

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์สุขภาพชุมชน (Primary Care Unit: PCU) เป็นสถานบริการสุขภาพด้านแรกของระบบบริการสุขภาพที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก มีความใกล้ชิดกับวิถีชีวิต และสังคมของชุมชนมากกว่าโรงพยาบาลชุมชน หรือสถาบันเฉพาะทางอื่น ๆ (สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ, 2545, หน้า 1) ซึ่งถ้าศูนย์สุขภาพชุมชนได้รับการพัฒนาศักยภาพจนสามารถประยุกต์ความรู้ทางด้านสุขภาพให้สอดคล้องกับสภาพสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงแล้ว จะทำให้ประชาชนได้รับการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของตนเอง สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมีคุณภาพ รวมทั้งมีการสื่อสาร ประสานงาน เพื่อประสานบริการด้วยความร่วมมือกันระหว่างชุมชน และบุคลากรสาธารณสุข อันจะเป็นหนทางไปสู่การมีสุขภาพดีถ้วนหน้าอย่างยั่งยืนต่อไป

การพัฒนาศักยภาพของศูนย์สุขภาพชุมชนให้ได้ผลตามเป้าหมายของการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้านั้น ต้องใช้เวลาร่วมกับการมีแผนพัฒนาที่ชัดเจน (สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ, 2545, หน้า 4) ซึ่งผู้บริหารต้องมียุทธศาสตร์ความรู้ด้านการบริหาร และการพัฒนาบริการปฐมภูมิ (Primary Care) เพื่อการประยุกต์ใช้ความรู้ในการบริหาร พัฒนา ติดตาม กำกับ สนับสนุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้ กระบวนการคิดอย่างมีระบบ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เชื่อมโยง และผสมผสาน (สำริง แหงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ, 2545, หน้า 36)

คนเป็นหนึ่งในปัจจัยการบริหารที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จตามอุดมการณ์ขององค์กร เพราะคนเป็นผู้ที่ใช้และบริหารทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์, 2545, หน้า 14) ถ้าองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความพร้อม และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ องค์กรนั้นย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตสูง ในทางตรงกันข้าม ถ้าองค์กรใดขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ องค์กรนั้นก็มีความเสี่ยงพลั้งและล้มเหลวได้ (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์, 2545, หน้า 5) ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพของศูนย์สุขภาพชุมชนจึงต้องมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรในสาขาที่จำเป็น และมีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน โดยให้ความ

สำคัญอย่างมากต่อคุณภาพของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งต้องมีศักยภาพพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา เป็นคนดี มีความรู้ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีคุณธรรมและสำนึกในการทำงานเพื่อผู้อื่น มีทักษะการสื่อสาร สามารถทำงานร่วมกับบุคคล ชุมชน และเป็นผู้นำในการดูแลสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนได้ (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาการสาธารณสุข, 2545, หน้า 61)

การทำให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จะทำให้บุคลากรเกิดความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้น (ขวัญจิตต์ จูฬาพิพัฒน์, 2542, หน้า 2) มีความพึงพอใจในงาน ลดความขัดแย้ง สร้างความรู้สึกอบอุ่น ส่งเสริมบรรยากาศขององค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร (วิไลยเดชมหา, 2545, หน้า 17) ในมุมมองของการบริหารทรัพยากรบุคคลมีความเห็นว่า เมื่อได้ดำเนินการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรจนมีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงานแล้ว ต้องธำรงรักษามูลค่าเหล่านี้ไว้ให้สามารถปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มใจ เต็มความสามารถ เป็นระยะเวลายาวนาน โดยการสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์, 2545, หน้า 5) เพราะความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร (ธงชัย สันติวงษ์, 2537, หน้า 6-7) ซึ่งประดับ ชัยพฤกษ์ (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน กระตือรือร้นในการมีส่วนร่วมและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ดีที่สุด มีจิตผูกพันอยากเห็นองค์กรมีความเจริญก้าวหน้า แม้ว่าองค์กรจะอยู่ในภาวะวิกฤตก็พยายามช่วยแก้ไข ปัญหา ไม่คิดออกไปหางานใหม่ (กรองแก้ว อยู่สุข, 2537, หน้า 37) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นื่องนุช ภูมิสนธิ (2539, บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะออกจากงาน ซึ่งความตั้งใจที่จะออกจากงานเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ (Steers, 1984) และความผูกพันต่อองค์กรนี้ยังเป็นเครื่องชี้แนะให้บุคลากรในองค์กรมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมแก้ปัญหา ร่วมพัฒนา และร่วมยินดีในผลสำเร็จของงาน (ประดับ ชัยพฤกษ์, 2542, หน้า 30) การที่บุคลากรร่วมมือร่วมใจกันมุ่งที่จะรักษาผลประโยชน์ขององค์กรนั้น จะก่อให้เกิดความไว้วางใจกันและลดความขัดแย้งในกลุ่มได้ (กรองแก้ว อยู่สุข, 2537, หน้า 37) ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ตรงกันข้ามถ้าบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ จะมีทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน เห็นแต่ประโยชน์ส่วนตัว เกิดความแตกแยก ไม่เป็นหนึ่งเดียวกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความ

ล้มเหลวขององค์การในที่สุด (ละเอียด นาถวงษ์, 2544, หน้า 4)

ดังนั้น การสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน จึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานกับชีวิตมนุษย์ ซึ่งต้องมีความรู้ตามหลักการ และมีทักษะความชำนาญจากประสบการณ์ จึงต้องใช้ระยะเวลาในการฝึกฝนจนพอสมควร รวมทั้งการฝึกทักษะให้แก่บุคลากรใหม่เพื่อทดแทนกลุ่มที่ลาออก หรือขอย้ายตลอดเวลา ทำให้เสียเวลาสิ้นเปลืองงบประมาณ และเกิดผลเสียแก่ประชาชน เนื่องจากได้รับบริการจากผู้ปฏิบัติงานที่ขาดทักษะและความชำนาญ (ทัศนัท ทูมมานนท์, 2541, หน้า 3) ซึ่งจะส่งผลในทางลบต่อคุณภาพชีวิตของคนไทย และเป้าหมายของการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้

จากการศึกษาแนวคิดและผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรนั้นมีอยู่หลายตัวแปร ซึ่งกัลยา เพียรแก้ว (2543, หน้า 46) ได้รวบรวมแล้วจัดแบ่งเป็นกลุ่มได้ 4 กลุ่มคือ 1) ตัวแปรด้านลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์การ 2) ตัวแปรด้านลักษณะงาน 3) ตัวแปรด้านประสบการณ์จากการทำงานของบุคลากรในองค์การ และ 4) ตัวแปรด้านลักษณะขององค์การ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกศึกษาตัวแปรจากกลุ่มประสบการณ์จากการทำงานของบุคลากรในองค์การด้านความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญ ผู้บริหารสามารถหาแนวทางแก้ไขได้ในทางปฏิบัติ และมีผลการศึกษาในองค์การอื่น ๆ แล้วพบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การทั้งทางตรง และทางอ้อม ดังเช่นการศึกษาของสะอาด วงศ์อนันต์นันท์ (2538, หน้า 162) พบว่า ความคลุมเครือในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นตัวแปรหนึ่งที่ร่วมทำนายความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานครได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของแม็กนีส สมิทท์ (McNeese-Smith, 1995, p. 156) ที่พบว่า งานที่มีความชัดเจนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และจากการศึกษาของพิมลพรรณ ทิพาคำ (2543) และสุจิตใจ แสงสุนทร (2545) ที่พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสาเหตุหนึ่งของความเครียดเกิดจากความคลุมเครือในบทบาท (สะอาด วงศ์อนันต์นันท์, 2538, หน้า 50) ดังนั้น ความคลุมเครือในบทบาทจึงน่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้วย ส่วนการศึกษาของฮรีบีเนียค และอัลท์โท (Hrebiniak & Alutto, 1972 อ้างถึงในกัลยา เพียรแก้ว, 2543, หน้า 50) พบว่า องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การคือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและมีส่วนเป็น

เจ้าขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของดวงพร พรวิทยา (2540) และกัลยา เพียรแก้ว (2543) ซึ่งพบว่า การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และจากการศึกษาของละเอียด นาถวงษ์ (2544) พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

จะเห็นได้ว่า ศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นองค์การที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินการให้บริการดูแลสุขภาพของการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผสมกับการปฏิรูประบบบริการ จึงทำให้วิธีการปฏิบัติงานปรับเปลี่ยนไป ขวัญและกำลังใจของบุคลากรจึงถูกกระทบอย่างมาก (สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ, 2545, หน้า 10) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งของบุคลากรที่มาจากโรงพยาบาล และบุคลากรของสถานีนามัยที่ต้องทำงานร่วมกัน บางส่วนไม่เข้าใจบทบาทของตนเอง และผู้ร่วมงาน (ควรวิศ สายภัทรานุสรณ์, 2546, หน้า 75) อาจเนื่องจากศูนย์สุขภาพชุมชน มีระบบบริหารจัดการจากหลายหน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงกลาโหม ทบวงมหาวิทยาลัย และสภากาชาดไทย สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร และส่งผลถึงประสิทธิภาพของบริการสุขภาพในศูนย์สุขภาพชุมชนได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ตลอดจนปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งผลจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลและแนวทาง ในการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9
3. เพื่อศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9

คำถามการวิจัย

1. ความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 อยู่ในระดับใด

2. ความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 หรือไม่ อย่างไร

3. ความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ได้หรือไม่

สมมติฐานของการวิจัย

ความคลุมเครือในบทบาทกับความผูกพันต่อองค์การ

องค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความคลุมเครือในบทบาทแก่บุคลากรในองค์การ (กษวรรณ ราชศักดิ์, 2540, หน้า 19-20) เนื่องจากการขาดข้อตกลงอย่างชัดเจนเพียงพอ ที่จะเป็แนวทางในการปฏิบัติสำหรับผู้ที่จะทำตามบทบาทนั้น ๆ (รุจา ภูไพบูลย์, 2541, หน้า 74) ซึ่งความคลุมเครือในบทบาทนี้จะนำไปสู่ความตึงเครียดทางอารมณ์ ความไม่พึงพอใจในงาน และเกิดความรู้สึกไม่ผูกพันกับงานที่ทำ (สะอาด วงศ์อนันต์นันท์, 2538, หน้า 50) นอกจากนี้ยังทำให้ขาดความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่ตามบทบาทของตนเอง และบทบาทที่ผู้อื่นคาดหวัง เป็นเหตุให้ลดความไว้วางใจบุคคลอื่น ลดการสื่อสารเพื่อหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความตึงเครียด ในที่สุดก็จะนำไปสู่การลดความผูกพันต่อองค์การลง (Kahn, Donald, Snock & Robert, 1964 อ้างถึงใน สะอาด วงศ์อนันต์นันท์, 2538, หน้า 50) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสะอาด วงศ์อนันต์นันท์ (2538, หน้า 162) ที่พบว่า ความคลุมเครือในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีส่วนทำนายความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานครได้ และการศึกษาของแม็กนิส สมิท (McNeese-Smith, 1995, p. 156) ที่พบว่า งานที่มีความชัดเจนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และจากการศึกษาของประภา ทองวัฒนา (2542, หน้า 80) พบว่า ความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

1. ความคลุมเครือในบทบาท มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9

การบริหารแบบมีส่วนร่วมกับความผูกพันต่อองค์การ

การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการที่สำคัญขององค์การ จะทำให้บุคลากรรู้สึกผูกพันต่อองค์การมากขึ้น เนื่องจากพวกเขารู้สึกว่าความคิดและคำแนะนำของพวกเขาได้รับการยอมรับ และ

มีคุณค่าต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจของบุคลากรเพิ่มขึ้น (สมยศ นาวิการ, 2545, หน้า 21-23) จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ของกัลยา เพียรแก้ว (2543, บทคัดย่อ) พบว่า ความสามารถในการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจารุณี วงศ์คำแน่น (2537, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายสนับสนุนการปฏิบัติงานท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย แล้วพบว่า การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์พยาบาล สังกัดวิทยาลัยพยาบาล สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ของดวงพร พรวิทยา (2540, บทคัดย่อ) พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อวิทยาลัยพยาบาลของอาจารย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

2. การบริหารแบบมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร

องค์กรคือ กลุ่มของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปทำงานร่วมกันภายใต้โครงสร้างที่กำหนดไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม (สมยศ นาวิการ, 2540, หน้า 30) ซึ่งการทำงานร่วมกันจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล และในองค์กรแต่ละประเภทจะมีบุคคลอยู่ 3 กลุ่มด้วยกันคือ ผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน โดยที่สัมพันธภาพของกลุ่มผู้ร่วมงานจะมีอิทธิพลสูงในการปฏิบัติงานของบุคลากรและประสิทธิภาพของงาน เนื่องจากเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มที่มีการพึ่งพาอาศัยกัน ทั้งเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งคนจะมีความสุขจากการทำงานสำเร็จ หรือ จะไร้ความสุขจากการทำงานไม่สำเร็จก็เพราะเพื่อน (พูนสุข สังข์รุ่ง, 2543, หน้า 141-143) ดังนั้นถ้าสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานเป็นไปด้วยดีแล้ว การทำงานของกลุ่มก็จะราบรื่นและเป็นไปในทางสร้างสรรค์ มีการสนับสนุนเกื้อกูลกัน ช่วยกันแก้ปัญหาอุปสรรคและข้อยุ่งยากให้ผ่านพ้นไปได้ แต่ถ้าผู้ร่วมงานในกลุ่มมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกันจะเกิดการแข่งขันชิงดีชิงเด่น การขัดแย้งกัน การทะเลาะเบาะแว้ง กระจายไปทั่ว และเกิดขึ้นเป็นประจำ (ธงชัย สันติวงษ์, 2541, หน้า 205) ซึ่งถ้าผู้บริหารสามารถทำให้บุคลากรอยู่ในองค์กรอย่างมีความสุข เขาจะมีความสุขผูกพันและทำงานให้กับองค์กรตลอดไป (เปรี๊ยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 150) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของละเอียด นาดวงษ์ (2544) ที่

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แล้วพบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

จากผลการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9

จากแนวคิดและผลการศึกษาก่อนหน้านี้ทั้งหมด พบว่า ตัวแปรทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในองค์การต่าง ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

4. ความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารของศูนย์สุขภาพชุมชน สามารถนำไปใช้เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 และองค์การอื่น ๆ

2. เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาประเด็นอื่น ๆ ในศูนย์สุขภาพชุมชน

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ที่ไม่ใช่หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนและแพทย์ และปฏิบัติงานเต็มเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 576 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความผูกพันต่อองค์การ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง ความไม่ชัดเจนในข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทที่แท้จริงที่บุคลากรแต่ละคนต้องปฏิบัติ และผลลัพธ์จากการปฏิบัติตามบทบาทนั้น ๆ ซึ่งสามารถประเมินได้จาก

ความรู้สึก หรือ การรับรู้ของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 เกี่ยวกับ

1.1 ความคลุมเครือในบทบาทที่คาดหวัง หมายถึง ความไม่ชัดเจนในสิ่งที่ถูกคาดหวัง และสิ่งที่ต้องปฏิบัติ

1.2 ความคลุมเครือในกระบวนการทำงาน หมายถึง ความไม่ชัดเจนในวิธีการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

1.3 ความคลุมเครือในการจัดลำดับความสำคัญของงาน หมายถึง ความไม่ชัดเจนในสิ่งที่ต้องทำก่อนหลังตามลำดับ

1.4 ความคลุมเครือในการแสดงพฤติกรรมตามบทบาท หมายถึง ความไม่ชัดเจนในการแสดงพฤติกรรมตามบทบาทที่ถูกคาดหวังในสถานการณ์ต่าง ๆ และพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

2. การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง รูปแบบการบริหาร ที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และกิจกรรมขององค์การ ซึ่งสามารถประเมินได้จากความรู้สึก หรือ การรับรู้ของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 เกี่ยวกับ

2.1 การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ หมายถึง การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ มีการถกเถียงปัญหาร่วมกัน และให้โอกาสติดต่อสื่อสาร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2.2 การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การที่ผู้บริหารให้บุคลากรร่วมกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา และร่วมตัดสินใจในขั้นสุดท้าย รวมทั้งการร่วมประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.3 การให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ หมายถึง การที่ผู้บริหารให้ความเชื่อถือในด้านความรู้ ความสามารถของบุคลากรทุกระดับ ยอมรับความคิดเห็นที่สร้างสรรค์ และมอบหมายงานสำคัญให้รับผิดชอบมากขึ้น

2.4 การให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้บริหารให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการควบคุมการทำงานของตนเอง และได้ใช้ความคิดริเริ่มของตนเองในการทำงานอย่างเต็มตามความรู้ความสามารถ

3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรต่าง ๆ ในศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งสามารถประเมินได้จากความรู้สึก หรือ การรับรู้ของ

บุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 เกี่ยวกับ

3.1 การแสดงความไว้วางใจต่อเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การยอมรับในความสามารถของกันและกัน การระบายความรู้สึก การให้ข้อมูลซึ่งกันและกัน การให้เกียรติซึ่งกันและกัน และการร่วมมือประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน

3.2 การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน หมายถึง การเต็มใจแบ่งเบาภาระงาน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แลกเปลี่ยนความรู้แก่กัน การให้กำลังใจ การปกป้องสิทธิประโยชน์ การรับฟังข้อคิดเห็นเป็นที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะ และการส่งเสริมความก้าวหน้าของเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ

3.3 การแสดงความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง การร่วมแรงร่วมใจในการดำเนินงานตามเป้าหมายเดียวกัน การยอมรับมาตรฐานของกลุ่ม การปฏิบัติตามบทบาทของแต่ละคนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน การทบทวนประเมินผลงาน และการแก้ไขปรับปรุงงานของศูนย์สุขภาพชุมชน

3.4 การแสดงความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ หมายถึง การมีความเข้าใจในธรรมชาติของเพื่อนร่วมงาน ความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดเพื่อนร่วมงาน ให้ความรักความเห็นใจ รับฟังเรื่องราวของเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ

3.5 การติดต่อสื่อสารระบบเปิด หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างอิสระตรงไปตรงมา อภิปรายปัญหาทุกอย่างอย่างเปิดเผย การเอื้อเฟื้อข้อมูลสำคัญต่อกัน การยอมรับข้อมูลจากผู้อื่นด้วยความเต็มใจ การจัดการกับข้อขัดแย้งถูกต้องเปิดเผย การปรึกษาหารืออย่างเป็นกันเอง และการแจ้งข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

4. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นในลักษณะของการยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร การทำประโยชน์ให้องค์กร และการธำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งสามารถประเมินได้จากดังต่อไปนี้

4.1 การยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร หมายถึง การที่บุคลากรมีทัศนคติในทางบวกต่อองค์กร เชื่อถือ ยอมรับ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการมีเป้าหมายและค่านิยมที่กลมกลืนกับองค์กร และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

4.2 การทำประโยชน์ให้องค์กร หมายถึง การที่บุคลากรยินดีและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีการเสียสละ และแสดงออกซึ่งการต่อสู้หรือปกป้ององค์กรจากการคุกคามภายนอก

4.3 การธำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การที่บุคลากรแสดงความ

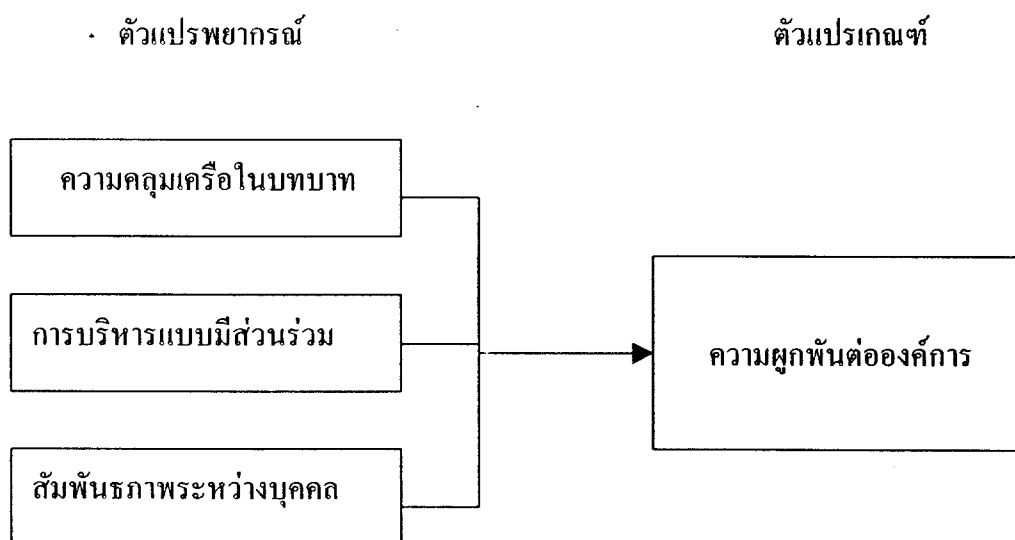
ต้องการและตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะอยู่กับองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

5. บุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน หมายถึง ข้าราชการและพนักงานของรัฐทุกคนที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งปฏิบัติงานเต็มเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 6 เดือน ยกเว้นหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน และแพทย์

6. ศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 หมายถึง ศูนย์สุขภาพชุมชนที่เป็นเครือข่ายของหน่วยคู่สัญญาของบริการระดับปฐมภูมิ ที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานประกันสุขภาพจังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด ในปีงบประมาณ 2546

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ โดยพบว่า ความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร (สะอาด วงศ์อนันต์นนท์, 2538; ประภา ทองวัฒนา, 2542; Rizzo, House, & Lirtzman, 1970; Kroposki, Murdaugh, Tavakoli, & Parsons, 1999) การบริหารแบบมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร (ประนอม กิตติขุชฎีธรรม, 2538; ดวงพร พรวิทยา, 2540; กัลยา เพียรแก้ว, 2543) และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร (ละเอียด นาถวงษ์, 2544; Liden, Wayne & Sparrowe, 2000) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย