

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานในองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ จะประสบความสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรได้นั้น ขึ้นอยู่กับความพร้อมและเพียงพอของทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการบริหาร ซึ่งผู้บริหารงานในองค์กรก็ย่อมจะมุ่งหวังในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ปัจจุบันต้องยอมรับกันว่าทรัพยากรมนุษย์คือทรัพยากรที่สำคัญที่สุด และเป็นปัจจัยเบื้องต้นของการบริหาร เนื่องจากองค์กรจะประสบความสำเร็จและดำรงอยู่ได้ด้วยการทำงานของบุคลากรในองค์กร บุคลากรต้องมีความผูกพัน ร่วมมือร่วมใจ เสียสละ รับผิดชอบ และเต็มใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดความสำเร็จขององค์กร ปัจจุบันการบริหารงานเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่จะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล บุคลากรในองค์กรถือเป็นทรัพยากรทางการบริหารงานที่สำคัญที่สุด สำหรับทุกองค์กร หากการจัดการทางทรัพยากรมนุษย์ไม่ดีหรือผิดพลาดจะทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าได้ยาก สาเหตุก็เนื่องมาจากบุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติงาน ผลของงานจะออกมาดีหรือไม่ นั้นขึ้นอยู่กับบุคลากรที่ทำงานนั้น ๆ ซึ่งการที่บุคลากรจะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีและมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานที่ช่วยสนับสนุนความสำเร็จในงานนั้น ๆ ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าขาดแรงจูงใจหรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นแล้ว งานก็อาจจะไม่ประสบความสำเร็จ การบริหารงานก็จะไม่มีประสิทธิภาพ

การที่จะให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ก็ด้วยความเต็มใจของบุคคลนั่นเอง ซึ่งการที่บุคคลจะเกิดความเต็มใจ ความทุ่มเทแรงกายแรงใจได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านความต้องการพื้นฐาน ความปรารถนาชื่อเสียงเกียรติยศ การเป็นที่ยอมรับของบุคคลต่าง ๆ และเมื่อความต้องการของคนได้รับการตอบสนองเขาก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร (เสาวรภัย เรื่องเทพ. 2537 : 40) องค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้อยู่ในสภาพที่มีความสมบูรณ์พร้อมที่จะทำงาน และ

การสนองตอบความต้องการของคนก็เป็นวิธีอันหนึ่งที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่จะทำงานด้วยความกระตือรือร้น และทุ่มเทความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องสร้างภาวะที่กระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการของบุคลากรและเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน องค์การต้องมีปัจจัยที่สนองตอบความต้องการของบุคลากรนอกจากค่าจ้างและเงินเดือน ซึ่งเป็นผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรงในการปฏิบัติงาน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานก็เป็นปัจจัยที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการจูงใจให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หากบุคลากรในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การสูง ความพึงพอใจในงานก็จะอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ซึ่งความผูกพันต่อองค์การนี้ผู้บริหารควรให้ความสนใจในเรื่องนี้เพิ่มมากขึ้น (ปานทิพย์ เแดงเย็น. 2548 : 1)

การบริหารงานบุคคลในปัจจุบันได้หันมาให้ความสนใจกับเรื่องความรู้สึกนึกคิดและจิตใจของคนทำงานมากขึ้น โดยคาดหวังให้เกิดแรงผลักดันให้เขาเหล่านั้น ได้อุทิศแรงกายแรงใจให้กับงาน เพื่อให้องค์การได้รับผลงานจากเขาอย่างเต็มที่ และยังเป็นการส่งเสริมความสำคัญของคนในองค์การให้มีสถานภาพเท่าเทียมกัน ซึ่งเท่ากับเป็นการลดช่องว่างระหว่างอำนาจของผู้บังคับบัญชาให้น้อยลงด้วย ดังนั้น หากองค์การสามารถทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การได้มากเท่าไร ก็จะทำให้บุคลากรพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของตนอย่างเต็มที่ และมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์การในที่สุด (ปภาวดี เหล่าพาณิชย์เจริญ. 2553 : 2)

โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติได้ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาล จึงได้เสริมสร้างองค์ประกอบต่าง ๆ ของความผูกพันต่อองค์การเพื่อให้บุคลากรพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของตนอย่างเต็มที่อันเป็นเป้าหมายสำคัญในการบริหารงานในองค์การ ปัจจุบันโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติได้มีการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งแล้วพบว่า ยังมีจุดอ่อนในด้านบุคลากรในองค์การปฏิบัติงาน โดยขาดความสามัคคี บุคลากรบางส่วนขาดจิตสำนึกในการทำงาน ขาดความรับผิดชอบและขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง ไม่ให้ความร่วมมือในการประสานงานในการทำงานเนื่องจากต่างฝ่ายต่างมีภารกิจมากมายตามหน้าที่ที่ได้รับมอบนโยบายจากผู้บริหาร ซึ่งเป็นปัญหาในการปฏิบัติงานทำให้งานไม่บรรลุผลสำเร็จตามความต้องการเท่าที่ควรได้

ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่จะนำไปกำหนดแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากร และจัดสวัสดิการเพิ่มเติมจากที่มีอยู่แล้ว และนำเสนอ

ผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรในโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร มีความรู้สึกเป็นเจ้าของจะได้มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่โรงพยาบาลต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอลำดวน จังหวัดบุรีรัมย์

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอลำดวน จังหวัดบุรีรัมย์
2. เป็นสารสนเทศในการนำไปเสริมสร้างความผูกพันในการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว เพื่อให้การทำงานของข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวในโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอลำดวน จังหวัดบุรีรัมย์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลอื่น ๆ ทั่วประเทศ

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอลำดวน จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 6 ด้าน โดยการบูรณาการตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 71 ; อ้างใน บรรยงค์ โตจินดา, 2543 : 254-255) คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความภาคภูมิใจและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอลำดวน จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 118 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากร

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอลำดวน จังหวัดบุรีรัมย์

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้เข้าใจความหมายศัพท์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงให้นิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

1. ความผูกพัน หมายถึง ภาวะอารมณ์ความรู้สึกของพนักงานว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกจงรักภักดีและมั่นใจในองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และเต็มใจที่จะการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่

2. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออกของบุคลากรที่มีต่อโรงพยาบาลด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของโรงพยาบาลและความผูกพันของบุคลากรของโรงพยาบาล ใน 6 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง เป้าหมาย วัตถุประสงค์ แผนการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล และแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง การมีมนุษยสัมพันธ์ มีไมตรี เกื้อกูลกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยพิจารณาจากการยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงาน การรับฟังปัญหา การทำงานเป็นทีม และการให้เกียรติในการแสดงความคิดเห็น การสนับสนุนการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ได้รับจากการทำงานให้กับโรงพยาบาล ทั้งที่เป็นเงินและไม่ใช้เงิน เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล สิทธิในการเบิกค่าเช่าบ้าน สิทธิในการลาประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

2.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมขององค์กร หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ การได้รับการยอมรับจากองค์กรว่าตนมีความรู้ ความสามารถ มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และงานของตนมีความสำคัญต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์กร

2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง บรรยากาศ ภูมิศาสตร์ วัตถุหรือสิ่งของที่เกี่ยวข้องกับกรปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ บริเวณรอบ ๆ โต๊ะทำงาน และรวมไปถึงอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.6 ด้านความภาคภูมิใจและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การมีความภาคภูมิใจในองค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเชื่อในค่านิยมขององค์กร แรงบัลดาลใจในการทำงาน การรักษาชื่อเสียงขององค์กร และความเป็นองค์กรที่น่าทำงาน

3. องค์กร หมายถึง โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

4. ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

4.1 ข้าราชการ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้รับราชการปฏิบัติหน้าที่ และได้รับเงินเดือนจากโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

4.2 ลูกจ้างประจำ หมายถึง ผู้ได้รับการจ้างแบบถาวร มีเงินเดือนที่น้อยกว่าราชการ สิทธิน้อยกว่าข้าราชการในบางประการ แต่สวัสดิการเหมือนกันและได้รับเงินเดือนจากโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

4.3 ลูกจ้างชั่วคราว หมายถึง ลูกจ้างรายเดือน รายวันและรายชั่วโมง ที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่ลักษณะชั่วคราว หรือมีกำหนดเวลาจ้าง และทั้งนี้รายเวลาการจ้างต้องไม่เกินปีงบประมาณ และได้รับเงินเดือนจากโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์