

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันสูง ทำให้องค์กรหลายแห่งต้องปรับตัวให้พร้อมสำหรับการแข่งขัน โดยปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับต้นๆ และเป็นเสมือนจุดแข็งหลักขององค์กร คือ ทรัพยากรมนุษย์ หลายองค์กรปรับตัว โดยมีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน เพื่อดึงดูดคนที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ รวมทั้งวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันกับองค์กร ให้เข้ามาทำงานร่วมกัน ซึ่งเมื่อได้มาแล้วก็ต้องหาวิธีการรักษาคนดีคนเก่งเหล่านั้นไว้ให้อยู่กับองค์กรยาวนานที่สุด การที่คนดี คนเก่งเหล่านั้นอยู่กับองค์กรได้นานๆ แสดงว่าจะต้องมีข้อผูกมัด (Commitment) กับองค์กร และมีความจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์กร และมีความพึงพอใจต่อองค์กร (Satisfaction)

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย โดยมีผลทำให้บุคคลในองค์กรมีบุคลิกภาพที่ผสมผสาน และพัฒนาไปในทิศทางเดียวกับที่องค์กรต้องการ สร้างความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรนั้นมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า มีความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กร (Steers, 1977: 46-56 อ้างถึงใน Northcraft and Neale, 1990: 465) ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุด ที่บอกระดับความแตกต่างระหว่างการคงอยู่หรือลาออกจากองค์กรและบ่งชี้ถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าสมาชิกคนไหนมีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความตั้งใจ และเสียสละทุ่มเทให้กับงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน เกิดความเข้าใจอันดี ยอมรับเป้าหมายค่านิยมเกิดขวัญกำลังใจ เต็มใจที่จะทำงาน อยากรจะอุทิศสละเวลาทั้งร่างกายแรงใจให้กับองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรที่สังกัดอยู่ พนักงานซึ่งมีความผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย (กรณี มหานนท์, 2529: 97) จากลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าว ความผูกพันของพนักงานต่องาน จึงเป็นพฤติกรรมรูปแบบหนึ่งของการแสดงถึงความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อความอยู่รอดขององค์กรและควมมีประสิทธิภาพขององค์กร

กระทรวงสาธารณสุข (กระทรวงสาธารณสุข: 2551) มีหน้าที่สำคัญในการให้บริการด้านสาธารณสุข ส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพอนามัยเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ อันอาจทำให้เกิดความทุกข์ยากและทำให้เกิดการสูญเสียแรงงานหรือความพิการแก่ร่างกาย ตลอดจนควบคุมป้องกันให้ประชาชนพ้นจากโรคภัยและมลพิษ ซึ่งเป็นผลกระทบทางสังคม ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมาย เมื่อสภาพแวดล้อมของสังคมไทยและโลกเปลี่ยนแปลงไปได้ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างระบบงาน บทบาทหน้าที่และวิธีการบริหารจัดการ มีการปรับเปลี่ยนบทบาท ทิศทางการบริหารจัดการ สู่มิติใหม่ที่สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการและปรับลดขนาดกำลังคนภาครัฐ (สำนักงานก.พ.: 2549) มีผลทำให้อำนาจหน่วยงานบริการสาธารณสุขจะต้องประสบกับปัญหาขาดแคลนกำลังคน กระทรวงสาธารณสุขได้เล็งเห็นความสำคัญของกำลังคนด้านสาธารณสุขว่าเป็นสิ่งมีค่ายิ่ง มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบสาธารณสุขของประเทศไทย เพราะบุคลากรที่มีความรู้ มีคุณภาพจะก่อให้เกิดงานที่มีคุณค่าและมีประสิทธิผลตามมา ดังนั้นทุกหน่วยงานต้องทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร โดยสร้างแรงจูงใจ สร้างขวัญและกำลังใจ ให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในระบบงาน ได้แก่ การบริหารงานที่โปร่งใส การมีส่วนร่วมหรือแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาองค์กร ให้อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ พัฒนาความรู้ความสามารถและการเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในงาน การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน มีสวัสดิการ การให้ผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม

โรงพยาบาลนภดล เป็นองค์กรหนึ่งในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลสุขภาพประชาชนในพื้นที่อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และพื้นที่ใกล้เคียง มีหน้าที่ให้บริการสุขภาพแบบผสมผสาน คือ ให้บริการทั้งด้านการรักษาพยาบาล ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ควบคุม ป้องกันโรค และการฟื้นฟูสุขภาพ โดยมุ่งเน้นให้บริการอย่างทั่วถึง และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ จากลักษณะงานที่เป็นการให้บริการทำให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต้องรับรู้ถึงหัวใจของการบริการและสร้างความผูกพันที่เหนียวแน่นกับผู้มารับบริการ และงานที่ทำ การทำงานหรือการให้บริการที่มาจากใจ นอกจากจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการแล้ว ยังสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน ทำให้ตนเองรู้สึกผูกพันกับงานและองค์กรมากขึ้น (บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด, การบริหารงานบุคคล, 2551) พนักงานที่มีความผูกพันกับงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะเขาเหล่านั้นจะตั้งใจ ททุ่มเท เวลาและความสามารถที่ตนเองมีให้กับการทำงาน ก็ให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ดังนั้นผู้ศึกษา จึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภดล ซึ่งผลจากการศึกษาค้นคว้าที่ได้ จะนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง

พัฒนา และการเสริมสร้างความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย ตลอดจนนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายพัฒนาปรับปรุงระบบบริหารจัดการของโรงพยาบาลนภลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและให้การดำเนินงานของโรงพยาบาล เป็นไปตามเป้าหมายและเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และการเสริมสร้างความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

1.4 นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องาน หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่องาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน (Self - Efficacy) ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Orientation) ด้านบรรยากาศในการให้บริการแก่ลูกค้า (Service Climate) และด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ความผูกพันต่องาน หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ โดยลักษณะของบุคคลที่แสดงออกจะมีความตั้งใจ หรือใจจดใจจ่ออยู่กับงาน มีชีวิตเพื่องาน พึงใจในงานที่ทำอยู่ และทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption)

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนภลัยทั้งหมดประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

โรงพยาบาลนภลัย หมายถึง โรงพยาบาลของรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสงคราม จัดเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 90 เตียง ตั้งอยู่ที่ 34 หมู่ 6 ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม