

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 มีผู้ติดเชื้อที่เสียชีวิต 8 ใน 10 คนในประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่ออายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป (Center for Disease Control and Prevention, 2020) ในส่วนประเทศไทยในจำนวนผู้เสียชีวิต 58 ราย เป็นผู้สูงอายุร้อยละ 15.8 (WHO, 2020) ส่วนสถานการณ์ในจังหวัดเชียงใหม่มีผู้ติดเชื้อจำนวน 41 รายเป็นผู้สูงอายุต่างชาติ จำนวน 2 ราย และผู้สูงอายุไทย จำนวน 1 ราย (กรมควบคุมโรค, 2563) ในส่วนของผลกระทบต่อสุขภาพจิต ซึ่งอาจจะมีสาเหตุจากความกังวลเกี่ยวกับการได้รับเชื้อของบุคคลในครอบครัว ความเครียดจากการรับข้อมูลข่าวสารที่เกินความจำเป็น ความเครียดจากผลกระทบทางเศรษฐกิจที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความสามารถในการดำรงชีวิตประจำวัน รวมถึงวิถีชีวิตที่ต้องเปลี่ยนแปลงโดยที่ไม่ได้วางแผนล่วงหน้า ทั้งนี้มีรายงานการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ส่งผลทำให้ประชาชนเกิดอาการวิตกกังวลและซึมเศร้าร้อยละ 16 - 28 เกิดความเครียดร้อยละ 8 และพบอาการนอนไม่หลับโดยเฉพาะกลุ่มประชากรเปราะบาง (Ravi, 2020) ในประเทศไทยประชาชน 4 ใน 10 คน เกิดความเครียดเพิ่มขึ้นและอาจเจ็บป่วยด้วยโรคทางจิตเวช เช่น โรคซึมเศร้า (Depression) เพิ่มขึ้น นอกจากนี้พบว่าอัตราการฆ่าตัวตายมีแนวโน้มที่สูงขึ้นตั้งแต่เดือนมกราคม - มีนาคม 2563 โดยเมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลของปี 2562 พบว่า จำนวนประชาชนที่ฆ่าตัวตายสำเร็จ (Suicide) เพิ่มขึ้นประมาณ ร้อยละ 20 (กรมสุขภาพจิต, 2563) สถานการณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนเครียดและกังวลกับชีวิตมากขึ้นในช่วงการแพร่ระบาดของโรค ผลกระทบทางสุขภาพจิตเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อชีวิต ทั้งการทำมาหากิน หนี้สิน ชีวิตคนในครอบครัวที่ต้องปรับตัวรับผลพวงต่าง ๆ จนฟุ้งซ่าน นอนไม่หลับ และพลังใจลดลง ปრაการณดังกล่าวข้างต้นได้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต้องเผชิญมาตรการในการป้องกันและเฝ้าระวังโรคอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ รวมถึงรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งสิ่งแวดล้อมการทำงาน การพบปะผู้ร่วมงาน และผลลัพธ์จากการทำงาน

โรคโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) เป็นโรคติดเชื้อที่ติดได้ง่ายและมีอันตรายถึงชีวิตผู้ป่วยอาจ มีไข้และมีอาการคล้ายไข้หวัดใหญ่และบางรายอาจไม่พบอาการใด ๆ ในขณะเดียวกันระดับความเครียดของพนักงานเพิ่มขึ้นเนื่องจากความกลัว การติดเชื้อหลังจากกลับมาทำงาน ดังนั้นการประเมินการสื่อสารนโยบายความปลอดภัยในการทำงานและการสนับสนุนมาตรการในประชากรวัยทำงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเตรียมความพร้อมด้านการแพร่ระบาดมีความสำคัญในภูมิภาคที่มีความเสี่ยงในการระบาดสูง เพื่อระบุช่องว่างที่มีอยู่และปรับปรุงความปลอดภัยในการทำงานและการเฝ้าระวังไวรัส WHO ได้จัดเตรียมแนวปฏิบัติสำหรับการคุ้มครองทั้งผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพและผู้ปฏิบัติงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ (Eliza et.al.,2020) คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลที่หลากหลายเพื่อให้อยู่รอดด้วยความปลอดภัยได้ต่อกับผู้อื่นมีความรู้สึกเป็นประโยชน์ส่วนตัวได้รับการยอมรับในความสำเร็จ

และมีโอกาสพัฒนาทักษะ ความรู้ และที่องค์กรที่ทำงานมีส่วนสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีทางวัตถุและจิตใจของสมาชิก เพื่อเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กรและจะมีส่วนช่วยในการบรรลุเป้าหมาย (Zafrul & Abdul,2020) การพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้นสำหรับพนักงานคือคุณภาพของชีวิตการทำงาน เป็นความพยายามจากพนักงานเพื่อเพิ่มสภาพการทำงานหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ผลประโยชน์ การทำงานสามารถทำให้ชีวิตของพนักงานดีขึ้นได้ ดังนั้นองค์กรต้องจัดหาทรัพยากรที่พนักงานต้องการเพื่อใช้คุณภาพของชีวิตการทำงานภายในองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในองค์กรเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพที่คาดหวัง พนักงานควรตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ เพื่ออำนวยความสะดวกความพึงพอใจในงานและความปลอดภัยความเป็นอิสระในการทำงานและความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากร (Mahendra et.al.,2020) และคุณภาพชีวิตการทำงาน ถูกระบุว่าเป็นมาตรการที่เหมาะสมในการจัดการงานความพึงพอใจ คุณลักษณะเหล่านี้ ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ การจ่ายเงิน ความมั่นคงในงานของตน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อพื้นที่ทำงานของตน (กล่าวคือมีสิทธิที่จะพูด) และโอกาสในการตระหนักถึงศักยภาพของตนเอง ต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอาใจใส่และสนับสนุนพนักงาน เลือกรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับความสนใจค่านิยมเป้าหมาย และสภาพการทำงาน เพื่อปรับปรุงการสรรหาที่ตรงเป้าหมาย (Muskat et.al.,2020)

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดขององค์การ เนื่องจากมีผลกระทบทั้งต่อ ตัวบุคคล และองค์การ เป็นปัจจัยก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเป็นการรักษา คนดี มีความรู้ ความสามารถ จึงจะต้องสร้างความสมดุลของความคาดหวังสิ่งที่ได้รับ จากองค์การกับสิ่งที่องค์การให้ ทั้งที่เป็นทั้งเงินและไม่เป็นเงิน เพราะหากคนได้รับการ ดูแลเอาใจใส่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ปลอดภัย มีรายได้เพียงพอต่อการดูแล ครอบครัว และดำรงชีวิตอย่างมีเกียรติและสมศักดิ์ศรี ย่อมส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตใน การทำงาน (จรัส ธรรมสุข,2562) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้คือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในองค์การจะได้นำไปกำหนดแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความยืดหยุ่นผูกพันของพนักงาน (ศักร์ระภีร์ วรวัฒน์ ประิณญา,2563) ในขณะเดียวกันคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน เนื่องจากในองค์กรต่างให้ความสำคัญว่าคนเป็นทรัพยากรด้านการบริหารตัวหนึ่งที่สำคัญที่สุดนับเป็นต้นทุนทางสังคมที่ทรงคุณค่าเมื่อเรียนจบการศึกษาต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตสามารถอยู่ได้ในสังคมและตอบสนองความต้องการปัจจัยขั้นพื้นฐาน ทำให้เกิดความสุข มีความรู้สึกร่มเย็นทั้งร่างกายและจิตใจ (วันทนา เนาว์วันและอารมณฺ์ เอี่ยมประเสริฐ,2563) มีความเข้าใจในรูปแบบการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรและสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดการประยุกต์ใช้ในระบบงานทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ เพื่อนำไปสู่การจัดการ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นและส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการใช้ชีวิตและการทำงานไปอย่างควบคู่ด้วยกันมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนางานให้มีคุณภาพ (พนสนธน์ ภาวกังวานวงษ, 2562) และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแรงงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ช่วยผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จเพราะหากแรงงานมีสุขภาพกายสุขภาพจิต และได้ทำงานอยู่ภายใต้บรรยากาศในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลทำให้แรงงานสามารถ

ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (อภิวรรณ ศิรินันทนา,2562) จากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและส่งผลต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มบุคลากรในพื้นที่ศึกษา เนื่องจากการสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยที่สำคัญและมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน คุณภาพการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานและการรับรู้ต่อระบบบริหารแสดงให้เห็นว่าการสนับสนุนทางสังคมมีประโยชน์ในการกระตุ้นการปฏิบัติงาน ของบุคลากรและการสนับสนุนด้านข้อมูลที่ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน โดยมุ่งให้เกิดการสนับสนุนด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานและส่งเสริมภาวะสุขภาพของบุคลากรระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวมเฉลี่ย พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความปลอดภัยจากการทำงานและด้านภาวะอิสระจากงาน ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ควรจัดให้มีการติดตั้งระบบสัญญาณและมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีคุณภาพไม่เป็นอันตรายต่อการทำงาน มีการจัดให้มีผู้ดูแลความปลอดภัยในหน่วยงานอย่างเพียงพอ รวมทั้งจัดให้มีหน่วยแพทย์มาตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจและความมั่นใจในการทำงานให้กับบุคลากรสายสนับสนุนมากยิ่งขึ้น (ฐิตินันท์ เขียวนิล,2558)

ทั้งนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานยังเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกันขององค์กร ซึ่งในปัจจุบันการบริหารองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นจะต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด มีปัจจัยในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่ดี โดยการที่จะทำให้ทรัพยากรมนุษย์ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่เต็มความรู้ ความสามารถนั้นมีปัจจัยหลายประการทั้งปัจจัยในด้านผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับปัญหาและหาทางแก้ไขให้ทรัพยากรมนุษย์ สามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ และสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานแล้วก็จะเกิดความตั้งใจในการทำงานเต็มที่ ที่จะอุทิศเวลาแรงกายความคิดของตนเองต่อความต้องการของหน่วยงาน (สุรชัย แก้วพิกุล, 2552) การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญและมีความสัมพันธ์กับการบริหารทรัพยากรขององค์กรต่าง ๆ เป็นอย่างมาก สอดคล้องกับปัจจัยหนึ่งในความสำเร็จของสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไป โดยเฉพาะมหาวิทยาลัย คือบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี และหากบุคลากรมีพื้นฐานการดำเนินชีวิตในองค์กรคือ มีคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working life) ที่ดีนอกจากจะมีผลโดยตรงต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรแล้วยังส่งผลดีต่อคุณภาพงานและประสิทธิภาพขององค์กร ดังคำกล่าวที่ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาองค์กร ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรควบคู่กับการพัฒนาองค์กรด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานในภาวะการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ในกลุ่มบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่และการนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกันทำให้ทราบอัตราและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงสภาพหรือเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อันจะส่งผลต่อการดำเนินงานของบุคลากร มีสุนโยบายการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมในภาวะการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาวะการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019

3. เพื่อสังเคราะห์ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานในภาวะการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019

ขอบเขตของโครงการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ปฏิบัติงานทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนการเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 1,118 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการทำงาน รายได้ รายจ่าย เงินฝาก/เงินออม จำนวนสมาชิกในครัวเรือน การทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว การทำกิจกรรมร่วมกับกลุ่มเพื่อน และการรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อประเภทต่างๆ

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานในภาวะการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019

ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาในครั้งนี้ใช้เวลาการศึกษา 12 เดือน

นิยามศัพท์

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานในภาวะการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ในกลุ่มบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนเองและหน่วยงานที่สังกัดในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประกอบด้วย

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความตั้งใจ ในการทำงานเพื่อสร้างผลงาน ทั้งการได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้นกว่าเดิม การพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ เป็นต้น

ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับตอบแทนจากการทำงาน เบี้ยเลี้ยง เงินเพิ่มพิเศษและผลประโยชน์อื่นๆ เช่น ตามมาตรฐานทั่วไป และได้รับอย่างยุติธรรม

การพัฒนาตนเองและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อสถานที่ทำงานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีกลิ่น

ไม่มีเสียงรบกวนขณะปฏิบัติงาน มีเครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์และวัสดุใช้งานต่างๆ ที่เพียงพออยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและทันสมัย

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บุคลากรทุกฝ่ายมีความสัมพันธ์กัน เป็นอย่างดี มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นการทำงานร่วมกัน มีการจัดกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้บุคลากร ได้พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันในโอกาสต่างๆ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดี มีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร ไม่มีการแบ่งกลุ่มเป็นพรรคเป็นพวก

บุคลากร หมายถึง บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่และปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางสำหรับบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ นำไปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ไปใช้ในการวางแผนการมีส่วนร่วมในการปรับปรุง เสริมสร้าง คุณภาพชีวิตการทำงานในกลุ่มของตนเองให้ดียิ่งขึ้น
2. ใช้เป็นข้อมูลในการนำเสนอต่อผู้บริหารองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อนำไปกำหนด นโยบายในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
3. เป็นพื้นฐานในการวิจัยพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สำหรับผู้ที่สนใจต่อไป