



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราว โรงพยาบาลจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความเป็นมาของโรงพยาบาลจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
2. แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารบุคลากร
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ความเป็นมาของโรงพยาบาลจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

โรงพยาบาลจอมทองเป็นโรงพยาบาลชุมชน เป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอ มีขนาดและจำนวนเตียงสำหรับผู้ป่วย 120 เตียง เป็นองค์กรภาครัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ตั้งอยู่ที่อำเภอจอมทอง ถนนสายเชียงใหม่-ฮอด จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อปี พ.ศ. 2549 ได้รับการรับรองคุณภาพ (Hospital Accreditation: HA) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ (พรพ.) ในปีงบประมาณ 2553 มีผู้ป่วยเข้ารับบริการแยกตามลักษณะการเข้ารับบริการ ประเภทผู้ป่วยนอกเฉลี่ยวันละ 838.39 คน ผู้ป่วยในมีอัตราการครองเตียงร้อยละ 70.63 ปัจจุบันได้เพิ่มขีดความสามารถในการรักษาพยาบาล มีแพทย์เฉพาะทาง เฉพาะสาขา บางสาขา เพื่อบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยเฉพาะโรค เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ สามารถรองรับการส่งต่อผู้ป่วย จากอำเภอสายใต้ของจังหวัดเชียงใหม่ คือ อำเภอดอยเต่า อำเภอแม่ถ่อ อำเภอฮอด อำเภอแม่แจ่ม อำเภอดอยหล่อ และพื้นที่ใกล้เคียง คือ จังหวัดลำพูน และจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อลดข้ามขั้นตอนและลดความแออัดของโรงพยาบาลระดับจังหวัด คือ โรงพยาบาลนครพิงค์ จึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถบุคลากร ในการรองรับผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้น โดยมีแพทย์เฉพาะทาง สาขาสูติศาสตร์ เวชวิทยา สาขาอายุรกรรม สาขาศัลยศาสตร์ทั่วไป สาขาจักษุวิทยา สาขาจิตเวชศาสตร์ สาขารังสีวิทยา สาขาอายุรศาสตร์ สาขากุมารเวชศาสตร์ และสาขาเวชปฏิบัติทั่วไป ซึ่งเป็นไปตามระบบ

ข้อมูลทางภูมิศาสตร์ เป็นศูนย์กลางการบริการสุขภาพระดับทุติยภูมิ และเครือข่ายบริการ สาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการ ได้อย่างทั่วถึงตามเกณฑ์ระบบข้อมูลทาง ภูมิศาสตร์

ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการที่โรงพยาบาลมีความหลากหลายต่างความเป็นอยู่และสังคม ซึ่ง นอกจากเป็นชาวไทยพื้นราบแล้วยังมีชนเผ่าพื้นเมือง ชาวเขา เผ่าปากะของ มูเซอ ม้ง เหมี่ยน และ นอกจากนี้ยังมีชาวต่างด้าวที่เข้ามาทำงานรับจ้างประเภทรับจ้างแรงงานในพื้นที่ ส่วนใหญ่เป็นชาว พม่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จึงเป็นผู้ที่มีการศึกษาน้อยหรือไม่มีความรู้ จึงเป็นกลุ่มที่มักจะขาด ระเบียบวินัย ขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตนเองในการดูแลรักษาสุขภาพ รวมไปถึงการ ติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะด้านภาษาพูด ผู้ป่วยส่วนใหญ่นี้จึงเป็นกลุ่มที่สร้างภาระงานให้ ได้แก่ การ ทิ้งปฏิคู การรักษาความสะอาด การใช้เครื่องนุ่งห่ม การใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น จึง จำเป็นต้องมีบุคลากรมาดูแลให้บริการในการดูแลขั้นต้นแก่ผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการให้การรักษายาบาลของแพทย์และพยาบาล ภาระงานอีกประการที่ต้องปฏิบัติคือ การสื่อสารกับผู้ป่วยด้วยภาษาคำศัพท์ทางการแพทย์ในการรับคำสั่งจากแพทย์ พยาบาล บุคลากร ทางการแพทย์นำไปปฏิบัติงาน ภาระงานด้านการให้ความรู้ด้านสาธารณสุข ภาระงานความรู้ เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในงานบริการรักษายาบาล บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านนี้จะต้องเป็นผู้ที่มี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีทักษะในการปฏิบัติงาน เนื่องจากงานให้บริการผู้ป่วยเป็นงานที่มีความเสี่ยงที่ จะได้รับเชื้อโรคติดต่อจากผู้ป่วยได้โดยง่าย จะต้องได้รับการแนะนำ ชี้แจงในการปฏิบัติงานโดย ละเอียด นอกจากนี้แล้วจะต้องเป็นผู้ให้บริการที่ดีมีกิริยามารยาท เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ ผู้ป่วยที่มารับบริการ ทุกวันนี้จะเห็นว่าประชาชนมีความต้องการรับบริการที่ดีมีการเรียกร้องความ ต้องการสูงมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งภารกิจงานในลักษณะที่กล่าวมานี้ ต้องใช้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มี ความรู้ความสามารถและมีทักษะในการปฏิบัติงาน

โรงพยาบาลจอมทอง มีจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานแบ่งเป็นประเภทต่างตามแหล่ง งบประมาณการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าตอบแทน เป็น 4 ประเภท คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ในความหลากหลายของงานด้านสุขภาพที่แบ่งย่อยลงไป ในบริการ เน้นการรักษาเฉพาะทาง ทำให้มีบุคลากรหลายสาขาวิชาชีพ มีความแตกต่างกันตาม สห สาขาวิชาชีพ กลุ่มหนึ่งเป็นสายงานที่มีตั้งแต่ระดับฝีมือ ระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญ จนถึง ระดับบริหาร ได้แก่ สายงานบริการทางการแพทย์และวิชาชีพเฉพาะ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ นักเทคนิคการแพทย์ นักกายภาพบำบัด นักจิตวิทยา เจ้าหน้าที่รังสีการแพทย์ เจ้า พนักงานเภสัชกรรม เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข สายงานสนับสนุนบริการ นักจัดการงาน ทั่วไป นักวิชาการเงินและบัญชี เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าพนักงาน

เวชสถิติ นักโภชนากร นายช่างเทคนิค กลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการซึ่งมาจากการสรรหาบรรจุและแต่งตั้งจากส่วนกลาง และอีกกลุ่มเป็นสายงานที่ต่ำกว่าระดับฝีมือลงจนถึงระดับแรงงานหรือปฏิบัติการ เช่น พนักงานทั่วไป (คนงาน) คนสวน พนักงานเก็บเอกสาร ผู้ช่วยช่างทั่วไป พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานขับรถยนต์ โรงพยาบาลเป็นผู้สรรหาบรรจุแต่งตั้งเอง ปัจจุบันมีบุคลากรประเภทข้าราชการ 141 คน ลูกจ้างประจำ 30 คน พนักงานราชการ 4 คน และลูกจ้างชั่วคราว 295 คน รวมทั้งสิ้น 470 คน

จะเห็นได้ว่า ในโรงพยาบาลจอมทองเป็นองค์กรที่มีบุคลากรหลายสาขาวิชาชีพมาปฏิบัติงานร่วมกัน บุคลากรมีความรู้ความสามารถแตกต่างกัน ทั้งในระดับแรงงาน กึ่งฝีมือ ใช้ฝีมือ ระดับปฏิบัติการ ระดับวิชาการ ระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญ จนถึงระดับบริหาร เมื่อต้องปฏิบัติงานกับความหลากหลายของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการดังกล่าวมาข้างต้น ความยุ่งยากของงานบริการและปัญหาส่วนใหญ่จึงอยู่ที่ระดับกลุ่มที่ไม่ได้ใช้ฝีมือ โดยเฉพาะในระดับปฏิบัติการ เป็นกลุ่มที่ไม่ต้องใช้วุฒิการศึกษาสูง การสรรหาบุคลากรในกระบวนการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดตำแหน่งให้เป็นผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานทั่วไป (คนงาน) พนักงานแปล ผู้ช่วยทันตแพทย์ ผู้ช่วยเภสัชกร ช่างตัดเย็บ ผู้ช่วยช่างทั่วไป พนักงานห้องผ่าตัด พนักงานประจำห้องยา คนสวน พนักงานประกอบอาหาร พนักงานซักฟอก ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานทำความสะอาดอาคารสถานที่ งานซักผ้าผู้ป่วย งานล้างทำความสะอาดเครื่องมือแพทย์ เครื่องมือทันตกรรม งานดูแลช่วยเหลือผู้ป่วย งานเตรียมเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่มผู้ป่วย งานปูเตียงผู้ป่วย เช็ดถูทำความสะอาดคราบเลือด งานเก็บขยะ งานดูแลระบบน้ำประปา งานดูแลระบบบำบัดน้ำเสีย งานดูแลสวน งานขับรถยนต์ งานซ่อมบำรุง งานเงินเตียง เงินแปลผู้ป่วย งานส่งต่อผู้ป่วยไปจุดบริการต่างๆ ภายในโรงพยาบาล งานจัดเตรียมคลังพัสดุ คลังเวชภัณฑ์ งานดูแลรักษาความปลอดภัย งานที่ปฏิบัติตามคำสั่งของแพทย์ พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ ตลอดจนดูแลสถานที่ สิ่งแวดล้อม ทุกภาระงานล้วนแต่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยโดยตรงและโดยอ้อม ซึ่งมีความหลากหลายตามตำแหน่งหลากหลายสาขา ตามสายงานดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ในแต่ละโรงพยาบาลมีปริมาณงานและภาระงานมาก โรงพยาบาลต่างๆ จึงมีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรเป็นจำนวนมากตามปริมาณงาน ภาระงานหรือจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับบริการที่มีความหลากหลายต่างวัฒนธรรม โรงพยาบาลจอมทองจึงมีการเพิ่มบุคลากรในกลุ่มหลังนี้ในปีงบประมาณ 2553 มีจำนวน 295 คนซึ่งมีจำนวนมากกว่ากลุ่มข้าราชการกลุ่มแรก

กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้สถานบริการ โรงพยาบาลหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ให้มีการจ้างบุคลากรได้ตามความจำเป็นและเหมาะสมตามภาระงาน และสถานะเงินนอกงบประมาณ (เงินบำรุง) ของแต่ละแห่ง โดยให้จ้างบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานเป็น

“ลูกจ้างชั่วคราว” สำหรับการจ้างไว้เพื่อการปฏิบัติงานในระดับงานที่ต่ำกว่าระดับฝีมือหรือระดับแรงงาน และสามารถจ้างทดแทนอัตรากำลังข้าราชการระดับที่สูงกว่าระดับฝีมือได้ การบริหารจัดการดำเนินการภายใต้ทรัพยากรของตนเอง สามารถกำหนดคุณสมบัติ กำหนดตำแหน่งหน้าที่ กำหนดจำนวนบุคลากร และเบิกจ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทนจากเงินนอกงบประมาณ(เงินบำรุง) ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดไว้เป็นหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการจ่ายเงินบำรุงเพื่อเป็นค่าจ้างชั่วคราวหรือลูกจ้างรายคาบของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเท่านั้น ส่วนหลักเกณฑ์วิธีการสรรหา การจัดการด้านบุคคลกลุ่มลูกจ้างชั่วคราวไม่ได้กำหนดไว้ โรงพยาบาลจึงใช้หลักเกณฑ์การบริหารบุคคลของข้าราชการหรือลูกจ้างประจำโดยอนุโลม เพื่อให้เป็นไปตามความเหมาะสมของแต่ละสภาพของโรงพยาบาล

การจ่ายเงินค่าจ้างเป็นอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลจอมทอง ซึ่งดำเนินการตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขการจ่ายเงินบำรุงของหน่วยบริการ พ.ศ.2544 ตามข้อบังคับกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมุ่งเน้นไปที่ฐานะทางการเงินนอกงบประมาณหรือเงินบำรุงที่จะนำมาจ่ายเป็นค่าจ้างให้มีความสอดคล้องกับปริมาณและภาระงานที่รับผิดชอบ ข้อบังคับของกระทรวงสาธารณสุขไม่ได้เน้นไปที่ความสำเร็จของการบริหารงานลูกจ้างชั่วคราว ในปีงบประมาณ 2553 โรงพยาบาลจอมทองมีรายได้จากการให้บริการ ประมาณ 84.37 ล้านบาท ได้ใช้จ่ายเป็นค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราว เป็นจำนวน 29.79 ล้านบาท ซึ่งเป็นการใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง การดำเนินงานเกี่ยวกับลูกจ้างชั่วคราวทุกด้านเป็นบทบาทหน้าที่ของ กลุ่มบริหารงานทั่วไป ซึ่งดำเนินการ โดยเจ้าพนักงานธุรการ เนื่องจากระดับโรงพยาบาลชุมชน ไม่กำหนดกรอบอัตรากำลังผู้ปฏิบัติงานด้านบุคลากรหรือกำหนดให้มีตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลเหมือนโรงพยาบาลประจำจังหวัดหรือโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป ความสามารถในการบริหารงานลูกจ้างชั่วคราว จึงเป็นประสบการณ์ของโรงพยาบาลนั้นๆ แต่ละโรงพยาบาลมีความแตกต่างกันไป ในความสามารถในการบริหารงานลูกจ้างชั่วคราวซึ่งขึ้นกับปัจจัยหลายๆ ด้านขององค์กรและภายนอกองค์กรหรือชุมชน หากชุมชนใดหรืออำเภอใดมีความเจริญก็อาจจะได้ลูกจ้างชั่วคราวที่มีการศึกษาสูงกว่าที่กำหนดมาทำงานในระดับปฏิบัติ หากอำเภอใดเป็นชนบทหรืออำเภอที่ห่างไกลมากก็จะได้แต่ลูกจ้างที่มีการศึกษาขั้นพื้นฐาน เนื่องจากลูกจ้างชั่วคราวส่วนใหญ่มักจะสรรหาได้จากคนในพื้นที่เท่านั้น เพราะระบบราชการไม่เอื้อให้คนต่างพื้นที่มาทำงาน เนื่องจากไม่มีสวัสดิการบ้านพักรอรับ และเงินเดือนค่าจ้างที่ได้รับ ก็ได้รับตามตำแหน่งงาน หรือตามอัตราค่าจ้างขั้นต่ำของตำแหน่งหรืออัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำเท่านั้น

การที่ลูกจ้างชั่วคราวที่มีวุฒิการศึกษาสูงมาทำงานก็จะส่งผลให้ปฏิบัติงานไม่นาน มีการลาออกเมื่อได้งานที่ตรงกับวุฒิการศึกษาที่สูงกว่าหรือได้เงินเดือนสูงกว่ามีความมั่นคงในงาน

มากกว่า งานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวส่วนหนึ่งจึงเป็นเหมือนจตุรกรงานของลูกจ้างชั่วคราว ทำงานไปเพื่อรอการหางานใหม่ นอกจากนี้ ปัญหาที่มักจะพบบ่อยคือ ปัญหาการพัฒนาลูกจ้างชั่วคราว และการบำรุงรักษาไว้ซึ่งลูกจ้างชั่วคราว เนื่องจากมาตรฐานตำแหน่งงานของลูกจ้างชั่วคราว ไม่ได้รับผู้ที่สำเร็จการศึกษามีวุฒิกการศึกษาสูง ได้แก่ ตำแหน่ง ผู้ช่วยเหลือคน ไร่รับผู้สำเร็จ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ไม่ได้กำหนดคุณสมบัติอื่น หรือความรู้เฉพาะ ด้าน เช่น ประสบการณ์ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พื้นฐาน ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ ด้านศัพท์ ทางการแพทย์ ความรู้ด้านสุขภาพอนามัย แต่ภาระงานในหน้าที่ของลูกจ้างชั่วคราวเป็นงานที่ต้อง ใช้ความรู้เฉพาะด้านมากกว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า เช่น ความรู้ด้านการป้องกัน การติดเชื้อซึ่งเป็นความรู้ทางด้านสาธารณสุข ความรู้เกี่ยวกับการใช้ศัพท์ภาษาทางการแพทย์ซึ่งมัก ใช้ภาษาอังกฤษหรือที่เรียกกันว่าคำทับศัพท์ และอาจเรียกคำย่อ เช่น เรียกห้องผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ว่าอีอาร์ (ER: Emergency Room) เรียกการการส่งต่อผู้ป่วยว่ารีเฟอร์ (Refer) เรียกงานผู้ป่วยนอกว่า ไอพีดี (OPD: Out Patient Department) เรียกงานผู้ป่วยในว่าไอพีดี (IPD: In patient Department) เป็นต้น ความรู้ความสามารถของลูกจ้างชั่วคราวด้านความรู้ความสามารถดังกล่าวมาข้างต้นนี้ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของลูกจ้างจึงเป็นจุดหนึ่งที่ผู้ศึกษาให้ความสนใจและ เห็นว่าควรจะศึกษาในประเด็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของลูกจ้างด้านความรู้และความสามารถ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่

ลูกจ้างชั่วคราว มักจะมีการลาออกเมื่อได้งานใหม่ เงินเดือนค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่ ลูกจ้างได้รับมีผลต่อความพึงพอใจในการจงใจให้ปฏิบัติงาน มีผลกระทบต่อความเป็นลูกจ้าง ชั่วคราว ในกระบวนการบริหารงานบุคคลด้านการพัฒนาและบำรุงรักษาบุคลากร นอกจากนี้ ประเด็นนโยบายการบริหารงานลูกจ้างชั่วคราวของผู้บริหารก็ถือว่าเป็นส่วนที่เกี่ยวกับการ บริหารงานลูกจ้างชั่วคราวว่าเป็นไปอย่างเหมาะสมหรือไม่ เนื่องจากการบริหารงานลูกจ้างชั่วคราว เป็นอำนาจหน้าที่ผู้บริหารของโรงพยาบาลจะกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล กำหนดทิศ ทางการบริหารจัดการได้เองทั้งระบบ

2.2 แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.2 ความหมายเกี่ยวกับการประเมินผล

2.2.1 ความหมายของการประเมินผล

ไพฑูรย์ พรหมเสน (อ้างใน ศราวุธ สังกะเพศ, 2551, หน้า 7) ได้กล่าวถึงการ ประเมินผล หมายถึงกระบวนการของการกำหนดขอบเขตของการตัดสินใจเลือกข้อมูลที่เหมาะสม

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการเขียนรายงานสรุปข้อมูลเพื่อให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้เป็นแนวทางในการเลือกทางปฏิบัติต่างๆ

Cronbach (ไพฑูรย์ พรหมเสนา, 2545) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่าการประเมินหมายถึง การเก็บรวบรวมเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ Alkin (ไพฑูรย์ พรหมเสนา, 2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินหมายถึงกระบวนการของการกำหนดขอบเขตการตัดสินใจการเลือกข้อมูลที่เหมาะสม วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการเขียนสรุปข้อมูลเพื่อให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้เป็นแนวทางในการเลือกทางปฏิบัติต่างๆ

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ (2533, หน้า 204) กล่าวถึงการประเมินผลว่าเป็นสิ่งจำเป็นต่อกิจกรรมโครงการหรืองานใดๆ โดยพิจารณาความสำคัญของการประเมินผลได้จากประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1) การประเมินผล เป็นกระบวนการอย่างมีระบบต่อเนื่องที่จะวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงาน โดยนำผลที่ประเมินได้มาปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้แผนงานหรือโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ 2) การประเมินผลเป็นการพิจารณาคุณค่าของผลงานที่ได้รับด้วยการเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นกับความต้องการที่กำหนดไว้ 3) การประเมินผลเป็นการตรวจสอบว่างานที่ทำได้ผลดีหรือไม่เพียงใด ทั้งนี้อาจเป็นการประเมินระหว่างดำเนินการ เพื่อนำเอาผลไปพิจารณาปรับปรุงแผนงานหรือกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นหรืออาจจะเป็นการประเมินผลสรุปรวมตลอดโครงการว่าตั้งแต่ทำมาจนสิ้นสุดโครงการนั้น ได้ผลดีหรือไม่เพียงใดก็ได้ และ 4) การประเมินผลเป็นกระบวนการเชิงระบบมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องใกล้ชิดกับการตัดสินใจ ทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร โครงการและผู้กำหนดนโยบาย

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2545) ได้จัดประเภทของการประเมินไว้โดยแยกเกณฑ์ว่าแล้วแต่จะใช้หลักการใดแบ่ง ได้แก่ 1) แบ่งตามหลักยึดการประเมินค่า คือ การประเมินตามอุดมการณ์แห่งโครงการ(Goal – Based Evaluation) เป็นการประเมินผลที่ได้ว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ โดยทราบก่อนการประเมินว่าโครงการมีวัตถุประสงค์อะไรบ้าง และการประเมินค่าอิสระจากอุดมการณ์ของโครงการ (Goal – Free Evaluation) เป็นการประเมินผลที่เกิดขึ้นทั้งหมด โดยไม่ทราบว่าวัตถุประสงค์ของโครงการมีอะไรบ้าง 2) แบ่งตามลำดับเวลาที่ประเมิน คือ การประเมินก่อนนำโครงการไปปฏิบัติ ประเมินระหว่างโครงการดำเนินการและประเมินหลังจากกิจกรรมโครงการสิ้นสุดลงแล้ว 3) แบ่งตามจุดมุ่งหมายของการประเมิน คือ การประเมินเพื่อปรับปรุง หรือเรียกว่าประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) ซึ่งมักจะใช้ผลระหว่างแผนหรือระหว่างพัฒนาโครงการ ผลที่ได้จากการประเมินจะช่วยตั้งวัตถุประสงค์ของโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่แท้จริง และจะช่วยตรวจสอบโครงการว่าได้ดำเนินการไปตาม

แผนงานหรือไม่และมีความก้าวหน้ามากน้อยเพียงใด และการประเมินเพื่อสรุปผลหรือเรียกว่า การประเมินรวมสรุป (Summative Evaluation) เป็นการประเมินหลังสิ้นสุดโครงการเพื่อตรวจสอบว่าโครงการได้บรรลุเป้าหมายหรือไม่อย่างไร มีปัญหาอุปสรรคใดที่ต้องแก้ไขปรับปรุงข้อมูลเหล่านี้ จะช่วยให้ผู้บริหารโครงการสามารถนำไปสู่การตัดสินใจโครงการนั้นควรดำเนินการต่อไปหรือยุติโครงการ 4) แบ่งตามสิ่งที่ถูกประเมินคือ การประเมินสภาวะแวดล้อมหรือการประเมินบริบท (Context Evaluation) ,การประเมินปัจจัยหรือตัวป้อน (Input Evaluation) , การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) และการประเมินผลผลิต (Product Evaluation) และ 5) แบ่งตามความแท้จริงของการประเมิน คือ การประเมินเทียม(Pseudo Evaluation)เป็นการประเมินที่ถูกควบคุมโดยการเมืองกับประเภทที่เกี่ยวกับการเมือง การประเมินกึ่งแท้กึ่งเทียม (Quasi Evaluation) เป็นการประเมินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่อาจสามารถวัดคุณค่าที่แท้จริงของสิ่งอื่นใดได้ และการประเมินแท้จริง(True Evaluation) เป็นการประเมินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ได้ถูกต้อง ซึ่งมันเป็นการประเมินที่เกี่ยวกับการรับรองวิทยฐานะหรือรับรองคุณวุฒิ การประเมินความต้องการหรือความจำเป็นและการประเมินเพื่อวางนโยบาย

William W. Dunn (จินดาทัศนย์ วัฒนประสิทธิ์, 2539) การประเมินผลนโยบายนั้น อาจจะใช้เกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่งเป็นหลักในการประเมินผล เพื่อให้เห็นการประเมินนโยบายนั้นให้ ความสำคัญในเรื่องใด อาจจะนำเกณฑ์อื่นมาประกอบในการศึกษาด้วยก็ได้ ซึ่งได้เสนอหลักเกณฑ์ การประเมินผลนโยบายไว้ 6 เกณฑ์คือ 1) เกณฑ์ประสิทธิผล คือ การพิจารณาว่าผลของนโยบายนั้น บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด 2) ประสิทธิภาพ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลกับความ พยายามโดยวัดจากกำลังงานหรือความพยายาม (Effort) ที่ใช้ไปในการกระทำอย่างใด อย่างหนึ่งใน ระดับของประสิทธิผลระดับนั้น โดยประสิทธิภาพเป็นเรื่องของหลักเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่ง นิยมวัดออกมาในรูปค่าใช้จ่ายเป็นตัวเงิน (Monetary Cost) ดังนั้น นโยบายที่มีประสิทธิภาพคือ นโยบายที่ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด 3) ความพอเพียง คือ ความพอใจที่ นโยบายสามารถตอบสนองความต้องการ โดยพิจารณาประสิทธิผล เกณฑ์ความพอเพียงนี้จะบ่งชี้ถึง ความคาดหมายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทางเลือกต่างๆ ของนโยบายกับผลของนโยบาย 4) ความเป็นธรรม คือ นโยบายที่คำนึงถึงการจัดสรรผลประโยชน์หรือการให้บริการต่างๆ อย่างเป็น ธรรมและคำนึงถึงการประเมินนโยบายในแง่ของความเสมอภาคและเป็นเกณฑ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับ หลักเหตุผลทางด้านกฎหมายและสังคม ซึ่งพาดพิงถึงการกระจายผลของนโยบายและความ พยายามของกลุ่มต่างๆ ที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการดำเนินการตามนโยบาย 5) การตอบสนอง ความต้องการ คือ การตอบสนองความต้องการที่นโยบายนั้นๆ สนองตอบต่อความต้องการ ความ พึงพอใจในคุณค่าของกลุ่มต่างๆ หรือไม่ มากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะการตอบสนองนั้นตรงกับ

กลุ่มเป้าหมายของนโยบายหรือไม่ และ 6) ความเหมาะสมคือ การพิจารณาถึงหลักเหตุผลในด้านที่เกี่ยวกับหลักการหรือสาระของนโยบาย รวมถึงคุณค่าของวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความมีเหตุผลสนับสนุนสมมติฐานต่างๆ ของวัตถุประสงค์นั้นว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ ขณะที่การประเมินอื่นจะถือว่าวัตถุประสงค์เป็นที่ยอมรับแล้ว

2.2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

R.M. Steers (อ้างใน ชูเกียรติ ศิริเทพประไพ, 2539, หน้า 17-19) ได้เสนอตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การจากแนวความคิดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ แนวความคิดการบรรลุเป้าหมายให้ได้สูงสุด แนวความคิดด้านระบบ และแนวความคิดเรื่องพฤติกรรม โดยมีข้อสนับสนุนจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ และได้แบ่งตามลักษณะของตัวแปรดังกล่าวเป็น 4 ประการคือ

1) ลักษณะขององค์การ(Organizations Characteristics) ประกอบด้วย

1.1) ลักษณะทางด้าน โครงสร้าง(Structure) หมายถึง ความสัมพันธ์ของทรัพยากรด้านมนุษย์ที่กำหนดไว้ในองค์การ ดังนี้ การกระจายอำนาจ ความชำนาญเฉพาะทาง ความเป็นทางการ ช่วงของการบังคับบัญชา ขนาดองค์การ และขนาดของหน่วยงาน

1.2) ลักษณะทางด้านเทคโนโลยี (Technology) หมายถึงประเภทของเทคโนโลยีซึ่งเป็นเครื่องมือหรือวิธีการซึ่งองค์การใช้ในการแปรสภาพตัวป้อนออกเป็นผลผลิต อันมีผลต่อความสำเร็จขององค์การ

2) สภาพแวดล้อมของงาน (Task Environment) โดยได้แบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ

2.1) สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์การ เป็นการมุ่งที่สภาพแวดล้อมของงานซึ่งมีความหมายต่อกิจกรรมในการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ

2.2) สภาพแวดล้อมภายในองค์การ เป็นบรรยากาศภายในองค์การ อันหมายถึงทัศนคติ ค่านิยม ปทัสถานและความรู้สึกของพนักงานต่อองค์การ

3) ลักษณะของบุคคลภายในองค์การ (Individual Characteristics) เป็นตัวแปรที่ Steers ได้เสนอว่ามีความสำคัญ เนื่องจากพฤติกรรมของบุคคลในองค์การจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน อันนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ โดยเกี่ยวเนื่องกับประเด็น 2 เรื่องคือ

3.1) ความปรารถนาของบุคคลที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป หรือเรียกว่า ความผูกพัน ซึ่งแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการและความผูกพันทางจิตใจ ซึ่งมีปัจจัยที่สำคัญอันจะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย ลักษณะส่วนตัวของพนักงาน ลักษณะของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

3.2) ความปรารถนาของบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ คือผลการปฏิบัติงานในองค์การ ด้วยสมมุติฐานที่ว่า การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเป็นสิ่งที่ต้องการเพื่อให้ประสิทธิผลขององค์การและปัจจัยของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลจะประกอบไปด้วย ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว และความสนใจของบุคคลทั้ง 3 อย่างนี้เป็นเครื่องมือกำหนดสมรรถนะของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์การ ประการที่ต่อมาคือความชัดเจนของบทบาทและการยอมรับ ซึ่งหมายถึงความมากน้อยของความเข้าใจ และการยอมรับของบุคคลเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย

4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติเป็นเรื่องที่จะช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเกี่ยวข้องในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน 2) การจัดหาและการใช้ทรัพยากร 3) กระบวนการติดต่อสื่อสาร 4) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 5) ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ และ 6) การปรับตัวขององค์การและการเริ่มสิ่งใหม่

Gross, Bertram M. (อ้างใน กิริติบุตร, 2529, หน้า 62) ได้กล่าวว่ากิจกรรมขององค์การเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวได้แก่ การได้มาซึ่งทรัพยากร อันประกอบด้วยทรัพยากรหลัก คือ คน เงิน และเครื่องจักร การใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด การผลิตผลที่เหมาะสม การปฏิบัติงานด้านเทคนิคและด้านบริหารอย่างมีเหตุผล คือการหาหนทางสู่ทางเลือกเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การลงทุนให้กับองค์การมุ่งสู่การพัฒนาทรัพยากรด้านคน การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่มและการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์พฤติกรรม

Yuchtman, Seashore. (อ้างใน ภรณ์ กิริติบุตร, 2529 หน้า 60-62) ได้ให้ทัศนะในเรื่องระบบเข้ามาเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การ โดยมีแนวคิดพื้นฐานว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสภาพแวดล้อมในรูปแบบของระบบเปิด สามารถวัดประสิทธิผลของการกระทำได้ การประเมินความสามารถขององค์การในฐานะที่เป็นระบบการได้มาซึ่งทรัพยากร จึงต้องใช้การวัดเปรียบเทียบกันระหว่างองค์การในรูปของการแข่งขันวัดผลเปรียบเทียบระหว่างองค์การเดียวกัน สำหรับในการวัดเปรียบเทียบองค์การที่มีกิจกรรมเหมือนกัน และแข่งขันกันเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรอย่างเดียวกัน ต้องใช้เกณฑ์วัดความแตกต่างในด้านทรัพยากร ได้แก่ ความแลกเปลี่ยนได้ง่ายของทรัพยากร เสถียรภาพความเหมาะสม ความเป็นสากล และทรัพยากรทดแทน

แนวความคิดเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงาน (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2532, หน้า 10) กล่าวว่าไว้ว่าโดยทั่วไปการประเมินผลการปฏิบัติงานย่อมต้องอาศัยข้อมูลที่มีคุณภาพ และการที่จะให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพ ผู้ประเมินย่อมจำเป็นต้องทำความเข้าใจพอสมควรเกี่ยวกับการวัดผลการ

ปฏิบัติงาน การวัดผลการปฏิบัติงานจัดเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และก็เป็นประเด็นที่สลับซับซ้อนที่สุดประเด็นหนึ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งการวัดผลการปฏิบัติงานสามารถจำแนกเป็น 3 มิติ กล่าวคือ ช่วงเวลาของการวัด ความเฉพาะเจาะจงของการวัด และประสิทธิผลขององค์การ

การวัดภายใต้มิติเกี่ยวกับช่วงเวลาของการวัด ความหมายก็คือ การวัดผลการปฏิบัติงานจะสามารถดำเนินการได้ในทันทีที่มีปรากฏพฤติกรรม หรือจะต้องทิ้งช่วงเวลาไปอีกระยะหนึ่งโดยอาจใช้เวลาหลายชั่วโมง จนกระทั่งหลายปี การวัดภายใต้มิติเกี่ยวกับความเฉพาะเจาะจงของการวัด ความหมายก็คือ การวัดอาจจะมุ่งเฉพาะไปด้านใดด้านหนึ่งหรืออาจจะมุ่งไปสู่ภาพรวมของผลการปฏิบัติงานซึ่งจัดเป็นการมองแบบกว้าง การวัดภายใต้มิติเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ ความหมายก็คือวัดผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นมิติที่สำคัญในการวัด อาจแบ่งย่อยออกเป็น 3 ระดับ คือ พฤติกรรม (Behavior) ระดับผลลัพธ์ (Outcome) และระดับประสิทธิผลขององค์การ (Organization Effectiveness) การขยายความคือ ระดับพฤติกรรมหมายถึงการวัดหรือการสังเกตโดยตรงจากพฤติกรรมการทำงาน เช่น ระยะเวลาที่ใช้ในการโต้ตอบจดหมาย ระดับผลลัพธ์หมายถึง การวัดจากประสิทธิผลของพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลที่ปรากฏเป็นผลงานทั้งในเชิงภาวะวิสัย เช่น จำนวนวิทยุที่ประกอบเสร็จ หรือในเชิงอัตวิสัย เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการหรือระดับความเชื่อถือของลูกค้า ส่วนประสิทธิผลขององค์การ หมายถึงการวัดผลงานเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของงาน หรือเรียกโดยย่อว่า MBO ; Management by Objective การประเมินประเภทนี้ได้รับการพัฒนาขึ้นภายใต้แนวคิดของ ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker)

2.2.4 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นคำศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางทั้งในวงการบริหารธุรกิจ และรัฐกิจ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลงานในภาระงาน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525, 2525) มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามความหมายไว้ เช่น Millet (1954, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้ผลลัพธ์ ผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้ประชาชน โดยพิจารณาจาก การให้บริการที่เท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทิพยวดี เมฆสวรรค์ (2543, หน้า 6) กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการว่า มีความหมายรวมถึง ผลผลิตและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องพิจารณา มิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดความสูญเสียน้อยที่สุด มิติ

ของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกกว่าเดิม มิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติมีจิตสำนึกที่ดีกับการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้รับบริการ กันตยา เพิ่มผล (2541, หน้า 2) กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึงขนาดและความสามารถของความสำเร็จ หรือบรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กร จึงพอสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จ ลุ่่วงไปตามวัตถุประสงค์ด้วยดีที่สุด ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด และงานที่ได้มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รับความพึงพอใจ ถ้าเป็นทางการบริหารธุรกิจคือ ให้ผลกำไรสูงสุด ถ้าเป็นการบริหารราชการคือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้สูงสุด

2.2.5 แนวทางการประเมินการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราวโรงพยาบาลจอมทอง

โรงพยาบาลจอมทองใช้หลักเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงานลูกจ้างชั่วคราวของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (กระทรวงสาธารณสุข, 2550) โดยมีองค์ประกอบหลักในการประเมิน ได้แก่ ด้านผลงาน ด้านความรู้ และความสามารถในงาน และด้านทัศนคติและบุคลิกลักษณะในการปฏิบัติงาน กำหนดให้ผู้ประเมิน เป็นผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดกับผู้ถูกประเมิน (ผู้บังคับชาระดับหัวหน้างานหรือเทียบเท่า) ผู้ให้ความเห็นชอบคนที่ 1 เป็นผู้บังคับบัญชา เป็นผู้บังคับบัญชาเหนือผู้ถูกประเมิน ขึ้นไป 2 ระดับ (ผู้บังคับชาระดับหัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงานหรือเทียบเท่า) ผู้ให้ความเห็นชอบคนที่ 2 เป็นผู้บังคับบัญชาเหนือผู้ให้ความเห็นชอบคนที่ 1 ขึ้นไป 1 ระดับ เงื่อนไขการนำผลการประเมินไปใช้ กรณีมีค่าเฉลี่ยของผลการประเมินติดต่อกัน 2 ครั้ง ต่ำกว่าระดับพอใช้ ให้พิจารณาเลิกจ้าง กรณีจ้างต่อ ผู้ที่ได้รับการจ้างต่อ จะต้องมีค่าเฉลี่ยของผลการประเมินย้อนหลัง ไม่เกิน 2 ปี ไม่ต่ำกว่าระดับพอใช้

การแจ้งผลการประเมิน ให้ผู้บังคับบัญชาที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินแจ้งผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบ และให้คำปรึกษาเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน และ ให้ผู้รับการประเมินลงนามรับทราบผลการประเมินในใบแบบประเมิน กรณีผู้รับการประเมินไม่ลงนาม ให้ผู้แจ้งบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

หัวข้อการประเมินผลการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ผลงาน พิจารณาจาก

- ปริมาณงาน พิจารณาจากจำนวนผลงานตามหน้าที่หรือที่ได้รับมอบหมายที่ทำสำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด

- คุณภาพงาน พิจารณาจากผลงานว่าความถูกต้องแม่นยำ ความประณีตสมบูรณ์ ครบถ้วน ผลสำเร็จของงานบรรลุเป้าหมาย ไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือปัญหาตามมาภายหลัง หรือสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ตามที่ต้องการ

- ความทันเวลา พิจารณาจากการทำงานตามหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด

- ความประหยัด หรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร สามารถประยุกต์ใช้ ทรัพยากรอย่างเหมาะสมในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งเอาใจใส่ดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

- ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติ พิจารณาผลงานหรือผลลัพธ์ที่ได้เป็นไปตาม เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนด สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตามต้องการได้

ตอนที่ 2 ผลงาน พิจารณาจาก

- การวางแผนและจัดระบบการทำงาน มีความรู้ความสามารถในการคาดการณ์งาน ความรับผิดชอบและที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย สามารถวางแผนในการทำงาน และปฏิบัติด้วย วิธีการที่เหมาะสม สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ ติดตามปรับปรุงงาน/วิธีการทำงานอยู่เสมอ

- ความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ได้รับ มอบหมาย สามารถนำความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์ที่มีอยู่ ไปประยุกต์ใช้และปรับปรุง การปฏิบัติงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นมีการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

- ความคิดริเริ่มและพัฒนาตนเองมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพัฒนาผลงานให้ เป็นเลิศอยู่เสมอ หรือสามารถนำไปประยุกต์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ

- ความสามารถในการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ เข้าใจปัญหา สาเหตุ สามารถตัดสินใจได้อย่างมีเหตุมีผลเหมาะสมภายใต้สถานการณ์ที่ เกิดขึ้น

- ความสามารถในการสื่อข้อความและการนำเสนอข้อมูลมีความสามารถในการสื่อ ข้อความหรือนำเสนอข้อมูลได้ชัดเจน ให้ผู้อื่นสามารถเข้าใจสาระสำคัญ ตลอดจนเป็นผู้ฟังที่ดี เข้าใจสาระสำคัญที่ผู้อื่นต้องการจะถ่ายทอด

ตอนที่ 3 ทักษะคิดและบุคลิกลักษณะ พิจารณาจาก

- วินัยพิจารณาจากประวัติการทำงาน การครองตนและการประพฤติ ปฏิบัติตนใน แนวทางที่ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร และมีจริยธรรมเคารพกติกา ระเบียบ วินัย ซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ไว้วางใจได้ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

- ความรับผิดชอบในงานมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ กระตือรือร้นที่จะทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ขอมรับผลที่เกิดขึ้นทั้งเชิงบวกและเชิงลบ รวมทั้งการให้บริการที่ดี

- ภาวะผู้นำ ความสามารถในการชักจูงให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและมีประสิทธิภาพ สามารถส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานให้มีโอกาสในการทำงาน และพัฒนาได้ดียิ่งขึ้น

การทำงานเป็นทีม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถติดต่อประสาน/ร่วมทำงานกับผู้อื่นได้ทุกระดับ อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยระดมความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานในองค์กร ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานในการปฏิบัติการกิจหรือกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ

2.3 แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) มีผลต่ออัตราการลาออก การมาปฏิบัติงาน หรืออัตราการขาด ลา มาสาย ของพนักงาน ซึ่งถ้าจะสังเกตดูพนักงานในบริษัท จะพบว่า พนักงานที่มีความผูกพัน ต่อบริษัทสูง ส่งผลให้พนักงานมีอัตราการขาด ลา มาสายต่ำ และมักจะได้เบี่ยขยันทุกเดือน (เบี่ยขยัน หมายถึง เงินที่บริษัทจ่ายให้เมื่อ ไม่ขาดงาน ไม่ลา กิจ ลาป่วย หรือมาทำงานสาย) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน (Employee Engagement) มีดังนี้ 1) คุณสมบัตินทางชีวภาพ ได้แก่ อายุตัว อายุงาน การศึกษา ตำแหน่งงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นลักษณะส่วนบุคคล ในฐานะหัวหน้างาน 2) การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ได้แก่ ความรู้สึกว่าได้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม ความรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน ความต้องการ การประสบความสำเร็จในชีวิต ความสมดุลระหว่างการทำงาน กับการใช้ชีวิตส่วนตัว ต้องอาศัยหัวหน้างาน และหน่วยงาน 3) โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ ได้แก่ มีนโยบายวางแผนการเติบโตในสายอาชีพให้กับพนักงาน การได้รับโอกาสในการเติบโตในอาชีพในสายงานของตน การได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงาน 4) การมีส่วนร่วมในงาน ได้แก่ การได้รับการสนับสนุน ในการทำงาน หรือการดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงาน การให้โอกาสในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และ 5) ลักษณะของงาน ได้แก่ ลักษณะการบริหารงานโดยภาพรวมของบริษัท วิธีการบังคับบัญชา การที่ทำงานได้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมตามหลักอาชีพะอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน

บุษกร สีกา (2545, หน้า 14 อ้างใน วรณี ชัยเฉลิมพงษ์ และนุศราพร เกษสมบูรณ์) กล่าวว่า การที่สมาชิกที่มีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กรมีความเต็มใจที่จะทำงานให้องค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีความรู้สึกที่เป็นเจ้าของและจงรักภักดี ตลอดจนมีความแน่วแน่ที่จะคงความเป็น

สมาชิกขององค์กรต่อไปนั้น ขึ้นอยู่กับความผูกพันขององค์กรด้วยจากที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงต่อองค์กร ในเชิงบวก เต็มใจและอุทิศตนในการทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีความกลมกลืนกับสมาชิกขององค์กร คนอื่นๆ มีความมุ่งมั่น แน่วแน่ ในการทำงานที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรเกิดขึ้นจากทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์กร แต่ละคนมีเป้า หมายที่ตรงกัน บางคนยึด เป้าหมายที่ผู้บริหารสูงสุด แต่บางคนยึดที่เพื่อนร่วมงาน การที่คนผูกพันต่อองค์กรมีเหตุสำคัญ 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ (Continuance commitment) เป็นการที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่องเพราะเขาจะพิจารณาถึงต้นทุนที่ได้จากการลงทุนในขณะที่เป็นส่วนหนึ่ง 2) ผูกพันเพราะใจรัก (Affective commitment) เป้าหมายของแต่ละบุคคลมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ทำให้บุคคลเกิดความต้องการทำงานต่อไปเนื่องจากเห็นด้วยกับ สิ่งนั้นหรือเกิดความผูกพันทางใจกับองค์กร และ 3) ผูกพันเพราะจำเป็นต้องอยู่ต่อ (Normative commitment) 4) องค์กรและจะต้องสูญเสียไปหากต้องออกจากองค์กรไป เป็นความจงรักภักดี พร้อมที่จะอุทิศตนให้กับองค์กรซึ่งเป็นผลมาจากบริบทขององค์กรและทางสังคม กล่าวคือบุคคล รู้สึกว่าเขาไปแล้วมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเพราะเห็นว่ามันเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม แล้วความผูกพันต่อองค์กรเป็นหน้าที่และพันธสัญญาที่สมาชิกต้องปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

Steers (1977: 46-56) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่ง ออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลา ในการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่ง

อายุ เป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิด มีความ รอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย บุคคลที่มีอายุมากทำงานอยู่กับองค์กรมา ระยะเวลาหนึ่งแล้วจะเกิดความคุ้นเคยกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร การที่จะเปลี่ยนงานเขาก็ไม่แน่ใจว่า ตนเองจะมีความสามารถเหมาะสมกับงานใหม่ องค์กรส่วนใหญ่จึงมีความจำกัดในเรื่องอายุ การ รับบุคลากรใหม่โดยเริ่มจากอายุน้อยและจะไม่รับผู้ที่มีอายุมาก ดังนั้นบุคคลที่มีอายุมากจึงเลือกที่จะ อยู่กับองค์กรเดิมต่อไป

ระดับการศึกษา บุคคลที่มีโอกาสศึกษาในระดับสูงมีประสบการณ์ชีวิตจะมีข้อมูล ต่างๆ ในการประกอบการตัดสินใจและมีวุฒิการศึกษาเป็นข้อต่อรองมากกว่า ดังนั้นผู้ที่มีการศึกษา สูงจึงมีโอกาสเลือกที่ทำงานและมีโอกาสย้ายงานจากองค์กรหนึ่งไปยังอีกองค์กรหนึ่ง

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของสมาชิกใน องค์กรนั้นเป็นระยะเวลาที่สมาชิกเสียสละกำลังกาย กำลังสติปัญญา สะสมประสบการณ์ สะสม

ทักษะความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเมื่อสมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานนานเท่าใดก็จะมีคามยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

ระดับตำแหน่งจะเป็นตัวแสดงสถานภาพทางสังคมประการหนึ่ง เพราะเมื่อบุคคลนั้นมีตำแหน่งหน้าที่สูงมากขึ้นเท่าไร การได้รับการยกย่อง ขอมรับ และสิทธิประโยชน์ต่าง เช่น อำนาจการตัดสินใจ ตลอดจนสิทธิการบังคับบัญชาจะมีมากขึ้นตามไปด้วย

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Working Characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความหลากหลายในงาน

ความมีอิสระในงาน จะเห็นได้ว่ากฎระเบียบภายในองค์กรจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ของบุคคลในองค์กร หากเข้มงวดเกินไปก็จะทำให้เกิดผลเสียกับองค์กร กล่าวคือ จะเป็นตัวบิดเบือนเป้าหมายขององค์กร เพราะจะกลายเป็นว่าพฤติกรรมที่ดี คือ การยึดติดอยู่กับกฎระเบียบเท่านั้น โดยไม่คำนึงถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรที่แท้จริง นอกจากนี้ยังจะทำให้สมาชิกในองค์กรขาดความผูกพันกับงาน เนื่องจากขาดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้สมาชิกในองค์กรรู้สึกไม่เป็นอิสระในการทำงาน และจะไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้เขาเบื่อหน่ายและไม่รู้สึกเกี่ยวข้องหรือผูกพันต่อองค์กร

งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การที่สมาชิกในองค์กรมีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าของและจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในระดับนโยบายและปฏิบัติ มีการกระจายการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน แม้จะไม่ใช่อำนาจหน้าที่มากเกินไป จะเป็นปัจจัยให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี

ความหลากหลายของงาน จะมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยสมาชิกในองค์กรที่มีความรู้สึกว่าเขาได้รับผิดชอบและต้องเอาชนะปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในงานมากเท่าใดก็จะมีคามรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (Working Experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีความรู้ต่อการทำงานในองค์กรที่ผ่านมาอย่างไร โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะคือ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กรทัศนคติของเพื่อนร่วมงานต่อองค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

ความรู้สึกว่าคนมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง การให้เกียรติ ให้ความวางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหาร มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ บุคลากรจะรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรเขาจะเกิดความจงรักภักดี และคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเมื่อพนักงานเข้าไปปฏิบัติงานในองค์กรก็ต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ความเกี่ยวพันทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน เช่น การมีโอกาสเข้าสังคม พบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชาจะเป็นปัจจัยกำหนดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อโครงสร้างของระบบสังคมและทัศนคติ พฤติกรรมของผู้ร่วมอยู่ในสังคม และการที่บุคคลมองเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์กรมีลักษณะของความร่วมมือเป็นมิตรจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับจากการทำงานเป็นสิ่งจูงใจทำให้สมาชิกมีพลังในการทำงาน เมื่อสมาชิกลงทุนกับองค์กรแล้วเขาก็คาดหวังจะได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม เช่น ค่าตอบแทน ระบบการพิจารณาความดีความชอบ เมื่อองค์กรตอบสนองความคาดหวังของสมาชิกได้ จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

Herbiniak and Alutto (1972, หน้า 564 อ้างใน พัฒนสิทธิ์ เข็มเงิน, 2547) แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดในเชิงการแลกเปลี่ยน ที่ปรากฏออกมาให้เห็นในรูปของการแลกเปลี่ยน ทั้งในเชิงรูปธรรมและนามธรรม เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งหากยิ่งพอใจกับการแลกเปลี่ยน บุคคลก็จะยิ่งรู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กร และมีแนวความคิดจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) เน้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้กระทำทางสังคมไว้ดังนี้ 1) ผู้กระทำทางสังคมจะปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยเฉพาะผู้ที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ หรือช่วยให้เขาบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้โดยสะดวก 2) ผู้กระทำทางสังคมสามารถสร้างต้นทุนจากการกระทำเช่น พลังงาน เวลา หรือทรัพยากรที่ได้ใช้ไป 3) ผู้กระทำทางสังคมโดยทั่วไป จะพยายามแสวงหาเพื่อที่จะรักษาต้นทุนของการกระทำของเขาให้ได้สัดส่วนกับผลลัพธ์หรือผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำเหล่านั้น 4) ผู้กระทำทางสังคมถ้ามีทางเลือกหลายทาง ผู้กระทำมีแนวโน้มที่จะเลือกกระทำซึ่งประหยัดต้นทุน และได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และ 5) ผู้กระทำจะสิ้นสุดการกระทำเมื่อเขารู้สึกว่าต้นทุนของการกระทำเกินกว่าผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำเสมอ

Peter Blau (Olsen, 1987: 90-92 อ้างใน พัฒนสิทธิ์ เข็มเงิน) ได้กล่าวถึงหลักพื้นฐานของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนไว้ว่า การปฏิสังสรรค์ทางสังคม เริ่มขึ้นเมื่อผู้กระทำทางสังคมไม่ว่าจะเป็นคนหรือองค์การให้บางสิ่งบางอย่าง แก่ผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อหวังว่าจะได้รับประโยชน์ตอบแทนที่ต้องการบางประการกลับคืน ถ้าผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่งได้ตอบในลักษณะที่เหมาะสม การแลกเปลี่ยนก็เกิดขึ้น แรงดึงดูดใจพื้นฐานและธรรมชาติของการแลกเปลี่ยนนี้ สามารถเกิดขึ้นได้หลายๆ รูปแบบ กล่าวคือ ผู้กระทำแต่ละคนมีสิ่งของซึ่งอีกฝ่ายหนึ่งต้องการ และแต่ละฝ่ายสามารถตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการได้

ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนจะเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ราบเท่าที่มีเงื่อนไขคือการตอบแทน โดยให้รางวัลแก่ผู้เกี่ยวข้อง ผู้กระทำไม่สามารถหาทางเลือกอื่น ซึ่งผลประโยชน์ตอบแทนสูงกว่าต้นทุนความต้องการหรือเป้าหมายของผู้กระทำ ยังไม่ได้รับการตอบสนอง เมื่อมีเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้นแล้วความสัมพันธ์จะยังคงเกิดขึ้นหรือในกรณีที่ปราศจากเงื่อนไขแล้ว ผู้กระทำประสบกับเงื่อนไขเหล่านี้ คือต้นทุนมากเกินไป หรือมีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่า ก็จะถอนตัวออกจากความสัมพันธ์สิ่งเหล่านั้น อาจจะไม่เกิดขึ้นในทันทีทันใด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าผู้กระทำระลึกถึงความรับผิดชอบต่อความสัมพันธ์ที่ดีหรือมีการเชื่อมโยงทางอารมณ์กับผู้มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนคนอื่นๆ แต่ในไม่ช้าหรือต่อมาความสัมพันธ์ที่ไม่ได้รับรางวัลหรือตอบสนองอย่างสมบูรณ์ จะสิ้นสุดลงอย่างแน่นอน

Mottaz (1987, หน้า 542 อ้างใน พัฒนสิทธิ์ เข็มเงิน) ความผูกพันต่อองค์การเป็นผลของความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับองค์การ การแลกเปลี่ยนดังกล่าวเป็นไปในลักษณะของการต่อรอง คือ การที่บุคคลมาเข้าร่วมในองค์การก็เพราะความคาดหวังว่าองค์การจะสามารถตอบสนองความต้องการส่วนตัวของเขาได้

ทฤษฎีความต้องการ (Need Hierarchy Theory) ของ Maslow (1970 หน้า 35-46) แบ่งความต้องการของมนุษย์ ออกเป็น 5 ลำดับชั้น ดังนี้ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (The Physiological Needs) เป็นความต้องการเพื่อความต้องการให้ตอบสนองแก่ร่างกาย และเพื่อนการมีชีวิตอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ความต้องการทางเพศ เป็นต้น 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (The Safety Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และงาน 3) ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก (The Belongings and Love Needs) เป็นความต้องการความยอมรับนับถือ การมีชื่อเสียง และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อผู้อื่น 4) ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ (The Esteem Needs) เป็นความต้องการยอมรับนับถือ การมีชื่อเสียง การมีความเชื่อมั่นในตนเอง และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และ 5) ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จในชีวิตและความปรารถนา



ของตนเอง (The Need Self- Actualization) เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน การรู้สึกว่างานที่มีความสำคัญ งานท้าทายความสามารถของตนเอง

ทฤษฎีการลงทุน (Side-Bet Theory) ของ Becker (1960, หน้า 32-42) แสดงให้เห็นว่าเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (Side-bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ เพราะฉะนั้นหากเขาไม่มีความผูกพันกับสิ่งเหล่านั้นต่อไปก็จะทำให้เขาสูญเสียมากกว่า การผูกพันไว้จึงเป็นทางที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือกเป็นอื่น ระดับของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลาเป็นสำคัญ กล่าวคือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น ตัวแปรด้านอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานให้กับองค์กรมานานเท่าใด ก็จะทำให้เกิดความสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์กรมากขึ้นเท่านั้น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่หรือสิ่งที่ได้อุทิศในรูปของกำลังกายกำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานกับองค์กรมานานย่อมตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรได้ยากกว่าคนที่ทำงานให้กับองค์กรมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่า หากลาออกจากองค์กร ก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาก็จะเสียเปล่า และอาจไม่คุ้มกับการได้รับผลตอบแทนจากหน่วยงานใหม่

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529, หน้า 34) ได้ให้ความเห็นในเรื่องเกี่ยวกับความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ประการคือ 1) ทฤษฎีต่างๆ เป็นพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนผลการวิจัยต่างๆ ได้ชี้ให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรอาจใช้เป็นเครื่องมือพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน (Employee Turnover) อัตราการเข้าออกจางานของสมาชิกในองค์กร เนื่องจากสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพราะเมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีการแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงาน 2) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลการศึกษาที่ต่อเนื่อง หรือพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกในองค์กร ซึ่งผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กรเนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากสภาพแวดล้อมที่สมาชิกในองค์กรต้องเผชิญในแต่ละวัน แต่ความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและค่อยๆ พัฒนาขึ้นช้าๆ อย่างมั่นคง และ 3) การทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้เข้าใจถึงธรรมชาติของคนโดยทั่วไปมากขึ้น ถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่คนจะสร้างความผูกพันหรือเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อยๆ ขึ้นมา เนื่องจากพฤติกรรมต่างๆ ย่อมมีที่มาเป็นเรื่องความมุ่งหมายหรือเป้าหมายของมนุษย์ มีผลมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีความแตกต่าง

กันในด้านของค่านิยม ทักษะคติ บุคลิกภาพและบทบาท การเข้าใจในกระบวนการนี้ จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ได้มากขึ้น

Charles N. Greene and Robert E. Craft (1979, อ้างใน สมนึก ศรีปริวาทิน, 2548) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามีแนวความคิด 3 ประการดังนี้ 1) ความพึงพอใจทำให้เกิดการทำงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่า การทำงานอย่างมีความสุขนั้น เกิดจากความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นผลจากผลผลิตของงานที่ดี แนวคิดนี้เป็นของ Vroom (1964) 2) การทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีเป็นผลมาจากการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดแก่ผู้ปฏิบัติงาน แนวคิดกลุ่มนี้ได้แก่แนวคิดของ Porter and Lawler (1968) และ 3) รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงาน (Reward as a Causal Factor) แนวคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่เป็นผลตอบแทนเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดผลงานด้วย แนวคิดนี้ได้แก่ ผลงานของ Brayfield and Crockett (1955)

Locke (1976, อ้างใน วิชาญ รัตนมงคลศักดิ์, 2547) กล่าวว่าปัจจัยที่เป็นผลต่อความพึงพอใจในงานประกอบด้วย ลักษณะงาน เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ ประโยชน์เกื้อกูลสวัสดิการ สภาพในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน หน่วยงานและการจัดการ Gilmer (1966, อ้างใน อภิชาติ มูลพอง, 2548) กล่าวว่าปัจจัยที่เอื้อต่อความพึงพอใจในงานประกอบด้วย ความมั่นคง ปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หน่วยงานและการบริหาร ค่าจ้าง ลักษณะของงานที่ทำการบังคับบัญชา ลักษณะทางสังคมของงาน สภาพการทำงานผลประโยชน์เกื้อกูล รวมถึงการสื่อสาร หากพนักงานได้รับความพึงพอใจเป็นอย่างดีจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น แต่หากพนักงานได้รับปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่ดีพอแล้วจะรู้สึกเฉยๆ หรือเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง สำหรับ Hygiene factors หากพนักงานได้รับปัจจัยเป็นอย่างดีพนักงานจะรู้สึกเฉยๆ หรือไม่รู้สึกพึงพอใจ ซึ่งไม่มีผลต่อการทำงานแต่อย่างใด หากพนักงานได้รับปัจจัยไม่ดีพอจะเกิดความไม่พึงพอใจในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพตกต่ำ รวมทั้งหากได้รับเงินเดือนน้อยกว่าผู้อื่นในลักษณะงานเช่นเดียวกันก็จะมีผลต่อการทำงาน

ผู้วิจัยให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของลูกจ้างชั่วคราวที่มีความผูกพัน มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลที่มีความยอมรับในเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ให้บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจ ประกอบด้วย ความเชื่อและการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร การรักษาความเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลจอมทอง และเต็มใจทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานเพื่อโรงพยาบาลจอมทอง ประเมินจาก 1) ความคิดที่จะย้ายหรือ

เปลี่ยนงาน 2) ความเต็มใจและตั้งใจทำงานเต็มที่ 3) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 4) ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานงาน 5) ความภาคภูมิใจในงานที่ทำ 6) ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน 7) ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ และ 8) ความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารบุคลากร

กุลสิรี โคว์สุวรรณ (2550) กล่าวถึง การบริหารงานบุคลากรเป็นการดำเนินการเกี่ยวกับบุคคล นับตั้งแต่การสรรหาคนเข้ามาทำงานไปจนกระทั่งให้พ้นจากการทำงาน การบริหารงานบุคลากร หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการบุคคล ได้แก่ การวางแผน การสรรหา การทดลองให้ปฏิบัติงาน การจัดทำประวัติ การโอนการย้าย การพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารอัตรากำลัง การบริหารเงินเดือนและค่าจ้าง การปกครองการบังคับบัญชา การจัดสวัสดิการสิทธิประโยชน์แก่บุคคล การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคลากร การกำหนดระเบียบข้อบังคับ การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ การดำเนินการทางวินัย การให้พ้นจากงาน กระบวนการบริหารงานบุคลากรประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสรรหา ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการบำรุงรักษาบุคลากร และการให้บุคลากรพ้นจากตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การสรรหาบุคลากร

การสรรหาบุคลากร (Recruitment) เป็นกระบวนการที่จะให้ได้มาซึ่งบุคลากร เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดถือว่าเป็นหัวใจในการบริหารงานบุคลากร ทั้งนี้เพราะการที่จะได้มาซึ่งคนดี มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับกระบวนการสรรหาเป็นสำคัญ เกคินี หงสนันท์(2518 หน้า 73) ได้กล่าวถึงความยากในการสรรหาว่า การเลือกทั้งหลายในโลกนี้ไม่มีอะไรยากเท่าเลือกคน สำหรับสิ่งของวัตถุเครื่องจักรกล เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนเพชรนิลจินดาเรามีทางเลือกที่จะทดลองแต่การเลือกคนนั้น ยากลำบาก ทั้งนี้ เพราะการเลือกผิดพลาด ก็จะทำให้เกิดปัญหาแก่หน่วยงานเป็นอย่างมาก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช(2526 หน้า 61) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสรรหาบุคลากร หมายถึง การเสาะแสวงหาชักจูงและจัดการให้ได้มาซึ่งบุคคลที่มีความพร้อม ความสามารถที่จะทำงานได้มาสมัครทำงานในตำแหน่งต่างๆ ของหน่วยงาน

การพัฒนาบุคลากร

สมาน รังสีโยกฤษฎ์ (2526, หน้า 82) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนาบุคคลเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพและความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน วิธีการพัฒนาบุคลากร

กระทำได้หลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ ประชุม สัมมนา การเผยแพร่ข่าวสาร การสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน การส่งเสริมการศึกษา

ประชุม รอดประเสริฐ (2530, หน้า 132) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่าเป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจตลอดจนทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อภาระหน้าที่ อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

การพัฒนาบุคลากร เป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพของงาน เมื่อสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานแล้วจะต้องมีการอบรมให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้เข้าทำงานใหม่ ในบางกรณีอาจจะต้องอบรมถึงวิธีการทำงานให้ด้วย เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานไปนานๆ การเปลี่ยนแปลงของวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีต่างๆ มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไป ก็จำเป็นต้องฝึกอบรมให้สามารถทำงานได้กับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไป การพัฒนาบุคลากร จึงสรุปได้ว่า เป็นกระบวนการส่งเสริมบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วให้ได้เพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ อุปนิสัย เพื่อให้การปฏิบัติงานได้ถูกต้องมีประสิทธิภาพ โดยการให้การศึกษ การฝึกอบรม ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ พอสรุปกิจกรรมที่สำคัญได้ดังนี้

1. การปฐมนิเทศ

การปฐมนิเทศ หมายถึง กิจกรรมด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการพยายามแนะนำพนักงานใหม่ให้รู้จักหน่วยงาน รู้จักหน้าที่ที่ต้องทำ ตลอดจนผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ให้รู้จักกติกา กฎระเบียบ การปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์กร ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร สิทธิประโยชน์หน้าที่พนักงาน สถานที่สำคัญ เพื่อให้พนักงานใหม่ได้ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้โดยเร็ว ไม่ให้เกิดความตื่นตระหนก ประหม่าหรือเข้าใจในสิ่งต่างๆ ผิดไป

2. การส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ

การศึกษา เป็นการเพิ่มพูนความรู้ด้วยการเรียน หรือการวิจัยตามหลักสูตรของสถาบันการศึกษาหรือสถาบันวิชาชีพ เพื่อให้ได้มาซึ่งปริญญา หรือประกาศนียบัตร รวมความหมายถึงการฝึกฝนทักษะภาษา การรับคำแนะนำก่อนเข้าศึกษา การดูงานกันนับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา การศึกษาเมื่อเวลาผ่านไปนานๆ แล้วความรู้ที่บุคลากรมีก็ย่อมจะเป็นความรู้เก่าเมื่อมีการศึกษาค้นคว้าพบกว่าความรู้เรื่องนั้นๆ มีสิ่งที่ซับซ้อนและวิธีการที่ดีกว่าหรือต้องใช้ทักษะความรู้แบบใหม่ในการปฏิบัติ ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานศึกษาต่อในระดับปริญญาต่างๆ ภายในประเทศหรือต่างประเทศเป็นการเพิ่มเติม ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสไปศึกษา เป็นกิจกรรมสำคัญของการพัฒนาบุคลากร เมื่อบุคลากรมีความรู้ความสามารถมากขึ้นก็必将มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ตลอดจนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ

ผลตอบแทนมากขึ้นเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรทำให้มีความจงรักภักดีเป็นการธำรงรักษามูลค่ากรไว้อีกประการ

3. การวิจัย

การวิจัย เป็นกระบวนการเสาะแสวงหาความรู้จากปัญหาที่ชัดเจนอย่างมีระบบ โดยมีการทดสอบสมมุติฐานที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล ซึ่งสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในเรื่องนั้นๆ เพื่อนำไปใช้พยากรณ์หรือสังเกตการณ์เปลี่ยนแปลงเมื่อควบคุมสิ่งให้คงที่ได้ หรือเป็นกระบวนการรวบรวมความรู้ความจริงนั้นอย่างมีระบบดำเนินการวิเคราะห์และตีความหมายของข้อมูล โดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาที่ผู้ปฏิบัติงานประสบอยู่หรือเพื่อก่อให้เกิดความรู้ใหม่ ทำให้มีความก้าวหน้าทางวิชาการ

การทำวิจัยเป็นวิธีการศึกษาปัญหา ใช้วิธีการแก้ปัญหาโดยอาศัยความจริง อาจได้มาจากบทความ ความคิดเห็น รายงานการทดสอบข้อมูลจากการทดลอง ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาแนวความคิด ทฤษฎีทางวิชาการหรือการค้นคว้าหาเหตุผลแห่งปัญหา เพื่อให้สามารถนำมาประยุกต์หลักวิชาการและประสบการณ์ การวิจัยจะเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ มีความรู้ใหม่ และจะเป็นการจูงใจให้บุคลากรพัฒนาตนเองเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ เช่น สายงานทางการศึกษา ครู อาจารย์ แพทย์ พยาบาล ฯลฯ จะนำเอาผลงานทางวิชาการเหล่านี้มาพิจารณาประกอบการขอเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือพิจารณาความดีความชอบ

4. การฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน มุ่งที่จะเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ ความชำนาญ และประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถปฏิบัติหน้าที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น ก่อนประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงาน

การบำรุงรักษามูลค่ากร

การบำรุงรักษามูลค่ากรเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่มีอยู่หลายวิธีที่จะทำให้บุคลากรได้รับความพึงพอใจ มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน มีความจงรักภักดี เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารงานบุคลากร มิเช่นนั้นแล้วจะทำให้บุคลากรลาออก หรือโอนย้ายไปอยู่หน่วยงานอื่น ทำให้ต้องมีการสรรหา คัดเลือกบุคลากรเข้ามาใหม่อีก เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลาในการดำเนินการ อาจทำให้งานหยุดชะงักไม่ต่อเนื่องและส่งผลกระทบต่อสินค้าและบริการของหน่วยงาน

การให้บุคลากรพ้นจากตำแหน่ง

การให้บุคลากรพ้นจากงาน ถือว่าเป็นความสำคัญอีกประการหนึ่ง เมื่อบุคลากรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเป็นเวลาพอสมควรแล้วหรือบางทีที่หน่วยงานไม่พึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร หรือบุคลากรเกิดความคับข้องใจ หมคกำลังใจ ต้องการเปลี่ยนงาน การถูกลดโทษ หรือบุคลากรที่มีอายุมากขึ้นไปไม่สามารถทำงานนั้นได้ต่อไปอีกหรืองานนั้นไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เมื่อสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นจึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการให้พ้นจากงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การจะให้บุคลากรพ้นจากงานนั้นจะต้องมีความยุติธรรม และต้องยึดถือระบบคุณธรรมหรือกฎระเบียบข้อบังคับแบบแผนที่เหมาะสมเป็นสำคัญ

2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นโยบายการบริหารงานลูกจ้างชั่วคราว มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องคือ

ศราวุธ สังกะเพศ (2551) ได้ศึกษาการประเมินประสิทธิผลของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลสบเตี๊ยะ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร การปฏิบัติ และผลการดำเนินการอยู่ในระดับดี ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผล 5 ด้าน คือบุคลากร เด็กเล็ก อาคารสถานที่ ความปลอดภัยและความร่วมมือ ปัญหาอุปสรรคมี 3 ด้านคือ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านระบบการเรียนการสอน

ความผูกพันในองค์กร มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องคือ

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจต่องานประกอบด้วย ค่าจ้างแรงงาน ลักษณะงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ฝ่ายจัดการ การบังคับบัญชาและนายจ้าง ความมั่นคงในงาน โอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัยในการทำงาน

กาญจนา นุใจกอง (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานในพนักงานระดับปฏิบัติการ ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันทางอารมณ์และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน ด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความผูกพันอันเนื่องมาจากทางอารมณ์และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่เท่านั้นที่สามารถทำนายความตั้งใจที่จะออกจากงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประนอม ลอองนวล (2542) ได้ศึกษา ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีเฉพาะมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัย หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสามารถจัดลำดับความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ จากความพึงพอใจมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุดได้เรียงลำดับ คือ 1) การได้รับการยอมรับนับถือ 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) ความก้าวหน้าในการทำงาน 4)ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน 5) ระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน 6) การติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน 7) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา 8) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน 9) นโยบายในการบริหารงาน 10) ลักษณะงาน 11) เงินเดือน/ผลตอบแทน/สวัสดิการ และ 12) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และบุคลากรมีความทุ่มเทให้กับงานจะสูงกว่าระดับความผูกพันต่อองค์กร

อรอุมา ศรีสว่าง (2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงาน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยค่าจ้างและ ปัจจัยจูงใจพบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 มีตัวแปร 8 ตัว ที่สามารถพยากรณ์ ความผูกพันต่อองค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยค่าจ้าง 4 ด้าน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ 3 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ และความเจริญเติบโตในตนเองและอาชีพ

กานต์รวี จันทร์เจือมาศ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท อุตสาหกรรมแอมมิ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน/ผลตอบแทน ความมั่นคงในงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับปานกลาง

พัฒนสิทธิ์ เข้มเงิน (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของตำรวจตระเวนชายแดน กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 33 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อหน่วยงานของตำรวจตระเวนชายแดนในทางผกผันเช่นเดียวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ตำรวจตระเวนชายแดนมีความผูกพันต่อหน่วยงานในระดับต่ำ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน เต็มใจและตั้งใจทำงาน มีความ

ภาคภูมิใจในหน่วยงาน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีส่วนร่วมและรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงาน ทำให้เกิดความคิดที่จะอยู่กับหน่วยงานไปจนกว่าจะเกษียณอายุราชการ

ศิริประภา เนตรวีระ (2552) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาล เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานและด้านการให้ความสำคัญต่อประชาชนอยู่ในระดับเห็นด้วย ด้านวัฒนธรรมให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน พบว่าตำแหน่งและอัตราเงินเดือนมีผลต่อความมั่นใจในการทำงาน ส่วนความผูกพันต่อองค์กรประกอบ 3 ด้านคือ ความกระฉับกระเฉง การเสียสละ และความมุ่งมั่น มีความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับสูง

Angle and Perry (1981 หน้า 1-14) ได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กร พบว่าหากสมาชิกในองค์กรไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสำคัญดังนี้ 1) การลาออกจากราชการมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กร 2) การขาดงาน พบว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงมีแรงจูงใจให้อยากทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำหรือไม่มีเลย และ 3) การมาทำงานสาย พบว่า สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมาทำงานตรงต่อเวลามากกว่า ดังนั้นสรุปว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของสมาชิก และต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร เพราะหากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรทำให้เกิดพฤติกรรมที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

Gilmer (1966) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความมั่นคงในงาน ความปลอดภัย ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะทางสังคมของงาน สภาพการทำงาน ผลประโยชน์เกื้อกูล การติดต่อสื่อสาร

การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

อุเทน นุ้ยพิน (2542) ได้ศึกษาประเมินประสิทธิผลโครงการสมาชิกแจ้งข่าว อาชญากรรม กรณีศึกษาดำรวจภูธรจังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ด้านความรู้ และด้านทัศนคติ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลพบว่า การประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและด้านพฤติกรรม แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านความรู้ การดำเนินการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับด้านทัศนคติและด้านพฤติกรรม แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านความรู้ ด้านการประสานงานมีความสัมพันธ์กับด้านทัศนคติและด้านพฤติกรรมแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านความรู้

ศิริณญา ทิพย์โสศ (2545) ได้ศึกษาการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาภาควิชาสัตยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติการสอนของอาจารย์เปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของทบวงที่กำหนดไว้ คุณวุฒิอาจารย์

ประจำระดับปริญญาเอก และระดับปริญญาตรีมีค่าสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ปริญญาโทมีค่าต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 5 ต่อการเรียนการสอน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาจารย์อยู่ในระดับสูงมาก อุปกรณ์เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมทั่วไปเช่นห้องเรียน ห้องถอนฟัน ห้องผ่าตัดเล็ก อยู่ในระดับสูง

อุษา ประดิษฐศิลป์ (2546) ได้ศึกษาการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับหน่วยงาน โดยรวมและเป็นรายชื่ออยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการและระบบการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง ความแตกต่างในด้านเงินเดือนและค่าจ้าง สถานภาพ และอายุงาน มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานด้านระบบการให้บริการมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน อายุงานต่างกัน มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานด้านกระบวนการให้บริการมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ยกเว้นบุคลากรมีเงินเดือนค่าจ้างและสถานภาพต่างกัน มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมศักดิ์ ชยมา (2550) ได้ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหมอดินอาสาประจำตำบลกรณีศึกษาตำบลเวียงสะอาด อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า หมอดินอาสามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามบทบาทภารกิจที่ได้รับมอบหมายทุกด้าน อยู่ในระดับดี เรียนตามลำดับคือ ด้านการบริหารจัดการศูนย์บริการ ด้านความรู้ความสามารถในการปรับปรุงดิน ด้านการเป็นตัวแทนของกรมพัฒนาที่ดิน ด้านการประสานงานและเป็นผู้รับแจ้งข่าวสาร และด้านความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ดินเป็นลำดับสุดท้าย

ช่อสุตา โสระดา (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อ บริษัท มโนห์รา อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อบริษัท ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ด้านองค์การ รองลงมาเป็นด้านภาวะผู้นำ ด้านงานตามลำดับ และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งได้แก่เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ การส่งเสริมให้มีโอกาสเรียนรู้ ระบบจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและความเหมาะสมกับกำลังความสามารถของพนักงาน แผนกที่มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อบริษัท ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ คือ แผนกสโตร์ และแผนกบรรจุ

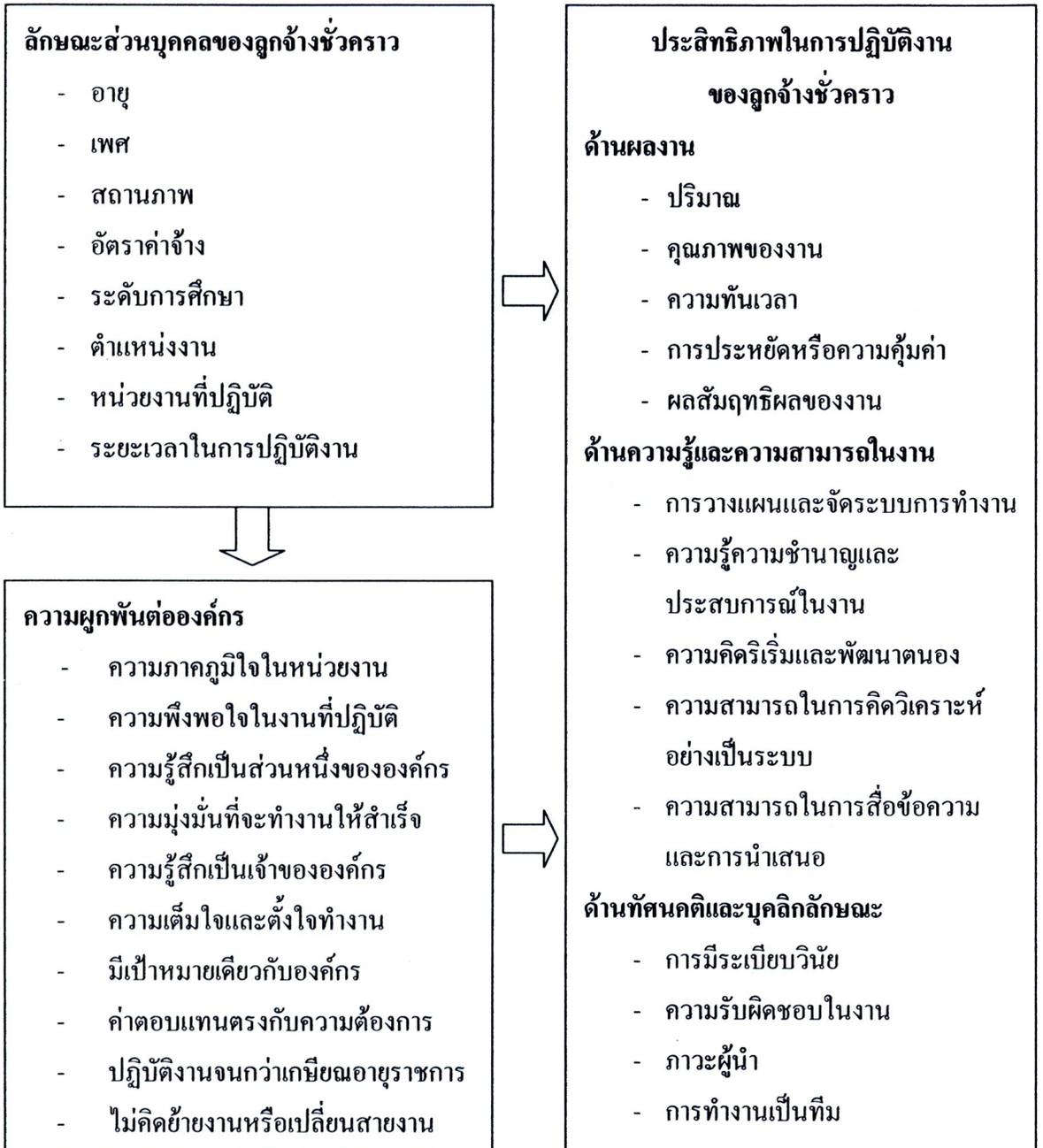
พยุง เพ็ลย์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไผ่ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพประกอบด้วยด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารจัดการและการเมือง ด้านการศึกษา คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน ด้านสาธารณสุขและการอนามัย ด้านบทบาทหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญที่ต้องปฏิบัติ อยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับการรายงานอยู่ในระดับรองลงมา และความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ทรงราชย์ ไชยญาติ (2553) ได้ศึกษาประสิทธิผลการบริหารจัดการของศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิผลการบริหารจัดการของศูนย์สุขภาพชุมชนกว่าครึ่งหนึ่งอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 51.2) ประกอบด้วย ประสิทธิผลการบริหารจัดการ 4 ด้าน คือ ด้าน 1) ด้านความสามารถในการปรับตัว 2) ด้านความสามารถในการบูรณาการงาน 3) ด้านความสามารถในการรักษาแบบแผนวัฒนธรรม และ 4) ด้านความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย

2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าโดยยึดแนวทางตามแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราวเงินนอกงบประมาณ ของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (กระทรวงสาธารณสุข, 2550) และแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร (Steers, 1977) สามารถกำหนดตัวแปรต้นได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลของลูกจ้างชั่วคราว ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพ อัตราค่าจ้าง ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรตามเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราว จากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราว ประกอบด้วย 1) ด้านผลงาน ได้แก่ ปริมาณ คุณภาพของงาน ความทันเวลา การประหยัดหรือความคุ้มค่า และผลสัมฤทธิ์ผลของงาน 2) ด้านความรู้และความสามารถในงาน ได้แก่ การวางแผนและจัดระบบการทำงาน ความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในงานความคิดริเริ่มและพัฒนาตนเอง และความสามารถในการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ความสามารถในการสื่อข้อความและการนำเสนอ และ 3) ด้านทัศนคติและบุคลิกลักษณะ ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน ภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม และการมีระเบียบวินัย มีรายละเอียดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : ดัดแปลงจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราวเงินนอกงบประมาณ ของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2550) และแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร (Steers, 1977)