บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ คือ การศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การกับความคิดเรื่องการลาออกของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลตำรวจ ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ และศึกษาความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การและการลาออกของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำของโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 322 คน ซึ่งใช้หลักการคำนวณของยามาเน่ (Yamane) แล้วเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปยังบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 313 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การกับความคิดเรื่องการลาออก ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงจำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 80.2 เป็นเพศชายจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 มีระยะเวลาในการรับราชการอยู่ในช่วง 0 – 10 ปี มากที่สุด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และกลุ่มงานที่สังกัดมากที่สุด คือ กลุ่มงานพยาบาล จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 นอกจากนี้ยังเป็นข้าราชการชั้นสัญญาบัตรมากที่สุด จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 71.9

ระดับบรรยากาศองค์การโรงพยาบาลตำรวจ สังกัดสำนักงานแพทย์ใหญ่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อยู่ในระดับที่ดีปานกลาง

ระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจอยู่ในระดับที่ดีปานกลาง

ความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การและการลาออกของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจพบว่า บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ต่อการคิดลาออกของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ระดับบรรยากาศองค์การโรงพยาบาลตำรวจ

การศึกษาบรรยากาศองค์การโรงพยาบาลตำรวจประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง ด้านนโยบายการบริหารงานทรัพยากรบุคคลขององค์การ ลักษณะงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน และค่าตอบแทน ซึ่งถือเป็นระบบย่อยของบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กันตามแนวคิดทฤษฎีระบบ (ยุพา วงศ์ไชย. 2536 : 10) ที่กล่าวว่าองค์การเป็นระบบเปิดที่ประกอบด้วยระบบย่อยต่าง ๆ และระบบสภาวะแวดล้อม ซึ่งระบบเหล่านี้จะมีการปะทะสังสรรค์กัน

ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การโรงพยาบาลตำรวจโดยภาพรวมเป็นไปในทางบวกอยู่ในระดับที่ดีปานกลาง กล่าวคือ โดยการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ย 3.58 และด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ย 3.45 ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ย 3.36 ด้านโครงสร้างมีค่าเฉลี่ย 3.18 และด้านนโยบายการบริหารงานทรัพยากรบุคคลขององค์การมีค่าเฉลี่ย 3.15 ยกเว้นด้านค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ย 2.34 ซึ่งอยู่ในระดับดีน้อย อภิปรายได้ว่าโรงพยาบาลตำรวจซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของระบบราชการที่ระบบโครงสร้าง นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล และลักษณะงานที่มีความชัดเจน มีการแบ่งงาน บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในนโยบายและบทบาทหน้าที่ของตน ลักษณะงานมีความมั่นคงและเป็นงานที่มีเกียรติ บุคลากรมีความรู้สึกภูมิใจต่องานที่ทำและเป็นงานที่มีคุณค่า มีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ มีการนำเทคโนโลยีทางการแพทย์เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เป็นผลจากการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพในด้านการบริหารงานบุคคลของโรงพยาบาลนั้นผู้บังคับบัญชาให้ความอบอุ่น ให้ความเป็นธรรม ให้ความไว้วางใจ เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ บุคลากรมีความอบอุ่นในการทำงานและได้รับความเป็นธรรม สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดี ถึงแม้ว่าลักษณะงานนั้นจะมีลักษณะเฉพาะ แต่ในยามวิกฤตการณ์โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของผู้ป่วย บุคลากรทุกคนจะหันมาให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ลักษณะบรรยากาศองค์การโรงพยาบาลตำรวจที่กล่าวมาสอดคล้องกับลักษณะบรรยากาศองค์การที่ พรรณราย ทรัพยะประภา (2531 : 37) ระบุว่าเป็นแบบบรรยากาศที่มีการสนับสนุน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน (Supportive Climate) อย่างไรก็ดี การสื่อภายในองค์การของโรงพยาบาลตำรวจค่อนข้างเป็นทางการ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาลตำรวจมีความคลุมเครือ ไม่โปร่งใส ขาดความยุติธรรม รวมทั้งค่าตอบแทนซึ่งเป็นเงินเดือนของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจไม่รวมสวัสดิการที่ได้รับยังอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ทำให้บุคลากรไม่พอใจและไม่สอดคล้องกับความคาดหวังที่บุคลากรต้องการได้รับ

เมื่อพิจารณาบรรยากาศองค์การรายด้านของโรงพยาบาลตำรวจทั้ง 6 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านโครงสร้างขององค์การ จากผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การด้านนี้อยู่ในระดับที่ดีปานกลาง โดยที่มีการแบ่งงานและสายการบังคับบัญชาชัดเจน มีเป้าหมายของการดำเนินงานและบุคลากรเข้าใจเป้าหมายเป็นอย่างดี แต่มีระเบียบกฎเกณฑ์และวินัยตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป มีการปฏิบัติงานซ้ำซ้อน การสื่อสารภายในองค์การค่อนข้างเป็นลักษณะทางการมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2527) พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวก สอดคล้องกับที่ ศรียา กาญจนภูมิ (2530) พบว่าทัศนคติที่มีต่อโครงสร้างในการทำงานส่วนหนึ่งมีความสัมพันธ์กับระดับขวัญในการปฏิบัติงานของตำรวจ ทำให้บุคลากรรับรู้ถึงความไม่มีอิสระในการตัดสินใจ ทำให้บุคลากรโรงพยาบาลตำรวจมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านนี้ในระดับปานกลาง

2. ด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ จากผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศด้านนี้อยู่ในระดับที่ดีปานกลาง โดยที่นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับเป้าหมายและผู้บริหารให้ความสำคัญกับนโยบาย หน่วยงานส่วนใหญ่ทราบนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยรวม และนโยบายดังกล่าวไม่ขัดกับการดำเนินงานของบุคลากร แม้กระนั้นนโยบายก็ยังมีความคลุมเครือ ไม่โปร่งใส และขาดความยุติธรรม ทั้งนี้ เด่นพงษ์ พลละคร (อ้างใน นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542 : 40) กล่าวว่า "ความสำเร็จของการบริหารคนในองค์การนั้นขึ้นอยู่กับนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การว่ามีความชัดเจนและให้ความสำคัญอยู่ในระดับใด"

3. ด้านลักษณะงาน จากผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศด้านนี้อยู่ในระดับที่ดีมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจมีการรับรู้ว่าลักษณะงานที่ตนเองรับผิดชอบนั้นเหมาะสมกับตนเองเป็นงานที่มีความมั่นคง มีเกียรติ เป็นงานส่งเสริมสุขภาพแนะนำแก้ไขปัญหาสุขภาพให้ผู้มาใช้บริการฟื้นจากสภาพการเจ็บป่วย หน้าที่ดังกล่าวทำให้ได้รับการยกย่องจากผู้ป่วยและญาติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำพัน ไชยทองศรี (2530) ซึ่งพบว่าพยาบาลมีความพึงพอใจในฐานะตำแหน่งหน้าที่การทำงานในระดับสูงและอยู่ในอันดับที่ดีที่สุด สาเหตุอาจเป็นเพราะว่าพยาบาลมีหน้าที่ช่วยเหลือบุคคล ไม่ว่าคนเจ็บหรือคนดี ก็ตามให้ปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อดำรงภาวะสุขภาพให้สมบูรณ์ และการที่บุคลากรตำรวจนอกจากจะเป็นข้าราชการแล้วยังมีชั้นยศอันถือเป็นเกียรติอย่างยิ่งต่อตนเองและครอบครัว จึงทำให้มีการรับรู้ต่อลักษณะงานในระดับสูง

4. ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา จากผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศด้านนี้อยู่ในระดับที่ดีปานกลาง โดยที่การบริหารงานของโรงพยาบาลตำรวจนั้น ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถและเอาใจใส่ ช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา

บุคลากรเห็นว่าตำแหน่งที่ได้รับเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งฟอร์แฮนด์ และกิลแมน (Forehand and Gilman. 1964 อ้างใน อำพัน ไชยทองศรี. 2530 : 31) กล่าวว่ารูปแบบการบริหารพนักงานของผู้นำเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการผลิตและความพึงพอใจของพนักงานและการศึกษาของ วิทยา ปิ่นทอง (2529) พบว่าการรับฟังความคิดเห็นและการให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาและความไว้วางใจต่อกัน และความเชื่อถือในตัวผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตรงกับการศึกษาของ วรรณภา ณ สงขลา (2530) พบว่าภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ พูนทรัพย์ ตีมาก (2528) ซึ่งพบว่าผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลโดยส่วนรวมมีพฤติกรรมผู้นำมิติกิจสัมพันธ์และมิติสัมพันธ์อยู่ในระดับกลาง บรรยากาศองค์การของวิทยาลัยพยาบาลโดยส่วนรวมมีแนวโน้มแจ่มใส พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารมิติกิจสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแบบบรรยากาศองค์การ

5. ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน จากผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศด้านนี้อยู่ในระดับที่ดีมาก ซึ่งในตารางดังกล่าวข้อความที่บุคลากรโรงพยาบาลตำรวจแสดงความคิดเห็นด้วยค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บุคลากรรู้สึกอบอุ่นและสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การมีความเป็นมิตรกันดี และมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติงาน แสดงว่าการรับรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา การร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานมีความอบอุ่นเป็นมิตร มีความสามัคคีและการยอมรับจากผู้ร่วมงานมีอยู่สูงมาก และอาจเนื่องมาจากการที่บุคลากรโรงพยาบาลตำรวจต้องทำงานเป็นทีมเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยในภาวะวิกฤติอยู่บ่อยครั้ง การคำนึงถึงชีวิตคนจึงทำให้มีการร่วมแรงร่วมใจทำงานให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ดี ทำให้บรรยากาศองค์การด้านนี้อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของไรท์ (Wright อ้างใน นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542 : 24) ซึ่งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศของโรงพยาบาลที่มีผลต่อการดูแลผู้ป่วยของพยาบาล พบว่าพยาบาลรับรู้บรรยากาศภายในหน่วยงานว่าน่าพึงพอใจมากกว่าบรรยากาศ โดยรวมของโรงพยาบาล

6. ด้านค่าตอบแทน จากผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศด้านนี้อยู่ในระดับที่ดีน้อย อาจเนื่องจากในสถานการณ์ปัจจุบันระบบราชการไม่สามารถให้ค่าตอบแทนแก่บุคลากรได้เต็มที่นัก เพราะภาวะเศรษฐกิจของประเทศถดถอยทำให้ค่าตอบแทนหรือเงินประจำตำแหน่งถูกตัดลด อีกทั้งขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหารองค์การว่าจะให้ความสำคัญมากน้อยเพียงใด เนื่องจากค่าตอบแทนมีความสำคัญต่อการจูงใจในการทำงาน อีกทั้งเงินเดือนในระบบราชการนั้นอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าภาคเอกชนมาก ซึ่งปรากฏในแผนสำนักงานแพทย์ใหญ่ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2540 – 2544) ว่า บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลตำรวจขาดแรงจูงใจเนื่องจากรายได้น้อย เมื่อเทียบกับองค์กรเอกชนมีส่วนต่างกันประมาณ 5 เท่า ซึ่งน่าจะเป็นสาเหตุให้

บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่ดีน้อย และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวจี ศิริปัญโญ (2536) พบว่าข้าราชการสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวมในระดับปานกลาง แต่มีทัศนคติค่อนข้างลบ และการได้รับรางวัลตอบแทนในองค์การ และงานวิจัยของ สุลักษณ์ เสงี่ยมลักษณ์ (2543) ที่ศึกษาภาวะการมีหนี้สินและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหนี้สินของข้าราชการตำรวจน้ำพบว่าข้าราชการตำรวจน้ำมีรายได้ต่ำไม่สมดุลกับค่าใช้จ่าย

5.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในแต่ละด้าน

จากผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การโรงพยาบาลตำรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีปานกลาง และจากการหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในแต่ละด้านพบว่าบรรยากาศองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในระดับต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทางสถิติที่ระดับ .001 โดยบรรยากาศด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับบรรยากาศด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานในระดับค่อนข้างสูง ข้อค้นพบดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า เพราะเมื่อมีการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาดีย่อมทำให้สัมพันธภาพภายในหน่วยงานดี ซึ่งตรงกับแนวคิดของฟอร์แฮนด์ และกิลแมน (Forehand and Gillman 1964 อ้างใน อำพัน ไชยทองศรี. 2530 : 31) ในมิติบรรยากาศองค์การด้านลักษณะผู้นำในองค์การ รูปแบบการบริหารพนักงานของผู้นำเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการผลิตและความพึงพอใจของพนักงาน ตรงกับผลการศึกษาของ วรรณภา ณ สงขลา (2530) พบว่าภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

ส่วนบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างมีความสัมพันธ์ด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ และด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง อาจกล่าวได้ว่าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาลตำรวจย่อมส่งผลกระทบต่อโครงสร้างการบริหารของโรงพยาบาล อย่างไรก็ตามผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่าโรงพยาบาลตำรวจเป็นองค์การในระบบราชการ ถึงแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การก็ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของระบบราชการได้มากนัก ซึ่งตรงกับแนวคิดของ พยอม วงศ์สารศรี (2538) ที่ว่าระบบของการบริหารงานซึ่งมีลักษณะเป็นราชการและมีระเบียบขั้นตอนการทำงานที่เคร่งครัด ใช้เวลามาก ส่วนในด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับด้านอื่น ๆ ในระดับค่อนข้างต่ำ อาจเนื่องจากผลทางเศรษฐกิจที่มีภาวะถดถอยทำให้ค่าตอบแทนถูกปรับลดทำให้บุคลากรขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพราะค่าตอบแทนก็คือรางวัลที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานที่ได้ทุ่มเทกำลังความสามารถให้กับองค์การ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown and Moberge. 1980 อ้างใน นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542) ได้ศึกษาพบว่าองค์การที่มีการจ่ายค่าตอบแทนจะก่อให้เกิดความพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียม

5.2.3 ระดับความผูกพันต่อองค์การของโรงพยาบาลตำรวจ

การศึกษาความผูกพันต่อองค์การของโรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งประกอบด้วย ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์การของโรงพยาบาลตำรวจโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีปานกลาง โดยความผูกพันด้านความรู้สึกอยู่ในระดับที่ดีมาก ด้านความผูกพันต่อเนื่องอยู่ในระดับที่ดีปานกลาง และด้านบรรทัดฐานของสังคมอยู่ในระดับที่ดีปานกลาง ซึ่งผู้วิจัยได้แยกอภิปรายออกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้สึก จากผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกอยู่ในระดับที่ดีมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจมีความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันต่อโรงพยาบาล รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล การมีส่วนร่วมและมีความสุขในการทำงานในโรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ สเตียร์ (Steers. 1977 อ้างใน นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542) ที่ว่าความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่รับรู้การทำงานในองค์การ และการรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การและรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งได้

2. ด้านความผูกพันต่อเนื่อง จากผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกต่อเนื่องอยู่ในระดับที่ดีปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากความผูกพันต่อเนื่องเป็นความผูกพันที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ โรงพยาบาลตำรวจเป็นหน่วยราชการเป็นระบบที่มีความมั่นคงในการทำงาน ถึงแม้บุคลากรของโรงพยาบาลจะได้รับค่าตอบแทนน้อยกว่าองค์การระบบเอกชน แต่บุคลากรโรงพยาบาลตำรวจก็ยังมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ เพราะนอกจากค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือนแล้วบุคลากรก็ยังได้สิทธิประโยชน์ในสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่ครอบคลุมถึงบิดา มารดา และบุตร เป็นการคุ้มครองทั้งครอบครัว น่าจะทำให้บุคลากรมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อเนื่องในโรงพยาบาลตำรวจในระดับดีปานกลาง

3. ด้านบรรทัดฐานของสังคม จากผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานของสังคมอยู่ในระดับที่ดีปานกลาง นั้นคือ บุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นสมาชิกของโรงพยาบาลตำรวจมีความจงรักภักดีและอุทิศตนให้กับโรงพยาบาล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของงานที่งานมีความสำคัญต่อสังคม เป็นงานที่มีคุณค่า แต่เนื่องจากบุคลากรทุกคนต่างมีกิจกรรมอื่น ๆ นอกเหนือจากงานประจำที่รับผิดชอบทำให้ไม่สามารถทุ่มเทหรือสละเวลาให้กับงานได้เต็มที่ จึงทำให้การรับรู้ความผูกพันต่อองค์การด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนูป (Knoop. 1995 อ้างใน เจนนารา สิทธิเหรียญชัย. 2541) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และการยึดมั่นผูกพันในองค์การของพยาบาลพบว่า พยาบาลมีความผูกพันในงานระดับปานกลาง

5.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์การในแต่ละด้าน

จากผลการศึกษาพบว่าความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านความรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับที่ดีปานกลาง กล่าวได้ว่าการที่บุคลากรโรงพยาบาลตำรวจมีความภูมิใจในการทำงานกับองค์การ มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกภักดีต่อองค์การ รู้สึกว่าตนเองมีค่า เป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาลตำรวจ มีความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งตรงกับแนวคิดของ อัลเลน และเมเยอร์ (Allen and Meyer. 1990 อ้างใน พร้อมพรรณ ปิ่นัตถกิจกุล. 2541) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดสัญลักษณ์ของพันธะ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการพัฒนาให้เกิดความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม

ส่วนความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อเนื่องในระดับต่ำ อาจกล่าวได้ว่าความผูกพันต่อเนื่องนั้นขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่บุคลากรจะได้รับตอบแทนจากองค์การ ซึ่งบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจรับรู้ว่าค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในระดับที่ต่ำ ถึงแม้ว่าสวัสดิการในด้านสิทธิการรักษาพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจจะดีเพราะครอบคลุมทั้งครอบครัว ทำให้บุคลากรผูกพันต่อองค์การ ซึ่งทำให้ความผูกพันต่อเนื่องมีความสัมพันธ์น้อยต่อความรู้สึกจงรักภักดีของบุคลากรที่มีต่อโรงพยาบาลตำรวจ

5.2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ

ทุกองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกผูกพันทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก ด้านความผูกพันต่อเนื่อง ด้านบรรทัดฐานของสังคม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของหลายท่านที่ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ เช่น งานวิจัยของ ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2527) ที่พบว่าบรรยากาศองค์การในด้านโครงสร้าง ความอบอุ่นในองค์การ และเอกลักษณ์ขององค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานตำรวจ และ นงเยาว์ แก้วมรกต (2541) ศึกษาผลการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า พนักงานบุคคลที่มีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางที่ดีมาก และมีระดับความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การในด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านความรู้สึกในระดับที่สูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในขณะที่บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อเนื่องในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งหมายความว่าบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจมีความผูกพันด้านความรู้สึก ความพึงพอใจ และมีความพึงพอใจและแนวโน้มที่จะทำงานในโรงพยาบาลตำรวจในระดับต่ำ มีแนวโน้มที่จะทำงาน

ในโรงพยาบาลตำรวจอย่างต่อเนื่องในระดับสูง โดยพิจารณาจากลักษณะงานการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาและด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานขณะที่บรรยากาศขององค์การด้านค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การในระดับต่ำ

5.2.6 การลาออกของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ

จากการศึกษาได้พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจร้อยละ 83.4 คิดจะลาออก โดยที่ร้อยละ 7.7 คิดบ่อยมาก ซึ่งนับว่าเป็นอัตราที่สูงจึงเห็นว่าผู้บริหารของโรงพยาบาลตำรวจควรพิจารณาให้ความสนใจ อย่างไรก็ตามการศึกษาครั้งนี้ไม่สามารถระบุได้ว่ากลุ่มคนที่คิดจะลาออกเป็นบุคลากรกลุ่มใด เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลในการศึกษาครั้งนี้ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อชี้ให้เห็นความแตกต่างของการคิดลาออกของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจได้ แต่การคิดลาออกเป็นความรู้สึกที่กระจายอยู่ในบุคลากรทุกกลุ่ม

ความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การกับการลาออก พบว่าองค์ประกอบในด้านโครงสร้างองค์การ ด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชากับด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วอเตอร์, โรช และแบทลิส (Water, Roach & Batlis, 1974 อ้างใน เจนนารา สิทธิเหรียญชัย. 2541) ที่พบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานของบุคลากร ซึ่งแสดงว่าการมีบรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมีผลต่อการไม่คิดจะลาออก

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันแต่ละด้านขององค์การกับการลาออกพบว่าความผูกพันต่อองค์การในด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจมีความรู้สึกผูกพันด้านความรู้สึกและความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม ทำให้มีผลต่อการคิดหรือไม่คิดลาออกของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ อย่างไรก็ดีความผูกพันต่อเนื่องของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ ถึงแม้จะคิดลาออกหลายครั้งและยังไม่ลาออกอาจเป็นผลจากการไม่ได้มีความสัมพันธ์กับการลาออก อธิบายได้ว่าบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจถึงแม้มีรายได้น้อย แต่เป็นรายได้ที่มั่นคง มีสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ที่คุ้มค่า และอาจเป็นเพราะขณะนี้ภาวะเศรษฐกิจถดถอย การหางานทำเป็นเรื่องยาก ทำให้บุคลากรไม่ตัดสินใจลาออกด้วยเหตุผลดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ที่พบว่าสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบันที่อยู่ในสภาพถดถอย ความต้องการแรงงานในตลาดแรงงานลดลง งานหายากขึ้น ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความมั่นคง ในการทำงานของพนักงานทุกระดับ

ทำให้พนักงานยังจำเป็นต้องทำงานอยู่กับองค์การ ทั้ง ๆ ที่อาจจะมีชวัญและกำลังใจลดลง และทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การต่อไป

5.2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การและการลาออกของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ

การศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับการคิดลาออกของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ อาจกล่าวได้ว่าบุคลากรส่วนใหญ่ร้อยละ 83.4 ที่คิดจะลาออกมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งหมายความว่าโรงพยาบาลตำรวจควรพิจารณาปรับปรุงบรรยากาศองค์การ โดยเฉพาะในเรื่องค่าตอบแทน ได้แก่ รายได้ สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรักความผูกพันต่อองค์การ และไม่คิดจะลาออก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บูชชานัน (Buchanan. 1974 อ้างใน จรัสศรี ไกรนที. 2539) ที่ว่าความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า – ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ดังนั้นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจึงเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์การโดยส่วนรวม

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

จากการศึกษาบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะระดับนโยบายและต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาปรับปรุงบรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานอันนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การและพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ ดังนี้

1) ในการศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจครั้งนี้ เป็นเรื่องสำคัญต่อการบริหารองค์การให้บุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในองค์การของพนักงานและประสิทธิผลของงานย่อมจะไม่สมบูรณ์ ถ้าหากไม่ได้คำนึงถึงบรรยากาศขององค์การ ซึ่งโรงพยาบาลตำรวจนั้นเป็นองค์การในระบบราชการ สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติและต้องของบประมาณต่าง ๆ ผ่านตามลำดับขึ้นไปยังสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อพิจารณานำเสนอของบประมาณกับผู้บริหารประเทศ และในสภาวะเศรษฐกิจถดถอยเช่นนี้ โรงพยาบาลตำรวจได้รับการพิจารณาจัดสรรงบประมาณในการบริหารโรงพยาบาลตำรวจน้อยมาก และเนื่องจากงานหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติคือการป้องกันและปราบปราม

อาชญากรรม ส่วนงานด้านบริการสุขภาพของโรงพยาบาลตำรวจถือเป็นงานรอง ทำให้งบประมาณของโรงพยาบาลตำรวจถูกปรับลดลงในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านค่าตอบแทนบุคลากร รวมทั้งการพิจารณาให้ขั้นพิเศษก็น้อยลงไปด้วยอันเป็นเหตุให้บุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจขาดแรงจูงใจในการทำงาน มีความคิดในการลาออกอยู่ในอัตราที่สูง แต่ยังคงทำงานอยู่กับโรงพยาบาลตำรวจได้อาจเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และการทำงานในโรงพยาบาลตำรวจมีความมั่นคง ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงควรพิจารณาให้ความสำคัญแก่โรงพยาบาลตำรวจให้มากขึ้น และให้รางวัลเชิดชูเกียรติคุณแก่บุคลากรโรงพยาบาลตำรวจที่ปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อสร้างบรรยากาศองค์การให้เกิดแรงจูงใจกับบุคลากรให้มีความผูกพันกับองค์การ

2) ลักษณะงานของตำรวจเป็นงานที่ท้าทายและมีเกียรติ อีกทั้งเครื่องแบบตำรวจที่สวมใส่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจต่อผู้แต่งเครื่องแบบ เป็นค่านิยมที่แสดงเอกลักษณ์ของตำรวจให้แตกต่างจากคนที่อยู่ในองค์การอื่น เช่นเดียวกับบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจที่ต้องผ่านการฝึกอบรมการเป็นตำรวจก่อนที่จะได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้เป็นข้าราชการตำรวจ ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรที่จะพิจารณาปลูกฝังให้บุคลากรตำรวจในหน่วยงานต่าง ๆ มีความรักความภักดีต่อหน่วยงาน ไม่คิดจะลาออกไปจากองค์การ และมีความผูกพันต่อองค์การ โดยการจัดกิจกรรมหรืออบรมบุคลากรให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการเป็นตำรวจ มีความภูมิใจในเกียรติยศที่ได้รับ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การตลอดไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะต่อโรงพยาบาลตำรวจ

1) จากข้อค้นพบของการศึกษาพบว่ามีผู้คิดลาออกจากโรงพยาบาลตำรวจในอัตราที่สูงมาก และกระจายทั่วไปอยู่ในกลุ่มของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ ผู้บริหารโรงพยาบาลตำรวจควรให้ความสนใจต่อข้อค้นพบดังกล่าว

2) จากข้อค้นพบบรรยากาศด้านค่าตอบแทนที่บุคลากรโรงพยาบาลตำรวจให้ความคิดเห็นในระดับที่ต่ำมากและเป็นที่ทราบกันดีว่า โครงสร้างเงินเดือนของข้าราชการนั้นอยู่ในระดับที่ต่ำ ผู้บริหารโรงพยาบาลตำรวจควรพิจารณาหาแนวทางการเพิ่มรายได้ด้านอื่นนอกเหนือจากเงินเดือน เช่น การทำคลินิกพิเศษ หรือพิจารณาปรับปรุงค่าตอบแทนในคลินิกนอกเวลาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงค่าครองชีพที่สูงในปัจจุบัน เป็นต้น

3) ควรสร้างความผูกพันต่อองค์การ โดยการส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในการทำงาน กระตุ้นให้เห็นความสำคัญของค่านิยมในการมีเกียรติยศในตำแหน่งข้าราชการตำรวจ

4) ควรส่งเสริมให้บรรยากาศด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานเกิดความอบอุ่นต่อกันและกันอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมสัมพันธ์ภายในหน่วยงานแต่ละหน่วยงานให้มีการปะทะสังสรรค์กัน โดยการจัดสัมมนาหรือจัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬาระหว่างหน่วยงานเพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างหน่วยงานให้บังเกิดขึ้น อันก่อให้เกิดบรรยากาศองค์การที่ดี และบุคลากรมีความผูกพันในองค์การมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

5) ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา โดยสนับสนุนให้มีการพัฒนาตน เพื่อเป็นผู้บริหารองค์การ มิใช่เป็นแต่เพียงบุคลากรทางการแพทย์เท่านั้น

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การเปรียบเทียบระหว่างองค์การอื่น ๆ กับโรงพยาบาลตำรวจ

2) ควรมีการศึกษาบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การเปรียบเทียบระหว่างองค์การเอกชนกับองค์การภาครัฐ

3) ควรมีการศึกษาบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ

4) ควรศึกษาปัจจัยที่แท้จริงที่ทำให้บุคลากรโรงพยาบาลตำรวจคิดลาออก

HUACHIEW CHALERMPRAKIET UNIVERSITY