

คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC)

โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

Quality of Working Life of Personnel at One Stop Crisis Center (OSCC)

Chumphon Khet Udomsakdi Hospital, Chumphon Province

สุพัตรา ทองภูเบศร์**

SUPATTRA THONGPHUBET

fahsupattra.t@gmail.com

บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากวิจัยเอกสาร และการวิจัยสนาม โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งเป็นบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำนวน 10 คน ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน พบว่าโดยองค์รวมด้านที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านประชาธิปไตยในองค์กร ส่วนที่อยู่ในความพึงพอใจระดับปานกลางโดยยังพบปัญหาอยู่บ้าง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน; ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC); โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

**นักศึกษาลูกศรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์กรโดยปัจจัยทางด้านคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่ง ในการกำหนดโอกาสการเจริญเติบโตขององค์กรได้ ขณะเดียวกันทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละองค์กรต่างประสบปัญหาหลายลักษณะ ทั้งในลักษณะที่เกิดจากระดับความรู้ ความสามารถของบุคลากร การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร การขาดทักษะในการปฏิบัติงาน แม้องค์กรมีงบประมาณ เครื่องจักรทันสมัย หรือการบริหารจัดการที่ดีเพียงใด หากขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีทัศนคติที่ไม่เหมาะสมกับงานก็อาจส่งผลในระยะยาวให้องค์กรได้ (ชนิดา เล็บครุฑ, 2554)

ปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญ เนื่องจากในบรรดาปัจจัยทางการบริหาร 4 ประการ ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ คนนับเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญยิ่ง ถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายสูงสุด การกระตุ้นให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น การสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรในองค์กรก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานส่งผลให้สังคมโดยรวมสงบสุข (อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 3) การพัฒนาคน พัฒนาทุนมนุษย์ที่เข้มแข็ง เป็นปัจจัยพื้นฐานในการขับเคลื่อนพัฒนาประเทศ การพัฒนาคนอย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรมนั้น เริ่มต้นจากการสร้างคนให้เป็นมนุษย์ ที่สมบูรณ์แบบพร้อมด้วยมีกายะ จิตตะ ปัญญา ดำรงตนอย่างมีคุณค่า คือ เป้าหมายของสังคมและ ประเทศอย่างยั่งยืน (อ้างถึงในเพ็ญศรี เวชประพันธ์, 2557, หน้า 1)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ถือเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิต ประชากรวัยทำงานนั้นใช้เวลาส่วนมากอยู่กับการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ตลอดจนความต้องการด้านร่างกายและจิตใจ โดยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประเมินได้จากความพึงพอใจหรือสภาพความเป็นจริงในทุกด้าน และสะท้อนภาพรวมขององค์กรนั้น ๆ ไม่ว่าจะคุณภาพชีวิตการทำงานด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่เกี่ยวข้องโดยตรงทางด้านการบริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข ในการให้บริการช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง ด้วยเหตุลักษณะส่วนใหญ่ ของความรุนแรงต่อเด็กและสตรีคือ การถูกกระทำรุนแรงต่อร่างกายและทางเพศ โรงพยาบาลจึงเป็นที่พึ่ง แห่งแรก ที่ผู้ถูกกระทำรุนแรงเข้ามาเพื่อรับการรักษาอาการบาดเจ็บ ศูนย์ OSCC เป็นศูนย์กลางที่ ให้ความช่วยเหลือผู้หญิงและเด็กในภาวะวิกฤตจากความรุนแรงที่เกิดขึ้น (กรมสนับสนุนสุขภาพ, 2551)

ดังนั้น เพื่อให้บุคลากร ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก และสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุ เป้าหมายขององค์กร จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงประสงค์ที่จะศึกษา “คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร” เพื่อให้ทราบถึงการคุณภาพชีวิตในการทำงาน สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในการทำงาน ตลอดจนแนวทางในการกำหนดนโยบายหรือการพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ เพื่อ ส่งเสริมการยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษา

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

1.1 การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)

1.2 สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition)

1.3 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security)

1.4 การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities)

1.5 การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration)

1.6 ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism)

1.7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space)

1.8 ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance)

2. ปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
3. ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัญหา อุปสรรคที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตลอดจน ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา วารสาร บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การวิจัยสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะเป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดตายตัว (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 51) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 ราย ประกอบไปด้วยบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพร เขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยทั้ง 3 ข้อ

กลุ่มประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. กลุ่มประชากร ได้แก่ บุคลากรของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยพิจารณาคุณสมบัติจากบุคลากรผู้มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการทำงานภายใต้หน้าที่ความรับผิดชอบ จำนวน 10 คน ดังนี้
 - 2.1 ข้าราชการระดับชำนาญการ จำนวน 2 คน
 - 2.2 นักสังคมสงเคราะห์ จำนวน 2 คน
 - 2.3 เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) กล่าวคือจะทำการกำหนดคำถามที่จะถามไว้ล่วงหน้าอย่างแน่นอนตายตัว ทั้งในแง่ของถ้อยคำสำนวน จำนวนข้อคำถาม และการเรียงลำดับของข้อคำถาม ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะต้องถามคำถามตามที่กำหนดไว้เท่านั้น (เจลิมพล ศรีหงษ์, 2561, หน้า 19-20) โดยก่อนการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะนัดหมายวันที่ เวลา และสถานที่ตามความสะดวกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลักษณะสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลมีชุดคำถามชุดเดียวกัน เรียงลำดับก่อนและหลังเหมือนกัน ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะเป็นผู้บันทึกข้อมูลจากการจดบันทึก และบันทึกเสียง ทั้งนี้ก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากวิจัยเอกสาร โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ซึ่งผู้อื่นได้บันทึกไว้แล้ว อาทิ ตำรา วารสาร บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การวิจัยสนาม โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งเป็นบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร จำนวน 10 คน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นชุดคำถามที่กำหนดขึ้นนั้น ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์แบบเชิงคุณภาพ รูปแบบการนำเสนอเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ โดยนำแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเข้าไปวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ประกอบกับจะทำการศึกษา ค้นคว้า ทบทวนจากวรรณกรรมหรืองานวิจัยต่าง ๆ เพื่อสามารถดึงประเด็นสำคัญของข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยมากที่สุดได้แก่ ข้อมูล 3 ประเด็น ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
2. ปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

3. ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ทั้ง 8 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า

1.1 การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) บุคลากรโดยส่วนใหญ่คิดว่าค่าตอบแทนมีความยุติธรรม มีความสม่ำเสมอในรูปแบบของเงินเดือนทุกเดือนซึ่งเป็นไปตามระเบียบราชการ แต่กระทบสำหรับผู้เริ่มต้นทำงานซึ่งในฐานเงินเดือนเริ่มต้นยังไม่ปรับตามสภาพสังคมปัจจุบัน

1.2 สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) สถานที่ปฏิบัติงานสะดวกสบาย เป็นสัดส่วน ภายในสถานที่ทำงานยังประกอบไปด้วยห้องที่ใช้พูดคุยกับผู้ใช้บริการโดยเฉพาะ มีความสอดคล้องตามหลักการทางสังคมสงเคราะห์ในด้านของหลักการเก็บความลับของผู้ใช้บริการ ส่วนอุปกรณ์สำนักงานแม้จะค่อนข้างครอบคลุมแต่บางอย่างมีอายุการใช้งานมาก และบางอย่างไม่สามารถเบิกได้ ด้านความปลอดภัยกรณีออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่เพื่อเข้าช่วยเหลือผู้ได้รับความรุนแรง ยังถือว่ามีความเสี่ยง ประกอบกับบางคนยังมีทัศนคติในแง่ลบ ที่มองว่าปัญหาความรุนแรงในครอบครัวเป็นเรื่องภายในครอบครัว บุคคลภายนอกไม่ควรเข้าไปยุ่งเกี่ยว ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน

1.3 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) ด้วยระยะเวลาที่ก่อตั้งและการทำงานเพื่อสังคม ประกอบกับตัวองค์กรที่เป็นหน่วยงานราชการ ทำให้มีความมั่นคงเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตัวบุคลากรหากเป็นข้าราชการจะมีความก้าวหน้า อาทิ การเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน และสวัสดิการแก่ตนเองและครอบครัว แต่หากไม่ได้เป็นข้าราชการ บุคลากรจำเป็นต้องพัฒนาตนเองเพื่อเข้ารับราชการ จุดนี้ถือเป็นเป้าหมายการทำงานในระบบราชการ และเป็นโอกาสของความก้าวหน้าในอนาคต

1.4 การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) การส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ทักษะ กระบวนการทำงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ผ่านการเข้าร่วมอบรม ประชุม และลงมือภาคปฏิบัติ เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรที่ได้พัฒนาตนเอง และต่อองค์กรในแง่เพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลของงานมากยิ่งขึ้น

1.5 การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) หน่วยงานเน้นการบูรณาการทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นทีมสหวิชาชีพที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หน่วยงานราชการ เครือข่ายชุมชน และภาคประชาสังคม บุคลากรรู้สึกมีคุณค่าและความภาคภูมิใจในภารกิจของงาน โดยรวมภายในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน พบปัญหาความขัดแย้งทางความคิดบ้าง จึงต้องเน้นการสื่อสารและเหตุผลเป็นสำคัญ

1.6 ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) หน่วยงานเน้นหลักการยอมรับ (Acceptance) เป็นการยอมรับและเคารพบุคคล ยอมรับในศักดิ์ศรีและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ บุคลากรมีสิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น ยังมีการจัดประชุมเพื่อปรึกษาหารือและรับฟังข้อเสนอแนะ บุคลากรจึงมีส่วนร่วมในการทำงานและเคารพซึ่งกันและกัน

1.7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) ด้วยลักษณะงานที่ต้องการเตรียมพร้อมรับมือกับเคสฉุกเฉินอยู่ตลอดเวลา ในบางครั้งเวลางานจึงคาบเกี่ยวกับเวลาส่วนตัว ซึ่งบุคลากรจะใช้การบริหารจัดการเวลา เพื่อสร้างสมดุลในแก่ตนเองและครอบครัว

1.8 ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) ถือว่ามีประโยชน์ต่อสังคมอย่างมาก เนื่องจากเป็นลักษณะงานที่บริการที่ป้องกัน แก้ไข และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้หญิงและเด็กที่ถูกกระทำความรุนแรง โดยการทำงานร่วมกับมนุษย์ ทั้งในด้านครอบครัว ชุมชน สังคม เพื่อป้องกัน แก้ไขปัญหา และสนับสนุนให้ผู้รับบริการที่ตกอยู่ในสภาวะการลำบากและไม่สามารถแก้ไขเองได้ ได้รับสิทธิในสิ่งที่ผู้รับบริการพึงมีพึงได้ ตลอดจนช่วยเหลือในระยะยาวจนกว่าผู้รับบริการจะสามารถช่วยเหลือตนเองและใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข

จากวัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า

1. สถานที่ปฏิบัติงานและอุปกรณ์สำนักงาน ห้องให้คำปรึกษาสำหรับผู้ใช้บริการมีจำนวนหนึ่งห้อง หากมีผู้ใช้บริการมาพร้อมกัน สถานที่อาจไม่เพียงพอ และหากมีห้องประชุมขนาดเล็กจะยิ่งอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น ส่วนอุปกรณ์สำนักงานบางอย่างมีอายุการใช้งานเป็นเวลานานและบางอย่างไม่สามารถเบิกจากทางหน่วยงานต้นสังกัดได้

2. ความก้าวหน้าในสายอาชีพ โครงสร้างองค์กรไม่เอื้อต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ กรอบอัตรากำลังของบุคลากรไม่สอดคล้องกับภาระกิจงาน อีกทั้งกฎระเบียบบางข้อทำให้โอกาสก้าวหน้าในสายงานถูกจำกัด

3. กฎระเบียบ ขอบบังคับ ขั้นตอน การประสานงาน เกี่ยวกับการให้บริการช่วยเหลือผู้มาใช้บริการมีความซับซ้อน เกิดความล่าช้า จนเวลาในการปฏิบัติงานอาจยาวนานกว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจส่งผลต่อการช่วยเหลือผู้รับบริการและเกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้

จากวัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า

1. บุคลากรในฐานะผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเป้าหมายและทราบบทบาทของตนเองในการจัดบริการดูแลผู้ถูกกระทำรุนแรง มีทัศนคติที่ดีต่อเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง ควบคู่ไปกับหน่วยงานส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีกิจกรรมเพื่อเปิดประสบการณ์และมุมมองใหม่ อาทิ การศึกษาแลกเปลี่ยนนอกระบบนอกสถานที่ให้แก่บุคลากร

2. เพิ่มสวัสดิการ จากที่มีอยู่เดิมให้มากขึ้น อาจเป็นในรูปแบบของการเพิ่มอัตราค่าล่วงเวลา และค่าเดินทาง หรือเบี่ยงค่าเสี่ยงภัย นอกเหนือจากในระเบียบราชการ หรือโบนัสตามโอกาสพิเศษ เป็นต้น

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ทั้ง 8 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า

1. ด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม บุคลากรโดยส่วนใหญ่คิดว่าค่าตอบแทนมีความยุติธรรม มีความสม่ำเสมอ ในรูปแบบของเงินเดือนทุกเดือนซึ่งเป็นไปตามระเบียบราชการ ส่งผลกระทบต่อผู้เริ่มต้นทำงาน ซึ่งในฐานะเงินเดือนเริ่มต้นยังไม่ปรับตามสภาพสังคมปัจจุบัน ที่ประเทศไทยประสบกับสภาวะเศรษฐกิจถดถอย เงินเดือนสวนทางกับค่าครองชีพ สอดคล้องงานวิจัยของพรพิมล ปานเงิน (2564) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของ

บุคลากรในระดับปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ที่ผลการวิจัยด้านค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่ารายได้และประโยชน์ตอบแทนเพียงพอ แต่ต้องใช้ชีวิตด้วยความประหยัด ค่าครองชีพสูงขึ้นทำให้ใช้ชีวิตไม่สะดวกสบาย งานวิจัยของ เฉษฐา ยอดรัก (2564) ได้ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สามัญ : ศึกษากรณี สำนักงานเขตคลองเตยข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ควรเพิ่มค่าครองชีพ ค่าเช่าบ้าน หรือค่าตอบแทนพิเศษ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรและเพิ่มขวัญกำลังใจแก่บุคลากร

2. ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ที่ตั้งหน่วยงาน : สถานที่ปฏิบัติงานสะดวกสบาย เป็นสัดส่วน เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร และรองรับผู้มาใช้บริการ เนื่องจากการให้บริการดูแลผู้ถูกกระทำรุนแรง เป็นงานบริการที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัย ความเป็นส่วนบุคคล (การรักษาความลับ) ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ดังนั้น ตำแหน่งที่ตั้งของหน่วยงาน จึงต้องมีความเหมาะสม สามารถอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้มารับบริการ และผู้มาติดต่อ ในส่วนของอุปกรณ์สำนักงานบางอย่างมีอายุการใช้งานเป็นเวลานานและบางอย่างไม่สามารถเบิกจากทางหน่วยงานต้นสังกัดได้ พิชามณัฐ อโณทัย (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ ในสังกัด สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบปัญหาและอุปสรรควัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานไม่เพียงพอกับการใช้งานและขาดแคลนบ่อย คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำงานมีอายุงานหลายปีทำให้ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร มีงานในลักษณะปฏิบัติงานนอกสถานที่ด้วย การลงพื้นที่ยังจุดเกิดเมื่อได้รับแจ้งเหตุความรุนแรง จะมีความเสี่ยงจากอาชรมณ์โกรธแค้นจากผู้ถูกกล่าวหา และปัญหาทัศนคติเนื่องจากบางเรื่องเป็นเรื่องภายในครอบครัว บุคลากรที่เข้าไปช่วยเหลือมักจะถูกมองว่าเป็นคนภายนอก สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐกร สว่างสาส์ (2564) ได้ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบปัญหาและอุปสรรค ด้านสภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงานในพื้นที่ของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เนื่องจากสถานการณ์ด้านสังคมในพื้นที่มีสภาพปัญหาที่มีความหลากหลาย จึงก่อให้เกิดความเสี่ยง เช่น การเข้าช่วยเหลือผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว การช่วยเหลือคนเร่ร่อนไร้ที่พึ่งที่มีอาการทางจิตเวช เป็นต้น

3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตัวองค์กรเป็นหน่วยงานราชการจึงมีความมั่นคงเป็นที่ยอมรับและที่ไว้วางใจจากสังคม และหน่วยงานต่าง ๆ ตำแหน่งข้าราชการจะมีความก้าวหน้า อาทิ การเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน และสวัสดิการแก่ตนเองและครอบครัว แต่เนื่องด้วยนักสังคมสงเคราะห์ไม่ใช่สายงานหลักในโรงพยาบาล ทำให้ไม่ได้รับการส่งเสริมเท่าที่ควร นักสังคมสงเคราะห์ไม่สามารถปรับตำแหน่งในระดับหัวหน้าศูนย์ได้ และจากโครงสร้างกรอบอัตรากำลัง ที่ถูกกำหนดจากกฎระเบียบ ข้อบังคับ ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.) ทำให้การปรับระดับจากชำนาญการเป็นชำนาญการพิเศษไม่สามารถทำได้ และหากไม่ใช่ข้าราชการการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และความก้าวหน้าจะไม่เท่ากับข้าราชการ สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เอิร์ชเบอร์ก (Two Factor Theory) (อ้างถึงใน บุญชัย มูลธาร์, 2556) frederick Herzberg ว่าโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า เช่น การเลื่อนตำแหน่ง และความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ เรียกได้ว่าเป็นปัจจัยค้ำจุน ที่สร้างแรงจูงใจต่อบุคลากรในการขับเคลื่อนงานอยู่ตลอดเวลา

4. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ทักษะ กระบวนการทำงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง บุคลากรได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรในการให้บริการช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรง จัดประชุม อบรมทางวิชาการภายใน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะแก่บุคลากร และบุคลากรได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมประชุม วิชาการภายนอกหน่วยงาน ศึกษาดูงานเพื่อพัฒนางานของตนเอง ตลอดจนลงมือปฏิบัติในภาคสนามอย่างต่อเนื่อง เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรที่ได้พัฒนาตนเอง และต่อองค์กรในแง่เพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลของงานมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของวิลเลียม ฟิงวิกวิธน์นิกุล (2564, หน้า 3-4) กล่าวถึง มนุษย์ในองค์กรที่เป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงที่สุดขององค์กร และเป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานในอนาคต ดังนั้น ผู้บริหารในองค์กรจึงต้องนำศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งกระตุ้นให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หน่วยงานเน้นการบูรณาการทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นทีมสหวิชาชีพที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หน่วยงานราชการ เครือข่ายชุมชน และภาคประชาสังคม บุคลากรรู้สึกมีคุณค่าและความภาคภูมิใจในภารกิจงาน โดยรวมภายในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน พบความขัดแย้งบ้าง จำเป็นต้องเน้นการสื่อสารและเหตุผลเป็นสำคัญ ในประเด็นด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันของหน่วยงานอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ Zander (1994 อ้างถึงใน พนมพร วงษ์เหมือน และ เนตรพัฒนา ยาวีราช, 2564, หน้า 82) กล่าวว่า องค์กรประกอบในการทำงานเป็นทีม จะนำไปสู่

ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ในประเด็นทักษะในการทำงานเป็นทีม ได้แก่การรับฟังความคิดเห็น การวางแผน การแบ่งงาน การประสานงาน ความร่วมมือและความมุ่งมั่นในการทำงาน รวมทั้งผู้นำกับการพัฒนาทีม การที่ทีมจะประสบผลสำเร็จได้ ภายในทีมจะต้องมีการประชุมหารือ เพื่อปรึกษาหรือปรับปรุงแก้ไข มีความเข้าใจและยอมรับเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน

6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร บุคลากรมีสิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น มีการจัดประชุมเพื่อปรึกษาหารือและรับฟังข้อเสนอแนะ บุคลากรจึงมีส่วนร่วมในการทำงานและเคารพซึ่งกันและกัน ซึ่งโดยลักษณะงานของหน่วยงานเป็นงานเชิงบูรณาการ การทำงานร่วมกัน แม้ว่าแต่ละคนจะมีความรู้และเข้าใจในหน้าที่และบทบาทของตนเองในการจัดบริการดูแล ผู้ถูกกระทำรุนแรง แต่บุคลากรนั้นมีเป้าหมายเดียวกัน เป็นการทำงานให้ประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สอดคล้องกับ Bluestone (1977 อ้างถึงใน เมฆากร ศรียะพันธ์, 2563, หน้า 12) ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง หมายถึง การสร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อที่จะทำให้พนักงาน มีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยผ่านกระบวนการเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้บุคลากร สร้างประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร

7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้วยลักษณะงานที่ต้องการเตรียมพร้อมรับมือกับเคสฉุกเฉินนอกเวลาราชการ ในบางครั้งการทำงานจึงความคาบเกี่ยวกับเวลาส่วนตัวของบุคลากร โดยบุคลากรจะใช้การบริหารจัดการเวลา สร้างสมดุลในแก่ตนเองและครอบครัว จากประเด็นดังกล่าวชีวิตส่วนตัวกับงานไม่ค่อยแยกออกจากกัน หากหน่วยงานสามารถที่จะส่งเสริมบริหารจัดการ หรือทดแทนเพื่อให้เกิด Work-Life Balance มากยิ่งขึ้นจะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรยิ่งขึ้นด้วย สอดคล้องกับคมกริช เทนุรักษ์ (2564) ได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกล่าวว่า บุคลากรได้รับการตอบสนองด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว จะทำให้บุคลากรสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และมีความทุ่มเททั้งร่างกาย แรงใจ ในการผลิตสินค้าให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ลดปัญหาการหยุดงาน ขาดงาน ลดอัตราการโอนย้ายไปหน่วยงานอื่น ลดปัญหา ความขัดแย้งระหว่างองค์กรและบุคลากร รวมถึงสร้างความผูกพันที่ดีต่อองค์กร

8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีประโยชน์ต่อสังคมอย่างมาก งานสังคมสงเคราะห์เป็นการทำงานร่วมกับมนุษย์ ทั้งในด้านครอบครัว ชุมชน สังคม เพื่อแก้ไขปัญหา สนับสนุนให้ได้รับสิทธิในสิ่งที่ผู้รับบริการพึงมีพึงได้ สามารถช่วยเหลือตนเองและใช้ชีวิตได้อย่างปกติสุขในสังคม หน่วยงานมีลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมสูง สอดคล้องกับงานวิจัย

ของมัลลิกา กวงแหวน (2562) ได้ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ สำนัก
 อำนวยการประจำศาลอุทธรณ์คดีชั้นอุทธรณ์ พิเศษ พ.ศ. 2562 ที่ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์
 ต่อสังคม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

จากวัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 ของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
 ผลการศึกษาพบว่า

1. สถานที่ปฏิบัติงานและอุปกรณ์สำนักงาน เนื่องจากห้องให้คำปรึกษาสำหรับผู้ให้บริการ
 แค่ห้องเดียว หากมีผู้ให้บริการมาพร้อมกัน สถานที่อาจไม่เพียงพอ และถ้ามีห้องประชุมขนาดเล็ก
 จะยิ่งอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น ส่วนอุปกรณ์สำนักงานบางอย่างมีอายุการใช้งานเป็นเวลานาน
 และบางอย่างไม่สามารถเบิกจากทางหน่วยงานต้นสังกัดได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชามญช์
 อโณทัย (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ
 ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบปัญหาและอุปสรรควัสดุ
 อุปกรณ์ ที่ใช้ในการทำงานไม่เพียงพอกับการใช้งานและขาดแคลนบ่อย คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการ
 ทำงานมีอายุงานหลายปีทำให้ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ความก้าวหน้าในสายอาชีพ โครงสร้างองค์กรไม่เอื้อต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ กรอบ
 อัตรากำลังของบุคลากรไม่สอดคล้องกับภาระกิจงาน อีกทั้งกฎระเบียบบางประการทำให้โอกาสก้าวหน้า
 ในสายงานถูกจำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของกัณท์มาส วงษ์ประดิษฐ์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง
 คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ : กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญ
 ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ ด้านความก้าวหน้าในงาน ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิต
 การทำงานด้านนี้น้อย ฟังพอใจในระดับปานกลาง เห็นว่าโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งประเภททั่วไป
 สายงานธุรการค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่เจ้าพนักงานธุรการจะขึ้นไปแค่ระดับชำนาญงาน เนื่องจาก
 ตำแหน่งระดับอาวุโสในหน่วยงานมีน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนคน

3. กฎระเบียบ ขั้นตอน การประสานงาน เกี่ยวกับการให้บริการช่วยเหลือผู้มาใช้บริการ
 มีความซับซ้อน เกิดความล่าช้า ซึ่งอาจมีเกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี
 ที่เกี่ยวข้องกับปริมาณงาน (Workload Peterson and Plowman (1963 อ้างถึงใน สุขชาติ ศรีทอง
 2564) กล่าวว่าคุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง ซึ่งผลการทำงานมีความถูกต้องได้
 มาตรฐาน และรวดเร็ว จะทำให้ควรเกิดประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงสร้างความพึงพอใจของลูกค้า
 หรือผู้มารับบริการ

จากวัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร อภิปรายผลได้ดังนี้

1. บุคลากรในฐานะผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเป้าหมายและทราบบทบาทของตนเองในการจัดบริการดูแลผู้ถูกกระทำรุนแรง มีทัศนคติที่ดีต่อเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง ควบคู่ไปกับหน่วยงานส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีกิจกรรมใหม่เพื่อเปิดประสบการณ์และมุมมอง อาทิ การศึกษาแลกเปลี่ยนงานนอกสถานที่ ให้แก่บุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของนาวิ อุดร, วัลลิกา ฉลากบาง, วาโร เฟิงสวัสดิ์ และ พรเทพ เสถียรนพแก้ว (2561) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุผลตามเป้าหมาย จึงต้องมีการการบริหารทรัพยากร โดยเฉพาะการส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี บุคลากรจะต้องได้รับการพัฒนาทักษะและการใช้ความสามารถ อันจะส่งผลต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและเกิประสิทธิภาพ

2. เพิ่มสวัสดิการ จากที่มีอยู่เดิมให้มากขึ้น อาจเป็นในรูปแบบของการเพิ่มอัตราค่าล่วงเวลา และค่าเดินทาง หรือเบี้ยค่าเลี้ยงภัย นอกเหนือจากในระเบียบราชการ หรือโบนัสตามโอกาสพิเศษ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของชยกร มามุ่งปณิธาน (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวน ในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 โดยให้ข้อเสนอแนะว่าสิ่งที่องค์กรควรให้ความสนใจซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการชั้นประทวน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้มีระดับสูงขึ้น ได้แก่ กำหนดนโยบายและเสนอนโยบายเพื่อเพิ่มเงินเดือน ค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยง และค่าครองชีพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่ได้กล่าวไปข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1.1 สร้างเจตคติต่อสังคม บุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) เจ้าหน้าที่ภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับภาคส่วนต่าง ๆ ในเรื่องความรุนแรง มีทั้งกระทำความรุนแรงระหว่างสามีภรรยา ความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับเด็ก และการล่วงละเมิดทางเพศ การคุกคามทางเพศ (sexual harassment) จนถึงการข่มขืน โดยเฉพาะความรุนแรงในครอบครัวไม่ควรถูกเพิกเฉยและมองว่าเป็นเรื่องปกติ ภายในครอบครัวเท่านั้น

1.2 โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ซึ่งมีศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัด ควรให้ความสำคัญกับสายงานรอง ที่มีบทบาทสำคัญต่อการให้บริการผู้ถูกกระทำความรุนแรงในภาวะวิกฤตทางร่างกายและทางจิตใจ ปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลชุมพร แก่ผู้ใช้บริการในทุกรูปแบบ และควรส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงาน อาทิ ปรับโครงสร้างกรอบอัตรากำลังคน เปิดสอบตำแหน่งเพิ่มเติม เพื่อให้เอื้อต่อการปรับระดับและตำแหน่งของนักสังคมสงเคราะห์

1.3 ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ควรเพิ่มสวัสดิการที่มีอยู่เดิมให้มากขึ้นตามอัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้น เนื่องจากไม่สามารถปรับแก้ไขโครงสร้างจากฐานของเงินเดือนและค่าตอบแทน ซึ่งเงินเดือนพื้นฐาน (Base Salary) ของข้าราชการพลเรือนได้ สิ่งที่ทำได้อาจเป็นในรูปแบบของการเพิ่มอัตราค่าล่วงเวลาและค่าเดินทาง นอกเหนือจากในระเบียบราชการ หรือโบนัสตามโอกาสพิเศษ เพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของบุคลากรและเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี (OSCC) โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 10 คน ผู้วิจัยควรเพิ่มจำนวน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ละเอียด ครอบคลุม และหลากหลายมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของหน่วยงานอื่น หรือเป็นในลักษณะนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อเปิดมุมมองที่หลากหลายมิติ และนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมสนับสนุนสุขภาพ. (2551). *การนำเสนอผลงานวิชาการ การประชุมวิชาการศูนย์พึ่งได้ ครั้งที่ 1 “หนึ่งทศวรรษ ศูนย์พึ่งได้ สังคมตระหนักรู้เพื่อผู้ถูกกระทำความรุนแรง”* ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2566, จาก <https://phdb.moph.go.th/main/index/download/14>
- กัณฑ์มาส วงษ์ประดิษฐ์. (2562). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ : กรณีศึกษา ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.*

- คมกริช เทนุรักษ์. (2564). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง*. กรุงเทพฯ: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เจษฎา ยอดรัก. (2564). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ : ศึกษากรณี สำนักงานเขตคลองเตย*. กรุงเทพฯ: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการระเบียบวิธีวิจัยทางประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ชยกร มาม่งปณิธาน. (2557). *การพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจชั้นประทวน ในสำนักงานกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5*. มหาวิทยาลัยมหิดล/นครปฐม.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ณัฐกร สว่างสาลี. (2564). *คุณภาพชีวิตการทำงานของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครนายก*. กรุงเทพฯ: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นาวิ อุดร, วสันติกา ฉลากบาง, วาโร เฟิงสวัสดิ์ และ พรเทพ เสถียรนพเก้า. (2561) *คุณชีวิตพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2561.
- นิตา เล็บครุฑ. (2554). *ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปริญญญา นิลพันธ์. (2561). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาลัทยาดใหญ่.
- เพ็ญศรี เวชประพันธ์. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรพิมล ปานเงิน. (2564). *คุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรในระดับผู้ปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม*. กรุงเทพฯ: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มัลลิกา กวงแหวน. (2562). *คุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการสำนักอำนวยการ ประจำศาลอุทธรณ์คดีชำนัญพิเศษ พ.ศ.2562*. กรุงเทพฯ: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.