม่ก่ดดันเรา ไม่ conflict กับเรามาก ไม่มาแบบจะเอานู่นจะ เอานี้อะไรกับเราตลอดเวลาอะไรอย่างนี้” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“แต่ที่นี้มันเร็วด่วนแต่มันเป็นบางเคสที่แบบจำเป็น แต่ไม่ใช่ sample routine แต่ที่นี้มันเร็วด่วนเฉพาะเคสที่ด่วนจริงๆ หมอคุยกันได้ หมอฟังเรา เราผิดหมอไม่ได้ด่าจะเป็นจะ

ตาย แล้วถึงเราจะผิตเคาก็ไม่ได้ต่ำจะเป็นจะตาย แต่บางเรื่องมันไม่ได้จริงๆ เคาก็ต้องฟังเรา คุยกันได้ ฟังกันได้ ชั้นจะตรวจตรงนี้ๆ ก็หาแล้วมันไม่ได้ มันไม่มี ก็จบไป แต่ที่อื่นไม่ใช่ ที่หรุๆ ไม่ใช่ การคุย contact ก็เลยเฉยๆ ก็เลยไม่ไปอยู่ที่อื่น ก็สบายใจแต่ไกลบ้านมาก” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“ผู้จัดการห้องแล็บคือ ดูระบบเอกสาร ระบบจัดซื้อ มันทุกอย่างในห้องแล็บ มันเป็นองค์กร แล้วก็ชอยย่อยเป็นรอง ชื่อเราสามารถอยู่ได้หลายบทบาท แต่ของโรงพยาบาลเรา มันไม่ถึงขนาดนั้น คนไหนถนัดเรื่องไหนก็จะแบ่งงานกันไป อย่างงานสั่งซื้อน้ำยาก็จะเป็นพี่ งานเก็บสถิติเก็บ data ก็คนนึงเพราะน้องเค้าถนัดใช้คอม งานติดเชื้อ งานแมนเนจเรื่องสสารอะไรแบบนี้” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“คือตอนนี้มันดีอยู่แล้วคือ มันช่วยกันคนละไม้คนละมือคืองานมันเสร็จ ไม่มีปัญหาถ้าเราร่วมมือ” พนักงานซักรีด 1

“อย่างเพื่อนเราทำงานเหวี่ยงแตกหักๆ แล้วหัวหน้าไปจีมน้อยอย่างจั้นอย่างจั้นนี้ๆ มียลละ ถามหน่อยว่าใครเค้าจะอยู่พี่ มันไม่ได้เราก็ต้องเข้าใจกันใช่ปะ อยู่ด้วยกันก็ต้องเข้าใจกัน อะไรเงี้ย งานมันก็จะออกมาด้วยดี” พนักงานซักรีด 1

“อย่างไปเก็บผ้ามาซัก ก็ไปยันจะคลอดกันอยู่แล้วเนี่ย ถ้าไม่ไปแล้วใครเค้าจะมานั่งทำให้เราอะพี่ เพราะว่าไปกันสองสามคนไหวหรือ 2 ตีก ก็ต้องแยกอย่างจั้น ให้ช่วยกันพับ เท้าที่ช่วยไหว ก็ช่วยยันคลอดเลยจะคลอดแหล่ไม่คลอดแหล่” พนักงานซักรีด 1

“ถ้าเราร่วมมือกันงานมันก็ไปได้ดี ไม่มีปัญหา” พนักงานซักรีด 2

“แต่จริงๆ วัตถุประสงค์นี่จะเป็นคนเตรียม มันไม่ทันก็ต้องช่วยกันรุม เพื่อที่แบบว่าทุกคนมาทำงานเหนื่อยมันกันหมดทุกคนอยากนั่งเหมือนกันหมด แต่ใครคนนึงเอาเปรียบเพื่อน ไปนั่งก่อนถามว่าถูกต้องมัย มันไม่ถูกต้อง ก็คือเอามาพร้อมกันมาด้วยกันเหนื่อยด้วยกันทำไมไม่นั่งพร้อมกัน” แม่ครัว 1

“ส่วนใหญ่จะมีคำพูดนึงจากน้องๆ บอกเฮ้ยไปนั่งก่อนๆ สำหรับพี่คิดเฮ้ย ไม่ได้ติมาด้วยกันเหนื่อยยืนด้วยกันทั้งคู่มันก็ต้องยืนพร้อมกัน คือเค้าเห็นว่าเราทำเยอะแล้ว” แม่ครัว 1

“พี่ต้องการความสุขกับการทำงาน ทุกคนอะ ถ้ามีความสุขกับการทำงาน ทำไปเหอะถวายเป็นหัว เหนื่อยก็ไม่บ่น” แม่ครัว 1

“เด็กห้องพี่ก็มีเถียงๆ กันปุ๊บหายแต่งงานโอเคช่วยเหลือกันไม่ค่อยมีอะไรหรอก” แม่ครัว 2

“ก็เหมือนงานบางอย่างเอามาซักงานนึง อย่างงานโครงสร้างอย่างเงี้ย มันก็ทำให้เราช่วยกันออกความคิดเห็นกัน ทำอย่างจี้ๆ เหมือนว่ามาแชร์ความคิดเห็นกัน เหมือนรับงานมาชิ้นนึง เฮ้ยมันต้องอย่างจั้นะ อย่างจี้รีเปล่า ทำอย่างจี้รีเปล่า มันจะใช้ความคิด ความคิด

สร้างสรรค์แชร์กันในกลุ่มเราอะไรเงี้ย แล้วลองทำจริงมันไม่ได้มันต้องปรับนู่นปรับนี่ มันก็ใช้เซ็นส์นิดนึง” ช่างซ่อมบำรุง 1

“นั่นแหละเค้าก็พยายามแชร์ อันไหนมันทำงาน อันไหนมันดีกว่ากัน ใช้จุดนิดนึง มีเซ็นส์มีอะไรกันนิดนึง บางทีคนนั้นอย่างเงี้ยอย่างทำอย่างเงี้ยง่ายกว่า ตัดนี้ก่อนแล้วค่อยแปะทีหลัง ได้มาแชร์กัน บางทีก็ได้ใจทย์มาขึ้นเงี้ย เราก็ต้องมานั่งคิดกันทำยังไงให้มันง่ายให้มันเร็วอะไรเงี้ย” ช่างซ่อมบำรุง 1

“อยู่ที่นี่ถึงเงินเดือนมันน้อย มันอยู่ที่สิ่งแวดล้อมในการทำงาน คล้ายๆ กับว่ามันดีใจ เพื่อนร่วมงานไง เออเพื่อนร่วมงานดี อย่าง ผอ.เค้าก็ดีสำหรับข้า ระดับนึงนะ แต่ละคนเค้าก็ดูคล้ายๆ กับว่ามันเหมือนครอบครัว เออเราก็อยู่ได้” ช่างซ่อมบำรุง 2

“อย่างตัดของอาจจะแตกต่าง เพราะว่าอะพีแก็พออาจจะช้ากว่ามัน หรือว่ามันช้ากว่าพี อันนี้ถ้าเค้าถนัดของเค้า เค้าก็จะทำของเค้าเรื่อยๆ อย่างพีพีถนัดตรงนี้ พีก็ทำของพีไป แต่ว่าไม่ได้มานั่งแบ่งกัน แต่ทุกคนรู้ อย่างพับก๊อชของอย่างเงี้ย เค้าพับเก่ง เพราะบางที่เราตาไม่ดีเนาะมันต้องใช้สองแผ่นแล้วมานั่งพับไป” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“งานออกมาก็แล้วกัน แล้วก็ไม่ทุกข์ นี่ขนาดขาดคน แต่เราเหมือนเป็นทีมเดียวกัน เราช่วยกันได้ เรา happy กับตรงนี้ คือไม่ทุกข์ แต่ถามว่าถ้าไม่ทันจริงๆ ก็มีบ้าง จะทำยังไงดีถึงจะทัน ระดมพวกน้องๆ อีกทีว่าตรงนี้ช่วยกันได้มัย” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“เพื่อนในแผนกก็สำคัญถ้าไม่มีพวกเค้าเราก็อยู่ลำบาก ก็เหมือนหัวหน้า ถ้าไม่มีแขนมีขาจะอยู่ได้มัยละ คือแผนกทั้งแผนกมีหัวหน้าคนเดียวทำได้มัย มันก็ทำไม่ได้ มันต้องมีแขนมีขา ถ้าแขนขามันเข้มแข็งมันก็จะเดินไปได้ของมันเอง ไม่ล้มลุกคลุกคลาน” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“ก็เหมือนกับเรามีเพื่อน เราได้คุย เราได้ทำงาน มันก็จะเพลินๆ แล้วเวลามันก็จะเร็วไปเอง” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“ก็ไม่เบื่อนะ ก็คือถามว่ามันเบื่อได้มัย มันก็เป็นบางช่วง แต่อย่างเงี้ยคืองานก็ต้องทำ บางทีทำไม่ทันก็ ไม่รู้จะทำยังไงเหมือนกัน ก็ช่วยรุมๆ กันทำมันก็เสร็จ” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“ก็สนุกกับงาน อาจจะถามว่า รักโรงพยาบาลมัย ก็ส่วนหนึ่งก็รักอะนะ รักที่ว่าเราอยู่ที่นี่มานาน รักที่ว่ามันเหมือนกับว่าเราอยู่กับครอบครัวใหญ่ ๆ แล้วก็ถ้อยทีถ้อยอาศัย คือถ้าไปเทียบกับโรงพยาบาลอื่นนะ strict ทุกเม็ดเลยนะ เรื่องของเวลาทำงาน strict มากทุกเรื่อง แต่ถามว่าตอนนี้เรื่องเงินเดือนสำคัญมัย สำหรับพีก็ไม่นะ พ็อยู่เพราะขอให้สบายใจ แล้วก็ให้ทำงานไปเรื่อยๆ โดยที่แบบไม่มีเรื่องอะไรมาทรมานประสาท” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“ที่นี่คือช่วยกันหมด อันไหนทำเสร็จไม่เสร็จก็ช่วยกัน ในนี้มันสบายใจกว่า คือเวลาเรามีอะไรเรารู้อะไรมาเราก็สามารถพูดให้กันฟังได้” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 2

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรตลอดจนบรรยากาศในการทำงานก็เช่นกัน พบว่ามีผลช่วยทั้งส่งเสริมและบั่นทอนการรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างและนายจ้างที่มีอิทธิพลต่อความหมายของงาน จากการศึกษาพบว่า การขาดการแสดงออกถึงความเอาใจใส่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง ตลอดจนการรับรู้ที่ถูกทอดทิ้งให้เป็นผู้เผชิญกับปัญหาเพียงพัง หรือการเพิกเฉยต่อปัญหาและความทุกข์ของผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งการตำหนิตีเดียกับผู้ปฏิบัติงานโดยที่ยังไม่ได้มีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ชี้แจงหรืออธิบายนั้น เป็นสิ่งบั่นทอนการรับรู้คุณค่าและความหมายในงานที่ทำ

4.1.4.4 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

โดยภาพรวมผู้ให้ข้อมูลต่างมีความเห็นเป็นไปในทางเดียวกันคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับยังคงไม่เหมาะสมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น หรือเมื่อเทียบกับภาระงาน ความยากลำบากของงานที่รับผิดชอบ ประสิทธิภาพ รวมทั้งความเสมอภาคและความยุติธรรม ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บางทีเงินที่ได้รับก็มีความรู้สึกว่ามันตอบแทนน้อยไปในระดับโรงพยาบาลเรานะ เพราะว่าค่อนข้างน้อยกว่าพยาบาลเยอะเลยทุกเวอร์ต ที่รวมโอทีเนี่ยเกือบจะเท่าเงินเดือนพยาบาล ก็เหมือนเงินเดือนที่รวมตำแหน่งที่เหมือนเท่ากับเงินเดือนพยาบาล” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“โหเพื่ออยากจะบอกว่าเงินเดือนซักรีดนะ ครั้งแรกหนูก็อยากจะบอกว่าตอนนี้ซักรีดมาตรฐานตอนเนี้ยมันเหลืออยู่ 8 คนใช้ปะ แต่ว่ามันต้องคุยผ่านพี่ฝ่ายบุคคลเรื่องบุคลากรตอนนี้ภาระงานมันก็เพิ่มขึ้น คำก็จะให้หนูทำรายงานว่า เนื่องจากมีจำนวนน้ำหนักผ้าที่เพิ่มขึ้น อะไรเท่าไร หมายเหตุนั้นไปให้ หมายความว่าอาจจะขอให้เงินเดือนเจ้าหน้าที่ทุกคนขึ้นอยู่นะ เพราะตอนนี้ 9,300 9,500 9,800 สมมติ อยู่กันแค่นี้ถ้าไม่ทำโอไม่ถึงหมื่นที่ น้องก็ทำอยู่แค่นี้” พนักงานซักรีด 1

“อย่าไปทำนะแม่ครัว โคตรเหนื่อยเลย เหนื่อยมาก แล้วตอนแรกเงินเดือนนี้ให้พี่เค้าพัน ประสิทธิภาพจากโรงพยาบาลอื่นมีมาแล้วนะ แล้วพอผ่านโปรขึ้นให้พี่อีกสามร้อย ทำไม่มันน้อยจัง” แม่ครัว 1

“ความคิดที่เขาเห็นที่ทำงานน้องๆ อะ เห็นเราทำงานแล้วแบบ เฮ้ยพี่ไม่น่าได้เงินเดือนแค่นี้เอาจริงๆ นะ คำบอกเอาจริงๆ พี่น่าจะได้เยอะกว่านี้ พี่หัวหน้าแม่ครัวก็เลยขึ้นมาคุยให้ อะพอคุยให้พี่ ฝ่ายบุคคลก็เรียกขึ้นไปคุยมันอยู่ที่อายุงานนู่นนี่นั่น พี่ปรับให้ได้แค่นี้ แต่ถ้าให้เท่ากับคนเก่ามันก็เป็นไปไม่ได้ หนูไม่ได้ต้องการว่าหนูจะต้องเท่ากับคนเก่า แต่หนูว่าเค้าพันสามหมื่นน้อยหักประกันสังคมแล้วอะไรแล้ว มันไม่แม่ทักกับว่าเราเป็นแม่ครัวที่มีประสิทธิภาพ” แม่ครัว 1

“แต่ที่นี้พูดตรงๆ มันให้เงินเดือนน้อยไปหน่อย เคยจะออกไปโรงพยาบาลอื่นทีนึงแล้วให้เยอะกว่านี้ ที่นี้ต่อบานเลย เป็นไง” ช่วงซ่อมบำรุง 2

“ตอนเนี่ยถามว่าได้เงินเดือนเยอะมั๊ยก็น่าจะรู้ คืออยู่สามสิบปีบอกตรงๆ ยังไม่ถึงหมื่นห้า จริงๆ อ้าวก็จริงใจ นี่ไม่ได้พูดเล่น นี่จะดูสลิปเงินเดือนมั๊ย อ้าว บอกน้องที่มันยังไม่เชื่อเลย จริงๆ” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“พวกเอ็งอายุยังน้อย อนาคตอะถ้าอันไหนที่มันดีกว่าบอกไม่ต้องเป็นห่วงพวกพี่เลย ไปได้ก็ไป เพราะว่าอยู่ตรงนี้เงินเดือนมันไม่ได้พุ่งเหมือนที่อื่นๆ เค้า” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“พี่ไม่ต้องการแต่น้องอะต้องการ เพราะพี่บอกว่าถ้าไม่จำเป็นก็ไม่ต้องจัดโอทีให้ แต่ถ้าน้องมันไหวก็ให้มันไป แต่ก่อนจะมีคนรับโอจากพี่แล้วจะมีการแลกเวร ถ้าเวร 9 มันก็จะได้เป็นโอทีชั่วโมง จากการนั่งของห้องผ่าตัด ถ้ามีเลี้ยงเชื้อปั๊บก็อาจจะ 4-5 ทุ่ม ได้ 3-4 ชั่วโมงน้องๆ มันเด็ก แล้วอีกอย่างค่าเช่าบ้าน ค่ากิน ทั้งหมดเด็กต่างจังหวัดหมดเลย” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

อย่างไรก็ตามพบว่า มีผู้ให้ข้อมูลในตำแหน่งงานช่างเครื่องมือแพทย์ที่มีความเห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นอยู่ในอัตราทั่วไปตามท้องตลาด อยู่ในระดับที่ยอมรับได้แต่ในระยะยาวอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนและการจูงใจผู้สมัครงาน ทั้งนี้เนื่องจากตำแหน่งงานดังกล่าวเป็นสายวิชาชีพที่เฉพาะทางและเป็นที่ต้องการของตลาด ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มันก็ rate ทั่วไปตามตลาดนะ แต่ที่นี้มันไม่มีโอที ถ้าเป็นที่อื่นเค้าจะมีการจัดเวรเป็นกะ เหมือนๆ กับพวกพยาบาล มันก็พอรับได้แต่ว่ารายได้มันก็จะเท่านี้ ไม่มีช่องทางที่มันจะได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละเดือน ก็อย่างที่บอกที่นี้เค้าไม่ค่อยลงทุนกับงานที่มันสำคัญ ถ้าไม่เงินเค้าก็จะรับแต่ ปวส.” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

4.1.4.5 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ให้ข้อมูลไปในทางเดียวกันว่าหนทางสู่ความสำเร็จในงานแต่ละงานนั้นแตกต่างกันไป บางงานต้องทุ่มเททั้งร่างกายแรงใจ ต้องอดทนต่อสภาพการทำงานที่ยากลำบาก อดทนกับความซ้ำซากจำเจ ความซับซ้อนของงาน รายละเอียดปลีกย่อย การทำงานแข่งกับเวลา ตลอดจนความเสี่ยงและความไม่ปลอดภัยในการทำงาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญทั้งความยากลำบากในการทำงาน ความกดดัน ความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้า ความเสี่ยงทางสุขภาพร่างกาย และจิตใจอันมีสาเหตุจากการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลได้อธิบายถึงสภาพการทำงานที่ต้องเผชิญอยู่ในแทบทุกวันทำงาน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ร้อน ก็บางวันร้อนก็ทำมัน แบบเวลาเราร้อนเราก็พยาบาลทำให้มันนั่งหุย อยู่แถวนี้ตรงนี้ตั้งกี่ปีแล้ว ตั้งหลายปี แดดไม่ว่านะฝนตกเฉาะและอีกบางวัน ถ้าหน้าฝนนะ แดดไม่ว่าถ้าหน้าฝนอะเนี่ย มาดูดิตรงนี้เวลาหน้าฝนนะ มันเป็นตะแกรงนะ ฝนก็สาดเข้า ชะงักก็เปียกบ้าง และบ้างบางทีเราก็ต้องมานั่งคิดชยะที่มันแฉะมันเปียก มันก็อย่างเงี้ยทุกปีที่เจอ ก็ต้องทำอะ ถ้าหน้า

ขยะแห้งก็ไม่ค่อยเท่าไร ถ้าเราทำเจอขยะเปียกก็อิหละเซะเซะและไปข้างอะไรข้างอะ ถ้าใครมาเจอสภาพนี้เค้าไม่มาทำหรอก เพราะว่ามันยิ่งกว่างานนำพิศวงอีก หน้าแล้งก็ไม่เท่าไรถ้าเป็นหน้าฝนเฉอะแฉะ” พนักงานตัดเย็บ 1

“ไม่ต้องมาสนใจหรอก อาชีพปิดทองหลังพระ ไม่โอเคไม่ดีหรอก คืออาชีพนี้มันไม่ดี ไม่ต้องทำงานมันเยอะมันเหนียว มีแต่เอาโรคเข้ร่างกาย ที่นี้เชื้อโรคเยอะ ถึงแม้จะมีเครื่องฟอกแต่มันก็ไม่ได้ช่วยเท่าไร” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“ของเราเป็นเสื้อผ้าคนไข้ หนัก เจอของหนักๆ กรรมกรงานกรรมกรกับงานอย่างนั้นมันก็แตกต่างกันอยู่แล้ว เหนือออกวันละกิโลตรก็ไม่ว่าง” พนักงานซักรีด 1

“ฟ้ามันเยอะมากเลยตอนเนี่ย มันได้มารอบเดียวเหมือนไปเก็บเข้านะ พอไปส่งรอบ 11 โมง รอบ 11 โมงเนี่ยต้องรีบเก็บมาซักให้ทันทั้งไตเทียม X-ray OR เก็บมาซักอีกรอบ ถ้าไม่เอามาซักผ้าเขียวห้องผ่าตัดก็จะมีปัญหา” พนักงานซักรีด 1

“บอกแล้วถ้าใครมาห้องเนี่ยอะนะ ถ้ามาเล่นๆ ไม่ต้องมา ถ้าคิดว่าจะทำงานต้องอึด ต้องทน คิดที่จะทำงานที่นี้เนี่ยไม่ต้องไปคิดอย่างอื่น ถ้าคิดจะมาทำเล่นๆ หนะไม่ได้หรอก เดียวมันก็ไป มันไม่มีความอดทน ไม่ถึก ไม่ทน ไม่ควายจริงอยู่ไม่ได้” พนักงานซักรีด 2

“งานมันไม่ได้สะอาดหรืออะไร เชื้อโรคทั้งนั้น คือเสี่ยง” พนักงานซักรีด 2

“งานแม่ครัวหนัก หนักมาก หาเวลาว่างจริงๆ นอกจากคนใช้น้อยจริงๆ ถึงน้อยก็แบบ คือโอกาสได้นั่งน้อยนะ” แม่ครัว 1

“พี่เคยเจอสิบสองจานคนเดียว แล้วมันไม่ได้กินแค่อย่างเดียวคือกะเพราสิบสองถ้วยสิบสองจานอย่างนี้ไม่ใช่ซะ ลูก็ ข้าวผัด ผัดซีอิ้ว มักกะโรนี ราดหน้า คือสิบสองคนนี่กินคนละอย่าง ญาติคนไข้ พี่เคยเจออย่างนี้แล้วแบบ ถามตอนนั้นพี่ท้อนะ แบบร้องไห้ทำไมเราต้องมาเจอแบบนี้” แม่ครัว 1

“แล้วคนคิดดู ร้อยคน จดหมูบางคนนะ จดหมูงดไก่อกินไรได้ กินไข่กับปลา กุ้ง แล้วถ้าเป็นเค็มน้อย จดมัน จดไก่ จดหมู จดผัก ท้องเสีย จดพอสเฟด จดถั่ว โรคไต ทุกอย่างทำแยกหมดเลย แล้วคนไข้ เป็นร้อย จดนู่น จดนี้ ท้องเสีย อันนี้พี่พูดยังลวกๆ ง่ายๆ นะ แต่ถ้าลองไปทำถ้ายืนจริงๆ จะรู้ว่าโคตรเหนื่อย คือๆ ที่นี้ มันไม่ได้แบ่งว่าทำกับข้าวก็ทำกับข้าว เอกสารก็เอกสาร ช่วยทำผักก็ทำผัก ทุกอย่างต้องวนมากก็เหมือนกับช่วยกัน ถามว่าช่วยกันไหมช่วยกัน” แม่ครัว 1

“เสี่ยงต่อไฟดูด มันต้องจิ้มสด มันตัดไม่ได้ ถ้าตัดไฟได้ก็โอเคเนี่ยอย่างบ่อบำบัดถ้าจับไม่ดีไฟจะดูดตาย 3 เฟส ไฟสามเฟสเขียนนะ ใหม้ทั้งตัวเกรียมเลยนะ” ช่างซ่อมบำรุง 3

“เสาร์อาทิตย์เหลือ 2 คน ถ้าทำงานเยอะๆ อะ วันนั้นเหลือกันสองคน ตัดไม้ด้วย ไม้ ER ลังไม้ทีเดียว 300 ตัว ไม้ตามขาคตามแขน เราทำเองหมดทุกอย่าง ก็มีไม้หนึ่งมันถึงได้แหกไปเรื่อยๆ อะ เราใช้เครื่องพวกนี้ซัด พอมันหลุดปุ๊บมันจะดูดนิ้วเราเลย เนี่ยนิ้วก็อ้ยเนี่ยหนังนี้

หายเห็นกระดูกเลย 3 เที้ยวแล้ว สิ่งที่เป็นร้อยตัวมันหมดสต็อกใจเข้าใจมัย มันไม่ได้ใช้สต็อก ถ้าเซ็คสต็อกเราก็ทยอยทำได้ แต่ที่หมดสต็อกเลย 300 ตัว ก็ต้องทำ พอถ้านิวเป็นแผลไปแล้วเนี่ยก็ต้องสลับทำไม่ได้ละต้องเปลี่ยนคนอื่นมาทำแทนกัน” ช่างซ่อมบำรุง 3

“ทุกอย่างยันชื้อะ เมื่อก่อนนี่แม่บ้าน ผู้ช่วยแม่บ้านโทรมาเลย เต็มอ่างเลย กินข้าวมาใหม่เลย ออกหมดเลย” ช่างซ่อมบำรุง 3

“ภาวะเสี่ยงกับการที่ว่าเราต้องทำงานเร็วแข่งกับเวลา ทำให้ทัน ต้องส่งของ กำหนดไว้สี่โมงเย็น ก็ต้องส่งให้ได้ก่อนสี่โมงเย็น เพราะว่าถ้าเราไม่ส่งของตามออร์เดอร์ตามหน่วยงาน ก็จะไม่มีการเปลี่ยนไม่มีใช้” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“มันก็ต้องระวังของเครื่องมือพวกนี้เวลามันติดเชื้อ เพราะว่าของที่เราได้มันเป็นของสกปรกแล้วเราไม่รู้ด้วยใจว่าคนไข้เค้าเป็นโรคอะไรมาบ้างอย่างเงี้ย มันดูยากนะเค้าใส่รวมกันมาในถังมันจะรวมกันมาหมดที่นี้เราก็ไม่รู้เนี่ยแหละว่ามันเป็นอะไรมา” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

นอกจากนั้นผู้ให้ข้อมูลยังมองว่าปัจจุบันปริมาณได้เพิ่มมากกว่าในอดีตหลายเท่าตัว ยิ่งผู้ป่วยเพิ่มขึ้นเท่าไร ภาระงานก็เพิ่มตามไปเท่านั้น ความรับผิดชอบที่ต้องทำงานให้สำเร็จทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน นอกจากจะส่งผลให้ร่างกายเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้าแล้วยังกระทบต่อเวลาให้กับชีวิตส่วนตัวและครอบครัวอีกด้วย ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“แต่จริงๆ ของนักเทคนิคการแพทย์ ข้อกำหนดโรงพยาบาล 120 เตียง มันต้องอยู่ 2 คน ทุกวันแต่ที่นี้ไม่ได้ เค้าไม่ให้เงี้ย ก็ต้องใช้วิธีแซมไปแค่สิบกว่าวัน บางคนมาที่ก็ต้องมาแก้ตารางเวรเพราะเค้ามองว่ามันกลายเป็นเหมือนโอทีที่ก็เยอะขึ้น ก็ต้องเพิ่มคน อย่างคนเจาะเลือดต้องเป็น med tech คุณประมาณสิบวัน พี่ไม่ได้แบบไม่อยากขอเพิ่ม ถ้าขอเพิ่มมันก็จะมองโหลตงานคือ section เรามันมี blood bank มี immuno เพิ่มขึ้น เค้าเป็นมุมมอง 20 กว่าคนมี med tech แค่อสองคน แต่สองคนงานในกลางวันมันไม่ได้เพราะมันลุกไปทำ immune blood bank approve คือมันมีตำแหน่งเยอะ คือรัฐเค้าแยกเป็นห้องๆ แต่เราไม่ได้แยก” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“ปริมาณจำนวนผ้าเพิ่มขึ้นมากจากปกติเจ็ดร้อยกว่าโล กลายมาเป็นพันโล ไขมันเหนียวไขมันตั้งแต่เช้าอย่างเงี้ย อันนี้ยังวนเวียนกันอยู่สองทุ่มสองคนวนไปเปลี่ยนกันไปขนาดเปลี่ยนพอมาก็วันก็รู้สึกว่าจะถึงเราอีกแล้วหรืออะไรอย่างเงี้ย” พนักงานซักรีด 1

“แต่ตั้งแต่มาอยู่ที่นี้ไม่ค่อยได้ทำให้ลูกกินกลับไปมันก็เหนียวแล้ว มันเหนียว เชื้อมัยแพนที่บอกเจียวไซให้กินลูกนั่งทั้งที่เมื่อก่อนเค้าไม่ไอนั้นนะ พี่บ่นกระจายเลยเฮ้ยทำงานที่นั่นก็ยืนทั้งวันเหนียวยืนผัดยืนทอด กับข้าวมันมี 3 เมนู วันละ 9 เมนูแต่มันไม่ได้ทำแค่ 9 เมนูมันมีงคุ่นงคหนึ่งคั่นเออปลีกย่อยมันเยอะมาก ไหนจะมีเมนูเลือกอีก ไหนจะไตเทียมอีก นอกจากสมมติวันนี้พี่เลิกเย็นแล้วพรุ่งนี้พี่หยุดเย็นนี้พี่ทำกับข้าวให้ เพราะมันจะสามารถกินถึงพรุ่งนี้ได้ แต่ถ้าพรุ่งนี้

ต้องทำงานต้องตื่นตี 4 เจ็ย มันเหนื่อยแล้วเพราะกลับบ้านมันก็หกล้อมคริ่งกว่าจะไปถึงบ้านก็หุ่มกว่าเรา จะเอาเวลาที่ไหนไปยืนทำไชปะ มันก็เหนื่อย” แม่ครัว 1

“แต่ถามว่าวันๆ นึงกลับบ้านไปสแกนนิ้วแม่ครัวบางก็ไม่ได้กลับแบบต้อง เลทเวลาไปอีกอะไรยังงี้ เลทไปเพื่อทำอย่างอื่นที่ไม่ใช่แม่ครัว พอเราเสร็จงานหน้าเตา หน้าเตาที่ เห็นปะเปียก คือเปียกต้องล้างเก็บเช็ดหม้อเช็ดพวกเครื่องปรุงที่เราทำกันมาทั้งวันเอาออกมาล้าง ล้าง เต่า ล้างเตาไม่ใช้วันละรอบบนะคะ เช้าทำเสร็จก็ต้องล้าง กลางวันทำเสร็จก็ต้องล้าง ทำไปล้างไป เย็น ทำเสร็จก็ต้องล้าง มันไม่ใช่แค่ล้างตรงบริเวณเตา มันต้องถูทั้งหมด แล้วเดือนนึงพวกพีจะมี 5 ส. ประจำของแม่ครัวก็คือมุดใต้ตู้ใต้เตา ปีนโต๊ะเช็ดถาดโต๊ะเครื่องปรุง พวกพีจะล้างแบบเอาน้ำลงเอา น้ำยาไล่คือทุกคนต้องแบบวนรถเข็นผักก็ต้องเอามาล้าง ซึ่งจริงๆ ถ้าถามมันเกี่ยวกับแม่ครัวมัย งาน บางอย่างมันไม่ได้เกี่ยวกับแม่ครัวนะ” แม่ครัว 1

“ทุกวันนี้ก็เหนื่อย อย่างพีเวร 9 โมง ปกติลงหุ่มนึ่ง ถ้าของห้องผ่าตัดมีก็ เหมือนที่บอก ก็ต้องอยู่ก็คือลงห่าหุ่มครึ่ง ดีหนึ่งยังมีเลย ดีสองก็มี ถ้าเค้าต้องการใช้ของแล้วเค้าสั่งเรา มาเยอะอะไรเจ็ย เค้าไม่ได้แมนเนจนี้ แล้วถ้าวันไหนมีเคสด่วนมา คือเหมือนกับว่าบาง set ที่เกี่ยวกับ เนื้อเยื่อคนไข้เจ็ย ก็ต้องเลี้ยงเชื้อไข่มัย บางทีเข็นขึ้นมาสองหุ่มเอามาเลี้ยงเชื้ออีกเพื่อดูว่ามันผ่านมัย ถ้ามันไม่ผ่านก็คือปัญหา เลี้ยงทีนึ่งก็ 3 ชั่วโมง ถ้าสมมติเค้าขึ้นมาสองหุ่มกว่าพีจะนึ่งเสร็จก็ประมาณ สามหุ่ม เลี้ยงเชื้อบวกรไปอีกสามชั่วโมงเที่ยงคืนก็ประมาณนั้น” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“ประกาศรับเค้าก็บอกไม่มีคนมาสมัคร ทำไมก็ไม่รู้เหมือนกัน เราไม่ อยากรไ้ นะโอที่ต้อการลงเวรปกติมากกว่า ความรู้สึกคือมันนานแล้วมันล้ามันเหนื่อย ตัวหัวหน้าเอง เค้าก็รู้ เพราะตัวเค้าเองก็ควงเวรเหมือนกัน ช่วงที่คนออกอะไรเจ็ยแต่เราก็ทำอะไรไม่ได้ เราก็เป็นแค่ ลูกน้องเนาะเป็นแค่ลูกกระจอกไปเสนอะไรก็ลำบาก ทำใจ ก็อยู่งี้แหละ เพราะพีก็กะว่าอยู่อีกซักสาม ปีแต่ก็ซีหมดก็จะกลับบ้านแล้ว” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

“ของเราทำอะไรเองหมดทุกอย่าง แต่ตอนนั้นมันทำได้ ของมันไม่เยอะขนาดนี้ คนไข้มันก็ไม่เยอะขนาดนี้ แต่ถามว่าเปรียบเทียบตอนนี้กับตอนนั้นมันก็ไม่ใช่งามันก็ไม่ได้ แล้วไม่ใช่ว่า เยอะขึ้นเป็นเท่าสองเท่านะ ขึ้นเป็นสิบเท่าเลยละ เมื่อก่อน dressing 40 set ใช้ทั้งโรงพยาบาลอะ 40 – 60 set เอาออกมาใช้จริง 40 set เก็บ stock อีก 20 เดียวนี้ 120 นี้เฉพาะแผนกนี้นะไม่เกี่ยวกับ หน่วยงานนะ แต่ตามวอร์ดไม่ได้นับรวม เค้าก็มี stock ของเค้าอีก” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 2

ผู้ให้ข้อมูลในตำแหน่งงานนักเทคนิคการแพทย์และเจ้าหน้าที่ซัพพลายได้ ให้ข้อมูลเพิ่มเติม ถึงความพึงพอใจในงาน หากงานนั้นสามารถทำให้พวกเขาได้มีเวลาให้กับชีวิตส่วนตัว และครอบครัวได้บ้าง ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ทำงานที่นี้พีกลับบ้านต่างจังหวัดได้ อยู่โรงบาลอื่นกลับติดกันยาก ค่อนข้างยาก ตอนนีลูกพี 10 ขวบ พีกลับบ้านทุกเดือนจนเค้า 10 ขวบตั้งแต่แรกเกิด มันเลยไม่ทำให้

รู้สึกที่เราห่างจากเค้าเหมือนเลี้ยงเอง อยู่กรุงเทพพี่ก็จะพามาเล่นที่โรยบาล พี่จะพามาประมาณ อาทิตย์นึงต่อปีช่วงซัมเมอร์ อาทิตย์นึงก็จะมีแวิ๊บที่พี่ต้องมาคั่นกลางระหว่างวัน พี่มาทำงานวันนึง day night อะคะ เค้าก็มาอยู่กลางวัน อยู่กับลูกน้องพี่น้องเล่น เล่นเกม เดินนู่นเดินนี่ ตอนเย็นพ่อเค้า มารับกลับ เข้าพี่ก็ลงเวรไปดู ข้อดีของมันถึงเราจะทำงาน day night แต่เราได้มีเวลาหยุดกลับบ้าน ก็หยุด 10 กว่าวันต่อเดือน ก็โอเคนะ” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“มีข้อดีของงานซัพพลายมันก็เป็นเวลา ไม่ต้องขึ้นเวรตึก กลับบ้านไปพี่ก็ยังมีเวลาอยู่กับครอบครัว” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1

4.1.4.6 การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม

จากผลการศึกษาพบว่าประเด็นดังกล่าวส่งผลผู้ปฏิบัติงานอีกกลุ่มงาน รู้สึกถึงความไม่เท่าเทียมกันภายในองค์กรเป็นการเลือกปฏิบัติระหว่างสายวิชาชีพ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เขาให้ค่ากับพยาบาลมากกว่า เพราะว่าเขา contact กับคนไข้ ดูแลคนไข้ มุมมองของเขาคือเหมือนได้จากตรงนั้น มีคนคุยกับหมอ คอยดูแลคนใกล้ชิดเกิดเหตุไม่เกิดเหตุ แต่ลืมมองคนที่กว่าจะได้มา” นักเทคนิคการแพทย์ 1

“ที่นี้มองว่าเค้าลงทุนกับหมอส่วนมากเลย รู้สึกว่าเขาแคร์หมอมาก ลงทุนกับหมอมาก แต่บุคลากรที่จะช่วยส่งเสริมให้องค์กรมันดีขึ้นเขากลับไม่ค่อยลงทุน เขากลับไม่ค่อยรับใคร ไม่ค่อยเปิดอะไรเข้ามาใหม่” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1

“เราก็เข้าใจว่ามันเป็นโรงพยาบาลมันก็ต้องวิชาชีพของเค้าโดยตรง ไม่ได้มองข้างหลังว่า มันก็จำเป็น อย่างแม่บ้านมันก็จำเป็น เค้าให้ความสำคัญกับวิชาชีพโดยตรง แต่ไม่คิดถึงว่างานเบื้องล่างมันก็สำคัญ สำคัญทุกแผนกมันเป็นวงจรทั้งระบบใช้ใหม่ละ ไม่มีแผนกไหนก็อยู่ไม่ได้กันทั้งนั้นใช้ใหม่ละ มันก็ต้องมองความสำคัญทุกแผนก” ช่างซ่อมบำรุง 1

“โรงพยาบาลของเราเนะ อันนี้พูดแบบหลักการนะ โรงพยาบาลของเราเนะจะเน้นพวกพยาบาลวิชาชีพ เค้าจะเอาใจพวกนี้มากที่สุด เข้าใจมัย” ช่างซ่อมบำรุง 2

อย่างไรก็ตามแม้สถานการณ์กำลังคนด้านสุขภาพนั้นขาดแคลนไม่เพียงพอกับความต้องการของสถานพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะผู้ประกอบการวิชาชีพแพทย์และพยาบาลอันเป็นกำลังหลักสำคัญสำหรับธุรกิจโรงพยาบาล แต่องค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นกำลังในการขับเคลื่อนองค์กรและสำคัญไม่แพ้กัน

4.2 ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย

ผลการศึกษาลักษณะของงานที่ช่วยส่งเสริมการรับรู้ว่างานที่ทำนั้นมีคุณค่าและความหมายของกลุ่มบุคลากรในสายงานสนับสนุนของโรงพยาบาลราชภัฏวชิรบูรณะ โดยผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบระหว่างลักษณะงานตามแบบบรรยายลักษณะงาน (Job description) ที่กำหนดไว้กับลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลโดยแยกตามรายตำแหน่งงานพบว่า คุณลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงคุณค่าในงานที่ทำ ได้แก่ งานที่มีความสำคัญ งานที่ให้อิสระในการทำงาน งานที่สามารถรับรู้ผลสะท้อนกลับของงาน งานที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน งานที่สร้างความสัมพันธ์เชิงบวก และงานที่มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาด้านคุณธรรม อย่างไรก็ตามพบว่าในบางตำแหน่งงานลักษณะของงานที่ไม่ช่วยส่งเสริมการรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ งานที่ไม่ได้เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถหรือทักษะที่หลากหลาย งานที่มีไม่เอกลักษณ์ของงาน และงานที่ไม่เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้และพัฒนา

ตารางที่ 4.1

ลักษณะงานที่ช่วยส่งเสริมการรับรู้คุณค่าและความหมายในงานของบุคลากรในสายสนับสนุน

คุณลักษณะของงาน ที่มีคุณค่าและความหมาย	ตำแหน่งงาน						
	พนักงานต้อนรับ	นักเทคนิคการแพทย์	พนักงานซักกรีด	ช่างเครื่องมือแพทย์	แม่ครัว	ช่างซ่อมบำรุง	เจ้าหน้าที่ซัพพลาย
1. งานที่มีความสำคัญ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. งานที่ให้อิสระในการทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. งานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่หลากหลาย	✓	✓		✓	✓	✓	
4. งานที่มีเอกลักษณ์		✓		✓	✓	✓	
5. งานที่สามารถรับรู้ผลสะท้อนกลับของงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6. งานที่เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้และพัฒนา		✓		✓		✓	
7. งานที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8. งานที่สร้างความสัมพันธ์เชิงบวก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9. งานที่มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาด้านคุณธรรม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

4.2.1 ตำแหน่งพนักงานตัดเย็บ

ลักษณะของงานตามแบบบรรยายลักษณะงาน (Job description) : ตัดเย็บและซ่อมแซมผ้าทุกประเภทที่ใช้ในโรงพยาบาลให้พร้อมใช้และเพียงพอ และคัดแยกขยะของโรงพยาบาลก่อนจำหน่าย

ตารางที่ 4.2

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของพนักงานตัดเย็บ

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>งานที่มีความสำคัญ</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลมองว่างานในความผิดชอบทั้งงานตัดเย็บผ้าและงานคัดแยกขยะ เป็นงานที่มีความสำคัญเพราะงานตัดเย็บและซ่อมแซมผ้าไม่ใช่เพียงแต่เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย แต่งานตัดเย็บผ้ายังเป็นส่วนหนึ่งของอุปกรณ์เครื่องใช้ไปจนถึงเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ ในขณะที่งานคัดแยกขยะนั้นมีส่วนในการส่งเสริมสภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาล อีกทั้งยังมีส่วนในการสร้างรายได้กลับคืนมาให้กับโรงพยาบาลจากการจำหน่ายขยะรีไซเคิล ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“จะว่าไปแล้วมันก็สำคัญนะ เพราะว่าโรงพยาบาลเราไม่ได้สั่งซื้อเลยตั้งแต่ไหนแต่ไร มีแต่ซื้อผ้ามาตัดตั้งแต่เริ่มโรงพยาบาลเปิดเลยไปซื้อผ้ามาตัดตลอด ไม่ได้มีการสั่งซื้อข้างนอกเลย เพิ่งมาซื้อชุดคนไข้เนี่ยชุดแรกที่ซื้อสำเร็จ นอกนั้นผ้า OR เราตัดเองหมดทั้งโรงพยาบาล จนทุกวันนี้ก็ตัดเองทั้งโรงพยาบาลนะ” พนักงานตัดเย็บ 1</p> <p>“มันเป็นงานสองอย่างนะของบ้านะ อย่างเจียมมันก็สำคัญกับองค์กร ทำแยกขยะเนี่ยเพื่อองค์กร ก็คือในแง่มุมมองคือป่าเชื่อมโยงกับระบบ ENV ขององค์กรก็คือเกี่ยวกับสภาพสิ่งแวดล้อมทั่วไป งานผ้าก็เกี่ยวกับคนไข้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ มันเป็นงานอีกระบบหนึ่ง มันเป็นงานสองระบบ ทว่างานข้างบนมันเป็นงานที่เราต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับองค์กรแพทย์ คือองค์กรแพทย์นี้มันเกี่ยวกันเพราะว่าผ้าผ่าตัด ผ่าอะไรไม่ทัน มันอยู่กับป่า ป่าต้องทำให้เค้า” พนักงานตัดเย็บ 1</p> <p>“ก็ที่ขายเงินเข้าโรงบาล เงินก็ไปโรงบาลส่งให้บัญชีไป ประโยชน์ก็คือได้เงินได้เงินเข้าโรงบาลแค่นั้นแหละ” พนักงานตัดเย็บ 1</p>

ตารางที่ 4.2

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของพนักงานตัดเย็บ (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>งานที่ให้อิสระในการทำงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นว่า สามารถบริหารจัดการ รวมทั้งจัดลำดับความสำคัญของภายใต้ความรับผิดชอบตามความเหมาะสมตามที่เห็นสมควร โดยในแต่ละสัปดาห์จะมีจัดสรรเวลาในการทำงานทั้งงานตัดเย็บผ้าและงานคัดแยกขยะ ไปจนถึงเลือกจัดลำดับในการตัดเย็บซ่อมแซมผ้าตามความเร่งด่วนของงาน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“งานแยกขยะถ้าเราต้องทำให้เสร็จมันไม่เสร็จหรอกเพราะว่าถ้าขยะเยอะเราไม่เสร็จอยู่แล้วแล้วปากก็ต้องแบ่งเวลา แต่ก่อนทำผ้าสามวัน นี่ขยะตกค้างเยอะเราก็ต้องทำขยะ 2 วัน ที่เหลือทำงานผ้า นี่ผ้าเราก็ตัด ตัดเสร็จด้วยเย็บด้วยก็แล้วแต่งาน” พนักงานตัดเย็บ 1</p> <p>“อย่างสั่งตัดชุดเนี่ย มันก็สั่งนานแล้วละ แต่ป่าเห็นว่าชุดของเค้าเนี่ยยังโอเคใช้ได้ ไม่จำเป็นต้องจะต้องสองปีหรือปีนึงจะต้องตัดให้คุณ อะมองแล้วคุณใช้ได้ คุณก็ใช้ไป เพราะมันเป็นผ้าข้างใน เป็นผ้าที่มาสไลแล้วทำงานข้างใน ปากก็มองในแง่มุมมองนี้ก็ให้รอไปก่อน ถ้าเกิดว่าคุณจะเอาอะไรที่คุณจำเป็นอะ โอเคชั้นจัดให้ แต่เธอไม่ต้องมาเร่งชุด เพราะว่างานตรงเนี่ยเธอรอได้อะอะไรเงี้ย มันเป็นงานที่ตามสเต็มงานที่ว่าอะไรหน้าอะไรหลัง บางคนเค้ามาถามว่าป่าตัดผ้าเนี่ยเรียงลำดับยังไง ปากก็บอกว่างานเร่งด่วนก่อน บางคนเค้าก็ไม่รู้คำว่าว่างานเร่งด่วนคืออะไร แต่จริงๆแล้วงานเร่งด่วนคือ ทางกายภาพก่อน ก็คือเกี่ยวกับคนไข้ ผ่าตัด เลือกกาวหมอมผ่าตัด OR ไม่พอใช้นะ ก็ลงมือตัดให้เค้าก่อน มีสเต็มบอกว่าเราต้องทำอันไหนก่อนอันไหนหลัง มันต้องเรียงตามงาน ก็อย่างเงี้ย ถ้าไม่ค้อยมี ผ้าขาดแคลนซึ่งไม่ค้อยมีน้อย” พนักงานตัดเย็บ 1</p>
<p>งานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่หลากหลาย</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลงานมองว่างานตัดเย็บผ้าต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถ ทั้งทักษะในการตัดเย็บความคิดสร้างสรรค์ การประยุกต์ต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับวัสดุ ไปจนถึงประสบการณ์และความชำนาญในการตัดเย็บ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“อย่างผ้าของซักรีดที่ว่าไม่ทน บางทียังไม่ถึงห้าหกเดือนก็ขาดแล้ว เราก็ต้องมาเย็บใหม่เสียเวลาเรา แล้วเลยเปลี่ยนผ้าอย่างด้วยก็เลยกลายเป็นว่า ในแผนกก็คุยว่าอย่างพีทีก็เย็บเดียวก็ขาดๆ เราเอาผ้าแบบนี้ดีมัย เพราะว่าเป็นมันเป็นผ้าอย่างแบบที่ว่ามันเหนียว เพราะว่าเราเย็บมันจะได้ไม่มีปัญหาในการชำระเร็วตรงเนี่ยเราก็มาตัดแปลงในการเย็บ” พนักงานตัดเย็บ 1</p> <p>“ผ้าตกค้างอยู่ ปากก็เอาไปประยุกต์ใช้เป็นผ้าวัดความดัน ถ้าซ่อมไม่ได้ก็ทิ้งไป อย่างผ้าสีน้ำเงินที่เคยเอามาคืนป่า ก็ทำเป็นผ้าวัดความดันไปเพราะว่าสีมันมีดมันก็ไม่ดูสุกปรกเวลาเอาไปใช้ แต่</p>

ตารางที่ 4.2

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของพนักงานตัดเย็บ (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>ก่อนใช้เป็นผ้าเขียวเป็นผ้าฝ้ายของ OR แต่ถ้ามีผ้าอื่นเหลืออยู่ ผ่าก็เอาตรงนั้นมาตัดประยุกต์ใช้ไป” พนักงานตัดเย็บ 1</p> <p>“อย่างสมมติว่าฝ่ายการค้าขอซื้อผ้ามัดแขนคนไข้มา ขึ้นตัวอย่างมา หูแพลงมากเลยเนี่ยซึ่งมันไม่น่าแพลงนะพี่ เนี่ยดูซิคุณนั่งพันสอง ข้างละคร้อย คุณมันก็ไม่มีอะไรเลยนะเนี่ย เค้าก็ถามว่าพอที่จะเย็บอะเราก็ดูอะไรที่มีอยู่บนห้องที่เราจะเอามาทำได้ เดี่ยวจะลองทำให้ดู ผ้าล่ำลิมันไม่น่าจะแข็งนะ เดี่ยวจะลองทำให้ดู ลองดูคุณนั่งก่อนลองไปดูว่ามันโอเคมั๊ย แล้วก็ก็มีผ้าข้อแขนคนไข้ OR เราก็ดูจากตัวอย่างมันใช้กันได้เราก็ลองเย็บให้เค้าดู ซ้อนผ้าล่ำลิมันขึ้น แล้วก็เย็บผ้าที่มันเป็นฝ้ายยัดของข้อแขน OR ทาบไปแล้วก็ติดกาวตุ๊กแกติดสายที่เราใช้ทำผ้าคล้องแขนที่มันมีอยู่ ทีนี้ระบบที่เราคิดออกแบบเอง” พนักงานตัดเย็บ 1</p>
<p>งานที่สามารถรับรู้ผลสะท้อนกลับของงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลสามารถรับรู้ได้ถึงผลลัพธ์ของชิ้นงาน หากชิ้นงานที่ผลิตออกไปมีคุณภาพได้รับการยอมรับ ผู้ใช้งานก็จะเป็นผู้สะท้อนผลของงานกลับมาให้ได้รับรู้ถึงคุณภาพของงานที่ส่งออกไป ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“ก็ออกแบบประยุกต์คิดเองทำตรงนี้ให้เค้าดู แล้วเอาไปลองใช้ดูว่าพอใช้ได้มั๊ย พอฝ่ายการค้าบอกว่าดีๆ น้องบอกใช้ง่ายสะดวกดี ทุกวันนี้ก็ต้องเป็นงานที่ว่าต้องทำเพิ่มขึ้นมาให้เค้าเพื่อที่จะใช้เอาไปใช้ตรงนี้” พนักงานตัดเย็บ 1</p> <p>“เพราะว่าแบบนี้มันเป็นฝ้ายแบบที่ว่ามันเหนียว เพราะว่าเราเย็บมันจะได้ไม่มีปัญหาในการชำรุดเร็วตรงนี้เราก็มาดัดแปลงในการเย็บ ก็ใช้มาจนทุกวันนี้อย่างที่เห็น” พนักงานตัดเย็บ 1</p>
<p>งานที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นถึงความหมายของงานในแง่มุมมองที่ช่วยให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รายได้ที่ได้จากการทำงานนั้นสามารถนำไปซื้อบ้านเป็นของตัวเอง ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“อย่างพูดถึงบางทีจากป่าที่ว่าแต่ก่อน ไม่ได้คิดว่าอยากจะซื้อบ้านซื้อช่องอะไร แต่ว่าการดีนเรเราก็พยายามนะ จนทุกวันนี้เราก็ได้ผ่อนบ้านหลังนี้ก็ดีใจ ที่เราอยู่ในองค์กรเนี่ย” พนักงานตัดเย็บ 1</p>

ตารางที่ 4.2

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของพนักงานตัดเย็บ (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>งานที่สร้างความสัมพันธ์เชิงบวก</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นว่า ความสัมพันธ์ทั้งกับเพื่อนร่วมงานภายในแผนกและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถพูดคุยแสดงความคิดเห็นได้ ถ้อยทีถ้อยอาศัยกันทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปด้วยดี นอกจากนี้ยังผู้ให้ข้อมูลยังมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหารมาโดยตลอด ประกอบกับได้ทำงานมานานจึงรู้สึกรักและผูกพันกับองค์กร ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“อย่างเพื่อนร่วมงานมันก็ได้มีปัญหาอะไรกับเรา ไอ้เรื่องงานของป่าเนี่ยนะคุยกันได้ มันงานตรงนี้ก็สบายใจ หนึ่งที่ว่างานนี้เราคุยกันได้ อย่างป่าเป็นคนควบคุมงานในแผนก เร่งงานนี้ก่อนนะ เค้าต้องการด่วน อะในแผนกเราก็คุยกัน วางงานอื่นๆ ก่อนที่มันวางได้ แล้วเราก็มามาทำงานที่มันเร่งด่วนให้เค้าก่อนนะ เพราะว่างานนี้มันจำเป็น” พนักงานตัดเย็บ 1</p> <p>“รักองค์กรเพราะเราอยู่กันมานาน มันก็ผูกพันนะนี่เรื่องจริง ว่าเราอยู่ตรงนี้มันก็ดีนะความสุขก็มี อาจจะมีถูกตำบ้างอะไรบ้างมันก็ยังมีความสุขที่มีอยู่” พนักงานตัดเย็บ 1</p> <p>“มันก็มีความผูกพัน ในระบบของการที่เจ้านายให้ความช่วยเหลือเรามันก็เป็นบุญคุณกับเรา เราก็คิดไว้ในใจ ว่าเอออย่างน้อยเจ้านายก็ไม่ใจดำกับเรา บางทีเราเดือดร้อนเรื่องส่วนตัว คุยกับเจ้านายเขาก็เห็นใจช่วยเหลือ” พนักงานตัดเย็บ 1</p> <p>“เค้าก็ช่วยเหลือเราเท่าที่เรายู่มากจนป่าเนี่ยนะ อย่างน้อยเราก็ยังคิดว่าที่ทำงานก็มีบุญคุณกับเรา แต่เราก็คิดอย่างงี้เพราะว่าความสบายใจ เราคิดว่าเราเงินเดือนของบริษัทเจ็ย เราก็ต้องพูดว่าบริษัทสำคัญกับเรา ยอมรับตรงนี้ เหนื่อยบ้างอะไรบ้างก็ช่างๆ ไป องค์กรเรามีสิ่งที่ดีอะไรเจ็ย ก็คือรอดปลอดภัยแต่ละเรื่องๆ ไป” พนักงานตัดเย็บ 1</p>
<p>งานที่มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาด้านคุณธรรม</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลมองว่า งานที่ทำมีส่วนช่วยเหลือการทำงานของผู้อื่น จึงต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ต้องทำงานให้ดีตามที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“เพราะว่าตรงนี้ป่าคิดว่างานที่ป่าทำมันก็คือสำคัญ สำคัญกับคนใช้ สำคัญกับสิ่งแวดล้อมด้วย” พนักงานตัดเย็บ 1</p> <p>“ความสำเร็จของงานคนอื่นก็มาจากเราด้วย เพราะว่าถึงเวลาปั๊บ ป่าช่วยทำนู่นทำนี่ให้หน่อยนะเดี๋ยวหนูจะไปทำกิจกรรม อะเราก็ทำของแผนกกายภาพเค้าผ้าขนหนูเก่ามาทำเป็นผ้ารองความร้อน ทุกวันนี้ก็ยังเย็บให้เค้า ก็เอาผ้าที่ชำรุดแล้วเอามาให้ทำเพื่อที่ว่าจะใช้ประโยชน์ตรงนั้นได้”</p>

ตารางที่ 4.2

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของพนักงานตัดเย็บ (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>พนักงานตัดเย็บ 1</p> <p>“ไม่ทันไม่ได้ เพราะว่าถ้าเกิดไรขึ้นมันเป็นปัญหากับใช้งานกับคนไข้ ไม่ทันไม่ได้ อย่างซัพพลายเนี่ยเร่งผ้าอะไรมาเนี่ยต้องจัดแจงก่อนงานอื่น งานซัพพลายนี่เชื่อมโยงกับผ้าโดยตรงเลย งานพวกนี้พวกอะไรพวกนี้ ผ้าเจาะใหญ่ไม่พอเนี่ย พี่เร่งให้หนูหน่อยนะ เพราะว่าหนูไม่พอ ไม่พอนึง ไม่พอบอกให้ OR ปากก็ต้องรีบทำให้เค้า เพราะว่าอันนี้เกี่ยวกับองค์กรแพทย์ เกี่ยวกับแพทย์ ผ้าเจาะกลาง ผ้าห่อเซท ผ้าอะไรต่ออะไรที่ห้อง OR นะ ก็ตัดหมด ผ้าคลุมผ้าตัดเสื้อใหญ่ๆ ปากก็ตัด แล้วก็ผ้าอะไรต่ออะไรที่ทำใน OR นะทั้งนั้นเลย ตอนนี่ที่ส่งซื้องจริงๆ ก็คือชุดคนไข้ นอกนั้นตัดเองหมด ตัดเย็บเองหมด” พนักงานตัดเย็บ 1</p> <p>“เชื่อมโยงกับแพทย์ไป พวกการผ่าตัดคนไข้ มันไม่ได้ จะขาดตรงนี้ได้ไง ขาดตรงนี้ก็เราไม่มีผ้าให้เค้าใช้อะดิ เพราะมันเป็นงานที่ต้องใช้งานกับคนไข้ เพราะว่าเรารู้ยู่เวลาที่มันไม่ทันมันคือปัญหาที่ทางคนไข้ไม่มีใช้ ก็ต้องรีบทำ” พนักงานตัดเย็บ 1</p> <p>“คือมันเป็นความรับผิดชอบในหน้าที่อะ อย่างน้อยปากก็คิดว่าภาระที่ป่าต้องมีกับหลาน เพราะเราก็เอาลูกสาวเป็นหลักมันก็ไม่ได้ไง เราก็คิดอย่างงี้ แต่วันข้างหน้าเราไม่รู้ ถ้าเราต้องเกษียณเราก็ต้องยอมรับในตรงนั้น ก็ต้องดูสภาพอีกด้านหนึ่งว่าเราจะมีสภาพเป็นยังไง เราจะรับงานเย็บผ้าอยู่บ้านป่าว หรือเราจะทำไหวหรือไม่ไหว อันนั้นมันเป็นอีกสแต็ปนึง แต่ตอนนี้คือมีสแต็ปที่ต้องทำหน้าที่ทำงานก็มาทำงานตามสแต็ป ก็การกระตุ้นตัวเองก็คือเราก็ต้องมีความรับผิดชอบแค่นี้” พนักงานตัดเย็บ 1</p>

4.2.2. ตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์

ลักษณะของงานตามแบบบรรยายลักษณะงาน (Job description) : วิเคราะห์ตรวจสอบและรายงานผลการตรวจวิเคราะห์สิ่งส่งตรวจต่างๆ ให้ถูกต้อง

ตารางที่ 4.3

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของนักเทคนิคการแพทย์

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>งานที่มีความสำคัญ</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลมองว่างานของนักเทคนิคการแพทย์มีความสำคัญต่อกระบวนการรักษาผู้ป่วย โดยผลของงานเป็นข้อมูลที่ช่วยแพทย์ในการวิเคราะห์หาสาเหตุของโรคได้ถูกต้อง ไปจนถึงมีส่วนช่วยในการตัดสินใจให้การรักษารักษาของแพทย์ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“โดยที่ถ้าไม่มีผลจากเราหมอก็จ่ายยาไม่ได้ คุณจะรู้ได้ไงว่าคนไข้คนนี้น้ำตาลสูงหรือน้ำตาลต่ำถ้าคุณไม่มีผลแล้วจะจ่ายยาแค่นั้น จะจ่ายยาระดับไหน คีย์คือเรา แต่คนไข้เค้าจะไม่เจอเรา คนนี้เป็นมะเร็งก็ต้องมีอาการแล้วหมอก็จะเห็นว่าเป็นมะเร็ง แต่ถ้าได้ตรวจแล้วตรงนี้ก็ขึ้นมาก่อน ค่าคนไข้ก็จะขึ้นมาบอกหมอว่าเป็นมะเร็ง ก็เหมือนเป็นเอดส์ เป็นเอดส์ถ้าคุณไม่ออกเป็นฝืนออกเป็นเห็นชัดไม่มีฝ้าไม่มีอะไรดูด้วยตา แต่ถ้าเล็บบอกว่าคุณเป็นเอดส์ถึงคนนั้นจะปกติ ยืนยันจากห้องเล็บว่าคุณเป็นเอดส์ หมอไม่รู้ด้วยซ้ำว่าคนนี้เป็นเอดส์ มันก็เลยเป็นตัวชี้บ่งให้หมอ แล็บก็เลยสำคัญโรงพยาบาลไม่มีแล็บไม่ได้ถ้าไม่มีเรา หมอก็ช่วยเหลือคนไข้ไม่ได้” นักเทคนิคการแพทย์ 1</p> <p>“ถ้าไม่มีเราหมอก็ช่วยเหลือคนไข้ไม่ได้ ถ้าไม่มีเราน้ำตาลสูงขนาดเนี่ยหมอก็ไม่รู้หรอกว่าคนไข้ต้องลดหรือไม่ลดยาเท่าไร” นักเทคนิคการแพทย์ 1</p>
<p>งานที่ให้อิสระในการทำงาน</p> <p>ในความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลมองว่า มีความเป็นอิสระในการทำงานเพราะเป็นงานผู้ปฏิบัติทราบขั้นตอนในการทำงานอยู่แล้ว และเป็นงานเฉพาะวิชาชีพจึงไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมกำกับการทำงานโดยผู้อื่น ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“มันเป็นเหมือนปฏิบัติมันไม่ใช่ทฤษฎี มันไม่ต้องรอคำสั่งจากใคร ไม่มีคนชี้ว่า อย่างเช่นพยาบาลหมอลสั่งให้โตสยาเท่านี้ เค้าก็ต้องไปคำนวณแต่เค้าก็มีสูตร อย่างบางทีหมอก็จะบอกไปว่าให้ยาเท่านี้ ๆ มีน้ำหนักแค่นี้ๆ แต่ของแล็บสั่ง CBC มา หน้าที่ของเราก็ต้องทำยังไงให้ได้ CBC” นักเทคนิคการแพทย์ 1</p>

ตารางที่ 4.3

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของนักเทคนิคการแพทย์ (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>งานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่หลากหลาย</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่าการได้มาซึ่งผลการตรวจที่ถูกต้อง นักเทคนิคการแพทย์ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย ความรู้ความชำนาญในวิชาชีพที่ร่ำเรียนมา ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“ถ้าเราไม่มีความชำนาญก็ดูไม่ออก อย่างถ้าคนไข้เป็นไข้เลือดออก ดูเม็ดเลือดตัวที่บ่งบอก นอกจากเม็ดเลือดขาวตามเครื่องที่ต่ำหรือเกร็ดเลือดต่ำ เราต้องไปดู critical link ก็คือเป็นการดูจากตา สไลด์เครื่องบอกไม่ได้ เพราะฉะนั้นถ้าคุณดูสไลด์ critical link lymphocyte ไม่เป็นคุณก็ไม่รู้ มันก็จะมีอะไร” นักเทคนิคการแพทย์ 1</p> <p>“มันเป็นรายละเอียดเยอะ มันก็เลยมองเหมือนแล็บทำงานสบายนะ ถ้ามองจากคนข้างนอกเหมือนสบาย คำก็คิดว่าเข้าเครื่องแล้วจบ แต่ไม่ใช่ มันมีอะไรที่เยอะกว่านั้น เข้าเครื่องไม่ใช่ว่าอยู่ดีเข้าเครื่องแล้วรอผล คุณต้องทำคอนโทรล คุณแก้ปัญหาอย่างไรสมมติมันมีการ error ปล่อยมารับคอนโทรลออกมาแล้วคุณถึงจะรายงานผลแล็บต่อไปได้ มันไม่ได้จบแค่นั้น มันมีอะไรค่อนข้างเยอะ ถ้าสังเกตจะน้อยมากที่ที่จะว่างนะ” นักเทคนิคการแพทย์ 1</p> <p>งานที่มีเอกลักษณ์</p> <p>ในความเห็นของผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า งานเทคนิคการแพทย์เป็นงานที่มีความซับซ้อนต้องอาศัยทักษะความรู้ความชำนาญของผู้ปฏิบัติงาน และยังมีรายละเอียดปลีกย่อยในแต่ละขั้นตอนกว่าจะได้มาซึ่งผลการตรวจอีกทั้งอำนาจเด็ดขาดในตัดสินใจการชี้ถูกผิดของผลก็ขึ้นอยู่กับนักเทคนิคการแพทย์ ในมุมมองอื่นๆ ที่นอกเหนือจากนี้ผู้ให้ข้อมูลมองว่าบรรยากาศของการปฏิบัติงานในลักษณะที่เป็นงานทำคนเดียวได้โดยไม่ต้องข้องเกี่ยวกับคนมากนักหรือต้องรองรับอารมณ์ของผู้อื่น เหมือนกับงานบริการต่างๆ ไป ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“ถ้าเราไม่มีความชำนาญก็ดูไม่ออก อย่างถ้าคนไข้เป็นไข้เลือดออก ดูเม็ดเลือดตัวที่บ่งบอก นอกจากเม็ดเลือดขาวตามเครื่องที่ต่ำหรือเกร็ดเลือดต่ำ เราต้องไปดู critical link ก็คือเป็นการดูจากตา สไลด์เครื่องบอกไม่ได้ เพราะฉะนั้นถ้าคุณดูสไลด์ critical link lymphocyte ไม่เป็นคุณก็ไม่รู้ มันก็จะมีอะไร” นักเทคนิคการแพทย์ 1</p> <p>“บางคนบอกเป็นงานง่ายๆ อย่างสมมติห้องยา เวลาหมอสั่งพาราเซตามอลก็ไปหยิบก็จบ แต่แล็บไม่ใช่ถ้าคนไม่รู้งานก็จะมองว่าง่าย อย่างถ่ายสไลด์แค่ CBC ตัวเดียวนะ เริ่มตั้งแต่เจาะเลือดรับเข้าทำงานเข้าระบบ เอาเข้าเครื่อง มีถ่ายสไลด์ มีปั่น มีย้อมสี มีดูกล้องกว่าจะได้ผลออกมา” นักเทคนิคการแพทย์ 1</p>

ตารางที่ 4.3

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของนักเทคนิคการแพทย์ (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>“เหมือนหมอล้างพยาบาล หมอก็รู้ว่าคำตอบคืออะไร พยาบาลก็รู้คำตอบคืออะไร แต่ของพี่ที่ทำเสร็จหมอยังไม่รู้ว่าคำตอบคืออะไร หมอเค้าจะไม่รู้เลย ถ้าเรารายงานผิด หมอก็จะผิด อย่าง pre test ตรวจตั้งครุภรณ์ ถ้าลูกน้องพี่รายงานผิด neg ก็คือ neg หมอก็บอกคนไข้ว่า neg” นักเทคนิคการแพทย์ 1</p> <p>“มุมมองของพี่ที่นั่นแหละคืองานเทคนิคมันไม่ต้องโดนคนไข้ตำหนิโดยตรงทำงานส่วนตัวไม่ต้องยุ่งกับใครเยอะ จบเคลสนี้ก็จบไปทำเคลสนี้ออกผลไปก็จบ ชั้นไม่สนใจว่าเลือดคนนี้จะต้องดูแล คนนี้จะต้อง perfect ชั้นต้องดูแล perfect ชั้นต้องเช็คดูแบบสบายใจ ไม่อะ ชั้นอยากกดชั้นก็กดๆ ชั้นอยากกดเลือด ชั้นก็ไม่ได้สนใจว่าเลือดคนนี้ต้องดี ต้องกดเบาเมื่อไม่สนใจ med tech จะไม่รู้จักคนไข้เลย จะไม่จำได้ว่าคนนี้เป็นใครเคยมีปัญหาเรื่องอะไร เคยเป็นยังไงกันมาก่อน ไม่มี bias เกิดขึ้น” นักเทคนิคการแพทย์</p> <p>งานที่สามารถรับรู้ผลสะท้อนกลับของงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลมองว่า คุณภาพงานของนักเทคนิคการแพทย์ เป็นสิ่งที่ถูกกำกับควบคุมและดำเนินการตามมาตรฐานวิชาชีพอยู่แล้ว ดังนั้นการผลของงานที่มีความถูกต้องจึงเป็นสิ่งสำคัญ อย่างไรก็ตามผลสะท้อนของผลงานผู้ปฏิบัติงานจึงรับรู้ได้อยู่แล้วตามมาตรฐานวิชาชีพ ดังนั้นผลสะท้อนจะได้รับก็ต่อเมื่อมีความผิดพลาดในการรายงานผลเกิดขึ้น ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“หมอก็จะบอกเอาตินะอะไรเงี้ย คนนี้ผมว่าน่าจะเป็นเคลสนี้ แต่ผลตรวจเป็นอย่างงี้ก็โอเคเนาะ ตามผลให้ด้วยอะไรเงี้ย ตาม out lab culture มันจะเป็นผลตอบรับมาจากหมอมากกว่า” นักเทคนิคการแพทย์ 1</p> <p>“แต่ไม่จะมีเสียงสะท้อนกลับมาแบบรักษาดีหรือไม่ดีหรือว่าช่วย interpret ผลอะไรคนไข้ได้ดี มันดักจับจากความผิดพลาดที่เกิดในงานมากกว่า ส่วนใหญ่ก็คือพอเราไม่ได้รับคำติเตียน มันก็มีความรู้สึกแบบมันทำงานดีอะไรแบบนี้มากกว่า” นักเทคนิคการแพทย์ 1</p> <p>งานที่เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้และพัฒนา</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลอธิบายว่า ลักษณะของงานเทคนิคการแพทย์เป็นงานที่เน้นการปฏิบัติ ดังนั้นวิธีการขั้นตอนต่างๆ ในการทำงานยังคงเป็นความรู้พื้นฐาน นอกจากจะมีเครื่องมือใหม่ๆ เข้ามาใช้ในกระบวนการตรวจวิเคราะห์ อย่างไรก็ตามความรู้ในด้านวิชาการยังคงจำเป็นสำหรับการทำงาน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p>

ตารางที่ 4.3

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของนักเทคนิคการแพทย์ (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>“ความรู้ของงานเทคนิคการแพทย์ ก็ต้องอัปเดตจากการไปประชุม มีอะไรที่อัปเดตใหม่ๆ สลายพันธุ์ใหม่ หรือหลักการใหม่ๆ แต่การดูแลเหมือนเดิม แต่มันจะมีเครื่องมืออะไรที่ทำให้ special มากขึ้น เช่นเคสที่มันเป็นมะเร็ง เราจะดูไม่ออกถ้าเราไม่ได้รับความรู้ มันใช้ความชำนาญต้องดูให้ออกว่าเซลล์ตัวนี้หน้าตามันคือมะเร็ง” นักเทคนิคการแพทย์ 1</p>
<p>งานที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลมองว่างานของนักเทคนิคการแพทย์มีความสำคัญต่อกระบวนการรักษาผู้ป่วย โดยผลของงานเป็นข้อมูลที่ช่วยแพทย์ในการวิเคราะห์หาสาเหตุของโรคได้ถูกต้อง จึงทำให้รู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ป่วยไปด้วย ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“มันเป็นงานปิดทองหลังพระก็ช่วยให้หมอ diag คนไข้ โดยที่ถ้าไม่มีผลจากเราหมอก็จ่ายยาไม่ได้นะ” นักเทคนิคการแพทย์ 1</p>
<p>งานที่สร้างความสัมพันธ์เชิงบวก</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า งานต้องมีความเชื่อมโยงกับวิชาชีพอื่น ซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานต่อกันได้ เคารพในวิชาชีพซึ่งกันและกัน จึงทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ไม่กีดกันการทำงาน นอกจากนั้นแล้วเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงานเดียวกันก็มีส่วนช่วยสนับสนุนในการทำงานซึ่งกันและกันให้งานสำเร็จ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“ที่นี้หมอไม่กีดกันเรา ไม่ conflict กับเรามาก ไม่มาแบบจะเอานู่นจะเอานี้อะไรกับเรา ตลอดเวลาอะไรอย่างนี้” นักเทคนิคการแพทย์ 1</p> <p>“แต่ที่นี้มันเร็วด่วนแต่มันเป็นบางเคสที่แบบจำเป็น แต่ไม่ใช่ sample routine แต่ที่นี้มันด่วนเฉพาะเคสที่ด่วนจริงๆ หมอคุยกันได้ หมอฟังเรา เราผิดหมอไม่ได้ถ้าจะเป็นจะตาย แล้วถึงเราจะผิดเค้าก็ไม่ได้ถ้าจะเป็นจะตาย แต่บางเรื่องมันไม่ได้จริงๆ เค้าก็ต้องฟังเรา คุยกันได้ ฟังกันได้ ชั้นจะตรวจตรงนี้ๆ ก็หาแล้วมันไม่ได้ มันไม่มี ก็จบไป แต่ที่อื่นไม่ใช่ ที่หรุๆ ไม่ใช่ การคุย contact ก็เลยเฉยๆ ก็เลยไม่ไปอยู่ที่อื่น ก็สบายใจแต่ไกลบ้านมาก” นักเทคนิคการแพทย์ 1</p> <p>“ผู้จัดการห้องแล็บคือ คุระบบเอกสาร ระบบจัดซื้อ มันทุกอย่างในห้องแล็บ มันเป็นองค์กร แล้วก็ช้อยย่อยเป็นรอง ชื่อเราสามารถอยู่ได้หลายบทบาท แต่ของโรงพยาบาลเรามันไม่ถึงขนาดนั้น คนไหนถนัดเรื่องไหนก็จะแบ่งงานกันไป อย่างงานสั่งซื้อน้ำยาก็จะเป็นพี่ งานเก็บสถิติเก็บ data ก็คนนึงเพราะน้องเค้าถนัดใช้คอม งานติดเชื้อ งานแมนเนจเรื่องสสารอะไรแบบนี้” นักเทคนิคการแพทย์ 1</p>

ตารางที่ 4.3

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของนักเทคนิคการแพทย์ (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>งานที่มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาด้านคุณธรรม</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลมองว่างานที่ทำก็เปรียบเสมือนการได้ช่วยเหลือคนไข้ไปในตัว โดยช่วยสนับสนุนการรักษาของแพทย์ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“มันเป็นงานปิดทองหลังพระก็ช่วยให้หมอ diag คนไข้ โดยที่ถ้าไม่มีผลจากเราหมอก็จ่ายยาไม่ได้” นักเทคนิคการแพทย์ 1</p>

4.2.3 ตำแหน่งพนักงานซักรีด

ลักษณะของงานตามแบบบรรยายลักษณะงาน (Job description) : ให้บริการซัก-รีดผ้าของหน่วยงานต่างๆ ตลอดจนดูแลต่อการเบิก-จ่ายผ้าให้กับหน่วยงานให้มีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน

ตารางที่ 4.4

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของพนักงานซักรีด

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>งานที่มีความสำคัญ</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า งานซักรีดเป็นงานที่ให้บริการแก่คนไข้และเจ้าหน้าที่เป็นหลัก การทำงานในแต่ละวันต้องทำงานแข่งกับเวลา เพื่อซักและส่งผ้าให้หน่วยงานได้มีใช้ ในขณะเดียวกันก็ต้องรักษาคุณภาพการซักให้ได้ตามมาตรฐาน เพราะว่างานซักผ้าของโรงพยาบาลแตกต่างจากงานซักผ้าตามบ้านเรือน ที่มีทั้งผ้าสกปรก ผ้าเปื้อน ผ้าติดเชื้อต่างๆ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“โหน่นอนพี เสื้อผ้าคนไข้ไม่มีใช้แน่นอน ผ้าเขียวไม่มีห่อแน่ ทุกแผนกอะผ้าปูผ้าขวาง เพราะว่าเข้ามาเราต้องมาเร่งทำอย่างนี้ไง มันไม่ได้มีสำรองไง งานเราสำคัญ สำคัญเลยแหละ ทุกอย่างมีทั้งเด็ก มีทั้งคลอด ผ้าเช็ดตัวคนไข้ทั้งหมด เสื้อผ้าคนไข้ ผ้าปูผ้าขวางปลอกหมอน ผ้ายาง เสื้อผ้าเจ้าหน้าที่” พนักงานซักรีด 1</p> <p>“หลักๆ ก็คนไข้เลย แล้วก็ผ้าเขียวอย่างเงี้ยเป็นห้องผ่าตัด ผ้าใหญ่ๆ อย่างเงี้ยส่งห้องผ่าตัด แต่ไอผ้าเล็กๆ เศษๆ อะไรพวกนั้นส่งซัพพลาย แล้วก็จะมีเป็นพวกชุดเจ้าหน้าที่ OR ซัพพลาย แล้วแผนก x-ray อย่างเงี้ย อ้าวถ้าไม่ซักให้เค้าเค้าก็ไม่ใช้เสื้อผ้าคนไข้ x-ray OPD ผ้าปูเตียงก็ไม่มี ผ้าถุงตรวจภายในก็ไม่ได้” พนักงานซักรีด 1</p>

ตารางที่ 4.4

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของพนักงานซักรีด (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>“แล้วก็คือซักรีดก็ต้องซักรีดให้สะอาดพร้อมใช้งานอะ คือพร้อมใช้งานอะ ได้มาตรฐานเค้าว่านั่นแหละ” พนักงานซักรีด 1</p>
<p>งานที่ให้อิสระในการทำงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลที่แสดงให้เห็นว่า งานที่ทำนั้นต่างก็รู้อยู่แล้วว่าต้องทำอะไร ทำอย่างไร และทำเมื่อใดเพื่อให้งานสำเร็จ โดยที่เป็นความรับผิดชอบในหน้าที่ในตัวเอง ไม่จำเป็นต้องบังคับควบคุม ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“อย่างเพื่อนเราทำงานเหงื่อแตกหยกๆ แล้วหัวหน้าไปจ้มน้อย่างงั้นอย่างงี้เนี่ย มียหละ ถ้ามเหนื่อยว่าใครเค้าจะอยู่ที่ มันไม่ได้เราก็ต้องเข้าใจกันใช่ปะ อยู่ด้วยกันก็ต้องเข้าใจกันอะไรเงี้ย งานมันก็จะออกมาด้วยดี” พนักงานซักรีด 1</p>
<p>งานที่สามารถรับรู้ผลสะท้อนกลับของงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า จะรับรู้ผลของงานที่ส่งออกไปนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ส่วนหนึ่งก็มาจากผู้ใช้งานที่แจ้งกลับมา ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“ก็จะมีรายงานอุบัติการณ์หรือว่าคำร้องเรียนอย่างเงี้ยใช่ปะที่มาถึงเรา มีก็มีแจ้งมา ก็ลงบันทึก เราก็แก่ว่าอันไหนที่เค้าร้องเรียนมาเราก็แก้” พนักงานซักรีด 1</p>
<p>งานที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นถึงความหมายของงานในแง่มุมมองที่ช่วยให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ช่วยให้มีความสามารถในการหล่อเลี้ยงชีพ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“มันก็ภูมิใจนะ ภูมิใจงานของเรา เรามีงานทำ เราก็มียเงินใช้ ถ้าเราไม่มีงานแล้วเราจะมีเงินใช้ได้ไง” พนักงานซักรีด 1</p>
<p>งานที่สร้างความสัมพันธ์เชิงบวก</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลมองว่าแม้งานซักรีดจะเป็นงานใช้แรงงาน เป็นงานหนัก ต้องทำงานแข่งกับเวลา และยังมีปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น แต่หากเพื่อร่วมงานภายในหน่วยงานร่วมมือร่วมใจในการทำงานก็จะช่วยให้การทำงานสำเร็จไปได้ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p>

ตารางที่ 4.4

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของพนักงานซักรีด (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>“คือตอนนี้มันคืออยู่แล้วคือ มันช่วยกันคนละไม้คนละมือคืองานมันเสร็จไม่มีปัญหาถ้าเราร่วมมือ” พนักงานซักรีด 1</p> <p>“อย่างเพื่อนเราทำงานเหงื่อแตกหงๆ แล้วหัวหน้าไปจ้มน้อย่างจ้มน้อย่างจ้มนี่ๆ มียลละ ถามหน้อยว่าใครเค้าจะอยู่ที่ มันไม่ได้เราก็ต้องเข้าใจกันใช่ปะ อยู่ด้วยกันก็ต้องเข้าใจกันอะไรเงี้ย งานมันก็จะออกมาด้วยดี” พนักงานซักรีด 1</p> <p>“อย่างไปเก็บผ้ามาซัก ก็ไปยืนจะคลอดกันอยู่แล้วเนี่ย ถ้าไม่ไปแล้วใครเค้าจะมานั่งทำให้เราอะพี่ เพราะว่าไปกันสองสามคนไหวเทรอ 2 ตีก ก็ต้องแยกอย่างจ้มน ให้ช่วยกันพับเท่าที่ช่วยไหว ก็ช่วยยันคลอดเลยจะคลอดแหล่ไม่คลอดแหล่” พนักงานซักรีด 1</p> <p>“ถ้าเราร่วมมือกันงานมันก็ไปได้ดี ไม่มีปัญหา” พนักงานซักรีด 2</p> <p>อย่างไรก็ตามพบว่ามิใช่ให้ข้อมูล 1 คน ให้เหตุผลถึงความผูกพันกับองค์กรและผู้บริหาร ซึ่งเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวในการทำงานมาจนถึงปัจจุบัน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“ตอนที่หัวหน้าคนเก่าอยู่ เขาบอกแม่ๆ ทำไมแม่ทำทน ทำทนทุกวันนี่ก็จำคำพูดของ ผอ. ก้องในหู เราช่วยกันนะลูก เออถ้าเราไม่ช่วยกัน ไม่ร่วมมือกันเนี่ย งานมันก็ไปไม่ได้นะลูก แกพูดอย่างเงี้ยตลอดเลยนะ แกมาตี 1 เทียงคืนเนี่ยนะ หาที่หลับที่นอนจะนอนห้องฟั้น แต่ก่อนห้องฟั้นมันอยู่ข้างล่างโซ่ใหม่ เฮ้ยหาหมอนให้อาจารย์หน้อยอะไรก็ทำให้กัน แกคืออะ ทุกวันนี้ที่อยู่ได้ก็มีคำพูดแก ก้องอยู่ในหู” พนักงานซักรีด 1</p>
<p>งานที่มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาด้านคุณธรรม</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลมองว่า ในส่วนของงานที่ทำเป็นงานให้บริการแก่ผู้ป่วยทั้งโรงพยาบาล ไปจนถึงเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง ความรับผิดชอบในการทำงานให้เสร็จทันเวลาเพื่อที่หน่วยงานจะได้มีผ้าใช้จึงเป็นเรื่องสำคัญ ในขณะเดียวกันก็ต้องซักให้สะอาดได้ตามมาตรฐานอีกด้วย ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“โหน่นอนที่ เสื้อผ้าคนไข้ไม่มีใช้นั่นนอน ผ้าเช็ดตัวไม่มีห่อแน่ ทุกแผนกอะผ้าปูผ้าขาวเพราะว่าเข้ามาเราต้องมาเร่งทำอย่างนี้ไง มันไม่ได้มีสำรองใจ งานเราสำคัญ สำคัญเลยแหละ ทุกอย่างมีทั้งเด็ก มีทั้งคลอด ผ้าเช็ดตัวคนไข้ทั้งหมด เสื้อผ้าคนไข้ ผ้าปูผ้าขาวปลอกหมอน ผ้ายาง เสื้อผ้าเจ้าหน้าที่” พนักงานซักรีด 1</p> <p>“แล้วก็คือซักก็ต้องซักให้สะอาดพร้อมใช้งานอะ คือพร้อมใช้งานอะ ได้มาตรฐานเค้าว่าจ้มนเถอะ” พนักงานซักรีด 1</p>

4.2.4 ตำแหน่งช่างเครื่องมือแพทย์

ลักษณะของงานตามแบบบรรยายลักษณะงาน (Job description) : ซ่อมแซม บำรุงรักษา สอบเทียบและบริหารจัดการเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ให้เพียงพอ พร้อมใช้งานและได้มาตรฐาน

ตารางที่ 4.5

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของช่างเครื่องมือแพทย์

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>งานที่มีความสำคัญ</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่างานเครื่องมือแพทย์นั้นมีความสำคัญเทียบเท่ากับแพทย์และพยาบาล เพราะเป็นส่วนหนึ่งในการให้การรักษาผู้ป่วย อีกทั้งคุณภาพของเครื่องมือแพทย์ยังต้องเป็นไปตามมาตรฐาน เพราะเครื่องมือที่ใช้ล้วนเกี่ยวข้องกับชีวิตและความปลอดภัยกับผู้ป่วย ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“งานเครื่องมือแพทย์มันพิเศษตรงที่ว่าความสำคัญมันเทียบเท่ากับหมอกับพยาบาลนะ เพราะว่าสำหรับเครื่องมือแพทย์หน้าที่ของมันก็คือช่วยผู้ป่วย อย่างเครื่องมือแพทย์มันก็จะแบ่งตามระดับก็ ความเสี่ยงต่ำ ความเสี่ยงกลาง ความเสี่ยงสูง ซึ่งความเสี่ยงตรงนี้จะเอาผู้ป่วยเป็นตัววัดหมดเลย ถ้าความเสี่ยงสูงอย่างเครื่องช่วยหายใจ ถ้าสมมติการทำงานของเครื่องผิดพลาดปั๊บ ผู้ป่วยอาจจะเสียชีวิตนั่นคือจัดอยู่ในความเสี่ยงสูง” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1</p> <p>“องค์ประกอบของโรงพยาบาลหลักๆ คือ แพทย์ พยาบาล และเครื่องมือ เพราะว่า ไม่มีหมอมันก็ไม่มีความหมาย เพราะเป็นโรงพยาบาล ถ้าไม่มีพยาบาลก็ไม่มีคนรักษา ไม่มีเครื่องมือก็รักษาคนไม่ได้ มีแต่แพทย์กับพยาบาลไม่มีเครื่องมือก็รักษาไม่ได้” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2</p> <p>สำหรับในมุมมองอื่นๆ นั้น ผู้ให้ข้อมูลได้ให้เหตุผลว่างานเครื่องมือแพทย์เป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อการพิจารณาการรับรองระบบมาตรฐาน HA ของโรงพยาบาล ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“ถ้าพูดตามมาตรฐาน HA คือหนูเป็นหนึ่งในคะแนนในนั้น แสดงว่าหนูต้องมีความสำคัญ ถ้าคิดคะแนนหนูเป็นหนึ่งในคะแนนในนั้นเต็มๆ พี่ว่าเครื่องมือแพทย์มีความสำคัญมียี่สิบละ หนึ่งในคะแนนเต็มๆ นะ” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1</p> <p>งานที่ให้อิสระในการทำงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า การจัดการเกี่ยวกับอุปกรณ์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของช่างเครื่องมือแพทย์ ตั้งแต่ขั้นตอนการเลือก การจัดซื้อ บริหารจัดการไปจนถึงอายุการใช้งาน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p>

ตารางที่ 4.5

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของช่างเครื่องมือแพทย์ (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>“อย่างการซื้อเครื่องมือเราก็จะเป็นคนดู เป็นคนหาข้อมูลมาดูมาเปรียบเทียบ ของที่ๆ ก็ต้องเอามาดูว่าไอ้เครื่องที่ซื้อมานี้ย ตั้งแต่ซื้อมานี้ยมันมี อย.มีย มี FDA มีย FDA คือ FOOD & DRUG ของ USA ก็คือ อย.สหรัฐ มันที่มีมาที่ไปยงแล้วที่นี้ได้รับการสอบเทียบมียอะไรอย่งเจีย ผ่านการตรวจเช็คจากพวกระบบไฟฟ้ามาตรฐานอะไร ตั้งแต่ขอซื้อ ยันลงทะเบียนจนเครื่องพัง ต้องมีที่มาที่ไป ในส่วนงานซ่อมเราก็ดูเอาตามความจำเป็นเร่งด่วนหน้างาน ซ่อมได้เลยมีย อะไหล่มีรีเปลา หรือว่าไม่คุ้มแล้วที่จะซ่อมอันนี้เราก็ต้องบอกผู้บริหารไป การสอบเทียบบำรุงรักษาก็ตามแผนที่เราวางไว้”</p> <p>ช่างเครื่องมือแพทย์ 2</p>
<p>งานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่หลากหลาย</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลมองว่าด้วยความที่เครื่องมือแพทย์ เป็นอุปกรณ์ที่ใช้กับร่างกายมนุษย์ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานจึงมีความหลากหลาย ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“เครื่องมือแพทย์มันยากเพราะว่ามันต้องใช้ทุกศาสตร์ เกี่ยวกับมนุษย์ก็ Anatomy ร่างกาย ระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ระบบไฟฟ้า ฟิสิกส์ก็จะเกี่ยวกับพวกรังสี การแตกตัวของอะตอมก่อให้เกิดรังสีขึ้นมาประมาณนี้ มันเป็นงานที่ทำหาย” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2</p>
<p>งานที่มีเอกลักษณ์</p> <p>ในมุมมองของผู้ให้ข้อมูลมองว่างานเครื่องมือแพทย์เป็นงานที่ต้องใช้ศาสตร์หลายศาสตร์มาใช้ในการทำงาน ลักษณะของงานจึงมีทั้งความละเอียดและซับซ้อน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“งานเครื่องมือแพทย์มันเป็นงานที่ซับซ้อน มันเป็นงานละเอียด แล้วก็มันเป็นงานที่ทำอะไรต้องคิดหน้าคิดหลังเยอะเลยเวลาจะทำอะไร งานในส่วนโรงพยาบาลมันยังมีทั้งเอกสารคุณภาพ งานซ่อม งานบำรุงรักษา หรืองาน calibrate” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1</p> <p>“เครื่องมือแพทย์มันยากเพราะว่ามันต้องใช้ทุกศาสตร์ เกี่ยวกับมนุษย์ก็ Anatomy ร่างกาย ระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ระบบไฟฟ้า ฟิสิกส์ก็จะเกี่ยวกับพวกรังสี การแตกตัวของอะตอมก่อให้เกิดรังสีขึ้นมาประมาณนี้ มันเป็นงานที่ทำหาย” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2</p> <p>ในมุมมองอื่นๆ ที่ต่างออกไปเฉพาะบุคคล ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า เป็นงานที่ทำอยู่กับเครื่องมือเป็นหลัก จึงเสี่ยงการเกิดปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ของคน และยังเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่ดูทันสมัยทำให้เป็นเป็นที่ยอมรับในสังคม ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p>

ตารางที่ 4.5

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของช่างเครื่องมือแพทย์ (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>“คือมันอยู่ทำงานอยู่กับเครื่อง คือหนึ่งคือทำงานไม่ต้องมีปัญหาเกี่ยวกับคนเยอะ ถ้ามัวชอบคุยกับคนม๊ยะ ก็คุยได้คะพูดรู้เรื่องคุยรู้เรื่อง แต่ว่าคนจะเป็นปัญหาเยอะกว่าเครื่อง เครื่องมันก็จะมีแค่การทำงานของมันมันจะหนีไม่พ้นไดอะแกรมการทำงานของมัน หนึ่ง สอง สาม วนอยู่อย่างนั้น แต่ถ้าเป็นคนปัญหาส่วนตัวปัญหาอะไรสักอย่างอาจจะหลากหลาย คนมันแบบความคิดแต่ละคนไม่เหมือนกันเลย” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1</p> <p>“เราก็ใช้แรงงานซ่อม แต่ของพีมันยังดูมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีใจเครื่องมือมันดูไฮโซเครื่องมือแพทย์ มันเป็นเทคโนโลยีขั้นสูง รองจากเทคโนโลยีอวกาศนะ หนึ่งคือ อวกาศ สองคือแพทย์ สามทหาร แต่ต้องมีองค์ความรู้เข้ามาเกี่ยวข้องและงบประมาณ พอเรารู้ใช้ม๊ยะเราก็เอามาประกอบเครื่องมือเครื่องมือไม้ วิจัย สร้างเครื่องมือขึ้นมาใช้เอง ต้องมีความรู้องค์ความรู้อย่างยิ่งยวดเลย” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2</p>
<p>งานที่สามารถรับรู้ผลสะท้อนกลับของงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลมองว่า คุณภาพที่พึงประสงค์ของงานเป็นสิ่งที่ถูกกำกับควบคุมและดำเนินการตามมาตรฐานอยู่แล้ว คือ การที่เครื่องมือเพียงพอ พร้อมใช้และได้มาตรฐาน ดังนั้นผลสะท้อนของงานจะสะท้อนกลับมาโดยเนื้องานให้ได้รับรู้อยู่แล้วเป็นปกติ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“ก็ดีก็คือก็ปกติ ก็ไม่มีปัญหา ก็จะเป็นเหตุการณ์ปกติทั่วไป เพราะมันเป็นงานของเรา เป็นหน้าที่ของเรา แต่ถ้าเกิดความผิดพลาดหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐาน มันก็จะสะท้อนกลับมาโดยเนื้องานอยู่แล้ว ก็เช่นส่งเครื่องมือมาซ่อม” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2</p> <p>นอกจากนั้นแล้วในบางครั้งยังพบว่าผลสะท้อนของงานได้รับกลับมาผ่านทางคำชมเชยของผู้รับผลงาน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“ถ้าเราทำงานดีเราดูแลดีพยาบาลเค้าก็จะชมเรา มีทีนี่ก็ชมว่า อ๊ยะ ทำไม่มาเร็วจัง ทำไม่ถึงทำงานโอเคเรียบร้อย ทำไม่ตามงานตัวอย่างเงี้ย” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1</p>
<p>งานที่เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้และพัฒนา</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า ความรู้เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นกับงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่พัฒนาไปตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p>

ตารางที่ 4.5

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของช่างเครื่องมือแพทย์ (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>“คือหนูยังไม่พอกับการหาความรู้ ความรู้มันสำคัญ เพราะมันทำให้ก้าวหน้าก้าวกระโดดไปได้ไกลกว่า งานเครื่องมือแพทย์ต้องอาศัยความรู้ มันต้องเรียนรู้ตลอดเวลา เพราะว่าหนึ่งเทคโนโลยีมันมาตลอดมันเปลี่ยนแปลงตลอดคือมันไม่ใช่สิ่งที่ตายตัวเลย มันคงพัฒนาไปอีกเราก็ต้องเรียนรู้ไปกับมัน” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1</p> <p>“ความรู้จริงๆ ความรู้มันอัปเดตตลอดเวลา มันไม่มีที่สิ้นสุด เพราะเหมือนเครื่องมือมันพัฒนาไปเรื่อยๆ ใช้น้อย ศาสตร์มันก็ต้องพัฒนาไปเรื่อยๆ จากเมื่อก่อนเป็น manual เป็น automatic เป็น gen 4 gen 5 เป็นระบบ AI และเดี๋ยวนี้ เราก็ต้องเรียนรู้กับมัน อยู่กับมัน ไม่ใช่อยู่กับที่อยู่กับมัน อยู่กับเครื่องมือใหม่ๆ” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2</p>
<p>งานที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า รู้สึกถึงความภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือการทำงานของผู้อื่น ซึ่งเปรียบเสมือนได้มีส่วนช่วยเหลือผู้ป่วยไปด้วยเช่นกัน อีกทั้งการรับรู้ความสำเร็จของงานผ่านคำชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้รู้สึกภาคภูมิใจ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“ภูมิใจนะ เราได้ช่วยช่วยให้คนอื่นทำงานให้ดีขึ้น เราช่วยชีวิตผู้ป่วยได้ เพราะว่าเครื่องมือเราได้มาตรฐาน ไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1</p> <p>“ถ้าเราทำงานดีเราดูแลดีพยาบาลเค้าก็จะชมเรา มีทีนี้ก็ชมว่า อู๊ย ทำไม่มาเร็วจัง ทำไม่ถึงทำงานโอเคเรียบร้อย ทำไม่ตามงานดีอย่างเงี้ย” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1</p>
<p>งานที่สร้างความสัมพันธ์เชิงบวก</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นว่างานที่ทำมีส่วนร่วมในการทำงานของผู้อื่นให้เป็นไปด้วยดี จึงก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันและกัน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“เพราะว่าเครื่องมือแพทย์อะหน้าที่ของมันก็คือช่วยผู้ป่วย พูดย่างๆ ก็คือว่า ถ้าเราทำเราได้ให้ช่วยเหลือตรงนี้ด้วย ช่วยให้พยาบาลทำงานราบรื่นทำให้หมอทำงานราบรื่น แล้วยังได้ช่วยคนป่วยด้วยก็คือได้บุญ” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1</p> <p>“ถ้าเราทำงานดีเราดูแลดีพยาบาลเค้าก็จะชมเรา มีทีนี้ก็ชมว่า อู๊ย ทำไม่มาเร็วจัง ทำไม่ถึงทำงานโอเคเรียบร้อย ทำไม่ตามงานดีอย่างเงี้ย” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1</p>

ตารางที่ 4.5

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของช่างเครื่องมือแพทย์ (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>งานที่มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาด้านคุณธรรม</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า งานที่ทำเป็นส่วนหนึ่งที่ได้ช่วยเหลือผู้ป่วยให้อยู่รอดปลอดภัย เครื่องมือแพทย์จึงมีความสำคัญมาก ดังนั้นในการทำงานจึงต้องมีความตั้งใจ ใส่ใจ ความรับผิดชอบในในงานที่ทำ รวมไปถึงการเสียสละส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“เพราะว่าเครื่องมือแพทย์อะหน้าที่ของมันก็คือช่วยผู้ป่วย พุงต่างๆ ก็คือว่า ถ้าเราทำเราได้ ให้ช่วยเหลือตรงนี้ได้ ช่วยให้พยาบาลทำงานราบรื่นทำให้หมอทำงานราบรื่น แล้วก็ยังได้ช่วยคนป่วย ด้วยก็คือได้บุญ” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1</p> <p>“คือเวลาทำงานหนูจะคิดว่าเวลาไปดูเครื่องอะไรอย่างเนี่ยไปดูเครื่องให้กับญาติเราใช้ เราคิดว่าผู้ป่วยคือญาติเราคนหนึ่ง แล้วเราจะมีกำลังใจในการทำงาน แล้วก็ทำงานเต็มที่” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1</p> <p>“มีอยู่ครั้งนึงพี่หนูทั้งสามเข้ามาเลย คือหนูเลิกงานแล้วนะแต่หนูไปกินก๋วยเตี๋ยวไก่หน้าเซเว่น ตอนนั้นมันหกโมงหกโมงครึ่งแล้ว แล้วพี่ ICU เค่าบอกว่าเครื่องมีปัญหาเครื่องไม่พอใช้เลย แล้วผู้ป่วยคือรับมาตลอด คือผู้ป่วย ICU มันคอนโทรลไม่ได้ว่าวันนี้รับกี่คนๆ รับมาตลอด เออคือมันก็มาแล้ว เครื่องไม่พอหนูก็ต้องไปดูเครื่องก่อนว่ามันเป็นเพราะอะไร ถ้าเราแก้ไขเบื้องต้นตรงนั้นเลย เครื่องมันก็จะมิใช่ ก็ต้องไปดูให้เค่าก่อน” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1</p> <p>“ถ้าเราสะอาดในส่วนใดส่วนหนึ่งไป ความสะอาดตรงนั้นมันอาจจะเกิดผลเสียในอนาคตก็ได้ สมมติว่าเครื่องนี้ไม่ได้สอบเทียบ แล้วถ้าเครื่องนี้ทำคนตายล่ะ มันตกหล่นล่ะ เพราะความสะอาดของเรา” ช่างเครื่องมือแพทย์ 1</p> <p>“ภูมิใจนะ เราได้ช่วยช่วยให้คนอื่นทำงานให้ดีขึ้น เราช่วยชีวิตผู้ป่วยได้ เพราะว่าเครื่องมือเราได้มาตรฐาน ไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย” ช่างเครื่องมือแพทย์ 2</p>

4.2.5 ตำแหน่งแม่ครัว

ลักษณะของงานตามแบบบรรยายลักษณะงาน (Job description) : จัดเตรียมวัตถุดิบและผลิตอาหารตามรายการอาหารที่กำหนด โดยให้มีรสชาติและคุณภาพตามตำรับอาหารที่กำหนด

ตารางที่ 4.6

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของแม่ครัว

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>งานที่มีความสำคัญ</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลถึงความสำคัญของงานทำอาหารว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยทำให้คุณภาพชีวิตของผู้ป่วยดีขึ้น เป็นส่วนที่ช่วยเสริมการรักษาของแพทย์ และยังช่วยบริการให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวกในเรื่องอาหารการกินตลอดเวลาที่มารักษา ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“ไม่สบายมาหาหมอรักษา กินยาอย่างเดียวมันก็ถูก แต่อาหารที่กินเข้าไปละ มันก็ทำให้เราแข็งแรงหายเร็ว แล้วอย่างคนป่วยบางโรคเขาก็ไม่ได้กินได้ปกติเหมือนเรา กินไปก็ทำให้แยลง อย่งพวกคนไข้เบาหวาน คนไข้ไตอย่างเงี้ย” แม่ครัว 1</p> <p>“แล้ววันนึงไตเทียมมีสามรอบ ถ้าวันศุกร์กับวันจันทร์สี่รอบ แต่พี่จะคิดว่าทำไปหะอะได้บุญ ทำไปหะให้คนไข้ เคื่าก็ไม่รู้จะไปกินทางไหนคิดอย่างนี้” แม่ครัว 1</p>
<p>งานที่ให้อิสระในการทำงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า แม่ครัวจะเป็นผู้บริหารจัดการในส่วนของการทำอาหารเองทุกอย่างตั้งแต่การจัดซื้อวัตถุดิบ อุปกรณ์เครื่องครัว ไปจนการกำหนดเมนูและประกอบอาหาร ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“เมนูที่กินกันในโรงพยาบาล มันก็จะเมนูหลักๆ แม่ครัวทุกคนก็ต้องไปคิดมานะของใครของมัน แล้วเราก็มารู้กันว่าอันเหมาะสมมัย วัตถุดิบแพงรีเปลา หรือมันเตรียมยาก คนไข้จะเปื่อยก็ประมาณนี้” แม่ครัว 1</p> <p>“ของทุกอย่างวัตถุดิบที่เอามาทำเราก็เป็นคนเลือกเอง เพราะแม่ครัวจะเป็นคนคำนวณว่าต้องซื้ออะไรยังไงเท่าไร พวกอุปกรณ์ทำครัวก็เหมือนกันนะ ถ้าไม่ถูกใจพี่ก็วิ่งไปซื้อเองเลือกเอง” แม่ครัว 2</p>

ตารางที่ 4.6

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของแม่ครัว (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>งานที่เปิดโอกาสในการให้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่หลากหลาย</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า ในการทำอาหารให้ผู้ป่วยต้องใช้ความรู้และทักษะหลายอย่าง อีกทั้งยังต้องมีความรู้เกี่ยวกับอาหารของผู้ป่วยแต่ละประเภท ต้องรู้จักการประยุกต์ดัดแปลง การเลือกใช้วัตถุดิบให้เหมาะสม ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“แม่ครัวต้องใช้ทักษะทุกอย่าง คนไข้กินไอ้ไม่ได้ต้องมาดัดแปลง ต้องนู่นนี่นั่น ต้องดัดแปลง เป็นอย่างอื่นให้เค้านู่นนี่นั่นทุกอย่าง” แม่ครัว 1</p> <p>“แล้วไหนงานที่ทำจัดเลี้ยงอีกใช้ปะ ก็ต้องแบบแยก อย่างงานเลี้ยงเราทำอาหารอย่างเต็มที่แบบฝีมือเราออกเต็มที่อย่างเงี้ย แต่ถ้าทำให้คนไข้โรคมาราก็ต้องเบาลงแล้ว เราก็คงจะไปทำเหมือนที่เลี้ยงก็ไม่ได้” แม่ครัว 2</p> <p>“อย่างพวกขนมเบาหวานเราก็ไม่ใช่พวกกะทิ ก็ต้องทำเป็นดัดแปลงเป็นนม เปลี่ยนจากนมแทนกะทิ อย่างขนมเราทำเต้าส่วนหรือโรเงี้ยเราก็ไม่ใช่ ก็ใช้นมรดน้ำแทนอย่างเงี้ย แทนกะทิ” แม่ครัว 2</p> <p>“ของที่เราเหลือเราก็จะไม่ทิ้ง บางทีมันไม่หนึ่งอยู่แล้วของอย่างนี้เพราะมันคนไข้ขึ้นคนไข้ลงตลอดเวลา ถ้าคนไข้เยอะเราก็สแปรพวกผักเอาไว้ซักสองสามหัว เฮ้ย หั่นใส่ เราบอกเค้าไว้ได้นี้ห้องพิเศษ ห้องรวมเราไม่ต้องบอกเค้ารู้ว่าเราทำอะไร สามารถที่จะทำอย่างอื่นทดแทนให้ได้ มันขึ้นอยู่กับเทคนิคและขึ้นอยู่กับการดัดแปลง พี่อะดัดแปลงปุ๊บๆ เสียบได้ตลอด” แม่ครัว 2</p>
<p>งานที่มีเอกลักษณ์</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า อาชีพแม่ครัวเป็นอาชีพที่ต้องมีใจรักในการทำอาหารด้วยส่วนหนึ่ง จึงจะทำให้เราทำงานได้อย่างมีความสุขและทำได้ดี ในขณะที่เดียวกันการเป็นแม่ครัวของโรงพยาบาลก็แตกต่างกันกับแม่ครัวทั่วไปตามร้านอาหาร เพราะต้องมีความรู้เกี่ยวกับโรคของผู้ป่วยด้วย ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“เป็นแม่ครัวมันต้องมีใจรัก แล้วพี่ก็พูดตลอดว่าสงสัยเราเกิดมาเพื่อสิ่งๆ นี้แหละ” แม่ครัว 1</p> <p>“เรารักงานของเรา แม่ครัวเนี่ยคนไม่ใจรักเป็นไม่ได้นะ” แม่ครัว 2</p> <p>“เป็นแม่ครัวต้องทำกับข้าวเร็วถ้าช้าไม่ทันกินนะ คนไข้เงี้ยถ้าสมมติเมนูปลาทอดไข่ม้วน เตานี้ตั้งปลาทอดปลาไปด้วย เตานี้ผัด ไม่งั้นคุณไม่ทันต้องเร็ว มันคือพรสวรรค์” แม่ครัว 1</p> <p>“แม่ครัวโรงพยาบาลกับแม่ครัวตลาดไม่เหมือนกันนะ เราเป็นงานทำอาหารที่เราจะต้องมีความรู้ ถ้าเราไม่มีความรู้ในเรื่องของอาหารเราก็ไปทำกับข้าวขายให้ใครกินก็ได้ แต่เนี่ยเราต้องทำกับข้าวให้กับ</p>

ตารางที่ 4.6

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของแม่ครัว (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p data-bbox="276 477 1407 533">คนไข้คนที่เคঁป่วยอยู่กิน” แม่ครัว 2</p> <p data-bbox="276 533 1407 701">“มันไม่เหมือนกันนะ อย่างเราเนี่ยมีค่านิยมของเราอยู่มีสูตร สูตรอาหารเฉพาะโรค อาหารปกติ อาหารปกติก็ปรุงตามที่เราอร่อย อาหารเฉพาะโรคเราก็ต้องมีเราห้ามใช้เกลือห้ามใช้อะไรเงี้ยก็ค่านิยมเอา” แม่ครัว 2</p> <p data-bbox="276 757 1407 813">งานที่สามารถรับรู้ผลสะท้อนกลับของงาน</p> <p data-bbox="276 813 1407 1037">ผู้ให้ข้อมูลให้อธิบายถึงการรับรู้ผลสะท้อนกลับของงาน จากผู้ที่ได้รับประทานอาหาร เช่น จากผู้ป่วยและผู้บริหารผ่านทางคำชื่นชมต่างๆ ในขณะที่เดียวกันหากเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน โรงพยาบาลมีการทำระบบคุณภาพรองรับช่วยสะท้อนผลงานกลับไปเพื่อให้ปรับปรุงแก้ไข ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p data-bbox="276 1037 1407 1205">“อย่างวันไหนมีทำอาหารจัดเลี้ยงกรรมการ ทำเลี้ยงให้เจ้านาย แล้วแกก็ลงไปชมว่าวันนี้กับข้าวอร่อยทุกเมนูโดยเฉพาะปลาเนื้มะนาว ปลาเนื้มะนาวอร่อย อร่อยมาก วันนี้กับข้าวอร่อย” แม่ครัว 1</p> <p data-bbox="276 1205 1407 1373">“บางคนเค้าก็ให้ขนมมากินอะไรเงี้ย มีๆ คนไข้ให้ขนมบางคนจะออกจากโรงพยาบาล เค้าก็เขียนจดหมายมา ขอบคุณสำหรับอาหารอร่อยทุกมื้อเลยคะ ขอบคุณที่ทำกับข้าวอร่อยให้กินนะคะ” แม่ครัว 1</p> <p data-bbox="276 1373 1407 1485">“บางทีคนไข้เขาก็ฝากน้องคนส่งอาหารมาว่าวันนี้เนาะแกงส้มอร่อยน้า แกงเขียวหวานอร่อยน้า” แม่ครัว 2</p> <p data-bbox="276 1485 1407 1653">“ถ้างานไม่ดีเค้าก็จะมีใบอุบัติการณ์มาบอก เวลาอุบัติการณ์มาที่ก็ตุมรู้กันทั่วโรงพยาบาล เวลาชมมารู้กันแค่แผนก ธรรมดาถูกปะ ไ้เราก็ถามทำใจๆ นะ ทำใจกลางๆ แล้วก็แก้ไขกันไป” แม่ครัว 2</p> <p data-bbox="276 1664 1407 1720">งานที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน</p> <p data-bbox="276 1720 1407 1832">ผู้ให้ข้อมูลมองว่าเมื่อผลงานที่ส่งออกไปเป็นที่ยอมรับ และมีผลสะท้อนที่ดีกลับมา เป็นสิ่งที่ทำให้รู้สึกภาคภูมิใจ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p data-bbox="276 1832 1407 1944">“มีความสุขที่ได้ทำกับข้าวแล้วพอเวลาเสียงตอบรับกลับมาว่า อู๊ย วันนี้กับข้าวอันนี้อร่อยนะ อันนี้อร่อยนะ เฮ้ย เมนูนี้เราทำนี่หว่าอะไรอย่างเงี้ย” แม่ครัว 1</p> <p data-bbox="276 1944 1407 2056">“อย่างวันไหนมีทำอาหารจัดเลี้ยงกรรมการ ทำเลี้ยงให้เจ้านาย แล้วแกก็ลงไปชมว่าวันนี้กับข้าวอร่อยทุกเมนูโดยเฉพาะปลาเนื้มะนาว ปลาเนื้มะนาวอร่อย อร่อยมาก วันนี้กับข้าวอร่อย” แม่</p>

ตารางที่ 4.6

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของแม่ครัว (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>ครัว 1</p> <p>“บางคนเค้าก็ให้ขนมมากินอะไรี่ มี ๆ คนไข้ให้ขนมบางคนจะออกจากโรงพยาบาล เค้าก็เขียนจดหมายมา ขอขอบคุณสำหรับอาหารอร่อยทุกมื้อเลยคะ ขอขอบคุณที่ทำกับข้าวอร่อยให้กินนะคะ”</p> <p>แม่ครัว 1</p> <p>“บางทีคนไข้เขาก็ฝากน้องคนส่งอาหารมาว่าวันนี้แกงส้มอร่อยน้ำ แกงเขียวหวานอร่อยน้ำ” แม่ครัว 2</p> <p>งานที่สร้างความสัมพันธ์เชิงบวก ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นถึงความสัมพันธ์ที่ดีภายในหน่วยงานที่เกิดขึ้นจากการทำงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“แต่จริงๆ วัตถุประสงค์นี่จะเป็นคนเตรียม มันไม่ทันก็ต้องช่วยกันรุม เพื่อที่แบบว่าทุกคนมาทำงานเหนื่อยมันกันหมดทุกคนอยากนั่งเหมือนกันหมด แต่ใครคนนึงเอาเปรียบเพื่อนไปนั่งก่อนถามว่าถูกต้องมั๊ย มันไม่ถูกต้อง ก็คือเอามาพร้อมกันมาด้วยกันเหนื่อยด้วยกันทำไม่มันนั่งพร้อมกัน” แม่ครัว 1</p> <p>“ส่วนใหญ่จะมีคำพูดนี้จากน้องๆ บอกเฮ้ยไปนั่งก่อนๆ สำหรับพี่คิดเฮ้ยไม่ได้ติดมาด้วยกันเหนื่อยยืนด้วยกันทั้งคู่มันก็ต้องยืนพร้อมกัน คือเค้าเห็นว่าเราทำเยอะแล้ว” แม่ครัว 1</p> <p>“เด็กห้องพี่ก็มีเถียงๆ กันบูบหายแต่งงานโอเคช่วยเหลือกันไม่ค่อยมีอะไรหรอก” แม่ครัว 2</p> <p>นอกจากนั้นแล้ว ผู้ให้ข้อมูลยังให้เหตุผลถึงความรู้สึกดี ความผูกพันที่เกิดขึ้นกับผู้บริหารและองค์กร</p> <p>“ถามก็พี่ก็ยังยืนยันคำเดิมไม่เคยต่อกับงาน เค้าให้อยู่พี่ก็อยู่ ให้ออกพี่ก็ไป คือใจเรามันรัก มันอยู่ที่นี้มานาน รักองค์กรรักผู้บริหาร คือผู้บริหารที่นี่ดีนะ เราทำงานที่นี่พี่ก็ไม่เคยคิดจะเปลี่ยนงานอย่าง ผอ. เป็นคนที่แบบเข้าถึง ไม่รู้สิเราก็มั่นกึ่งง่ายนะ เค้าก็รักพวกเรานะ เค้ารักพวกพี่นะ เค้าก็ไม่บอกให้คนอื่น ขึ้นชมลับหลัง ไม่ได้มาชื่นชมต่อหน้าคนเยอะแยะหรอก ก็เห็นอย่างเงี้ย มันสุดที่จะบอกอะ ความรู้สึกคือแบบความเมตตาของเขามากกว่า เวลาเราไปขอความช่วยเหลือ เขาก็ดีอะ” แม่ครัว 2</p> <p>“คือเราอยู่ที่นี้เราสบายใจละ คนเขาจะรู้จักเรารู้จักพี่อะไรก็พี่อย่างเนี้ย อย่างคนควบคุมเราอีกทีไม่รู้ใจทำไม่ได้นะ เรายังรู้ใจกับที่นี่ทุกคนกับพี่ใหญ่ยังรู้ใจหมดไปก็รุ่นแล้วหละ พี่ใหญ่ที่นี่ อะไรเปลี่ยนเราก็ต้องเปลี่ยนตามเขาไม่ใช่เราจะไปไอนั้นไม่ได้ เราก็ไม่มีความรู้ความสามารถอะไรหรอกคือ</p>

ตารางที่ 4.6

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของแม่ครัว (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p data-bbox="284 483 995 521">ถ้าปลดจากนี้ก็ไม่ไปไหนแล้วก็กลับบ้านอย่างเดียว” แม่ครัว 2</p> <p data-bbox="284 539 1407 689">“อย่างงานเช้า 6 โมง พี่ก็จะออกมาทำงานพร้อมแฟนพี่ก็จะออกมาเข้าหน่วยก็คือตี 4 แต่พี่ไม่ได้คิดโอทีคิดอะไรนะ พี่คิดว่าเออกินข้าวโรงบาลก็ให้โรงบาลไป ก็คือพี่จะคิดอย่างไง ไม่ได้คิดเป็นโอที เราเต็มใจมาเอง เพราะว่าเค้าก็ให้ข้าวให้น้ำเรากิน อะไรให้ได้เราก็กิน” แม่ครัว 1</p> <p data-bbox="284 763 810 801">งานที่มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาด้านคุณธรรม</p> <p data-bbox="284 819 1407 969">ผู้ให้ข้อมูลมองว่าการทำงานแม่ครัวไม่ใช่เป็นเพียงการทำกับข้าวเท่านั้น แต่ในการทำงานต้องใส่ใจเข้าไปในงาน คำนึงถึงจิตใจผู้ป่วยและทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดี ซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพตนเอง ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p data-bbox="284 987 1407 1480">“มันอยู่ที่ใจเราด้วยว่าคุณจะทำให้คนไข้กินแบบไหน คุณจะทำให้คนไข้กินแบบมั่วๆ หรือคุณจะทำให้คนไข้กินแบบเออเฮ้ยคิดถึงใจเขาใจเราไงว่ากินได้ไหม ถ้าเป็นเราเรากินได้ไหม คิดอย่างนี้ ถ้าเราทำให้เค้าไม่สะอาดเรากินได้ไหม เราต้องคิดอย่างนี้ด้วย สมมติว่าอย่างกะเพราปลาทอด พี่ก็ทำได้นะเออกระเทียมโรยผัดก่อนไม่ใส่พริกนะ กะเพราไม่ใส่พริก พี่ก็ทำนะเออกระเทียมใส่เสร็จปั๊บเอากะเพราใส่ แล้วก็ตักที่ไม่ใส่พริกขึ้นมาแล้วก็เอาพริกใส่ทีหลัง ถามว่าอร่อยไหม ทำได้แต่มันไม่อร่อย เพราะว่ากะเพรามันจะต้องเอาพริกลงไปผัดกับน้ำมันให้หอมก่อน ถ้าเราเอาไปใส่แบบไม่ได้ผัดมันก็เหมือนเอาน้ำไปต้มกับพริก มันก็ไม่อร่อย แม่ครั่วมันมีความละเอียดอ่อน มันซับซ้อน ถ้าบางคนเค้าอยากเสร็จเร็วเค้าก็ทำแบบลวกๆ รีบ ๆ กินได้กิน กินไม่ได้ก็ไม่ต้องกิน ก็คิดแค่ว่ายังไงคนก็ต้องกลับมากิน” แม่ครัว 1</p> <p data-bbox="284 1498 1407 1648">“แต่ถามว่าเขาก็ไม่รู้หรอกว่าคุณจะทำให้เขากินแบบไหน แคพี่คิดตลอดเลยนะ ถ้าเกิดเวรกรรมเราไปนอนโรงพยาบาลหรือว่าเกิดไปกินอาหารตามสั่ง แล้วทำให้เราลวกๆ พี่ก็เหมือนเป็นโรคจิตนะ” แม่ครัว 1</p> <p data-bbox="284 1666 1407 1816">“ต้องใส่ใจสิ เราก็ไม่ใช่ว่าจะทำซัซซ้อออกไปน้า ถ้าคนไข้เค็มมากก็โดนเขาตำต้ออาหารเค็ม อย่างพวกขนมเบ้าหวานเราก็ไม่ให้พวกกะทิ ก็ต้องทำเป็นตัดแปลงเป็นนม เปลี่ยนจากนมแทนกะทิ อย่างขนมเราทำเต้าส่วนหรือไรเงี้ยเราก็ไม่ให้ ก็ใช้นมรดน้ำแทนอย่างเงี้ย แทนกะทิ” แม่ครัว 2</p> <p data-bbox="284 1834 1407 1935">“แล้ววันนึงไตเทียมมีสามรอบ ถ้าวันศุกร์กับวันจันทร์สี่รอบ แต่พี่จะคิดว่าทำไปหะอะได้บุญ ทำไปหะให้คนไข้ เค้าก็ไม่ว่าจะไปกินทางไหนคิดอย่างนี้” แม่ครัว 1</p> <p data-bbox="284 1953 1407 2054">“ก็ภูมิใจที่แบบทำอาหารให้คนอื่นกิน แล้วก็แบบมันได้บุญด้วยไงเป็นโหเยอะมากเป็นหมิ่นเป็นพันคนแล้วมันเงาะ” แม่ครัว 2</p>

ตารางที่ 4.6

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของแม่ครัว (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>“กำลังใจจากคนไข้ก็เราทำเราก็ได้บุญ นึกถึงว่าเราทำให้ตัวเอง เหมือนนึกถึงตัวเราเองถ้าเราเป็นอะถ้าเราไม่เอาใจใส่เค้า มันก็จะพุดยั้งไง มันต้องเอาใจใส่เค้าอะ เหมือนใจเขาใจเรา ทำด้วยแบบด้วยใจ ไม่ได้คิดว่ามาทำเพื่อแบบหาเงินเป็นเดือนๆ ไม่ใช่ ต้องมีใจด้วยที่มันรักตรงนี้อะ ถ้าไม่อยู่ด้วยใจอยู่ไม่ได้หรอกตั้ง 30 กว่าปีแล้วอะ จะทำงานไปวันๆ มันไม่ใช่” แม่ครัว 2</p>

4.2.6 ตำแหน่งช่างซ่อมบำรุง

ลักษณะของงานตามแบบบรรยายลักษณะงาน (Job description) : ซ่อมแซมบำรุงรักษา และตรวจเช็คความพร้อมใช้งาน ของอุปกรณ์เครื่องมือและระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ในโรงพยาบาล

ตารางที่ 4.7

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของช่างซ่อมบำรุง

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>งานที่มีความสำคัญ</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลถึงความสำคัญของงานซ่อมบำรุงว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนในเรื่องระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ของโรงพยาบาล เนื่องด้วยงานนั้นส่งผลกระทบกับการทำงานของผู้อื่นในวงกว้าง ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“น้ำกับไฟนี่อันดับหนึ่ง ไม่มีแคว้นเดียวก็จบแล้ว หยุควันหนึ่งก็อยู่กันไม่ได้แล้ว มันคุมระบบทุกอย่าง จิปาถะอยู่ในระบบเดียว ถ้าเกิดวันหนึ่งมันไม่ทำงาน กระทบลงมาลงปึง น้ำท่วมปึง คือจบ ถ้าให้ไฟดับวันเดียวเงินเนอเรเตอร์ไม่สตาร์ททีเดียวจบละ ป้มก็จะไม่ขึ้น มันก็หลายอย่าง ปึมน้ำน้ำก็จะไม่ขึ้น ใช้น้ำไม่ได้ ไฟไม่มา” ช่างซ่อมบำรุง 1</p> <p>“ก็ป้อนไฟป้อนน้ำให้กับโรงพยาบาล ถ้าน้ำไม่มีละทำไม อันดับหนึ่งเลย น้ำไม่ไหลใครทำ ก็ต้องช่าง น้ำกับไฟนี่อันดับหนึ่ง” ช่างซ่อมบำรุง 2</p> <p>“ช่างอะสำคัญนะบอกก่อนนะ ถ้าน้ำไม่ไหลก็เรียกช่าง ไฟดับก็เรียกช่าง ถ้าโรงพยาบาลไม่มีช่างก็อัมพาทกิน ลองไม่มีแค่คืนเดียวแล้วจะรู้ อัมพาทกิน” ช่างซ่อมบำรุง 3</p>

ตารางที่ 4.7

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของช่างซ่อมบำรุง (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>งานที่ให้อิสระในการทำงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า สามารถบริหารจัดการลำดับงานซ่อมตามความสำคัญ ความเร่งด่วนของงาน และความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ รวมทั้งจะเป็นผู้ประเมินลักษณะงานของตนเองว่าเกินศักยภาพหรือไม่ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“งานไหนเร่งไหนด่วนเราก็ต้องไปทำให้เค้าก่อน แต่ถ้าวรได้ก็รอดตามคิว แต่อย่างบางอย่างต้องรออะไหล่ก็ต้องรอไปก่อน แต่หลังๆ นี่บางงานถ้าดูแล้วว่าทำไมไหวก็ส่งออกข้างนอก ให้ช่างนอกไปทำ” ช่างซ่อมบำรุง</p>
<p>งานที่เปิดโอกาสในการให้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่หลากหลาย</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลมองว่า งานที่ทำในแต่ละวันไม่ได้มีเพียงงานประจำ งานบางอย่างเป็นการมอบหมายงานที่มีความหลากหลาย ต้องแก้ไขปัญหา แก้ไขสถานการณ์หน้างาน ต้องใช้ทักษะและประสบการณ์ของแต่ละคนมาช่วยกันทำให้งานสำเร็จ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“ที่เราไม่เคยทำเราก็ได้ทำ มันมันดีได้ลุยเหมาะกับตัวของเรา น่าค้นหา เหมือนมันมีโจทย์เหมือนโจทย์เลข แต่เราไม่ได้ชอบทางเลขเหมือนว่าเค้าให้โจทย์มาเรากำหนดให้ไฟอย่างเงี้ยต้องการสเปคอย่างนี้ เออ คุณจะทำยังไง เออมันท้าทาย” ช่างซ่อมบำรุง 1</p> <p>“ก็เหมือนงานบางอย่างเอามาซักงานนึง อย่างงานโครงสร้างอย่างเงี้ย มันก็ทำให้เราช่วยกันออกความคิดเห็นกัน ทำอย่างเงี้ย เหมือนว่ามาแชร์ความคิดเห็นกัน เหมือนรับงานมาชิ้นนึง เฮ้ยมันต้องอย่างเงี้ย อย่างเงี้ยไปเล่า ทำอย่างเงี้ยไปเล่า มันจะใช้ความคิด ความคิดสร้างสรรค์แชร์กันในกลุ่มเราอะไรเงี้ย แล้วลองทำจริงมันไม่ได้มันต้องปรับนู่นปรับนี่ มันก็ใช้เซ็นสนิดนึ่ง” ช่างซ่อมบำรุง 1</p> <p>“ของผมง่ายๆ ไม่เคยยากในสายตามผม เจอโจทย์แบบนี้ แล้วทำไมพวกเราทำกันได้ดีสี่คนเอง แล้วทำไมวางเสาดตรงเป๊ะทุกต้น ทำไมเราถึงทำได้ อะก็ดูแต่ละคนมันมีเค้าเรียกว่า ผ่านงานมาหลายที่ ประสบการณ์มันมีเยอะ” ช่างซ่อมบำรุง 2</p>
<p>งานที่มีเอกลักษณ์</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า งานซ่อมบำรุงแม้ว่าจะจะเป็นงานที่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการทำงาน แต่อีกมุมมองหนึ่งก็เป็นงานที่ท้าทายความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเช่นกัน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p>

ตารางที่ 4.7

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของช่างซ่อมบำรุง (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>“มันเป็นงานที่ทำท่าย เหมือนเราได้โจทย์ใหม่ๆ ในการทำงานบางอย่างมันก็น่าค้นหา บางคนก็สนุกกับงาน บางอย่างมันสนุกทำแล้วมันมัน ทำแล้วมันแก้ไขได้ มันจะดี” ช่างซ่อมบำรุง 1</p> <p>“งานช่างมันแตกต่างจากงานอื่นตรงที่ความเสี่ยงเยอะกว่า แล้วอีกอย่างคนทำงานมันก็ต้องมีเซ็นส์ในการทำงานด้วย ไม่ใช่ทำที่ๆ มองงานให้ขาด มันต้องอย่างี้ๆ จะได้จบในที่เดียว ทำให้เราทำได้ง่าย ไม่ใช่ทำแล้วมาแก้มันก็เสียเวลา เราก็คงต้องตั้งใจให้ขาด เสียของ เสียเวลา” ช่างซ่อมบำรุง 1</p> <p>งานที่สามารถรับรู้ผลสะท้อนกลับของงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลสามารถรับรู้ผลสะท้อนกลับของงาน ได้จากผู้ที่ได้รับผลกระทบของงานโดยตรง ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“ถ้างานที่เราทำแล้วมันไม่ดี ไม่โอเค ไม่เรียบร้อย มันก็ต้องกลับไปทำใหม่ เพราะคนใช้เค้าก็เดือนร้อน เค้าก็แจ้งมาให้ไปดูให้” ช่างซ่อมบำรุง 2</p> <p>งานที่เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้และพัฒนา</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่าองค์กรให้การสนับสนุนในการพัฒนาของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำความรู้มาใช้ในการทำงาน อีกทั้งภายในหน่วยงานก็ให้การสนับสนุนในเรื่องของเวลาหากผู้ปฏิบัติงานต้องการศึกษาต่อ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“อย่างพี่จบช่างกลมาทำโรงบาล พออยู่ไปอะโรงบาลเริ่มมีคอมแต่ไม่มีคนซ่อม ขอไปเรียนเค้าก็ให้ไป สมัยก่อนไม่มีช่างซ่อมคอม ผอ.ก็อะไปเรียนเพิ่มมานะ เดี่ยวพี่ปรับเงินให้ ไม่มีช่างเครื่องมือแพทย์ เธอก็ไปหาหลักสูตรมานะ เดี่ยวพี่ส่งไปเรียนอะไรเงี้ย” ช่างซ่อมบำรุง 1</p> <p>“คนเราถ้ามันอยากพัฒนามันก็จะดิ้นรนไปหาตัวเอง อย่างในแผนกถ้าใครอยากจะมาขอไปเรียนไรเงี้ย ก็จัดเวรกันให้ได้ตอนนี้ก็มี มีขอไปเรียนทางไฟฟ้าเพิ่ม ขอหยุดเสาร์อาทิตย์ก็จัดเวรให้นะ” ช่างซ่อมบำรุง 1</p> <p>งานที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลมองว่าความสำเร็จของงานนำมาซึ่งความหมายของงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ได้ร่วมกันถึงความสำเร็จของงาน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“งานทุกงานถ้ามันสำเร็จ มันก็จะมี ความหมายถ้าทำสำเร็จนะ มันอาจไม่ได้มีความหมายกับคนอื่นแต่มันเหมือนในทีมเรามันทำสำเร็จเรามันก็สบายใจ งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จมันก็สบายใจ ไม่</p>

ตารางที่ 4.7

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของช่างซ่อมบำรุง (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p data-bbox="288 483 1273 524">ต้องไปมีคนโน้นคนนี้ถ้าไม่สำเร็จมันก็จะค้างอยู่ในทีมเรา ไม่เสร็จซักที” ช่างซ่อมบำรุง 1</p> <p data-bbox="288 595 663 636">งานที่สร้างความสัมพันธ์เชิงบวก</p> <p data-bbox="288 651 1402 864">มุมมองของผู้ให้ข้อมูลมองว่า งานซ่อมบำรุงเป็นส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทีม จากเพื่อนร่วมงานในการทำงานให้สำเร็จ โดยเฉพาะความสามัคคีจากเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงาน รวมถึงงานซ่อมบำรุงยังเป็นงานที่ได้ให้ความช่วยเหลือคนไข้ให้ได้รับความสะดวกสบาย และลดข้อร้องเรียนต่างๆ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p data-bbox="288 880 1402 1093">“ก็เหมือนงานบางอย่างเอามาซักงานหนึ่ง อย่างงานโครงสร้างอย่างเงี้ย มันก็ทำให้เราช่วยกันออกความคิดเห็นกัน ทำอย่างเงี้ยดี เหมือนว่ามาแชร์ความคิดเห็นกัน เหมือนรับงานมาชิ้นหนึ่ง เฮ้ยมันต้องอย่างเงี้ยนะ อย่างเงี้ยเปล่า ทำอย่างเงี้ยเปล่า มันจะใช้ความคิด ความคิดสร้างสรรค์แชร์กันในกลุ่มเรา อะไรเงี้ย แล้วลองทำจริงมันไม่ได้นะมันต้องปรับนู่นปรับนี่ มันก็ใช้เซ็นลีนิดนึง” ช่างซ่อมบำรุง 1</p> <p data-bbox="288 1108 1402 1321">“นั่นแหละเค้าก็พยายามแชร์ อันไหนมันทำงานง่าย อันไหนมันดีกว่ากัน ใช่มั้ยเนี่ย มีเซ็นลีนิดนึง อะไรกันเนี่ย บางทีคนนั้นอย่างเงี้ยอย่างทำอย่างเงี้ยง่ายกว่า ตัดนี้ก่อนแล้วค่อยแปะทีหลัง ได้มาแชร์กัน บางทีก็ได้โจทย์มาชิ้นหนึ่ง เราก็ต้องมานั่งคิดกันทำยังไงให้มันง่ายให้มันเร็วอะไรเงี้ย” ช่างซ่อมบำรุง 1</p> <p data-bbox="288 1337 1402 1487">“อยู่ที่นี้ถึงเงินเดือนมันน้อย มันอยู่ที่สิ่งแวดล้อมในการทำงาน คล้ายๆ กับว่ามันดีใจ เพื่อนร่วมงานใจ เออเพื่อนร่วมงานดี อย่าง ผอ.เค้าก็ดีสำหรับข้า ระดับนี้นะ แต่ละคนเค้าก็ดูคล้ายๆ กับว่ามันเหมือนครอบครัว เออเราก็อยู่ได้” ช่างซ่อมบำรุง 2</p> <p data-bbox="288 1503 1402 1771">“อีกส่วนนึงก็เกี่ยว เพราะเหมือนว่าเจ้าหน้าที่เค้าก็ต้องการให้เราไป support คนไข้ เค้าก็จะได้สบายใจว่าเค้ารับงานคนไข้มาแล้ว พอต่อเราปุ๊บเค้าก็ช่างมาทำแล้ว เค้าก็ดีใจในระดับนึงว่ามันเสร็จเรียบร้อยแล้ว ไม่งั้นก็อาจจะโดนคนไข้มาตำ เช่น เนี่ย ไอ้ทีวีดูไม่ได้เนี่ย ตามแล้วตามอีกไข่ม้อย หละ คนไข้บางทีมีอาการก็มาว่าเค้าอะไรเงี้ย เค้าก็รับผลกระทบมา เราก็ไปจัดการให้ เราก็บริการเค้าด้วยคนไข้ด้วยอะไรเงี้ย” ช่างซ่อมบำรุง 1</p> <p data-bbox="288 1843 815 1883">งานที่มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาด้านคุณธรรม</p> <p data-bbox="288 1899 1402 2047">ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า งานที่ทำไม่ใช่แค่เพียงงานซ่อมบำรุง แต่คุณประโยชน์ของงานยังสามารถช่วยเหลือเพื่อแผ่ไปยังผู้อื่นและส่วนรวมได้ ในขณะที่เดียวกันความรับผิดชอบต่องานเป็นสิ่งสำคัญเพราะความรับผิดชอบนั้นเกี่ยวข้องกับชีวิตและความปลอดภัยของผู้ป่วย ดังบทสัมภาษณ์</p>

ตารางที่ 4.7

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของช่างซ่อมบำรุง (ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>ต่อไปนี้เป็น</p> <p>“อย่างบางเรื่องบางคนเขาไม่รู้ มันแค่เทคนิคนิดเดียวแค่ชักปลี๊กออก คนไม่รู้มันก็ดึงทำให้ปลี๊กชำรุด อันตรายไฟช็อตได้ เราแค่บอกเขาเตือนเขา ทำให้คนอื่นเรียนรู้ เราก็เออ มันก็มีความสุขที่ได้ทำ อย่างแบบถึงดับเพลิงที่เคยสอนการใช้งานไป มันก็ทำให้คนอื่นเค้ารู้ได้ มันก็สบายใจ เพราะเค้าเอาไปใช้ได้จริงที่บ้าน” ช่างซ่อมบำรุง 1</p> <p>“อย่างบางเรื่องบางคนเขาไม่รู้ มันแค่เทคนิคนิดเดียวแค่ชักปลี๊กออก คนไม่รู้มันก็ดึงทำให้ปลี๊กชำรุด อันตรายไฟช็อตได้ เราแค่บอกเขาเตือนเขา ทำให้คนอื่นเรียนรู้ เราก็เออ มันก็มีความสุขที่ได้ทำ อย่างแบบถึงดับเพลิงที่เคยสอนการใช้งานไป มันก็ทำให้คนอื่นเค้ารู้ได้ มันก็สบายใจ เพราะเค้าเอาไปใช้ได้จริงที่บ้าน” ช่างซ่อมบำรุง 1</p> <p>“ก็วิ่งกันหมดอะ วิ่งไม่วิ่งถ้าไม่ไหลตามวอร์ค ไตเทียมกันก็จะมีปัญหาแล้ว ไตเทียมขาตน้ำก็ไม่ดีเลย ต้องไปไตเทียมก่อนเพราะเค้าทำคนไข้อยู่ มันอันตราย ไตเทียมมันจะมีถึงสองใบสำรองไข่มื้อ แล้วถ้าจากถึงมันหมด ข้างล่างก็หมด อย่างห้องฟันทน้ำไม่มีก็ไม่เป็นไร” ช่างซ่อมบำรุง 3</p>

4.2.7 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ซัพพลาย

ลักษณะของงานตามแบบบรรยายลักษณะงาน (Job description) : จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเวชภัณฑ์ให้สะอาดปราศจากเชื้อและเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน

ตารางที่ 4.8

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของเจ้าหน้าที่ซัพพลาย

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>งานที่มีความสำคัญ</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า กระบวนการรักษาไม่สามารถทำได้หากปราศจากเครื่องมือและเวชภัณฑ์ที่เพียงพอและสะอาดปลอดภัย อีกทั้งคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือและเวชภัณฑ์ที่ส่งออกไปยังส่งผลถึงชีวิตและความปลอดภัยของผู้ป่วย ดังนั้นซัพพลายจึงเปรียบเสมือนหัวใจของงานโรงพยาบาล ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“ก็เค้าก็บอกอยู่นะ ว่าซัพพลายเป็นหัวใจของโรงพยาบาล อะไม่ต้องอะไรลองปิดดูซักวันนึงของทั้งโรงพยาบาลที่เราเนี่ยทั้งหมดก็จะได้เนี่ยถูกมัย แล้วจะมีของใช้มัย OR จะผ่าตัดได้มัย ถ้าหม้อพังเมื่อไหร่ส่งเหตุตีที่ต้องมานั่งขึ้นเวรเข้าตึกเพราะอะไร ก็เพราะของไม่มีใช้” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1</p> <p>“ตรงๆ เลย ถ้าไม่มีเรา เค้าก็ทำอะไรไม่ได้ นึกดูนะ ถ้าอย่างไม่มีซัพพลาย ER ทำแผลคนไข้ได้ไหม ตามวอร์ดใช้ก็อใช้ล้าสัทำพองทำแผลอวองโอวีได้ไหม ไม่ได้ อย่างหม้อผ่าตัดเนี่ยไม่มีซัพพลายทำได้ไหม แล้วพี่ยังง่ คิดเอาแล้วกันยังง่” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 2</p>
<p>งานที่ให้อิสระในการทำงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่า งานที่ทำนั้นผู้ปฏิบัติงานต้องรับรู้ขั้นตอนหน้าที่และวิธีการทำงานอยู่แล้ว ดังนั้นจึงเป็นความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานเองที่ต้องบริหารจัดการทำงานในความรับผิดชอบของตนเองให้แล้วเสร็จตามกำหนดเพื่อไม่ให้กระทบกับการดำเนินงานของผู้อื่น ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“มันเหมือนอยู่แบบครอบครัวจริงๆ อะไรเงี้ย คือจะไปไหนก็ได้ ภายในโรงพยาบาล จะไปเข้าห้องน้ำก็ไม่ได้ว่ามีใครว่า ลงไปซื้อของเซเว่น ซื้อกับข้าวก็ไม่มีใครว่า ตอนสามโมงก็เดินออกไปกินออกไปกินแล้วก็มาทำงานต่อ เรายังรู้หน้าที่ของเรากลับมาก็ทำงานต่อให้เสร็จ” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1</p> <p>“เราก็อำนาจงานของเราไปเรื่อยๆ ไม่ต้องมาจู้จี้ มาทำอันนี้ให้เสร็จภายในนั้น ภายในนี้เราพักเราก็พักแล้วเราก็มามาทำต่อ บ่ายโมงเราก็อำนาจมันขึ้นไปแล้วนะ มันก็ส่วนหนึ่งเรารับผิดชอบด้วยเราก็อำนาจมันเสร็จในหน้าที่ของเราในอำนาจงานของเรา” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1</p>

ตารางที่ 4.8

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของเจ้าหน้าที่ซัพพลาย(ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>งานที่สามารถรับรู้ผลสะท้อนกลับของงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่าสามารถรับรู้ผลของงานได้จากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ทำให้รู้ว่าการที่ส่งออกไปไม่ได้คุณภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“ทำพลาดก็ไม่ได้ บางทีเคยเจอแบบว่ามีเส้นผมอยู่ข้างในนี่นะ เค้กก็ใช้ไม่ได้ เพราะมันไม่สโตโรลส์ละ คนไข้ก็ติดเชื้อ เพราะว่าถ้าเส้นผมเราหลุดไป เราต้องดูดีๆ อะ เวลาทำงานก็เลยต้องใส่หมวกคลุมไว้ ไม่งั้นคนไข้ติดเชื้อ” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 2</p> <p>“เครื่องมือเวลานึงเสร็จเราแล้วก็เอาไปเพาะเชื้อดูว่ามันขึ้นมัย ต้องให้เชื้อมันตาย ถ้าเกิดมันเลี้ยงไม่ผ่านก็เอาเครื่องมือมานึ่งใหม่ทุกชิ้นที่เราใช้ในหม้อนั้นต้องเรียกกลับมา เคยมีแบบมันอยู่เฉยๆ มันก็มันก็แดงขึ้นมา มัน alarm ครั้งนั้นหม้อสามมั้ง หม้อแก๊สเรียกกลับมาทั้งหม้อ คือเราส่งไปแล้วเราต้องเรียกกลับมาจากกอร์ด ต้องตามกลับมาให้ได้ ถึงแม้ว่าเราจะไม่รู้ว่ามันปนเปื้อนที่ขึ้นไหน ทำให้หมด เลี้ยงใหม่อีกรอบ ก็เสียเวลาหน่อย แล้วก็มาตรวจสอบว่าหม้อนึ่งมันเสียรีเปล่า” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 2</p>
<p>งานที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลมองว่างานที่ทำมีความหมายต่อชีวิตในแงุ่มที่ช่วยให้มีรายได้หล่อเลี้ยงชีพ ไม่เป็นภาระของคนอื่น และยังเป็นงานที่ได้มีส่วนช่วยเหลือผู้ป่วยไปด้วยเช่นกัน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“ส่วนหนึ่งก็มีการทำช่วยเหลือตัวเองไปอะไรเงี้ย ก็เหมือนเรามีนงานทำ” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1</p> <p>“กิจการที่ทำมันเป็นงานที่ช่วยคนอื่นตรงที่ว่า อย่างคนไข้ งานเนี้ยไม่ใช่ว่าไม่สำคัญเพราะว่าอย่างเรื่องนึงของฆ่าเชื้อต้องเต็มร้อย เพราะว่าถ้าไม่จ้นเค้าเอาของไปใช้ปั๊บคนไข้ติดเชื้อขึ้นมาเราก็จะรู้สึกผิดใจว่าของที่เราทำไปไม่มีคุณภาพ ก็เหมือนได้ช่วยเหลือคนอื่นไปด้วย ส่วนหนึ่งก็มีการทำช่วยเหลือตัวเองไปอะไรเงี้ย ก็เหมือนเรามีนงานทำ แต่ถามว่าถ้าส่วนนึ่งก็ติดตรงที่ว่าได้ช่วยเหลือคนอื่นเค้าด้วย ช่วยเหลือในหน่วยงาน หรือนอกหน่วยงานอะไรประมาณนี้แหละ ให้มีของใช้ของพอใช้” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1</p>
<p>งานที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์เชิงบวก</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลอธิบายถึงบรรยากาศการทำงานภายในหน่วยงานที่มีการดูแลช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานและองค์กร ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p>

ตารางที่ 4.8

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของเจ้าหน้าที่ซัพพลาย(ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>“มันเหมือนอยู่แบบครอบครัวจริงๆ อะไรเจ็ย คือจะไปไหนก็ได้ ภายในโรงพยาบาล จะไปเข้าห้องน้ำก็ได้ว่ามีใครว่า ลงไปซื้อของเซเว่น ซื้อกับข้าวก็ไม่มีใครว่า ตอนสามโมงก็เดินออกไปกินออกไปกินแล้วก็มาทำงานต่อ เรารู้หน้าที่ของเราแล้วก็ทำงานต่อให้เสร็จ” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1</p>
<p>“อย่างตัดของอาจจะแตกต่าง เพราะว่าอะพีแก่พออาจจะซึกว่ามัน หรือว่ามันซึกว่าพี อันนี้ถ้าเค้าถนัดของเค้า เค้าก็จะทำของเค้าเรื่อยๆ อย่างพีที่ถนัดตรงนี้ พีก็ทำของพีไป แต่ว่าไม่ได้มานั่งแบ่งกัน แต่ทุกคนรู้ อย่างพับก๊อชของอย่างเจ็ย เค้าพับเก่ง เพราะบางที่เราตาไม่ดีเนาะมันต้องใช้สองแผ่นแล้วมานั่งพับไป” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1</p>
<p>“งานออกมาดี แล้วก็สนุก แล้วก็ไม่ทุกข์ นี่ขนาดขาดคน แต่เราเหมือนเป็นทีมเดียวกัน เราช่วยกันได้ เรา happy กับตรงนี้ คือไม่ทุกข์ แต่ถามว่าถ้าไม่ทันจริงๆ ก็มีบ้าง จะทำยังไงดีถึงจะทันระดมพวกน้องๆ อีกทีว่าตรงนี้ช่วยกันได้มัย” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1</p>
<p>“เพื่อนในแผนกก็สำคัญถ้าไม่มีพวกเค้าเราก็อยู่ลำบาก ก็เหมือนหัวหน้าถ้าไม่มีแขนมีขาจะอยู่ได้มัยละ คือแผนกทั้งแผนกมีหัวหน้าคนเดียวทำได้มัย มันก็ทำไม่ได้ มันต้องมีแขนมีขา ถ้าแขนขามันเข้มแข็งมันก็จะเดินไปได้ของมันเอง ไม่ล้มลุกคลุกคลาน” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1</p>
<p>“ก็เหมือนกับเรามีเพื่อน เราได้คุย เราได้ทำงาน มันก็จะเพลินๆ แล้วเวลามันก็จะเร็วไปเอง” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1</p>
<p>“ก็ไม่เบื่อนะ ก็คือถามว่ามันเบื่อได้มัย มันก็เป็นบางช่วง แต่อย่างเจ็ยคืองานก็ต้องทำ บางทีทำไม่ทันก็ ไม่รู้จะทำยังไงเหมือนกัน ก็ช่วยรุมๆ กันทำมันก็เสร็จ” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1</p>
<p>“ก็สนุกกับงาน อาจจะถามว่า รักโรงพยาบาลมัย ก็ส่วนนี้รักอะนะ รักที่ว่าเราเราอยู่ที่นี่มานาน รักที่ว่ามันเหมือนกับเราอยู่กันเหมือนครอบครัวใหญ่ ๆ แล้วก็ถ้อยทีถ้อยอาศัย สมัยก่อนก็เคยไปสมัครงานที่อื่นนะ แยกก็เรียกทีมนี้ไปคุย ไม่ให้ไปเหตุผลเยอะเยอะ แล้วคือถ้าไปเทียบกับโรงพยาบาลอื่นนะ strict ทุกเม็ดเลยนะ เรื่องของเวลาทำงาน strict มากทุกเรื่อง แต่ถามว่าตอนนี้เรื่องเงินเดือนสำคัญมัย สำหรับพีก็ไม่นะ พ้อยู่เพราะขอให้สบายใจ แล้วก็ให้ทำงานไปเรื่อยๆ โดยที่แบบไม่มีเรื่องอะไรมาทรมานประสาท” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1</p>
<p>“ที่นี้คือช่วยกันหมด อันไหนทำเสร็จไม่เสร็จก็ช่วยกัน ในนี้มันสบายใจกว่า คือเวลาเรามีอะไรเรารู้อะไรมาเราก็สามารถพูดให้กันฟังได้” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 2</p>

ตารางที่ 4.8

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมายในมุมมองของเจ้าหน้าที่ซัพพลาย(ต่อ)

ลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย
<p>งานที่มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาด้านคุณธรรม</p> <p>ผู้ให้ข้อมูลมองว่า ชีวิตและความปลอดภัยของผู้ป่วยต่างก็ขึ้นอยู่กับคุณภาพผลงานที่ส่งออกไป แสดงให้เห็นว่าในการทำงานจึงต้องมีความรอบคอบและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ทำงานให้ได้ตามมาตรฐาน ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p>“ก็งานที่ทำมันเป็นงานที่ช่วยคนอื่นตรงที่ว่า อย่างคนไข้ งานเนี่ยไม่ใช่ว่าไม่สำคัญเพราะว่า อย่างเรื่องหนึ่งของฆ่าเชื้อต้องเต็มร้อย เพราะว่าถ้าไม่มันเค้าเอาของไปใช้ปุ๊บคนไข้ติดเชื้อขึ้นมาเราก็จะรู้สึกผิดใจว่าของที่เรำทำไปไม่มีคุณภาพ ก็เหมือนได้ช่วยเหลือคนอื่นไปด้วย ส่วนหนึ่งก็มีงานทำช่วยเหลือตัวเองไปอะไรเงี้ย ก็เหมือนเรามีนงานทำ แต่ถามว่าถ้าส่วนหนึ่งก็ดีตรงที่ว่าได้ช่วยเหลือคนอื่นเค้าด้วย ช่วยเหลือในหน่วยงาน หรือนอกหน่วยงานอะไรประมาณนี้แหละ ให้มีของใช้ของพอใช้” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 1</p> <p>“เครื่องมือเวลานึงเสร็จเราแล้วก็เอาไปเพาะเชื้อดูว่ามันขึ้นมัย ต้องให้เชื้อมันตาย ถ้าเกิดมันเลี้ยงไม่ผ่านก็เอาเครื่องมือมาล้างใหม่ทุกชิ้นที่เราใช้ในหม้อนั้นต้องเรียกกลับมา เคยมีแบบมันอยู่เฉยๆ มันก็มันก็แดงขึ้นมา มัน alarm ครั้งนั้นหม้อสามมั่ง หม้อแก๊สเรียกกลับมาทั้งหม้อ คือเราส่งไปแล้วเราต้องเรียกกลับมาจากกอร์ด ต้องตามกลับมาให้ได้ ถึงแม้ว่าเราจะไม่รู้ว่ามันปนเปื้อนที่ขึ้นไหน ทำใหม่หมด เลี้ยงใหม่อีกรอบ ก็เสียเวลาหน่อย แล้วก็มาตรวจสอบว่าหม้อหนึ่งมันเสียรีไปแล้ว” เจ้าหน้าที่ซัพพลาย 2</p>

4.3 แนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดคุณค่าในงานสำหรับองค์กร

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติต่างรับรู้ว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีคุณค่า โดยมีมุมมองที่สอดคล้องกันว่าสิ่งที่ทำให้งานนั้นมีความหมายคือ ความสำคัญของงาน เพราะมีส่วนช่วยสนับสนุนการทำงานของผู้อื่น ตลอดจนรับรู้ว่างานของตนเองนั้นส่งผลกระทบต่อผู้อื่นได้อย่างไร Lips-Wiersma and Morris (2009) ได้อธิบายรูปแบบองค์รวมของงานที่มีความหมายไว้ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การพัฒนาและการเป็นตัวของตัวเอง (developing and becoming self) การให้บริการผู้อื่น (Serving others) ความสามัคคีกับผู้อื่น (Unity with others) และการแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ (Expressing full potential) ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจะประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย เมื่อนำมาทำการเปรียบเทียบกับ การรับรู้คุณค่าในงานของบุคลากรสายสนับสนุนของโรงพยาบาลราชภัฏบรณณะ สามารถสรุปการรับรู้คุณค่าในงานในมิติต่างๆ ตามองค์ประกอบของงานที่มีความหมายได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9

การรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบกับองค์ประกอบของงานที่ความหมาย

องค์ประกอบ ของงานที่มี ความหมาย	องค์ประกอบย่อย	การรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงาน
การพัฒนาและ การเป็นตัวของตัวเอง	การพัฒนาทาง คุณธรรม	ผู้ให้ข้อมูลมองว่างานที่ทำอยู่ช่วยให้ได้ทำในสิ่งที่ดี คือ รับรู้ถึงคุณค่าในงานของตนเองที่มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่น การรับรู้ถึงผลของงานส่งผลกระทบต่อผู้อื่นได้ทั้งในทางบวกและลบนั้น เป็นสิ่งที่ทำให้ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องยึดถือในการทำงาน สะท้อนผ่านพฤติกรรมการทำงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบ ความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่นทุ่มเท ความใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ
	การพัฒนาใน ระดับบุคคล	ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นในเรื่องของโอกาสก้าวหน้าในชีวิต โดยผู้ให้ข้อมูลมองว่า คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานในบางตำแหน่งงานถูกจำกัดด้วย คุณวุฒิทางการศึกษาซึ่งไม่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิต ทั้งนี้มีเพียงบางตำแหน่งงานเท่านั้นที่มีคุณวุฒิการศึกษาเฉพาะทางสามารถรับรู้ถึงโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง อย่างไรก็ตามยังคงเป็นความก้าวหน้าภายนอกองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากข้อจำกัดด้านโครงสร้างองค์กร นอกจากนี้แล้วมุมมองของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา พบว่าผู้ให้ข้อมูลเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่เห็นมองเห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของ ความรู้ที่มีความจำเป็นต่อการทำงาน โดยโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งยังมองว่า สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมขององค์กรที่เป็นอยู่ยังไม่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนา ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ซึ่งเป็นตำแหน่งงานที่มีลักษณะ ของการทำงานใช้แรงงาน งานที่ทำซ้ำๆ ในลักษณะของงาน routine ยังคง มีทัศนคติในด้านลบต่อการพัฒนาความรู้โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ในเชิง วิชาการ โดยมองว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถนัดอีกทั้งยังเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับ ผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย
	การอยู่กับตัวเอง อย่างแท้จริง	ผู้ให้ข้อมูลมองว่างานที่ทำมีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักรู้ถึง ความรู้สึกนึกคิด ความปรารถนา ความต้องการ จุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง ตลอดจนคุณค่าที่ตนเองยึดถือ ทำให้ได้ทำความเข้าในกับตัวตนที่แท้จริงของ ตนเองมากขึ้น เกิดการยอมรับและเคารพในตนเอง หากงานที่ทำนั้นไม่ขัด ต่อตัวตนก็เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติต่องานในด้านบวก เกิดความ พึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตามหากงานที่ทำนั้นมีความขัดแย้งกับ ตัวตนของผู้ปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติในเชิงลบเกี่ยวกับ งานๆ นั้น ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน

ตารางที่ 4.9

การรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบกับองค์ประกอบของงานที่ความหมาย (ต่อ)

องค์ประกอบ ของงานที่มี ความหมาย	องค์ประกอบย่อย	การรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงาน
การให้บริการ ผู้อื่น	การสร้างความ แตกต่าง	ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับรู้ว่าเป็นงานที่ทำนั้นเป็นงานที่มีเอกลักษณ์ของงานเป็นไปในด้านบวก คือ เป็นงานที่ต้องอาศัยทั้งทักษะ ความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพ ความเชี่ยวชาญ ตลอดจนความรัก ความผูกพันในงานที่มีเป็นการส่วนตัวเป็นสิ่งที่ช่วยผลักดันในงานบรรลุผลสำเร็จไปได้ อย่างไรก็ตามพบว่ายังมีผู้ให้ข้อมูลในบางตำแหน่งงานที่มองว่างานที่ทำนั้นไม่ได้พิเศษหรือมีความแตกต่าง โดยมีความเห็นว่าเป็นงานที่ต้องทำซ้ำๆ ในรูปแบบเดิมๆ เป็นลักษณะของงาน routine ตลอดจนการใช้ซึ่งกำลังแรงงาน ความอดทน ต่องานที่ซ้ำซากจำเจ เพื่อทำให้งานสัมฤทธิ์ผล
	การตอบสนอง ความต้องการของ มวลมนุษย์	ผู้ให้ข้อมูลเชื่อมโยงคุณค่าในงานของตนเองที่ในมุมมองที่กว้างกว่าบทบาทหน้าที่ของตนเองไปสู่ระดับขององค์กร ในประเด็นของความอยู่รอดอย่างยั่งยืนขององค์กร กล่าวคือ หากองค์กรสามารถเติบโตอยู่รอดได้บุคลากรในองค์กรเองก็สามารถอยู่รอดได้เช่นกัน
ความสามัคคี กับผู้อื่น	ค่านิยมที่มีร่วมกัน	ผู้ให้ข้อมูลต่างมองว่าแม้ว่างานที่ทำจะมีบทบาทสนับสนุนการทำงานของผู้อื่น แต่ผู้ที่ได้รับประโยชน์หรือผลกระทบจากผลลัพธ์ของงานในท้ายที่สุดก็คือตัวผู้ป่วย ซึ่งเป็นค่านิยมที่มีร่วมกันทั้งของผู้ปฏิบัติงานและองค์กรในการยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
	การเป็นส่วนหนึ่ง ของกันและกัน	ผู้ให้ข้อมูลมองในแง่บวกของการได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บริหาร กล่าวคือตัวผู้ปฏิบัติงานเองเมื่อเข้ามาทำงานเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้นบุคคลที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญและคำนึงถึงเป็นลำดับแรกก็คือผู้บริหาร ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มองว่าการที่ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่ ให้ความเมตตา ช่วยเหลือพนักงานทั้งในการแก้ไขปัญหาเรื่องงานไปจนถึงเรื่องส่วนตัว ตลอดจนการพูดคุยสอบถามสารทุกข์สุขดิบ การมีโอกาสได้ใกล้ชิดกับผู้บริหารนั้นเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ได้ว่าผู้บริหารเห็นถึงคุณค่าของผู้ปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนกลับมาให้ตัวผู้ปฏิบัติงานเองรับรู้ถึงประสิทธิภาพการทำงานที่มีความหมาย
	การทำงานร่วมกัน	ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นว่า ความร่วมมือร่วมใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในทีมเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยทำให้ส่งเสริมให้งานนั้นมีความหมายมากขึ้น ความรัก ความผูกพัน ถ้อยทีถ้อยอาศัย การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปด้วยดี รับรู้ถึงความรักความสามัคคี

ตารางที่ 4.9

การรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบกับองค์ประกอบของงานที่ความหมาย (ต่อ)

องค์ประกอบ ของงานที่มี ความหมาย	องค์ประกอบย่อย	การรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงาน
		จากการได้ทำงานร่วมกัน นำไปสู่การรับรู้ถึงประสบการณ์การทำงานที่มีความหมาย อย่างไรก็ตามจากข้อมูลในการสัมภาษณ์พบว่า เป็นความสัมพันธ์เชิงบวกที่รับรู้ได้ส่วนใหญ่เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานมากกว่าระหว่างหน่วยงาน
การแสดง ศักยภาพอย่าง เต็มที่	การริเริ่ม สร้างสรรค์	ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าในเนื้องานที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และงานบางงานยังป็นงานที่มีความท้าทายความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน จึงเป็นส่วนที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวเองออกมาใช้อย่างความสามารถ อย่างไรก็ตามพบว่ามีผู้ให้ข้อมูลอีกส่วนหนึ่งที่มองว่างานที่ทำมีลักษณะเป็นงาน routine ทำซ้ำๆ ในรูปแบบเดิมๆ ตลอดจนเน้นการใช้ในด้านกำลังแรงงานมากกว่าการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน
	ความสำเร็จ	ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มองว่าจุดมุ่งหมายในแต่ละช่วงชีวิตของแต่ละคนนั้นแตกต่างกันไป โดยมีงานเป็นตัวขับเคลื่อนไปยังจุดมุ่งหมายนั้น ทั้งนี้บางคนอาจบรรลุซึ่งจุดมุ่งหมายหรืออาจยังไม่บรรลุก็ตาม แต่งานที่ทำเป็นสิ่งช่วยให้รับรู้ว่ายังอยู่ห่างจากจุดมุ่งหมายนั้นเพียงใด และต้องทำอะไรจึงจะไปถึงจุดมุ่งหมายนั้นได้
	การมีอิทธิพล	ผู้ให้ข้อมูลมองว่าแม้จะเป็นงานในส่วนของงานสนับสนุน แต่ผลลัพธ์ของงานกลับมีความสำคัญอย่างยิ่งและส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ดังนั้นงานสนับสนุนซึ่งเป็นงานที่อยู่เบื้องหลังจึงสำคัญไม่แพ้กับงานเบื้องหน้าเช่นกัน การดำเนินงานขององค์กรจึงไม่สามารถฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไปได้ การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในมิตินี้จึงเป็นมิติที่สำคัญและเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ร่วมกันว่างานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่าและความหมาย

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการรับรู้คุณค่าและความหมายในงานของคุณลักษณะในสายงานสนับสนุนของโรงพยาบาลราชภัฏวไลยอลงกรณ์ โดยมิติของการรับรู้คุณค่าในงานที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเป็นลำดับแรกคือ มิติของการพัฒนาตนเองในระดับการพัฒนาส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณลักษณะของการปฏิบัติงานที่เป็นงาน routine งานที่ทำซ้ำๆ ในรูปแบบเดิมๆ ตลอดจนงานที่เน้นการใช้กำลังแรงงานในการทำงาน อาจส่งผลให้เกิดความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้า ความเบื่อหน่ายในการทำงานจนคุณค่าและความหมายในงานถูกลบเลือนไป นับว่าเป็นเรื่องที่ทำนาย

อย่างสำหรับผู้บริหารในฐานะของนายจ้าง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ เกิดคุณค่าในงานสำหรับองค์กร ดังนี้

ในการฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถของบุคลากร องค์กรควรพิจารณาจัดการอบรม เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถตามความจำเป็นของแต่ละตำแหน่งงานอย่างเหมาะสมและทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็บุคลากรในตำแหน่งงานใดก็ตาม ตลอดจนควรพิจารณาหลักสูตรการอบรมและพัฒนาของบุคลากรที่มีอยู่เหมาะสมแล้วหรือไม่ ช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรได้จริงหรือไม่ รวมทั้งรูปแบบของวิธีการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรแต่ละกลุ่มที่มีพื้นฐานความรู้ไม่เท่ากันเหมาะสมแล้วหรือไม่อย่างไร มิฉะนั้นก็เป็นการเปล่าประโยชน์ที่จะทำการฝึกอบรมแต่กลับทำให้ สิ้นเปลืองทรัพยากรและยังทำให้บุคลากรมีทัศนคติในด้านลบต่อการพัฒนาตนเอง

นอกจากนั้นแล้วยังควรพิจารณาสรรหาหลักสูตรในการฝึกอบรมที่ทันสมัยกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อเปิดมุมมองนำความรู้ใหม่ๆ เข้ามาในองค์กร รวมทั้งสร้างและปลูกฝัง วัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในขณะที่เดียวกันควรพัฒนาทักษะด้าน การบริหารงานให้กับพนักงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานในระดับผู้บังคับบัญชา เพราะหัวหน้างาน เหล่านี้คือผู้ที่ใกล้ชิดกับผูปฏิบัติงานมากที่สุดเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพของพนักงานขององค์กรให้ มีความรู้ความสามารถ รวมทั้งการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของกับบุคลากรให้มีความ ชัดเจน เพื่อจูงใจให้บุคลากรมีเป้าหมายในการทำงาน กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

อย่างไรก็ตามในการรับรู้คุณค่าในงานของบุคลากรพบว่ามีปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การรับรู้คุณค่าและความหมายในงานไปในทางลบ ซึ่งนับว่าเป็นอุปสรรคต่อการรับรู้ที่องค์กรต้องเร่งจัดการ ด้วยเช่นกันในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. พิจารณาการจ่ายตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ค่าตอบแทนนับว่าเป็นปัจจัยที่ ทุกตำแหน่งงานให้ความสำคัญ ส่วนหนึ่งเนื่องจากเป็นปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของ มนุษย์ จึงปฏิเสธไม่ได้ถึงความต้องการในเรื่องเงินของบุคลากร อย่างไรก็ตามการคาดหวังถึงการทุ่มเท แรงกายและแรงใจในการทำงานให้กับองค์กรจากพนักงานฝ่ายเดียวนั้นเป็นได้ยาก หากความต้องการ พื้นฐานทางกายภาพยังไม่ถูกตอบสนอง ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและ เหมาะสมกับคุณวุฒิ ประสบการณ์การทำงาน ภาระงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนสภาพเศรษฐกิจและค่า ครองชีพให้มีความเหมาะสมและสามารถแข่งขันได้

2. จัดการสภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย สภาพการทำงานที่มีความ ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรเป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เป็นหน้าที่ขององค์กรใน ฐานะนายจ้างที่ต้องจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับผูปฏิบัติงาน ทั้งการจัดหาอุปกรณ์ ป้องกันร่างกาย การให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องความปลอดภัยแก่พนักงาน ตลอดจนการส่งเสริมเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความเครียดและการเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บจากการทำงาน อันจะ

ส่งผลไปถึงการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน ในทางกลับกันยังเป็นการลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาลและการประกันสุขภาพของพนักงานได้อีกด้วย

3. จัดให้บุคลากรสมดุลชีวิตกับการทำงานที่เหมาะสม โดยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ ทั้งนี้หากภาระงานที่มีมากเกินไปกำลังของบุคลากร องค์กรควรค้นหาสาเหตุที่แท้จริงและหาแนวทางแก้ไขอย่างยั่งยืน กล่าวคือ ไม่ว่าจะเป็ชขาดแคลนอัตรากำลังเนื่องจากพนักงานลาออก จึงไม่ใช่แค่เพียงการสรรหาทดแทนให้ทันตามความต้องการ แต่ควรพิจารณาไปถึงปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสาเหตุของการลาออกที่แท้จริงเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งการสนับสนุนทรัพยากรอื่นๆ ที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างเพียงพอแล้วหรือไม่ เช่น อุปกรณ์และเครื่องมือ ที่จะสามารถช่วยลดเวลาการทำงาน ช่วยลดขั้นตอนในการทำให้การลง ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากร มากกว่าการที่จะคำนึงถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายเพียงอย่างเดียว

นอกจากนั้นแล้วองค์พิจารณาความคุ้มค่าในการผลิตชิ้นงานปลึ่กย่อย หากเป็นงานที่ไม่ได้ก่อให้เกิดมูลค่าหรือเป็นงานที่ไม่ได้ช่วยให้บุคลากรเกิดการพัฒนา อาจมีความจำเป็นในการจัดซื้อจัดจ้างบริษัทภายนอกแทน ทั้งนี้เพื่อลดภาระงานให้กับพนักงานในส่วนองงานที่ไม่จำเป็น ลดความเป็อหนาย ความซ้ำซากจำเจ และพัฒนาให้พนักงานได้พัฒนาตนเองไปสู่การทำงานที่ใช้ทักษะ ความรู้ และความสามารถที่หลากหลายมากขึ้น หรือกรณีงานนั้นเกินศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน องค์กรจึงควรหาผู้ที่เชี่ยวชาญจากภายนอกมาดำเนินการแทน เพื่อลดความกดดัน ความผิดพลาด และการสูญเสียทรัพยากร

4. การสื่อสารภายในองค์กร องค์กรควรมีการสื่อสารและชี้แจงให้บุคลากรทราบถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายการดำเนินงานให้พนักงานทราบ รวมทั้งสร้างการรับรู้ถึงค่านิยมขององค์กรที่เป็นรูปธรรมให้ชัดเจน โดยมีการกระตุ้นและย้ำเตือนอยู่เสมอ เพื่อที่พนักงานจะสามารถรับรู้และนำมาเชื่อมโยงปรับตัวเข้ากับการทำงานของตนเองได้ ในขณะเดียวกันองค์กรควรจัดให้มีโอกาสบุคลากรได้ร่วมเสนอความคิดเห็นร่วมกันอย่างเท่าเทียมและสร้างวัฒนธรรมในการให้ข้อมูลย้อนกลับตามความเป็นจริงในทางบวกอย่างจริงใจและสร้างสรรค์ แทนการตำหนิพื่อที่นำไปสู่การแก้ไขที่ต้นเหตุปัญหาอย่างแท้จริงและยั่งยืน

5. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยผู้บริหารอาจสามารถช่วยให้พนักงานชื่นชมผลกระทบเชิงบวกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มการรับรู้ถึงความหมายในงานที่มีต่อผู้อื่น หากผู้บริหารแสดงออกถึงความเอาใจใส่ในความต้องการ ความทุกข์ร้อน ตลอดจนไม่เพิกเฉยละเลยต่อการเสนอความเห็นและการแก้ปัญหาของบุคลากรในทุกระดับ การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี สิ่งเหล่านี้มีส่วนช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการงานรับรู้คุณค่าและความหมายในงานที่ทำ อัน

ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการทำงาน ความทุ่มเท ความรับผิดชอบ และความผูกพันที่มีต่อองค์กร

6. ปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของงานที่ทำ เหนือสิ่งอื่นใดการประเมินผลนั้นต้องสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างแท้จริงและยุติธรรม

แนวทางในการพัฒนาบุคลากรตามที่เสนอมาในข้างต้นก็เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการรับรู้ถึงคุณค่าในงานที่ทำโดยการส่งเสริมและพัฒนามิติของงานที่มีความหมายซึ่งยังปรากฏไม่ชัดเจนผ่านพัฒนาทางด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ รวมถึงการจัดการกับปัจจัยต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการรับรู้คุณค่าในงานของบุคลากรด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น นำมาซึ่งความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนการปรับปรุงการทำงาน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง คุณค่าในงานของผู้ที่อยู่เบื้องหลัง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง รวมถึงอธิบายลักษณะของงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย กรณีศึกษาโรงพยาบาลราชภัฏรำไพพรรณี ทั้งนี้เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดคุณค่าในงานสำหรับองค์กรต่อไป

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสารบทความวิชาการและการวิจัยต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ ร่วมกับการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูล คือ บุคลากรในตำแหน่งงานที่ไม่ได้ให้บริการกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลโดยตรง แต่เป็นกลุ่มงานที่ให้การสนับสนุนภารกิจของโรงพยาบาล จำนวน 13 คน จาก 7 ตำแหน่งงาน ได้แก่ พนักงานตัดเย็บ นักเทคนิคการแพทย์ พนักงานซักกรีด ช่างเครื่องมือแพทย์ แม่ครัว ช่างซ่อมบำรุง และเจ้าหน้าที่ซักฟอก ซึ่งสามารถวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง คุณค่าในงานของผู้ที่อยู่เบื้องหลัง ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในประเด็นต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา ซึ่งจากการนำเสนอข้อมูลและสรุปบทสัมภาษณ์ในบทที่ 4 ผู้วิจัยบางการสรุปผลการศึกษาเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

5.1.1 การรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงาน

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนองงานสนับสนุนของโรงพยาบาลราชภัฏรำไพพรรณีทั้ง 7 ตำแหน่งงาน รับรู้งานที่ทำนั้นเป็นงานที่มีคุณค่าและความหมาย โดยมีมติของการรับรู้ที่บุคลากรรับรู้สอดคล้องกันคือความสำคัญของงานที่ทำ กล่าวคือแม้ว่าจะงานที่ทำจะไม่ใช่งานที่อยู่ในกระบวนการรักษาพยาบาลซึ่งเป็นบริการหลักของโรงพยาบาล แต่กลับเห็นได้ชัดว่ากระบวนการหลักจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์หากปราศจากการสนับสนุนโดยงานเหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนในเรื่องของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ เวชภัณฑ์ต่างๆ ระบบสาธารณูปโภค รวมไปถึงการบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวก เสริมการดำเนินงานของกระบวนการหลัก ซึ่งผู้ปฏิบัติงานทราบเป็นอย่างดีถึงการมีส่วนร่วมของตนเองและผลของงานนั้นกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร

ในส่วนของความแตกต่างหรือเอกลักษณ์ของแต่ละงานนั้น ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มองว่างานที่ทำนั้นมีเอกลักษณ์ของงานที่แตกต่างโดยเป็นความแตกต่างในเชิงบวก คือมองว่าในแต่ละงานต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์การทำงาน รวมไปถึงความรัก ความผูกพัน ความภาคภูมิใจที่มีต่ออาชีพนั้นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ของงาน อย่างไรก็ตามพบว่าในบางตำแหน่งงานผู้ให้ข้อมูลกลับมองว่างานที่ทำนั้นไม่ได้มีความพิเศษหรือแตกต่าง แต่มองว่าเป็นลักษณะของงานที่ทำเป็นไปเชิงลบ เช่น เป็นงานที่จุกจิก งานใช้แรงงาน เป็นงานที่ทำเหมือนเดิมซ้ำๆ ในรูปแบบเดิมๆ

ในขณะที่ความหมายของงานที่มีต่อการดำรงอยู่ของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละประเด็นนั้นมีทั้งสอดคล้องและแตกต่างกันไปตามมุมมองของแต่ละบุคคล ดังนี้

(1) ความหมายของงานที่เอื้อต่อการความก้าวหน้าในชีวิต โดยหากเป็นความก้าวหน้าภายในองค์กรผู้ปฏิบัติงานต่างรับรู้ร่วมกันดีว่าโอกาสที่จะก้าวหน้านั้นเป็นไปได้ยาก เนื่องด้วยข้อจำกัดโครงสร้างองค์กร ระดับการบังคับบัญชาภายในที่ไม่ซับซ้อนประกอบด้วยพนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้าแผนกเป็นหลัก ดังนั้นโอกาสที่จะก้าวหน้าในระดับสูงขึ้นไปจึงแทบเป็นไปได้ ส่วนใหญ่ต้องรอให้บุคลากรคนเก่าลาออกหรือเกษียณอายุงานไปก่อนจึงจะมีการพิจารณาหาทดแทน ในขณะที่เดียวกันหากไม่มีคุณสมบัติทางการศึกษาที่เหมาะสมหรือไม่ได้อยู่ในสายงานที่เกี่ยวข้อง บุคลากรก็ไม่สามารถเติบโตขึ้นไปได้เช่นกัน ประกอบการแบ่งโครงสร้างองค์กรเองถูกจัดแบ่งตามหน้าที่งาน ซึ่งบางตำแหน่งงานถูกจำกัดไว้ด้วยการกำหนดคุณสมบัติการศึกษาเฉพาะทางตามวิชาชีพนั้นๆ โดยตรงตลอดจนบางตำแหน่งงานถูกกำหนดไว้ตามมาตรฐานวิชาชีพที่ต้องมีสภาวิชาชีพรับรองไว้ เช่น นักเทคนิคการแพทย์ ในขณะที่บางอาชีพเป็นงานทั่วไปที่สามารถเรียนรู้ฝึกฝนกันได้ คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นเพียงคุณสมบัติทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเท่านั้น ด้วยเหตุดังกล่าวยิ่งส่งผลให้บุคลากรกลุ่มนี้มีโอกาสก้าวหน้าน้อย ซึ่งแตกต่างจากในอดีตคือองค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติทางการศึกษาเทียบเท่ากับในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามสำหรับตำแหน่งงานที่มีคุณสมบัติทางการศึกษาเฉพาะทางพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเองทั้งในสายงานโรงพยาบาลหรือในสายงานอื่นที่สามารถใช้พื้นฐานความรู้ตามสายวิชาชีพที่มี โดยส่วนใหญ่บุคลากรกลุ่มนี้จะรับรู้ถึงโอกาสก้าวหน้าในชีวิตจากการเลือกศึกษาในสาขาวิชาชีพนั้นๆ อยู่แล้ว

(2) ความหมายของงานที่ช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจถึงตัวตนของตนเอง งานที่ช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักและรับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิด ความต้องการภายในจิตใจ รวมทั้งคุณค่าที่ตนเองยึดถือในการดำเนินชีวิต ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในตนเองมากขึ้น ตั้งอยู่กับความเป็นจริง ณ ปัจจุบัน ยอมรับและเคารพในตนเอง การเข้าใจตนเองนั้นยังครอบคลุมไปถึงการเข้าใจผู้อื่น รับรู้ว่าผู้อื่นคิดกับเราอย่างไรและรู้ว่าต้องปฏิบัติกับคนอื่นอย่างไรด้วยเช่นกัน

อย่างน้อยๆ งานก็ช่วยทำให้รู้ว่าอยู่ห่างจากจุดมุ่งหมายนั้นเพียงใด และต้องทำอะไรจึงจะไปให้ถึงยังจุดมุ่งหมายนั้น

(6) ความหมายของงานที่ช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจสิ่งต่างๆ รอบตัวมากขึ้น เป็นมุมมองที่กว้างออกไปจากเดิมมองแค่เพียงตนเอง ไปสู่ความเข้าใจในสิ่งต่างๆ รอบตัว ไม่ว่าจะเป็นในระดับองค์กร สังคมรอบข้าง ไปจนถึงธรรมชาติของชีวิต

แม้ว่าการรับรู้คุณค่าและความหมายในงานจะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ได้ด้วยตนเอง การรับรู้เช่นนั้นไม่ได้เกิดจากตัวผู้ปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว ย่อมมีเหตุปัจจัยในการรับรู้เช่นนั้น ปัจจัยบางอย่างช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้คุณค่าและความหมายในงานที่ทำได้ดี ในขณะเดียวกันก็อาจกลายเป็นสิ่งที่บั่นทอนการรับรู้คุณค่าและความหมายในงานให้ลดลงได้ ขึ้นชื่อว่าคุณค่าและความหมายในงานแล้ว องค์กรจึงเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญในการรับรู้คุณค่าของงาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่ทำให้งานมีคุณค่าและความหมายมาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรแทบทั้งสิ้น อันได้แก่ ลักษณะของงาน การได้ใช้ความรู้ความสามารถ การเปิดโอกาสให้ใช้ศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การดูแลเอาใจใส่จากผู้บริหารและความสามัคคี ความร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมกับการทำงาน ได้รับสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการทำงาน รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับสมดุลชีวิตระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน และสุดท้ายคือค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอแก่การเลี้ยงชีพ

5.1.2 ลักษณะงานที่ช่วยส่งเสริมการรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงาน

หากพิจารณามิติของงานที่มีร่วมกันอันนำไปสู่ประสบการณ์ที่รับรู้ว่างานนั้นที่มีความหมายตามแนวคิดของ Hackman and Oldman (1976) ของบุคลากรในกลุ่มงานสนับสนุนของโรงพยาบาลราชบุรีบูรณะสะท้อนผ่านคุณลักษณะของงาน คือ ความสำคัญของงาน เพราะบุคลากรทุกคนต่างรับรู้ดีว่างานที่ทำนั้นมีส่วนก่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งตนเองและผู้อื่น อย่างไรก็ตามพบว่าลักษณะของงานที่ไม่ปรากฏชัดเจน คือ ความหลากหลายของทักษะและเอกลักษณ์ของงาน อาจเนื่องมาจากลักษณะของงานที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งงานที่มีลักษณะของงานเป็นงาน routine ทำซ้ำๆ ในรูปแบบเดิมๆ รวมทั้งงานประเภทที่เน้นใช้แรงงานเป็นหลัก ซึ่งลักษณะของงานไม่ได้สร้างความรู้สึกแตกต่างให้กับผู้ปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับการที่ผู้ปฏิบัติงานมองว่าลักษณะของงานที่ทำได้ไม่ได้เปิดโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถหรือทักษะที่หลากหลาย แต่กลับต้องอดทนกับสภาพการทำงานที่น่าเบื่อหน่าย ความซ้ำซากจำเจ ความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้าจากการทำงาน ส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเหล่านี้รับรู้คุณค่าและความหมายในงานลดน้อยลง

สำหรับลักษณะงานอื่นๆ ที่ช่วยส่งเสริมการรับรู้คุณค่าในงาน กล่าวคือ มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ งานที่สามารถรับรู้ผลสะท้อนกลับของงาน

งานที่สร้างความสัมพันธ์เชิงบวก งานที่มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาคุณธรรม และงานที่ให้อิสระในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มดังกล่าวข้างต้นนั้นมีโอกาสที่จะได้เรียนรู้และพัฒนาบ่อยเมื่อเทียบกับงานในด้านอื่นที่มีลักษณะเป็นที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะทาง

5.1.3 แนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดคุณค่าในงานสำหรับองค์กร

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลราชบุรีบรูณะรับรู้ว่าการทำนั้นมี ความหมายทั้งต่อตนเองต่อผู้อื่น โดยรับรู้ได้จากลักษณะของงานโดยเฉพาะงานที่มีความสำคัญ เพราะ เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบของงานที่มีต่อผู้อื่น แม้ว่าการค้นพบคุณค่าและความหมายในงาน จะเป็นเรื่องในระดับบุคคลที่ค้นพบได้ด้วยตนเอง เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้สึกของงาน ที่มีความหมาย หัวหน้างานและผู้นำองค์กรควรเป็นบุคคลลำดับแรกที่รับรู้ว่าการปฏิบัติงานทำมี ความสำคัญ เหนือสิ่งอื่นใดผู้บริหารและหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจในอุปสรรคและสภาพ ปัญหาที่เป็นอยู่ซึ่งบั่นทอนการรับรู้ถึงคุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงานงาน จากงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงได้เสนอ แนวทางในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของโรงพยาบาลเพื่อให้เกิดการรับรู้ถึงคุณค่าในงานในมิติ ที่ขาดหายไปตามองค์ประกอบของงานที่มีความหมาย ((Lips-Wiersma & Morris, 2009) คือ มิติของ การพัฒนาตนเองในระดับการพัฒนาส่วนบุคคล ร่วมกับการจัดการกับปัจจัยอันเป็นอุปสรรคสำคัญที่ บั่นทอนการรับรู้คุณค่าในงานให้ลดลงไปด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

งานวิจัยพบว่า การรับรู้คุณค่าในงานของบุคลากรในกลุ่มงานสนับสนุนของโรงพยาบาล ราชบุรีบรูณะในนั้นมีความสอดคล้องกันกับแต่ละมิติขององค์ประกอบของงานที่มีความหมาย นอกจากนั้นแล้วยังพบว่าตามพบว่าการรับรู้คุณค่าของงานในแต่ละมิตินั้นมีความสัมพันธ์กันกับ ลักษณะของงานเป็นอย่างยิ่ง โดยพบว่าความสำคัญของงานเป็นคุณลักษณะหลักของงานที่สำคัญ ที่ ทำให้บุคลากรในส่วนงานสนับสนุนของโรงพยาบาลราชบุรีบรูณะ อันได้แก่ พนักงานตัดเย็บ นัก เทคนิคการแพทย์ พนักงานซักรีด ช่างเครื่องมือแพทย์ แม่ครัว ช่างซ่อมบำรุง และเจ้าหน้าที่ซัพพลาย รับรู้ว่าประสบการณ์การทำงานนั้นมีความหมาย เพราะว่าผู้ปฏิบัติต่างรับรู้ถึงผลงานของงานที่ทำมี ส่วนร่วมในการสนับสนุนการดำเนินงานในส่วนอื่นๆ ขององค์กร และคุณภาพของงานที่ออกส่ง ผลกระทบต่อผู้อื่นได้ทั้งในเชิงบวกหรือลบ เพราะความรู้สึกเป็นเจ้าของและการมีส่วนร่วมเป็นหัวใจ สำคัญของความหมายตามองค์ประกอบของงานที่มีความหมาย (Lips-Wiersma & Morris, 2009) แม้งาน ที่ไร้ความหมายที่สุดก็สามารถสร้างความหมายได้หากมันถูกเชื่อมไว้กับสาเหตุที่สำคัญ ซึ่งให้เห็นถึง ผลกระทบที่มีต่อตัวเอง ผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมจะช่วยเพิ่มความรู้สึกของงานที่มีความหมายได้ การช่วยเหลือผู้อื่นทำให้ผู้คนมีประสบการณ์การทำงานที่มีความหมายมากขึ้น (Allan, Duffy &

Collisson, 2018) อย่างไรก็ตามเพียงแค่ว่าความสำคัญของงานเพียงอย่างเดียวคงยังไม่เพียงพอที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้คุณค่าในงาน หากแต่ยังมีคุณลักษณะในด้านอื่นๆ ที่ช่วยส่งเสริมการรับรู้คุณค่าในงาน

แม้ว่าการค้นพบความหมายจะเป็นเรื่องในระดับบุคคล แต่ไม่ใช่พนักงานทุกคนจะกำกับตนเองในการพัฒนาเป้าหมายหรือมีแรงจูงใจ มันจึงเป็นเรื่องยากสำหรับพนักงานที่จะทำได้ด้วยตนเอง และเพราะชีวิตของคนส่วนใหญ่ถูกใช้ไปกับการทำงาน จึงไม่เป็นที่น่าแปลกใจที่คนมักจะเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ของตัวตนกับงาน และเมื่อการทำงานที่มีความหมายนั้นเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ (Yeoman, 2014) องค์กรจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างโอกาสในการค้นหาความหมายในการทำงาน บุคลากรจะประสบความสำเร็จเมื่อมีส่วนร่วมในงานที่มีความหมายและองค์กรจะประสบความสำเร็จได้เมื่อพนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในการทำงานเหมือนกัน ดังนั้นการทำความเข้าใจวิธีการสร้างประสบการณ์ การจัดการ และการรักษาไว้ซึ่งงานที่มีความหมายนั้นนำมาซึ่งความสามารถอันทรงพลังสำหรับการบรรลุผลงานที่เหมาะสมและยั่งยืนทั้งในระดับบุคคลและองค์กร (Steger & Dik, 2010).

การพัฒนาบุคลากรเพื่อเติมเต็มในมิติของงานที่มีความหมายที่ยังขาดหายไป ร่วมกันกับการจัดการกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการรับรู้คุณค่าในงานสามารถทำได้โดยการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น ทั้งนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ หนึ่งในนั้นคือลักษณะของงานซึ่งเป็นปัจจัยด้านองค์การ กล่าวคือบุคคลจะรู้สึกมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เมื่อบุคคลรับรู้ว่างานที่ปฏิบัติอยู่นั้นเป็นงานที่ท้าทาย มีความน่าสนใจและมีผลรางวัลจากการทำงาน ซึ่งการออกแบบลักษณะงานที่ดีจะเป็นแนวทางที่สามารถเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรได้ ดังนั้นลักษณะงานที่ดีจึงเป็นแรงจูงใจภายในในการทำงานของบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจึงเป็นส่วนที่ช่วยส่งเสริมการรับรู้คุณค่าและความหมายในงานให้กับบุคลากร

5.3 ข้อเสนอแนะในการบริหาร

โรงพยาบาลราชภัฏบูรณะมุ่งมั่นให้บริการทางการแพทย์ที่ดี มีมาตรฐาน ด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรม โดยมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุด อย่างไรก็ตามการที่องค์กรจะประสบผลสำเร็จและบรรลุตามจุดมุ่งหมายได้ย่อมต้องอาศัยทรัพยากรอันประกอบไปด้วย เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ และคน ซึ่งนับว่าเป็นทรัพยากรสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กร จากการศึกษาเรื่อง คุณค่าในงานของผู้ที่อยู่เบื้องหลัง แสดงให้เห็นว่าไม่ว่าจะเป็นบุคลากรในสายงานใดต่างก็มีความสำคัญกับองค์กรทั้งสิ้น และแม้ว่าค่านิยมที่มีร่วมกันคือการยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางอันเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรต่างตระหนักและรับรู้ร่วมกันถึงความสำคัญของงานที่มีต่อตนเองและผู้อื่น อย่างไรก็ตาม

ก็ตามสิ่งหนึ่งที่ยังไม่ควรละเลยคือคุณค่าและชีวิตจิตใจภายในของบุคลากรผ่านการหล่อเลี้ยงด้วยการได้ทำงานที่มีคุณค่าและความหมาย มากกว่าการมองว่าคนเป็นเพียงแค่หนึ่งในทรัพยากรของธุรกิจ หัวหน้างาน ผู้บริหารและองค์กรจึงเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการช่วยให้บุคลากรรับรู้ถึงประสบการณ์การทำงานที่มีความหมายได้ด้วยการจัดการสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเพื่อเติมเต็มมิติของคุณค่าและความหมายของงานที่ขาดหายไป ร่วมกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเพื่อลดปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการรับรู้คุณค่าในงาน อันนำมาซึ่งการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน ความสุขในการทำงาน ความพึงพอใจในชีวิต ตลอดจนการรับรู้ถึงความหมายของการมีชีวิตอยู่และรับรู้ถึงคุณค่าในตนเองของบุคลากร เพราะท้ายที่สุดแล้วผลกระทบดังกล่าวย้อนกลับมาสู่องค์กร ทำให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่ทุ่มเทร่างกายแรงใจ อุทิศตนให้กับการทำงานและคงอยู่กับองค์กร

5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย

ข้อจำกัดในงานวิจัยนี้คือ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นธรรมชาติ จึงมีความจำเป็นต้องเข้าถึงพื้นที่ปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด แต่พบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลของผู้วิจัยในการสัมภาษณ์รายบุคคลมีภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบตามตารางงานที่ได้รับมอบหมาย ในการสัมภาษณ์จึงจำเป็นต้องดำเนินการสัมภาษณ์ในขณะที่ผู้ข้อมูลสามารถปฏิบัติงานไปในขณะเดียวกันได้เพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนเวลาการทำงานและกระทบต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ทั้งนี้ในบางตำแหน่งงานไม่สามารถหาโอกาสในการเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคลได้ทุกตำแหน่งงานเนื่องจากลักษณะของการปฏิบัติงานไม่เอื้ออำนวย จึงจำเป็นต้องทำการสัมภาษณ์ในขณะที่มีผู้อื่นอยู่ด้วย โดยซึ่งผู้วิจัยได้เจาะจงสัมภาษณ์เฉพาะผู้ให้ข้อมูลที่เลือกไว้ ทำให้การให้ข้อมูลอาจได้รับอิทธิพลจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานแทรกเข้ามา อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้ตามเก็บข้อมูลซ้ำเป็นรายบุคคลเมื่อมีโอกาส เพื่อให้ได้ความน่าเชื่อถือของข้อมูล แต่ด้วยข้อจำกัดของเวลาในการเก็บข้อมูลและสถานการณ์จริงในการเก็บข้อมูลที่ไม่เอื้ออำนวยจึงทำให้ไม่สามารถกลับไปเก็บข้อมูลซ้ำได้หลายครั้ง

5.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

การรับรู้ความหมายในงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละบุคคล นอกจากนั้นแล้วการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทั้งสภาพเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยีนั้นส่งผลให้ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของผู้คนเปลี่ยนแปลงไป ในการวิจัยครั้งถัดไปอาจแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลให้ชัดเจนมากขึ้น โดยอาจจำแนกตามอายุงานหรืออายุตัว เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณค่าและความหมายในงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

นอกจากนั้นแล้วควรมีการศึกษาในเชิงวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากคนในองค์การโดยมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกันและยึดถือปฏิบัติกันมาจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติเป็นคุณค่าที่องค์กรยึดถือ เปรียบเสมือนสิ่งที่หลอมรวมองค์การให้เป็นหนึ่งเดียวกัน โดยศึกษาในเชิงลึกของวัฒนธรรมองค์การที่เป็นอยู่อย่างละเอียดว่ามีส่วนสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการรับรู้คุณค่าและความหมายในงาน

5.6 ความรู้ที่ได้รับเกี่ยวกับคุณค่าในงานของผู้ที่อยู่เบื้องหลัง

จากงานวิจัยในครั้งที่ทำให้ได้เห็นมุมมองเกี่ยวกับงานของบุคลากรในส่วนงานสนับสนุนของโรงพยาบาลในมุมมองที่ต่างออกไปจากเดิม ซึ่งบทบาทหน้าที่ตามที่องค์กรได้ให้ความหมายไว้หากมองเพียงผิวเผินอาจทำให้เห็นเป็นเรื่องธรรมดาเป็นงานทั่วๆ ไป บางงานอาจจะไม่ใช่งานที่มีเกียรติหรือศักดิ์ศรีหรือเป็นที่ยอมรับในสังคม หรือแม้แต่กระทั่งเป็นงานที่ตัวผู้ปฏิบัติงานเองหากมีทางเลือกได้ก็อาจจะไม่ทำงานนั้นก็ไม่ได้ เพราะงานบางงานเป็นงานที่ต้องใช้แรงงาน งานที่ตัวผู้ปฏิบัติงานเองต้องเสี่ยงกับความไม่ปลอดภัยต่างๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจแต่เหตุใดผู้คนเหล่านั้นยังคงทำงานนั้นต่อไป โดยพบว่างานดังกล่าวกลับมีมิติที่งดงามของงานซ่อนอยู่ภายใน งานที่ไม่ได้ต้องการทำเพียงแค่ว่าตัวเองแต่ก้าวข้ามผ่านไปสู่การทำเพื่อผู้อื่น ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้โลกใบนี้ยังคงงดงามและน่าอยู่ ดังนั้นการรับรู้คุณค่าในงานเป็นสิ่งช่วยขับเคลื่อนให้บุคลากรมีแรงมีพลังใจในการทำงานไปจนถึงการมีความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งการรับรู้คุณค่าในงานนั้นเป็นสิ่งที่ค้นพบได้ด้วยตนเอง อย่างไรก็ตามกลับเป็นที่น่าเสียดายที่การรับรู้ถึงคุณค่าในงานที่ทำนั้นกลับถูกบั่นทอนลงด้วยผู้อื่น แต่อย่างน้อยก็ทำให้ผู้วิจัยได้รับรู้ว่าสิ่งใดที่ช่วยส่งเสริมและสิ่งใดที่เป็นอุปสรรคต่อการรับรู้คุณค่าในงานของผู้ปฏิบัติงานให้เลือนหายไปลดน้อยลง เพื่อให้ผู้วิจัยจะได้นำความรู้ที่ได้กลับไปช่วยพัฒนาแก้ไขและสร้างคุณประโยชน์ให้กับองค์กรต่อไป

5.7 ความรู้ที่ได้เกี่ยวกับกระบวนการวิจัย

จากการวิจัยในครั้งนี้ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ที่เป็นรูปแบบการสัมภาษณ์ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured interviews) โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล (In-Depth Interview) ทำให้ผู้วิจัยต้องฝึกฝนทักษะในการทำ ความคุ้นเคยกับผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลอย่างเป็นธรรมชาติมากที่สุด รวมถึงฝึกฝนทักษะในการตั้งคำถามเนื่องจากผู้ให้ข้อมูลมีทั้งมุมมอง ความคิด ที่แตกต่างกันไป อาจทำให้การตีและเข้าใจคำถามแตกต่างกัน ในขณะที่เดียวกันจึงใช้โอกาสขณะเข้าทำการสัมภาษณ์ ณ พื้นที่ปฏิบัติงานจริง ทำ

การสังเกตไปด้วยในขณะเดียวกัน เนื่องด้วยวิธีการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำข้อมูลที่ได้มามีลักษณะกระจัดกระจาย การอ่านผลถอดเทปสัมภาษณ์จึงต้องอ่านซ้ำไปซ้ำมาหลายรอบ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล และการเชื่อมโยงข้อมูล อีกทั้งการทำกรวิจัยในครั้งนี้เป็นการทำวิจัยเชิงคุณภาพเป็นครั้งแรกของผู้วิจัย ซึ่งทำให้ผู้วิจัยรู้สึกถึงคุณค่าของงานวิจัยที่ได้มาจากความอดทน ความพยายามอย่างมากในการทำให้งานวิจัยครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้แล้วในการลงพื้นที่เก็บข้อมูล ผู้วิจัยยังได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดและประสบการณ์ในการพัฒนาองค์กรร่วมกันกับบุคลากรในหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งเป็นที่น่าประทับใจอย่างยิ่งเมื่อได้ทราบถึงความคิดและความตั้งใจอันดีของบุคลากรที่แม้ว่าจะจะเป็นเพียงบุคลากรในระดับปฏิบัติการ

5.8 ความรู้ที่ได้เกี่ยวกับตนเอง

โดยส่วนตัวก่อนที่จะทำการศึกษาวิจัยในเรื่องคุณค่าและความหมายในงาน ผู้วิจัยมีความคับข้องใจและปรารถนาที่จะหาคำตอบให้กับตนเอง ว่าในบางครั้งเหตุใดผู้วิจัยยังคงทุ่มเททำงานตามที่ได้รับมอบหมายแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นไม่ตรงกับความถนัด หรือความรู้ความสามารถที่มี ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการทำให้บรรลุผลสำเร็จ แต่ผู้วิจัยก็ยังคงสนุกกับงาน และในบางครั้งยังคงเต็มใจที่จะทำงานนั้นทุกๆ ที่อาจไม่ได้รับมาซึ่งผลรางวัลใดๆ นั้นเป็นเพราะผู้วิจัยรับรู้ได้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความสำคัญต่อส่วนรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือมีผลกระทบต่อการค้าเนินงานขององค์กร และที่เหนือไปกว่านั้นโดยส่วนตัวผู้วิจัยเชื่อว่าการได้รับโอกาสให้ได้ลองทำในสิ่งที่ไม่ถนัด หรือไม่รู้นั้น เป็นการเปิดโอกาสให้ตัวผู้วิจัยได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และหากสามารถทำได้สำเร็จผลที่ได้รับกลับมาก็คือความภาคภูมิใจในตนเอง

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- เนตรนภา ไททย์เลิศศักดิ์. (2561). *ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของผู้บริหารหญิงในบริษัทเอกชนไทย: มาตรการสนับสนุนเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ*. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- บุษบงก์ วิเศษพลชัย. (2561). *คู่มือนักสร้างสุขกระทรวงสาธารณสุข*. นนทบุรี: สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ (สวสส.).
- วรรณดี สุทธิณารากร. (2561). *การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สยามปริทัศน์.
- สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ.ปยุตโต). (2560). *งานก็ได้ผล คนก็เป็นสุข*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อมรินทร์ธรรมะ.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2561). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บทความวารสาร

- กนกอร ธารา, สุวิณี วิวัฒน์วานิช และจิราพร เกศพิชญวัฒนา. (2552). *คุณค่าในงานพยาบาล: ความหมายและประสบการณ์ของพยาบาลวิชาชีพ*. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีกุุงเทพ*, 25(2).
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, ฌภัทร วุฒิวงศา, ฌภัทร ชูแข และปิยวุฒิ ศิริมงคล. (2558). *อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานและการเห็นคุณค่าในตนเองที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การเมื่อควบคุมและไม่ควบคุมปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม*. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 7(1), 99-114.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2561). *ปัญหาการกำหนดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ*. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 1(2).
- ประเวช รัตนเพียร. (2561). *การสำรวจวรรณกรรมลักษณะผู้นำ*. *วารสารธรรมศาสตร์*, 37(1), 43-59.
- พระครูปลัดณัฐพล จันทิโก และธัญญลักษณ์ บุญลือ. (2561). *ชีวิต สิทธิในชีวิต และการตายดีตามแนวพระพุทธศาสนา*. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 6, 575-589.
- มณฑล สรไกรกิติกุล และ สุนันทา เสี่ยงไทย. (2556). *มิติทางจิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality) : ความท้าทายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Workplace Spirituality: The*

Challenge for Human Resource Management). *วารสาร มฉก.วิชาการ*, 16(32), 129-140.

รุ่งโรจน์ สงสรรบุญ. (2557). รูปแบบการบริการที่เป็นเลิศของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 9(2), 54-67.

สุนีย์ เกรานวล, อุไร หัตถกิจ, และ อุมพร ปุณฺณโสพรรณ. (2552). การให้ความหมาย ความรู้สึก แรงจูงใจและเงื่อนไขการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล ในสถานการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. *วารสารสภาการพยาบาล*, 24(2), 64-77.

อมรรัตน์ อภินันท์มหกุล และ ประสพโชค มั่งสวัสดิ์. (2013). ผลของการพัฒนาประเทศต่อความพึงพอใจในชีวิตของคนไทย. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*, 53(1), 191-219.

อรพินทร์ ชูชม. (2557). การวิเคราะห์โครงสร้างความยืดหยุ่นผูกพันในงาน. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัย การจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 11(2), 75-79.

วิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์

วรรณิ บุญเผ่า. (2554). ปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเวชภัณฑ์ยารักษาโรคแห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม.

วิชาญ สุวรรณรัตน์. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรม.

สามารถ ศุภรัตน์อาภรณ์. (2544). ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ณัฐพล วุฒิรักขจร. (2560). ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน (Private Hospital Business). สืบค้นจาก https://www.gsb.or.th/getattachment/87cb606a-114b-4cc1-b178-47c1d92425c4/IN_hospital_5_60_detail.aspx

- พูลสุข นิลกิจศรานนท์. (2560). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2561-63 ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน*. สืบค้นจาก https://www.krungsri.com/bank/getmedia/3308e1d8-3dd5-4799-848c-b9ffea862dbe/IO_Private_Hospital_2017_TH.aspx
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). *การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ.2560*. สืบค้นจาก <https://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/สำรวจ/ด้านสังคม/สาธารณสุข/โรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน.aspx>
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2561). *แผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี ด้านสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ 2561*. สืบค้นจาก https://bps.moph.go.th/new_bps/StrategyPlanAndPA
- jobDB. (2561). *จ๊อบส์ ดีบี เผย การสนับสนุนโอกาสและเพิ่มทักษะการทำงาน คือแรงเร่งประสิทธิภาพและดัชนีความสุขของพนักงานไทย*. สืบค้นจาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/ดัชนีความสุขในการทำงาน>

Books and Book Articles

- Baumeister, R. (1991). *Meanings of Life*. New York: Guilford Press.
- Chalofsky, N.E. (2010). *Meaningful Workplaces: Reframing How and Where We Work*. San Francisco, CA: John Wiley & Sons,.
- Ciulla, J. B. (2012). *Worthy Work and Bowie's Kantian Theory of Meaningful Work*. UK: Edward Elgar Publishing.
- Frankl, V.E. (1984). *Man's search for meaning. (3rd edn.)*. New York: Pocket Books.
- Gallup. (2013). *State of the global workplace*. Washington DC: The Gallup Headquarters.
- Holbeche, L., & Springett, N. (2004). *In search of meaning in the workplace*. UK: Roffey Park Institute.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*. New York, NY: Harper,.
- Morin, E. M. (2008). *The meaning of work, mental health and organizational commitment, studies and research/reportR-585*, Montréal: IRSST.
- Pratt, M.G., & Ashforth, B.E. (2003). Fostering meaningfulness in working and at work. In K. Cameron, J.E. Dutton, & R.E. Quinn (Eds.), *Positive organizational scholarship*, (pp. 309–327). San Francisco: Barrett-Koehler.

- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2008). Enhancing work engagement through the management of human resource, in Naswall, K., Hellgren, J. & Snerk, M. (Eds.), *The individual in the changing working life*, pp. 380-402. Cambridge: Cambridge University Press.
- Steger, M. F., & Dik, B. J. (2010). Work as meaning. In P. A. Linley, S. Harrington, & N. Page (Eds.), *Oxford handbook of positive psychology and work* (pp.131–142). Oxford, England: Oxford University Press.
- Sousa, L., & Lyubomirsky, S. (2001). *Life satisfaction*. San Diego, CA: Academic Press.
- Wolf, S. (2010). *Meaning in life and why it matters*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Wrzesniewski, A. (2003). Finding positive meaning in work. In K. S. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn (Eds.), *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline* (pp. 296–308). San Francisco, CA: Barrett-Koehler.

Articles

- Allan, B. A., Autin, K. L. and Duffy, R. D. (2016a). Self-determination and meaningful work: exploring socioeconomic constraints. *Frontiers in Psychology*, 7, 1–9.
- Allan, B. A., Tay, L., & Sterling, H. M. (2017). Construction and validation of the Subjective Underemployment Scales (SUS). *Journal of Vocational Behavior*, 99, 93–106. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.01.001>.
- Allan, B. A., Batz-Barbarich, C., Sterling, M. H., & Tay, L. (2018). Outcomes of Meaningful Work: A Meta-Analysis. *Journal of Management Studies*. doi:10.1111/joms.12406
- Allan, B. A., Duffy, R. D., & Collisson, B. (2018). Helping Others Increases Meaningful Work: Evidence From Three Experiments. *Journal of Counseling Psychology*, (65), 155-165.
- Arnold, K. A., Turner, N., Barling, J., Kelloway, E. K., & McKee, M. C. (2007). Transformational leadership and psychological well-being: The mediating role of meaningful work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 193–203. doi:10.1037/1076-8998.12.3.193

- Arnoux-Nicolas, C., Sovet, L., Lhotellier, L., DiFabio, A., & Bernaud, J.-L. (2016). Perceived work conditions and turnover intentions: The mediating role of meaning of life and meaning of work. *Frontiers in Psychology, 7*, 704. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00704>.
- Ahmed, U., Majid, A.B., Zin, M.L.M. (2016). Meaningful Work and Work Engagement: A Relationship Demanding Urgent Attention. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 6*(8), 116-122.
- Ashmos, D. P., & Duchon, D. (2000). Spirituality at work: A conceptualization and measure. *Journal of Management Inquiry, 9*, 134–145.
- Bailey, C., Madden, A. (2017). Time reclaimed: temporality and meaningful work. *Work, Employment and Society, 31*(1), 3-18.
- Bailey, C. & Madden, A. (2016). What makes work meaningful or meaningless. *MIT Sloan Management Review, 57*(4), 53-61.
- Bailey, C., Lips-Wiersma, M., Madden, A., Yeoman, R., Thomson, M., & Chalofsky, N. (2018). The Five Paradoxes of Meaningful Work: Introduction to the special Issue 'Meaningful Work: Prospects for the 21st Century'. *Journal of Management Studies*. doi: 10.1111/joms.12422
- Bailey, C., Yeoman, R., Madden, A., Thompson, M. and Kerridge, G. (2018). Meaningful work: An evidence synthesis. *Human Resource Development Review, 17*, 1083–1092. <https://doi.org/10.1177/1534484318804653>.
- Bowie, N. E. (1998a). A Kantian theory of meaningful work. *Journal of Business Ethics, 17*, 1083–1092.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology, 3*(2), 77-101.
- Chalofsky, N. (2003). An emerging construct for meaningful work, *Human Resource Development International, 6*(1), pp. 69-83.
- Chalofsky, N., & Krishna, V. (2009). Meaningfulness, commitment, and engagement: The intersection of a deeper level of intrinsic motivation. *Advances in Developing Human Resources, 11*(2), 189-203.
- Clausen, T. and Borg, V. (2011), Job demands, job resources and meaning at work, *Journal of Managerial Psychology, 26*(8), pp. 665-681.

- Clausen, T., Christensen, K.B. and Borg, V. (2010), Positive work-related states and long- term sickness absence: a study of register-based outcomes, *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3), pp. 51-58.
- Clark, L., Leedy, S., McDonald, L., Muller, B., Lamb, C., Mendez, T., Kim, S., & Schonwetter, R. (2007). Spirituality and job satisfaction among hospice interdisciplinary team members. *Journal of Palliative Medicine*, 10, 1321–1328. doi:10.1089/jpm.2007.0035.
- Cohen, A. (1997). Nonwork influences on withdrawal cognitions: an empirical examination of an overlooked issue, *Human Relations*, 50(12), pp. 1511-1536.
- Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J. and Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71–75.
- Demirtas, O., & Akdogan, A. A. (2015). The effect of ethical leadership behavior on ethical climate, turnover intention, and affective commitment. *Journal of Business Ethics*, 130(1), 59–67.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500–507. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Geldenhuys, M., Laba, K., & Venter, C. M. (2014). Meaningful work, work engagement and organisational commitment. *SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 40(1). [http:// dx.doi.org/10.4102/sajip.v40i1.1098](http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v40i1.1098)
- Ghadi, Y. M., Fernando, M., & Caputi P. (2013). Transformational leadership and work engagement: The mediating effect of meaning in work. *Leadership & Organization Development Journal*, 34, 532-550. doi: 10.1108/LODJ-10-2011-0110
- Ghadi, Y. M., Fernando, M., & Caputi P. (2015). Describing work as meaningful: towards a conceptual clarification. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 2, 202-223. doi: 10.1108/JOEPP-11-2014-0064
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organization Behavior and Human Decision Processes*, 16, 250–279.
- Hu, J., & Hirsh, J. B. (2017). Accepting lower salaries for meaningful work. *Frontiers in Psychology*, 8, 1-10. doi: 10.3389/fpsyg.2017.01649.

- Hagmaier, T., Abele, A. E., & Goebel, K. (2018). "How do career satisfaction and life satisfaction associate?". *Journal of Managerial Psychology*, 33(2), 142-160, <https://doi-org.ezproxy.tulibs.net/10.1108/JMP-09-2017-0326>
- Isaksen, J. (2000). Constructing meaning despite the drudgery of repetitive work. *Journal of Humanistic Psychology*, 40(3), 84-107.
- Johnson, M. J., & Jiang, L. (2017). Reaping the benefits of meaningful work: The mediating versus moderating role of work engagement. *Stress Health*, 33, 288-297. doi: 10.1002/smi.2710
- Kahn, W.A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33, 692–724. [http:// dx.doi.org/10.2307/256287](http://dx.doi.org/10.2307/256287)
- Lepisto, D. A. and Pratt, M. G. (2017). Meaningful work as realization and justification: toward a dual conceptualization. *Organizational Psychology Review*, 7, 99–121.
- Lips-Wiersma, M. (2002). Analysing the career concerns of spiritually oriented people: lessons for contemporary organizations. *Career Development International*, 7(7), 385-397.
- Lips-Wiersma, M., & Morris, L. (2009). Discriminating between ‘meaningful work’ and the ‘management of meaning’. *Journal of Business Ethics*, 88, 491–511.
- Lips-Wiersma, M., Wright S., Dik, B. (2016). Meaningful work: differences among blue-, pink-, and white-collar occupations. *Career development International*, 21(5), 1-18.
- Lysova, E. I., Allan, B. A., Dik, B. J., Duffy, R. D., & Steger, M. F. (2019). Fostering meaningful work in organizations: A multi-level review and integration. *Journal of Vocational Behavior*, 110, 374-389.
- Martin, A., & Roodt, G. (2008). Perceptions of organisational commitment, job satisfaction and turnover intentions in a post-merger South African tertiary institution. *South African Journal of Industrial Psychology*, 34, 23–31.
- May, D.R., Gilson, R. L., & Harter, L.M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human

- spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 11–37. [http:// dx.doi.org/10.1348/096317904322915892](http://dx.doi.org/10.1348/096317904322915892)
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organisational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61–98. [http://dx.doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](http://dx.doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Mowday, R.T., Steers, R.M., & Porter, L.W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behaviour*, 14, 224–247. [http://dx.doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](http://dx.doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
- Neck, C.P., & Milliman, J.F. (1994). Thought self-leadership: Finding spiritual fulfillment in organizational life. *Journal of Managerial Psychology*, 9, 9–16. <http://dx.doi.org/10.1108/02683949410070151>
- Rautenbach, C., & Rothmann, S. (2017). Antecedents of flourishing at work in a fast-moving consumer goods company. *Journal of Psychology in Africa*, 27(3), 227–234. <https://doi.org/10.1080/14330237.2017.1321846>.
- Rosso, B.D, Dekas, K.H., Wrzesniewski, A. (2010) On the meaning of work: A theoretical integration and review. *Research in Organizational Behavior*, 30, 91-127.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *J. Pers. Soc. Psychol.* 57, 1069–1081. doi: 10.3109/09638288.2010.503835
- Ryff, C. D. (2013). Psychological well-being revisited: Advances in the science and practice of eudaimonia. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 83, 10–28.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 38, 1442–1465.

- Steger, M. F., & Dik, B. J. (2009). If one is looking for meaning in life, does it help to find meaning in work? *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 1(3), 303-320.
- Steger, M. F., Dik, B. J., & Duffy, R. D. (2012). Measuring meaningful work: The Work as Meaning Inventory (WAMI). *Journal of Career Assessment*, 20, 322–337.
- Vuori, T., San, E., & Kira, M. (2012). Meaningfulness-making at work. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 7, 231-248. doi: 10.1108/17465641211253110
- Wang, Z., & Xu, H. (2017). When and for whom ethical leadership is more effecting in eliciting work meaningfulness and positive attitudes: The moderating roles of core self-evaluation and perceived organizational support. *Journal of Business Ethics*, <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3563-x>.
- Wrzesniewski, A., McCauley, C., Rozin, P. & Schwartz, B. (1997). Jobs, careers, and callings: people's relations to their work. *Journal of Research in Personality*, 31(1), 21-33
- Wrzesniewski, A., Dutton, J. E., & Debebe, G. (2003). Interpersonal sensemaking and the meaning of work. *Research in Organizational Behavior*, 25, 93–135. doi:10.1016/S0191-3085(03)25003-6
- Yeoman, R. (2014). Conceptualising meaningful work as a fundamental human need. *Journal of Business Ethics*, 125(2), 235–251.

Electronic Media

- Kelly Services (2009). Around the globe the desire for meaningful work triumphs over pay, promotion, and job choices. Retrieved from http://www.kellyglobal.net/eprise/main/web/us/hr_manager/document_center/kgwi_meaningfullwork_2_25_09.pdf

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวปรีภรณ์ ชรัสวรรณ
วันเดือนปีเกิด	14 กรกฎาคม 2528
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2550: วิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ตำแหน่ง	หัวหน้างานบริหารและธุรการ โรงพยาบาลราชภัฏบรณະ
ทุนการศึกษา	2560: ทุนการศึกษาระดับปริญญาโท
ประสบการณ์ทำงาน	2551-ปัจจุบัน: หัวหน้างานบริหารและธุรการ โรงพยาบาลราชภัฏบรณະ

