

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานในปัจจุบัน “คน” ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และมีค่าที่สุดขององค์การ เพราะทุกองค์การผู้บริหารต้องการคนที่มีความรู้ ความสามารถไว้ปฏิบัติงานในองค์การให้นานที่สุด ดังนั้นเมื่อคนเป็นสิ่งที่มิใช่ประโยชน์จึงควรดำรงรักษาให้อยู่กับองค์การให้นานเพราะความสามารถของคนนั้นสามารถก่อให้เกิดผลผลิตต่อองค์การทำให้องค์การอยู่รอดปลอดภัยและเจริญรุ่งเรืองในการทำงานของบุคคลในองค์การจะมีประสิทธิภาพเพียงใด และช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์การต้องสามารถเข้าใจถึงความต้องการของบุคคลในองค์การ และผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์การในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคคลเกิดความพอใจในการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความกระตือรือร้น และปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การต่อไป (วิชย โสสุวรรณจินดา, 2535, หน้า 111)

การบริหารงานในองค์การจะทำให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น เป็นสิ่งที่จำเป็นในการผสมผสานปัจจัยด้านต่าง ๆ ของการบริหารงานอย่างเหมาะสม ทั้งปัจจัยด้านต่าง ๆ ของการบริหารงานอย่างเหมาะสม ทั้งปัจจัยในด้านเงินทุน ด้านวิธีการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และที่สำคัญคือปัจจัยเรื่องของบุคคลากร ซึ่งบุคคลากรที่ทำให้องค์การสามารถดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องเป็นบุคคลากรที่มีขีดความรู้ ความสามารถ และศักยภาพ เหมาะกับลักษณะงาน และรู้จักการทำงานเป็นทีม เป็นที่ต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ ที่จะทำการสรรหาเพื่อรักษาและดำรงให้อยู่กับองค์การได้นาน ๆ ด้วยการบริหารงานบุคคล

ด้วยเหตุผลดังกล่าวนโยบายการบริหารงานบุคคลโดยทั่วไป จึงเน้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในองค์การ รวมถึงความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบรรยากาศของการทำงานในองค์การ โดยเน้นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ การทำงานเป็นทีม การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นต้น แต่ความรู้สึกที่มีความลึกซึ้งมากกว่าความพึงพอใจในงาน คือความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment) ความผูกพันต่อองค์การเป็นพฤติกรรมแบบหนึ่งที่แสดงออกมาของสมาชิกในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรมซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลขององค์การ ความพึงพอใจของสมาชิก เป็นสิ่งที่พึงประสงค์ขององค์การทั่วไป หากสมาชิกขาดความรู้สึกผูกพันกับองค์การผลที่ตามมาคือ ความสูญเสียขององค์การในรูปแบบต่าง ๆ อาจเป็นในรูปแบบของทรัพยากรบุคคล ขวัญกำลังใจพนักงาน ค่าตอบแทน การลดลงของ

พฤติกรรมแบบหนึ่งที่แสดงออกมาของสมาชิกในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรมซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลขององค์การ ความพึงพอใจของสมาชิก เป็นสิ่งที่พึงประสงค์ขององค์การทั่วไป หากสมาชิกขาดความรู้สึกผูกพันกับองค์การผลที่ตามมาคือ ความสูญเสียขององค์การในรูปแบบต่าง ๆ อาจเป็นในรูปแบบของทรัพยากรบุคคล ขวัญกำลังใจพนักงาน ค่าตอบแทน การลดลงของผลผลิต ตลอดจนการเสียเวลาการคิดและฝึกอบรมบุคคลกรใหม่การสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้ (บุษยาณี จันทรเจริญสุข, 2538) ทั้งนี้เพราะถ้าคนมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงแล้วจะแสดงออกโดยยินดีที่จะอยู่ปฏิบัติงานให้แก่องค์การอย่างเต็มความสามารถ ทুমเท กำลังกาย กำลังใจ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ แต่ถ้าคนมีความผูกพันน้อยลงก็อาจจะลาออกจากองค์การ หรือหากไม่ลาออกก็จะทำงานไม่เต็มที่ขาดประสิทธิภาพการทำงานซึ่งจะทำให้เกิดความสูญเสียทั้งสองฝ่าย ดังนั้นการศึกษาถึงความผูกพันของคนต่อองค์การจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะเป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลให้องค์การดำเนินงานไปได้ วัตถุประสงค์ คือ เกิดประสิทธิผลพร้อม ๆ กับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ยังเป็นตัวแปรที่จะสามารถนำมาใช้ในการคาดการณ์ เป็นดัชนีหนึ่งในการแสดงความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การ องค์การที่บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การต่ำย่อมมีอัตราการลาออก การโอนย้ายไปอยู่องค์การอื่นสูง การศึกษาความรู้สึกผูกพันในองค์การจะช่วยให้องค์การสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารการวางแผนกำลังคน การสร้างแรงจูงใจให้คนมีความรักความผูกพัน ซึ่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ

เพราะฉะนั้นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือจะทำอย่างไรให้บุคลากรทุ่มเทความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนขึ้นอยู่กับระดับความผูกพันที่มีต่อองค์การ กล่าวคือ ถ้าความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรอยู่ในระดับที่สูง ก็น่าจะส่งผลให้พนักงานทุ่มเทการทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งมีทัศนคติต่อองค์การทางด้านบวก (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529, หน้า 7) เป็นผู้ที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการพัฒนาทีมงาน โดยผู้บริหารต้องให้ความเอาใจใส่ รับฟังปัญหาของบุคลากร สนใจสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ทำให้บุคลากรได้รับทราบถึงความเป็นไปขององค์การ ทั้งนี้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การเพราะความผูกพันต่อองค์การเป็นผลจากการที่บุคลากรมีความเห็นสอดคล้องกับความต้องการขององค์การและความผูกพันต่อองค์การนี้เองที่จะทำให้บุคลากรทุ่มเท และใช้ความพยายามอย่างมากในการที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การต่อไป โดย ยูกิ (Yuki, 1994, p. 367 อ้างถึงใน อัญชลีรัตน์ ศิลาสุวรรณ, 2550, หน้า 2) แสดงถึงบุคลากรทุกคนล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น จะสังเกตเห็นได้ว่าองค์การที่ประสบผลสำเร็จมักจะทุ่มเทและลงทุนในเรื่อง

ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บุคลากรทุกคนรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กร และพร้อมที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร เนื่องจากรับรู้ว่าองค์กรได้ให้ความสำคัญดูแลใส่ใจต่อบุคลากรอย่างดี ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคลากรไม่มีความรักความผูกพันต่อองค์กร อาจส่งผลให้พนักงานมีความทุ่มเทในการทำงานน้อย ขาดความกระตือรือร้น ยิ่งไปกว่านั้น อาจทำให้บุคลากร เกิดทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรได้โดยง่ายและหากมีโอกาสดีที่ดีกว่าก็จะทิ้งองค์กรไปในที่สุด ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้ต้องเกิดความสูญเสียต้นทุนทางทรัพยากรบุคคลขาดอัตรากำลังในการให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วย ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร และสามารถที่จะรักษามูลค่าที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร

โรงพยาบาลมีบทบาทหน้าที่ให้บริการด้านสุขภาพให้กับผู้ป่วยโดยมุ่งเน้นการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วย หรือโรคต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง นับว่ามีบทบาทสำคัญทางสังคม ดังนั้นบุคลากรจึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการซึ่งมีโอกาที่จะส่งผลต่อความเป็นความตายของผู้ป่วยได้ ถ้าอัตราค่าจ้างมีไม่เพียงพอ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว เป็นโรงพยาบาล 1 ในจำนวน 21 แห่งที่เริ่มก่อสร้างมาด้วยเงินบริจาคของประชาชนเพื่อน้อมเกล้าถวายเป็นของขวัญแด่สมเด็จพระบรมโอรสาธิราช ฯ สยามมกุฎราชกุมาร เนื่องในวโรกาสพระราชพิธีอภิเษกสมรส 3 มกราคม 2520 ขนาด 30 เตียง ในอำเภอกันทรารมย์ ต่อมาได้รับการขยายและยกฐานะเป็นโรงพยาบาลอำเภอขนาด 60 เตียง 90 เตียงและ 120 เตียง ตามลำดับ ในปี พ.ศ. 2536 มีพระราชบัญญัติจัดตั้งจังหวัดสระแก้ว โรงพยาบาลได้ยกฐานะจากโรงพยาบาลอำเภอเป็นโรงพยาบาลทั่วไปประจำจังหวัดสระแก้วซึ่งเป็นการขยายตัวอย่างรวดเร็วมีจำนวนผู้ป่วยนอกมารับบริการเฉลี่ยวันละ 900-1000 คน จำนวนเตียง 324 เตียง มีบุคลากรปฏิบัติงานทั้งสิ้น 762 คน ได้รับงบประมาณก่อสร้าง ครุภัณฑ์การแพทย์ตามมาตรฐานโรงพยาบาลทั่วไป เพื่อให้บริการได้ครอบคลุมทั้งภาวะปกติและฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง แต่สิ่งที่เป็นปัญหาสำหรับโรงพยาบาลก็คือการขาดแคลนบุคลากร ในแต่ละปีมีอัตราการลาออก ขอย้ายค่อนข้างมากใน ปี พ.ศ. 2553 มีบุคลากรลาออก 11 คน ปี พ.ศ. 2554 ลาออก 8 คน ปี พ.ศ. 2555 ลาออก 17 คน จากยอดการลาออกแต่ละปีคิดเฉพาะนักเรียนทุน ไม่รวมแพทย์และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ และที่ลาออกมากที่สุดคือพยาบาลรองลงมาคือเภสัชกร การรับบุคลากรเข้าปฏิบัติงานในโรงพยาบาลต้องมีการสอนและฝึกปฏิบัติงานกว่าจะมีความชำนาญจึงจะให้ปฏิบัติงานถ้าบุคลากรมีเข้าออกบ่อย ๆ จะทำให้ขาดบุคลากรที่มีความชำนาญ การบริหารงานบุคคลนับว่าเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานทุก ๆ ด้าน ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย งานวิจัยนี้ต้องการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร

ของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว และหาแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้บุคลากรในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพใน ระยะเวลาที่ยาวนานอันที่จะนำไปสู่การให้บริการผู้ป่วยที่ดีได้มาตรฐานคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

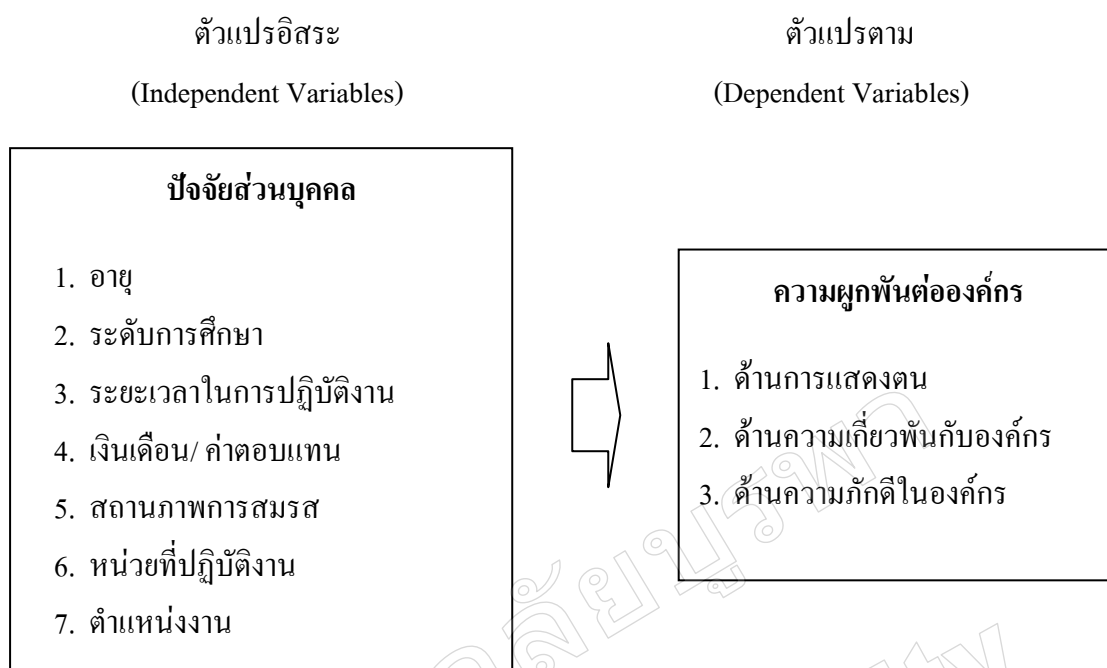
1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว จำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน เงินเดือน/ ค่าตอบแทน สถานภาพการสมรส หน่วยที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรที่มี อายุ ต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีเงินเดือน ค่าตอบแทนต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
5. บุคลากรที่มี สถานภาพการสมรสต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
6. บุคลากรที่มี หน่วยที่ปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
7. บุคลากรที่มี ตำแหน่งงาน ต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดความผูกพันของ อัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Mayer, 1990, pp. 1-18 อ้างถึงใน จิตติมา วงศ์นาค, 2544, หน้า 38) มา กำหนดกรอบแนวคิดด้านตัวแปรอิสระ และจากการศึกษาของ บูชานัน (Buchanan, 1974, p. 533 อ้างถึงใน ลออ มีรักษ์, 2540, หน้า 51) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดด้านตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
3. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการที่จะเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
4. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารหน่วยงาน พัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ หรือส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สร้างความผูกพันต่อองค์กรให้สูงขึ้น ลดอัตราการลาออกของบุคลากรเพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วและเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน/ ค่าตอบแทน และ หน่วยที่ปฏิบัติงาน สถานภาพการสมรส
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ศึกษามูลกรในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว โดยศึกษาจากประชากรจำนวน 762 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารงานบุคคล ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2555)

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เดือนตุลาคม 2555-มีนาคม 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกของพนักงานที่มีพฤติกรรมแสดงออกต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ประกอบด้วย ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความจงรักภักดี การปกป้องชื่อเสียงขององค์กร ความเต็มใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร สนับสนุนนโยบายการทำงานรวมถึงยอมรับนโยบายการบริหารงาน การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อคงไว้ซึ่งองค์กรและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรพร้อมที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ประกอบด้วย

ด้านการแสดงตน หมายถึง การมีความภาคภูมิใจในองค์กร และการยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร

ด้านความเกี่ยวข้องกับองค์กร หมายถึง การทุ่มเทจิตใจ หรือใส่ใจเต็มใจที่จะทำงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อความก้าวหน้า และประโยชน์ขององค์กร

ด้านความภักดีในองค์กร หมายถึง การยึดมั่นในองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว เช่น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักกายภาพบำบัด นักรังสี

นักเทคนิคการแพทย์ และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของบุคลากรใน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช
สระแก้ว โดยแบ่งออกเป็น

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี หมายถึงวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญา ได้แก่ ปวช., ม. 6 และต่ำกว่า
ม. 6

2. อนุปริญญาตรี หมายถึง วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญา ได้แก่ ปวส., ปวท.

3. ปริญญาตรี หมายถึง วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

4. ปริญญาตรีขึ้นไป หมายถึง ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หรือเทียบเท่าสูงกว่า
ปริญญาตรี

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชสระแก้ว โดยแบ่งออกเป็น

5.1 ประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี

5.2 ประสบการณ์ตั้งแต่ 1-4 ปี

5.3 ประสบการณ์ตั้งแต่ 5-8 ปี

5.4 ประสบการณ์ตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป

เงินเดือน/ ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือนหรือค่าจ้างที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช
สระแก้วจ่ายให้กับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานของรัฐที่สังกัดหน่วยงาน โดยใช้ยอดตามบัญชี
การเบิกจ่ายเงินเดือนข้าราชการ ก่อนหักภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและเงินสมทบบำเหน็จบำนาญ
ข้าราชการ (กบข)

หน่วยที่ปฏิบัติงาน หมายถึง หน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาล แยกเป็น องค์กรแพทย์
หอผู้ป่วยพิเศษ หอผู้ป่วยในสามัญ ผู้ป่วยนอก/ เฉพาะทาง ทันตกรรม หอชญา และหน่วยอื่น ๆ

ตำแหน่งงาน หมายถึง หน้าที่และความรับผิดชอบที่องค์กรมอบหมายให้บุคลากรแต่ละคน
โดยจำนวนตำแหน่งจะมีมากเท่ากับจำนวนบุคลากรในองค์กรนั้น ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร
พยาบาล และบุคลากรอื่น ๆ