

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านประชากร และโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วภายในระยะเวลาอันสั้น เพื่อทำให้เกิดการได้เปรียบการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กรที่ต้องมีการปรับเปลี่ยน และแสวงหากลยุทธ์เพื่อความอยู่รอดขององค์กร ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรประกอบด้วยทรัพยากรที่สำคัญทั้งหลาย อันได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัตถุดิบ (Materials) และการจัดการ (Management) จะพบว่าองค์กรพยายามจัดสรร และใช้ทรัพยากรเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้น องค์กรจึงได้มีการวางแผน กลยุทธ์ และนโยบายสำหรับองค์กรของตน โดยการวิเคราะห์ถึงข้อดี และข้อด้อยของการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และพยายามนำเสนอข้อดีให้เด่นชัด พร้อมปรับปรุงแก้ไขข้อด้อย ให้เป็นโอกาสขององค์กร สิ่งเหล่านี้จำเป็นสำหรับองค์กรที่ต้องแข่งขันในสภาวะปัจจุบัน และเพื่อให้ องค์กรอยู่รอดและก้าวหน้า จำเป็นต้องอาศัยความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์กร

ร้อยตำรวจเอก ชัยอนันท์ คุ้มภัย (2544) กล่าวไว้ในผลงานวิจัย ความจงรักภักดีต่อ องค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรหรือเทียบเท่าในสังกัดโรงพยาบาล ตำรวจ ว่าองค์กรเปรียบเสมือนหนึ่งรัฐนาว่าผู้บริหารเปรียบเสมือนหนึ่งเป็นกัปตันและผู้ปฏิบัติงาน เปรียบเสมือนหนึ่งเป็นลูกเรือ ในขณะที่ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น วิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น เปรียบเสมือนหนึ่งว่าเป็นอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินเรือ การเดินเรือเพื่อไปให้ถึง จุดหมายปลายทางที่ตั้งไว้ ย่อมต้องอาศัยความสามัคคีในการทำงานร่วมกันของทั้งผู้บริหาร และ พนักงาน ซึ่งมีความรัก ความสามัคคี ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อทั้งระบบ การทำงาน การบริหารงานและต่อเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกันเป็นทีมการติดต่อสื่อสาร หาก สามารถสอดคล้องประสานใจ และผลประโยชน์ได้ทั้งสามฝ่ายซึ่งได้แก่ องค์กร ผู้บริหาร และ พนักงานแล้วไซ้ร้ ย่อมนำมาซึ่งความสำเร็จในการนำองค์กรนั้น ๆ ไปสู่เป้าหมายตามที่ตั้งไว้ได้ อย่างแน่นอน

องค์กรแต่ละองค์กรที่ตั้งขึ้น ย่อมมีลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกันไปตามแต่ละ วัตถุประสงค์ที่องค์กรนั้น ๆ ตั้งขึ้น ซึ่งจะแตกต่างกัน ทั้งรูปแบบ จุดมุ่งหมาย ขนาด และความ ยุ่งยากซับซ้อน แต่ในความแตกต่างดังกล่าวนี้ จะมีอยู่สิ่งหนึ่งที่เหมือนกันในทุกองค์กร คือ

“บุคคล”หรือ“คน” ที่จะเป็นผู้ดำเนินการในสิ่งต่าง ๆ ขององค์การ การกระทำหรือพฤติกรรมของคน (Human Behavior) จะมีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ จึงทำให้เราได้ทราบถึงธรรมชาติของมนุษย์ ความต้องการ ตลอดจนสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่จะทำให้นักมนุษยเกิดความรู้สึกในการอุทิศตนเพื่องาน และองค์การ

การบริหารงานขององค์การใด ๆ นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์อันเป็นปัจจัยที่สำคัญ และ “คน” นับว่าปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด เพราะถึงแม้ว่าองค์การจะมีเงิน และวัตถุดิบมากมายมหาศาล ตลอดจนมีการจัดการที่ล้ำเลิศเพียงใดก็ตาม สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพหากปราศจากคนซึ่งเป็นผู้ที่จะนำทรัพยากรไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้น จะเห็นได้ว่า “คน” เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีค่าที่สุดเหนือสิ่งใดใดในองค์การ จะเห็นได้ว่าการศึกษเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมของคนในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อจะได้เกิดความเข้าใจ และสามารถจัดการเรื่อง “คน” ในองค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การได้

คนแต่ละคนในองค์การ จึงถือเสมือนว่าเป็น “ทุน” ที่องค์การได้นำมาลงทุน ด้วยเหตุนี้เองการที่สูญเสียคนไปจากองค์การ ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดก็ตาม ย่อมเท่ากับว่าองค์การต้องสูญเสียต้นทุนไป โดยที่องค์การได้รับผลตอบแทนที่ไม่คุ้มค่า ในขณะที่เดียวกัน องค์การก็จะต้องเสียทุนเพิ่มขึ้นอีกในการที่รับคนใหม่เข้ามาเพื่อทดแทนคนเก่า และกว่าคนใหม่จะผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ของการเลือกสรร ได้รับการฝึกฝน พัฒนาให้มีความชำนาญ และมีทักษะได้เท่าเทียมกับคนที่ออกไปก็จำเป็นที่จะต้องอาศัยทั้งเวลา ทุนทรัพย์ ซึ่งเท่ากับว่าการที่บุคคลออกไปจากองค์การนั้น องค์การจะต้องเสียทั้งเงิน ทั้งเวลาไปมากพอสมควร และยิ่งกว่านั้น ในช่วงเวลาที่กำลังฝึกฝนคนใหม่เพื่อทดแทนคนเก่าอยู่นี้ อาจทำให้ผลงาน และผลผลิตขององค์การลดลงได้ สิ่งที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงอยู่เสมอ คือ องค์การควรจะได้รับการปรับปรุงระบบการจัดการและวัฒนธรรมขององค์การเพื่อที่จูงใจให้บุคคลในองค์การเกิดความผูกพัน และใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ อันจะเป็นแนวทางหนึ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล และเป็น การเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์การได้อีกด้วย การที่องค์การจะได้รับการปรับปรุง เพื่อสร้างเสริมแรงจูงใจ และความผูกพันของบุคลากรให้เกิดขึ้นกับองค์การนั้น ควรจะย้อนไปพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคนกับองค์การ March and Simon (1958, p. 84 อ้างถึงใน ชัยอนันท์ คุ้มภัย, 2544) ได้กล่าวไว้ว่า องค์การและสมาชิกที่ทำงานให้องค์การ จะมีความสัมพันธ์ในลักษณะ แลกเปลี่ยนกัน แต่ละฝ่ายจะเรียกร้อง และแสดงความต้องการต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ในขณะเดียวกันก็จะให้บางสิ่งบางอย่างเป็นการตอบแทน การแลกเปลี่ยนขององค์การ ก็คือการมอบสิ่งจูงใจต่าง ๆ ให้แก่สมาชิก ส่วนสมาชิกก็จะอุทิศความรู้ความสามารถเป็นการตอบแทนแก่องค์การ จึงอาจกล่าวได้ว่า การผสมผสานผลประโยชน์ระหว่างองค์การและบุคลากรนั้น จำเป็นที่ทั้งสองฝ่ายต้องมี

ความจริงใจต่อกัน เมื่อบุคคลเข้ามาอยู่ในองค์กรก็หวังที่จะได้พบกับสภาพแวดล้อมที่ดี ที่เอื้ออำนวยให้สามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่ และองค์กรสามารถตอบสนองความพึงพอใจพื้นฐานได้ หากองค์กรใดก็ตาม สามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่จะหลอมพนักงานให้เป็นหนึ่งเดียวและสามารถเป็นบันไดที่จะทำให้นักลก้าวไปถึงเป้าหมายตามที่ต้องการได้ บุคคลนั้นย่อมต้องการที่จะทำงานในองค์กรนั้นต่อไป ซึ่งจะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กร ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรไม่สามารถสร้างวัฒนธรรมที่อบอุ่นและไม่สามารถตอบสนองความต้องการและพึงพอใจของบุคคลได้ ระดับความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรก็จะลดลง และเกิดความห่างเหิน (Alienation) ต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อองค์กรได้

ความผูกพันต่อองค์กร นับเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง ทำให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เมื่อบุคคลใดรู้สึกว่าเขาไม่ได้รับความสนใจหรือไม่มีความสำคัญสำหรับองค์กรต่อไป ก็อาจจะขอโอนย้ายไปทำงานในตำแหน่งอื่น หรือทำงานในหน้าที่อื่นอย่างเต็มที่ หรือมีจะนั้นก็ลาออกจากองค์กรนั้นไป ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร แต่ไม่ลาออก และเลือกที่จะอยู่ในองค์กรโดยไม่ทำงาน หรือไม่ตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ก็จะก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรนานัปการ ไม่ว่าจะเป็นด้านทรัพยากร ที่องค์กรจะต้องนำมาใช้ หรือเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ การสูญเสียเวลาที่จะต้องฝึกหัดบุคลากรที่เข้ามาใหม่เพื่อทดแทนหรือทำงานในหน้าที่ที่คนเก่าปฏิบัติงานไม่ได้ผลการสูญเสียบรรยากาศในการทำงานอย่างอึดอัดเครียดที่ติดต่อกัน รวมทั้งการสูญเสียคุณค่าของเป้าหมายที่องค์กรตั้งเอาไว้ ซึ่งองค์กรนั้นๆ ไม่อาจจะบรรลุถึงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล จึงเป็นที่คาดหวังว่าหากองค์กร สามารถทำให้นักลมีความผูกพันต่อองค์กรได้มากเท่าไร ก็จะทำให้บุคคลปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ทুমเทความรู้ความสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรในที่สุด ในทางกลับกัน หากเมื่อใดที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยลง ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรก็ย่อมน้อยลงไปด้วย บุคคลเหล่านี้หากยังอยู่ในองค์กรต่อไป ก็จะทำงานในองค์กรด้วยความเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้นซึ่งจะไม่เป็นผลดีต่อองค์กร และเมื่อใดที่มีโอกาสก็จะหาทางออกจากองค์กรไปสู่องค์กรใหม่ที่ตนคิดว่าดีกว่า การที่บุคคลออกจากองค์กรไปโดยสมัครใจบ่อยครั้ง นอกจากจะเป็นเครื่องแสดงให้เห็นว่า องค์กรนั้นไม่สามารถสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในหมู่สมาชิกแล้ว องค์กรยังจะต้องรับภาระในการจัดสรรหาคนใหม่เข้ามาทดแทนคนเก่า ซึ่งทำให้องค์กรต้องเสียเวลา และทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้งจะต้องทำการฝึกฝนบุคลากรที่เข้ามาใหม่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนคนเก่าที่ออกไปอีกด้วย

ความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจอย่างมาก ว่าจะอะไรคือปัจจัยที่ทำให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อจะได้นำสิ่งเหล่านี้มาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้าง และเพิ่มพูนให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในภายหลัง ปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ วัฒนธรรมองค์กรที่เป็นแบบแผนในการดำรงอยู่ของสมาชิกในองค์กร หากความต้องการของพนักงานในองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรที่มีอยู่ตอบสนองซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้พนักงาน หรือ บุคลากร เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร นั่นคือ วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรไม่ว่าจะเป็นระบบการทำงานที่ดี มีอุปกรณ์เพียงพอ มีอิสระในการคิดสร้างสรรค์งาน มีความท้าทายให้ใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ รวมถึงต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อให้บรรยากาศขององค์กรเสริมสร้างความรู้สึที่ดีที่ได้อยู่ในองค์กร อันได้แก่ ความเป็นกันเอง อ่อนน้อม มีทัศนคติที่ดีต่อกันระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา กับเพื่อนร่วมงาน หรือกับลูกค้าขององค์กร ทำให้บุคลากรมีความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรได้นาน

โรงพยาบาลลำโรง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นอีกหนึ่งองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความเป็นไปของบุคลากรในองค์กร อันเนื่องมาจากการโรงพยาบาลที่เป็นงานบริการ ต้องอาศัยศักยภาพของพนักงานเป็นตัวขับเคลื่อนธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ ดังนั้น จึงต้องพยายามรักษาคณติ มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ไว้กับองค์กรให้นานที่สุด จะเห็นได้ชัดเจน จากนโยบายของบริษัทในข้อที่สาม ที่ว่าโรงพยาบาลลำโรงถือว่าพนักงานคือทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร (คู่มือคุณภาพโรงพยาบาลลำโรง, 2545) ดังนั้น หากมีการลาออกของพนักงาน จึงเป็นประเด็นที่ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ตั้งแต่ระดับต้น จนถึงผู้บริหารระดับสูง จะตระหนักถึงปัญหา และหาวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาร่วมกัน ซึ่งโรงพยาบาลได้กำหนดเป้าหมายอัตราการลาออกของพนักงานต้องไม่เกิน 20% ต่อปี หากดูจากตัวเลขสถิติอัตราการลาออกของพนักงาน ตั้งแต่ปี 2545 – 2549 คือ ในปี 2545 มีอัตราการลาออกของพนักงาน 23% ปี 2546 มีอัตราการลาออกของพนักงาน 23% ปี 2547 มีอัตราการลาออกของพนักงาน 22% ปี 2548 มีอัตราการลาออกของพนักงาน 22% และปี 2549 มีอัตราการลาออกของพนักงาน 15% จะเห็นได้ว่า อัตราการลาออกของพนักงานมีอัตราสูงเกินกว่าเป้าหมายหลายปีติดกัน ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาจึงต้องช่วยกันค้นหาสาเหตุของการลาออกของพนักงาน พบว่าส่วนใหญ่ลาออก ด้วยเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจ เพราะ ตั้งแต่หลังปี 2545 เป็นต้นมาบริษัทหลายบริษัทได้ผ่านพ้นวิกฤตเศรษฐกิจ สามารถเปิดดำเนินกิจการได้ในหลายประเภท ทำให้บุคลากรมีทางเลือก และออกจากโรงพยาบาลไปสู่องค์กรที่คิดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ดีกว่า ในเรื่องค่าตอบแทน ซึ่งก็ยอมรับว่า โรงพยาบาลลำโรงเป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางที่ไม่ได้เน้น

การบริหารคน โดยมุ่งหวังแต่จะดูแลเรื่องค่าตอบแทนเพียงอย่างเดียว แต่โรงพยาบาลสำโรง ยังดูแลทั้งความเป็นอยู่ รวมถึงสมาชิกในครอบครัวของบุคลากรด้วย และการให้ค่าตอบแทนกับบุคลากรถึงแม้ว่าจะให้ในระดับที่สูงกว่ามาตรฐานเล็กน้อย แต่ก็ยังไม่เพียงพอสำหรับการแข่งขันกับธุรกิจขนาดใหญ่ เมื่อบุคลากรมีการเปรียบเทียบระหว่างองค์กร บุคลากรส่วนใหญ่ก็จะดูที่ผลตอบแทนเพียงแค่ตัวเงินเท่านั้น ไม่ค่อยคำนึงถึงด้านอื่น ๆ ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลสำโรงจึงมีความต้องการที่จะทราบว่า สิ่งที่มีอยู่ในองค์กร นอกเหนือจากค่าตอบแทนที่มอบให้ จะสามารถเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลมีความผูกพันต่อโรงพยาบาลหรือไม่ ปัจจัยที่ว่า คือ วัฒนธรรมองค์กรที่ปฏิบัติต่อกันมามากกว่า 26 ปี ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและนำประเด็นนี้มาศึกษา เพราะสอดคล้องกับงานที่ผู้วิจัยรับผิดชอบอยู่ และสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้พนักงานโรงพยาบาลสำโรงมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรที่ดี กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลสำโรง

สมมติฐานในการศึกษาวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 พนักงานโรงพยาบาลสำโรงที่มีปัจจัยพื้นฐานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน
2. สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรโรงพยาบาลสำโรงมีความสัมพันธ์กันทางบวก

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาถึง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลสำโรงระดับหัวหน้าหน่วยหรือเทียบเท่าลงมา ทั้งนี้เนื่องจากการลาออกของพนักงานในกลุ่มนี้มีอยู่ในอัตราที่สูง ส่วนพนักงานตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกขึ้นไป ถือว่าเป็นตำแหน่งทางการบริหารที่มีปัญหาเรื่องของการลาออกน้อย ผู้วิจัยจึงไม่นำมาใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ศึกษาวิจัย ซึ่งสามารถจำแนกตัวแปรที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 ข้อมูลภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับรายได้ทั้งหมดต่อเดือน

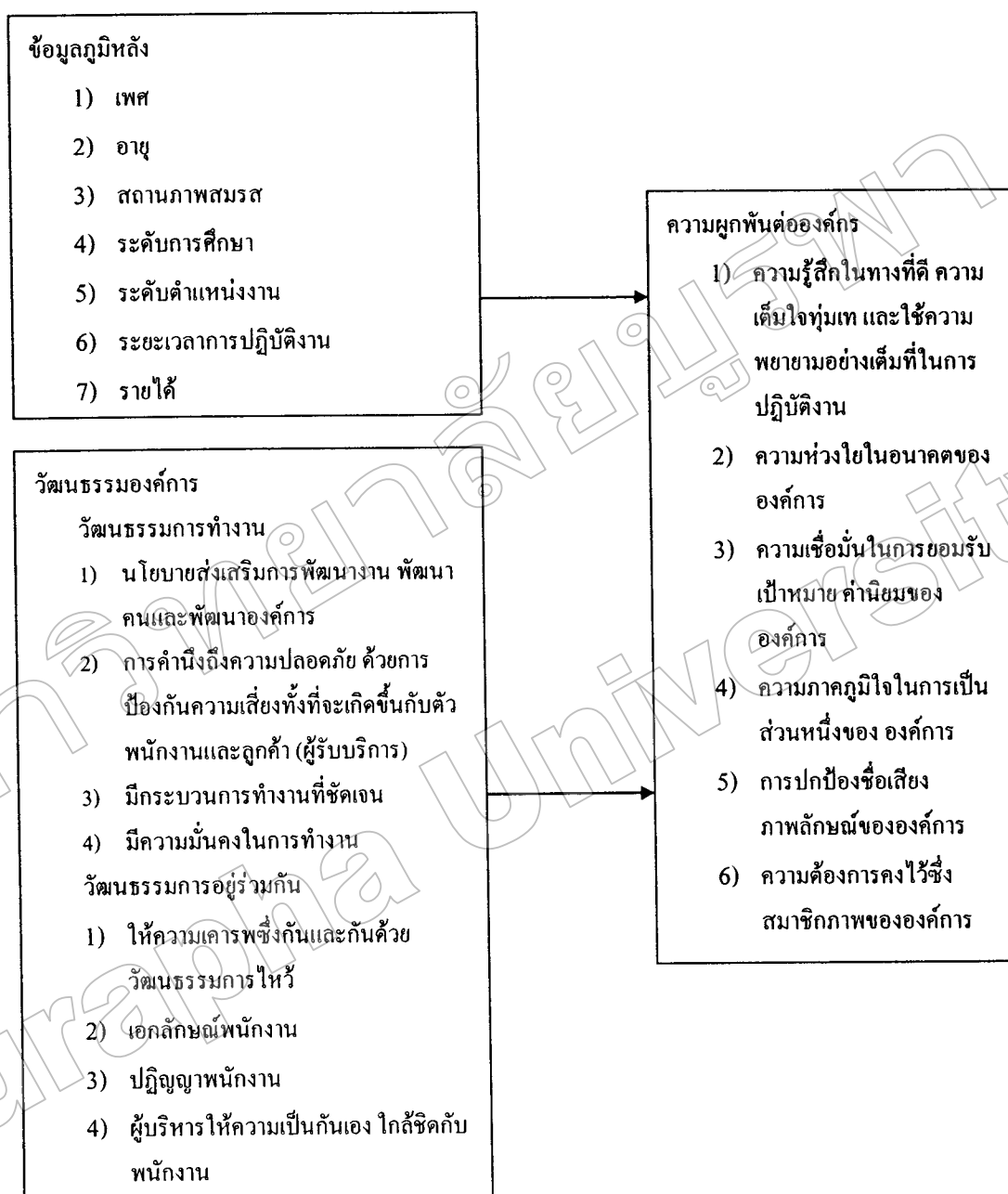
1.2 วัฒนธรรมองค์การเรื่องการทำงาน มีองค์ประกอบ 4 ด้านคือ นโยบายส่งเสริมการพัฒนางาน พัฒนาคณะและพัฒนางาน การคำนึงถึงความปลอดภัยด้วยการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นทั้งกับตัวพนักงาน และลูกค้า (ผู้รับบริการ) มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีความมั่นคงในการทำงาน

1.3 วัฒนธรรมองค์การเรื่องการทำงานร่วมกัน คือ ให้ความเคารพซึ่งกันและกันด้วยวัฒนธรรมการไหว้ มีเอกลักษณ์พนักงาน มีปฏิญญาพนักงาน และ ผู้บริหารให้ความเป็นกันเอง ใกล้ชิดกับพนักงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความรู้สึกในทางที่ดี ความเต็มใจทุ่มเท และใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ความหวังในอนาคตขององค์การ ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์การ ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การปกป้องชื่อเสียง ภาพลักษณ์ขององค์การ ความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์การ

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานโรงพยาบาลสำโรงมีความผูกพันต่อองค์กร
 2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การที่ดีกับความผูกพันต่อองค์กร
- ของพนักงานโรงพยาบาลสำโรง สามารถใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อสถานที่ทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ข้อมูลภูมิหลังของพนักงานโรงพยาบาลสำโรง หมายถึง ข้อมูลที่เป็นคุณสมบัติเฉพาะตัวของพนักงานนั้น ๆ ได้แก่

- 1.1 เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศชาย เพศหญิง
 - 1.2 อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม นับตั้งแต่แรกเกิด จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม นับเป็นปี
 - 1.3 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพการแต่งงานที่เป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ โสด สมรส หรือเป็นหม้าย/หย่าร้าง
 - 1.4 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 6 ปวช./ ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 - 1.5 ระดับตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับพนักงาน, ระดับเจ้าหน้าที่, ระดับวิชาชีพ (ได้แก่ พยาบาล, เกษตรกร, นักเทคนิคการแพทย์, นักกายภาพบำบัด, นักรังสีเทคนิค, นักเวชสถิติ) ระดับหัวหน้าหน่วย
 - 1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเริ่มปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสำโรงจนถึงปัจจุบัน นับเป็นปี
 - 1.7 รายได้ทั้งหมดต่อเดือน หมายถึง ระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมค่าล่วงเวลาเฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท มากกว่า 20,000 บาท
2. วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง แบบแผน หรือความเชื่อ หรือพฤติกรรมที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกันในทุกระดับทั่วทั้งองค์กร ในงานศึกษาวิจัยนี้มีวัฒนธรรมองค์การ 2 รูปแบบ คือ วัฒนธรรมการทำงาน และ วัฒนธรรมการอยู่ร่วมกัน
- 2.1 วัฒนธรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์กรที่ชัดเจน ได้แก่

2.1.1 นโยบายส่งเสริมการพัฒนางาน พัฒนาคน และพัฒนาองค์กร หมายถึง มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่พร้อมกันทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการเพิ่มผลกำไรให้ธุรกิจ ด้านประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า และด้านการดูแลพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดี

2.1.2 การคำนึงถึงความปลอดภัยด้วยการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ทั้งกับลูกค้าและตัวพนักงาน หมายถึง การให้ความสนใจเรื่องความปลอดภัยของลูกค้า (ผู้รับบริการ) และพนักงานผู้ให้บริการ

2.1.3 มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน หมายถึง การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบ สอดคล้องกับการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2.1.4 มีความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง องค์กรให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน ด้วยการส่งเสริมพนักงานให้มีความเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และไม่เลิกจ้างพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม

2.2 วัฒนธรรมการอยู่ร่วมกัน หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติตัวต่อกันในระดับพนักงานกับพนักงาน หรือ ระดับพนักงานกับหัวหน้า หรือผู้บริหารขององค์กร ได้แก่

2.2.1 ให้ความเคารพซึ่งกันและกันด้วยวัฒนธรรมการไหว้ หมายถึง มีการปลูกฝังให้พนักงานทักทายกันด้วยการไหว้และสวัสดี ซึ่งเป็นค่านิยมที่มีการสืบทอดกันตั้งแต่เริ่มก่อตั้งองค์กร

2.2.2 มีเอกลักษณ์พนักงาน หมายถึง คุณลักษณะที่บ่งบอกความเป็นบุคลากรขององค์กร ซึ่งเอกลักษณ์พนักงานของโรงพยาบาลสำโรง คือ

3. ยิ้มแย้มแจ่มใส หมายถึง คุณลักษณะแสดงความเป็นบุคคลมีสุขภาพจิตดียิ้มแย้มง่าย สดใสตลอดเวลา

4. ใส่ใจบริการ หมายถึง คุณลักษณะแสดงถึงความพร้อมในการให้บริการ มีพฤติกรรมการบริการที่ดี

5. รู้จริงในงาน หมายถึง คุณลักษณะแสดงถึงความเป็นคนรอบรู้ในงาน สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

6. ประสานร่วมมือ หมายถึง คุณลักษณะแสดงถึงการประสานงาน และการให้ความร่วมมือที่ดี

7. ยึดถือคุณธรรม หมายถึง คุณลักษณะแสดงถึงความเป็นคนดี ซื่อสัตย์ และไม่ทำให้นुकูลอื่นเดือดร้อน

8. มนุษยสัมพันธ์ดีเลิศ หมายถึง คุณลักษณะแสดงถึงความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทั้งกับลูกค้า (ผู้รับบริการ) และกับบุคลากรในองค์กร

9. มีปณิธานปฏิบัติงาน หมายถึง ข้อตกลงร่วมกันที่พนักงานในองค์กรทุกคนรับรู้และปฏิบัติตาม ปณิธานของโรงพยาบาลตำรวจ มี 6 ข้อ ได้แก่

9.1 ข้าพเจ้า จะจงรักภักดีต่อบริษัท หมายถึง พนักงานทุกคนต้องมีความรักและหวงแหนองค์กร

9.2 ข้าพเจ้าจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยสำนึกกว่าเป็นผู้มีพระคุณ หมายถึง พนักงานทุกคนต้องดูแลและให้ความสำคัญลูกค้า (ผู้รับบริการ) ประคองญาติมิตร ด้วยสำนึกกว่าเป็นผู้ที่ยังประโยชน์ให้องค์กรและพนักงาน

9.3 ข้าพเจ้าจะรักและให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนช่วยเหลือเกื้อกูลประหนึ่งสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน หมายถึง พนักงานทุกคนต้องรักและดูแลเพื่อนร่วมงานประหนึ่งสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน

9.4 ข้าพเจ้าจะปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด หมายถึง พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด

9.5 ข้าพเจ้าจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ขยัน และซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง พนักงานทุกคนต้องมีความรับผิดชอบ มีความขยัน และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน

9.6 ข้าพเจ้าจะพัฒนาตนเอง และร่วมสร้างสรรค์บริษัทให้เจริญรุ่งเรือง มั่นคงสืบไป หมายถึง พนักงานทุกคนต้องมีการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มศักยภาพและความรู้ให้กับตนเอง และช่วยสร้างสรรค์ให้บริษัทมีความเจริญและมีความมั่นคง

10. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง พนักงานขององค์กรมีความผูกพัน หรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และนโยบายขององค์กร โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น ความผูกพันต่อองค์กรสามารถวัดได้จากแบบสอบถาม ที่มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่

10.1 ความรู้สึกในทางที่ดี ความเต็มใจทุ่มเท และใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกว่าการทำงานให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจและทุ่มเท

10.2 ความห่วงใยในอนาคตขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกต้องการให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าขึ้น

10.3 ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และพร้อมจะปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ

10.4 ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์การ

10.5 การปกป้องชื่อเสียง ภาพลักษณ์ขององค์การ หมายถึง ความรู้สึกรักและหวงแหนองค์การ ไม่ต้องการให้องค์การเสียชื่อเสียง หรือมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี

10.6 ความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์การ หมายถึง ความรู้สึกต้องการเป็นพนักงานและไม่คิดลาออกจากโรงพยาบาลตำรวจ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University