

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าหนังสือ วารสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาโดยสรุป และประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ ความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดังต่อไปนี้

ความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) เป็นเจตคติที่บุคคลมีต่อองค์การ โดยมีความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมาย และคุณค่าขององค์การ (Mowday, Steers, & Porter, 1982) การที่บุคคลมีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ก็จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถสร้างความก้าวหน้าและชื่อเสียงแก่องค์การต่อไป (ละเอียด นางวงษ์, 2544, หน้า 36)

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์การ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นโดยลักษณะของการยอมรับเป้าหมาย และคุณค่าขององค์การ การทำประโยชน์ให้องค์การ และการรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ (กัลยา เพียรแก้ว, 2543, หน้า 45)

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความศรัทธาอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ มีความเต็มใจเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์การ และปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป (Mowday et al., 1982, p. 27)

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การที่สมาชิกแต่ละคนในองค์การ มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ มีความหวังใจในความสำเร็จขององค์การ เต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (จันทร์เพ็ญ ลาภมากผล, 2544, หน้า 32)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นในลักษณะของการยอมรับเป้าหมายและคุณค่าของ

องค์การ การทำประโยชน์ให้องค์การ และการธำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ออเลน เมเยอร์ และเกลลัทลี (Allen, Meyer & Gellatly, 1989 อ้างถึงในกัลยา เพ็ชรแก้ว, 2543, หน้า 42-43) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 กลุ่มไว้ดังนี้

1. แนวคิดด้านทัศนคติ กลุ่มผู้สนับสนุนแนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะอยู่กับองค์การ และรู้สึกว่าเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ จึงยอมรับเป้าหมายและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ คุณลักษณะของความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดด้านทัศนคตินี้ดังนี้

1.1 มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ

1.2 มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้องค์การ

1.3 มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะธำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ

กลุ่มนักวิชาการที่มีแนวคิดในกลุ่มนี้ได้แก่ เชลดอน (Sheldon, 1971) พอร์เตอร์ และคณะ (Porter et al., 1974) มาร์ช และแมนนารี (Marsh & Mannari, 1977) สเตียร์ (Steers, 1977) และเมาว์เดย์ และคณะ (Mowday et al., 1982) ซึ่งได้ศึกษาองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การว่ามี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ หมายถึง การที่บุคลากรมีทัศนคติในทางบวกต่อองค์การ เชื่อถือ ยอมรับ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์การ รวมถึงการมีเป้าหมายและค่านิยมที่กลมกลืนกับองค์การ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ

2. การทำประโยชน์ให้องค์การ หมายถึง การที่บุคลากรยินดีและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ มีการเสียสละ และแสดงออกซึ่งการต่อสู้หรือปกป้ององค์การจากการคุกคามภายนอก

3. การธำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ หมายถึง การที่บุคลากรแสดงความต้องการและตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะอยู่กับองค์การ มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ และคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม กลุ่มผู้สนับสนุนแนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความความสม่ำเสมอของพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การก็จะมีการแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง คงเส้นคงวาในการทำงาน ทำงานอย่างต่อเนื่องไม่คิดจะโยกย้ายเปลี่ยนที่

ทำงาน การที่เป็นเช่นนี้ก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การไป ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่เกิดขึ้น หรือ ผลประโยชน์ที่สูญเสียไป ผู้ที่มีชื่อเสียงในแนวคิดด้านนี้คือ เบคเกอร์ (Becker, 1960) เจ้าของทฤษฎีการลงทุน (Side-Bet Theory) ซึ่งมองความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นผลมาจากการที่คนเราเปรียบเทียบชั่งน้ำหนักว่า หากลาออกจากงานไปจะสูญเสียอะไรบ้าง เนื่องจากการที่คนเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์การในช่วงระยะเวลาหนึ่งนั้นจะก่อให้เกิดการลงทุน (Investment) ในรูปของเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญา โอกาสต่าง ๆ ซึ่งเบคเกอร์เรียกว่า Side-Bet และบุคคลย่อมหวังประโยชน์ระยะยาวนอกเหนือจากค่าตอบแทนรายเดือน เช่น บำเหน็จ บำนาญ เป็นต้น ถ้าบุคคลออกจากองค์การไปก่อนจะครบกำหนดเวลาก็เท่ากับเขาลงทุนไปโดยได้ผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า ดังนั้นการที่คน ๆ หนึ่งเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การยิ่งนานเท่าไรก็เหมือนกับลงทุนไว้กับองค์การมากขึ้นเท่านั้น ความผูกพันต่อองค์การก็จะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาทำงาน นักวิชาการที่มีแนวคิดในกลุ่มนี้ได้แก่ แคนเตอร์ (Kanter, 1968) ฮรีบีเนียค และอัลท์โท (Hrebiniak & Alutto, 1972) และบูแคนัน (Buchanan, 1974) เป็นต้น

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ตามแนวคิดในด้านทัศนคติ เนื่องจากเป็นแนวทางที่ละเอียดอ่อน ให้ความสนใจต่อความรู้สึกของคนมากกว่าพฤติกรรม อีกทั้งยังเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจมากกว่าด้านอื่น ๆ (Bozeman & Petrewé, 2001, p. 161) โดยศึกษาองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของเมาว์เคย์ และคณะ (Mowday et al., 1982) ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ คือ การยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ การทำประโยชน์ให้องค์การ และการธำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร มีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การมาก เพราะบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การ จะมีความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมาย และคุณค่าขององค์การ มีความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (Mowday et al., 1982) ความผูกพันต่อองค์การมีส่วนช่วยธำรงรักษาบุคลากรซึ่งเป็นสมาชิกขององค์การ ให้คงอยู่กับองค์การตลอดไปจากการศึกษาของสตีลส์ (Steers, 1977) พบว่า บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีการทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน และมีแนวโน้มจะคงอยู่ในองค์การเป็นระยะเวลาอันยาวนาน นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การยังทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และลดการขัดแย้งในองค์การ (เสนาะ ดิยาว, 2537, หน้า 85) สร้างความรู้สึกอบอุ่นส่งเสริมบรรยากาศขององค์การ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การจะพัฒนาขึ้นอย่างช้า ๆ ในระยะเวลาอัน

ยาวนาน แต่จะมั่นคงตามระยะเวลาที่ผ่านไป (Steers, 1984)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

มีนักวิชาการหลายคนที่มีงานศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่ง กัลยา เพียรแก้ว (2543, หน้า 46) ได้รวบรวมผลการศึกษาดังกล่าวโดยแบ่งปัจจัยต่าง ๆ ออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล

1.1 ด้านอายุตัวและอายุงาน อายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมาก ทำงานอยู่กับองค์กรมาระยะหนึ่งแล้วจะเกิดความคุ้นเคยกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร การเปลี่ยนงานจะทำให้ไม่แน่ใจว่าตนเองจะมีความสามารถเหมาะสมกับงานใหม่หรือไม่ และสำหรับผู้มีอายุมากจะรู้สึกว่าตนเองเป็นที่ไม่ต้องการและไม่น่าสนใจ อีกทั้งองค์กรส่วนใหญ่มีความจำกัดในเรื่องของอายุ การรับบุคลากรใหม่มักไม่รับผู้ที่มีอายุมาก สเตียร์ส (Steers, 1984, p. 464) กล่าวว่า ยิ่งอายุมากขึ้นและอายุงานมากขึ้นจะพบว่า สมาชิกจะผูกพันต่อองค์กรสูง จากการศึกษาของธีระ วีระธรรมสาริต (2532, บทคัดย่อ) นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533, หน้า 96) และสะอาด วงศ์อนันต์ (2538, บทคัดย่อ) พบว่า อายุงานและอายุตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร แต่ต่างจากการศึกษาของ จารุณี วงศ์คำแน่น (2537, บทคัดย่อ) โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533, บทคัดย่อ) และตำราญ บุญรักษา (2539, หน้า 77) ที่พบว่า อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

1.2 ระดับการศึกษา สเตียร์ส (Steers, 1984, p. 464) กล่าวว่า สมาชิกองค์กรที่มีการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรรองการต่ำกว่าคนที่มีการศึกษาน้อยกว่า เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่ได้รับจากองค์กรสูงกว่า ซึ่งองค์กรไม่สามารถให้ได้ และเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรตามที่คาดหวังไว้ก็จะผิดหวัง นอกจากนั้นผู้มีการศึกษาสูงยังมีข้อมูลต่างๆ ในการประกอบการตัดสินใจ และมีวุฒิการศึกษาเป็นข้อต่อรองมากกว่า ดังนั้นผู้ที่มีการศึกษาสูงจึงมีโอกาที่จะโยกย้ายงานมากกว่า กลิสสัน และคูริค (Glisson & Durick, 1988, p. 61) และธีระ วีระธรรมสาริต (2532, บทคัดย่อ) ศึกษาพบว่า ผู้ที่มีการศึกษายังสูงความผูกพันต่อองค์กรยิ่งน้อยลง เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูงจะมีความเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสจะหางานใหม่ได้ง่าย จึงทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ซึ่งต่างจากการศึกษาของนภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533, บทคัดย่อ) สะอาด วงศ์อนันต์ (2538, บทคัดย่อ) และโสภา ทรัพย์มากอุดม (2533, บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

1.3 สถานภาพสมรส คนที่แต่งงานมีครอบครัวแล้วมักจะมี ความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่ยังไม่มีครอบครัวหรือเป็นโสด เป็นเพราะคนที่แต่งงานมีครอบครัวแล้วย่อมต้องการความมั่นคงในอาชีพ (Job Security) มากกว่า จึงมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ไม่อยากให้องค์การสลายลง ซึ่งจะมีผลทำให้ตนเองและครอบครัวต้องขาดรายได้มาจุนเจือ หรือ อีกนัยหนึ่งเห็นว่าการจะต้องเปลี่ยนงาน หรือ ต้องลาออกจากองค์กรนั้น เป็นความสูญเสียที่สูงเกินไปที่ตนเองไม่อาจยอมรับได้ โดยเฉพาะเพศหญิง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะปฏิเสธการเปลี่ยนแปลงงานใหม่มากกว่าคนโสดที่ยังไม่มีครอบครัว แม้จะมีสิ่งจูงใจให้ทำเช่นนั้นก็ตาม (Hrebiniak & Alutto, 1972, p. 562 อ้างถึงในกัลยา เพ็ชรแก้ว, 2543, หน้า 50) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนภาพิณ โทมาสวิน (2533, บทคัดย่อ) แต่แตกต่างจากผลการศึกษาของจารุณี วงศ์คำแน่น (2537, บทคัดย่อ) ธีระ วีระธรรมสาริต (2532, บทคัดย่อ) สะอาด วงศ์อนันต์นันท์ (2538, หน้า 77) และโสภา ทรัพย์มากอุดม (2533, บทคัดย่อ) ที่พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์ และไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.4 ความต้องการความสำเร็จ หรือ ความต้องการความก้าวหน้า องค์การที่ทำให้บุคลากรเห็นว่าเขาสามารถทำงานไปสู่จุดมุ่งหมายได้นั้น จะทำให้บุคลากรรู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้น แสดงถึงการมีโอกาสดำเนินงานในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสตีร์ส (Steers, 1977, pp. 41-42) ที่พบว่า ความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และผลการศึกษาของดวงพร พรวิทยา (2541, บทคัดย่อ) ที่พบว่า โอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อวิทยาลัยพยาบาลของอาจารย์พยาบาล

2. ลักษณะงาน (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติรับผิดชอบอยู่ ลักษณะของงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ซึ่งลักษณะงานที่ดีเปรียบเหมือนแรงจูงใจภายในให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน (สมยศ นาวิการ, 2543, หน้า 374-386) ลักษณะงานที่สำคัญ ได้แก่

2.1 ความหลากหลายของงาน ลักษณะงานที่ไม่จำเจและมีลักษณะที่ต้องใช้ความสามารถหลายด้าน จะกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจงาน ลักษณะงานที่มีความหลากหลายเป็นสิ่งจูงใจที่ดีทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และต้องการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความคาดหวัง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงพร พรวิทยา (2541, บทคัดย่อ) สะอาด วงศ์อนันต์นันท์ (2538, หน้า 81) โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533, หน้า 97) และประภา ทองวัฒนา (2542, หน้า 78) ที่พบว่า ความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2 ความชัดเจนของงาน หมายถึง งานที่มีการระบุขอบเขตซึ่งจำเป็นต้องทำให้เสร็จในภาพรวม และสามารถแยกเป็นชิ้นงานได้ด้วย ทำให้บุคลากรสามารถทำงานเหล่านั้นได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ โดยมีผลงานเห็นได้ชัดเจน (ธงชัย สันติวงษ์, 2538, หน้า 170) และการที่บุคคลได้ทำงานจนประสบความสำเร็จนั้น แสดงถึงการมีโอกาเสก้าหน้าในการทำงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรให้กับบุคคลนั้น (Steers, 1977, p. 41)

2.3 งานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ เมื่อบุคลากรมีการลงทุนด้านกำลังกาย สติปัญญา ในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร ก็ต้องการข้อมูลย้อนกลับ เพื่อเป็นการประเมินผลงาน ประเมินตนเอง ดังนั้นงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจน มีผลทำให้บุคลากรรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากกว่างานที่ไม่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (สะอาด วงศ์อนันต์นนท์, 2538, หน้า 82; โสภา ทรัพย์มากอุดม, 2533, หน้า 96-97) สอดคล้องกับผลการศึกษาของประภา ทองวัฒนา (2542, หน้า 78) พบว่า ผลการป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดชัยนาท

2.4 ความมีอิสระในการทำงาน งานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติโดยใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะได้อย่างอิสระตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติได้อย่างเต็มตามความรู้ความสามารถ และรู้สึกว่าต้องการที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถทั้งหมดของตนเอง เพื่อทำประโยชน์ให้แก่องค์กร (สะอาด วงศ์อนันต์นนท์, 2538, บทคัดย่อ) ผลการศึกษาของประภา ทองวัฒนา (2542, หน้า 78) พบว่าความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดชัยนาท

2.5 ขอบข่ายของงานที่รับผิดชอบ (Job Scope) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยสมาชิกขององค์กรที่มีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่ขอบข่ายของงานกว้างขวาง และมีความหมาย จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมาก และในทางตรงกันข้าม หากเขารู้สึกถูกลดบทบาทความรับผิดชอบลงหรือ ได้ทำงานที่ไม่ค่อยมีความสำคัญมากนัก ความผูกพันต่อองค์กรก็จะลดลงไปด้วย

2.6 งานที่มีลักษณะท้าทาย งานที่มีลักษณะท้าทายเป็นงานที่ต้องอาศัยความสามารถ สติปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ และเทคโนโลยีพิเศษ เป็นเสมือนแรงกระตุ้นและปัจจัยที่จะส่งเสริมภาพพจน์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้สมาชิกขององค์กรไม่รู้สึกเบื่อหน่าย มีความต้องการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความคาดหวัง สามารถตอบสนองความต้องการความสำเร็จในงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจากผลการศึกษาของสตีลส์ (Steers, 1977, p. 51) จารุณี วงศ์คำแน่น (2537, บทคัดย่อ) และนภาพิณ โทมาสวิน (2533, หน้า 98) ก็พบว่า ลักษณะงานที่ท้าทายมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน

2.7 การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน หรือ การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมคือกระบวนการของการให้บุคลากรมีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในกระบวนการสำคัญของการองค์กร เช่น การตัดสินใจจะทำให้บุคลากรรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เป็นการตอบสนองความต้องการความเชื่อถือตนเองและความสมหวังของชีวิตได้ (สมยศ นาวิการ, 2545, หน้า 125) มีการศึกษาหลายเรื่องที่พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งได้แก่การศึกษาของจารุณี วงศ์คำแน่น (2537, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเฉพาะกรณีของพนักงานสายการสนับสนุนการปฏิบัติงานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย พบว่า การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ชีระ วีระธรรมสาริต (2532, บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทย พบว่าการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาของดวงพร พรวิทยา (2541, บทคัดย่อ) พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อวิทยาลัยพยาบาลของอาจารย์พยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกัลยา เพียรแก้ว (2543, บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความสามารถในการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค ตั้งศักดิ์กระทรวงสาธารณสุข

2.8 งานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ลักษณะของงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้สมาชิกขององค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เนื่องจากการมีโอกาสได้ติดต่อสัมพันธ์ พบปะพูดคุยกับสมาชิกองค์กรคนอื่นอยู่บ่อย ๆ ได้เข้าสังคม ทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับผู้อื่นมากยิ่งขึ้น กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กร และนำมาซึ่งความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของชีระ วีระธรรมสาริต (2532, บทคัดย่อ) และนภาพิณ โหมาศวิน (2533, หน้า 98) พบว่า งานที่ติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร การศึกษาของพิมพ์พรรณ ทิพาคำ (2543, บทคัดย่อ) พบว่า ความเครียดด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน เขต 10 และการศึกษาของละเอียด นาดวงษ์ (2544, บทคัดย่อ) ที่พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งต่างจากการศึกษาของนันทนา ผ่องเกศ (2544, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการวิทยาลัยเทคนิครุณย์ แล้วพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

2.9 ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันต่อองค์กร โดยความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร ส่วนความไม่พึงพอใจในงานเป็นเหตุผลสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง จากผลการศึกษาของจากรูนิวส์คัมเนน (2537, บทคัดย่อ) และกัลยา เพียรแก้ว (2543, บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหนึ่งของงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับสำราญ บุญรักษา (2539, หน้า 73) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และอมรรัตน์ เสตสุวรรณ (2539, หน้า 154) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย และความพึงพอใจในงานกับการคงอยู่ในงาน ตามการรายงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคงอยู่ในงาน

3. ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experience)

นอกจากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะงานแล้ว ยังมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรคือ ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งหมายถึง การรับรู้ของสมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรได้สร้างสภาพแวดล้อมตอบสนองความต้องการของคนได้มากน้อยเพียงใด หรือ ในช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นคนได้รับประสบการณ์ในทางที่เป็นคุณ หรือ โทษแก่คนอย่างไรบ้าง ได้แก่

3.1 ความคลุมเครือในบทบาท ในองค์กรหนึ่ง ๆ บุคคลจะพบกับความหลากหลาย หรือความไม่ชัดเจนต่าง ๆ สืบเนื่องมาจากการคาดหวังของบุคคลต่าง ๆ ต่องานของคนไม่ชัดเจน ไม่สอดคล้องกัน ทำให้ไม่แน่ใจว่าบุคคลอื่น ๆ คาดหวังต่อตนเองอย่างไร รวมทั้งไม่สามารถแยกแยะระหว่างความคาดหวังที่ถูกต้องชอบธรรมกับความคาดหวังที่สามารถเมินเฉย หรือ ละเลยได้ ความคลุมเครือในบทบาทจะนำไปสู่ความตึงเครียดในอารมณ์ ความไม่พึงพอใจในงาน และยังทำให้เกิดความรู้สึกไม่ผูกพันกับงานที่ทำ นอกจากนั้นยังทำให้สูญเสียความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่ตามบทบาทของตน และในบทบาทหน้าที่ของคนอื่นที่ผู้อื่นคาดหวัง เป็นเหตุให้ลดความไว้วางใจบุคคลอื่น ๆ ที่คาดหวัง ลดการสื่อสารลง และเพื่อหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความตึงเครียด ในที่สุดจะนำไปสู่การลดความผูกพันต่อองค์กรลง (Kahn, Donald, Snock & Robert, 1964 อ้างถึงใน สะอาด วงศ์อนันต์นันท์, 2538, หน้า 50) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของประภา ทองวัฒนา (2542, หน้า 690) ซึ่งพบว่า ความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดชัยนาท

3.2 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร หรือ ความรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับจากองค์กร เป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน จากการทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์กร ทำให้รู้สึกว่าคุณสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรได้ และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่า องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการที่จะทำให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ (Self-Esteem) การตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์กร หรือ การที่องค์กรให้ความสำคัญต่อสมาชิก จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิก เมื่อสมาชิกรับรู้ว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และองค์กรต้องการ ความผูกพันต่อองค์กรก็จะสูงขึ้น (ดวงพร พรวิทยา, 2541, หน้า 7) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโสภา ทรัพย์มากอุดม (2533, บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3.3 ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึงพิงได้ ความรู้สึกเช่นนี้เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์กรว่า องค์กรจะไม่ทอดทิ้งและจะให้ความช่วยเหลือเมื่อสมาชิกเกิดปัญหา ถ้าองค์กรไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุให้บุคลากรไม่อยากทำงาน อาจลาออก หรือ โอนย้ายไปจากองค์กรเดิมได้ (ดวงพร พรวิทยา, 2541, หน้า 7) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโสภา ทรัพย์มากอุดม (2533, บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความรู้สึกว่าคุณงานเป็นที่พึ่งพิงได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่การศึกษาของประภา ทองวัฒนา (2542, หน้า 79) พบว่า ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพิงได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดชัยนาท

3.4 ทักษะของกุ่มในองค์กร ทักษะของกุ่มในองค์กรนั้น ทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดีทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณทักษะของกุ่มดีส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งจากการศึกษาของจารุณี วงศ์คำแน่น (2537, หน้า 105) และดวงพร พรวิทยา (2541, หน้า 8) พบว่า ทักษะของกุ่มในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3.5 ผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับ ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับจากการทำงานเป็นสิ่งจูงใจ ทำให้บุคลากรมีกำลังใจในการทำงาน เมื่อบุคลากรลงทุนกับองค์กรแล้วเขาก็คาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม ได้แก่ระบบการพิจารณาความดีความชอบ เมื่อองค์กรตอบสนองความคาดหวังของบุคลากรได้ จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Porter et al., 1974, p. 604) สอดคล้องกับการศึกษาของนภาพัญญ์ โทมาสวิน (2533, บทคัดย่อ) และดวงพร พรวิทยา (2541, หน้า 8) ที่พบว่า ระบบการพิจารณาความดีความชอบมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งต่างจากการ

ศึกษาของจากรูณี วงศ์คำแน่น (2537, บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผลตอบแทนที่ได้รับ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

4. ลักษณะขององค์การ (Organizational Characteristics) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การหรือโครงสร้างองค์การ ได้แก่

4.1 วัฒนธรรมองค์การ คือ ระบบของค่านิยม สมมติฐาน ความเชื่อ และบรรทัดฐานร่วมกันที่ผูกพันสมาชิกขององค์การให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (สมยศ นาวิการ, 2543, หน้า 79) ซึ่งจันทร์เพ็ญ ลาภมากผล (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพบว่าวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 การกระจายอำนาจในองค์การ (Decentralization) สเตียร์ส (Steers, 1984, p. 464) กล่าวว่า พนักงานที่ทำงานในองค์การที่มีการกระจายอำนาจ จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง ผู้บริหารที่มีการบริหารแบบกระจายอำนาจ โดยให้ลูกน้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน พบว่าจะมีส่วนช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจากรูณี วงศ์คำแน่น (2537, บทคัดย่อ) ที่พบว่า การกระจายอำนาจในองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และผลการศึกษาของวิลสัน และลาสชินเจอร์ (Wilson & Laschinger, 1994, pp. 39-47) ที่ศึกษาการให้อำนาจในสิ่งแวดล้อมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ พบว่า การรับรู้การเข้าถึงอำนาจของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

4.3 ทางด้านความน่าเชื่อถือขององค์การ ความน่าเชื่อถือขององค์การมีอิทธิพลต่อความรู้สึกมั่นคงของสมาชิก ถ้าองค์การใดที่ไม่สามารถสร้างความรู้สึกที่มั่นคงแก่สมาชิก หรือ สร้างความรู้สึกเชื่อถือต่อองค์การได้แล้ว ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้สมาชิกไม่ยอมอยู่ด้วยคือ ขาดความผูกพันต่อองค์การนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจากรูณี วงศ์คำแน่น (2537, บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความน่าเชื่อถือขององค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

4.4 ทางด้านภาวะผู้นำ กลิสสัน และดูริค (Glisson & Durick, 1988, p. 74) พบว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจรัสศรี ไกรนที (2539, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ รวมทั้งผลการศึกษาของเมทินี จิตรอ่อนนุ่ม (2542, บทคัดย่อ) ที่ศึกษา

ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยและความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

4.5 ขนาดขององค์กร องค์กรขนาดใหญ่จะมีความซับซ้อนในการบริหารมาก กฎระเบียบต่างๆ มีมากกว่าองค์กรขนาดเล็ก ยิ่งขนาดขององค์กรใหญ่ขึ้นเท่าใด ก็ยิ่งยากขึ้นในการที่จะ ทำให้ความผูกพันในกลุ่มสูง เมาว์เดย์ และคณะ (Mowday et al., 1982, p. 50) กล่าวว่า ขนาดของ องค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และจากการศึกษาของกลิสสัน และคูริค (Glisson & Durick, 1988, pp. 61-74) เรื่องปัจจัยทำนายความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อ องค์กรในองค์กรบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ขนาดขององค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถทำนาย ความผูกพันต่อองค์กรได้เช่นกัน

จากการศึกษาแนวคิดและผลการวิจัยข้างต้น พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์กรของบุคลากรนั้นมีอยู่หลายตัวแปร ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกศึกษาตัวแปรด้านความคลุมเครือใน บทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีผลการ ศึกษาในองค์กรต่างๆ เช่น สถาบันการศึกษา และโรงพยาบาลขนาดต่างๆ แล้วพบว่า มีความ สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ยังไม่พบรายงานการศึกษาในศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งเป็น องค์กรที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นมาใหม่ภายใต้การนำของผู้บริหารหน่วยคู่สัญญาของบริการระดับปฐมภูมิ ซึ่งจะต้องทำให้บุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาทำงานร่วมกันเกิดความผูกพันกับเป้าหมายของ องค์กร เพื่อที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายสูงสุดได้ (สมยศ นาวิการ, 2543, หน้า 940) ซึ่งผู้วิจัย คิดว่าตัวแปรทั้ง 3 ด้านนี้ จะมีความสัมพันธ์และเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ในศูนย์สุขภาพชุมชน เขต 9 เช่นเดียวกับการศึกษาในองค์กรอื่นๆ

การวัดความผูกพันต่อองค์กร

เมาว์เดย์ และคณะ (Mowday et al., 1979) ได้พัฒนาแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นที่ รู้จักกันดีคือ แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment Questionnaire: OCQ) ลักษณะแบบสอบถามเป็นการประเมินความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กร ครอบคลุมแนวคิดทั้ง 3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรคือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและ คุณค่าขององค์กร การมีความยินดีเสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์กร และการธำรงรักษาความเป็น สมาชิกขององค์กร ประกอบด้วยคำถาม 15 ข้อ มีทั้งเชิงตอบรับและปฏิเสธ ลักษณะเป็นแบบสอบ ถามมาตราส่วนประมาณค่า โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .83-.93 ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้เป็นที่นิยม

ใช้อย่างแพร่หลาย (Bozeman & Perrewe, 2001, p. 161)

ความคลุมเครือในบทบาท

คำว่าบทบาท มีรากศัพท์มาจากบทบาททางการแสดงละครเวที และถูกนำมาใช้ศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์โดยการพัฒนาองค์ความรู้อย่างจริงจังตั้งแต่ปี ค.ศ.1930 ซึ่งนักสังคมศาสตร์และจิตวิทยาได้แบ่งทฤษฎีบทบาทออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มละครจิตบำบัด (Dramaturgical Perspective) กลุ่มสัญลักษณ์ปฏิสัมพันธ์ (Symbolic Interaction) และกลุ่มโครงสร้าง (Structural Approach) โดยกลุ่มโครงสร้างได้วิเคราะห์มโนคติของบทบาท และนำมาสัมพันธ์กับโครงสร้างทางสังคม มโนคตินั้น ได้แก่ ตำแหน่ง หรือ สถานภาพทางสังคม ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดบทบาทของบุคคล (รุจา ภูไพบูลย์, 2541, หน้า 58) นอกจากนี้บทบาทยังประกอบด้วย คุณค่า ทศนคติ และพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามอายุ อาชีพ หรือ คุณลักษณะของแต่ละตำแหน่ง และบทบาทจะเปลี่ยนไปเมื่อตำแหน่งเปลี่ยนไป (Hardy & Conway, 1988)

ถ้าหากบทบาทที่สังคมคาดหวังไม่มีความชัดเจน หรือไม่มีข้อตกลงที่ชัดเจนเพียงพอที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับผู้แสดงบทบาท ซึ่งอาจเกิดจากผู้ครองบทบาทนั้นมารับบทบาทใหม่ ยังไม่รู้ถึงความคาดหวังที่มีต่อบทบาท หรือมีการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมและสังคม จนทำให้บทบาทที่คาดหวังเปลี่ยนไป แต่ไม่ชัดเจนพอที่จะปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม และการที่ผู้แสดงบทบาทอยู่ในช่วงเปลี่ยนแปลงบทบาท จากบทบาทหนึ่งไปสู่อีกบทบาทหนึ่ง ที่ไม่มีขอบเขตของบทบาท ชัดเจนว่ามีความคาบเกี่ยวกันอย่างไร จะเลือกปฏิบัติบทบาทอย่างไร เมื่อไร เป็นต้น ทำให้ผู้ครองบทบาทเกิดความคลุมเครือในบทบาทขึ้น (รุจา ภูไพบูลย์, 2541, หน้า 74)

ความหมายของความคลุมเครือในบทบาท

ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง ความไม่ชัดเจนของความคาดหวังของสังคม หรือไม่มีข้อตกลงที่เป็นอย่างเดียวกัน ในอันที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับผู้ดำรงบทบาทนั้น ๆ ทำให้ผู้ดำรงบทบาทไม่ทราบว่าตนจะต้องปฏิบัติอย่างไร จึงจะถูกต้องเหมาะสม (รุจา ภูไพบูลย์, 2541, หน้า 74)

สคาลซี (Scahzi, 1988 อ้างถึงใน กษวรรณ ราชศักดิ์, 2540, หน้า 19) ได้ให้รายละเอียดของความคลุมเครือในบทบาทว่า เป็นการขาดความกระตือรือร้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน วิธีในการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน

ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง การขาดข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ซึ่งเพียงพอต่อความคาดหวังในการแสดงบทบาท (Kahn et al., 1964; Lyons, 1971; Klenke-Hamel & Mathieu, 1990 cited in Bauer, 2002)

ริซโซ และคณะ (Rizzo et al., 1970) ให้ความหมายของความคลุมเครือในบทบาทว่า เป็นสิ่งที่ต้องการความชัดเจนจากผู้ที่ครอบงำบทบาทกับความเข้าใจในบทบาทที่ครอบงำ ซึ่งประกอบด้วยมิติของความไม่ชัดเจนในเรื่องของสิ่งที่ถูกคาดหวัง วิธีการปฏิบัติงาน การจัดลำดับความสำคัญของงาน และการแสดงพฤติกรรมให้เหมาะสมกับบทบาท

จากความหมายที่ได้กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง ความไม่ชัดเจนในข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทที่แท้จริง ที่บุคลากรแต่ละคนต้องปฏิบัติ และผลลัพธ์จากการปฏิบัติตามบทบาทนั้น ๆ

ไรเนอร์ (Rheiner, 1982 อ้างถึงใน กษวรรณ ราชศักดิ์, 2540, หน้า 10) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญ 3 ประการที่ทำให้บุคคลแสดงบทบาทออกมา ได้แก่ ความคาดหวังในบทบาท การเกิดแนวคิดเกี่ยวกับบทบาท และพฤติกรรมบทบาท ดังนี้

1. ความคาดหวังในบทบาท (Role Expectations) เป็นพฤติกรรมของบุคคลในชุดของบทบาทคาดหวังไว้ล่วงหน้าต่อบุคคลที่เป็นเป้าหมาย โดยบุคคลในชุดของบทบาท หมายถึง สมาชิกทุกคนในองค์การ ซึ่งจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ หรือ เกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคคลที่เป็นเป้าหมาย ส่วนบุคคลที่เป็นเป้าหมาย หมายถึง บุคคลใด ๆ ก็ตาม ที่การดำรงบทบาทในตำแหน่งของเขาจะต้องถูกคาดหวังจากบุคคลในชุดของบทบาทในการปฏิบัติงานตามบทบาท ซึ่งความคาดหวังในบทบาทของบุคคลในชุดของบทบาทก็คือ บทบาทผู้ส่ง ซึ่งส่งความคาดหวังต่อบุคคลที่เป็นเป้าหมายนั่นเอง ลักษณะของความคาดหวังสรุปได้ 3 ประการคือ

1.1 ความคาดหวังที่แสดงออกอย่างเปิดเผยชัดเจน (Overt Expectations) เริ่มต้นความคาดหวังโดยการใช้สัญลักษณ์ (Symbols) ต่อมาจะเกี่ยวข้องกับการกระทำต่าง ๆ ที่แสดงออกมา ซึ่งความคาดหวังที่แสดงออกอย่างเปิดเผยนี้เป็นรูปแบบโดยทั่ว ๆ ไปของพฤติกรรม

1.2 ความคาดหวังแบบซ่อนเร้น (Covert Expectations) จากประสบการณ์ของบุคคล เชื่อว่าในบางเวลาที่เกิดความคาดหวังนั้น จะไม่ได้มีการแสดงออกมาทั้งหมด มีสมมติฐานที่เกี่ยวกับความคาดหวังแบบซ่อนเร้น ได้แก่ เมื่อบุคคลเกิดความคาดหวังแบบซ่อนเร้น จะมีการเก็บไว้ภายในใจโดยไม่เปลี่ยนแปลง หรือ อาจจะแสวงหาทางเลือกของความคาดหวังนั้นใหม่ โดยไม่แสดงออกมาให้ใครทราบ

4.3 ความคาดหวังที่เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (Written Expectations) เป็นรูปแบบการสื่อสารผ่านตัวกลางที่มีการบันทึกความคาดหวัง โดยการเขียนออกมาเป็นคำสั่ง กฎระเบียบของกฎหมาย ซึ่งจะมีลักษณะคล้ายกับการเขียนบท (Inscriptions)

2. การเกิดแนวคิดเกี่ยวกับบทบาท (Role Conception) ในการมีปฏิสัมพันธ์และการส่งข้อมูลในชุดของบทบาทต่อบุคคลที่เป็นเป้าหมาย บุคคลที่เป็นเป้าหมายจำเป็นต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแน่นอนเกี่ยวกับบทบาทที่ถูกคาดหวัง ประการแรกคือ จำเป็นต้องทราบเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคคลในชุดของบทบาทว่า อะไรคือหน้าที่และความรับผิดชอบ สิทธิหน้าที่ของบทบาทที่จะต้องปฏิบัติ ประการที่สองคือ จะต้องทราบว่ากิจกรรมอะไรที่จะต้องมีการยอมรับและเป็นความรับผิดชอบต่อตำแหน่ง โดยแต่ละบุคคลต้องมีการรับรู้บทบาทของตน รวมทั้งต้องยอมรับว่าการรับรู้และการแก้ไขปัญหาต้องมีการพัฒนาตลอดไป โดยมีวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่หล่อหลอม นอกเหนือไปจากประสบการณ์ของบุคคล และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ใหม่ได้

3. พฤติกรรมบทบาท (Role Behavior) หรือ การปฏิบัติบทบาท (Role Performance) เป็นการแสดงบทบาทที่ได้ปฏิบัติจริงของผู้ครองตำแหน่ง ที่สามารถส่งต่อถึงความคาดหวังสำหรับการครองตำแหน่งนั้น ซึ่งอาจจะสอดคล้อง หรือ ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคม หรือ ของตนเองก็ได้

ความคลุมเครือในบทบาท จะก่อให้เกิดปัญหาที่มีความสำคัญมากน้อยเท่าใดขึ้นอยู่กับปริมาณของความคลุมเครือที่เกิดขึ้น ความคลุมเครือในบทบาทอาจเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ เช่น การขาดความชัดเจนในบทบาทที่คาดหวัง หรือ ความไม่แน่นอนในวิธีที่จะแสดงออกมาในบทบาท ตัวอย่าง เช่น ในกรณีที่ผู้ป่วยมีบัตรทอง ถึงแม้ว่ากระทรวงสาธารณสุขจะมีนโยบายและให้รายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดคุณสมบัติของผู้ถือบัตรนี้ไว้ก็ตาม แต่ในกรณีที่ผู้ป่วยลืมบัตรหรือทำบัตรหาย ไม่มีหลักฐานในการนำมาใช้ในการรักษา จะทำให้เกิดความยุ่งยากที่จะตัดสินใจในการให้การรักษา บุคลากรอาจจะให้ผู้ป่วยชำระเงินค่ารักษาพยาบาลตามกฎระเบียบที่วางไว้ ผู้ป่วยอาจไม่พึงพอใจ มีการร้องเรียนเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล ทำให้บุคลากรเกิดความไม่มั่นใจ ไม่แน่ใจว่าตนเองตัดสินใจถูกต้องหรือไม่ ซึ่งทฤษฎีบทบาทเชื่อว่า หากบุคคลปฏิบัติงานโดยไม่ทราบว่าอะไรคืออำนาจหน้าที่ที่จะรับผิดชอบในการตัดสินใจ อะไรคือสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะทำให้สำเร็จ และวิธีการที่ควรจะต้องตัดสินใจ จะทำให้เกิดความลังเลที่จะตัดสินใจ และจะปฏิบัติงานด้วยความไม่มั่นใจ ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ จากความไม่ชัดเจนในบทบาท (Rizzo et al., 1970)

ความคลุมเครือในบทบาทอาจเกิดจากแบบพรรณนาลักษณะงานสำหรับตำแหน่ง ซึ่งบ่ง

ครั้งไม่สอดคล้องกับงานที่ทำ เมื่อมีความไม่ชัดเจนในแบบพรรณนาลักษณะงานจะทำให้ผู้รับตำแหน่งใหม่รู้สึกสับสนในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งที่แท้จริง ขาดความเข้าใจในงานและอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ ทำให้รู้สึกไม่มั่นคง เกิดความเครียด และจะก่อให้เกิดความขัดแย้งกับผู้บริหารได้ ถ้าหากปฏิบัติงานในบทบาทที่ยังไม่ชัดเจนอยู่ (Hardy & Conway, 1988) ทฤษฎีบทบาทกล่าวว่า ถ้าบุคคลขาดข้อมูลข่าวสารที่จะนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดตำแหน่งภายในองค์การ ความคลุมเครือในบทบาทจะเกิดขึ้น และอาจจะเป็นผลที่ตามมาต่อการป้องกันพฤติกรรมที่จะแสดงออกมา (Coping Behavior) ซึ่งอาจจะแสดงออกมาในรูปแบบของความพยายามที่จะแก้ไขปัญหา โดยการหลีกเลี่ยงที่มาของความเครียด หรือ ใช้กลไกการป้องกันตัวโดยการบิดเบือนความจริงของสถานการณ์ (Kahn et al., 1964 cited in Bauer, 2002) และเมื่อความคลุมเครือเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้แรงจูงใจในการทำงานคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การลดลง แต่จะส่งผลให้พฤติกรรมถดถอยเพิ่มมากขึ้น (Rizzo et al., 1970) จากการศึกษาของคาห์น และคณะ (Kahn et al., 1964, cited in Bauer, 2002) ซึ่งศึกษาความคลุมเครือในบทบาทของพนักงานกลุ่มลูกจ้างในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ร้อยละ 35 ระบุว่า เกิดความไม่พอใจเนื่องจากการขาดความชัดเจนเกี่ยวกับรายละเอียด และขอบเขตความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตน และจากการสัมภาษณ์พนักงานกลุ่มนี้ พบว่า ความคลุมเครือในบทบาทที่เกิดขึ้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด ความวิตกกังวล ความกลัว และความไม่เป็นมิตร แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเชื่อมั่นในตนเอง และประสิทธิภาพในการทำงาน

คาร์น และคณะ (Kahn et al., 1964) กล่าวถึงที่มาของความคลุมเครือในบทบาทว่า เกิดขึ้นได้จากหลายแหล่ง ได้แก่

1. ขนาดขององค์การและความซับซ้อนทันสมัยขององค์การ ที่มีมากเกินการรับรู้และความเข้าใจของสมาชิกในองค์การ
2. การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วขององค์การ ประกอบกับมีการเปลี่ยนแปลงการจัดระบบใหม่ ๆ ในองค์การที่บ่อยครั้ง
3. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างทางด้านสังคม
4. มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านบุคลากรในองค์การบ่อยครั้ง ซึ่งจะส่งผลต่อการพึ่งพาอาศัยกันระหว่างบุคคลในองค์การ
5. การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในองค์การ ซึ่งนำไปสู่การเรียกร้องให้เกิดความ

ต้องการใหม่ ๆ ในกลุ่มสมาชิกขององค์กร

6. การกำหนดปรัชญา และแนวทางในด้านการบริหารงาน ซึ่งมีการจำกัดช่องทางของการติดต่อสื่อสาร จะส่งผลให้สมาชิกขององค์กรแต่ละระดับได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน

ครีเอเซีย (Creasia, 1991) ได้เสนอวิธีที่จะลดความคลุมเครือในบทบาทที่ดีที่สุดคือ การเขียนแบบพรรณนาลักษณะงานซึ่งแสดงความคาดหวังที่ชัดเจน ส่วนวิธีอื่นคือการจัดตั้งกลุ่มบุคคลซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ โดยเขียนความคาดหวังของเขาต่อการปฏิบัติงาน และนำมาเสนอแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บริหารในการปรับปรุง หรือ เปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการเขียนความคาดหวังนั้น เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

มิติของความคลุมเครือในบทบาท

บีเดียน และอาร์มินาคิส (Bedeian & Armenakis, 1981 cited in Bauer, 2002) ได้เริ่มศึกษามิติของความคลุมเครือในบทบาทภายใต้พื้นฐานแนวคิดของคาร์น และคณะ (Kahn et al., 1964) และริซโซ และคณะ (Rizzo et al., 1970) และมีการศึกษาต่อโดยซอเยอร์ และชาย, เวอร์เบค และรอดซ์ (Sawyer, 1992; Singh, Verbeke, & Rhoads, 1996 cited in Bauer, 2002) สิ่งที่น่าสนใจการกลุ่มนี้หาและค้นพบคือ มิติของความคลุมเครือในบทบาท ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ คือ

1. ความคลุมเครือในบทบาทที่คาดหวัง (Goal/Expectation/Responsibility Ambiguity) หมายถึง ความไม่ชัดเจนในสิ่งที่ถูกคาดหวัง และสิ่งที่ต้องปฏิบัติ
2. ความคลุมเครือในกระบวนการทำงาน (Process Ambiguity) หมายถึง ความไม่ชัดเจนในวิธีการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
3. ความคลุมเครือในการจัดลำดับความสำคัญของงาน (Priority Ambiguity) หมายถึง ความไม่ชัดเจนในสิ่งที่ต้องทำก่อนหลังตามลำดับ
4. ความคลุมเครือในการแสดงพฤติกรรมตามบทบาท (Behavior Ambiguity) หมายถึง ความไม่ชัดเจนว่าถูกคาดหวังให้แสดงบทบาทอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ และพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

บูเออร์ (Bauer, 2002) เสนอแนวคิดว่า ในการศึกษาความคลุมเครือในบทบาทส่วนใหญ่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของความคลุมเครือในบทบาทกับผลลัพธ์ที่เสียหาย และส่วนใหญ่ไม่ได้ถามคำถามในมิติของบทบาทตามตำแหน่ง หรือ ถามว่ามีการเผชิญกับความคลุมเครือในบทบาทอย่างไร แต่ส่วนใหญ่มักจะถามว่า อะไรคือสิ่งที่ต้องทำต่อไปเมื่อประสบกับความไม่ชัดเจน และมีการ

สื่อสารกันอย่างไรในขณะที่ไม่มีความชัดเจน

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวัดความคลุมเครือในบทบาทที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในหมู่นักวิจัยที่ศึกษาความเครียดในบทบาท ได้แก่ แบบวัดของริซโซ และคณะ (Rizzo et al., 1970 cited in Bauer, 2002) ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความคลุมเครือในบทบาท 15 ข้อ และความขัดแย้งในบทบาท 15 ข้อ ซึ่งต่อมาแบบวัดนี้ได้ถูกพัฒนาโดยซอเยอร์ กับชาย และคณะ (Sawyer, 1992; Singh et al., 1996 cited in Bauer, 2002)

บทบาทของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน

สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2545, หน้า 11, 38-41) ได้กำหนดให้ศูนย์สุขภาพชุมชนมีหน้าที่ให้บริการสุขภาพขั้นพื้นฐานที่ผสมผสานกันทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และฟื้นฟูสุขภาพแก่ประชาชนที่ขึ้นทะเบียน ดังนั้นบทบาทของบุคลากรทั้งหมดในศูนย์สุขภาพชุมชนก็คือ การทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อให้บริการดังกล่าว ซึ่งในทางปฏิบัติจริงมีการแบ่งบทบาทร่วม และบทบาทเฉพาะของบุคลากรแต่ละคน หรือแต่ละวิชาชีพตามพื้นฐานความรู้ ความสามารถ และความเป็นไปได้ในการทำงานจริง ได้แก่

แพทย์ มีบทบาทในการให้บริการรักษาโดยตรง แต่ถ้าหากมีแพทย์ไม่เพียงพอ แพทย์ก็ควร มีบทบาทร่วมในการให้บริการเป็นบางวัน และที่สำคัญคือ การพัฒนาให้บุคลากรในทีมมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการทางการแพทย์ได้อย่างเหมาะสม เป็นที่ปรึกษาในกรณีที่บุคลากรไม่สามารถแก้ปัญหาได้ และร่วมรับผิดชอบกับทีมในผลลัพธ์ของศูนย์สุขภาพชุมชนนั้น ๆ ถึงแม้ว่าจะไม่ได้ตรวจรักษาเอง นอกจากนี้ แพทย์ยังมีบทบาทในการสร้างศรัทธาให้แก่ศูนย์สุขภาพชุมชนในช่วงเริ่มต้น โดยช่วยให้บริการในช่วงแรก พร้อมกับพัฒนาบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนให้สามารถให้บริการแทนได้ตามมาตรฐาน จนกระทั่งประชาชนยอมรับ

พยาบาล มีบทบาทเป็นส่วนหนึ่งของทีมให้บริการสุขภาพ และมีบทบาทรับผิดชอบหลักในด้านการพยาบาลของศูนย์สุขภาพชุมชน ร่วมให้บริการทุกด้านอย่างผสมผสาน รวมทั้งเป็นบุคคลที่เชื่อมต่อบริการระหว่างโรงพยาบาลกับศูนย์สุขภาพชุมชน โดยแบ่งเป็น 2 กรณีคือ

1. กรณีที่เป็นศูนย์สุขภาพชุมชนที่โรงพยาบาลรับผิดชอบโดยตรง พยาบาลมีบทบาทหลักในการดำเนินงานทั้งหมดของศูนย์สุขภาพชุมชน

2. กรณีที่ศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นสถานีนอามัย จะต้องมีการตกลงบทบาทร่วมกันกับบุคลากรของสถานีนอามัยว่า จะแบ่งบทบาท และความรับผิดชอบกันอย่างไร เพื่อให้สามารถร่วมให้บริการแก่ประชาชนในความรับผิดชอบ

หัวหน้าสถานีนอนามัย มีบทบาทเป็นผู้จัดการที่ประสานความร่วมมือจากทุกฝ่าย เพื่อให้งานดำเนินไปได้ดี โดยใช้ศักยภาพของทุกคนอย่างเต็มที่

บุคลากรสาธารณสุขอื่น ๆ ที่สถานีนอนามัย มีบทบาทหลักในการดำเนินงานให้บริการผสมผสานทุกด้าน แก่ ประชาชนในเขตรับผิดชอบ และมีบทบาทหลักในการประเมินสุขภาพชุมชนอย่างรอบด้าน

จากการศึกษาเพื่อสังเคราะห์บทบาท และโครงสร้างระบบการบริหารสุขภาพระดับปฐมภูมิ ในบริบทของวิชาชีพและลักษณะของสถานบริการสุขภาพ กรณีศึกษา: โรงพยาบาลขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ของหทัยชนก บัวเจริญ และ ขนิษฐา นันทบุตร (2545) มีรายละเอียดในบทบาทของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนดังนี้

แพทย์ มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องและเต็มเวลาเฉพาะบางแห่ง ในส่วนที่จัดแพทย์ประจำไม่ได้ แพทย์จะมีบทบาทในการให้คำปรึกษาเท่านั้น

พยาบาล หรือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข มีบทบาทในการให้บริการที่ต่อเนื่อง

ทันตแพทย์ มีบทบาทในการให้บริการทันตกรรมขั้นพื้นฐานเป็นบางวัน

เภสัชกร มีบทบาทในการดูแลระบบการจัดหา จัดเก็บ และบริหารเวชภัณฑ์และระบบยา

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนนั้น กำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ ไม่เฉพาะเจาะจง ซึ่งอาจทำให้บุคลากรขาดความชัดเจนในการปฏิบัติงานได้ จากการศึกษาของควรวทิส สายภัทรานุสรณ์ (2546, หน้า 67) พบว่า บุคลากรบางส่วนในศูนย์สุขภาพชุมชนไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองและผู้ร่วมงาน ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรจากโรงพยาบาลและสถานีนอนามัย ซึ่งความไม่ชัดเจนในบทบาทต่าง ๆ ทำให้บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามความคาดหวัง (สรวงทิพย์ ฤกษ์ฤชณา, 2541, หน้า 30) และอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของศูนย์สุขภาพชุมชนได้

ความสัมพันธ์ระหว่างความคลุมเครือในบทบาทกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาของนักวิชาการหลายคน พบว่า ความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางลบกับแรงจูงใจ คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานทั้งในส่วนบุคคลและกลุ่ม แต่จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมถดถอย (Rizzo et al., 1970; Blau, 1981; Fisher & Gitelson, 1983; Dougherty & Pritchard, 1985; Jackson & Schuler, 1985 cited in Bauer, 2002) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคาร์น และคณะ (Kahn et al., 1964) ที่กล่าวว่า การขาดความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่ตามบทบาทของตนเอง และบทบาทที่ผู้อื่นคาดหวัง เป็นเหตุให้ลดความไว้วางใจบุคคล

อื่น ลดการสื่อสารเพื่อหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความตึงเครียด ในที่สุดก็จะนำไปสู่การลดความผูกพันต่อองค์กรลง และจากการศึกษาของสะอาด วงศ์อนันต์นันท์ (2538, หน้า 162) พบว่าความคลุมเครือในบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นตัวแปรหนึ่งที่ร่วมพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ได้ เช่นเดียวกับการศึกษาของแม็กนีส สมิทซ์ (McNeese-Smith, 1995) ที่พบว่า งานที่มีความชัดเจนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร จากแนวคิดและผลการศึกษาที่ได้กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่าความคลุมเครือในบทบาท มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งมีการปรับบทบาทใหม่ โดยการทำงานร่วมกันของบุคลากรจากโรงพยาบาล และสถานีนอyman ที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน (สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ, 2545, หน้า 10) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคลุมเครือในบทบาทของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน เขต 9 ซึ่งคาดว่าจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกับการศึกษาอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปหาแนวทางแก้ไขต่อไป

การบริหารแบบมีส่วนร่วม

คนเป็นหัวใจสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ผู้บริหารจึงต้องใช้วิธีการควบคุมและจูงใจอย่างเหมาะสม (ธงชัย สันติวงษ์, 2539, หน้า 491) เพราะมิใช่ว่าคนจะทำงานเพื่อหวังผลตอบแทนด้วยเงินเพียงอย่างเดียว แต่คนยังมีความต้องการทางด้านสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความสมหวังของชีวิตด้วย ดังนั้น การเปิดโอกาสให้คนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จึงเป็นการตอบสนองความต้องการความสมหวังของชีวิต และความเชื่อถือตนเอง ซึ่งนับว่าเป็นการจูงใจอย่างแท้จริง (สมยศ นาวิการ, 2545, หน้า 16-17)

ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

เกศแก้ว วิมลมาลา (2538, หน้า 20) ให้ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วมว่า เป็นการบริหารที่ผู้นำเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีอิสระในการทำงาน ตลอดจนมีสิทธิในการเสนอความเห็น เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา

ศิริอร ชันธหัตถ์ (2539, หน้า 191) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง เทคนิคการบริหารงานที่ให้โอกาสสมาชิกในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการบริหาร อันแสดงถึงความเป็นเจ้าขององค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2545, หน้า 1) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นวิธีการที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสมีส่วนร่วมในการวางแผน โดยการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือ ความคิดริเริ่มใหม่ ที่จะป็นแนวทางของการปฏิบัติงานที่ทํายู่ให้ดีขึ้นกว่าเดิม

สมยศ นาวิกการ (2545, หน้า 1) ให้ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วมว่า คือ กระบวนการของการให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ

นิวสตรอม และเดวิส (Newstrom & Davis, 1993, p. 247) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า คือจิตใต้สำนึก อารมณ์ความรู้สึก และความผูกพันของบุคคลที่ต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อเป้าหมายของกลุ่ม

จากความหมายทั้งหมดข้างต้นสรุปได้ว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง รูปแบบการบริหารที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และกิจกรรมขององค์การ

ความสำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

สมยศ นาวิกการ (2545, หน้า 22-23) กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

1. การยอมรับการเปลี่ยนแปลงมีมากกว่า ถ้าบุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางด้านการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง จะผูกพันกับการเปลี่ยนแปลงมาก เนื่องจากมีผลได้ผลเสียกับความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลง
2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บริหารกับสหภาพแรงงาน มีความราบรื่นมากขึ้น การใช้การมีส่วนร่วมทำให้มีการอภิปรายอย่างตรงไปตรงมา ความไม่พอใจได้รับการแก้ไข อัตราการร้องทุกข์จึงลดลง
3. ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์การเพิ่มขึ้น เมื่อบุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการสำคัญขององค์การ เช่น การตัดสินใจ จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์การมากขึ้น เนื่องจากตนเองและคำแนะนำถูกให้คุณค่าโดยองค์การ ดังนั้นจึงเป็นการตอบสนองความต้องการความเชื่อถือตนเอง และความสมหวังของชีวิต
4. ความไว้วางใจฝ่ายบริหารมีมากขึ้น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญขององค์การทำให้รู้แรงจูงใจ และความต้องการของฝ่ายบริหาร ซึ่งจะทําให้บุคลากรไว้วางใจความตั้งใจของฝ่ายบริหาร ความรู้สึกไว้วางใจเป็นองค์ประกอบที่จําเป็นอย่างหนึ่งของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. การบริหารผู้ใต้บังคับบัญชามีความง่ายมากขึ้น การที่ผู้อยู่ใต้การบังคับบัญชาผูกพัน

ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และไว้วางใจฝ่ายบริหารมากขึ้น ทำให้การบริหารมีความง่ายมากขึ้น สามารถลดจำนวนผู้บริหารให้น้อยลงได้ เนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานมากขึ้น การควบคุมอย่างใกล้ชิดจึงลดน้อยลง

6. การตัดสินใจทางการบริหารมีคุณภาพดีขึ้น การรวมความรู้ความสามารถของบุคคลหลายคนเข้าด้วยกันในการแก้ปัญหา จะนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีกว่าการตัดสินใจของผู้บริหารเพียงคนเดียว

7. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนดีขึ้น การบริหารแบบมีส่วนร่วม ช่วยให้องค์การมีสิ่งย้อนกลับจากพนักงานได้เป็นอย่างดี

8. การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ การบริหารแบบมีส่วนร่วมช่วยสร้างกลุ่มงานที่มีประสิทธิภาพ และประสานงานระหว่างกันดีขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 80-82) กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วม ดังนี้

1. ช่วยให้คุณภาพของการวางแผนมีมากขึ้น เพราะข้อปัญหาที่เล็กน้อยและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน จะได้รับการวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

2. ช่วยให้มีการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา การให้พนักงานมีโอกาสคิดริเริ่ม เป็นการส่งเสริมกำลังใจให้แต่ละคนได้แสดงออกซึ่งความรู้ความสามารถ และมีส่วนร่วมในการบริหารองค์การ เป็นการให้เกียรติและยอมรับผู้ปฏิบัติ สร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ ส่งผลต่อคุณภาพของงาน

3. ทำให้ผู้ปฏิบัติผูกมัดตนเองต่อเป้าหมายขององค์การ การที่ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการพิจารณากำหนดเป้าหมาย และวางแผนดำเนินงาน จะทำให้เขายอมรับเป้าหมาย และใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมตนเองให้ปฏิบัติตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมของมนุษย์ นั่นคือ การให้คนมีส่วนร่วมจะก่อให้เกิดความผูกพันและควบคุมตนเอง ให้ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อเป้าหมาย ผลสำเร็จของงาน

สมคิด บางโม (2545, หน้า 35) เชื่อว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นสิ่งจูงใจให้ทุกคนปรับปรุงงานของตนให้ดีขึ้น

ศจี อนันต์นพคุณ (2542, หน้า 74) ให้ความเห็นว่า การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในงาน จะก่อให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในสังคม หรือ องค์การที่ทำงานอยู่ เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ และขวัญกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เขารู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีคุณค่า และมีความหมายต่อองค์การ

จะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติ ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากมาย ทั้งในด้านความ

สำเร็จขององค์กร และความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่อองค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นการบริหารแบบมีส่วนร่วมจึงเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารโดยทั่วไปในปัจจุบัน (สมคิด บางโม, 2545, หน้า 35) ทั้งนี้พฤติกรรมการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรจะเป็นไปได้ดีเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหาร หรือ ผู้นำขององค์กรนั้น ๆ ที่จะสนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดขึ้น (ธงชัย สันติวงษ์, 2539, หน้า 491)

หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม

การสร้างความร่วมมือจากกลุ่มคนให้เข้ากันได้กับงาน ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารที่จะต้องทำตนให้เป็นทั้งผู้สนับสนุนผู้ปฏิบัติ เกื้อกูลให้กลุ่มมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ควบคุม และจูงใจคนให้ได้มากที่สุด (ธงชัย สันติวงษ์, 2539, หน้า 491) ซึ่งผู้บริหารต้องยอมรับว่า การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติ ต้องมีการจัดสรรอำนาจใหม่ ผู้บริหารต้องมีความเต็มใจปล่อยการควบคุมบางอย่างเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน และสนับสนุนผู้ปฏิบัติให้มีบทบาทอย่างจริงจังมากขึ้น (สมยศ นาวิการ, 2544, หน้า 143) โดยผู้บริหารต้องมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจผู้ปฏิบัติในทุกเรื่อง ผู้บริหารจะนำความคิดของผู้ปฏิบัติมาใช้อย่างสร้างสรรค์ เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์กร (คุณวุฒิ คนฉลาด, 2540, หน้า 195) การตัดสินใจของผู้บริหาร กระทำโดยการนำเอาความคิดและข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติมาประกอบในการตัดสินใจของตน จึงจะถือว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (ธงชัย สันติวงษ์, 2536, หน้า 130)

ยรรยง โคจินดา (2542, หน้า 194-195) เสนอว่า การมีส่วนร่วมในการจัดการงานเป็นสภาพที่เกี่ยวข้องกับจิตใจและอารมณ์ของคนทั้งหลาย เมื่อกลุ่มอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องกระตุ้นให้พวกเขาช่วยกันทำงานกันจนบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม และร่วมกันรับผิดชอบในผลงานนั้นด้วย การมีส่วนร่วมในการจัดการงานเป็นการเพิ่มพลังการทำงาน (Empowerment) เนื่องจากการไม่มีพลังทำให้ “ขาดความสามารถอันยอดเยี่ยมได้อันเกิดแก่ตน” (Self-Efficacy) ทำอย่างไรจะทำให้เกิดพลังร่วมกันทำงาน และทำให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกัน เพราะความรับผิดชอบช่วยสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพได้

ดังนั้นการจะเพิ่มพลังการทำงาน และทำให้เกิดสภาวะความเห็นพ้องที่จะทำงานกันอย่างมีส่วนร่วมได้ ควรปฏิบัติอย่างเป็นขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง กำจัดเงื่อนไขของสิ่งบั่นทอนพลังในการทำงานให้หมดไปโดย

1. ทำการเปลี่ยนแปลง
2. สร้างภาวะผู้นำ
3. มีระบบการให้รางวัลการทำงาน

4. ตัวงานเองเป็นตัวเกื้อหนุน

เมื่อเราสามารถกำจัดอุปสรรคที่มาขัดขวาง หรือ ขวางกั้น ให้เกิดพลังการทำงานอย่างมีส่วนร่วมได้แล้ว เราจะได้สร้างตัวงานให้มีลักษณะเกื้อกูลต่อการสร้างความสามารถ อำนวยผลดีอันเกิดแก่ตนขึ้นมาได้ดังนี้

ขั้นตอนที่สอง สร้างความสามารถอำนวยผลดีอันเกิดแต่ตน ได้อย่างขยายผลโดย

1. สร้างงานให้ชวนทำ (Job Mastery)
2. สร้างบทบาทของงานให้เป็นตัวแบบ
3. ลงมือปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และมีพลัง
4. ให้ได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจัง และจริงใจ

จากขั้นตอนทั้ง 2 ขั้น จะได้ก้าวไปสู่การสร้างแนวความคิด และทำให้เกิดการยอมรับแนวความคิดที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในงาน ในเชิงปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอนที่สาม สร้างความเข้าใจในเรื่องการเพิ่มพลังในการทำงาน ดังนี้

1. สร้างความสามารถที่พร้อมสมบูรณ์ คือ เก่งงาน และเหมาะสมกับงานนั้น ๆ
2. สร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับตัวคนทำงาน ต่องานที่เขาทำ
3. ทำงานนั้นให้มีลักษณะงานที่มีความหมายต่อองค์กร
4. พยายามสืบค้นหา “แนวดี” ของคนทำงานมาใช้ให้เหมาะกับงานตัวงาน และส่งเสริมให้

ได้รับความสำเร็จ จะเป็นพลังขับเคลื่อนให้ยั่งยืน พอเราสร้างคนสร้างงานให้เกิดความสอดคล้องต้องกันแล้ว ให้กระทำการทั้ง 3 ขั้นตอนดังกล่าวข้างต้นอย่างต่อเนื่อง จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ทุกคนมีส่วนร่วมอย่างได้ผลดี นั่นคือ

ขั้นตอนที่สี่ ความสำเร็จของงานที่ได้จากการเพิ่มพลังการทำงาน และการสร้างควมมีส่วนร่วม นิวสตรอม และเดวิส (Newstrom & Davis, 1993, pp. 251-252) เสนอแนวคิดการมีส่วนร่วมว่าเป็นกระบวนการพัฒนาซึ่งกันและกันระหว่างผู้นำและผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้นำมีหน้าที่มอบหมายงาน ให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา ให้การยกย่องชมเชย หรือ ให้รางวัลสำหรับผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน รวมทั้งการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น และการให้อำนาจในการตัดสินใจ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถและคุณภาพของงานสูง การแบ่งปันอำนาจของผู้นำให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ยิ่งใหญ่ ซึ่งจะส่งผลต่อองค์กร ทำให้ได้รับความคิดที่สร้างสรรค์ และความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติกลับคืนมา

สมยศ นาวิการ (2545, หน้า 1-3) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมคือ กระบวนการของ

การให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ เน้นการมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างเข้มแข็งของบุคคล ให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญของพวกเขาในการแก้ปัญหาของการบริหารที่สำคัญ โดยอยู่บนพื้นฐานแนวความคิดของการแบ่งอำนาจหน้าที่ ที่ถือว่าผู้บริหารแบ่งอำนาจหน้าที่การบริหารของเขาให้กับผู้ได้บังคับบัญชา โดยผู้บริหารสามารถให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในอำนาจหน้าที่ของตนได้ ด้วยการมอบอำนาจหน้าที่ส่วนหนึ่งสำหรับหน้าที่การงานเฉพาะอย่างและสามารถผูกมัดให้ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรับผิดชอบต่อการใช้อำนาจหน้าที่ที่มอบหมายนี้ด้วย ซึ่งไม่ได้หมายความว่า ผู้บริหารไม่ได้ตัดสินใจ ผู้บริหารยังคงใช้อำนาจหน้าที่ของพวกเขา และยังคงตัดสินใจอยู่ แต่จะตัดสินใจภายหลังที่มีความคล้อยคลึงกันบางอย่างของข้อตกลงในกลุ่ม ประการสุดท้าย คือการให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงในกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญขององค์การ ไม่ใช่เพียงแค่สัมผัสปัญหา หรือ แสดงความห่วงใย ผู้ได้บังคับบัญชาจะต้องรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบต่อ การมีส่วนเกี่ยวข้อง และให้ความช่วยเหลือมากที่สุดเท่าที่พวกเขาจะสามารถทำได้ เพื่อให้บรรลุถึงการตัดสินใจที่ดีที่สุด

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ได้เสนอมานี้ จะเห็นว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นลักษณะการบริหารงานที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติเสนอแนะความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยได้รับความเชื่อมั่น และไว้วางใจจากผู้บริหาร และมีอิสระในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจในงาน ลดความสูญเสีย และการขาดงาน (สมยศ นาวิการ, 2545, หน้า 21) ในประเด็นนี้ นักวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมได้ชี้ให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติที่มีส่วนร่วมในการบริหาร มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้มีส่วนร่วม (สมยศ นาวิการ, 2544, หน้า 140) ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วยกับแนวความคิดของสมยศ นาวิการ (2544) และได้สรุปองค์ประกอบของการบริหารแบบมีส่วนร่วม ดังนี้

1. การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ หมายถึง การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ มีการถกเถียงปัญหาร่วมกัน และให้โอกาสติดต่อสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2. การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การที่ผู้บริหารให้บุคลากรร่วมกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา และร่วมตัดสินใจในขั้นสุดท้าย รวมทั้งการร่วมประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. การให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ หมายถึง การที่ผู้บริหารให้ความเชื่อถือในด้านความรู้ความสามารถของบุคลากรทุกระดับ ยอมรับความคิดเห็นที่สร้างสรรค์ และมอบหมายงานสำคัญให้รับ

ผิชอบมาขึ้น

4. การให้มีอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้บริหารให้บุคลากรมีอิสระในการควบคุมการทำงานของตนเอง และได้ใช้ความคิดริเริ่มของตนเองในการทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับความผูกพันต่อองค์การ

การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่เสนอแนะโดยแนวความคิดของผู้บริหารเชิงระบบ และทรัพยากรมนุษย์ แนวความคิดเหล่านี้มองว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรหลักในองค์การ (สมยศ นาวิการ, 2545, หน้า 9) การที่คนจะทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของคนอื่นจะต้องมีปัจจัย 2 สิ่งร่วมกันคือ แรงจูงใจ และความสามารถ การที่ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในกระบวนการที่สำคัญขององค์การ เช่น การตัดสินใจ จะทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกผูกพันต่อองค์การมากขึ้น เนื่องจากพวกเขารู้สึกว่าคำแนะนำของพวกเขาได้รับการยอมรับ และถูกให้คุณค่าโดยองค์การ ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานและความพอใจของผู้ปฏิบัติเพิ่มขึ้น ลดความสูญเสีย และการขาดงาน (สมยศ นาวิการ, 2545, หน้า 21-23) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเลอศักดิ์ รัชณาการ (2545, บทคัดย่อ) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมของครูในการตัดสินใจสั่งการของผู้บริหารโรงเรียน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และจากการศึกษาของนวลพรรณ นาคเจริญ (2544, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น การมีส่วนร่วมจึงน่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้วย

จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ของจารุณี วงศ์คำแน่น (2537, บทคัดย่อ) พบว่า การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ตรงกับการศึกษาของดวงพร พรวิทยา (2540, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของอาจารย์พยาบาล สังกัดวิทยาลัยพยาบาลสถาบันบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข และประนอม กิตติสุขภูธร (2538, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์ แล้วพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานคือ การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและการแสดงความคิดเห็น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และตัว

พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ของกัลยา เพียรแก้ว (2543, บทคัดย่อ) พบว่า ความสามารถในการบริหารแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากแนวคิดและผลการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรจากองค์กรต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับงานบริการด้านสุขภาพและงานด้านอื่น ๆ แต่ยังไม่พบรายงานการศึกษาในศูนย์สุขภาพชุมชนโดยตรง ทั้งนี้จากการศึกษาแนวคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะสามารถสร้างความรู้สึกที่ดีในการทำงาน เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคลากร และเป็นผลดีต่อองค์กร รวมทั้งส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ดังนั้นการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม จึงน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9

สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ธรรมชาติของการทำงานในองค์กรนั้น เป็นการทำงานของกลุ่มคนที่มีการแบ่งงานกันทำตามความรับผิดชอบ (กฤตยา อารยะศิริ, 2543, หน้า 439) ซึ่งการทำงานร่วมกันในหน่วยงานจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกิดขึ้น เพื่อจะได้กันทำงานร่วมกันด้วยดี (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 119) ซึ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นเป็นความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันในระดับต่าง ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งนอกจากต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในองค์กรแล้ว ยังมีการแสวงหาความเป็นเพื่อน เพื่อสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของตนเองด้านจิตใจที่เกิดจากการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นด้วย

ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่าง ๆ ที่อยู่ร่วมกัน โดยมีการติดต่อ หรือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง และยาวนานพอที่จะทำให้สัมพันธภาพนั้นถูกเชื่อมด้วยกลุ่มของความคาดหวังที่มีความคงทนพอสมควร จึงเป็นผลสามารถทำให้พยากรณ์ถึงการตอบสนองต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ของอีกฝ่ายหนึ่งได้อย่างแม่นยำพอสมควร (กฤตยา อารยะศิริ, 2543, หน้า 394)

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่บุคคลมีต่อกัน อาจเป็นความ

สัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลต่อกลุ่ม หรือกลุ่มต่อกลุ่มก็ได้ โดยอาศัยการแสดงออกทั้งกาย วาจา และใจ ต่อผู้อื่น (จารุวรรณ ค. สกุล, 2538, หน้า 47)

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นทักษะที่สำคัญ และจำเป็นสำหรับมนุษย์ในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคม หากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดีต่อกัน จะเอื้ออำนวยในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และได้รับความช่วยเหลือระดับประคองจากบุคคลในสังคม เป็นแรงสนับสนุนทางสังคมที่ช่วยให้บุคคลปรับตัวต่อภาวะเครียดต่าง ๆ ได้ (สมจิต หนูเจริญกุล, 2534, หน้า 39)

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นผลรวมของการปฏิบัติ ความประพฤติระหว่างบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลได้ร่วมกันทำกิจกรรมและมีส่วนร่วมในด้านการติดต่อสื่อสารความหมาย ความร่วมมือ การเปลี่ยนแปลง การแก้ปัญหา และการจูงใจซึ่งกันและกัน (Knowles & Sexberg, 1971 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 115)

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ และการได้สัมผัสกับบุคคลอื่น เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรักของบุคคลที่มีต่อบุคคล ซึ่งอาจเป็นลักษณะทางลบ หรือทางบวกก็ได้ (Baltus, 1994, pp. 10-12)

สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง พฤติกรรมของการเข้ากันได้ของบุคคล โดยธรรมชาติสังคมมนุษย์ต้องการการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งความต้องการนี้เป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐาน เช่นเดียวกับความต้องการทางสรีระ การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Schulz, 1990, p. 353)

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร และเป็นลักษณะความสัมพันธ์ในเชิงบวก ซึ่งแสดงออกด้วยลักษณะทางกาย วาจา และใจ

แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

1. แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของชูลทซ์ (Schulz, 1990, p. 353) เป็นแนวคิดที่อธิบายพฤติกรรมระหว่างบุคคล โดยธรรมชาติสังคมมนุษย์ต้องการการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งความต้องการนี้เป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานเช่นเดียวกับความต้องการทางสรีระ การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ชูลทซ์ได้รวบรวมแบบของลักษณะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เบื้องต้นโดยมีข้อตกลงของทฤษฎีนี้ว่า มนุษย์ต้องการมนุษย์ (People Need People) เนื่องจากมนุษย์ทุกคนอยู่ในสังคม จึงต้องมีการปรับตัวให้เข้ากันได้กับเพื่อนมนุษย์และสิ่งแวดล้อมรอบตัว ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นได้จากความต้องการพื้นฐาน

ของบุคคล 3 ประการคือ ความต้องการความเป็นพวกพ้อง (Inclusion) ความต้องการความมีอำนาจควบคุม (Control) และความรักใคร่ชอบพอ (Affection)

หลักสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของชูลทซ์ (Schulz, 1990, p. 356) มี 4 ประการคือ

1.1 มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลที่สำคัญ 3 เรื่องคือ ความเป็นพวกพ้อง ความมีอำนาจควบคุม และความรักใคร่ชอบพอกัน ความต้องการทั้งสามด้านนี้จะผสมผสานเป็นสัดส่วนที่อธิบายได้

1.2 พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีพื้นฐานมาจากความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว ซึ่งมักจะลอกเลียนแบบมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก หรือพฤติกรรมจากบิดามารดา

1.3 ความผสมผสานกลมกลืนกันอย่างพอดีระหว่างความต้องการ 3 ด้าน ในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างไว้ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการสร้างความสามัคคีในกลุ่มบุคคล

1.4 มนุษย์ที่มาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มจะเกิดความผูกพันขึ้นได้ต้องผ่านขั้นตอนความเป็นพวกพ้อง ความมีอำนาจควบคุม และความรักใคร่ชอบพอ เมื่อสิ้นสุดกระบวนการกลุ่ม ความต้องการของกลุ่มก็จะค่อย ๆ ถอยกลับจากรักใคร่ชอบพอกัน ไปสู่ขั้นต้นของความเป็นพวกพ้อง

2. แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของซัลลิแวน (Sullivan, 1892-1994 อ้างถึงใน อรรถพรณ ลือบุญรัชชัย, 2537, หน้า 149) กล่าวว่า มนุษย์เป็นผลผลิตของการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม การเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความต้องการของบุคคล และบอกทิศทางของการเจริญเติบโต ซัลลิแวนเชื่อว่า ประสบการณ์ชีวิตในวัยต้นที่สำคัญคือ ความวิตกกังวลจากการเลี้ยงดูในวัยเด็ก และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีอิทธิพลอย่างมากต่อสุขภาพจิตของบุคคล นอกจากนี้ ซัลลิแวนยังเชื่อว่า บุคคลจะถูกกระตุ้นเพื่อไปสู่เป้าหมาย 2 ประการคือ

2.1 เป้าหมายเพื่อไปสู่ความพึงพอใจ (Satisfactions) ซึ่งเน้นที่ความต้องการทางสรีรวิทยาเป็นสำคัญ

2.2 เป้าหมายเพื่อไปสู่ความมั่นคง (Security) เป็นความต้องการเพื่อความคงอยู่อย่างมีความสุข ต้องการการยอมรับในสังคมซึ่งเกิดจากการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความต้องการทั้ง 2 ด้านนี้มีความสัมพันธ์กัน ถ้าได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอทั้ง 2 ด้าน บุคคลก็จะไม่เกิดความวิตกกังวล

ละเอียด นากวงษ์ (2544) สรุปแนวคิดของซัลลิแวนว่า เป็นการเน้นสัมพันธภาพระหว่าง

บุคคลในสังคม เพราะจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลมีพฤติกรรมเกิดขึ้น โดยเน้นความต้องการความมั่นคง และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดีเพื่อสภาพจิตสังคมที่สมบูรณ์ การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดปัญหาตามมา อันเป็นผลมาจากการขาดความพึงพอใจ

3. แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของเพปพลา (Peplau, 1992, p. 16 อ้างถึงใน ละเอียด นาถวงษ์, 2544, หน้า 21) มีความเห็นที่สอดคล้องกับชัลลิแวน โดยมีความเชื่อว่า บุคคลแต่ละคนประกอบด้วยลักษณะความต้องการทางชีววิทยา สรีรวิทยา และด้านสัมพันธภาพ ซึ่งผลของการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้มีพื้นฐานมาจากการพัฒนาทางบุคลิกภาพ ตั้งแต่วัยทารกจนตลอดชีวิต พัฒนาการนี้เป็นไปเพื่อให้ชีวิตมีความสุขและมีประโยชน์ บุคคลมีความต้องการเฉพาะตน เมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง จะเป็นผลให้เกิดความไม่พอใจ ความคับข้องใจ ความเครียด และความวิตกกังวล ความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระดับความปรารถนาที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ บุคคลจะจัดการกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นโดยการเปลี่ยนพฤติกรรม พฤติกรรมจึงมีความหมายมุ่งให้ตนเองรู้สึกพอใจและรู้สึกมั่นคงมากขึ้น อาจเรียกได้ว่า พฤติกรรมการดำรงตนที่แสดงออกนี้เป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์รอบตัว

จากแนวคิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของชัลลิแวน และเพปพลาวดังกล่าว พบว่า การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และยังต้องสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้เกิดขึ้นเพื่อดำรงรักษาตน และภาวะสุขภาพจิตที่ดี สัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นจะดำเนินไปได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับทักษะทางสังคมของแต่ละคน การกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจกันและกัน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี คอยให้ความห่วงใย สนใจ เห็นใจ และยินดีที่จะแบ่งปันกัน ความยินดีที่จะรับใช้ซึ่งกันและกัน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดำเนินไปอย่างราบรื่น (Arnold & Boggs, 1999, p. 335)

4. แนวคิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของเบเยอร์ และมาร์แชล (Beyer & Marshall, 1981) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันภายในกลุ่มบุคลากรวิชาชีพเดียวกัน ซึ่งได้กล่าวถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในวิชาชีพเดียวกันในทางบวก หรือ ในรูปแบบการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกันภายในกลุ่มบุคลากร เป็นลักษณะของมิตรภาพ ความเป็นเพื่อน และเอกลักษณ์ร่วมกัน อันจะก่อให้เกิดความสามัคคี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพลังอำนาจทางวิชาชีพ โดยมีมุมมองออกเป็น 3 มิติ ได้แก่

4.1 มิติความเป็นวิชาชีพ (Professional Dimension)

4.2 มิติการตัดสินใจ (Decision Making Dimension)

4.3 มิติสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship Dimension)

เบเยอร์ และมาร์แชล (Beyer & Marshall, 1981, p. 662) กล่าวว่า มิติสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลได้รับความสนใจในการศึกษาน้อยมาก ทั้ง ๆ ที่เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในการทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ยังพบว่า แนวคิดสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของเบเยอร์และมาร์แชล สอดคล้องกับแนวคิดสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของชูลทซ์ ชัลลิแวน และเพปพลาว ที่มีแนวความคิดเบื้องต้นให้ผู้สร้างสัมพันธ์ภาพสามารถปรับตัว และดำรงสัมพันธ์ภาพไว้ในเรื่องความรักและความห่วงใย การเข้าถึงความรู้สึกของบุคคลอื่น ความเห็นอกเห็นใจ การยอมรับการเชื่อใจ ความเป็นตัวของตัวเอง และความเข้าใจซึ่งกันและกัน

5. แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 116) ซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Interaction) ว่าเป็นผลขององค์ประกอบของบุคคลที่มีต่อกัน 3 ประการคือ

5.1 คุณลักษณะของบุคคลซึ่งประกอบด้วย

5.1.1 เป้าหมายและความต้องการของบุคคลนั้น เช่น ความต้องการความสุข ความรักชื่อเสียงเกียรติยศ และความสำเร็จในชีวิต เป็นต้น

5.1.2 ความเชื่อและศรัทธาในระเบียบประเพณีที่บุคคลนั้นยึดถือ

5.1.3 ค่านิยมที่บุคคลนั้นยึดถือ

5.2 ความนึกคิดเกี่ยวกับตน เป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์ของบุคคลที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ

5.3 ตัวกำหนดอื่นที่มุ่งใจให้คนกระทำพฤติกรรม ได้แก่ ความต้องการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ ความต้องการเป็นสมาชิกร่วมกัน ทำให้บุคคลเข้าหากัน

องค์ประกอบของสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

ชูลทซ์ (Schulz, 1990, p. 353) กล่าวถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นจากความต้องการพื้นฐาน 3 องค์ประกอบคือ

1. ความต้องการความเป็นพวกพ้อง (Inclusion) หมายถึง ความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับว่าตนเป็นคนในกลุ่มเดียวกัน และต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นบุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้เป็นที่ดึงดูดความสนใจ โดยพยายามสร้างชื่อเสียง ทำตนให้เป็นที่ยอมรับนับถือ และมีเกียรติ เป็นต้น

2. ความต้องการการมีอำนาจควบคุม (Control) หมายถึง กระบวนการตัดสินใจของบุคคลที่

ต้องการมีอิทธิพลและมีอำนาจเหนือผู้อื่น ดังนั้นบุคคลที่ต้องการควบคุมผู้อื่น จะพยายามแสดงความสามารถของตนเอง พร้อมกับแสดงความต่อต้านและปฏิเสธการถูกควบคุม

3. ความต้องการความรักใคร่ชอบพอ (Affection) หมายถึง ความรู้สึกและอารมณ์ส่วนตัวที่เกิดขึ้นระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์ โดยจะแสดงออกด้วยความปรารถนาดี ความเป็นมิตร การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การสร้างความผูกพันในอารมณ์ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนมและได้รับสิ่งเหล่านั้นตอบกลับมา

ซัลลิวาน และเพปพลา (Sullivan & Peplau, 1976, pp. 181-182) ได้กล่าวถึงแนวคิดเบื้องต้นเพื่อให้ผู้สร้างสัมพันธภาพสามารถปรับตัว และดำรงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ได้ 6 องค์ประกอบคือ

1. ความรักและความห่วงใย
2. การเข้าถึงความรู้สึกของผู้อื่น
3. ความเห็นอกเห็นใจ
4. การยอมรับความเชื่อใจ
5. ความเป็นตัวของตัวเอง
6. ความเข้าใจซึ่งกันและกัน

เบเยอร์ และมาร์แชล (Beyer & Marshall, 1981, pp. 662-665) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานไว้ 8 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความมั่นใจและความไว้วางใจที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงาน (Confidence and Trust) ความมั่นใจและความไว้วางใจเป็นพฤติกรรมที่อยู่คู่กันไป เมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดความไว้วางใจต่อกันก็จะเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นอย่างจริงจังต่อกัน โดยไม่เคลือบแคลงสงสัยว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น เพราะมีความเชื่อมั่นอยู่ภายในความรู้สึกปรารถนาดีและเชื่อถือได้ การสร้างความรู้สึกไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลนั้น ไม่ได้เกิดขึ้นโดยง่ายจากเทคนิควิธีที่ผู้สร้างตั้งใจจะทำให้เกิดขึ้น หากแต่ต้องอาศัยบุคลิกภาพและประสบการณ์ทั้งหมดที่บุคคลมีอยู่และได้แสดงออก ความไว้วางใจนั้นตั้งอยู่บนความพื้นฐานของความเสมอต้นเสมอปลายมากกว่าความเข้าใจกันได้ บุคคลจะไม่ระบายความรู้สึก หรือ บอกข้อมูลสำคัญแก่บุคคลอื่น หากไม่เกิดความไว้วางใจและความมั่นใจว่าจะเชื่อถือได้

2. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Mutual Help) การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง บุคคลควรที่จะมีความยินดีแบ่งปันช่วยกันทำงาน ไม่นิ่งดูเฉยแม้เป็นงานหนักของผู้อื่น หรือ หวงแหนสิ่งที่ตนได้มา โดยเฉพาะส่วนที่ควรจะได้ร่วมกัน

3. การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Mutual Support) มีหลักสำคัญว่า องค์การจะสัมฤทธิ์ผลสูงได้ต่อเมื่อ ทุกกระบวนการของความต้องการในองค์การได้รับการสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งจะทำให้บุคคลคงความมีค่าและความสำคัญของตนเองไว้ได้ ซึ่งการให้การสนับสนุนกันและกันนี้อาจแสดงออกทางพฤติกรรมได้หลายลักษณะ ได้แก่ ความเต็มใจที่จะรับฟังผู้อื่น การให้การยอมรับนับถือยกย่อง การให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวก และยอมรับฟังข้อคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความจริงใจ

4. ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ (Friendliness and Enjoyment) บุคคลโดยทั่วไปมักจะคบหาสมาคมกับคนที่ตนเองชอบ โดยเฉพาะคนที่มีความเป็นกันเอง และมีความเข้าใจในธรรมชาติของบุคคล ซึ่งลักษณะบุคคลประเภทนี้จะก่อให้เกิดความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ได้ง่าย อันเป็นความต้องการที่บุคคลโดยทั่วไปปรารถนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกิดจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งนับว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าขาดซึ่งความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ในขณะที่ทำงานร่วมกันแล้ว บรรยากาศของการทำงานจะเต็มไปด้วยความตึงเครียด อึดอัด ขาดความเป็นกันเองอันเป็นสิ่งที่ทุกคนไม่พึงปรารถนา ดังนั้น ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ จึงเป็นองค์ประกอบด้านหนึ่งที่จะอธิบายถึงลักษณะของสัมพันธภาพของบุคคลได้ รวมทั้งสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพที่ปฏิบัติงานร่วมกัน บุคคลที่มีความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ต่อกันย่อมที่จะกล้าแสดงความรู้สึกรู้สึกและปัญหาต่าง ๆ ต่อเพื่อนร่วมงานของตนเองได้ง่าย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของตนเองและกลุ่มเป็นอย่างมาก

5. การทำงานของกลุ่มที่มุ่งความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Team Efforts Toward Goal Achievement) การทำงานเป็นทีม หรือ กลุ่ม ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์การ และก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ เนื่องจากในการรวมกลุ่มที่มุ่งทำงานเพื่อให้งานสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์การนั้น จะมีการแลกเปลี่ยนพฤติกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกนี้จะเกิดจากการที่สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในรูปต่าง ๆ และพฤติกรรมที่แสดงออกภายในกลุ่มนี้จะต้องเป็นพฤติกรรมที่ได้รับการเลือกสรรจัดเกลา เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มยอมรับซึ่งกันและกัน ซึ่งจะเป็นการแสดงถึงสัมพันธภาพที่ดีต่อกันด้วย อันเป็นสิ่งจำเป็นที่สำคัญมากในการทำงานเป็นทีม

6. การริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) เป็นความสามารถระดับสูงของสมองของคนที่สามารถคิดค้นพบสิ่งใหม่ ๆ มีความสามารถในการประมาณค่า การริเริ่มสร้างสรรค์เป็นเรื่องของความคิดจินตนาการประยุกต์ที่สามารถนำไปสู่สิ่งประดิษฐ์ เป็นความคิดในลักษณะที่คนอื่นคาดคิดไม่ถึง หรือมองข้าม เป็นความคิดหลากหลาย คิดได้กว้างไกล เป็นทั้งปริมาณและคุณภาพ อาจเกิดจากการคิดผสมผสานเชื่อมโยงระหว่างความคิดใหม่ ๆ กับประสบการณ์เดิม ทำให้เกิดสิ่งใหม่ที่สามารถแก้ปัญหา

และเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อตนเองและสังคม บุคคลทุกคนย่อมมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ในตน เนื่องจากความเชื่อที่ว่า มนุษย์สามารถพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ มนุษย์ไม่ได้ผูกติดอยู่กับอดีต หากแต่จะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

7. การติดต่อสื่อสารระบบเปิด (Open Communication) เป็นกระบวนการในการที่จะส่งความคิด ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความรู้สึกของบุคคลออกสู่ผู้อื่น ซึ่งข่าวสารนั้นจะสื่อความหมายด้วยการเขียน การพูด กิริยาท่าทาง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างบุคคล หรือ ระหว่างกลุ่ม การติดต่อสื่อสาร มีทั้งระบบปิดและระบบเปิด แต่การสื่อสารที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดคือการติดต่อสื่อสารแบบเปิด เพราะก่อให้เกิดความเข้าใจได้ถูกต้องและตรงกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสาร ซึ่งการติดต่อสื่อสารแบบเปิด เป็นการติดต่อแบบตัวต่อตัวโดยตรง (Face to Relationship) การติดต่อสื่อสารกันค่อนข้างตรงไปตรงมา ประกอบด้วยความรู้สึกและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อกัน

8. ความเป็นอิสระจากการคุกคาม (Freedom Threat) ความรู้สึกเป็นอิสระ เสรี และการถูกบังคับ หรือ ถูกคุกคาม จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลมีทางเลือกที่จะทำอะไรได้มากกว่าหนึ่งทาง ความเป็นอิสระคือ การเลือกทำงานทางใดก็ได้ตามใจปรารถนาของบุคคล การคุกคามคือ การถูกขัดขวางไม่ให้เลือกจากจำนวนหลายทางที่สามารถทำได้ พฤติกรรมทั้งสองชนิดนี้มักจะเกิดขึ้นในขณะทำงานได้เสมอ แต่บุคคลมักจะเลือกพฤติกรรมความเป็นอิสระมากกว่า เพราะในการทำงานทุกชนิดย่อมต้องการความเป็นอิสระในการทำงานเหมือนกัน จะมากจะน้อยก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า แนวคิดมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของเบเออร์ และ มาร์แชล เป็นแนวคิดที่ได้กล่าวถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีรูปแบบการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกันภายในองค์การ ซึ่งเป็นลักษณะของความมีมิตรภาพกับเพื่อนร่วมงาน อันจะก่อให้เกิดความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของบุคคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ตามองค์ประกอบของแนวคิดมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของเบเออร์ และมาร์แชล โดยได้สรุปองค์ประกอบทั้งหมด และแบ่งใหม่ออกเป็น 5 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. การแสดงความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การยอมรับในความสามารถของกันและกัน การให้ข้อมูลซึ่งกันและกัน การให้ความเชื่อถือให้เกียรติซึ่งกันและกัน การให้ความร่วมมือในการประสานงาน และการได้ระบายความรู้สึก

2. การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน หมายถึง การเต็มใจแบ่งเบาภาระงาน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แลกเปลี่ยนความรู้แก่กัน การให้กำลังใจปกป้องสิทธิประโยชน์และปรับปรุงการ

ทำงานให้ดีขึ้น การรับฟังความคิดเห็น เป็นที่ปรึกษา การให้ข้อเสนอแนะ ส่งเสริมความก้าวหน้าของเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ

3. การแสดงความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง การทำงานที่มีการกำหนดเป้าหมาย การร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงานอย่างมีทิศทางเดียวกัน การยอมรับมาตรฐานของกลุ่ม การกำหนดบทบาทของแต่ละคนไว้ชัดเจน การทบทวนประเมินผลงาน และแก้ไขปรับปรุงงานขององค์กร

4. การแสดงความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ หมายถึง การมีความเข้าใจในธรรมชาติของบุคคล บรรยากาศของการทำงานร่วมกันมีความผ่อนคลาย อบอุ่น และสบายใจ ทำให้กล้าแสดงความรู้สึกและบอกปัญหาต่าง ๆ ต่อเพื่อนร่วมงานได้

5. การติดต่อสื่อสารระบบเปิด หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างอิสระตรงไปตรงมา การอภิปรายปัญหาต่อกันได้ทุกอย่างเปิดเผย การเอื้อเฟื้อข้อมูลสำคัญต่อกัน การยอมรับฟังข้อมูลจากผู้อื่นด้วยความเต็มใจ การจัดการกับข้อขัดแย้งได้อย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา การประสานข้อมูลเป็นปกติวิสัย การปรึกษาหารือกันอย่างเป็นกันเอง การรับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึงและตรงกันทุกครั้ง การแจ้งข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การ

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์การ เนื่องจากองค์การเป็นการทำงานของกลุ่มคน จึงต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ และการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อทำงานให้ลุล่วง ซึ่งบรรยากาศเช่นนี้จะเกิดขึ้นได้ เมื่อสมาชิกของกลุ่มมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความรักความเข้าใจระหว่างกัน มีความสุขและพึงพอใจในการรวมกลุ่ม เกิดความผูกพันต่อกัน นับว่าเป็นแรงจูงใจที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรทุ่มเทมุ่งทำงานให้สำเร็จ เป็นผลดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ ซึ่งสามารถกล่าวได้ ดังนี้ (กฤตยา อารยะศิริ, 2543, หน้า 439-440)

1. เป็นบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานอย่างแท้จริง เพราะทำงานอยู่ท่ามกลางกัลยาณมิตรที่เข้าใจกัน พึงพาอาศัยกันได้ มีความรักใคร่ปรองดองซึ่งกันและกัน ผู้ทำงานจึงมีความสุขและอบอุ่น

2. ลดความเบื่อหน่าย เหนื่อยล้า และความเครียดในการทำงาน แต่จะเป็นลักษณะทำงานที่กระตือรือร้นและผ่อนคลาย เพราะเป็นการทำงานที่ประนีประนอมไม่ขัดแย้ง จึงเป็นการเพิ่มพูนสุขภาพกายและจิตที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจินตนา ญาติบรรทุง (2529, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร แล้วพบว่า

สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. เพิ่มความมั่นใจในการทำงานที่มีผู้คอยให้ความช่วยเหลือ และแนะนำเมื่อต้องการ
4. เพิ่มขีดความสามารถ หรือ ศักยภาพในการทำงาน เพราะเป็นการทำงานระหว่างบุคคลที่เข้ากันได้ มีความเกื้อกูลและส่งเสริมซึ่งกันและกัน และยอมรับในบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน
5. เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน เพราะมองเห็นความสำเร็จของงาน ได้รับกำลังใจ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน
6. เป็นทีมงาน หรือ คณะทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะเพื่อนร่วมงานยอมรับและเข้าใจกัน มีการร่วมมือ เสียสละทุ่มเท และร่วมกันคิดแก้ปัญหาเพื่อฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ
7. เพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงาน กล่าวคือ มีเจตคติที่ดีต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และสิ่งแวดล้อมการทำงาน ซึ่งย่อมส่งผลให้มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการทำงาน
8. องค์การได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพดังเป้าหมายที่ตั้งไว้ องค์การจึงมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ

การที่บุคลากรมีเจตคติที่ดีต่องาน มีความสบายใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน จะทำให้ทุ่มเทแรงกายแรงใจ เสียสละอุทิศตน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ดีที่สุด มีจิตผูกพันอยากเห็นองค์การเจริญก้าวหน้า แม้ว่าองค์การจะอยู่ในภาวะวิกฤต ก็จะพยายามช่วยแก้ปัญหา ไม่คิดออกไปหางานทำใหม่ (กรองแก้ว อยู่สุข, 2537, หน้า 37) ซึ่งอัตราการเข้าออกจากงาน (Turn Over Rate) เป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์การ (จารุณี วงศ์คำแน่น, 2537, หน้า 1) กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อคนในองค์การในแง่ของความรู้สึกผูกพันต่องานและองค์การ จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงไฟฟ้าพระนครใต้ จังหวัดสมุทรปราการ ของศิริชัย ปราบศรีภูมิ (2545, บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ มีปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและความพึงพอใจในงานอยู่ด้วย และจากการศึกษาของสุภาเพ็ญ ปาณะวัฒนพิสุทธิ์ (2539, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนเขต 8 พบว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ส่วนพินิลพรณ ทิพาคำ (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนเขต 10 พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของสุจิต แสงสุนทร (2542, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน และความผูกพันต่อองค์การของพยาบาล

ประจำการ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดฉะเชิงเทรา แล้วพบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียด และการศึกษาของดวงพร พรวิทยา (2540, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์พยาบาล สังกัดวิทยาลัยพยาบาล สถาบันบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยด้านประสบการณ์ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ของอาจารย์พยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับละเอียด นาดวงษ์ (2544, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลในโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แล้วพบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

จากแนวคิดและผลการวิจัยที่ศึกษามาทั้งหมดสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ทั้งทางตรงและทางอ้อม แต่ผลการศึกษาทั้งหมดเป็นการศึกษาในองค์การอื่น ๆ ยังไม่พบรายงานการศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การในศูนย์สุขภาพชุมชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องนี้ เนื่องจากศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นองค์การที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นมาใหม่ เพื่อให้เป็นสถานบริการด่านแรกของระบบสาธารณสุขที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก โดยมุ่งเน้นการให้บริการผสมผสานทั้งด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสุขภาพ ดังนั้นบุคลากรของศูนย์สุขภาพชุมชนจึงประกอบด้วยบุคลากรจากหลายสาขาวิชาชีพ ซึ่งมีความแตกต่างทั้งทางด้านความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และแนวความคิด การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันจะช่วยให้บุคลากรร่วมมือกันปฏิบัติงานด้วยความราบรื่น จนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ (ละเอียด นาดวงษ์, 2544, หน้า 3) และคาดว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ด้วย

จากแนวคิดและผลการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ที่ได้กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่าตัวแปรทั้ง 3 ตัวมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรทั้งสิ้น ซึ่งความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ (ธงชัย สันติวงษ์, 2537< หน้า 6-7) ประกอบกับศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นองค์การที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นมาใหม่ เพื่อดำเนินการให้บริการสุขภาพของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพดีเยี่ยม มีการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการ และการปฏิบัติงาน โดยการกระจายอัตรา กำลังจากโรงพยาบาลลงไปปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ร่วมกับบุคลากรของสถานีนามซ์ (สำนักงานพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ, 2545) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้อาจทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งของ

บุคลากรที่มาจากโรงพยาบาลและบุคลากรของสถานีนอนามัยที่ต้องทำงานร่วมกัน (ควรพิศ
 สายภัทรานุสรณ์, 2546, หน้า 75) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์
 สุขภาพชุมชนเขต 9 ในประเด็นเกี่ยวกับความคลุมเครือในบทบาท การบริหารแบบมีส่วนร่วม และ
 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การจะช่วยลดความขัดแย้ง สร้างความรู้สึกร
 อบอุ่น ส่งเสริมบรรยากาศการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อความมี
 ประสิทธิภาพขององค์การได้ (วิไลย เดชมา, 2545, หน้า 17) และผลจากการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลและ
 แนวทางในการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 9 ต่อไป