

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของทีมสุขภาพ ศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู ผู้ศึกษาได้ทบทวนทฤษฎีและรายงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กร ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. สถานการณ์การดำเนินงานของศูนย์สุขภาพชุมชน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

#### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคลที่มีต่อสภาพการทำงาน ที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเพียรพยายามและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมีผู้ให้ความสนใจศึกษาความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานไว้หลายความหมาย และมีความหมายคล้ายคลึงกัน สรุปได้ดังนี้

สแต๊สและเซเลส (Strauss George and Sayles, 1960 อ้างใน วัลภา ฐาน์กาญจน์, 2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นภาวะของอารมณ์ทางบวกหรือความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจและสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีแนวคิดที่คล้ายคลึงกับปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 122) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะทำงาน มีขวัญและ

มีกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะมีผลให้เกิดความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับเทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540, หน้า 100) ที่ได้อธิบายความหมายของความพอใจในงานว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในการทำงานของคนๆหนึ่ง แต่ความรู้สึกชอบงานของคนเราจะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นจะทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และวิชัย โสสุวรรณจินดา (2535, หน้า 111) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในงานว่าเป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์ในงานของบุคคล ความพึงพอใจในงานจะส่งผลถึงขวัญของบุคคล อันจะเป็นพลังงานที่ผลักดันต่อการทำงานในอนาคต

จากความหมายของความพึงพอใจในงานที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน เป็นอารมณ์ความรู้สึกในทางบวกของแต่ละบุคคลต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ซึ่งจะมีผลให้เกิดความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยความพึงพอใจเป็นผลมาจากค่าของงานและปัจจัยแวดล้อมของงานนั้นๆ ตลอดจนเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ปฏิบัติงานแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขา”

## 1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในงานนั้นเกิดจากการที่บุคคลปฏิบัติงานแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งร่างกายและจิตใจ รวมทั้งด้านวัตถุที่สอดคล้องกับความต้องการของเขา ได้มีผู้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1.2.1 ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 123-129) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานใช้เป็นเครื่องชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน มีอยู่ 3 ประการ คือ

1.2.1.1 ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ดังนี้

1) ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคคลที่ทำงานนาน จนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2) แม้ว่าจะงานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับ

ระดับความทะเยอทะยานและความต้องการด้านการเงิน ซึ่งเพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าผู้ชาย

3) จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะการทำงานหลายด้านและความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

4) อายุ แม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์การทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากด้วย ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

5) เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจึงมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนมาก

6) เซาว์ปัญญา ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเซาว์ปัญญากับความพึงพอใจในงาน แต่งานบางอย่างพบว่า มีความแตกต่างกันพนักงานในโรงงานที่มีเซาว์ปัญญาในระดับสูงแต่ทำงานที่ทำเป็นประจำ มักจะเบื่อหน่ายได้ง่ายและมีเจตคติไม่ดีต่อการทำงานในโรงงาน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทาย และไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

7) การศึกษา มีผลต่อการวิจัยเรื่องความพึงพอใจไม่ชัดเจน งานวิจัยบางแห่งพบว่า ไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในงานแต่ก็ขึ้นกับว่างานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร หนายความมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป

8) บุคลิกภาพ บุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดก็คือ คนที่มีอาการทางโรคประสาทมักไม่พอใจในงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในงานเป็นสาเหตุของโรคประสาทได้ เพราะความเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในงาน

9) ระดับเงินเดือน เงินเดือน รายได้มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงอาจจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำได้

10) แรงจูงใจในการทำงาน เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

11) ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานและได้ทำงานที่ตนถนัดและพอใจ จะมีความสุขและพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

#### 1.2.1.2 ปัจจัยด้านงาน (factors in the job) ได้แก่

1) ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้ศึกษางาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่างานที่ตนทำอยู่เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ และท้าทาย สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน มีความผูกพันต่องาน

2) ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ และเงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกัน

3) ฐานะทางวิชาชีพ ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่า ถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงานในสภาวะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน ดังนั้น ตำแหน่งทางการงานมีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะต่ำกว่า

4) ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจของหน่วยงานขนาดเล็กจะสูงกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสที่รู้จักกัน คำนึงกันง่ายกว่า ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและช่วยเหลือกัน ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

5) ความห่างไกลของบ้านกับที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ไกล การเดินทางไม่สะดวก รถติดหนึบหน้อยจากการเดินทางมีผลต่อการทำงาน คนต่างจังหวัดอาจปรับตัวและสร้างความคุ้นเคยในงานใหม่อาจต้องใช้เวลาาน

6) สภาพทางภูมิศาสตร์ แต่ละพื้นที่มีส่วนสำคัญกับความพึงพอใจในงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่า เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

7) โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน มาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย

#### 1.2.1.3 ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่

1) ความมั่นคงในงาน พนักงานมีความต้องการความมั่นคง แม้ว่าปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ มีการจ้างงานตลอดชีวิต (life long employment)

2) รายรับ รายรับที่ดีจะช่วยรักษาความไม่พึงพอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงาน และความก้าวหน้าในงาน แต่ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญอันดับแรก

3) ผลประโยชน์ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้

4) โอกาสก้าวหน้า มีความสำคัญกับหลายอาชีพ เช่น การขาย บุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงานมีความสำคัญน้อยกว่าคนที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง

5) อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการงานบางอย่าง มีอำนาจตามหน้าที่ตำแหน่งเด่นชัด งานบางอย่างไม่ชัดเจนทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

6) สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน

7) เพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนหนึ่งที่ผลต่อความพึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงมีความสำคัญ

8) ความรับผิดชอบงาน พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน

9) การนิเทศงานสำหรับพนักงาน การนิเทศหรือการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย

10) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความต้องการรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงอย่างไรข่าวสารจากหน่วยงานต่างๆ จึงมีความหมายและความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน

11) ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

12) ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกัน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน

1.2.2 ล็อค (Locke, 1976, อ้างใน นภาพร วงศ์ปี, 2546, หน้า 12-13) ได้เสนอองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 9 องค์ประกอบ คือ

1.2.2.1 งาน เป็นองค์ประกอบแรกที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ถ้าบุคคลนั้นชอบงานและมีความสนใจก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูง ส่วนลักษณะงานที่ทำทากก็จะทำให้เกิดความสนใจและต้องการที่จะได้มีโอกา สเรียนรู้อสิ่งใหม่ ทำให้อยากทำงานมากขึ้นรวมทั้งระดับความยากง่ายของงานต้องเหมาะสมกับผู้ทำงานด้วย ไม่ยากหรือไม่ง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานต้องพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคล งานนั้นส่งเสริมให้ผู้นั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้ก็จะทำให้อยากทำงานมากขึ้น

1.2.2.2 ค่าตอบแทน เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะเป็นสิ่งที่หนึ่ง ที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ตอบสนองความต้องการพื้นฐานต่างๆของบุคคลได้ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าตอบแทนต้องยุติธรรม และเท่าเทียมกันในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานประเภทเดียวกัน

1.2.2.3 ความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ความยุติธรรมและหลักการในการพิจารณาเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจเพราะเป็นความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานทุกคน

1.2.2.4 การได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน เช่น เมื่อทำงานสำเร็จก็ควรได้รับการยกย่องสรรเสริญและประกาศเกียรติคุณ ควรให้ความเชื่อถือแก่ผู้ที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่

1.2.2.5 ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บำเหน็จตอบแทน การให้สวัสดิการการรักษาพยาบาล การให้วันหยุด และการได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาพักร้อน ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

1.2.2.6 สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ อากาศถ่ายเท ทำเลที่ตั้ง และการจัดสภาพในห้องทำงาน มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกอยากทำงานและเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

1.2.2.7 หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา รูปแบบของการนิเทศงาน การใช้เทคนิคในการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และทักษะในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติได้

1.2.2.8 ผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานที่มีความรู้ความสามารถให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกันและมีมิตรไมตรีอันดีต่อกัน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจอยากจะทำงานได้

1.2.2.9 องค์การและการจัดการ นโยบายและการจัดการหรือการบริหารในองค์การ การที่องค์การมีนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

### 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในงานมากน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น ถ้าหน่วยงานใดมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก บุคคลย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกอยากอยู่กับงาน อยากทำงาน ทุ่มความสามารถเพื่องานและหน่วยงาน เต็มใจเพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทฤษฎีที่กล่าวถึงการจูงใจบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานมีหลายแนวคิด แต่จะนำเสนอเฉพาะแนวคิดที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดส่วนหนึ่งในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1.3.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นมาสโลว์ (Maslow, 1954 อ้างในเทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ, 2540, หน้า 24-25) มาสโลว์มีแนวคิดว่า ความต้องการของบุคคลจะพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากความต้องการระดับต่ำสู่ความต้องการระดับสูงขึ้นไปเรื่อยๆ มาสโลว์จึงจัดลำดับของความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1) ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานในสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ ปัจจัยสี่ ซึ่งหมายถึง อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค

2) ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่ต่อเนื่องหลังจากความต้องการด้านร่างกายได้รับการบำบัดเพียงพอ ความต้องการความมั่นคง ความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ คือ บุคคลย่อมมีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากอันตรายต่างๆ ที่จะมีต่อตัวเรา

3) ความต้องการพวกพ้อง (belonging needs) คือ ความต้องการที่จะมีส่วนร่วมและการได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ตลอดจนต้องการความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงานด้วย

4) ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง (esteem needs) เป็นความต้องการในระดับที่สูงกว่าความต้องการ 3 ประการแรก เป็นความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย รวมถึงความต้องการความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนความมีอิสระและเสรีภาพ เป็นต้น

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่ต้องการจะแสดงความสามารถของตนให้ปรากฏเป็นผลสำเร็จอันสมบูรณ์แบบ เป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามแนวคิดของตนเอง กล่าวคือ นึกอยากได้สิ่งใดก็มีความสามารถที่จะแสวงหาสิ่งนั้นมาตอบสนองความต้องการได้

**1.3.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory of Motivation-Hygiene Theory)** ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-factors Theory of Motivation) ของเฮร์ซเบอร์กและคณะ (Herzberg et al., 1959 อ้างในสำราญ บุญรักษา 2539) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของวิศวกรและนักบัญชีที่เมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 200 คน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานนั้นมาจากปัจจัยที่แตกต่างกัน กล่าวคือ มีปัจจัยประเภทหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยอีกประเภทหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygienes Factors)

**1.3.2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)** เป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ (Satisfaction) ทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานเพิ่มขึ้นมี 5 ประการ ดังนี้

1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (achievement) หมายถึง การที่บุคคลใช้พลังความสามารถทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ ใช้สติปัญญาจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ เกิดความพึงพอใจ เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน

2) การได้รับการชมเชยและยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่อง การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคม ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งการยอมรับนับถือนี้จะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (work itself) หมายถึง ลักษณะของงานที่น่าสนใจงานที่ทำทลายความสามารถ ที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เกิดการเรียนรู้ และศึกษางานเต็มความรู้ความสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4) การรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ในภาระหน้าที่ที่สำคัญ มีความรับผิดชอบที่ท้าทายความสามารถ งานใหม่ๆ ที่ไม่ใช่งานประจำ รวมทั้งการได้รับอำนาจอย่างเพียงพอในการปฏิบัติที่ได้รับมอบหมาย

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement) หมายถึง การได้รับโอกาสก้าวหน้า ได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ มีความก้าวหน้าไปในตำแหน่งที่สูง มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน

**1.3.2.2 ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors)** ปัจจัยนี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นหรือประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเพื่อป้องกันความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น ถ้าปัจจัยนี้ไม่เพียงพอหรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Dissatisfaction) ปัจจัยค่าจูนมี 8 ประการดังนี้

1) เงินเดือนและสวัสดิการ (salary and welfare) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน

2) ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงขององค์กร เมื่อเกิดความมั่นคงในงานก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเช่นกัน

3) สถานะของอาชีพ (status) หมายถึง ตำแหน่งงานในอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับอาชีพอื่น

4) สภาพแวดล้อมของทำงาน (working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงานรวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น การมีบริเวณที่ทำงานที่ช่วยเสริมบรรยากาศในการทำงาน มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและเพียงพอ มีการถ่ายเทอากาศ มีแสงสว่างเพียงพอ และมีการคมนาคมที่สะดวก

5) นโยบายและการบริหารงาน (company policy and administration) หมายถึง การวางแผนการบริหารงานขององค์กรที่มีความชัดเจน การติดต่อสื่อสารที่เอื้อต่อการประสานงานและปฏิบัติงาน

6) การปกครองบังคับบัญชา (supervision-technical) หมายถึง การบังคับบัญชาในการบริหารด้วยความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ดี

7) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (interpersonal relation with supervisors, peers and subordinates) หมายถึง การติดต่อ

ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สัมพันธภาพที่ดี ให้ความช่วยเหลือ ความร่วมมือ เข้าใจซึ่งกัน และกัน สามารถประสานงานกันได้ดี และทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

8) ความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว (personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น ความภาคภูมิใจในอาชีพ การมีเกียรติ และศักดิ์ศรีในอาชีพ หรือการไม่มีความสุขที่ห่างไกลจากครอบครัว

โดยสรุปพบว่า ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก มีความสัมพันธ์และคล้ายกับทฤษฎีของมาสโลว์ กล่าวคือ ทฤษฎีของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นถึงความต้องการของบุคคล ในขณะที่ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์กจะช่วยให้เข้าใจถึงเป้าหมายและสิ่งจูงใจที่ตอบสนอง ความต้องการได้โดยเน้นการสร้างบรรยากาศในการทำงาน การดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งทฤษฎีทั้งสองต่างก็ผ่านสภาพความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเหมือนกันทั้งสองทฤษฎี หรือเมื่อเปรียบเทียบแนวคิดของความต้องการของมนุษย์ 5 ลำดับ จากที่มีความจำเป็นมากไปจนถึงที่มีความจำเป็นน้อยนั้น สามารถเปรียบเทียบจัดลำดับให้เข้าคู่กันได้กับองค์ประกอบต่างๆ ของปัจจัยค่าจูงและปัจจัยจูงใจตามแนวคิดของเฮิร์ชเบอร์ก ซึ่งก็เริ่มจากสิ่งที่มีความจำเป็นมากขึ้นไปจนถึงสิ่งที่มีความจำเป็นน้อย เช่นกัน นั่นคือ ปัจจัยค่าจูงไปสู่ปัจจัยจูงใจนั่นเอง จึงพบว่าทั้งสองทฤษฎีมีความคล้ายคลึงกัน ผู้ศึกษาจึงเลือกนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก มาประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและระดับความพึงพอใจในงานของทีมสุขภาพในศูนย์สุขภาพชุมชน เนื่องจากทฤษฎีดังกล่าวเข้ากันได้กับความพึงพอใจในงานของทีมสุขภาพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน

#### 1.4 ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน

ปภาวดี คุลยจินดา (2535, หน้า 530-532) กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานซึ่งอาจสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ความพึงพอใจในงานช่วยทำให้คนทำงานรู้สึกชีวิตของคนทำงานเป็นชีวิตที่มีคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นคนระดับใด การทำงานเป็นประจักษ์โครงสร้างและหล่อหลอมชีวิตให้มีคุณค่าเสมอ ความพอใจในงานช่วยเสริมความรู้สึกที่มีคุณค่านี้ให้แก่คนทำงานได้ นอกจากนั้นการทำให้คนทำงานมีความพอใจยังอาจช่วยลดโอกาสในการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนทำงานด้วย ความขัดแย้งระหว่างคนกับองค์กรจะนำไปสู่ความไม่พอใจ ความผิดหวัง และการเป็นปฏิปักษ์ต่องานในที่สุด การเป็นปฏิปักษ์ต่องานส่งผลเสียต่อองค์กร เพราะคนทำงานจะแสดงออกซึ่งความเป็นปฏิปักษ์ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ขาดงาน ลาออกจากงาน ก้าวร้าว นอกจากจะช่วยให้คนทำงาน

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ เพราะรู้สึกว่ามีชีวิตงานของตนมีคุณภาพแล้ว ยังช่วยลดแนวโน้มปรากฏการณ์อันอาจเกิดจากการเป็นปฏิบัติของงานของคนทำงานด้วย

### 1.5 พฤติกรรมของบุคคลที่มีความพึงพอใจในงาน

บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะแสดงออกให้เห็น โดยพฤติกรรมดังต่อไปนี้ (สุนีย์ ปานกำเนิด, 2538, หน้า 29-30)

1.5.1 มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ เมื่อพบข้อบกพร่องเสียหายก็พยายามแก้ไข หรือรีบชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

1.5.2 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ยอมเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวเพื่องาน โดยไม่ต้องชักชวนหรือขอร้อง

1.5.3 มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊กเป็นเหล่า

1.5.4 ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ได้มาทำงานและอยู่กับเพื่อนฝูง

จะเห็นได้ว่า ถ้าหน่วยงานใดคนงานมีความพอใจในสิ่งที่ได้รับจากองค์กร หรือมีขวัญกำลังใจในการทำงาน หน่วยงานนั้นจะมีประสิทธิภาพในการทำงาน ผลผลิตที่ได้รับก็จะสูงด้วย ฉะนั้น ผู้บริหารที่ฉลาดจะต้องมีวิธีการหรือหาวิธีการใดก็ตามที่จะสร้างขวัญหรือสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นในบุคคลเหล่านี้ให้ได้ ก็เป็นการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงานให้หมดไปได้ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น

### 1.6 ผลที่องค์กรได้รับจากความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานจะส่งผลไปยังอัตราการเข้าออกงาน การขาดงาน และสุขภาพของคนทำงาน ดังนี้ (ปภาวดี คุลยจินดา, 2535, หน้า 542-545)

1.6.1 อัตราการเข้าออก ความพอใจในงานช่วยลดอัตราการเข้าออกงานให้แก่องค์กรได้ ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าออกงาน และความพอใจในงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานพอใจในงานมากเท่าใด อัตราการเข้าออกงานก็จะยิ่งลดน้อยลงเท่านั้น จากการศึกษาวิจัยพบว่า อัตราค่าจ้างเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งต่อการตัดสินใจเข้าออกงาน โดยเฉพาะเมื่อคนทำงานมีความรู้สึกที่ไม่ได้รับความเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ ในอาชีพเดียวกันในสังคมหรือเมื่อรู้สึกว่ามีจำนวนเงินที่ได้ไม่เพียงพอสำหรับการสร้างสถานภาพในสังคม

1.6.2 การขาดงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานและความพอใจในงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานมีความพอใจมาก การขาดงานก็จะยิ่งน้อยลง จากการศึกษา

พบว่า คนทำงานที่ไม่พอใจในงานมักมีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าคนที่พอใจในงานเสมอ อย่างไรก็ตาม ลักษณะการขาดงานนั้นจะต้องเป็นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลอันสมควรด้วย จึงจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นได้ถึงความไม่พอใจในงาน

1.6.3 สุขภาพของคนทำงาน ความไม่พอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายไม่สมบูรณ์แข็งแรงในลำดับถัดมาความเครียด ความกังวล นำมาซึ่งความเจ็บป่วยด้วยโรคหัวใจ และโรคกระเพาะอาหาร ความเครียด ความกังวลเหล่านี้หรือที่เรียกว่าความกดดันทางสังคมในองค์กร เกิดจากสาเหตุต่างๆ หลายประการ เช่น

- 1) ความไม่แน่ใจในบทบาทที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง
- 2) การรับผิดชอบงานมากเกินไปจะทำให้เสร็จได้ภายในกำหนดเวลา
- 3) การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 4) การรับผิดชอบงานที่เกินขอบขีดความสามารถ
- 5) ความไม่สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่มีผลต่องานในความรับผิดชอบ

ผลทั้งสามประการนี้เป็นพฤติกรรมถดถอยของคนทำงาน เมื่อมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานหรือมีความพอใจในงานในระดับต่ำ พฤติกรรมถดถอยนี้มีผลต่อองค์กร การขาดงานทำให้การทำงานปกติเสียไป ทำให้เกิดการล่าช้า และทำให้องค์กรต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่คนทำงาน การเข้าออกงานก็ทำให้การปฏิบัติงานหยุดชะงัก และทำให้องค์กรต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกและอบรมพนักงานที่เข้าใหม่ซึ่งมักมีจำนวนไม่น้อย นอกจากพฤติกรรมถดถอยดังกล่าว คนทำงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานต่ำ ยังอาจก่อพฤติกรรมก้าวร้าวได้ด้วย พฤติกรรมนี้อาจแสดงออกในรูปการจงใจทำผิด การเปิดเผยความลับขององค์กรแก่หน่วยงานอื่น การหยุดงานแบบไม่บอกล่วงหน้า การเฉื่อยงาน และอาจเชื่อมโยงไปยังบุคคลที่ใกล้ชิด เช่น เพื่อนร่วมงานหรือครอบครัว ซึ่งอาจนำไปสู่การทะเลาะเบาะแว้งระหว่างกันได้ พฤติกรรมก้าวร้าวจะเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ลดการร่วมมือประสานงานและโอกาสการทำงานเป็นทีมก็จะลดลงด้วย

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment)

### 2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร และต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์

และคณะ, 2541) และอนันต์ชัย คงจันทร์ (2532) กล่าวถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการที่บุคคลรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังความคิดในการทำงาน และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร Sheldon (1971) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกเกี่ยวพันระหว่างบุคคลกับองค์กร ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เมาเคย์ สเตียร์ส และพอดเตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1982) กล่าวถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เป็นความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น และริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ส (Richard M. Steers, 1977) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความคิดเห็นสอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กร ตลอดจนการเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร ประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการคือ

1) มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นทัศนคติและความเชื่อของบุคลากรที่มีความเชื่อถือ ยอมรับ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์กรกำหนด รวมถึงความรู้สึกว่าเป้าหมายและค่านิยมของตนเองคล้ายคลึงกับองค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมาก จะเห็นว่าการงานคือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์แก่องค์กรได้ ดังนั้นบุคคลกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร โดยที่บุคลากรพร้อมที่จะใช้สติปัญญา และพลังความสามารถทั้งหมดเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร แม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทนก็ตาม รวมถึงการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร โดยที่บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยังคงอยู่กับองค์กรไม่ปรารถนาจะไปจากองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่า มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและพร้อมที่จะบอกคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการบริหารงานในองค์กร เพราะเมื่อบุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรแล้วก็จะทำให้เกิดความร่วมมือและปฏิบัติตามแนวทางที่องค์กรกำหนด และยังเป็นเครื่องชี้วัดความมีประสิทธิภาพของ

องค์กรในด้านการบริหาร การพัฒนาบุคลากรและการธำรงรักษาบุคลากร เมื่อบุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรก็จะเกิดแรงผลักดันให้บุคลากรคงอยู่กับองค์กร ช่วยลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์และลดอัตราการลาออกของบุคลากรได้ (Richard M. Steers, 1977; จารุณี วงศ์คำแน่น, 2537) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้นิยามความหมายของริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ส เป็นแนวทางในการศึกษาเพราะพิจารณาเห็นว่ามี ความหมายที่ค่อนข้างจะชัดเจนและครอบคลุม มากกว่าความหมายของนักวิชาการคนอื่น โดยแสดงถึงการที่บุคลากรในองค์กรมีทัศนคติและค่านิยมที่สอดคล้องกับขององค์กร มีความศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรของตน การยอมรับสละความสุขบางส่วนของตนเองเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรตลอดไป

## 2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร

การศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Organizational Commitment) ตามมุมมองของแต่ละคน เช่น

2.2.1 แมรี อี. เชลดอน (Marry E. Sheldon, 1971 อ้างใน พรพรรณ ศรีใจวงศ์, 2541) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน ระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงาน อายุ เพศ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์การทำงานได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อนำมาใช้ในอาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานเดียวกัน และการพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในการทำงาน

2.2.2 ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ส (Richard M. Steers, 1977) ได้รวบรวมผลการศึกษาวิจัยของตนเองและนักวิชาการคนอื่นๆ พบว่า มีปัจจัย 3 ประการ ที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

2.2.2.1 ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร การเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในงาน และความต้องการความสำเร็จหรือความต้องการความก้าวหน้า

2.2.2.2 ลักษณะงานที่ทำ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1) ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติได้อย่างมีอิสระภาพ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ

2) ความหลากหลายของงาน เป็นงานที่มีระดับความยากง่ายของงาน ที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถ มีลักษณะที่ไม่จำเจ หรือการทำกิจกรรมหลายๆ อย่างของหน่วยงาน ให้สำเร็จผล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีพิเศษจึงเป็นงานที่ท้าทาย และกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจในงาน

3) ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานที่ระบุขอบเขตของงาน มีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน เป็นระดับความยากง่ายของงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำงานนั้นได้ตั้งแต่ต้นจนบังเกิดผลงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ถูกต้อง และมีผลงานที่สามารถพิจารณาได้อย่างชัดเจน

4) ผลป้อนกลับของงาน เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์กรแล้ว ก็ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับโดยตรงด้วยตนเอง รวมทั้งข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ร่วมงาน หรือจากผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นการประเมินผลงานว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

5) งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึงลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสจะติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กร และจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

2.2.2.3 ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งในช่วงที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรบุคคลหรือสมาชิกได้รับประสบการณ์ที่เป็นคุณหรือโทษ ประสบการณ์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1) ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรคือ ความรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของคุณที่มีคุณค่า นั้น เป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดีและคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2) ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึงได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจและเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กรว่าคุณจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา

3) ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว ก็หวังจะได้รับผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบ ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

4) ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ทักษะของกุ่มภายในองค์กรนั้น ทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดี มีความรักสามัคคีช่วยเหลือร่วมมือกันปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกว่ามีค่าทักษะของกุ่มต่อองค์กรดี ก็ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

ความผูกพันต่อศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานองค์กร เพราะเมื่อทีมสุขภาพมีความผูกพันต่อศูนย์สุขภาพชุมชน ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมอันเดียวกันแล้วก็จะทำให้เกิดความร่วมมือและปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน รวมทั้งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมสุขภาพมากขึ้น

### 2.3 การสร้างความผูกพันต่อองค์กร

การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในทีมสุขภาพเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจมาจากผู้บริหาร เพราะถ้าบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะไม่ออกไปจากองค์กร แนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร มี 4 ประการ ได้แก่

2.3.1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (participation in decision making) การให้โอกาสบุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมีส่วนร่วมในการบริหาร จะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกว่ามีค่าต่อองค์กรมากขึ้น การได้รับการยอมรับจากองค์กรจะทำให้เกิดความรับผิดชอบ และมีความผูกพันต่อองค์กร

2.3.2 สิ่งจูงใจ (incentive) สิ่งจูงใจและระบบการให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมถึงความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่ตรงกับความต้องการ และการมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนระดับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยตรง

2.3.3 การนิเทศงาน (supervision) เป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากการนิเทศงานอย่างเข้มงวดของผู้บังคับบัญชาจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดน้อยลง ผู้บริหารที่นิเทศงานผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยวิธีการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะช่วยให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

2.3.4 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน (job empowerment) เป็นการทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยการจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้บริหาร การให้ข้อมูลข่าวสารทันสมัย ซึ่งการเสริมสร้างพลังอำนาจให้บุคลากร จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรตามมา

จะเห็นได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กรของตนเอง โดยที่บุคลากรมีความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งจะแสดงออกในลักษณะของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ขอมริบเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และพยายามทำประโยชน์ให้แก่องค์กรโดยไม่ปรารถนาที่จะไปจากองค์กร การสร้างความผูกพันต่อองค์กรนั้นต้องใช้ระยะเวลาและเกิดขึ้นอย่างช้าๆ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรเริ่มต้นสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับบุคลากรตั้งแต่การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่

### 3. ศูนย์สุขภาพชุมชน (Primary Care Unit : PCU)

ศูนย์สุขภาพชุมชน (ศสช.) หมายถึง การจัดพื้นที่อาคาร (หรือจัดตั้งอาคารแยกต่างหากก็ได้) และมีองค์ประกอบ บุคคล วัสดุ สิ่งของและระบบการทำงาน เพื่อจัดบริการที่ชัดเจน ถูกต้อง ตามความหมายของบริการปฐมภูมิ (Primary Care) ซึ่งคำว่าหน่วยบริการปฐมภูมินี้ ปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุขได้เรียกชื่อเป็น ศูนย์สุขภาพชุมชน (ศสช.) เพื่อให้ชุมชนเป็นศูนย์กลางและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ซึ่งการบริการปฐมภูมิ หมายถึง การบริการระดับแรกที่อยู่ใกล้ชิดชุมชนมากที่สุด โดยดูแลสุขภาพประชาชนทั้งในระดับบุคคล ครอบครัวและชุมชนอย่างใกล้ชิด โดยดูแลตั้งแต่ก่อนป่วยไปจนถึงการดูแลเบื้องต้น เมื่อเจ็บป่วยและหลังเจ็บป่วย ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม จิตวิญญาณ เพื่อให้เกิดชุมชนเข้มแข็งต่อไป (สำเร้ง แหงกระโทกและรุจิรา มังคะศิริ, 2545 ก)

#### 3.1 มาตรฐานเบื้องต้นของศูนย์สุขภาพชุมชน

สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2545) ได้กำหนดมาตรฐานเบื้องต้นของศูนย์สุขภาพชุมชน (PCU : Primary Care Unit) ไว้ว่า สถานพยาบาลที่เป็นหน่วยคู่สัญญา (Contracting Unit For Primary Care; CUP) ของศูนย์สุขภาพชุมชน จะต้องจัดให้มีศูนย์สุขภาพชุมชนที่ให้บริการภายใต้สถานพยาบาลหน่วยเดียว หรือจัดเครือข่ายบริการปฐมภูมิที่มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

##### 3.1.1 ด้านที่ตั้งและประชากร

3.1.1.1 ประชากรรับผิดชอบไม่ควรเกิน 10,000 คนต่อศูนย์สุขภาพชุมชน

3.1.1.2 สถานที่ตั้งของหน่วยให้บริการต้องอยู่ในพื้นที่ที่ประชาชนเดินทางไปใช้

บริการได้สะดวกภายใน 30 นาที โดยรถยนต์

3.1.1.3 ในกรณีที่ศูนย์สุขภาพชุมชนอยู่ในโรงพยาบาล สถานที่ให้บริการต้องแยกเป็นสัดส่วนที่ชัดเจน แยกจากแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป มีทีมบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในการให้บริการและบริการได้สะดวกรวดเร็ว

### 3.1.2 ชีตความสามารถ

3.1.2.1 มีการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลทุกกลุ่มอาการที่ผสมผสาน ร่วมกับการฟื้นฟูสภาพเบื้องต้น และการให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้ใช้บริการในเครือข่ายและการดูแลฉุกเฉินทั้งในและนอกเวลาราชการ

3.1.2.2 มีการจัดบริการด้านทันตกรรมป้องกันและรักษา ฟื้นฟูทางด้านทันตกรรม ให้บริการได้อย่างน้อยสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง

3.1.2.3 มีบริการให้ความรู้กับประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยบริการทุกวันทำการ

3.1.2.4 มีบริการด้านส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค จัดให้มีบริการดังกล่าวอย่างน้อย 1-2 วันต่อสัปดาห์

3.1.2.5 มีบริการดูแลสุขภาพเด็ก อย่างน้อย 1-8 วันต่อเดือน

3.1.2.6 มีบริการเยี่ยมบ้านเพื่อให้การบริบาล รวมทั้งการติดตามเยี่ยมประจำ เพื่อทำความรู้จัก สร้างความรู้ความเข้าใจในการดูแลด้านสุขภาพให้แก่ครอบครัว และให้การบริบาลแก่ผู้ที่มีปัญหาสุขภาพตามความจำเป็น

3.1.2.7 มีบริการเชิงรุกในชุมชน เพื่อประเมินสภาวะสุขภาพครอบครัว และปัจจัยที่จะกระทบต่อสุขภาพ เพื่อวางแผนและดำเนินการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคให้แก่ประชาชน ต้องจัดบริการเยี่ยมบ้านและบริการเชิงรุกในชุมชนอย่างน้อย 10-15 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

3.1.2.8 มีบริการฟื้นฟูสภาพเบื้องต้น

3.1.2.9 มีบริการด้านชั้นสูตรพื้นฐานที่ควรทำได้เองและมีระบบส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็วคล่องตัว

3.1.2.10 มบริการด้านยา ทั้งด้านระบบการจัดหายา การจัดเก็บ การจ่ายยา การกำกับคุณภาพและมาตรฐานยา

3.1.3 บุคลากร มีอัตราส่วนของบุคลากรประเภทต่างๆ ต่อประชากร ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดังนี้

3.1.3.1 มีทีมพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุข (ขั้นต่ำคือมีคุณวุฒิในระดับประกาศนียบัตรด้านสาธารณสุข) เป็นทีมให้บริการที่ต่อเนื่อง ในอัตราส่วนไม่น้อยกว่า 1 คนต่อประชากร 1,250 คน และในจำนวนนี้ให้เป็นพยาบาลวิชาชีพอย่างน้อย 1 ใน 4 และอย่างน้อย 3 ใน 4 ของพยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจะต้องทำงานประจำในศูนย์สุขภาพชุมชนนั้นๆ

3.1.3.2 มีแพทย์ในศูนย์สุขภาพชุมชนหรือในเครือข่ายของบริการปฐมภูมิร่วมรับผิดชอบเป็นทีมสุขภาพ ในอัตราส่วนแพทย์ 1 คนต่อประชากร 10,000 คน ในพื้นที่ที่ทุรกันดารหรือไม่สามารถหาแพทย์มาให้บริการได้ ให้จัดพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานแทนด้วยอัตราส่วนพยาบาลวิชาชีพ 2 คนต่อแพทย์ 1 คน เพิ่มเติมจากข้อ 3.1 แต่ทั้งนี้ต้องมีแพทย์ไม่น้อยกว่า 1 คนต่อประชากร 30,000 คน

3.1.3.3 มีทันตแพทย์ในศูนย์สุขภาพชุมชนหรือในเครือข่ายระบบบริการปฐมภูมิในอัตราส่วนทันตแพทย์ 1 คนต่อประชากร 20,000 คน ในพื้นที่ที่มีทันตแพทย์ไม่เพียงพอให้มีทันตสาธารณสุขปฏิบัติงานแทนด้วยอัตราส่วนทันตสาธารณสุข 2 คนต่อทันตแพทย์ 1 คน แต่ทั้งนี้ต้องมีทันตแพทย์ร่วมกำกับดูแลไม่น้อยกว่า 1 คนต่อประชากร 40,000 คน

3.1.3.4 มีเภสัชกรในศูนย์สุขภาพชุมชนหรือในเครือข่ายของหน่วยบริการปฐมภูมิร่วมให้บริการและรับผิดชอบงานเภสัชกรรมและการคุ้มครองผู้บริโภคในอัตราส่วนเภสัชกร 1 คนต่อประชากร 15,000 คน ในพื้นที่ที่มีเภสัชกรไม่เพียงพอให้มีเจ้าพนักงานเภสัชกรรมหรือเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับการอบรมด้านเภสัชกรรมเบื้องต้นปฏิบัติงานแทนในอัตราส่วนเจ้าพนักงานเภสัชกรรมหรือเจ้าหน้าที่ 2 คนต่อเภสัชกร 1 คน แต่ทั้งนี้ต้องมีเภสัชกรร่วมกำกับดูแลไม่น้อยกว่า 1 คนต่อประชากร 30,000 คน

3.1.4 ด้านการจัดการ ศูนย์สุขภาพชุมชนจะต้องมีระบบการจัดการที่เหมาะสม คือ

3.1.4.1 มีระบบรับผิดชอบต่อประชาชน โดยต้องทราบข้อมูลของประชากรที่รับผิดชอบ

3.1.4.2 มีระบบที่ทำให้เกิดความต่อเนื่องของการให้บริการ เช่น ระบบนัดหมาย การเยี่ยมติดตาม การจัดการเกี่ยวกับระบบข้อมูล

3.1.4.3 จัดระบบให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ

3.1.4.4 มีระบบข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ

3.1.4.5 มีระบบการกำกับ และพัฒนาคุณภาพบริการได้อย่างสม่ำเสมอ

3.1.4.6 มีการจัดการด้านยา ตามเกณฑ์มาตรฐาน

3.1.5 ด้านอุปกรณ์ อาคารสถานที่

3.1.5.1 มีการจัดอุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่อการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ ตามเกณฑ์มาตรฐานและมีระบบที่ป้องกันการติดเชื้อ

3.1.5.2 มีสถานที่ตรวจรักษา / ให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วน สะอาด และมีพื้นที่ให้บริการที่เพียงพอ

3.1.5.3 มีการจัดการให้มียานพาหนะเพื่อใช้ในการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลใกล้เคียงในกรณีฉุกเฉินได้รวดเร็ว

### 3.2 ลักษณะสำคัญของบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิในศูนย์สุขภาพชุมชน

หน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ควรเป็นหน่วยบริการสุขภาพที่มีลักษณะสำคัญในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ (สุพัตรา ศรีวณิชชากร, สุรศักดิ์ อธิคมานนท์, บำรุง ชลอเดช และคณะ, 2545)

3.2.1 เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านสุขภาพที่ผสมผสาน ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค การรักษา และการฟื้นฟู โดยพิจารณาปัญหาอย่างเป็นองค์รวม

3.2.2 เป็นบริการสุขภาพด่านแรกที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย ทั้งในด้านภูมิศาสตร์ สังคม จิตวิทยา และด้านเศรษฐกิจ

3.2.3 เน้นบทบาทให้บริการสุขภาพในเชิงรุก เพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการเพิ่มศักยภาพการพึ่งตนเองของประชาชน

3.2.4 ร่วมดูแลสุขภาพกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ก่อนป่วย ขณะป่วย และช่วงฟื้นฟูสภาพ พร้อมทั้งการจัดทำระบบข้อมูลของประชาชนตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิต

3.2.5 ทำหน้าที่ประสานกับหน่วยบริการอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการที่ต่อเนื่องรอบด้าน อาทิสถานพยาบาลเฉพาะด้านต่างๆ หน่วยงานสังคมสงเคราะห์ และหน่วยงานปกครองท้องถิ่น

### 3.3 เป้าหมายของบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิในศูนย์สุขภาพชุมชน

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ที่มีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ มีเป้าหมายดังนี้ (สุพัตรา ศรีวณิชชากร, สุรศักดิ์ อธิคมานนท์, บำรุง ชลอเดช และคณะ, 2545)

3.3.1 การให้ความช่วยเหลือทางการแพทย์ในระดับฉุกเฉินเบื้องต้น

3.3.2 การให้บริการสุขภาพพื้นฐานในระดับบุคคล ครอบครัว

3.3.3 ความสามารถในการดูแลสุขภาพของประชาชนได้ทั้งคน อันหมายถึงทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และส่วนที่เกี่ยวข้องกับสังคม

ความสามารถในการรับผิดชอบด้านสุขภาพร่วมกับประชาชน ทั้งในเชิงรับและเชิงรุก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสี่ยงต่อสุขภาพ การปรับสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับบุคคล ครอบครัวและชุมชน การติดตามสถานะสุขภาพของประชาชนกลุ่มเสี่ยง และปัญหาสุขภาพสำคัญ

ของประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างทันเหตุการณ์ การทำหน้าที่เป็นหน่วยเชื่อมต่อระหว่างประชาชน ชุมชน และระบบบริการสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.4 หน้าที่ของบุคลากรในการให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิในศูนย์สุขภาพชุมชน

ศูนย์สุขภาพชุมชนในฐานะหน่วยบริการที่เป็นบริการด่านแรก ซึ่งโดยธรรมชาติจะต้องมีความใกล้ชิดกับชุมชนทั้งในแง่สถานที่ตั้ง และความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งบุคลากรมีหน้าที่ในการให้บริการระดับปฐมภูมิ ดังนี้ (สุพัตรา ศรีวณิชชากร, สุรศักดิ์ อธิคมานนท์, บำรุงชลอเดช และคณะ, 2545)

3.4.1 เป็นที่ปรึกษา และช่วยสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านสุขภาพให้แก่ประชาชน และชุมชนในลักษณะผสมผสาน เช่น หากเห็นว่าผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องใช้ยา รักษา เจ้าหน้าที่ควรจะแนะนำ วิธีการดูแลและการปฏิบัติตนที่เหมาะสม

3.4.2 สามารถให้คำปรึกษาทางด้านจิตใจและสังคมแก่ผู้มาใช้บริการในระดับต้นที่ผสมผสานกับบริการทางกายหรือเป็นบริการเฉพาะได้ด้วย ส่วนกรณีที่มีปัญหาหนักหรือปัญหาเฉพาะทางเจ้าหน้าที่จะส่งต่อให้ผู้เกี่ยวข้องต่อไป

3.4.3 สนับสนุนให้ประชาชนพึ่งตนเองด้านสุขภาพ

3.4.4 สามารถประเมินสภาพชุมชนอย่างรอบด้าน แล้วนำมาวางแผนการพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการและปัญหาของประชาชนทั้งทางด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรคและการฟื้นฟูสภาพ

3.4.5 สามารถให้การดูแลบริบาลผู้ที่มีปัญหาสุขภาพเรื้อรัง ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องด้วยการประยุกต์ หรือปรับวิธีการดูแลนี้ให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นอยู่ และวิถีการดำเนินชีวิตของผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม

### 3.5 การดำเนินงานของศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู

เมื่อรัฐบาลได้ประกาศนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (Universal Coverage) ภายใต้โครงการชื่อ 30 บาท รักษาทุกโรค โดยใช้กลไกทางการเงินมาปฏิรูปการจ่ายค่าดูแลสุขภาพให้แก่สถานบริการระดับต่างๆ และมุ่งเน้นการพัฒนาสถานบริการด่านแรกหรือบริการระดับปฐมภูมิ เน้นการทำงานสร้างสุขภาพมากกว่าการซ่อมสุขภาพ จึงเป็นโอกาสให้เกิดการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิจนอย่างกว้างขวาง และได้ถูกเรียกชื่อใหม่ว่า ศูนย์สุขภาพชุมชน

ศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู ได้มีการพัฒนาด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการในลักษณะของเครือข่ายระบบสุขภาพ ที่มีทั้งระดับปฐมภูมิ ระดับทุติยภูมิ และระดับตติยภูมิ

ภายใต้การพัฒนาระบบส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ โดยมีหน่วยคู่สัญญาของบริการปฐมภูมิ (Contracting Unit For Primary Care ; CUP) จำนวน 6 แห่ง ซึ่งสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 5 แห่ง และภาคเอกชน จำนวน 1 แห่ง (โรงพยาบาลวิระพลการแพทย์) โดยกำหนดแผนพัฒนาสถานีอนามัยทุกแห่งให้เป็นศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 89 แห่ง ภายในระยะเวลา 5 ปี สำหรับปีงบประมาณ 2548 (ตุลาคม 2547 – กันยายน 2548) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองบัวลำภู ได้ตั้งเป้าหมายการพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลจำนวน 6 แห่ง และนอกเขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาล จำนวน 43 แห่ง รวม 49 แห่ง (เป็นศูนย์สุขภาพชุมชนที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 48 แห่ง) ซึ่งการพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีคุณภาพมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมนั้น การออกแบบระบบบริการจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรฐาน เพื่อพัฒนาระบบให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองบัวลำภูได้กำหนดมาตรฐานและเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภูขึ้น และมีขั้นตอนการพัฒนาบริการศูนย์สุขภาพชุมชน ดังนี้

1) ศูนย์สุขภาพชุมชนพัฒนา หมายถึง ศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีแพทย์ให้คำปรึกษา มีพยาบาลวิชาชีพหมุนเวียนออกไปให้บริการ มีระบบปรึกษา ส่งต่อเพื่อให้บริการครบตามสิทธิประโยชน์

2) ศูนย์สุขภาพชุมชนคุณภาพ หมายถึง ศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีแพทย์หมุนเวียนออกไปให้บริการ มีพยาบาลวิชาชีพอยู่ประจำและให้บริการครบตามสิทธิประโยชน์ มีการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานบริการ ซึ่งในปีงบประมาณ 2548 มีศูนย์สุขภาพชุมชนที่ผ่านมาตรฐานและเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 23 แห่ง

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หาญพล ศิริชัยประชา (2543) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดเพชรบุรี พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยสูงใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานและการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยค่าจ้าง พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยพบว่า ปัจจัยที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัวและความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงานและวิธีปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดสมุทรสาคร ของศิริลักษณ์ มณีประเสริฐ (2546) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมเฉลี่ยในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยก้ำจุนโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับการการศึกษาของสุวิทย์ พัฒนาคิติ (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่อบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจต่อบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิของผู้ให้บริการโดยรวมน้อยอยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความมีโอกาสก้าวหน้า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหาร และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการให้คำแนะนำ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน สวัสดิการและเงินเดือน สถานภาพและความมั่นคงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

นภาพร วงศ์ปี (2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานในโครงการถนนคนเดิน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 151 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.3 โดยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านภาระงานที่เพิ่มขึ้น ด้านสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธภาพและการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จของการปฏิบัติงาน และพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อยถึงน้อยที่สุดในด้านรายได้และสวัสดิการ และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

สำราญ บุญรักษา (2539) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 246 คน พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพในระดับสูง ความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อม การปฏิบัติงานและด้านผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ผู้บริหารทางการพยาบาลมีความพึงพอใจในงานทุกด้านสูงกว่าพยาบาลประจำการ ยกเว้นด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ พบว่า ผู้บริหารทางการพยาบาลและพยาบาลประจำการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และผู้บริหารทางการพยาบาลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพยาบาลประจำการ และความ

พึงพอใจในงานทุกด้านของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

วัลภา ฐานกาญจน์ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อวิชาชีพของพยาบาลในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ จำนวน 388 คน พบว่า พยาบาลให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ในด้านความเป็นอิสระเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือสถานภาพของวิชาชีพ ค่าตอบแทน ความต้องการของงาน การมีปฏิสัมพันธ์ และนโยบายขององค์กร ตามลำดับ อันดับของระดับความพึงพอใจในงานต่อองค์ประกอบรายด้าน พบว่า พยาบาลพึงพอใจต่อสถานภาพของวิชาชีพ เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ความเป็นอิสระ การมีปฏิสัมพันธ์ ความต้องการของงาน นโยบายขององค์กร และค่าตอบแทน ตามลำดับ พยาบาลมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความผูกพันต่อองค์กร และต่อวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กันทางบวก

จากการศึกษาทบทวนทฤษฎีและรายงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายด้าน ซึ่งจากบริบทและสภาพการทำงานของทีมสุขภาพ ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ต้องทำงานตอบสนองส่วนกลางเป็นหลัก ด้านความรับผิดชอบต่องานที่มีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสำเร็จในงาน ด้านสัมพันธภาพการได้รับการชมเชยและยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน องค์กรส่วนท้องถิ่นหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ รวมทั้งประชาชนที่มีต่อศูนย์สุขภาพชุมชนและทีมสุขภาพ ด้านผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับภาระงาน ความไม่ยุติธรรมในการพิจารณาความคิดเห็นความชอบ ที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจในงานได้ รวมทั้งด้านการปกครองบังคับบัญชา นโยบายการบริหารงาน ตลอดจนความมั่นคงในงานและชีวิตส่วนตัวที่ไม่เท่าเทียมกันในศูนย์สุขภาพชุมชนแต่ละแห่ง ส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานของทีมสุขภาพ ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์กที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนรักงานและพึงพอใจในงาน เมื่อบุคคลใดมีความพึงพอใจหรือชอบงานที่ทำ บุคคลนั้นจะมีความผูกพันต่องานและระดับของความผูกพันต่อองค์กรก็จะเพิ่มขึ้น (Brook et al, 1988) แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่ความยึดมั่นผูกพันที่ทีมสุขภาพมีต่อศูนย์สุขภาพชุมชน เป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร เมื่อทีมสุขภาพมีความผูกพันต่อศูนย์สุขภาพชุมชนมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งจากองค์กรก็ลดน้อยลงเท่านั้น เพราะบุคคลที่มีความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป

### 5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปกรอบแนวคิดของการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของทีมสุขภาพศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู ดังนี้

แผนภาพ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

