



นิพนธ์ต้นฉบับ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษา โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์

สุรเชษฐ์ เล็กดวงศ์*, สวัสดิ์ เทียงธรรม**

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ : เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์

วัสดุและวิธีการ : เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นพนักงานกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์ ที่ปฏิบัติงานทั้งส่วนบริการผู้ป่วยและส่วนสนับสนุนบริการ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสนทนาและแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง วิธีการรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์เชิงลึก

ผล : ปัจจัยที่สัมพันธ์กับสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ด้านลักษณะงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการบริหาร เช่น การมีส่วนร่วมในการบริหารหน่วยงานย่อยของตนเอง เสนอความคิดเห็นในที่ประชุม และหาข้อตกลงในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ความสำคัญของคนต่อองค์กร โดยเห็นว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรให้ความสำคัญกับงาน แม้จะเป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งใดก็ตาม มองเห็นประโยชน์ที่มีแก่องค์กร ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ต้องการให้ผู้บริหารให้ความสำคัญกับพนักงานระดับล่าง เข้าใจปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน และปัญหาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ระดับหัวหน้างานควรรับฟังปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน วางตัวเป็นกลาง ส่วนระดับปฏิบัติหรือเพื่อนร่วมงานรู้หน้าที่ความรับผิดชอบของตน ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

สรุป : ผู้บริหารทุกระดับควรลดช่องว่างระดับการบังคับบัญชา ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหาร สนับสนุนให้เห็นความสำคัญของคนต่อองค์กร สื่อสารให้ข้อมูล ใส่ใจดูแล รับฟังปัญหา แนะนำให้คำปรึกษา วางตัวเป็นกลางและให้ความเป็นธรรม พร้อมทั้งจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ส่วนระดับปฏิบัติรู้หน้าที่ของตน ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร, พนักงานกระทรวงสาธารณสุข

*พนักงานกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์

**พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์



THE ENGAGEMENT OF EMPLOYEE HEALTH OF NAKHONRATCASIMA RAJANAGARINDRAPSYCHIATRY HOSPITAL

Surachet Leksuwong, Sawat Teangtum***

Abstract

Objective : To describe the related factors between work aspects and employee engagement of health personnel, Nakhonratchasima Rajanagarindra Psychiatric hospital.

Material and Method : This was a qualitative study, key informants were health employees working at back office service and patient service unit (N = 30) in Nakhonratchasima Rajanagarindra Psychiatric hospital. The structural open ended questions consisted of job characteristics, experiences and need of supporting about engagement were used. The data were collected from focus group discussion and in-depth interviewing and analyzed by content analysis. Triangulation technique was used to ensure the validity.

Results : For work characteristics, the factors related to engagement of health employees were participation in their unit and capability to show the ideas for improving the efficiency of their work. For experience aspect, factors related to engagement were perception of self-importance to their work and their organization. Empathy, neutrality and justice were needs of the employees from the administrative and head of unit. Meanwhile the health employees should do their work with their best effort and also with discipline.

Conclusion : In health employees' view, all the administrative level should be reduced their personal gap to the employees, increasing involvement and encouraging self-importance of the employees to the organization. Communication, caring, empathy, counseling, neutrality and justice should be supported in all level. To empower all the employees, training in subspecialty should be provided. Meanwhile, the health employees should do their jobs with discipline.

Keywords : engagement, employee health

*Health employee, Nakhonratchasima Rajanagarindra Psychiatric hospital

**Registered Nurse, Nakhonratchasima Rajanagarindra Psychiatric hospital

บทนำ

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีในปัจจุบัน ส่งผลกระทบให้ทุกภาคส่วนต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดทั้งชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ในภาคส่วนราชการที่ต้องปรับยุทธศาสตร์และนโยบายเพื่อสนองตอบความต้องการในการให้บริการของประชาชน บรรเทาความเดือดร้อนและเกิดความพึงพอใจในขณะเดียวกันภายในองค์กรเองก็ต้องมีการปรับตัวด้านโครงสร้าง กระบวนการทำงาน หรือแม้แต่บุคลากรทุกระดับโดยมีเป้าหมายเพื่อการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานโดยวัดระดับความสำเร็จเป็นตัวเลขเพื่อตอบแทนผลการปฏิบัติงาน เกิดการแข่งขัน ความเครียดในงาน ผู้ที่ปรับตัวได้ก็จะยังคงทำงานอยู่ได้ด้วยเหตุผลแตกต่างกันไป ส่วนผู้ที่ปรับตัวไม่ได้ อาจเกิดความคับข้องใจจนต้องปรับเปลี่ยนงาน เปลี่ยนแผนก หรือเปลี่ยนที่ทำงาน หรือแม้แต่ว่าผู้ที่ยังอยู่ที่ทำงานเดิมอาจเกิดความคับข้องใจ ซึ่งใจ ลังเลในการอยู่หรือไปจากองค์กรเดิม ทำให้ผลลัพธ์ของงานไม่เป็นที่พึงประสงค์ขององค์กร เหล่านี้ล้วนกระทบต่อความก้าวหน้าและความอยู่รอดขององค์กรทั้งสิ้น หากองค์กรมุ่งเน้นแต่ผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าความสุขของบุคลากร องค์กรนั้นควรทบทวนระดับความพึงพอใจ ความเครียดในการทำงาน ของบุคลากรหรือแม้แต่ความผูกพันต่อองค์กร มีการประเมินความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรในภาพรวมของกรมสุขภาพจิตประจำปีงบประมาณ 2555 พบว่าปัจจัยเรื่องการวางแผนส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพมีระดับ

ความพึงพอใจต่ำที่สุด ในขณะที่ปัจจัยเรื่องการแบ่งเวลาได้อย่างเหมาะสมมีผลต่อความรู้สึกผูกพันของบุคลากรส่วนใหญ่มากที่สุด บุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานส่วนกลางจะมีความรู้สึกผูกพันเพิ่มขึ้น ถ้าได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถ ส่วนบุคลากรศูนย์สุขภาพจิตและบุคลากรในสถาบัน/โรงพยาบาล จะมีความรู้สึกผูกพันเพิ่มขึ้น ถ้าสามารถแบ่งเวลาการทำงานส่วนตัวและสังคม 'ได้อย่างเหมาะสม' ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของบุคลากร ด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความมีอิสระในงาน และการมีส่วนร่วมในการบริหาร ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงาน ทักษะติดต่อองค์กร ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร และความพึงพอใจขององค์กร² ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน³ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร การมีส่วนร่วมด้านความจงรักภักดี มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน⁴

โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา นครินทร์ เป็นหน่วยงานราชการที่มีความมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร โดยให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ได้มาตรฐานเกิดความพึงพอใจและสามารถดำเนินชีวิตอย่างปกติสุข บุคลากรกลุ่ม พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเดิมคือลูกจ้างชั่วคราว เป็นกลุ่มที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยรับเข้า ลาออกมากที่สุดและ

มีแนวโน้มสูงขึ้นด้วยเหตุผลเพื่อความอยู่รอดในการดำเนินชีวิต ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ความเครียด หรือแม้แต่ผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นจึงมีการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกระทรวงสาธารณสุขเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษาโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนินทร์ ผลการศึกษาและข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร นำมาเป็นข้อมูลประกอบเป็นข้อเสนอผู้บริหารในการนำมาใช้วางแผนพัฒนาและเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวกแก่บุคลากรเพื่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์และวิธีการ

เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการศึกษาในเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2558 โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม และสัมภาษณ์เชิงลึก และจดบันทึกด้วยตัวเอง และทำการสรุปข้อมูลที่ได้ออกเป็นแต่ละหัวข้อ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ผู้ทำการวิจัยได้แบ่งวิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็นพนักงานกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนินทร์ที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนินทร์ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานทั้ง

ส่วนบริการผู้ป่วยและส่วนสนับสนุนบริการจำนวนทั้งหมด 30 คน แบ่งเป็นส่วนบริการผู้ป่วย จำนวน 15 คน และส่วนสนับสนุนบริการจำนวน 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสนทนาและแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง สร้างโดยใช้กรอบแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ Steers (1997)⁵ แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป เช่น ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เงินเดือน และฝ่ายที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย

1) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความเสี่ยงในงานที่ทำ ความมีอิสระในการทำงาน เวลาเข้าปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร

2) ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ความสำคัญต่อองค์กร โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความพึงพอใจขององค์กร ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ต่อผู้บริหารองค์กร ผู้บริหารระดับหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงานระดับผู้ปฏิบัติงาน

การรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลจากข้อมูล 2 ส่วน คือ จากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม ตรวจสอบ

ข้อมูลโดยให้ผู้ให้ข้อมูลหลักตรวจทานข้อมูลอีกครั้งก่อนนำไปสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป/ปัจจัยด้านบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร และข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์ด้านเนื้อหา (Content analysis)

ผล

พนักงานกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 30 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย อายุตั้งแต่ 20 - 50 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า - ปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี เงินเดือนระหว่าง 8,000 - 9,000 บาท

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความเสี่ยงหรือความท้าทายในงานที่ทำ ความมีอิสระในการทำงาน เวลาเข้าปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการบริหาร ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ ประกอบด้วย ความสำคัญของต่อองค์กร โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความพึงพอใจขององค์กร และทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ความเสี่ยง/ความท้าทายในงานที่ทำ
ความเสี่ยงจากงาน เช่น จากการถูก

ผู้ป่วยทำร้ายเนื่องจากการดูแลผู้ป่วยที่มีอาการทางจิต การถูกรังเรียนในการให้บริการ การติดโรคทางกายจากผู้รับบริการ ข้อมูลผิดพลาดหรือสูญหาย เป็นต้น “เราอยู่กับผู้ป่วยที่มีอาการทางจิต หงุดหงิด ก้าวร้าวเป็นส่วนใหญ่ ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ โอกาสที่จะถูกผู้ป่วยทำร้ายมีสูง” “ทำงานดูแลผู้ป่วย มีการผูกมัด และสัมผัสคลุกคลีกับผู้ป่วยทางจิตตลอดเวลา อาจติดเชื้อจากสารคัดหลั่ง หรือติดโรคทางกายจากผู้ป่วยเมื่อไรก็ได้” “อาจถูกรังเรียนจากญาติหรือตัวผู้ป่วยเองที่ไม่เข้าใจระบบในการรักษา ขั้นตอนการให้บริการ อีกทั้งมี พ.ร.บ. ผู้ป่วยทางจิต เป็นเรื่องกฎหมายที่เราต้องระวังไม่ให้ถูกรังเรียนได้” “ต้องระวังเรื่องความคลาดเคลื่อนของข้อมูลเนื่องจากไม่ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป” ส่วนความท้าทายในงานที่ทำ พบว่า งานที่ทำเป็นทั้งความเสี่ยงและมีความท้าทาย คือท้าทายความสามารถของตนเอง ต้องใช้เทคนิคและมีไหวพริบในการดูแลผู้ป่วย เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและสำเร็จลุล่วงด้วยดี “เป็นความท้าทายในความสามารถที่จะต้องควบคุมอารมณ์ตนเองที่จะต้องเผชิญกับผู้ป่วยและญาติหลายรูปแบบ เพราะผู้ป่วยจะมีอาการกำเริบเมื่อไรก็ได้” “มีความท้าทายในการเฝ้าระวังอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ป่วยหรือตัวเราเอง ดังนั้นเราต้องเตรียมความพร้อมอยู่ตลอดเวลา” “ท้าทายที่จะทำให้ข้อมูลไม่ผิดพลาดหรือผิดพลาดน้อยที่สุด” “เป็นความท้าทายที่จะต้องทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด” และ “ความท้าทายที่จะต้องคิดวิเคราะห์ข้อมูล หรือ ออกแบบงานต่างๆ ให้ออกมาดี”

ความมีอิสระในการทำงาน

อิสระในการทำงานพอสมควร เพราะมีระเบียบปฏิบัติ มีกรอบที่วางไว้ชัดเจน มีผู้บังคับบัญชาและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ การทำงานตัดสินใจเองได้บางเรื่อง “ก็มีอิสระพอสมควร สามารถแสดงความคิดเห็นได้ แต่ก็ต้องอยู่ในความดูแลของพี่ๆ และหัวหน้าด้วย เพราะประสบการณ์ทำงานยังน้อย” และ “ก็มีอิสระในการตัดสินใจบางเรื่อง แสดงความคิดเห็นได้บางครั้ง ซึ่งต้องอยู่ใต้ผู้บังคับบัญชาและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์” ผู้ที่ตอบว่ามีอิสระในการทำงานมาก เนื่องจากใช้ทักษะการทำงานของตนเองได้เต็มที่ จากคำกล่าวที่ว่า “มีอิสระในการดูแลผู้ป่วย ประเมินสภาพผู้ป่วย ใช้ทักษะพูดคุยให้ผู้ป่วยผ่อนคลายได้เต็มที่” และ “ผมทำงานตามที่ตนเองคิด ตัดสินใจเองได้ ไม่มีใครครอบงำ” ส่วนหนึ่งที่ตอบว่ามีอิสระในการทำงานค่อนข้างน้อยเนื่องจากต้องทำตามระบบที่วางไว้ “ต้องทำตามระบบที่เค้าวางไว้ และระบบก็ดีขึ้นแล้ว” “มีขอบเขต มีหัวหน้างานเยอะ ทำตามคำสั่ง”

เวลาเข้าปฏิบัติงาน

พนักงานราชการส่วนบริการผู้ป่วยมีเวลาการเข้าปฏิบัติงานที่ไม่แน่นอน ได้แก่เวรเช้า เวรบ่าย และเวรดึก การดำเนินชีวิตประจำวันและการพักผ่อนไม่เพียงพอ ส่งผลต่อสุขภาพ ต้องปรับตัวในการนอนและกิจกรรมในครอบครัว “นอนไม่ตรงเวลา ส่งผลต่อสุขภาพ เราต้องปรับตัว ดูแลตัวเองให้ดีขึ้น สุขภาพให้แข็งแรงอยู่ตลอด” “ต้องปรับเวลาการพักผ่อนของตนเอง การรับประทานอาหารมีเวลาอยู่กับครอบครัวก็น้อยลง เวลามันไม่

ตรงกัน” ผู้ที่ปฏิบัติงานส่วนสนับสนุนบริการตอบว่าไม่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เพราะปฏิบัติงานเวลาราชการปกติ มีเข้าเวรบ้างเป็นบางวัน ไม่ส่งผลกระทบมาก “มีขึ้นเวรบ้างบ้างไม่ส่งผลกระทบก็ทนอดกลั้นอยู่แล้ว”

การมีส่วนร่วมในการบริหาร

การมีส่วนร่วมในหน่วยงานย่อยของตนเอง เช่น การเสนอความคิดเห็นในที่ประชุม เสนอแนะในส่วนที่ควรปรับปรุง หาข้อตกลงในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน “เวลาเข้าประชุมก็สามารถออกความคิดเห็น เสนอแนะเรื่องต่างๆ ได้” และ “เสนอวิธีการปฏิบัติงาน วิธีการแก้ปัญหา เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเป็นธรรม” ส่วนผู้ที่ตอบว่าไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการบริหาร มีความเบื่อหน่ายการประชุม คิดว่าตนเองเป็นเสียงเล็กๆ “ไม่ค่อยมีส่วนร่วม เข้าประชุมก็ส่วนใหญ่หัวหน้าเถียงกัน เราคอยทำตามคำสั่ง”

ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน

ความสำคัญของตนเองต่อการ

พนักงานกระทรวงสาธารณสุขเกือบทั้งหมดเห็นว่าตนเองมีความสำคัญต่อการให้ความสำคัญกับงาน ระบบงาน แม้จะเป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งใดก็ตาม มองเห็นประโยชน์ที่ตนเองมีต่อการ “งานที่สำคัญนะเป็นงานดูแลคนไข้ ก็ปฏิบัติตามระบบที่เขากำหนด ทำให้โรงพยาบาลเป็นที่ยอมรับ และได้มาตรฐานสากล” “เป็นงานบริการก็ต้องบริการให้ดี ผู้ป่วยและญาติจะได้รู้สึกดี ทำให้โรงพยาบาลได้ประโยชน์ เป็นหน้าตาของโรงพยาบาล” มี 2 คนที่เห็นว่าตนไม่มีความสำคัญ

ของตนเอง มองว่าองค์กรไม่สนใจ ต้องปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา ตนเองไม่มีความสำคัญต่อองค์กรมากมาย “ก็ทำงานประจำวันธรรมดา ไม่ได้สำคัญมากมาย” “ทำงานของตัวเองให้เสร็จพอ องค์กรไม่ได้เห็นความสำคัญของเรา”

โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
พนักงานกระทรวงสาธารณสุขจำนวนกว่าครึ่งเห็นว่ามีโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมองว่าเริ่มมีความมั่นคงขึ้นแม้ไม่มาก มีการประเมินเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนทุกปี ส่วนพนักงานกระทรวงสาธารณสุขที่เป็นพยาบาลเห็นว่ามีนโยบายส่งเสริมศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เช่นการพยาบาลเฉพาะทางสุขภาพจิตและจิตเวช ทำให้รู้สึกมีความมั่นคงขึ้น “เงินเดือนขึ้นทุกปีนะ ประเมินทุกปีเพื่อเพิ่มเงินเดือน” “โรงพยาบาลให้เรียนต่อเฉพาะทางนะ ก็พอจะมีโอกาสก้าวหน้าบ้าง” อีกเกือบครึ่งมองว่าโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานค่อนข้างน้อย เงินเดือนที่เพิ่มน้อยไม่ใช่ว่าความก้าวหน้า ไม่มั่นคง สามารถถูกประเมินไม่ผ่านทุกเมื่อ “โอกาสก้าวหน้ามีดมน ไม่มี การปรับวุฒิการศึกษา มีเพียงเงินเดือนที่ขึ้นทุกปีแต่ไม่เยอะ” และ “ไม่น่าจะมีโอกาสได้บรรจุอยู่บนความไม่แน่นอน”

ความพึงพอใจขององค์กร
พนักงานกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 2 ใน 3 มองว่าองค์กรสามารถพึงพอใจได้ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ทราบ มีระบบการบริหารที่ดี ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ หัวหน้างานให้คำปรึกษาได้ทุกอย่าง ให้โอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียม “โรงพยาบาล

มีระบบการบริหารที่ดี สามารถแสดงความคิดเห็นได้ตลอด” “ช่วยเหลือให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาในเรื่องต่างๆ” “เวลาประชุมก็แจ้งข้อมูลข่าวสารให้ทราบเป็นระยะ มีความยุติธรรม เท่าเทียม น่าเชื่อถือ” มีบางส่วนที่ไม่ค่อยเชื่อมั่นในองค์กร ไม่เห็นนโยบายที่เอื้อประโยชน์แก่พนักงานที่ชัดเจน สวัสดิการและค่าตอบแทนไม่เพียงพอ ขาดการชี้แจงรายละเอียด ค่าตอบแทนไม่คุ้มค่า “โรงพยาบาลไม่ค่อยมีนโยบายที่เอื้อประโยชน์และสวัสดิการแก่บุคลากรที่ชัดเจน” และ “ไม่ค่อยชี้แจงรายละเอียด ค่าตอบแทนน้อย”

ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน
พนักงานกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 2 ใน 3 มองว่าเพื่อนร่วมงานดี พุดคุยปรึกษาปัญหากันได้ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน เป็นเหมือนเป็นพี่น้องครอบครัวเดียวกัน “พี่ๆ คอยแนะนำ ชี้แนะในทางที่ดี พุดคุยกันได้เฮฮา เป็นกันเอง” “เป็นเหมือนพี่น้อง กิน นอนด้วยกัน ช่วยกันทำงาน ปรึกษาปัญหาได้ทุกอย่าง” จำนวน 1 ใน 3 มองว่า มีทั้งเพื่อนร่วมงานที่ดีและไม่ดี มีหลายประเภท ทั้งที่ช่วยทำงานและที่เห็นแก่ตัว ขัดแย้งกันบ้างแต่พอพุดคุยกันได้ “คนทำงานก็ทำ คนเห็นแก่ตัวก็มี เอาเปรียบเพื่อน” และ “ความเห็นไม่ตรงกันก็ขัดแย้งกันบ้าง เลยไม่ค่อยสังสรรค์กัน”

ทัศนคติต่อองค์กร
พนักงานกระทรวงสาธารณสุขจำนวนกว่าครึ่ง มองว่าเป็นองค์กรที่ดี มีระบบและมาตรฐานที่ดี มีความยุติธรรม มั่นคง มีการจัดอบรมหรือกิจกรรมที่เสริมสร้างความสามัคคี

กันอย่างต่อเนื่อง มีระบบงาน ระบบบริหารที่ดี คนในองค์กรเหมือนครอบครัวเดียวกัน “โรงพยาบาลเรารักษามาตรฐานและพัฒนาระบบงานอยู่ตลอด มีคุณภาพน่าเชื่อถือ” “มีความยุติธรรมให้ความช่วยเหลือบุคลากรอย่างเท่าเทียม” “เราอยู่แบบพี่น้อง มีกิจกรรมที่เกื้อหนุนกิจกรรม OD ทำให้เกิดความสามัคคีดีมาก” มีส่วนน้อยที่ไม่แสดงความคิดเห็นกลับแสดงความรู้สึกเบื่อหน่าย “รู้สึกเฉยๆ ไม่ค่อยชัดเจนถ้าชอบก็ปานกลาง” บางคนมององค์กรในแง่ลบ รู้สึกถึงความไม่เท่าเทียม “อยากให้เอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่ประสาธน์หรือบอกให้ตรงประเด็น ไม่อยากให้เป็นต่อหน้าอีกอย่าง กลับหลังอีกอย่าง” “ขาดการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาบุคลากรไม่ทั่วถึง”

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร

ระดับผู้บริหาร ทีมนำทีมบริการ

จำนวนครึ่งหนึ่งเสนอแนะเกี่ยวกับการเห็นความสำคัญของพนักงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานระดับล่าง เข้าใจปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน ปัญหาคุณภาพชีวิตของพนักงาน จำนวน 1 ใน 3 เสนอแนะในเรื่องนโยบาย เช่น นโยบายที่ช่วยเหลือพนักงาน หรือสวัสดิการที่ชัดเจน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การจัดโครงการหรือกิจกรรมที่เสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะอย่างสม่ำเสมอ สร้างความผูกพันของคนในองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความผ่อนคลาย หลายคนบอกว่าไม่กล้าแสดงความคิดเห็น 1 คน เสนอให้มีระบบบริหารจัดการคนทำงานให้ชัดเจน คนที่รับผิดชอบ

งานหรือคนที่ขยันทำงานกลับถูกละเลยงานมาก เนื่องจากถูกไ้วางใจว่าทำได้ แม้งานที่มอบหมายเป็นงานไม่ยากแต่หากงานง่ายๆ จำนวนมากมากระจุกอยู่ที่ใครคนใดคนหนึ่งหรือคนๆ เดียว คนๆ นั้นถูกงานทับถมทำให้งานเสร็จไม่ทันเวลา ควรจะมีวิธีการจัดการอย่างเป็นระบบกับคนที่ไม่ชอบเรียนรู้งาน ไม่รับผิดชอบงาน เขาไม่ควรกลายเป็นคนที่ได้รับการยกเว้นให้ม้งานน้อยเนื่องจากไม่มีใครเชื่อใจว่าจะทำได้และไม่รับผิดชอบงาน มีระบบตรวจสอบที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย การมุ่งเพียงผลสำเร็จของงานโดยไม่มุ่งความสัมพันธ้ทางจิตใจของพนักงานนั้น แม้จะได้ผลแต่ผลของงานจะได้เฉพาะที่สั่งแต่จะไม่ได้งานที่เกิดจากการริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงาน การเสริมสร้างคุณค่าทางจิตใจจะช่วยปลุกพลังคนทำงานให้ผลิต สร้างสรรค์งานได้อย่างเต็มศักยภาพ การให้คุณค่าทางจิตใจจะช่วยย้คิดใจให้รักงานที่ทำ เป็นงานขององค์กรเพราะเห็นว่าองค์กรมีคุณค่าควรแก่งานที่สร้างสรรค์ การลงทุนด้วยเงินค่าล่วงเวลาหรือเลื่อนขั้นเงินเดือนให้สูงกว่าคนอื่นไม่ได้หมายความว่าคนๆ นั้นได้สร้างมูลค่าของงานได้มากกว่าผู้อื่น “คนทำงานที่รับผิดชอบงานที่เก่ง กลับถูกละเลยงานให้ถมเขา เหมือนฟางเส้นสุดท้ายบนหลังลา ลากก็ล้มหน้าก็ล้มตาทำไม่ปรึกษา อยากได้ฟางมากแต่ก็ไม่เพิ่มลา ไม่สังเกตด้วยว่าลาหลังแอ่นแล้ว จนกระทั่ง “ฟางเส้นสุดท้าย” ลากหัก ฟางกระจัดกระจาย ไม่มีใครไ้ไ้อะไรเลย” “จริงๆ แล้วผมมองเห็นคุณค่าของงานจิตเวชมาก โรงพยาบาลนี้มีคุณค่าตรงที่ช่วยดูแลจิตใจคนป่วยแล้วก็ญาติแต่ทำไม การดูแลคนทำงานมุ่งแต่ความสำเร็จ

ของงาน ใจคนทำงานอยู่ไหน”

ระดับผู้บริหารหน่วยงานย่อย

เกือบทุกคนเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงาน โดยหัวหน้างานต้องรับฟังปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน มีความเป็นกันเอง วางตัวเป็นกลาง บางคนเสนอแนะในเรื่องความเป็นธรรม สามารถไกล่เกลี่ยปัญหาความขัดแย้งของพนักงานได้ การจัดอัตราค่าจ้างให้พอเพียง เนื่องจากการงานเยอะและแตกต่างกันทุกวัน ดังนั้นการจัดอัตราค่าจ้างต้องคำนึงถึงภาระงานของผู้ปฏิบัติด้วย จำนวน 1 คน มีความเห็นต่อหัวหน้าระดับหน่วยย่อยว่า ควรทบทวนหรือสำรวจทัศนคติตนเองอยู่เสมอว่าขณะนี้คิดอย่างไรกับองค์กร เพราะหัวหน้างานคือผู้เชื่อมระหว่างนโยบายกับการปฏิบัติสื่อสารให้ความกระจ่างกับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับคำว่า “หัวหน้า” หมายถึงอย่างไร ขอบเขตการทำงานคือสั่งงานเพียงเท่านั้นหรือไม่ ควรเป็นหัวหน้าพาทำ สอนงาน และรับผลงานร่วมกัน หรือหัวหน้ามีหน้าที่เพียงแค่สั่งให้ทำ ไม่สอนงานแต่รับผลงานเอง รวมถึงสำรวจอารมณ์ของตนเองอยู่เสมอว่าทำงานมีความสุขดี การเคร่งเครียดส่งผลกับเพื่อนร่วมงานและชีวิตส่วนตัว นอกจากนี้การให้คุณค่ากับผู้ร่วมงานในระดับปฏิบัติ โดยระมัดระวังการใช้คำว่า “ลูกน้อง” เพราะคำนี้หมายถึงหัวหน้าที่เก่งงานกว่า แต่ตรงข้ามหากหัวหน้าที่ไม่ได้แสดงศักยภาพในงานว่าเหนือกว่าควรหลีกเลี่ยงคำว่าลูกน้อง “คุณไม่ได้สร้างเขาเลย มีแต่สั่งๆ ลงมาจะให้เขานับถือคุณว่าเป็นหัวหน้านิ่งๆ หัวหน้าที่ได้แต่สั่งๆ ผมว่าเป็นอันตรายต่อองค์กรนะ นอกจากไม่เกิดการสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ

เนื่องจากต้องทำตามคำสั่งเท่านั้น การไม่ชอบหัวหน้าที่เป็นส่วนสำคัญที่คนทำงานไม่เห็นแก่งาน” “มีอีกมากที่หัวหน้าเคร่งเครียด เพราะรับงานมาเยอะ ทำงานจะมีความสุขได้อย่างไร งานสำเร็จแต่คนทำงานสำราญใหม่ เห็นแต่บอกว่างานเยอะ”

ระดับผู้ปฏิบัติงาน และ ตนเอง

จำนวนกว่าครึ่งเสนอแนะเรื่องการทำงาน ควรร่วมมือร่วมใจกัน รู้หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ จำนวนเกือบครึ่งเสนอแนะเรื่องความรักความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ปรึกษากัน ชี้แนะแนวทาง ร่วมแก้ปัญหาต่างๆ จำนวน 1 คน มีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้การใช้ความเป็นคนทำงานในสถานที่ที่ให้บริการสุขภาพจิตและผู้ป่วยจิตเวชในการปรับตัวปรับใจตนเองให้ยอมรับความแตกต่างของคน ทำชีวิตให้สมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว “คนที่ไม่รู้ยังสอนให้รู้ได้ แต่คนที่ไม่อยากเรียนรู้นี่สิอันตรายยิ่งกว่า เขาว่านะควรทำ แต่เขาไม่อยากจะเรียนรู้ที่จะทำ ดีกว่า องค์กรจะไปไม่รอดถ้ามีหัวหน้าและลูกน้องแบบนี้” “ผมรักที่นี่ ผมคิดว่าที่นี่ให้อะไรผมมากมาย โดยเฉพาะคุณค่าทางใจ ได้เรียนรู้ชีวิต เรียนรู้การปล่อยวาง แม้ไม่ได้อยู่ที่นี้ไปตลอด หากมีโอกาสผมก็จะตอบแทนด้วยแบบของผม”

อภิปราย

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่สัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร หน่วยงานย่อยของตนเอง

การเสนอความคิดเห็นในที่ประชุม เสนอแนะในส่วนที่ควรปรับปรุงหาข้อตกลงในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิดาขวัญ ร่มเมือง² ที่ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานของบุคลากร โรงเรียนธิดาแม่พระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เช่น ความท้าทายของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร และการศึกษาของศิริเกศ สิงหศิริ³ ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาเจ้าหน้าที่องค์การคำของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้าน อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ไม่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร

ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานในประเด็นความสำคัญของตนเองต่อองค์กร ได้แก่ การให้ความสำคัญกับงานและระบบงาน แม้จะเป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งใดก็ตาม มองเห็นประโยชน์ที่จะมีแก่องค์กร ซึ่งแตกต่างกับผลการศึกษาของ นิดาขวัญ ร่มเมือง² ที่พบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ ได้แก่ ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงาน ทักษะติดต่อองค์กร ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร และด้านความพึงพอใจขององค์กร นอกจากนี้ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร การมีส่วนร่วม ด้านความจงรักภักดี

มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน^{4,6}

ข้อเสนอแนะของพนักงานกระทรวงสาธารณสุข คือต้องการให้ผู้บริหารให้ความสำคัญกับพนักงาน เข้าใจปัญหาของผู้ปฏิบัติ และปัญหาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ระดับหัวหน้างานต้องรับฟังปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน มีความเป็นกันเอง วางตัวเป็นกลาง ระดับปฏิบัติหรือเพื่อนร่วมงาน ควรร่วมมือร่วมใจกัน รู้หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ คลายคลึงกับการศึกษาของกรมสุขภาพจิต¹ ที่พบว่าปัจจัยเรื่องการวางแผนส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพบุคลากรมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด ในขณะที่ปัจจัยเรื่องการแบ่งเวลาได้อย่างเหมาะสมมีผลต่อความรู้สึกผูกพันของบุคลากรส่วนใหญ่มากที่สุด จึงได้กำหนดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ผลักดันเรื่องการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรในการให้ความรู้ ความเข้าใจเรื่องสวัสดิภาพ/ความปลอดภัย/การจัดสวัสดิการ และการประชาสัมพันธ์ รวมถึงการพัฒนากระบวนการเพื่อเสริมสร้างความก้าวหน้าของบุคลากร (Career Path)⁷

สรุป

มีปัจจัยหลายด้านที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกระทรวงสาธารณสุขซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการทำงานและคุณภาพชีวิตโดยตรง การให้ความสำคัญ การมีส่วนร่วมในการบริหาร โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความพึงพอใจขององค์กร

และทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ด้วยการสร้างความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแม้จะเป็นพนักงานตำแหน่งใดก็ตาม จะเกิดประโยชน์ทำให้องค์กรพัฒนาและก้าวหน้าต่อไป

เพื่อเป็นเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและความสามัคคีในหมู่พนักงาน กระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลจิตเวช นครราชสีมาราชชนกรินทร์ ผู้บริหารทุกระดับควรมีนโยบายในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะอย่างจริงจัง ลดช่องว่างระดับการบังคับบัญชา ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหาร สนับสนุนให้เห็นความสำคัญของตนต่อองค์กร สื่อสารให้ข้อมูล ใฝ่ใจดูแล รับฟังปัญหา แนะนำให้คำปรึกษา วางตัวเป็นกลาง และให้ความเป็นธรรม พร้อมทั้งจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ส่วนระดับปฏิบัติรู้หน้าที่ของตน ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้บริหารควรนำข้อมูลจากผลการศึกษาประกอบการวางแผนนโยบาย ส่งเสริมการให้ความสำคัญกับพนักงานระดับปฏิบัติงาน เข้าใจปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน ปัญหาคุณภาพชีวิตของบุคลากร การจัดโครงการหรือ

กิจกรรม เช่น โครงการ/กิจกรรมที่เสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ สร้างความผูกพันของคนในองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความผ่อนคลายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวกและให้เกิดการพัฒนาขององค์กรต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นไปในทิศทางลบ ทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร เพื่อทำการแก้ไขและส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรให้ตรงจุด

2.2 ควรศึกษาวิธีการสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์กรให้ได้ผล ศึกษาความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานเพื่อให้เกิดผลดีแก่ทั้งองค์กรและพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

1. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. รายงานผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ในภาพรวมของกรมสุขภาพจิต ประจำปีงบประมาณ; 2555.
2. นิดาขวัญ รมเมือง. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร วิทยาลัย โรงเรียนธิดาแม่พระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. The Best Innovative School of Management in the South of Thailand. 1-14.
3. ศิริเกศ สิงห์ศิริ. ความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่องค์การคำ ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา; 2551.
4. ประจวบ คงอินทร์. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน วิทยาลัย : กลุ่ม

- บริษัท พีรพัฒน์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน); 2554.
5. Steers RM. Antecedents and outcome of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly* 1977.
6. ปาริชาติ บัวเต็ง. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไดกิ้น อินดัสตรี้ส์ ประเทศไทย (จำกัด) [วิทยานิพนธ์]. ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี; 2554.
7. ฝ่ายแนะแนวการศึกษา. การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน. [online]. Available from: <http://meesara.com> [2015 Jan 16].