

บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของเภสัชกรโรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สายพิน สายดำ¹, พีระศักดิ์ ศรีฤทธา²

¹กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

²ภาควิชาการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรโรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ **วิธีการ :** ตัวอย่างคือ เภสัชกรที่ปฏิบัติงาน 1 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลศูนย์ 6 แห่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 118 คนที่ถูกเลือกด้วยวิธีสุ่มอย่างมีระบบ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และผลการทดสอบนักร้องพบว่าแบบวัดมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคมากกว่า 0.70 การวัดตัวแปรใช้แบบวัดบรรยากาศองค์การ RICQ Form B ของ Litwin and Stringer และแบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่ดัดแปลงจากแบบวัดของบุษกร สีภา **ผลการวิจัย :** ตัวอย่างทั้ง 118 รายตอบแบบสอบถาม ระดับบรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.50 ± 0.40 ; พิสัยของคะแนนคือ 1-5) เมื่อวิเคราะห์บรรยากาศองค์การเป็นรายมิติแล้วพบว่า ส่วนใหญ่ (มิติโครงสร้างองค์การ มิติความรับผิดชอบ มิติการให้รางวัล มิติความอบอุ่น มิติการสนับสนุน มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน และมิติความขัดแย้ง) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($3.13-3.63$) ส่วนมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมิติความเสียสละอยู่ในระดับสูง ($3.74 \pm 0.58, 3.69 \pm 0.46$ ตามลำดับ) ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.60 ± 0.44 ; พิสัยคะแนนคือ 1-5) บรรยากาศองค์การ 3 ด้านคือ มิติความอบอุ่น มิติความเสียสละ และมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันสามารถทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ทั้งสามสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 44.3 **สรุป :** ผู้บริหารที่ต้องการส่งเสริมให้เภสัชกรเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ควรปรับปรุงบรรยากาศองค์การให้เกิดความอบอุ่น ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และลดความรู้สึกว่างานอาจนำมาซึ่งผลกระทบในแง่ลบ

คำสำคัญ : บรรยากาศองค์การ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เภสัชกร โรงพยาบาลศูนย์ จิตวิทยาองค์การ

รับต้นฉบับ : 20 พค. 2552, รับลงตีพิมพ์ : 12 มิย. 2552

ผู้ประสานงานบทความ : สายพิน สายดำ กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

E-mail: Saijang5@hotmail.com

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีการสื่อสาร การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ตลอดจนการแข่งขันอย่างไร้พรมแดน ได้ส่งผลกระทบต่อบรรยากาศขององค์กร ถ้าองค์กรไม่สามารถปรับตัวได้แล้ว คงไม่สามารถมีชีวิตอยู่รอดได้ ในปัจจุบัน ระบบราชการไทยจึงจำเป็นต้องปรับตัวในการให้บริการประชาชนซึ่งเป็นลูกค้า ประชาชนมีสิทธิคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีจากรัฐ โรงพยาบาลเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริการสุขภาพซึ่งมีหน้าที่ให้หลักประกันแก่สังคมว่าจะให้บริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ และมีความเท่าเทียมกัน (1) โรงพยาบาลจึงจำเป็นที่จะต้องดำเนินการให้ได้ประสิทธิภาพและพัฒนาให้ได้ระดับมาตรฐานที่สูงขึ้นตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขซึ่งมุ่งเน้นการดำเนินงานสาธารณสุขเชิงรุกให้ทั่วถึงและครอบคลุม (2) การดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่องต้องอาศัยบุคลากรในองค์กรร่วมมือร่วมใจกันจึงจะประสบผลสำเร็จ

ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กรอย่างหนึ่งคือ ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ซึ่งแสดงให้เห็นการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าหรือการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (3) ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอดและความสำเร็จขององค์กร ดังการศึกษาในประเทศไทยและต่างประเทศที่แสดงให้เห็นว่าความยืดหยุ่นผูกพันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลองค์กร (4,5)

บรรยากาศขององค์กรเป็นลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจ หรือการรับรู้ต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กร อันเนื่องมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารและผู้ร่วมงาน บรรยากาศขององค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของคนในองค์กร หากบรรยากาศขององค์กรดีและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน ก็จะส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และบุคคลมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี (6) จากการศึกษาในประเทศไทย ที่พบว่าบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (7,8,9)

บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร (10,11,12) เนื่องจากสิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศที่ดีขององค์กรเป็นปัจจัยเอื้อให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีความกระตือรือร้น ทุก่กำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีคุณภาพชีวิตที่ดีใน

การทำงาน สภาวะดังกล่าวส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานรักและผูกพันต่อองค์กร

งานเภสัชกรรมเป็นหน่วยงานหลักของโรงพยาบาลที่จะขาดมิได้ งานเภสัชกรรมในโรงพยาบาลศูนย์ประกอบด้วยงานบริการผู้ป่วยนอกและในตลอด 24 ชั่วโมง การผลิตยาที่เน้นการผลิตแก่ผู้ป่วยเฉพาะราย โดยเฉพาะการเตรียมยาเคมีบำบัดและสารอาหารทางหลอดเลือดดำ การติดตามอาการอันไม่พึงประสงค์จากยา โดยทำงานร่วมกับทีมสหสาขา การติดตามเชิงรุกในยากลุ่มเสี่ยง การบริการเภสัชสนเทศ ตลอดจนการให้บริการข้อมูล ตอบคำถามและนำเสนอข้อมูลยาในคณะกรรมการยา จะเห็นว่าเภสัชกรในโรงพยาบาลศูนย์มีภาระที่ต้องรับผิดชอบงานอย่างสูงเพื่อให้ได้ผลงานที่สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข และมาตรฐานวิชาชีพ บรรยากาศขององค์กรที่ดีในโรงพยาบาลศูนย์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลการปฏิบัติงาน การศึกษานี้จึงมุ่งศึกษาบรรยากาศขององค์กรในโรงพยาบาลศูนย์

การลาออกหรือย้ายองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัญหาที่สำคัญสำหรับวิชาชีพเภสัชกรรม โรงพยาบาล เภสัชกรที่จบการศึกษาในปี พ.ศ.2548-2549 และเลือกปฏิบัติงานครั้งแรกในโรงพยาบาลของรัฐ ประมาณครึ่งหนึ่งย้ายออกจากโรงพยาบาลของรัฐหลังจากทำงานครบ 2 ปี (13) ดังนั้นการสร้างเสริมความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับเภสัชกรในโรงพยาบาลก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เภสัชกรเกิดความรู้สึกรักและผูกพันต่องาน ต่อผู้บังคับบัญชา และต่อองค์กร รวมทั้งความปรารถนาที่จะคงอยู่เพื่อร่วมกันพัฒนาองค์กร การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสำรวจด้วยแบบสอบถาม พบว่าเหตุผล 5 อันดับแรกที่เภสัชกรไม่เปลี่ยนงานคือ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้อง ความมีอิสระในการทำงาน ค่าตอบแทน และความจำเป็นของครอบครัว (บุพการี คู่สมรส หรือบุตร) (13) จะเห็นว่าบรรยากาศขององค์กรในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรและลักษณะงานมีผลต่อการลาออกจากงานและความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรโรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการเสริมสร้างความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาบรรยากาศองค์การตามแนวคิดของ Litwin และ Stringer (6) ที่ว่าบรรยากาศองค์การสามารถวัดได้จากการสอบถามทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของเภสัชกร ซึ่งเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมได้กว้างขวางและเหมาะสมกับบรรยากาศขององค์การที่มีหน้าที่ให้บริการเป็นเป้าหมายหลัก บรรยากาศองค์การตามแนวคิดนี้ประกอบด้วย 9 มิติ ได้แก่

มิติโครงสร้างองค์การ (structure) หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนในการดำเนินงานและการติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา มิติความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติ มิติการให้รางวัล (reward) หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับรางวัล สำหรับงานที่ปฏิบัติบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ ตลอดจนความยุติธรรมของนโยบาย การพิจารณาความดีความชอบ การสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงาน มิติความเสี่ยง (risk) หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการเสี่ยงภัยในการทำงาน ความท้าทายในงาน และกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์การ มิติความอบอุ่น (warmth) หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพภายในองค์การ ในบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม มิติการสนับสนุน (support) หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งระดับบนและระดับล่าง มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน (standards) หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และมาตรฐานของการปฏิบัติงาน มิติความขัดแย้ง (conflict) หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการแก้ปัญหา การปล่อยปละละเลยหรือการไม่สนใจในปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์การ มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Identity) หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตลอดจนการเป็นสมาชิกที่ดีและคุณค่าขององค์การ

ตัวแปรตามในการวิจัยคือความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การใช้แนวคิดของ Mowday และคณะ (3) ซึ่งระบุว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คือทัศนคติ 3 ด้าน ได้แก่การยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมองค์การ (identification) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย (involvement) และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ (loyalty) นิยามและแบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ Mowday et al. เน้นความผูกพันเนื่องจากรักองค์การ มิใช่ความผูกพันเนื่องจากการอยู่ในองค์การมานานจนกลัวจะเสียประโยชน์หากย้ายองค์การหรือผูกพันเพราะความจำใจต้องอยู่ในองค์การเนื่องจากเป็นหน้าที่หรือถูกคาดหวังให้ทำเช่นนั้น ความผูกพันเนื่องจากรักองค์การตามแนวคิดของ Mowday และคณะ (3) จึงเป็นสิ่งที่องค์การต้องการให้เกิดในบุคลากร อีกทั้งยังพบว่าความผูกพันเนื่องจากรักองค์การมีอิทธิพลที่แรงต่อการคิดลาออกจากงานมากกว่าความผูกพันแบบอื่น ๆ (5) ทั้งยังสามารถปรับเปลี่ยนได้ด้วยมาตรการบริหารจัดการเมื่อเทียบกับความผูกพันในแบบอื่น ๆ

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยวางสมมุติฐานการวิจัยไว้ว่า บรรยากาศองค์การทั้งเก้ามิติมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรโรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากบรรยากาศขององค์การที่เอื้อให้บุคลากรทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ สร้างเสริมกำลังใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน ย่อมส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานรักและผูกพันต่อองค์การ

วิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง โดยมีวิธีการวิจัยดังนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยคือเภสัชกรจำนวน 195 คนที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเภสัชกรตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโรงพยาบาลเหล่านี้สังกัดกระทรวงสาธารณสุขและเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 500 เตียง

การคำนวณขนาดตัวอย่างใช้สูตรสำหรับการวิจัยเพื่อประมาณค่าเฉลี่ยในกรณีประชากรมีขนาดเล็กและทราบจำนวนประชากร ดังนี้ (14)

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 \sigma^2}{e^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}$$

โดยที่ n คือขนาดตัวอย่าง N คือจำนวนประชากรที่ศึกษา (195 คน) $Z_{\alpha/2}$ คือค่ามาตรฐานใต้โค้งปกติ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ($Z_{0.025}=1.96$) σ คือค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งได้จากการทดลองใช้เครื่องมือ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.44 ส่วน e คือค่าความคลาดเคลื่อน ซึ่งกำหนดไว้เท่ากับ 0.05 จากการคำนวณได้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 118 คน

การเลือกตัวอย่าง

เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด ผู้วิจัยดำเนินการเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างมีระบบ (systemic random sampling) โดยนำรายชื่อเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งได้จากหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมทั้ง 6 โรงพยาบาลมาเรียงลำดับตามรหัสสถานพยาบาล จากนั้นหาช่วงของการคัดเลือกตัวอย่างโดยใช้สูตร $I = N/n$ (15) ซึ่งจากการแทนค่าได้ $I = 1.65$ ปัดขึ้นเป็น 2 แล้วทำการหาเลขสุ่มเริ่มต้นโดยมีค่าตั้งแต่ 1-I หากได้ตำแหน่งเริ่มต้นเป็น 1 จากนั้นเลือกตัวอย่างในอันดับถัดไป (1, 3, 5,....., I_n+2) จนกว่าจะครบ 118 ตัวอย่าง หากยังได้จำนวนตัวอย่างไม่ครบ 118 ตัวอย่างให้นำรายชื่อที่เหลือมาเรียงลำดับใหม่ และดำเนินการตามขั้นตอนตั้งแต่การหาช่วงของการคัดเลือกตัวอย่างซ้ำอีกครั้ง จนกว่าจะได้จำนวนตัวอย่างครบ 118 ตัวอย่าง

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบตอบเอง แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน (ภาคผนวก) ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะทางประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส สถานภาพตำแหน่ง (ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการ) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ รายได้ทั้งหมดที่ได้รับจากการทำงานในโรงพยาบาลศูนย์ และภูมิลำเนา ในการวิจัยนี้ ตำแหน่ง

บริหารหมายถึงตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม หัวหน้าหน่วยบริการจ่ายยา หัวหน้าหน่วยผลิต และหัวหน้าหน่วยคลังเวชภัณฑ์ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การที่ประยุกต์จากแนวคิดบรรยากาศของ Litwin and Stringer (1968) จำนวน 31 ข้อ และส่วนที่ 3 คือแบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรโรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากแบบสอบถามของบุษกร สีภา (3) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Mowday และคณะ (4) จำนวน 15 ข้อ

คำถามในส่วนที่ 2 และ 3 เป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบบ 5 ระดับ โดยคะแนนที่สูงหมายถึงการมีบรรยากาศองค์การและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่ดีแม้ว่าข้อโต้แย้งจะสื่อไปในทางลบก็ตาม เช่นคะแนนในมิติความเสี่ยงที่สูง บ่งชี้ว่ามีบรรยากาศที่ดี (ความเสี่ยงต่ำ) การคิดคะแนนเช่นนี้ทำให้การแปลผลในแต่ละมิติในเกณฑ์เดียวกันได้ ในการวิจัยนี้ การแปลผลระดับบรรยากาศองค์การและระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งคะแนนเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ปานกลาง และต่ำ ตามแนวคิดการแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยของ Best (16) ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 3.68–5.00 หมายถึง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คะแนนเฉลี่ย 2.34–3.67 หมายถึง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.00–2.33 หมายถึง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือวิจัยได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมของคำถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านที่มีประสบการณ์วิจัยในเรื่องจิตวิทยาในองค์การ หรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งบริหารในกลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ในการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบวัดไปทดสอบกับเภสัชกร 30 คนในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ซึ่งมีสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ผลการทดสอบพบว่าแบบวัดบรรยากาศองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.935 และแบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.825 ซึ่งมากกว่า 0.70 จึงถือว่าแบบสอบถามของการวิจัยนี้มีความเที่ยงสามารถยอมรับได้ (17)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น การเก็บข้อมูลดำเนินการระหว่าง วันที่ 15 ธันวาคม 2551-15 มกราคม 2552 ผู้วิจัยส่งหนังสือขออนุญาตในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 6 แห่ง เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยติดต่อกับหัวหน้างานเภสัชกรรม เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย และขออนุญาตในการทำวิจัย ผู้วิจัยมอบแบบสอบถามให้ผู้ประสานงานในแต่ละโรงพยาบาล และขอความร่วมมือให้เป็นผู้แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างตามรายชื่อที่กำหนดไว้ และเก็บรวบรวมคืนภายใน 2 สัปดาห์ ผู้ประสานงานส่งแบบสอบถามกลับคืนให้ผู้วิจัยทางไปรษณีย์ ผู้วิจัยขอให้ผู้ประสานงานตามแบบสอบถามจากผู้ที่ยังไม่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลอีก 10 วัน จนได้แบบสอบถามครบ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (ความถี่ ร้อยละ) สำหรับตัวแปรเพศ สถานภาพสมรส และตำแหน่ง ส่วนตัวแปรอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และรายได้ใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในกรณีข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ ส่วนในกรณีข้อมูลมีการแจกแจงไม่ปกติ การวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่ามัธยฐาน การตรวจสอบการแจกแจงของข้อมูลใช้สถิติทดสอบ Kolmogorov-Smirnov เพราะขนาดตัวอย่างเกิน 50 หน่วย

สถิติ Fisher's exact test ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่วัดแบบแบ่งกลุ่ม (nominal) ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส สถานตำแหน่ง และภูมิลำเนา และตัวแปรที่วัดแบบจัดลำดับ (ordinal) คือระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ในการวิจัย ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามทีละคู่ (bivariate analysis) ซึ่งตัวแปรทั้ง 2 มีระดับการวัดไม่ต่ำกว่าระดับช่วง (interval) และมีการแจกแจงเป็นแบบปกติ หากตัวแปรไม่แจกแจงแบบปกติ การหาความสัมพันธ์ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ใช้เกณฑ์ (18) ดังนี้ $r = 0$ หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์ $r = \pm 0.01$ ถึง ± 0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ $r = \pm 0.31$ ถึง ± 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง $r = \pm 0.71$ ถึง ± 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง และ $r = \pm 1.0$ หมายถึง มีความสัมพันธ์สูงมาก

การศึกษาใช้การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างมิติต่างๆ ของบรรยากาศองค์กรและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ตัวอย่างทั้ง 118 คนตอบแบบสอบถามในการวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลพบผลการศึกษาดังนี้

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 81.4) มีอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 64.4) อายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 23.7) มีอายุเฉลี่ย 34.32 ± 5.09 ปี มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 57.6) เป็นผู้ปฏิบัติงาน (ร้อยละ 81.4) ที่เหลือเป็นหัวหน้างานหรือหัวหน้ากลุ่มงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์มีค่ามัธยฐาน 8 ปี มีพิสัย 1-27 ปี รายได้มีค่ามัธยฐาน 29,150 บาท พิสัย 15,000-70,640 บาท ตัวอย่างมากกว่าครึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเดียวกับที่โรงพยาบาลตั้งอยู่ (ร้อยละ 57.6)

บรรยากาศองค์กรและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

จากตารางที่ 1 บรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย $= 3.50 \pm 0.40$; พิสัยคะแนนคือ 1-5) เมื่อจำแนกรายมิติแล้วพบว่า คะแนนในมิติส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13-3.63) ยกเว้นมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย $= 3.74 \pm 0.58$) และมิติความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย $= 3.69 \pm 0.46$) ที่อยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยบ่งชี้ว่าคือเภสัชกรมีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงาน ยึดถือนโยบายของงานที่เน้นผู้รับบริการเป็นหลัก ตลอดจนให้ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชาสูง นอกจากนี้ เภสัชกรยังมีความรู้สึกภูมิใจในการเป็นสมาชิกกลุ่ม และการทำงานยังมี

ลักษณะที่เป็นทีมส่งผลให้งานเภสัชกรรมบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้ ในส่วนมิติความเสี่ยงที่มีคะแนนในระดับสูงหมายความว่า เภสัชกรรับรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้น เป็นงานที่ทำหายความสามารถและในกลุ่มงานยังให้ออกาสเภสัชกรเสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานใหม่ ๆ ได้ (องค์การยอมรับความเสี่ยงจากการสร้างนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา) นอกจากนี้ในกลุ่มงานยังมีมาตรฐานการปฏิบัติงานและมาตรการที่ใช้ในการป้องกันและตรวจสอบความผิดพลาดของงานที่ชัดเจน ทำให้เภสัชกรเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

มิติของบรรยากาศองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มิติการให้รางวัล (ค่าเฉลี่ย=3.13±0.66) รองลงมาคือมิติความขัดแย้ง (ค่าเฉลี่ย=3.28±0.70) (ตารางที่ 1) นั่นคือ เภสัชกรรับรู้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยังไม่เป็นระบบและเป็นรูปธรรม การพิจารณาความดีความชอบยังไม่เป็นไปตามผลการปฏิบัติงาน และในภายในกลุ่มงานยังขาดระบบการให้ขวัญกำลังใจโดยการยกย่องหรือเลื่อนระดับเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย= 3.60±0.44; พิสัยคะแนนคือ 1-5) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (3.95±0.54) และอยู่ในระดับสูง ซึ่งอธิบายได้ว่า เภสัชกรเป็นวิชาชีพที่ทำงานโดยมีผลต่อชีวิตและสวัสดิภาพของผู้ป่วย ดังนั้นเภสัชกรจึงมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการให้บริการให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดในการใช้ยาในผู้ป่วย ส่วนความผูกพันในด้านการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

จากการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์รายคู่ พบว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรส สถานภาพตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในองค์กร รายได้ และภูมิลำเนา ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ($p>0.05$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของตัวอย่างมีความกระจุกตัว จึงมีความ

ตารางที่ 1. บรรยากาศองค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร¹ (n=118)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย± S.D.	การแปลผล
มิติโครงสร้างองค์กร	3.31±0.39	ปานกลาง
มิติความรับผิดชอบ	3.55±0.56	ปานกลาง
มิติการให้รางวัล	3.13±0.66	ปานกลาง
มิติความเสี่ยง	3.69±0.46	สูง
มิติความอบอุ่น	3.63±0.54	ปานกลาง
มิติการสนับสนุน	3.58±0.51	ปานกลาง
มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน	3.56±0.52	ปานกลาง
มิติความขัดแย้ง	3.28±0.70	ปานกลาง
มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	3.74±0.58	สูง
บรรยากาศองค์กรโดยรวม	3.50±0.40	ปานกลาง
การยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.46±0.53	ปานกลาง
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย	3.95±0.54	สูง
ความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร	3.40±0.47	ปานกลาง
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.60±0.44	ปานกลาง

1 ช่วงคะแนนที่เป็นไปได้คือ 1-5

แปรปรวนน้อยทำให้ไม่พบความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (range restriction) เช่นตัวอย่างเภสัชกรในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนมากถึงร้อยละ 88.1 มีอายุน้อยกว่า 40 ปี ร้อยละ 81.4 ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีได้ดำรงตำแหน่งบริหาร ร้อยละ 66.9 และปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาไม่เกิน 10 ปี เป็นต้น การวิจัยนี้พบว่าสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ เอี่ยมศิริ ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างเหมาค่าแรงในบริษัท ฮีโนโมเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งพบว่าผู้ที่สมรสแล้วจะมีความผูกพันสูงกว่าคนโสด (21) การศึกษานี้พบว่ารายได้จากโรงพยาบาลศูนย์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้อาจเกิดจากวิชาชีพเภสัชกรสามารถประกอบอาชีพได้หลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นราชการ ทำงานในระบบเอกชน หรือทำธุรกิจส่วนตัวได้ จึงทำให้มีความกลัวที่จะตกงานน้อยกว่า นอกจากนี้เภสัชกรสามารถประกอบอาชีพอิสระที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ได้ นั่นคือรายได้ไม่ได้รับจากราชการทางเดียว

จากตารางที่ 2 บรรยายการคาดการณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์=0.62, $p<0.001$) มิติความอบอุ่น ความเสี่ยง ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และ

ความขัดแย้งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์=0.53-0.56 ส่วนมิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ และการสนับสนุนมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.40-0.48 ส่วนมิติการให้รางวัล (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์=0.32, $p<0.001$) มิติโครงสร้างองค์กร (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์=0.28, $p=0.002$) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อหาบรรยากาองค์กรด้านที่มีผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรของตัวอย่าง ตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติคือ มิติความอบอุ่น ($p=0.003$) มิติความเสี่ยง ($p=0.001$) และมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ($p=0.003$) ตัวแปรอิสระทั้งสามตัวอธิบายความแปรปรวนของความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 44.3 และมิติทั้ง 3 มีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรในระดับที่พอๆ กัน เพราะค่า β หรือสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ปรับมาตรฐานแล้วมีค่าใกล้เคียงกันมาก นอกจากนี้พบว่า VIF (variance inflation factor) มีค่าไม่สูงแสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่ได้มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป ดังนั้นผลการวิเคราะห์จึงไม่ถูกกระทบด้วย

ตารางที่ 2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างบรรยากาองค์กรกับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร (n=118)

บรรยากาองค์กร	ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P	ระดับความสัมพันธ์
บรรยากาองค์กรโดยรวม	0.62 ^a	<0.001	ปานกลาง
มิติความอบอุ่น	0.56 ^a	<0.001	ปานกลาง
มิติความเสี่ยง	0.54 ^b	<0.001	ปานกลาง
มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	0.54 ^b	<0.001	ปานกลาง
มิติความขัดแย้ง	0.53 ^a	<0.001	ปานกลาง
มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน	0.49 ^b	<0.001	ปานกลาง
มิติความรับผิดชอบ	0.43 ^b	<0.001	ปานกลาง
มิติการสนับสนุน	0.40 ^b	<0.001	ปานกลาง
มิติการให้รางวัล	0.32 ^b	<0.001	ปานกลาง
มิติโครงสร้างองค์กร	0.28 ^b	0.002	ต่ำ

a สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน b สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน

ตารางที่ 3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (n=118)

ตัวแปร	b	Beta	t	P	R	R ²	VIF
มิติความอบอุ่น	0.224	0.277	3.041	0.003	0.564	0.318	1.698
มิติความเสี่ยง	0.268	0.281	3.499	0.001	0.631	0.398	1.315
มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	0.201	0.265	3.028	0.003	0.665	0.443	1.566

F = 30.17, df=3, 114, p< 0.001

ปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมพหุ (multicollinearity)

ผลการวิจัยชี้ว่า เมื่อเภสัชกรโรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือรับรู้ถึงความอบอุ่นที่มีอยู่ในกลุ่มงานเภสัชกรรม การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน และปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เภสัชกรจะคลายความกังวลที่มีต่องานลงได้ กลุ่มงานเภสัชกรรมที่ให้ความสำคัญกับบรรยากาศทั้งสองด้านนี้จะเพิ่มความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรได้ในด้านมิติความเสี่ยง หากกลุ่มงานเภสัชกรรมมีวัฒนธรรมที่ยอมรับความเสี่ยงเพื่อกระตุ้นให้เภสัชกรใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อผลิตนวัตกรรม ขณะเดียวกันก็มีมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อป้องกันและตรวจสอบความผิดพลาดของงานไว้อย่างเหมาะสมเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย ทั้งหมดนี้จะทำให้เภสัชกรเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บรรยากาศองค์การที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เป็นสมาชิกที่ดีและมีคุณค่าจะทำให้เกิดความไว้วางใจกัน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในเพื่อนร่วมงาน ทั้งหมดส่งผลโดยตรงให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมในประเทศไทย พบว่ามีการวิจัยที่พบว่าบรรยากาศองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร (7,19,20) การศึกษาของนงเยาว์ แก้วมรดกพบว่าบรรยากาศองค์การในมิติค่าตอบแทน โครงสร้างองค์การ ลักษณะงาน และการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรในพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 30.15 (20) ในการวิจัยนี้ มิติของบรรยากาศองค์การที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ในการศึกษานี้แตกต่างของงานวิจัยของนงเยาว์ แก้วมรดก นั่นคือมิติ

ค่าตอบแทน (การให้รางวัล) และโครงสร้างองค์การไม่มีผล แต่มีมิติทางลักษณะงานและการบริหารงานมีผลเหมือนกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตัวอย่างในงานวิจัยมีความแตกต่างกัน งานเภสัชกรเป็นงานเชิงวิชาชีพ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมิได้มองงานของตนว่าเป็นแหล่งของรายได้เพื่อยังชีพ แต่ผลที่ได้จากงาน เช่นการช่วยผู้ป่วยให้ลดความทุกข์ทรมานจากโรค จะเป็นแหล่งที่มาของความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นมิติค่าตอบแทน และโครงสร้างองค์การจึงมีผลน้อยต่อบุคคลในสายวิชาชีพ แต่ลักษณะงานและการบริหารที่เอื้อให้การประกอบวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่นความอบอุ่น ความเสี่ยงในงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันจะเป็นตัวตัดสินหลักว่าเภสัชกรจะรักองค์กรเพียงไร

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารของกลุ่มงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรพัฒนาบรรยากาศองค์การ โดยเฉพาะบรรยากาศมิติความอบอุ่น เช่น ผู้บังคับบัญชาควรจัดระบบให้ความช่วยเหลือหรือให้ข้อเสนอแนะต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้น สนับสนุนให้เกิดการจัดการองค์ความรู้ เพื่อเรียนรู้แลกเปลี่ยน เกิดความเอื้ออาทร ความอบอุ่นในกลุ่มงาน ในมิติความเสี่ยงควรมีมาตรฐานการปฏิบัติงานของงานเภสัชกรรมที่ช่วยให้เภสัชกรเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และมาตรการที่ใช้ในการป้องกันและตรวจสอบความผิดพลาดของงานไว้อย่างเหมาะสม เปิดโอกาสให้เภสัชกรเสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานใหม่ๆ อยู่เสมอ สนับสนุนให้เภสัชกรปฏิบัติงานที่มีความท้าทายความรู้ ความสามารถซึ่งจะกระตุ้นความต้องการความสำเร็จของเภสัชกรได้ ส่วนบรรยากาศในมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ผู้บริหารควรเน้นการทำงานเป็นทีม จัดอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม การยึดถือนโยบายของงานที่เน้นที่ผู้รับบริการเป็นหลัก การ

ปลูกฝังค่านิยมความรู้สึกเป็นเจ้าของของกลุ่มงาน ให้เกิดกับเภสัชกร บรรยายากทั้ง 3 มิติที่จะส่งผลให้เภสัชกรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

การวิจัยในอนาคตควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรด้วยเช่น ความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน ความพร้อมขององค์กร สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและความเครียดในงาน ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรโรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังควรมีการเปรียบเทียบระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรระหว่างเภสัชกรโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงอื่น ๆ เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม และกระทรวงศึกษาธิการ รวมถึงเภสัชกรโรงพยาบาลเอกชน เพื่อนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มขนาดตัวอย่างที่จะศึกษาให้มากขึ้น และควรมีการพัฒนาแบบวัดที่วัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของวิชาชีพเภสัชกรโดยเฉพาะ นอกจากนี้ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพว่าบรรยายากต่อองค์กรของกลุ่มงานเภสัชกรรมมีลักษณะที่จำเพาะต่างจากค่านิยมที่พัฒนาจากประเทศทางตะวันตกหรือไม่

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนและส่งเสริมการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกคนที่ช่วยชี้แนะในประเด็นต่าง ๆ และขอขอบคุณเภสัชกรโรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทุกคนที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม ซึ่งทำให้การวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ดี

เอกสารอ้างอิง

1. พงศ์สิทธิ์ ศรีสมทรัพย์, ชลิดา ศรีมณี. องค์การและการจัดการในภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2545.
2. กระทรวงสาธารณสุข. กรอบการดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข. [ออนไลน์]. 2551 [สืบค้นวันที่ 25

กรกฎาคม 2551]. เข้าถึงได้จาก: URL:http://uto.moph.go.th/strategy/data/naltang_mongkon_n_songkar.pdf

3. Mowday RT, Steers RM, Porter LW. The measurement of organizational commitment. J Vocat Behav 1979;14:224-47.
4. บุษกร สีภา. ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น [วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2545.
5. Mathieu JE, Zajac D. A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. Psycho Bull 1990;108: 171-9.
6. Litwin GH, Stringer RA. Motivation and Organizational Climate. Cambridge, MA: Harvard University; 1968.
7. ชัท เมืองโคตร. ปัจจัยด้านบรรยายากต่อองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข ศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดขอนแก่น [วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2550.
8. ญาณิศา ลิ้มรัตน์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยายากจริยธรรมในงานของกลุ่มการพยาบาล คุณภาพชีวิตการทำงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ [วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2547.
9. นียดา ผุยเจริญ. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย [วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2545.
10. ศิริรัตน์ เมืองสง. การรับรู้บรรยายากต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท สเวนเซนส์ (ไทย) จำกัด [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2548.
11. เยาวภรณ์ ประชาสุข. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยายากต่อองค์กรกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดเลย

[วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2546.

12. ศศินันท์ หล้านามวงศ์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การและการมีส่วนร่วมในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2545.
13. กรแก้ว จันทภาษา, รัชชวร ใจสะอาด, นุศราพร เกษสมบุรณ์. การเคลื่อนย้ายและกระจายกำลังเภสัชกรในประเทศไทยจากอดีตถึงปัจจุบัน. วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข 2551;2:47-55.
14. อรุณ จิรวัดนกุล, มลีนี เหล่าไพบูลย์, จิราพร เขียวอยู่, ยุพา ถาวรพิทักษ์, จารุวรรณ โชคคณาพิทักษ์, บัณฑิต ถิ่นคำพร และคณะ. ชีวสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 5. ขอนแก่น: คลังนาวิทยาศาสตร์; 2546.
15. วินัส พิชาณิชย์, สมจิต วัฒนาชยากุล, เบญจมาศ ตุลยนิติกุล. สถิติพื้นฐานสำหรับนักสังคมศาสตร์ พร้อมการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ไมโครซอฟท์เอ็กเซล. กรุงเทพฯ: ประกายพริก; 2547.
16. Best JW. Research in education. 3rd ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall; 1977.
17. บุญธรรม กิจปรีดาภิรัช. การวิจัยการวัดและประเมินผล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศรีอนันต์; 2543.
18. Elifson KW, Runyon RP, Haber A. Fundamentals of social statistics. 2nd ed. New York: McGraw-Hill; 1990.
19. เสกสิทธิ์ ดวงคำ. บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสุขภาพภาคประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดขอนแก่น [วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2551.
20. นงเยาว์ แก้วมรกต. ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2541.
21. โครงการศูนย์เครือข่ายองค์ความรู้สาธารณะด้านการจัดการทุนมนุษย์. ความผูกพันของลูกจ้างรับเหมาค่าแรง

ต่อองค์การผู้ว่าจ้าง ศึกษากรณีบริษัท อีโนเมเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด. [ออนไลน์]. 2551 [สืบค้นวันที่ 25 กรกฎาคม 2551]. เข้าถึงได้จาก: URL: <http://www.thaihrhub.com/index.phparchives/research/category/hrd>.

ภาคผนวก : เครื่องมือวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. ปัจจุบันท่านมีอายุ.....ปี (นับเฉพาะจำนวนเต็มเป็นปี)
3. สถานภาพสมรส ☐ 1. โสด ☐ 2. คู่ ☐ 3. หม้าย/หย่า/แยก
4. สถานภาพตำแหน่งของท่าน ☐ 1. หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม/หัวหน้างาน ☐ 2. ผู้ปฏิบัติ (เภสัชกร)
5. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้.....ปี (นับเฉพาะจำนวนเต็มเป็นปี)
6. เงินเดือนรวมค่าตอบแทนอื่นๆที่ท่านได้รับจากการทำงานในโรงพยาบาลแห่งนี้.....บาทต่อเดือน (รวมทุกประเภท ได้แก่ เงินเดือน, ค่าตอบแทน, เงินประจำตำแหน่ง เป็นต้น)
7. ภูมิลำเนาของท่าน (หมายถึง บ้านเกิด หรือ ถิ่น สถานที่อยู่เป็นหลักแหล่งสำคัญ) คือ ☐ 1. ในเขตอำเภอที่ตั้งของโรงพยาบาล ☐ 2. อยู่ในอำเภออื่นของจังหวัดที่เป็นที่ตั้งโรงพยาบาล ☐ 3. อยู่ต่างจังหวัด

บรรยากาศองค์การทั้ง 9 มิติ

ในการวัดบรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยใช้มาตรวัดแบบ likert แบบ 5 ระดับจาก 1 (เห็นด้วยน้อยที่สุด) ถึง 5 (เห็นด้วยมากที่สุด)

1. มิติโครงสร้างองค์การ (structure) 4 ข้อ
 - งานเภสัชกรรมที่ปฏิบัติงานอยู่มีการกำหนดพันธกิจวิสัยทัศน์และเป้าหมายของงานไว้อย่างชัดเจน
 - งานเภสัชกรรมที่ปฏิบัติงานอยู่มีการกำหนดลักษณะงานหน้าที่แต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน

- งานเกษตรกรรมที่ปฏิบัติงานอยู่ ให้ความสำคัญในเรื่องการจัดวางบุคคลให้เหมาะสมกับงาน

- งานเกษตรกรรมที่ปฏิบัติงานอยู่มีระเบียบ กฎเกณฑ์ และขั้นตอนในการปฏิบัติงานมาก (ข้อคำถามเชิงลบ)

2. มิติตามรับผิดชอบ (responsibility) 3 ข้อ

- มีการวางแผนการทำงานไว้อย่างสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่งานเกษตรกรรมกำหนด

- มีความสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานต่างๆ ได้โดยอิสระ

- บุคลากรส่วนใหญ่ในงานเกษตรกรรมที่ปฏิบัติงานอยู่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ผิดพลาดในงานของตนเอง

3. มิติตามรางวัล (reward) 3 ข้อ

- งานเกษตรกรรมที่ปฏิบัติงานอยู่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม

- บุคลากรทุกคนในงานเกษตรกรรมได้รับการพิจารณาความดีความชอบตามผลการปฏิบัติงาน

- มีการยกย่องหรือเลื่อนระดับเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย

4. มิติตามเสี่ยง (risk) 4 ข้อ

- งานเกษตรกรรมที่ปฏิบัติอยู่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ช่วยให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

- งานเกษตรกรรมที่ปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานใหม่ๆ เสมอ

- งานเกษตรกรรมที่ปฏิบัติอยู่มีมาตรการที่ใช้ในการป้องกันและตรวจสอบความผิดพลาดของงานไว้อย่างเหมาะสม

- การรู้สึกว่าการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้นเป็นงานที่ทำหาความสามารถ

5. มิติตามอบอุ่น (warmth) 4 ข้อ

- เพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชามีความอบอุ่น

- เมื่อมีปัญหาการร้องเรียนจากผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงานจะร่วม กันวิเคราะห์และหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น

- บุคลากรส่วนใหญ่ในงานเกษตรกรรมที่ปฏิบัติงานอยู่มักจะแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน (ข้อคำถามเชิงลบ)

6. มิติตามสนับสนุน (support) 3 ข้อ

- ผู้บังคับบัญชานำผลสะท้อนกลับจากผู้รับบริการมาแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบเพื่อพัฒนางาน

- เมื่อได้รับมอบหมายงานที่ยากสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้

- เพื่อนร่วมงานมักไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (ข้อคำถามเชิงลบ)

7. มิติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (standards) 3 ข้อ

- งานเกษตรกรรมมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้

- งานเกษตรกรรมมีการวางแผนที่ดีทำให้งานมีคุณภาพ

- งานเกษตรกรรมมีการปรับเป้าหมายของการทำงานให้มีความเหมาะสมได้ตามโอกาส

8. มิติตามขัดแย้ง (conflict) 4 ข้อ

- เมื่อบุคลากรมีความเห็นที่แตกต่างกันสามารถหาข้อสรุปร่วมกันได้ทุกครั้ง

- ในการประชุมทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างได้อย่างเต็มที่

- ความคิดเห็นที่แตกต่างกันในการปฏิบัติงานช่วยให้งานเกษตรกรรมมีการปรับปรุงงานที่ดีขึ้น

- บุคลากรไม่มีความขัดแย้งกันในระดับที่มีผลกระทบต่อการทำงาน

9. มิติตามเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (identity) 3 ข้อ

- บุคลากรยึดถือนโยบายของงานที่เน้นผู้รับบริการเป็นหลัก

- มีความรู้สึกว่าเป็นสมาชิกของทีมที่มีความเข้มแข็งในการทำงาน

- บุคลากรงานเกษตรกรรมไม่ค่อยให้ความเคารพต่อบังคับบัญชา (ข้อคำถามเชิงลบ)

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

1. การยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (identification) 5 ข้อ

- ค่านิยมของตนเองสอดคล้องกันกับค่านิยมของงานเกษตรกรรม

- ตนเองมักจะพูดให้ผู้อื่นฟังอยู่เสมอเกี่ยวกับส่วนดีของงานเกษตรกรรมแห่งนี้

- ตนเองภูมิใจที่จะบอกกับใครๆ ว่าทำงานในงานเกษตรกรรมแห่งนี้

- งานเกษตรกรรมที่ปฏิบัติงานอยู่สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้ตนเองได้ดีที่สุด

- บ่อยครั้งที่ตนเองไม่เห็นด้วยกับนโยบายในการให้บริการของงานเภสัชกรรม (ข้อคำถามเชิงลบ)

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย (involvement) 5 ข้อ

- ตนเองเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้งานเภสัชกรรมประสบความสำเร็จ

- ตนเองเต็มใจที่จะปฏิบัติให้ดีที่สุดเพื่อคงความเป็นสมาชิกของงานเภสัชกรรมแห่งนี้

- การทำงานในวันหยุดหรือทำหน้าที่แทนผู้ที่ขาดงานเป็นสิ่งที่ตนเองไม่เต็มใจปฏิบัติ (ข้อคำถามเชิงลบ)

- ตนเองไม่เต็มใจทุกครั้งที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของงานเภสัชกรรม (ข้อคำถามเชิงลบ)

- ตนเองทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงของงานเภสัชกรรมอยู่เสมอ

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ (loyalty) คะแนนเต็ม 5 โดยเฉลี่ยคะแนนจากคำถาม 5 ข้อ ดังนี้

- ตนเองมีความรู้สึกจงรักภักดีต่องานเภสัชกรรมที่ทำงานอยู่

- แม้ว่าจะมีการปรับโครงสร้างการบริหารจัดการอย่างมากและส่งผลกระทบต่อตนเอง ก็ยังคงทำงานในงานเภสัชกรรมนี้

- สำหรับตนเองแล้วงานเภสัชกรรมที่ทำงานอยู่นี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วย

- ตนเองสามารถทำงานกับองค์การอื่นได้ดีเช่นเดียวกันหากชนิดของงานคล้ายคลึง (ข้อคำถามเชิงลบ)

- ถ้าหากมีองค์การอื่นให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า ตนเองก็พร้อมที่จะไปจากงานเภสัช (ข้อคำถามเชิงลบ)

Organizational Climate Affecting the Pharmacists' Organizational Commitment at the Regional Hospitals in the Northeast

Saipin Saidum¹, Pirasak Sriruecha²

¹Department of Pharmacy, Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine, Khon Kaen University

²Department of Public Health Administration, Faculty of Public Health, Khon Kaen University

Abstract

Objectives: To study the effect of the organizational climate on organizational commitment among the pharmacists working in the regional hospitals in the Northeast. **Method:** The study sample was 118 systematically random sampled pharmacists with an at least 1 year of practicing experience in any of 6 regional hospitals in the Northeast. The instrument for data collection was the questionnaire which was assessed its content validity by 3 experts. Pilot test showed that Cronbach's Alpha of the instrument was grater than 0.70. The questionnaires included the RICQ Form B by Litwin and Stringer for measuring organizational climate and the organizational commitment scale modified from that by Budsagon Silka. **Results:** All 118 selected samples completed the questionnaires. Overall organizational climate was at the moderate levels (3.50 ± 0.40 ; range 1-5). Most of the dimensions of organizational climate (structure, responsibility, reward, warmth, support, standards, and conflict) were at the moderate levels (3.13-3.63). The scores on identity and risk dimensions were at the high levels (3.74 ± 0.58 , 3.69 ± 0.46 , respectively). The level of pharmacists' organizational commitment was moderate (3.60 ± 0.44 ; rang in 1-5). The significant predictors of organizational commitment were warmth, risk and identity ($P < 0.05$). These three factors explained 44.3% of the variance of organizational commitment. **Conclusion:** The intervention to increase the level of organizational commitment among the pharmacists should be designed to promotion the perception of warmth and identity within the workplace and reduce the perceived risk associated with the practice.

Keyword : organizational climate, organizational commitment, pharmacist, regional hospital, organizational psychology