

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสถานการณ์ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และการศึกษา ทำให้องค์กรต่าง ๆ มีการแข่งขันกันสูง ในการใช้กลยุทธ์ต่างๆ พัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก(พรพนา ศรีสากล,2553) ดังนั้นโรงพยาบาลต่าง ๆ ก็เป็นองค์กรหนึ่งที่จะต้อง มีการปรับตัวให้ทันต่อสภาพการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อความอยู่รอดของโรงพยาบาลต่อไปโดยเฉพาะลูกค้าภายในก็คือบุคลากรภายในองค์กร ต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันให้กับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในองค์กรให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ และอยู่อย่างมีความสุขในการปฏิบัติงาน ในเมื่อลูกค้าภายในมีความพร้อมทุกด้านในการปฏิบัติงาน ก็จะส่งผลให้บุคลากรเหล่านั้นสร้างผลผลิตที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลให้กับองค์กร เพื่อสนองตอบ ความต้องการของลูกค้าภายนอก เช่น ผู้ป่วยญาติผู้ป่วย หรือบุคคลทั่วไปที่มาติดต่อกับองค์กร

องค์กรเป็นหน่วยงานทางสังคมอย่างหนึ่ง ที่เป็นที่รวมตัวกันของสมาชิกซึ่งเข้ามาร่วมกันทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรกำหนดไว้ สมาชิกขององค์กรนับเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดในแต่ละองค์กร เพราะทรัพยากรบุคคลในทุกระดับขององค์กรเป็นเสมือนจักรกลหรือกลไกที่สำคัญที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ (ชมพูนุท สุบรรณรักษ์, 2552 : 1)

การที่บุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลขององค์กรจะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีความสุขในการทำงานและมี ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) นอกจากจะต้องคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และความสุขในการทำงาน ของบุคลากรเหล่านั้นแล้ว สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงประการสำคัญ คือ การทำอย่างไรที่จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นมีความรู้สึกร่าเริงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของตนเอง สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร อัน

จะทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการที่จะทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจให้กับการทำงาน เกิด
 ความสุขในการทำงาน ความ จงรักภักดี มีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกทั้งในด้าน
 พฤติกรรมและจิตใจ เช่น พร้อมที่จะเสียสละเวลา อุทิศกายใจของตน เพื่องาน และองค์กรของ
 ตนโดยไม่มีใครบังคับ นับว่าเป็นการแสดงให้เห็นถึงความยึดมั่นที่จะอยู่กับองค์กร เพื่อการ
 ทำงานและพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพื่อประโยชน์ขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจึงมี
 ความสำคัญอย่างยิ่ง (ดวงพร พรวิทยา, 2540 : 1) เพราะองค์กรใดถ้าบุคลากร มีความผูกพัน
 ต่อองค์กร องค์กรนั้นก็จะมีบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้เพราะบุคลากร
 จะมีความเชื่อมั่นต่อนโยบาย เป้าหมายวัตถุประสงค์ และค่านิยมขององค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิด
 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อองค์กร นอกจากนี้ยังจะ
 ทำให้เกิดความรู้สึกปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่ง ความเป็นสมาชิกขององค์กรไม่คิดที่จะลาออกหรือ
 โอน-ย้าย ไปที่อื่น ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กร
 (Organization-efficiency) ดังนั้นหากองค์กรสามารถทำให้บุคลากรในองค์กรมีความผูกพันต่อ
 องค์กรได้ มากเท่าใด ก็จะทำให้บุคลากรเหล่านั้น มีความปรารถนาที่จะอยู่เป็นสมาชิกของ
 องค์กรมากขึ้น เท่านั้น และพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ต่าง ๆ ใน
 การปฏิบัติงานเพื่อ องค์กรอย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจและระดับความผูกพัน ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนของ
 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ
 บุคลากรฝ่ายสนับสนุนของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

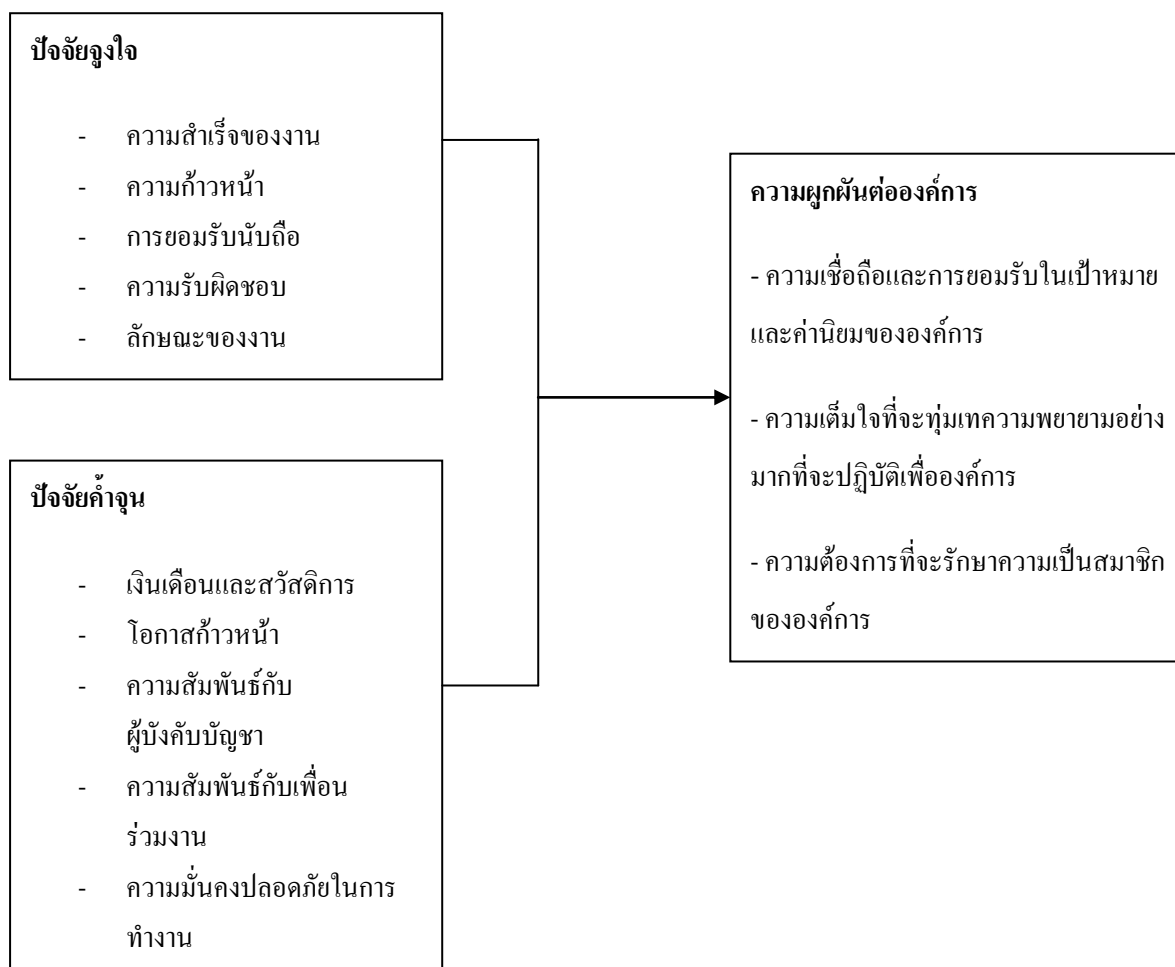
ความสำคัญของการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการ
 ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร จะเห็นว่าการทำงานที่บุคลากร จะมีความผูกพัน ต่อองค์กรนั้น ต้อง
 อาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายด้าน ผู้ศึกษาเห็นว่า ตัวแปรที่สำคัญจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้น
 มีหลายตัวแปร จึงควรที่จะทำการศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานกับ

ความผูกพันต่อองค์กร เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะช่วยยึดเหนี่ยวจิตใจให้บุคลากรของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีความจงรักภักดีต่อ องค์กรเพิ่มมากขึ้น โดยจะแสดงออกมาในรูปของความพยายาม ความเสียสละเวลา และการทุ่มเทกำลังกายกำลังใจด้วยความเต็มใจ ยินดีที่จะทุ่มเทเพื่อทำงานให้กับองค์กร และพัฒนาองค์กรให้มี ความก้าวหน้า โดยทุกคนมีความรู้สึกที่องค์กรเป็นส่วนหนึ่งของตนเอง ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการดำเนินการหากกลยุทธ์เพื่อวางแผนกำลังคน วิธีการรักษากำลังคน และเสริมสร้าง บุคลากรขององค์กรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะทำให้บุคลากรทุกคนมีความผูกพันต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะหากองค์กรสามารถตอบสนองจุดมุ่งหมายของบุคลากรภายในองค์กร ได้แล้ว เขาก็จะให้ความร่วมมือร่วมใจสนับสนุน และพัฒนา องค์กรของตน ในที่สุดองค์กรก็จะสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรได้ ทั้งยังทำให้บุคลากรทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข และเมื่อบุคลากรมีความสุขในการทำงานแล้ว ก็จะส่งผลให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ ประทับใจ และตื่นตัวใจ ในการมารับ บริการที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และทำให้ลูกค้าเหล่านั้นอยากจะบอกต่อถึงความรู้สึกดีๆ ที่ได้รับบริการที่ดี กับคนที่รู้จัก เพื่อต้องการให้คนอื่นๆ ได้รับการบริการที่ดีเหมือนที่ตนเอง ได้รับ ทำให้ลูกค้าต้องการมารับบริการที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ทำให้ลูกค้ามารับบริการ มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรมีรายได้มากขึ้น บุคลากรจะได้รับ ผลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ เพิ่มขึ้น ตามลำดับต่อไป

กรอบแนวคิด

แรงจูงใจในการทำงาน



สมมุติฐานงานวิจัย

1. แรงจูงใจในการทำงานที่เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
2. แรงจูงใจในการทำงานที่เกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ขอบเขตและวิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ผู้วิจัยได้วิจัยความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 500 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 สิงหาคม 2553)

ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
2. ผู้บริหาร สามารถ นำข้อมูลไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปรับปรุงแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจของบุคลากร และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกในความเชื่อ และยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร และเมื่อความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองแล้ว พนักงานก็จะมีแนวโน้มต่ำที่จะลาออกจากองค์กร โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อถือและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง มีทัศนคติที่สอดคล้อง และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ยอมรับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จ เป้าหมายและเป็นไปในทางเดียวกันกับองค์กร และความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กร
 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเท และความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร หมายถึง ความตั้งใจทุ่มเทที่จะทำงาน เพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ
 3. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความปรารถนาของพนักงานที่จะปฏิบัติงานในองค์กร โดยไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร
- แรงจูงใจในการทำงาน** หมายถึง พลังหรือแรงกระตุ้นพฤติกรรมให้แต่ละบุคคลใช้ความสามารถในการทำงานไปสู่เป้าหมายอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการทำงานมีความภาคภูมิใจในการทำงาน และเพลิดเพลินสนุกสนานกับการปฏิบัติงาน เกิดความพอใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด เพื่อ

บรรลุผลสำเร็จ ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาตามแนวทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน ของเฮอร์เบิร์ต ซึ่ง เฮอร์เบิร์ต ได้จำแนกแรงจูงใจ เป็น 2 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้ พนักงานทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยนำไปสู่ การพัฒนาทัศนคติทางบวก และการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

1 .1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างยิ่ง

1.2 ความก้าวหน้า หมายถึง แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิด ทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

1.3 การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่พนักงานได้รับการเชื่อถือให้ได้รับ มอบหมายงานที่มีความสำคัญ ได้รับการยกย่องชมเชย การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และมีส่วนร่วมในการพิจารณาแก้ปัญหาที่สำคัญขององค์การ

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ลักษณะงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีลักษณะเป็นงานที่มีเกียรติ เป็นงานที่ ทำทายความสามารถ เหมาะกับความรู้ ความสามารถ มีความสำคัญต่อส่วนรวม มีลักษณะขั้นตอน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน

2 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เป็น แรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวมีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่

2.1 เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่ง อาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง

2 .2 โอกาสก้าวหน้า หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสได้รับการแต่งตั้ง โยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่งภายในหน่วยงานที่มีตำแหน่งสูงขึ้น หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อระหว่างพนักงานกับ ผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกัน และกัน

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อระหว่างพนักงานกับเพื่อน ร่วมงาน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.5 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

องค์กร หมายถึง โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่และลูกจ้างประจำ ที่ทำงานประจำอยู่ที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย