

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยายหาความสัมพันธ์ เพื่อศึกษาระดับของความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความผูกพันต่อองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 และศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ที่ไม่ได้ทำหน้าที่หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนและแพทย์ และปฏิบัติงานเต็มเวลาดูติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน ซึ่งคัดเลือกโดยการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม จำนวน 248 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามทั้งหมด 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคลุมเครือในบทบาท ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการบริหารแบบมีส่วนร่วม ส่วนที่ 4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และส่วนที่ 5 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ แบบสอบถามทั้งหมดผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่นคือ แบบสอบถามความคลุมเครือในบทบาทมีค่าความเชื่อมั่น .75 แบบสอบถามการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมมีค่าความเชื่อมั่น .87 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีค่าความเชื่อมั่น .92 และแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การมีค่าความเชื่อมั่น .87

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการประสานงานกับนักวิชาการของสำนักงานหน่วยคู่สัญญาของบริการระดับปฐมภูมิ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และด้วยตนเอง จำนวน 298 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 277 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.95 ซึ่งมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 248 ฉบับ

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ข้อมูลส่วนบุคคลใช้การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ วิเคราะห์ความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product

Moment Correlation) และวิเคราะห์หาค่าตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนที่สังกัดในกระทรวงสาธารณสุข ร้อยละ 88.7 โดยมีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 2 ปี ร้อยละ 50.8 และมีตำแหน่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ มากที่สุดร้อยละ 44.4

2. ระดับความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน เขต 9 พบว่า

2.1 ความคลุมเครือในบทบาทของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .35 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความคลุมเครือในกระบวนการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 2.62 และรองลงมาคือ ความคลุมเครือในการจัดลำดับความสำคัญงาน ความคลุมเครือในการแสดงพฤติกรรมตามบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทที่คาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.53, 2.38 และ 2.29 ตามลำดับ

2.2 การบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .44 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.67 รองลงมาคือ การให้อิสระในการปฏิบัติงาน การให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ และการให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61, 3.45 และ 3.23 ตามลำดับ

2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .42 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า การแสดงความเป็นมิตรและความรื่นรมย์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.83 และรองลงมา ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน การแสดงความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน การติดต่อสื่อสารระบบเปิด และการแสดงความไว้วางใจต่อเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77, 3.71, 3.66 และ 3.57 ตามลำดับ

2.4 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .40 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า การทำประโยชน์ให้องค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 และรองลงมา ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร และการ

ธำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 และ 3.64 ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 พบว่าความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ($r = .45$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ($r = .60$ และ $.62$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ได้ ร้อยละ 46 ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\text{ความผูกพันต่อองค์กร} = 1.86 + .34 (\text{สัมพันธภาพระหว่างบุคคล}) + .29 (\text{การบริหารแบบมีส่วนร่วม}) - .14 (\text{ความคลุมเครือในบทบาท})$$

$$Z_{\text{ความผูกพันต่อองค์กร}} = .35 Z_{\text{สัมพันธภาพระหว่างบุคคล}} + .32 Z_{\text{การบริหารแบบมีส่วนร่วม}} - .12 Z_{\text{ความคลุมเครือในบทบาท}}$$

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยอภิปรายผลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ผู้วิจัยอภิปรายผลดังนี้

1. ความคลุมเครือในบทบาท

ผลการศึกษาพบว่า ความคลุมเครือในบทบาทของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของกษวรรณ ราชศักดิ์ (2540, หน้า 63) ที่พบว่า ความคลุมเครือในบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งตามแนวคิดของไลออน (Lions, 1971 cited in Bauer, 2002) ที่กล่าวว่า ความชัดเจนในบทบาทเป็นความรู้สึกของบุคคลว่าได้รับข้อมูลที่ตรงประเด็น และเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความชัดเจนในเป้าหมายของงาน และแนวทางการ

ปฏิบัติจน สอดคล้องกับแนวคิดของสมิท และเบรนนิค (Smith & Brannick, 1990) ที่กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงความคลุมเครือในบทบาทให้เป็นความชัดเจนในบทบาท ทำได้โดยการอธิบายบทบาทให้เกิดความกระจ่าง และให้ผู้ครองบทบาทมีส่วนร่วมในกระบวนการทำความเข้าใจในบทบาท ตัดสินใจ และต่อรองในสิ่งที่จะปฏิบัติได้จริงตามบทบาทที่คาดหวัง ทั้งนี้สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2545) ได้จัดทำมาตรฐานการจัดระบบบริการปฐมภูมิ ซึ่งประกอบด้วยเป้าหมาย บทบาทหน้าที่ของบุคลากรแต่ละระดับ และแนวทางปฏิบัติ ไว้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน

เมื่อพิจารณารายด้านอภิปรายได้ ดังนี้

1.1 ความคลุมเครือในบทบาทที่คาดหวังมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับผลการศึกษาของสรวงทิพย์ ภู่อุษณา (2541, หน้า 89) พบว่า การรับรู้บทบาทที่คาดหวังด้านบริการของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัยอยู่ในระดับสูง และผลการศึกษาของวรลณี วิริยานันตะ (2547, หน้า 72) พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีผลการรับรู้บทบาทด้านบริการอยู่ในระดับสูง แสดงว่าบุคลากรมีความชัดเจนในสิ่งที่ถูกคาดหวังจากสังคม และสิ่งที่ต้องปฏิบัติตามตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสำนักงานพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2545) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนไว้ในมาตรฐานการจัดระบบบริการปฐมภูมิ ทำให้บุคลากรรับรู้สิ่งที่ถูกคาดหวังจากสังคม เป็นไปตามแนวคิดของครีเอเซีย (Creasia, 1991) ที่กล่าวว่า การเขียนคำบรรยายลักษณะงานเป็นการแสดงความคาดหวังที่ชัดเจน และช่วยลดความคลุมเครือในบทบาทของบุคลากรได้ สอดคล้องกับการศึกษาของธารมกล อนุสิทธิ์สุภการ (2540) พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข มีความคลุมเครือในบทบาทอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากมีการเขียนคำบรรยายลักษณะงานไว้ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร

1.2 ความคลุมเครือในกระบวนการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยรายข้อ (ดังแสดงในภาคผนวก ง) พบว่า ความมั่นใจในระบบประเมินผลการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.01$) นั่นคือ บุคลากรขาดความชัดเจนในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรุณรัตน์ ศรีจันทร์นิตย์ (2539) ที่ศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีการแจ้งวัตถุประสงค์แก่ผู้ถูกประเมิน ไม่มีรายละเอียดและเกณฑ์การให้คะแนน และไม่มีการกำหนดระยะเวลาการประเมินที่แน่นอน ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดของสร้อยตระกูล (ดิวยานนท์) อรรถมานะ (2545, หน้า 127) เป็นการให้ผลตอบแทนการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารต้องแจ้งให้บุคลากรทราบถึง

แนวทางการประเมิน ซึ่งบุคลากรจะแสดงพฤติกรรมที่ให้ผลตอบแทนที่พึงพอใจ และทำให้เกิดความสุข ละเว้นพฤติกรรมที่ให้ผลตอบแทนไม่พึงปรารถนา

1.3 ความคลุมเครือในการจัดลำดับความสำคัญของงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อ (ดังแสดงในผนวก ง) แล้วพบว่า ข้อคำถามที่ว่าท่านปฏิบัติงานภายใต้คำสั่งของหัวหน้าหน่วยงานตลอดเวลา มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = 2.73$) ซึ่งตามแนวคิดของพิศมัย สุภัทรานนท์ (2538, หน้า 160-162) กล่าวว่า การจัดลำดับความสำคัญของงานเป็นการวางแผนการใช้เวลาให้มีประสิทธิภาพสูงสุดตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย นั่นคือ บุคลากรจะจัดลำดับความสำคัญของงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามรายการทั้งหมดและวิภาพร มาพบสุข (2543, หน้า 271) กล่าวว่านอกจากการบริหารเวลาในระบบปกติแล้ว บุคลากรยังต้องบริหารเวลาตามงานที่หัวหน้าต้องการให้ปฏิบัติด้วย จึงทำให้ภาระงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งพิศมัย สุภัทรานนท์ (2538, หน้า 162) เสนอว่าภาระงานที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จะส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามแผนได้ทั้งหมด สอดคล้องกับผลการศึกษาของจันทิมา มงคลอุปถัมภ์ (2546) พบว่า บุคลากรของศูนย์สุขภาพชุมชนที่คัดสรรสองแห่งในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ไม่สามารถปฏิบัติงานตามแผนได้เนื่องจากมีงานด่วนเข้ามาและมีภาระงานมาก

1.4 ความคลุมเครือในการแสดงพฤติกรรมตามบทบาท มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีการรับรู้ และมีความเข้าใจในบทบาท จึงสามารถแสดงบทบาทตามตำแหน่งที่ครองได้สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทัศนยา บุญทอง (2543) ที่กล่าวว่า ความสามารถในการแสดงบทบาทของบุคคลจะถูกต้องเหมาะสมเพียงใด ขึ้นอยู่กับความเข้าใจในบทบาทของบุคคลนั้น

2. การบริหารแบบมีส่วนร่วม

ผลการศึกษาพบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของกัลยา เพียรแก้ว (2543) ที่พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข อยู่ในระดับสูง และผลการศึกษาของปนัดดา วรปัญญา (2545) พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลอนันตมหิดล อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน ซึ่ง สมยศ นาวิการ (2545, หน้า 1-3) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างความรู้สึกผูกพันต่องาน และความเป็นเจ้าขององค์การ จากการศึกษาของจันทิมา มงคลอุปถัมภ์ (2546) พบว่า

บุคลากรของศูนย์สุขภาพชุมชนที่คัดสรรสองแห่งในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีความรู้ลึกเป็นเจ้าของหน่วยงาน ทำให้มีความตั้งใจทำงาน และนำไปสู่ความสำเร็จของงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมใจ ลักษณะ (2546, หน้า 63, 75) ที่กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นตัวอย่างที่ดีของการสร้างวัฒนธรรมองค์การในการสร้างแรงจูงใจของบุคลากร

เมื่อพิจารณารายด้านอภิปรายได้ ดังนี้

2.1 การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของกัลยา เพียรแก้ว (2543) ที่พบว่า การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข อยู่ในระดับสูง ซึ่งสมยศ นาวิกาน (2545, หน้า 51) กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ เป็นการระดมความคิดเพื่อรวบรวมความรู้ความสามารถของบุคลากรหลายๆ คนเข้าด้วยกัน เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีกว่า เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของการบริหารแบบมีส่วนร่วม ทำให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานได้ชัดเจนขึ้น และร่วมกันแก้ปัญหา ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติได้รับการพัฒนา และมีความพึงพอใจในงาน ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

2.2 การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของกัลยา เพียรแก้ว (2543) ที่พบว่า การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยรายชื่อ (ดังแสดงในภาคผนวก ง) พบว่า การตัดสินใจขั้นสุดท้ายของหน่วยงานขึ้นอยู่กับหัวหน้าหน่วยงานเพียงผู้เดียว มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.94$) ซึ่งอาจเป็นไปตามแนวคิดของธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 82) ที่กล่าวว่า ความมากน้อยของการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดเป้าหมายจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับ ความพร้อมของผู้บริหาร ถ้าผู้บริหารไม่พร้อมอาจจะก่อให้เกิดผลเสีย โดยเฉพาะเรื่องความเข้าใจที่แตกต่างกัน การนำรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมมาใช้จึงจำเป็นต้องมีการประยุกต์ตามความเหมาะสม และสมยศ นาวิกาน (2544, หน้า 396) ให้ข้อคิดเห็นว่า มีข้อยกเว้นของการมีส่วนร่วมในการวางแผนในฐานะที่เป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งคือ มีบุคลากรบางส่วนมีความพึงพอใจเมื่อผู้บริหารได้ระบุรายละเอียดว่า พวกเขาถูกคาดหวังให้ทำอะไรบ้าง และทำอย่างไร ซึ่งความพึงพอใจของบุคลากรเหล่านี้ บังคับให้ผู้บริหารต้องตอบสนองเพื่อการจูงใจ

2.3 การให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของอินทรา พันธุ์เมธิร์ (2545) พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม ด้านการได้รับความไว้วางใจ

วางใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ (ดังแสดงในผนวก ก) พบว่าการได้รับการยกย่องชมเชยในผลงานที่ประสบความสำเร็จจากหัวหน้าหน่วยงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.20$) ซึ่งอาจเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรรู้สึกว่าได้ได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่ำกว่าด้านอื่น ๆ เนื่องจากการแสดงความชื่นชมยินดีต่อความสำเร็จเป็นการแสดงให้เห็นว่าบุคคลมีความสำคัญและมีคุณค่า ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ได้รับการยกย่องชมเชยเกิดความรู้สึกพอใจ และภูมิใจในตนเอง (วิภาพร มาพบสุข, 2543, หน้า 111)

2.4 การให้อิสระในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของจันทิมา มงคลอุปถัมภ์ (2546) พบว่า บุคลากรของศูนย์สุขภาพชุมชนที่คัดสรรสองแห่งในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ได้รับมอบหมายงานตามความสามารถ และบุคลากรมีอิสระในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบ เนื่องจากเป็นงานที่ต้องตัดสินใจในขณะที่ปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ และหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนเชื่อว่าบุคลากรปฏิบัติงานได้ดี จึงให้อำนาจในการตัดสินใจได้อย่างอิสระ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของวิภาพร มาพบสุข (2543, หน้า 246, 289) กล่าวว่า เมื่อผู้บริหารมอบหมายงานแล้วควรให้อิสระในการปฏิบัติงานด้วย จะทำให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์อย่างเต็มที่

3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ทั้งโดยรวม และรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับการศึกษาของเสาวลักษณ์ พัวพัฒนกุล (2534, หน้า 125) พบว่า การรับรู้สัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันทั้งกับแพทย์และบุคลากรอื่น ๆ ของหัวหน้าผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข อยู่ในระดับสูง และละเอียด นาถวงษ์ (2544) ที่พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีอยู่ในระดับสูง ซึ่งตามแนวคิดของชูลทซ์ (Schultz, 1990, p. 365) เสนอว่า โดยธรรมชาติของสังคมมนุษย์ต้องการการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเช่นเดียวกับความต้องการทางสรีระ และแนวคิดมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของเบเยอร์ และมาร์แชล (Beyer & Marchall, 1981) ที่เสนอว่า สัมพันธภาพที่ดีเป็นความสามารถในการปรับตัว และดำรงไว้ในเรื่องความรัก ความห่วงใย การเข้าถึงความรู้สึกของบุคคลอื่น ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจซึ่งกันและกัน การที่บุคลากรของศูนย์สุขภาพชุมชนต้องทำงานร่วมกัน จึงมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

เมื่อพิจารณารายด้านอภิปรายได้ ดังนี้

3.1 การแสดงความไว้วางใจต่อเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดี สอดคล้อง

กับการศึกษาของละเอียด นาถวงษ์ (2544) ที่พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลหลายด้านการแสดง ความไว้วางใจต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งความไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคลากรในทีม จะ ทำให้แต่ละคนเล่าเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างสบายใจ เพื่อให้เพื่อนร่วมงานได้ทราบรายละเอียด และให้ความ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (พิศมัย สุภัทรานนท์, 2538, หน้า 35)

3.2 การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับการศึกษาของละเอียด นาถวงษ์ (2544) ที่พบว่า การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกัน และกันของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี อยู่ในระดับสูง ซึ่งกุลยา ตันติผลาชีวะ (2544) มีแนวคิดที่ว่า ความเอื้ออาทรและการเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน เป็น คุณลักษณะของบุคลากรด้านสุขภาพ และวิภาพร มาพบสุข (2543, หน้า 252) กล่าวว่าความช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกันเป็นคุณธรรมและเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และ นำมาซึ่งความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

3.3 การแสดงความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ ดี สอดคล้องกับแนวคิดของพิศมัย สุภัทรานนท์ (2538) ที่กล่าวว่า เป้าหมายร่วมกันของทีมงานเป็น บันไดขั้นแรกของการทำงานเป็นทีม และการมีเป้าหมายร่วมกันของบุคลากรในทีม จะพัฒนา สัมพันธภาพของบุคลากรในทีมให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน สอดคล้องกับการศึกษาของละเอียด นาถวงษ์ (2544) ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีการแสดงความ มุ่งมั่นต่อความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกันอยู่ในระดับสูง

3.4 การแสดงความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดี สอดคล้อง กับแนวคิดของฉวีลา ธาราโกชน์ (2543, หน้า 188) ที่กล่าวว่า ความเป็นมิตรซึ่งแสดงออกโดยการให้ ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีปัญหาด้วยความเต็มใจ จะทำให้เกิดความสามัคคีกลมเกลียวร่วมมือกัน ทำงานให้สำเร็จไปได้ด้วยดี และแนวคิดของเสนาะ ดิเชาว์ (2536, หน้า 37) ที่กล่าวว่า ความเป็นมิตร ความเป็นกันเอง และการคบหากันอย่างจริงใจของบุคลากร ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

3.5 การติดต่อสื่อสารระบบเปิด มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิกาน (2544, หน้า 443) ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารระบบเปิดที่ไม่เป็นทางการ จะช่วย พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของสมาชิกในองค์กร และแนวคิดของฮิลริเกิล และคณะ (Hellriegel et al., 1998, pp. 414-415) ที่กล่าวว่า การสื่อสารระบบเปิด เป็นการเปิดเผยข้อมูลที่แท้จริงด้วยความ จริงใจ ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกันเอง และมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพและเป็นพื้นฐานนำไปสู่ความสำเร็จ

4. ความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน เขต 9 มีความผูกพันต่อองค์กรทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานองศาจารย์ บุญรักษา (2539) วรรณดี ชูกาล (2540) และกาญจนา พานิชมาท (2546) นั่นคือ บุคลากรมีเจตคติที่ดี มีการยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทพลังความสามารถในการปฏิบัติและธำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 49.2 และปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนมากกว่า 2 ปีขึ้นไป ร้อยละ 50.8 ซึ่งจากการศึกษาของธีระ วีรธรรมสาริต (2532, บทคัดย่อ) นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533, หน้า 96) สะอาด วงศ์อนันต์นนท์ (2538, บทคัดย่อ) และวรรณดี ชูกาล (2540, บทคัดย่อ) พบว่า อายุตัวและอายุงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร การที่บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะก่อให้เกิดผลดีแก่องค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพของงานและขวัญกำลังใจของบุคลากร (วรรณดี ชูกาล, 2540, หน้า 119) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อภิปรายได้ ดังนี้

4.1 การยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการศึกษานองศาจารย์ วีรธรรม สาริตสมบุรณ์, ถนอมวงษ์ วงษ์สถิตย์ และศิริวรรณ พิทยรังสฤษฏ์ (2545) ที่พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ในศูนย์สุขภาพชุมชนของจังหวัดสระบุรีมีทัศนคติที่ดีต่อนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผลการศึกษานองศาจารย์ กัลยา เพ็ชรแก้ว (2543) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในด้านการทำประโยชน์ให้องค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข อยู่ในระดับสูง ซึ่งความรู้สึก หรือ เจตคติที่ดีต่องานและองค์กร เป็นผลทำให้บุคลากรทำงานด้วยความตั้งใจกระตือรือร้น ทุ่มเท มีความมานะพยายาม ไม่ขาดงาน ไม่ลาออกจากองค์กรไปทำงานที่อื่น (กฤตยา อารยะศิริ, 2543, หน้า 88)

4.2 ด้านการทำประโยชน์ให้องค์กรมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้จากลักษณะงานของศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นงานที่ต้องประยุกต์ความรู้อย่างผสมผสาน ทั้งทางด้านการแพทย์ จิตวิทยา และสังคม เพื่อให้บริการแก่บุคคล ครอบครัว และชุมชนแบบองค์รวม (วีรธรรม สาริตสมบุรณ์ และคณะ, 2545, หน้า 174) ซึ่งลักษณะงานที่ต้องใช้ความสามารถหลายด้านจะกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจในงาน ต้องการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความคาดหวัง ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร (กัลยา เพ็ชรแก้ว, 2543, หน้า 48)

4.3 ด้านการธำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการศึกษานองศาจารย์ กัลยา เพ็ชรแก้ว (2543) และละเอียด นาดวงษ์ (2544) ที่พบว่า ความ

ผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ซึ่งเมาว์เดย์ และคณะ (Mowday et al., 1982) กล่าวว่า ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นความจริงรัก กักดี และความภาคภูมิใจของบุคลากรที่มีต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การได้

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพของชุมชนเขต 9

1. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคลุมเครือในบทบาท กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพของชุมชนเขต 9

พบว่า ความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ บุคลากรที่มีความคลุมเครือในบทบาทน้อย จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง และบุคลากรที่มีความคลุมเครือในบทบาทมาก จะมีความผูกพันต่อองค์การต่ำ สอดคล้องกับผลการศึกษาของริซโซ และคณะ (Rizzo et al., 1970) โครโปสกี และคณะ (Kroposki et al., 1999) สะอาด วงศ์อนันต์นนท์ (2538) และประภา ทองวัฒนา (2542) พบว่า ความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ความคลุมเครือในบทบาทซึ่งเกิดจากการขาดความชัดเจนในบทบาทที่คาดหวัง ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ และแนวทางปฏิบัติ ทำให้บุคลากรผู้ครองบทบาทขาดความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่ตามบทบาท ซึ่งตามทฤษฎีบทบาทเชื่อว่า หากบุคคลปฏิบัติงานโดยไม่ทราบว่า อะไรคืออำนาจหน้าที่ที่จะรับผิดชอบในการตัดสินใจ อะไรคือสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะทำให้สำเร็จ และวิธีการที่ควรตัดสินใจ จะทำให้เกิดความลังเลที่จะตัดสินใจ และจะปฏิบัติงานด้วยความไม่มั่นใจ (Rizzo et al., 1970) การปฏิบัติงานด้วยความไม่ชัดเจนในภาระหน้าที่เหล่านี้ ทำให้บุคลากรเกิดความเครียดจากการทำงาน ส่งผลให้ขาดความกระตือรือร้น เหนื่อยหน่าย ขาดงาน และไม่พึงพอใจในงาน จนถึงขั้นลาออกจากงาน (กฤตยา อารยะศิริ, 2543, หน้า 324) ซึ่งความเครียดในงาน และความไม่พึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การลดลง (Bauer, 2002) คาห์น และคณะ (Kahn et al., 1964, cited in Bauer, 2002) ได้ศึกษาความคลุมเครือในบทบาทของพนักงานในกลุ่มลูกจ้างในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าร้อยละ 35 ระบุว่า เกิดความไม่พอใจเนื่องจากการขาดความชัดเจนเกี่ยวกับรายละเอียด และขอบเขตความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตน และจากการสัมภาษณ์พนักงานกลุ่มนี้พบว่า ความคลุมเครือในบทบาทที่เกิดขึ้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด ความวิตกกังวล ความกลัว และความไม่เป็นมิตร แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเชื่อมั่นในตนเอง และประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ บุคลากรที่มีส่วนร่วมในการบริหารงานมาก จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง และถ้าบุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงานน้อย จะมีความผูกพันต่อองค์การต่ำ สอดคล้องกับผลการศึกษาของเลอศักดิ์ รัชณาการ (2545, บทคัดย่อ) พบว่า การมีส่วนร่วมของครูในการตัดสินใจสั่งการของผู้บริหารโรงเรียน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การ จากการศึกษาของนวลพรรณ นาคเจริญ (2544, บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษาของนภาพิณ โทมาสวิน (2533, บทคัดย่อ) พบว่า การบริหารที่ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมออกความคิดเห็นแล้วพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ข้าราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีความพึงพอใจงาน และผูกพันต่อองค์การยิ่งขึ้น การศึกษาของจารุณี วงศ์คำแน่น (2537, บทคัดย่อ) พบว่า การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายสนับสนุนการปฏิบัติงานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย และผลการศึกษาของประนอม กิตติสุขภูธร (2538, บทคัดย่อ) ดวงพร พรวิทยา (2540, บทคัดย่อ) และกัลยา เพ็ชรแก้ว (2543, บทคัดย่อ) พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการที่สำคัญขององค์การ เช่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และกิจกรรมของศูนย์สุขภาพชุมชน จะทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีคุณค่า และได้รับการยอมรับ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการด้านความเชื่อถือตนเองและความสมหวังของชีวิต ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดี และความผูกพันต่อองค์การตามมา (กัลยา เพ็ชรแก้ว, 2543, หน้า 119) และการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ยังเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจสู่ระดับปฏิบัติการ เพิ่มอิสระในการทำงาน เป็นการสร้างแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจในงาน (สมยศ นาวิ) การ, 2545, หน้า 22-23

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน เขต 9

พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่ง

เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย หมายถึงว่า หากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของบุคลากรในองค์การดี บุคลากรจะมีความผูกพันต่อองค์การสูง แต่ถ้าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของบุคลากรในองค์การไม่ดี บุคลากรจะมีความผูกพันต่อองค์การต่ำ สอดคล้องกับผลการศึกษาของภัทรา ศรีเจริญ (2535) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานของพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ผลการศึกษาของดวงพร พรวิทยา (2540, บทคัดย่อ) พบว่าสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยด้านประสพการณ์ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของ อาจารย์พยาบาล สังกัควิทยาลัยพยาบาล สถาบันบรมราชชนก ผลการศึกษาของศิริชัย ปราบศรีภูมิ (2545) พบว่า ทำสนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และผล การศึกษาของละเอียด นาดวงษ์ (2544) และลิเดน และคณะ (Liden et al., 2000) พบว่า สัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การทั้งนี้อธิบายได้ว่า การมีสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลที่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความศรัทธา เห็นอกเห็นใจกัน และร่วมมือกันปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่องาน มีขวัญกำลังใจในการทำงาน ทุ่มเทแรงกาย แรงใจ เสียสละอุทิศตนเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ดีที่สุด เพื่อให้้องค์การเจริญก้าวหน้า ไม่คิดออกไปหา งานทำใหม่ (กรองแก้ว อยู่สุข, 2537, หน้า 37) ตรงกันข้ามถ้าหากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี จะ ทำให้บรรยากาศระหว่างผู้ร่วมงานไม่มีความเป็นมิตร เกิดความขัดแย้งในการทำงาน ขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจในงานลดลง นำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในงาน ทำให้ ความผูกพันต่อองค์การต่ำ และไม่คิดที่จะอยู่กับองค์การต่อไป (พิมลพรรณ ทิพาคำ, 2543, หน้า 57)

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร ในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ความคลุมเครือในบทบาท การบริหาร แบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของ บุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ได้ร้อยละ 46 เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย โดยตัวแปรที่มี อำนาจการพยากรณ์มากที่สุดคือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล รองลงมาคือ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และความคลุมเครือในบทบาทตามลำดับ และเมื่อพิจารณาทิศทางของความสัมพันธ์ของตัวแปรในการ พยากรณ์ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก 2 ตัว ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการบริหาร แบบมีส่วนร่วม ส่วนตัวแปรความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางลบ

จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงว่า ความผูกพันต่อองค์การมีการเปลี่ยนแปลงได้ โดยมี ตัวแปรที่เกี่ยวข้องคือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การบริหารแบบมีส่วนร่วม และความคลุมเครือใน

บทบาท ซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงให้บุคลากรเกิดความรักเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความสุขและพึงพอใจในการทำงานร่วมกัน เกิดความผูกพันต่อกัน นับว่าเป็นแรงจูงใจที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรทุ่มเทแรงกาย แรงใจ ทำงานให้กับองค์การ (กฤตยา อารยะศิริ, 2543, หน้า 439-440) และเมื่อเพิ่มตัวแปรการบริหารแบบมีส่วนร่วมเข้าไป อำนวยการพยากรณ์เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่า การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงาน จะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญต่อองค์การ ได้รับการยอมรับจากองค์การ เกิดความภาคภูมิใจ ทำให้ได้รับการตอบสนองความต้องการด้านความเชื่อถือตนเอง และความสมหวังของชีวิต และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ เพื่อนำพาองค์การให้ก้าวหน้าต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของสมยศ นาวิกาน (2545, หน้า 22-23) และธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 80-82) ที่มีแนวคิดว่าการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย แผนงาน และการตัดสินใจ เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ และเมื่อพิจารณาตัวแปรสุดท้ายคือ ความคลุมเครือในบทบาท ซึ่งเป็นตัวแปรที่ทำให้ อำนวยการพยากรณ์เพิ่มขึ้นได้อีก เนื่องจากความคลุมเครือในบทบาท ทำให้บุคลากรขาดความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่ตามบทบาทของตนเอง และบทบาทที่ผู้อื่นคาดหวัง เป็นเหตุให้ลดความไว้วางใจผู้อื่น ลดการสื่อสารเพื่อหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ส่งผลให้แรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การลดลง (Kahn et al., 1964; Rizzo et al., 1970)

สรุปได้ว่า ศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีการส่งเสริมให้มีสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล การบริหารแบบมีส่วนร่วม และลดความคลุมเครือในบทบาท จะส่งผลให้บุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนมีความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายของการเสริมสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาที่พบว่า ความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ เพื่อ

เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร ดังนี้

1.1 ผู้บริหารควรจัดการให้บุคลากรมีความคลุมเครือในบทบาทน้อยที่สุด โดยมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรก่อนมอบหมายงาน ด้วยการปฐมนิเทศรายละเอียดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ขอบเขตของงานตามตำแหน่ง พันธกิจ วัตถุประสงค์ และระบบการประเมินผล

1.2 ผู้บริหารสนับสนุนและพัฒนาศักยภาพมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยการบริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการต่าง ๆ ร่วมทั้งการฝึกทักษะการมีส่วนร่วมให้แก่บุคลากร ด้วยการจัดอบรมและฝึกปฏิบัติภายใต้สถานการณ์จริงขององค์การ

1.3 ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ด้วยการปฏิบัติเป็นตัวอย่าง และส่งเสริมให้ทุกคนเคารพในความเป็นบุคคลของกันและกัน ให้เกียรติ นับถือกันด้วยความจริงใจ ไม่ตำหนิความผิดพลาดของบุคลากรต่อหน้าผู้ร่วมงาน ให้ความสนใจ รับฟังปัญหาของบุคลากร และชี้แนะแนวทางแก้ปัญหาที่เหมาะสม สนับสนุนให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้า ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และรวดเร็ว รวมทั้งหาโอกาสจัดเลี้ยงสังสรรค์เพื่อให้เกิดความรื่นรมย์

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเพื่อขยายผลในการนำไปใช้ประโยชน์ เช่น การทดลองนำรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม รูปแบบการส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และรูปแบบการสร้าง ความผูกพันต่อองค์การ มาใช้ในการประเมินประสิทธิผลของศูนย์สุขภาพชุมชน และองค์การต่าง ๆ

2.2 จากผลการศึกษาพบว่าความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ได้ร้อยละ 46 จึงควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อที่จะสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การให้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น บรรยากาศองค์การ วัฒนธรรมองค์การ โครงสร้างของศูนย์สุขภาพชุมชน เป็นต้น