

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการขยายตัวด้านเศรษฐกิจ และสังคมของจังหวัดเชียงใหม่เป็นไปอย่างรวดเร็ว จนทำให้จังหวัดเชียงใหม่กลายเป็นจังหวัดที่มีความเจริญสูงขึ้นมา และมีความสำคัญจังหวัดหนึ่ง รองจากกรุงเทพมหานคร ด้วยเหตุนี้ธุรกิจสถานพยาบาล หรือสถานบริการด้านการแพทย์ของ จังหวัดเชียงใหม่จึงมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วตามไปด้วย ดังจะเห็นได้จากจำนวน โรงพยาบาล เอกชนต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นอย่างมากเช่น โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โรงพยาบาลเทพปัญญา โรงพยาบาล เซ็นทรัลเมมโมเรียล โรงพยาบาลเชียงใหม่ใกล้หมอ โรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลราชเวช โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ และศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นต้น (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2552: ออนไลน์)

ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ถูกจัดตั้งขึ้นตามมติของ สภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในคราวประชุมครั้งที่ 3/2539 เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2539 เป็นองค์กรใน กำกับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม 2540 เป็นต้นมา ทั้งนี้ได้มีการ เปลี่ยนแปลงชื่อจาก สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นศูนย์ศรีพัฒน์ คณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่วันที่ 30 ธันวาคม 2551 ตั้งอยู่เลขที่ 110/392 อาคาร ศรีพัฒน์ (สก) ถนนอินทวโรรส ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีพนักงานจำนวนรวม ทั้งสิ้น 535 คน ประกอบด้วยพนักงานในฝ่ายต่างๆ ดังนี้ ฝ่ายบริหารจัดการ จำนวน 89 คน ฝ่าย ปฏิบัติการ จำนวน 87 คน ฝ่ายแพทย์ จำนวน 22 คน ฝ่ายเภสัชกรรมและอุปกรณ์การแพทย์ จำนวน 30 คน และฝ่ายพยาบาล จำนวน 307 คน โดยแบ่งเป็น 2 หน่วยงานใหญ่ๆ คือหน่วยงานที่ทำงาน ส่วนหน้าได้แก่ ได้แก่ ฝ่ายแพทย์ ฝ่ายเภสัชกรรมและอุปกรณ์การแพทย์ และฝ่ายพยาบาล อีกส่วน คือหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายบริหารจัดการ และฝ่ายปฏิบัติการ โดยมีวัตถุประสงค์ ในการจัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการในการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนทั่วไป ทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วย นอก เน้นถึงคุณภาพของการให้บริการรักษาพยาบาลเป็นสำคัญ โดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค ทุกสาขาจากคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบุคลากรที่ ชำนาญการ มีการบริหารจัดการและศักยภาพการบริการเทียบเท่ากับโรงพยาบาลเอกชน พร้อมด้วย เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย เพื่อประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดในการวินิจฉัยโรค

รวมทั้งบริการอันอบอุ่นประทับใจ ที่มุ่งเน้นคุณภาพของการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ และเป็นที่ยอมรับและเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการทั้งภายในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียง (รายงานแผนกทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552)

จากการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ซึ่งมีการแข่งขันที่รุนแรงและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว องค์กรจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรและนำกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้เพื่อความอยู่รอดขององค์กรในธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างดุเดือดนี้ โดยเฉพาะธุรกิจบริการ “พนักงาน” นับว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดสำหรับการนำพาองค์กรให้ไปสู่จุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น จะช่วยผลักดันองค์กรให้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วและยั่งยืน ดังนั้นการองค์กรจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่ใช่เพียงแค่สร้างแรงจูงใจให้พนักงานเท่านั้น เพราะความผูกพันจะทำให้พนักงานมีความสามารถในการบรรลุผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูง และมีผลงานที่เป็นเลิศทางธุรกิจ นอกจากนี้ยังมีส่วนสนับสนุนให้เกิดสินค้าและบริการ รวมไปถึงการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีกำไรสูงสุด ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกๆ องค์กรต้องรักษาไว้ (สวินีย์ แก้วมณี, 2549)

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร จะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาและดำเนินธุรกิจอย่างเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงได้ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรนั้นส่งผลต่อผลลัพธ์ต่อพฤติกรรมต่างๆ เช่น พนักงานมีความพร้อมที่จะทำงานด้วยความตั้งใจ การตรงต่อเวลา มีความพยายามในงาน และให้ความร่วมมือต่อองค์กรอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวให้พนักงานมีความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ไม่ต้องการที่จะลาออกจากองค์กร เป็นผลให้องค์กรสามารถพัฒนาศักยภาพได้อย่างต่อเนื่อง (Porter & Steers, 1991) องค์กรต่างๆ จึงต้องพยายามสร้างสรรค์บุคลากรที่มีคุณภาพขึ้นมา และรักษาบุคลากรนั้นไว้ให้อยู่กับองค์กร หากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ย่อมมีทัศนคติเชิงลบหรือแสดงพฤติกรรมทางด้านลบต่อองค์กร เช่น การไม่ตั้งใจทำงานและไม่เต็มใจในการให้บริการ ไม่ตรงต่อเวลา ไม่มีความพยายามทุ่มเทในงาน ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลภายในของหน่วยงานสนับสนุนการให้บริการ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าเมื่ออัตราการลาออกจากงานจะต่ำ แต่ว่ามีพนักงานเป็นจำนวนมากที่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรไปทุกเมื่อหากมีโอกาสอันเหมาะสม ซึ่งสิ่งเหล่านี้นับว่าเป็นผลเสียต่อการพัฒนาองค์กรอย่างยิ่ง (เนาวพร ชีวะประวัตินาม, 2552: สัมภาษณ์)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อจะทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานนี้ อันจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้วางแผนการบริหารงานและการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างและเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรในระยะยาว มีความเต็มใจและพร้อมที่จะร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เพื่อพัฒนาองค์กรให้สามารถดำเนินธุรกิจเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงอย่างยั่งยืนได้

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาการเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กร และนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. สามารถทำให้ทราบได้ถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หรือองค์กรทั่วไปที่สนใจใน การพัฒนาบุคลากร สามารถใช้เป็นข้อมูลในการศึกษา เพื่อเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร

## นิยามศัพท์

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร โดยมีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในงานที่ตนรับผิดชอบ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ อย่างเต็มความสามารถของตนเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร มีความจงรักภักดีและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

**พนักงาน** หมายถึง บุคลากรของหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ ฝ่ายบริหารจัดการ และฝ่ายปฏิบัติการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved