

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญ จะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลปะในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ มีระเบียบ มีแผน มีกระบวนการจัดทำเกี่ยวกับระบบคน ระบบงาน ระบบการใช้ปัจจัยทรัพยากรอย่างมีเหตุผลและหลักการ เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ขององค์การเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์การจะต้องให้ความสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 – 2554) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและคนเป็นปัจจัยการบริหารที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จตามอุดมการณ์ขององค์การ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550)

องค์การส่วนใหญ่บริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยพัฒนาบุคลากรภายในองค์การให้มีความรู้ความสามารถและพยายามสรรหาคนเก่ง คนดีให้เข้ามาเป็นสมาชิก เพื่อให้เขาเหล่านั้นได้ผลิตผลงานและทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ องค์การแต่ละแห่งพยายามบำรุงรักษาและพยายามจูงใจให้บุคลากรอยู่กับองค์การให้นานที่สุด โดยการสร้างให้เกิดความยึดมั่นผูกพัน หากบุคลากรเกิดความยึดมั่นผูกพันในองค์การและความรู้สึกต่อการทำงานในเชิงบวก ซึ่งเป็นความสุขของบุคลากรที่เกิดจากการปฏิบัติงานและการได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจ ทำให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ผลต่อความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ทำให้ลดการขาดงาน การลางาน การมาสาย การเลี้ยงงานและการขาดความรับผิดชอบต่องาน Vassn, Stewart and Garson (1990) ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคลากรไม่มีความผูกพันต่อองค์การอาจส่งผลให้ต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ องค์การต้องเสียเวลาและงบประมาณในการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรใหม่มาทดแทน ส่งผลกระทบต่องบประมาณขององค์การ กระทบต่อความต่อเนื่องของการดำเนินงานและการสูญเสียเวลา ความยึดมั่นผูกพันในองค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้้องค์การสามารถธำรงรักษามูลค่าบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์การตลอดไปเช่นเดียวกับ Blegan (1993) กล่าวว่าหากบุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันสูง ความพึงพอใจในงานก็อยู่ในระดับสูง จากการศึกษพบว่าความยึดมั่นผูกพันในองค์การ มีความสัมพันธ์อย่างสูงกับการเข้าออกจากการงานและสามารถทำนายการเข้าออกจากการงานได้ ดังนั้นเพื่อให้บุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันในองค์การ เกิดความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้น

ของแต่ละบุคคล มีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กรและความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันสะท้อนถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเกี่ยวข้องเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยเฉพาะลักษณะองค์การนับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ดังที่ Steers (1984, p. 464) ได้กล่าวว่า องค์การที่ให้อุปกรณ์มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งด้านนโยบายและการปฏิบัติงานจะมีส่วนช่วยเพิ่มความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อีกทั้ง Thompson (1990, p. 1472) ได้ศึกษาพบว่าภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร นอกจากนี้ Meyer and Allen (1993) กล่าวถึงองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรมี 3 องค์ประกอบได้แก่ด้านความต่อเนื่องคือ ทักษะที่หลากหลาย ความท้าทายของงาน ด้านบรรทัดฐานทางสังคม คือ ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจ Muchinsky (1993, pp. 283 - 284) กล่าวว่าปัจจัยที่กำหนดความผูกพันในองค์กร ลักษณะของงาน คือ ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ เช่นงานที่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ โอกาสมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และประสบการณ์ในการทำงาน คือ ลักษณะงานที่ท้าทายมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร Chopra (1994, pp. 6 - 7) กล่าวว่างานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจนจะได้นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน หาแนวทางแก้ไขปรับปรุง ข้อบกพร่องหรือวางแผนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลทำให้บุคลากรรู้สึกยึดมั่นผูกพันในองค์กร

โรงพยาบาลชุมชนเป็นองค์กรหนึ่งในระบบบริการสุขภาพที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลเป็นหลัก บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการมีหลายวิชาชีพ ซึ่งโรงพยาบาลชุมชนยังขาดแคลนบุคลากรสายวิชาชีพที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในการให้บริการด้านการรักษาพยาบาล เนื่องจากในปัจจุบันนี้ผู้มารับบริการที่มีเพิ่มมากขึ้น ยังมีงานด้านงานวิชาการ การประกันคุณภาพ และการเปลี่ยนแปลงในระดับนโยบายของประเทศ ที่เน้นการให้บริการที่รวดเร็ว ทันสมัย คล่องตัว สามารถตอบสนองต่อเป้าหมาย และภารกิจของโรงพยาบาลชุมชน ทำให้โรงพยาบาลชุมชนต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่ (Re - organization) ระบบการทำงานก็ถูกปรับเปลี่ยนใหม่ (Re - system) โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเสริม ทำให้บุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนต่างต้องปรับตัวเองให้ทันกระแส ปรับวิธีคิด วิธีทำงาน เรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลาไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ โดยมุ่งเน้นการปรับตัวเพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อรุณ แต่งสิงห์ตรง, 2549) นอกจากนั้นโรงพยาบาลชุมชนยังขาดแนวทางในการบริหารอย่างต่อเนื่องทำให้การพัฒนาบุคลากรขาดการเป็นระบบและต่อเนื่อง ประกอบกับระบบราชการขาดแรงจูงใจในด้านเงินค่าตอบแทนที่จะทำให้สามารถจัดจ้างบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ยังพบว่ามีบุคลากรลาออกหรือโอนย้ายไป

ทำงานที่หน่วยงานอื่น เนื่องจากปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการบริหารงานระบบราชการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ธวัช บุญยมนิ และคณะ (2549) ที่ได้ ศึกษาการคงอยู่กับงานและการออกจากงานของบุคลากรสาธารณสุขสายวิชาชีพขาดแคลนใน โรงพยาบาลชุมชน พบว่าเหตุผลสำคัญในการออกจากงานของบุคลากรสาธารณสุข สายงานวิชาชีพขาดแคลน ได้แก่งานที่ได้รับมอบหมายไม่ตรงกับสาขาวิชาชีพที่เรียนมา ไม่พอใจนโยบายและระบบการบริหารงาน รายได้น้อยและโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพมีน้อย

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรคนหนึ่ง ในโรงพยาบาลชุมชน จึงสนใจที่จะศึกษาความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชุมพร และปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชุมพร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรมีความรักและความยึดมั่นผูกพันในองค์กร เป็นแนวทางที่จะทำให้ องค์กรมีการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงเพื่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงาน ลักษณะองค์การ ลักษณะงาน ของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชุมพร
2. เพื่อศึกษาความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชุมพร
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงาน ลักษณะองค์การ ลักษณะงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชุมพร
4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชุมพร จากประสิทธิภาพในการทำงาน ลักษณะองค์การ ลักษณะงาน

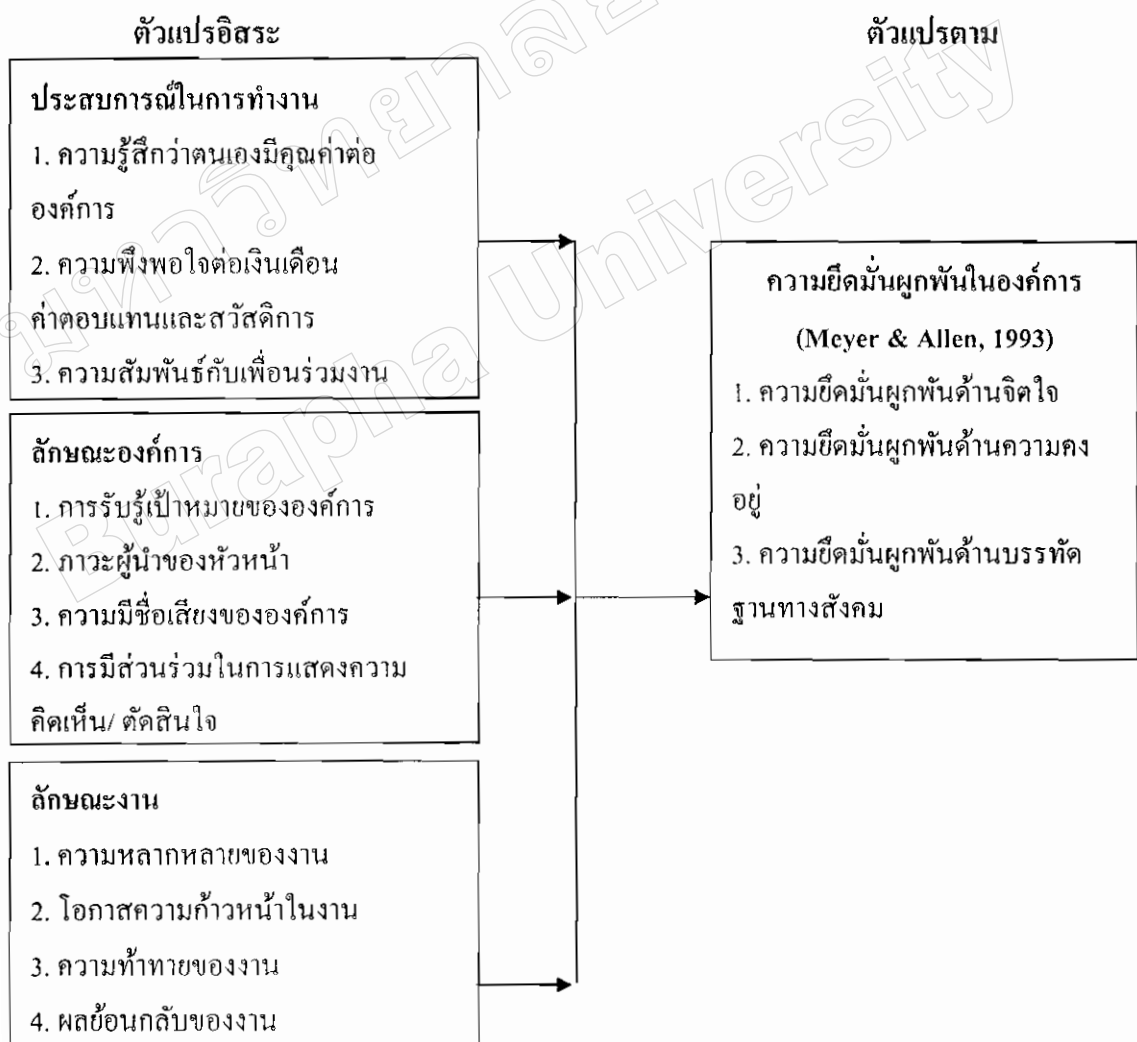
สมมติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน (ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กร ความพึงพอใจต่อเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) อย่างน้อยหนึ่งตัวแปร มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชุมพร
2. ลักษณะองค์การ (การรับรู้เป้าหมายขององค์กร ภาวะผู้นำของหัวหน้า ความมีชื่อเสียงขององค์กร การมีส่วนร่วมในการแสดงความเห็น/ ตัดสินใจ) อย่างน้อยหนึ่งตัวแปร มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชุมพร
3. ลักษณะงาน (ความหลากหลายของงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ความท้าทายของงาน

ผลย้อนกลับของงาน) อย่างน้อยหนึ่งตัวแปรมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในองค์การของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชุมพร

4. ประสพการณ์ในการทำงาน (ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์การ ความพึงพอใจต่อเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) ลักษณะองค์การ (การรับรู้เป้าหมายขององค์การ ภาวะผู้นำของหัวหน้า ความมีชื่อเสียงขององค์การ การมีส่วนร่วมในการแสดงความเห็น/ ตัดสินใจ) ลักษณะงาน (ความหลากหลายของงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ความท้าทายของงาน ผลย้อนกลับของงาน) สามารถพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในองค์การของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชุมพร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ผลที่ได้รับจากการวิจัยจะเป็นแนวทางการบริหารงานบุคคล ในการเสริมสร้างความยึดมั่นผูกพันในองค์การของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชุมพร
2. เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางแก่องค์กรอื่น ๆ ในการนำไปศึกษาและประยุกต์ใช้ ในบริบทที่ต่างกัน เพื่อเสริมสร้างความยึดมั่นผูกพันในองค์การของบุคลากรในองค์การของตน

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชุมพร
2. ศึกษาความยึดมั่นผูกพันในองค์การตามแนวคิดของ Meyer and Allen (1993) ใน 3 เรื่อง คือ ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ความยึดมั่นผูกพันด้านความคงอยู่ ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม
3. ตัวแปรอิสระตามกรอบแนวคิดของ Mowday, Porter and Steers (1982)
 - 3.1 ความรู้ที่กว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์การ
 - 3.2 ความพึงพอใจต่อเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
 - 3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 3.4 การรับรู้เป้าหมายขององค์การ
 - 3.5 ภาวะผู้นำของหัวหน้า
 - 3.6 ความมีชื่อเสียงขององค์การ
 - 3.7 การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น/ ตัดสินใจ
 - 3.8 ความหลากหลายของงาน
 - 3.9 โอกาสความก้าวหน้าในงาน
 - 3.10 ความท้าทายของงาน
 - 3.11 ผลย้อนกลับของงาน
4. การวัดในเชิงการรับรู้ตามแนวคิดของออสกู๊ด (Osgood Scale)

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การสุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยเรื่องนี้แบ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่จะไม่ได้ทุกตำแหน่งมาเป็นกลุ่มตัวอย่างจะได้มาเฉพาะบางตำแหน่ง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ไปแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

และในวันเก็บแบบสอบถามก็ไปเก็บด้วยตนเอง ทำให้กลุ่มตัวอย่างเกรงใจผู้วิจัยในการตอบแบบสอบถาม และในการแจกแบบสอบถามทิ้งไว้นานอาจจะลบก้นหรือมีการทำแทนกัน

3. ตัวแปร หรือทฤษฎีที่นำมาใช้ยังไม่ชัดเจนและครอบคลุม มีการศึกษาเฉพาะตัวแปรภายในองค์กร ไม่มีการศึกษาตัวแปรภายนอกองค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กร ความพึงพอใจต่อเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.1 ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กร หมายถึง การรับรู้ว่าเป็นคนสำคัญขององค์กร ได้รับการยกย่อง การยอมรับจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน

1.2 ความพึงพอใจต่อเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ทางบวกต่อเงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ สวัสดิการบ้านพัก และยานพาหนะ

1.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติที่แสดงออกถึงความใกล้ชิด ความช่วยเหลือ ความเห็นอกเห็นใจ เป็นที่ปรึกษา

2. ลักษณะองค์กร ประกอบด้วย การรับรู้เป้าหมายขององค์กร ภาวะผู้นำของหัวหน้า ความมีชื่อเสียงขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น/ตัดสินใจ

2.1 การรับรู้เป้าหมายขององค์กร หมายถึง ความคิดเห็นต่อสิ่งที่ต้องปฏิบัติตามความคาดหวังขององค์กร ความชัดเจนของการปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร การเข้าร่วมรับฟังการชี้แจงเป้าหมายขององค์กร

2.2 ภาวะผู้นำของหัวหน้า หมายถึง การรับรู้ลักษณะของหัวหน้างานที่แสดงถึงการมีความรู้ ความสามารถให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษา มีโลกทัศน์กว้าง และมีความเป็นธรรมชาติ

2.3 ความมีชื่อเสียงขององค์กร หมายถึง การรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ที่ได้รับการยอมรับในทางที่ดีในสายตานักศึกษา

2.4 การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น/ตัดสินใจ หมายถึง การรับรู้ต่อการที่องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องในงานที่ตนเองรับผิดชอบ และฟังความคิดเห็นของบุคลากร เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นแก้ไขปัญหา และวางแผนการดำเนินงานหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

3. ลักษณะงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน ความท้าทายของงาน และผลย้อนกลับของงาน

3.1 ความหลากหลายของงาน หมายถึง การรับรู้ต่อการปฏิบัติงานไม่จำเจ มีโอกาสใช้ทักษะความรู้ใหม่ ๆ

3.2 โอกาสความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การมีช่วงจังหวะเวลาที่จะสร้างผลงานแล้วได้รับการยอมรับ การได้เลื่อนตำแหน่ง หรือการได้พัฒนาความชำนาญจากงานที่ปฏิบัติอยู่

3.3 ความท้าทายของงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่องานว่าเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหา และมีความรับผิดชอบ

3.4 ผลย้อนกลับของงาน หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อจะได้รับทราบและนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องหรือวางแผนการปฏิบัติงานให้เหมาะสม

4. ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร หมายถึง ความรู้สึก ความคิดที่มีต่อองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจทำงานกับองค์กร แสดงออกพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงาน และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วยความยึดมั่นผูกพัน 3 ด้าน

4.1 ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) หมายถึง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์กร

4.2 ความยึดมั่นผูกพันด้านความคงอยู่ (Continuance commitment) หมายถึง ความคิดที่ต้องการจะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้ ความรู้สึกต้องการทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป

4.3 ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) หมายถึง ความรู้สึกสำนึกในหน้าที่หรือข้อตกลง มีความจงรักภักดี

5. บุคลากร หมายถึง แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชน เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรม เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชุมพร

6. โรงพยาบาลชุมชน หมายถึง สถานบริการทางการแพทย์ และสาธารณสุขประจำชุมชน ระดับอำเภอที่มีเตียงรับรักษาภายในตั้งแต่ 10 - 120 เตียง จังหวัดชุมพร สังกัดกระทรวงสาธารณสุข