

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันสูงนี้ ทำให้องค์กรหลายแห่ง ต้องปรับตัวและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้พร้อมสำหรับการแข่งขัน โดยปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับต้น ๆ คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดและถือว่าเป็นการลงทุนที่ต้องได้ประโยชน์คุ้มค่าที่สุดในแต่ละองค์กร โรงพยาบาลเป็นธุรกิจที่สร้างเงิน สร้างงาน ให้กับประเทศในแต่ละปีไม่น้อยและเป็นองค์กรที่มีความซับซ้อนทางทรัพยากรบุคคลมากที่สุด ซึ่งสามารถแบ่งพนักงานเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มพยาบาลและกลุ่มสายงานสนับสนุน โดยกลุ่มพยาบาลเป็นงานที่ครอบคลุมงานส่วนใหญ่ของโรงพยาบาล

การขาดแคลนพยาบาลของประเทศไทยเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องมานานและมีแนวโน้มจะรุนแรงมากขึ้น ปัจจุบันการขาดแคลนพยาบาลในระบบบริการสุขภาพทั้งประเทศประมาณ 40,000 คน มีการสูญเสียพยาบาลออกจากระบบเฉลี่ยร้อยละ 3.3 ต่อปี (สภาการพยาบาล, 2551) และพบว่าการสูญเสียพยาบาลวิชาชีพโดยเฉลี่ยร้อยละ 10.76 คนต่อโรงพยาบาล (อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2553) สาเหตุสำคัญของการขาดแคลนพยาบาลในปัจจุบัน ได้แก่ ความต้องการทางด้านสุขภาพของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านปริมาณ กำลังคน และทักษะความชำนาญเฉพาะด้าน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงด้านประชากรมีสัดส่วนผู้สูงอายุมากขึ้น แบบแผนการเจ็บป่วยที่มีความซับซ้อนและรุนแรงมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงตามกระแสสังคมที่ทำให้ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่เสี่ยงต่อสุขภาพมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงนโยบายที่สำคัญเพิ่มความต้องการพยาบาลมากขึ้น ได้แก่ นโยบายหลักประกันสุขภาพ นโยบายส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการแพทย์ในภูมิภาคเอเชีย การพัฒนาด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ ที่สามารถขยายการให้บริการสุขภาพขั้นสูงที่กว้างขวางขึ้น การให้บริการสุขภาพทุกระดับตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วดังกล่าว ล้วนต้องมีพยาบาลวิชาชีพเป็นกำลังหลักในการให้บริการทุกระดับ นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในการเพิ่มกำลังคนสาขาพยาบาลศาสตร์ อันเนื่องมาจาก ความจำกัดด้านการผลิตกำลังคนที่ได้มาตรฐานให้ทันต่อความต้องการภายใต้ข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ อาจารย์พยาบาล และการสนับสนุนการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ รวมทั้งระบบการธำรงรักษาพยาบาลไว้ในระบบที่ยังไม่สามารถดึงดูดให้พยาบาลอยู่ในระบบได้ ทั้งนี้ระบบค่าตอบแทนที่ไม่สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานที่มีความเหลือมล้ำ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจำกัดและมีภาระงานมาก ตลอดจนการขาด

สวัสดิการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้พบว่าการสูญเสียพยาบาลวิชาชีพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สภาการพยาบาล, 2551)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีความเจริญและมีความสำคัญจังหวัดหนึ่งในเขตภาคเหนือ เป็นศูนย์กลางทางด้านการศึกษาในเขตภูมิภาค ด้วยเหตุนี้ธุรกิจการพยาบาล หรือสถานบริการด้านการแพทย์ของจังหวัดเชียงใหม่ จึงมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วควบคู่ไปกับการความต้องการบริการสุขภาพที่สูงขึ้น ทำให้ความต้องการบุคลากรพยาบาลวิชาชีพสูงขึ้นด้วย ขณะเดียวกัน พบว่ามีการลาออกของพยาบาลวิชาชีพที่เพิ่มมากขึ้น (บุญเฉลา สุริยวรรณ, 2551)

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เป็นโรงพยาบาลเอกชน ขนาด 350 เตียง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลที่มีขีดความสามารถในการรักษาในระดับตติยภูมิ ที่ให้บริการด้านสุขภาพซึ่งมีความซับซ้อนมากในเชิงวิทยาการและเทคโนโลยี โรงพยาบาลได้ผ่านการรับรองระบบคุณภาพบริการทั่วไป ISO 9001 : 2008 ด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ISO 14001 : 2006 ความรับผิดชอบต่อสังคมและแรงงาน (มรท 8001-2546) ด้านคุณภาพทางคลินิกบริการ (Hospital Accreditation) และคุณภาพคลินิกบริการระดับนานาชาติ (JCI: Joint Commission International) (รายงานวิธีการและผลการดำเนินงานโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม, 2552)

ปัจจุบันพบว่าโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ก็เป็นอีกโรงพยาบาลหนึ่งที่กำลังประสบกับปัญหาขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพ ทั้งนี้เป็นผลมาจากการลาออกของพยาบาลวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2551 และปี 2552 ติดต่อกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการดูแลผู้ป่วยของโรงพยาบาล สำหรับสาเหตุที่พยาบาลวิชาชีพลาออกเกิดจากหลายปัจจัย ส่วนหนึ่งเกิดจากปัจจัยทางด้านครอบครัว เช่น ต้องการกลับไปอยู่ภูมิลำเนาเดิม สาเหตุส่วนหนึ่งจากการไม่ชอบระบบงานและบรรยากาศในการทำงาน เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เนื่องจากโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการด้านสุขภาพ ซึ่งมีความซับซ้อนในเชิงวิทยาการและเทคโนโลยี และมีระบบงานที่เป็นมาตรฐานบริการระดับนานาชาติ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามระเบียบและวิธีปฏิบัติอย่างเคร่งครัด สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังต่อค่าตอบแทนระหว่างโรงพยาบาลเชียงใหม่รามและโรงพยาบาลอื่น ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่เนื่องจากโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีภาระงานและระบบงานที่เข้มงวดมากกว่า (แผนกบุคคลโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม, 2552)

การลาออกเป็นทั้งข้อมูลและตัวชี้วัดสำคัญที่แสดงว่าองค์กรนั้น ๆ กำลังมีปัญหาระง่อนการคงอยู่ของบุคลากร และการคงอยู่ในองค์กรหมายถึง การยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญในการบริหารงานในองค์กร เพราะเมื่อบุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรแล้วก็จะทำให้เกิดความร่วมมือและปฏิบัติตามแนวทางที่องค์กรกำหนด

และเกิดประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กร กล่าวคือ พนักงานจะทำงานอย่างมีความสุข สบายใจ มีโอกาสเติบโตในสายอาชีพ มีความชำนาญสูง โอกาสเกิดความผิดพลาดในการทำงานลดลง สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว เกิดความรักความสามัคคีในหมู่คณะ ส่วนประโยชน์สำหรับองค์กร ได้แก่ การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน เนื่องจากงานมีคุณภาพ ต้นทุนการผลิตต่ำ สร้างการเติบโต ขอดรายได้ และกำไร ทำให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน

จากเหตุผลความสำคัญและประโยชน์ของความผูกพันที่มีต่อองค์กรดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ในการวางแผนการธำรงรักษาและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ ให้คงอยู่ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเสริมสร้างให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความผูกพันต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

### นิยามศัพท์

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและความต้องการของบุคคลที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

**ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ลักษณะของงาน (Job characteristic) ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (Job experience) ลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristics) และโครงสร้างองค์กร (Structural characteristic)

**ระดับของความผูกพัน** หมายถึง ระดับความผูกพันของพนักงาน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมาก ระดับพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง และระดับพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย

**พยาบาลวิชาชีพ** หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาพยาบาลในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จากมหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยพยาบาล ที่สภากาชาดพยาบาลรับรอง ที่มีใบประกอบวิชาชีพพยาบาล ที่ยังใช้ประโยชน์ได้โดยไม่ถูกพักใช้หรือเพิกถอนหรือยังไม่หมดอายุ และปฏิบัติงานให้บริการด้านสุขภาพตามวุฒิการศึกษาดังกล่าวที่ปฏิบัติงานอยู่ที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา

**โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา** หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนขนาด 350 เตียง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีศักยภาพในการรักษาและการให้บริการด้านสุขภาพซึ่งมีความซับซ้อนมากเป็นพิเศษ ในเชิงวิทยาการและเทคโนโลยี โดยยึดแนวทางการรักษา เพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสำคัญ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตามแนวทางของระบบมาตรฐานโรงพยาบาลระดับนานาชาติ