

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีลักษณะของความเป็นโลกไร้พรมแดน (Borderless World) ท่ามกลางการไหลเวียนอย่างเป็นอิสระของทุน แรงงาน ข้อมูลข่าวสาร หรือแม้กระทั่งวัฒนธรรม สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลให้สภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง ประกอบกับความรุนแรงในการแข่งขันเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบ ดังนั้นองค์กรที่จะสามารถอยู่รอดหรือเติบโตก้าวหน้าได้นั้นจึงต้องเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ซึ่งการที่องค์กรจะสามารถดำเนินการเพื่อบรรลุประสิทธิผลได้นั้น องค์กรต้องอาศัยทรัพยากรที่สำคัญ ซึ่งได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ (น.อ.เจษฎา กาศเจริญ, 2550, หน้า 1)

ลักษณะขององค์กรโดยทั่ว ๆ ไป ไม่ว่าจะเป็น องค์กรของรัฐบาล หรือ เอกชนก็ตาม จะมีความแตกต่างกันด้านรูปแบบ โครงสร้าง เป้าหมาย ความยุ่งยากซับซ้อนขององค์กร แต่สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญในทุกองค์กร คือ ทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นผู้ขับเคลื่อนองค์กร เริ่มตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติการ การกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ และการที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งจะสามารถรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ จำเป็นต้องมีการบำรุงรักษาและส่งเสริมทรัพยากรมนุษย์ หรือบุคลากรให้ผูกพันต่อองค์กรอันจะก่อให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างองค์กรกับบุคลากรคือ ต้องมีการปฏิบัติที่เอื้ออำนวยต่อกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ถ้าองค์กรประกอบด้วยบุคลากรที่เพียงพอ มีความรู้ ความสามารถ และการจัดการที่ดี แล้ว โอกาสที่งานจะได้รับผลสำเร็จย่อมมีมาก และถ้าบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว บุคลากรจะเต็มใจทุ่มเทแรงกาย แรงใจ ในการปฏิบัติงานให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถ ตรงกันข้ามหากองค์กรใดไม่สามารถบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถทำให้บุคคลในองค์กรเกิดความร่วมมือทุ่มเทแรงกาย แรงใจ ให้แก่องค์กร การบริหารจัดการจะต้องเกิดความล้มเหลวอย่างแน่นอน (นันทนา ผ่องแผ้ว, 2544, หน้า 1)

โรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ได้มีการปฏิรูประบบสุขภาพตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข โดยมีเป้าหมายหลักอยู่ที่ ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความเสมอภาค ความสามารถในการพึ่งตนเองได้ของประชาชน มีความโปร่งใสของการบริหารจัดการ ปัจจุบันโรงพยาบาลนายายอาม มีบุคลากรทั้งหมด 101 คน

มีจำนวนข้าราชการ 54 คน พนักงานราชการ 2 คน ลูกจ้างประจำ 7 คน ลูกจ้างชั่วคราว 38 คน ในแต่ละปีมีบุคลากรขอย้ายและขอลาออกโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 5 % ของบุคลากรทั้งหมด ซึ่งในปี 2554 มีบุคลากรขอย้าย 4 คน ขอลาออก 6 คน (เอกสารขอย้าย - ลาออกของบุคลากร โรงพยาบาลน่ายายอาม ปีงบประมาณ 2554) สถิติการลาและมาสายของบุคลากร พบว่า บุคลากรมีวันลา กิจ ลาป่วย รวมกัน 150 วัน การมาสายทั้งสิ้น 97 ครั้ง (สรุปวันลาเพื่อประกอบการพิจารณาขึ้นเงินเดือนตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2552 - 31 มีนาคม 2553 โรงพยาบาลน่ายายอาม) จากปัญหาความต้องการเปลี่ยนหน่วยงาน และการลาออก รวมทั้งพฤติกรรมกรมมาสาย และลางานบ่อย แสดงให้เห็นถึงการขาดความพึงพอใจ ต่อการทำงานรวมถึงการขาดความผูกพันต่อองค์กรที่ตนเองสังกัด และเป็นปัญหาที่ส่วนราชการ หลายแห่งประสบอยู่ บุคลากรทุกคนย่อมคาดหวังโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานทั้งสิ้น หากเขามีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เขาก็จะมีความพยายามมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จเพื่อให้ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของเขา เพื่อได้เลื่อนขั้นต่อไป แต่ถ้าหาก ทำงานแล้วไม่มีโอกาสแสดงความสามารถ หรือไม่ทราบโอกาสก้าวหน้าของตน จะทำให้เกิด ความเบื่อหน่าย เนื่องจากไม่มีแรงจูงใจที่จะพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้า และในที่สุดก็จะทำให้เขา ลาออกจากงาน หรือเปลี่ยนไปทำงานในหน่วยงานอื่นที่ให้ค่าตอบแทนและโอกาสก้าวหน้ามากกว่า

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความผูกพันต่อองค์กรครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาในประเด็นของ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลน่ายายอาม ซึ่งประกอบด้วย การยอมรับเป้าหมาย ขององค์กร ความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานและความต้องการรักษา ความเป็นสมาชิกขององค์กร และประเด็นของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานและ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อจะได้เป็นประโยชน์ในการ วางแนวทาง การบริหารงานและการเตรียมความพร้อมของบุคลากร ซึ่งหากองค์กรสามารถสร้าง ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับบุคลากร ย่อมนำไปสู่ความตั้งใจปฏิบัติงานและมุ่งมั่น ที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อที่จะทำงานให้แก่องค์กรและส่งผลให้หน่วยงานบรรลุภารกิจ และเป้าหมายขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลน่ายายอาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลน่ายายอาม จำแนก ตามลักษณะส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนายายอาม ตามแนวคิดของ สเตียร์ (Steers, 1977) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1968) พอร์เตอร์ (Porter, 1974) และ มาวเคย์ (Mowday, 1982) มาบูรณาการร่วมกัน

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลนายายอาม ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานและความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรโรงพยาบาลนายายอาม จำนวน 101 คน ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ 54 คน พนักงานราชการ 2 คน ลูกจ้างประจำ 7 คน ลูกจ้างชั่วคราว 38 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 26 สิงหาคม 2554)

ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาตามแผนยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาลนายายอาม ปีงบประมาณ 2553 - 2555 โดยเก็บข้อมูลในช่วงเวลาเดือนพฤศจิกายน 2554 ถึงเดือนมกราคม 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีการนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังต่อไปนี้

1. องค์กร หมายถึง หน่วยทางสังคม หรือกลุ่มบุคคล ซึ่งตั้งขึ้นโดยมีระบบการร่วมมือประสานกิจกรรมมีการกำหนดทิศทาง มีการจัดระเบียบวิธีทำงาน และการติดตามวัดผลสำเร็จของงานที่ทำอยู่เสมอ เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่แน่นอนอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน ซึ่งในที่นี้หมายถึง โรงพยาบาลนายายอาม

2. ความผูกพัน หมายถึง ความเอาใจใส่ ความใส่ใจ ความรักใคร่ ซึ่งในที่นี้หมายถึง ความเอาใจใส่ ความใส่ใจ ความรักใคร่ ของบุคลากรที่มีต่อโรงพยาบาลนายายอาม

3. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ณ วันที่ 26 สิงหาคม 2554

4. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ประเภทบุคลากร

ประเภทของสายงาน และรายได้ต่อเดือน

4.1 ประเภทบุคลากร หมายถึง ประเภทของตำแหน่งซึ่งแบ่งเป็น ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนายายอาม ในช่วงเวลาที่ทำการศึกษา

4.2 ประเภทของสายงาน หมายถึง สายงานที่บุคลากรปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนายายอาม แบ่งเป็น

4.2.1 สายงานบริการทางการแพทย์ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค รักษาพยาบาล และฟื้นฟูสภาพ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ นักกายภาพบำบัด นักวิชาการสาธารณสุข และนักเทคนิคการแพทย์ เป็นต้น

4.2.2 สายงานสนับสนุน ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานภารกิจด้านอำนวยการ เช่น เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่พัสดุ พนักงานขับรถ และนายช่างเทคนิค ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการหรือผู้ป่วยโดยตรง รวมทั้งงานหน่วยจ่ายกลางและซักฟอก เป็นต้น

5. ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะการทำงาน หรือภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในการทำงาน และความก้าวหน้าในงาน

5.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติสามารถกำหนดรูปแบบและวิธีการทำงานได้ โดยไม่ถูกควบคุมกำกับ สามารถนำความคิดของตนเองและนำสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้

5.2 ความหลากหลายในการทำงาน หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้าน เป็นงานที่มีความหลากหลาย มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการทำงานอยู่เสมอ

5.3 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างสรรค์ผลงานและได้รับความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน

6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความคาดหวังต่อองค์กร และความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร

6.1 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับความร่วมมือในการทำงาน รวมถึงการปรึกษาหารือทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

6.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การได้รับความใส่ใจ การช่วยสอนงาน ช่วยแก้ไขปัญหาและสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับบัญชา

6.3 ความคาดหวังต่อองค์กร หมายถึง ความคาดหวังว่าองค์กรจะสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคลากรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขึ้นเงินเดือนด้วยความยุติธรรม การได้รับการสนับสนุนให้มีการ ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน

6.4 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง การได้รับการยอมรับจากองค์กรว่าเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และงานของคุณมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร

7. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติและพฤติกรรม การแสดงออกต่อองค์กรในลักษณะที่วัดได้จาก ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจ และใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

7.1 การยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง บุคลากรมีความรู้สึกว่าคุณค่าและค่านิยมขององค์กรมีความสอดคล้องกับเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตนเอง

7.2 ความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถและเวลาอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

7.3 ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง บุคลากรมีความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์กรให้นานที่สุด โดยไม่คิดหรือต้องการที่จะขอย้ายหรือลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลน่ายอาม
2. ทำให้ทราบผลเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลน่ายอาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. สามารถนำผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายทางด้านการบริหารงานบุคคลของโรงพยาบาลน่ายอาม