ความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9

ผ่องใส เจนศุภการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
มีนาคม 2548

ISBN 974-502-274-8

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ ผ่องใส เจนศุภการ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรัตน์ ขำอยู่)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บารมี)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนี สรรเสริญ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรัตน์ ขำอยู่)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บารมี)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนี สรรเสริญ)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ชารี มณีศรี)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายใจ พัวพันธ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 28 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณา ให้คำปรึกษา แนะนำ จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรัตน์ ขำอยู่ ซึ่งเป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บารมี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนี สรรเสริญ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ทำให้ผู้วิจัยมีแนวทางในการศึกษาค้นคว้า แก้ไขข้อบกพร่อง ด้วยความเมตตาเอาใจใส่ด้วยดี เสมอมา ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปากเปล่า ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ถูกต้อง และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้ให้ความกรุณาและอนุเคราะห์ ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาล สาธารณสุขอำเภอ และนักวิชาการของหน่วยคู่สัญญาของบริการระดับปฐมภูมิเขต 9 ทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ที่ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ จนประสบความสำเร็จด้วยดี ขอขอบคุณบิดา มารดา ครอบครัว และเพื่อนร่วมรุ่น พย.ม.6 ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ จนสำเร็จได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการี คณาจารย์ และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผ่องใส เจนศุภการ

44920285: สาขาวิชา: การบริหารการพยาบาล: พย.ม. (การบริหารการพยาบาล)
คำสำคัญ: ความคลุมเครือในบทบาท/ การบริหารแบบมีส่วนร่วม/ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล/ ความผูกพันต่อองค์การ/ บุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน

ผ่องใส เจนศุภการ: ความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 (ROLE AMBIGUITY, PARTICIPATIVE MANAGEMENT, INTERPERSONAL RELATIONSHIP, AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF STAFFS IN PRIMARY CARE UNITS, PUBLIC HEALTH REGION 9) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: อารีรัตน์ ขำอยู่, D.S.N., จุฬาลักษณ์ บารมี, Ph.D., รัชนี สรรเสริญ, D.N.Sc., 120 หน้า. ปี พ.ศ. 2548. ISBN 974-502-274-8

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 และหาความสัมพันธ์ระหว่างความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล กับความผูกพันต่อองค์การ รวมทั้งศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 จำนวน 248 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบ่งกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามความคลุมเครือในบทบาท 3) แบบสอบถามการบริหารแบบมีส่วนร่วม 4) แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และ 5) แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ แบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง และส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามที่ปรับมาจากแบบวัดความผูกพันต่อองค์การของละเอียด นาถวงษ์ (2544) แบบสอบถามส่วนที่ 2, 3, 4 และ 5 หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .75, .87, .92 และ .87 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า:

1. ความคลุมเครือในบทบาทของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 อยู่ในระดับน้อย การบริหารแบบมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก สัมพันธภาพระหว่างบุคคลอยู่ในระดับดี และความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 อยู่ในระดับสูง

2. ความคลุมเครือในบทบาท มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การในระดับระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ได้ร้อยละ 46 ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

ความผูกพันต่อองค์การ = 1.86+.34 (สัมพันธภาพระหว่างบุคคล) +.29 (การบริหารแบบมีส่วนร่วม) -.14 (ความคลุมเครือในบทบาท)

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

44920285: . MAJOR: NURSING ADMINISTRATION;
M.N.S. (NURSING ADMINISTRATION)
KEYWORDS: ROLE AMBIGUITY/ PARTICIPATIVE MANAGEMENT/ INTERPERSONAL RELATIONSHIP/ ORGANIZATIONAL COMMITMENT/ STAFFS IN PRIMARY CARE UNITS

PONGSAI JENSUPAKARN: ROLE AMBIGUITY, PARTICIPATIVE MANAGEMENT, INTERPERSONAL RELATIONSHIP, AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF STAFFS IN PRIMARY CARE UNITS, PUBLIC HEALTH REGION 9 THESIS ADVISORS: AREERUT KHUMYU, D.S.N., JULALUK BARAMEE, Ph.D., RACHANEE SUNSERN, D.N.Sc., 120 P. 2005. ISBN 974-502-274-8

The purposes of this research were to study the levels of role ambiguity, participative management, interpersonal relationship, and organizational commitment, study the relationship between role ambiguity, participative management, interpersonal relationship, and organizational commitment of staffs and analyze variables that can predict the organizational commitment of staffs in primary care units. Study samples were 248 staffs in primary care units of public health region 9. The sample were selected using cluster random sampling technique. Research instruments were self-reported questionnaires including 1) demographic questionnaire, 2) role ambiguity questionnaire, 3) participative management questionnaire, 4) interpersonal relationship questionnaire and 5) organizational commitment questionnaire. The questionnaires of role ambiguity, participative management, and interpersonal relationship were generated by the researcher. The organizational commitment questionnaire was generated by La–iad Natwong (2001) and modified by the researcher. The Cronbach's alpha coefficient of role ambiguity, participative management, interpersonal relationship, and organizational commitment questionnaire were .75, .87, .92 and .87, respectively. Data were analyzed using descriptive statistics, Pearson's correlation coefficient, and stepwise multiple regression.

Research findings were as follows;

1. Staffs in primary care units of public health region 9 had low level of role ambiguity,

high level of participative management, interpersonal relationship and organizational commitment.

2. At the .01 level, there was significant negative, moderate relationships between role ambiguity and organizational commitment. The positive moderate relationship were found to be significant not only between participative management and organizational commitment but also between interpersonal relationship and organizational commitment.

3. Variables significantly predicted organizational commitment of staffs were role ambiguity, participative management and interpersonal relationship. They contributed to 46 percents of variance.

The regression equation were as follow:

Organizational Commitment = 1.86+.34 Interpersonal Relationship+.29 Participative Management-.14 Role Ambiguity

$$Z_{\text{Organizational Commitment}} = .35Z_{\text{Interpersonal Relationship}} + .32Z_{\text{Participative Management}} - .12Z_{\text{Role Ambiguity}}$$

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ
สารบัญ..... ช
สารบัญตาราง..... ฎ
สารบัญภาพ..... ฏ
บทที่
1 บทนำ..... 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 4
คำถามการวิจัย..... 4
สมมติฐานของการวิจัย..... 5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 7
ขอบเขตการวิจัย..... 7
นิยามศัพท์เฉพาะ..... 7
กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 12
ความผูกพันต่อองค์การ..... 12
ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ..... 12
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ..... 13
ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ..... 14
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ..... 15
การวัดความผูกพันต่อองค์การ..... 22
ความคลุมเครือในบทบาท..... 23
ความหมายของความคลุมเครือในบทบาท..... 23

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	มิติของความคลุมเครือในบทบาท	27
	บทบาทของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน	28
	ความสัมพันธ์ระหว่างความคลุมเครือในบทบาทกับความผูกพันต่อองค์การ	29
	การบริหารแบบมีส่วนร่วม	30
	ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วม	30
	ความสำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วม	31
	หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม	33
	ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับความผูกพันต่อองค์การ	36
	สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	37
	ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	37
	แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	38
	องค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	41
	ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การ	45
3	วิธีดำเนินการวิจัย	49
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
	การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	55
	การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง	56
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
	การวิเคราะห์ข้อมูล	57
4	ผลการวิจัย	59
5	สรุปและอภิปรายผล	66
	สรุปผลการวิจัย	67
	อภิปรายผลการวิจัย	68

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	93
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	94
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์	96
ภาคผนวก ค ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	102
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความผูกพันต่อองค์การรายข้อ (วิเคราะห์เพิ่มเติม)	114
ประวัติย่อผู้วิจัย	120

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจังหวัด	50
2	จำนวนและร้อยละของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 จำแนกตามอายุ สถานที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน และตำแหน่งในปัจจุบัน	60
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคลุมเครือในบทบาท จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	61
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการบริหารแบบมีส่วนร่วม จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	62
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	62
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	63
7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน	64
8	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน	65
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคลุมเครือในบทบาท จำแนกตามรายข้อ...	115
10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารแบบมีส่วนร่วม จำแนกตามรายข้อ..	116
11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จำแนกตามรายข้อ..	117
12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามรายข้อ.....	118

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 11