

บทที่ 5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่องปัจจัยจูงใจภายในที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ของบุคลากรสาธารณสุข ศึกษาเปรียบเทียบ โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแบบผสมผสาน (mixed methods) โดยทำการวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ และแปลผล เพื่อกำหนดเป็นกรอบโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ซึ่งนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อหาผลสรุปและข้อมูลสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ รวมทั้งข้อมูลเปรียบเทียบผล หรือ ข้อค้นพบเชิงลึก เพื่อเสริมการตอบคำถามการวิจัยและในบทนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) แบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) จากบุคลากรสาธารณสุขของโรงพยาบาลชุมชนที่ทำการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้รับการคัดเลือกนี้ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ เนื่องจากผู้วิจัยต้องการค้นหาคำตอบที่ได้ตามสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น และสามารถอ้างอิงสรุปได้ถูกต้องตามบริบทของโรงพยาบาลชุมชน จึงกำหนดการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงในโรงพยาบาลเดิม โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ และนักจิตวิทยาของโรงพยาบาลชุมชน และ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ตามแนวคำถามแบบมีโครงสร้าง (structured interview) ที่กำหนดตามกรอบแนวคิดการวิจัยความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข โรงพยาบาลชุมชน

โครงสร้างแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยกำหนดโครงสร้างแบบสัมภาษณ์จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ร่วมกับการศึกษาจากวรรณกรรม แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อออกแบบโครงสร้างแบบสัมภาษณ์ แล้วนำไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (content validity) ก่อนนำไปใช้จริง (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ก)

ผู้วิจัยได้กำหนดการสัมภาษณ์บุคลากรสาธารณสุข โรงพยาบาลชุมชน ตามวันและเวลานัดหมายสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

- วันที่ 1 ก.พ. 2554 เวลา 08:30-09:30 น. นายแพทย์สาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา
- วันที่ 1 ก.พ. 2554 เวลา 09:30-10:30 น. พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลคง
- วันที่ 1 ก.พ. 2554 เวลา 11:00-12:00 น. ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลโชคชัย
- วันที่ 1 ก.พ. 2554 เวลา 14:30-15:30 น. เกสัชกร โรงพยาบาลโชคชัย
- วันที่ 2 ก.พ. 2554 เวลา 14:30-15:30 น. นักจิตวิทยา โรงพยาบาลสีคิ้ว
- วันที่ 2 ก.พ. 2554 เวลา 16:00-16:30 น. ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสีคิ้ว
- วันที่ 3 ก.พ. 2554 เวลา 09:30-10:30 น. พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสีคิ้ว
- วันที่ 3 ก.พ. 2554 เวลา 12:30-13:00 น. ทันตแพทย์ โรงพยาบาลสูงเนิน
- วันที่ 3 ก.พ. 2554 เวลา 14:00-15:30 น. ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลขามทะเลสอ
- วันที่ 3 ก.พ. 2554 เวลา 15:30-16:30 น. พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลขามทะเลสอ
- วันที่ 3 ก.พ. 2554 เวลา 17:00-18:30 น. ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสูงเนิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

การวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) แบบมีโครงสร้าง (structured interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) ซึ่งเป็นบุคลากรสาธารณสุขของโรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก จำนวน 10 ท่าน และบุคลากรสาธารณสุขที่เคยปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 1 ท่าน รวม 11 ท่าน โดยผู้วิจัยมุ่งเน้นการค้นหาข้อมูลและการทำความเข้าใจเชิงลึกในบริบทจริง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 5 ส่วน (1) การวิเคราะห์ระดับความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข (2) การวิเคราะห์ขนาดของโรงพยาบาลชุมชนที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข (3) การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตภายในที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข (4) การวิเคราะห์ประเด็นสำคัญที่พบจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และ (5) สรุปตัวแบบความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข โรงพยาบาลชุมชนที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา (analytical description) โดยวิธีการสังเคราะห์ข้อมูลจากส่วนย่อยไปยังส่วนใหญ่ (inductive approach) จากข้อมูลการสัมภาษณ์ด้วยหลักเหตุและผล (causally) เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ตามความเป็นจริง โดยผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคลากรสาธารณสุข จำนวน 11 ท่าน มีดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์ความผูกพันองค์การของ บุคลากรสาธารณสุขโรงพยาบาลชุมชน

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 ท่าน ได้ข้อสรุปแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ระดับความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุขจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญสรุปได้ว่า บุคลากรสาธารณสุข มีระดับความผูกพันองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ และปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่นั้น ๆ เป็นระยะเวลาสั้น ตามข้อมูลการสัมภาษณ์ ดังนี้

ความผูกพันองค์การในภาพรวมประมาณ 80% เพราะส่วนมากอยู่กันมานาน และโรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้านของบุคลากร โดย 70-80% เป็นคนในพื้นที่ (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2 กุมภาพันธ์ 2554)

ระดับหัวหน้างานมีความผูกพันสูงกันทุกคน บุคลากรที่นี้อยู่กันนานประมาณ 10-20 ปี เพราะโรงพยาบาลอยู่ใกล้ตัวเมืองนครราชสีมา (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

ความผูกพันอยู่ในระดับประมาณ 3.5 ไม่ถึง 4 เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ แต่ถ้าไม่ใช่คนในพื้นที่ ก็เป็นคนในจังหวัดนครราชสีมา เพราะอยู่ที่ตั้งโรงพยาบาลอยู่ใกล้ตัวเมือง (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 1 กุมภาพันธ์ 2554)

ความผูกพันอยู่ระดับไม่มากไม่น้อย ประมาณ 3.5 ครั้ง (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขนาดเล็ก, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

ผมทำงานที่นี้มา 26 ปี ตั้งแต่จบปี 2528 เป็นคนกรุงเทพ ผมเองมีความผูกพันกับที่โรงพยาบาลแห่งนี้ ในระดับคะแนน 4-5 ครับ ผมรู้สึกเหมือนว่าผมเป็นเจ้าของหรือเป็นหุ้นส่วนโรงพยาบาลแห่งนี้ (ทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

2. ขนาดโรงพยาบาลที่มีผลต่อความผูกพันองค์การ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญสรุปได้ว่า ขนาดของโรงพยาบาลชุมชนมีผลต่อความผูกพันองค์การโดยบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง จะมีความผูกพันองค์การมากกว่าบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่และขนาดเล็ก เนื่องจากโรงพยาบาลชุมชนขนาดกลางมีสายการบังคับบัญชาสั้น มีความคล่องตัวในการบริหาร ด้านการเงิน ด้านบุคลากร และด้านการดำเนินการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล มากกว่าโรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่และขนาดเล็ก เช่น จำนวนบุคลากรที่ไม่มากหรือน้อยเกินไป ทำให้การจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในวิชาชีพของบุคลากรภายในโรงพยาบาลทำได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องการลาออกของบุคลากร ส่วนโรงพยาบาล



ชุมชนขนาดใหญ่ มีสายการบังคับบัญชายาว ทำให้มีความผูกพันองค์กรต่ำ ในขณะที่โรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก มีสายการบังคับบัญชาสั้น จึงน่าจะมีความผูกพันองค์กรมากกว่าโรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ ตามข้อมูลการสัมภาษณ์ ดังนี้

โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ และกลาง มีฐานะการเงินดี การสนับสนุนการฝึกอบรมจึงทำได้สะดวก โรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก ฐานะการเงินไม่มั่นคง การอบรมก็ไม่ดีเท่าที่ควร (นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 1 กุมภาพันธ์ 2554)

โรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก สายการบังคับบัญชาสั้น (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขนาดเล็ก, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

เราเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง มีอัตราการลาออกไม่สูงมาก เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มีอายุค่อนข้างมาก ซึ่งแต่ละคนต่างมีภาระและปัญหาการเจ็บป่วยทั้งส่วนตัวและครอบครัว (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

3. ตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ส่วนนี้เป็นการอธิบายปรากฏการณ์ ปัจจัยงูใจภายในที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรสาธารณสุข ตามบริบทจริงของโรงพยาบาลชุมชน ประกอบกับการนำผลการศึกษา และวิจัยต่าง ๆ ที่มีผู้ศึกษาไว้มาใช้สนับสนุนและคำสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยนำเสนอเรียงลำดับปัจจัยงูใจภายใน จากมากไปน้อย ดังนี้

3.1 ปัจจัยงูใจภายในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นปัจจัยงูใจภายในที่มีความสำคัญต่อการสร้างความผูกพันองค์กร เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชน คือ การที่บุคลากรพึงพอใจที่มีชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัวที่สมดุลกัน พึงพอใจที่ได้ทำงานในสถานที่ใกล้บ้าน การเดินทางสะดวก มีความสุขในการทำงาน ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน มีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีความสามัคคีปรองดอง ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรด้านต่าง ๆ มีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน มีรายได้และค่าตอบแทนที่เหมาะสม และได้รับการพัฒนาความก้าวหน้าในวิชาชีพ ซึ่งองค์ประกอบย่อยเหล่านี้จะทำให้บุคลากรมีความผูกพันองค์กรตามข้อมูลการสัมภาษณ์ดังนี้

ปัจจัยสำคัญลำดับแรกที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันองค์กร คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน ลำดับที่สอง คือ วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันองค์กรขึ้นกับหลายปัจจัย (นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 1 กุมภาพันธ์ 2554)

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ ถ้าไม่ใช่คนในพื้นที่ ก็เป็นคนในจังหวัดนครราชสีมา เพราะโรงพยาบาลแห่งนี้อยู่ใกล้ตัวเมือง ส่วนมากจึงมีคุณภาพชีวิตที่ดี (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

สำหรับองค์กรแห่งนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานมาอันดับหนึ่ง (ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ชุมชนขนาดเล็ก, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

ผมว่าคุณภาพชีวิตการทำงานสำคัญอันดับหนึ่ง เช่น การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี การเดินทางที่สะดวก ทำงานแล้วต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย (เภสัชกร โรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 1 กุมภาพันธ์ 2554)

คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ปัจจัยที่สำคัญที่สุด ทำอย่างไรให้ทุกคนมีความสุขกับการทำงาน (ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 1 กุมภาพันธ์ 2554)

สำหรับพยาบาลแล้วเขาเหนื่อยมาก ต้องรับผิดชอบคนไข้จำนวนมาก บางครั้ง ลงเวรประมาณ 5-6 โมงเย็น หรือต้องขึ้นเวรกลางคืน ส่วนเรากลับบ้านสี่โมงเย็น พยาบาลจึงมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่ดี (นักจิตวิทยา โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2 กุมภาพันธ์ 2554)

ผลการสัมภาษณ์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยศูนย์ส่งเสริมสุขภาพะ (centre of health promotion) โดย Renwick (2004) ที่มีแนวคิดเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมการมีสุขภาพะที่ดีใน 3 ประการ คือ การมีชีวิตอยู่ (being) ความเป็นเจ้าของ (belonging) และความเหมาะสมกัน (becoming) โดย Renwick อธิบายว่าการมีสุขภาพะที่ดีด้านการมีชีวิตอยู่ (being) นั้น หมายถึง ส่วนแรก การมีชีวิตอยู่จะต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดีทางกาย (physical being) ได้แก่ การมีสุขภาพทางกายและอนามัยที่ดี อาหาร การออกกำลังกาย การแต่งกาย และการมีลักษณะภายนอกที่ดี ส่วนที่สอง การมีคุณภาพชีวิตที่ดีทางใจ (psychological being) ซึ่งหมายถึง การมีสุขภาพจิตดี ได้รับการ

ยอมรับและเคารพนับถือ และมีความรู้สึกที่ดี ส่วนที่สาม การมีคุณภาพชีวิตที่ดีทางจิตวิญญาณ (spiritual being) ซึ่งหมายถึง ความมีคุณค่าในตนเอง ความมีมาตรฐานและการบังคับตนเอง และความเชื่อมั่นในตนเอง สำหรับการมีสุขภาวะที่ดีด้านความเป็นเจ้าของ (belonging) นั้น ก็จะเป็นการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งเป็นความเชื่อมโยงระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม (connections with one's environments) 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรก ความเป็นเจ้าของด้านกายภาพ (physical belonging) ได้แก่ ความเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับบ้าน สถานที่ทำงาน หรือโรงเรียน ส่วนที่สอง ความเป็นเจ้าของด้านสังคม (social belonging) ได้แก่ ความเชื่อมโยงหรือความใกล้ชิดระหว่างบุคคลกับคนอื่น ๆ ในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนบ้านในชุมชน สำหรับส่วนที่สาม ความเป็นเจ้าของด้านชุมชน (community belonging) ได้แก่ ความเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับรายได้ที่พอเพียง สุขภาพและบริการสังคม การงาน การศึกษา การพักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน การมีสุขภาวะที่ดีด้านความเหมาะสมกัน (becoming) เป็นคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ เป้าหมาย ความหวังและแรงบันดาลใจของบุคคลใน 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรก ความเหมาะสมกันด้านการปฏิบัติ (practical becoming) ได้แก่ กิจกรรมภายในองค์กร รายได้จากการทำงาน โรงเรียนหรือกิจกรรมอาสาสมัคร การมองเห็นสุขภาพหรือความต้องการของสังคม ส่วนที่สอง ความเหมาะสมกันด้านความบันเทิง (leisure becoming) ได้แก่ การมีกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเมื่อมีเวลาว่าง และส่วนที่สาม ความเหมาะสมกันด้านความเจริญเติบโต (growth becoming) ได้แก่ กิจกรรมที่ส่งเสริมด้านความรู้และทักษะการทำงาน การปรับตัวสำหรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจัดให้องค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยจูงใจภายในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว การเป็นคนในพื้นที่หรืออยู่ใกล้ภูมิลำเนา การมีความมั่นคงในการทำงาน การมีรายได้และค่าตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับการยอมรับ การมีขวัญและกำลังใจ การมีสวัสดิการที่ดี การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และการได้รับการพัฒนาความก้าวหน้าในวิชาชีพ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจภายในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญมากและมีผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรสาธารณสุขอย่างเด่นชัด นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนมากได้แสดงความคิดเห็นในแนวทางเดียวกันแล้ว ยังมีงานวิจัยที่สนับสนุนข้อค้นพบ

ดังกล่าว โดยพบว่า การที่บุคคลจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีได้ ส่วนหนึ่งมาจากการได้ทำงานในสถานที่ที่ใกล้บ้านหรือใกล้ชุมชนของตนเอง ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่เรียกว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานทางใจ (psychological being) ซึ่งเป็นเรื่องของความเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (connections with one's environments) ในด้านกายภาพ (physical belonging) ด้านสังคม (social belonging) และด้านชุมชน (community belonging) สิ่งเหล่านี้ทำให้บุคคลมีความสุขที่จะอยู่ในที่นั้นต่อไป (Renwick, 2004) และยังคงคล้องกับผลการสำรวจของสมาคมฮิววิทท์ (Hewitt Associates, 2003; 2008) ที่พบว่า คุณภาพชีวิต (quality of life) ของบุคลากร ซึ่งรวมถึงความสมดุลระหว่างงานและการดำรงชีวิตของบุคลากรในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมและความปลอดภัย เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร และเช่นเดียวกับที่ Gubman (1998, p. 188) กล่าวว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of work life) เป็นความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน ซึ่งรวมถึงอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การมีส่วนร่วมในงานและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสำคัญ และเป็นปัจจัยจูงใจภายในที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรสาธารณสุขในลำดับแรก

3.2 ปัจจัยจูงใจภายในด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน มีความสำคัญต่อการสร้างความผูกพันองค์กรของบุคลากรสาธารณสุข ในลำดับถัดมา เนื่องจากการทำงานในระบบบริการสุขภาพจำเป็นต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างเป็นระบบ งานในระบบบริการสุขภาพไม่สามารถทำให้เสร็จสิ้นภายในจุดบริการเดียวได้ (one stop service) ดังนั้นบุคลากรต้องมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานที่ดี เพื่อให้ระบบบริการสุขภาพสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์นี้ มีองค์ประกอบย่อยของปัจจัยจูงใจภายในด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ได้แก่ การมีบรรยากาศการทำงานที่ดี ความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม การสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยจึงได้จัดองค์ประกอบย่อยดังกล่าว ให้อยู่ในปัจจัยจูงใจภายในด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ตามข้อมูลการสัมภาษณ์ ดังนี้

เรื่องการทำงานเป็นทีม ยังมีปัญหาอยู่บ้าง ยังแบ่งเป็นฝ่ายใครฝ่ายมัน ผมจะเป็นตัวเชื่อมเรื่องการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม (ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 1 กุมภาพันธ์ 2554)

เคยคิดจะลาออกเมื่อตอนใช้ทุนหมด แต่ด้วยปัจจัยเพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศการทำงานที่ดีครับ ที่ทำให้ผมอยู่ทำงานต่อไปได้ (เภสัชกร โรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 1 กุมภาพันธ์ 2554)

รู้สึกว่ามี ความผูกพันองค์กรมาก เพราะว่ามีทีมงานที่ดี (พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

น่าจะเป็นเรื่องของ การอยู่ด้วยกันแบบเอื้ออาทร แบบพี่แบบน้องมากกว่า (พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

เจ้าหน้าที่ทุกคนอยู่กันแบบพี่แบบน้อง ทำให้เราทำงานที่นี่ได้นาน ความใกล้ชิดระหว่างบุคลากรทำให้การประสานงานดี” (นักจิตวิทยา โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

ผลการสัมภาษณ์นี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานที่ว่า ทุกคนต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกภายในกลุ่ม ต้องการมีมนุษยสัมพันธ์และสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น (McClelland & Atkinson, 1961) มีความสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี (Herzberg et al., 1959) การมีมิตรภาพที่ดีระหว่างกัน จะทำให้บุคลากรหรือพนักงานมีความพึงพอใจในงาน (Arnold & Feldman, 1986, p. 85) มาปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้บุคลากรมีความผูกพันองค์กรได้ (Mowday et al., 1982, pp. 433-434) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงานมีความสำคัญ และเป็นปัจจัยจูงใจภายในที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรสาธารณสุขในลำดับที่สองต่อจากปัจจัยจูงใจภายในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3.3 ปัจจัยจูงใจภายในด้านลักษณะงาน เป็นปัจจัยจูงใจภายในลำดับที่สาม ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรสาธารณสุข จากการสัมภาษณ์ พบว่า

งานบริการสุขภาพเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ มีเนื้องานที่น่าสนใจ มีคุณค่า มีความท้าทาย เป็นงานที่ต้องลงมือทำตั้งแต่ต้นจนจบ เป็นงานที่มีอำนาจในการตัดสินใจ ได้อย่างอิสระด้วยตนเอง แม้ว่าจะเป็นภาระงานที่หนัก แต่ก็ทำให้บุคลากรสาธารณสุข ที่มีลักษณะของวิชาชีพสูง ยังคงทำงานด้วยความภาคภูมิใจได้ ตามข้อมูลการสัมภาษณ์ ดังนี้

รู้สึกว่าคุณเองได้รับความไว้วางใจในการทำงาน มีความสามารถในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถได้อย่างอิสระ (พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

อันดับแรกเลย น่าจะในส่วนของเนื้องานที่ตรงกับที่เราเรียนมา (นักจิตวิทยา โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

บรรยากาศในการทำงานที่ดี ได้รับอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องงานต่าง ๆ อย่างอิสระ และ มีความภาคภูมิใจในงานเป็นสิ่งสำคัญ (เภสัชกร โรงพยาบาลชุมชน ขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 1 กุมภาพันธ์ 2554)

เราใช้เนื้องานเพื่อทำให้เขาผูกพันกับเนื้องาน ยกเว้นแพทย์ที่เราต้องให้พื้นที่เขา เอาแค่ใช้ทุนครบตามกำหนดก็พอแล้ว (ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

ปัจจัยจูงใจภายในด้านลักษณะงานเป็นองค์ประกอบจูงใจ ที่ทำให้บุคคล พึงพอใจในการทำงาน (Herzberg et al., 1959) ผลจากความพึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่าง ๆ (Bagozzi & Warshaw, 1992, p. 601) ได้แก่ การมาปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การมีความผูกพัน องค์กรได้ (Mowday et al., 1982, pp. 433-434) หากบุคลากรไม่มีความผูกพันองค์กรแล้ว จะเกิดพฤติกรรมในทางลบ เช่น การมาทำงานสาย การขาดงาน การลาออกจากงาน (Allen & Meyer, 1990, pp. 1-14) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจภายในด้านลักษณะงานมีความสำคัญและเป็นปัจจัยจูงใจภายในซึ่งมีผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สาธารณสุขในลำดับที่สาม ต่อจากปัจจัยจูงใจภายในด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน

3.4 ปัจจัยจูงใจภายในด้านภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยจูงใจภายในลำดับที่สี่ ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรสาธารณสุข เนื่องจากบุคลากรในโรงพยาบาล

ชุมชน จะมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารงานของผู้นำ การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลชุมชน จะเป็นไปได้ในแนวทางใดและมีประสิทธิผลที่ดีได้เพียงไรนั้น ผู้นำมีส่วนสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็กที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล การเปลี่ยนผู้นำโรงพยาบาลชุมชนทุก 1-3 ปี ทำให้บุคลากรในองค์กรขาดความมั่นใจ และขาดความเชื่อมั่นในการทำงาน ดังนั้นผู้นำจึงมีส่วนสำคัญอย่างมากในการสร้างความผูกพันองค์กรให้เกิดขึ้น ตามข้อมูลการสัมภาษณ์ ดังนี้

ขึ้นอยู่กับผู้นำครับ ถ้าเขาเชื่อมั่นเราในฐานะผู้นำ เขาก็จะทำตามเรา ผมไม่ใช่ผู้นำเผด็จการ งานจึงอาจดูว่าช้าบ้าง (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 1 กุมภาพันธ์ 2554)

ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดีนะครับ เพราะว่าเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก บทบาทจึงอยู่ที่ผู้นำเป็นส่วนใหญ่ (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

ภาพใหญ่ ๆ เราจะใช้ระบบบริหารควบคู่กับการบังคับ ดึงดูดนิด ๆ บังคับหน่อย ๆ จำเป็นต้องใช้การบังคับควบคู่กับระบบบริหาร ถ้าเราไม่ทำอะไร ความผูกพันจะไม่เกิดขึ้น (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

เรื่องที่สำคัญ คือ ผู้นำ ซึ่งผู้นำมีผลมากต่อความผูกพันองค์กร (พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

อดีตผู้อำนวยการ ท่านต้องการให้ทุกคนได้รับการอบรมและการพัฒนา มีอบรมที่ไหนท่านก็ให้ไป ผมคิดว่าผู้นำมีความสำคัญมากครับ (เภสัชกรโรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 1 กุมภาพันธ์ 2554)

ผู้นำควรมีความใกล้ชิดกับบุคลากร ไม่ว่าจะเป็งานบวช งานแต่ง หรืองานใด ๆ ของบุคลากร เราในฐานะผู้นำต้องไปร่วมงาน บุคลากรจะรู้สึกว่าคุณำนำให้ความใกล้ชิดและเป็นกันเอง ความผูกพันองค์กรก็จะเกิดขึ้น (นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 1 กุมภาพันธ์ 2554)

ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการและสถานการณ์ที่บุคคลซึ่งเป็นผู้นำได้ใช้ความสามารถของตนในการจูงใจคน ให้เกิดความร่วมมือ มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ

ขององค์กร มีความสามัคคี ทำงานเป็นทีมอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ (George & Stallard, 1980, p. 493; Luthans, 1992, p. 269) การที่บุคลากรทำงานร่วมกันอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ และมีความรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน มีความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน เต็มใจปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร (Buchanan, 1974, p. 533) นอกจากนี้แล้ว ภาวะผู้นำยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรอีกด้วย (Danham et al., 1994, pp. 370-380) ภาวะผู้นำจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารในทุกองค์กรควรนำมาใช้ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรมีความผูกพันองค์กรมากขึ้น (เกศรา รักชาติ, 2550, หน้า 22-25) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจภายในด้านภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยจูงใจภายในที่สำคัญ และเป็นปัจจัยจูงใจภายในที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรสาธารณสุขในลำดับที่สี่ ต่อจากปัจจัยจูงใจภายในด้านลักษณะงาน

4. ประเด็นสำคัญอื่น ๆ ที่พบจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้ค้นพบประเด็นเพิ่มเติมที่สำคัญ 2 ประเด็น ประเด็นแรก สถานภาพการจ้างงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวของบุคลากรสาธารณสุข ประเด็นที่สอง อายุเฉลี่ยค่อนข้างสูงของบุคลากร

ประเด็นแรก สถานภาพการจ้างงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวของบุคลากรสาธารณสุข โรงพยาบาลชุมชน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ได้กล่าวถึงประเด็นความสำคัญและความไม่มั่นคงของสถานภาพการจ้างงานดังกล่าว เช่น

หากเป็นลูกจ้างชั่วคราว คงจะไม่ทำงานต่อในโรงพยาบาลแห่งนี้ (ทันตแพทย์ โรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

ปัญหาที่ประสบอยู่ในปัจจุบันคือ การที่พยาบาลวิชาชีพมีการลาออกสูงมาก เนื่องจากนโยบายที่เกี่ยวกับการจ้างงาน พยาบาลรุ่นใหม่ไม่ได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการ แต่ต้องทำงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวไปเรื่อย ๆ (นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 1 กุมภาพันธ์ 2554)

เรื่องเงินเป็นปัจจัยหนึ่ง แต่เงินไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญที่สุด การที่บุคลากรไม่ได้บรรจุเป็นข้าราชการ ทำให้บุคลากรตัดสินใจลาออกจากโรงพยาบาลได้ง่าย เพราะไม่มี

ความผูกพันองค์กรเลย (พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่, การสัมภาษณ์ ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

ปัญหาของกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว คือ เขาคิดว่าไม่มีความผูกพันองค์กร (ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

วันที่เขาได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการ จะทำให้เขามีความผูกพันองค์กรมากขึ้น (ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 1 กุมภาพันธ์ 2554)

‘ โดยส่วนใหญ่รอและหวังว่าจะได้รับการบรรจุ แม้ว่าเงินหรือรายได้จะลดลงก็ตาม เขาต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน (พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

ชัด ๆ ว่า พวกรักษาที่มีตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว ไม่มีความผูกพันองค์กรเลย เขาจะลาออกไปทำงานที่อื่นที่ให้เงินหรือค่าตอบแทนมากกว่า (ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ในประเด็นสถานภาพการจ้างงาน ในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว ทำให้ได้ข้อสรุปอย่างหนึ่งในงานวิจัยนี้ คือ สถานภาพการจ้างงานมีผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชน อย่างไรก็ตาม ลูกจ้างชั่วคราวเหล่านี้ยังคงทำงานต่อไปในโรงพยาบาลชุมชน อาจมีสาเหตุจากปัจจัยอื่น ๆ เช่น การเป็นคนในพื้นที่ หรือ อยู่ใกล้ครอบครัว ใกล้บ้าน หรือ ยังไม่สามารถหางานใหม่ที่มีรายได้และค่าตอบแทนที่ดีกว่าได้ เป็นต้น

ประเด็นที่สอง อายุเฉลี่ยที่ค่อนข้างสูงของบุคลากรสาธารณสุข จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ว่า บุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง จะมีอายุเฉลี่ยค่อนข้างสูงระหว่าง 35-50 ปี ซึ่งบุคลากรส่วนมากจะเป็นพยาบาลวิชาชีพ แม้ว่าจะมีพยาบาลวิชาชีพรุ่นใหม่ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เข้ามาทำงานบ้าง แต่ก็ไม่สามารถทดแทนได้ เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพรุ่นใหม่ส่วนมาก มีสถานภาพการจ้างงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว จึงทำให้มีอัตราการเข้าออกสูง อายุงานเฉลี่ยน้อยกว่า 5 ปี ก็ขอย้ายงานหรือลาออกจากโรงพยาบาลชุมชนไป ซึ่งเป็นผลจากนโยบายปรับลดกำลังคนภาครัฐ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547

(สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552) ซึ่งกระทรวงสาธารณสุข ต้องยุบเลิกตำแหน่งที่ว่างจากการเกษียณอายุ และอัตราว่างทุกตำแหน่งในช่วงนั้น ประกอบกับระหว่างช่วงระยะเวลาดังกล่าวรัฐบาลได้ใช้นโยบาย 30 บาทรักษาทุกโรค ซึ่งมีผลให้บุคลากรสาธารณสุขมีภาระงานจากจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก และไม่สามารถแบกรับภาระงานที่หนักดังกล่าวได้ จึงได้มีการลาออกจำนวนมาก ทำให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรสาธารณสุขรุนแรงขึ้นอย่างชัดเจน จนกระทั่ง ปี พ.ศ. 2548 ที่เริ่มใช้นโยบายการจ้างงาน โดยเปลี่ยนจากข้าราชการมาเป็นพนักงานราชการแทน จึงมีการจ้างงานในภาครัฐเป็นแบบพนักงานราชการแทนตำแหน่งที่ว่างและในกรณีที่หน่วยงานใด ๆ ยังมีความต้องการอัตราค้างแต่ไม่มีตำแหน่งว่าง ให้หน่วยงานนั้นสามารถพิจารณารับบุคลากรเข้าทำงานเพิ่มได้ แต่ให้เป็นตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวแทน ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น มีผลทำให้อายุเฉลี่ยของบุคลากรสาธารณสุข ที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการในปัจจุบันอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

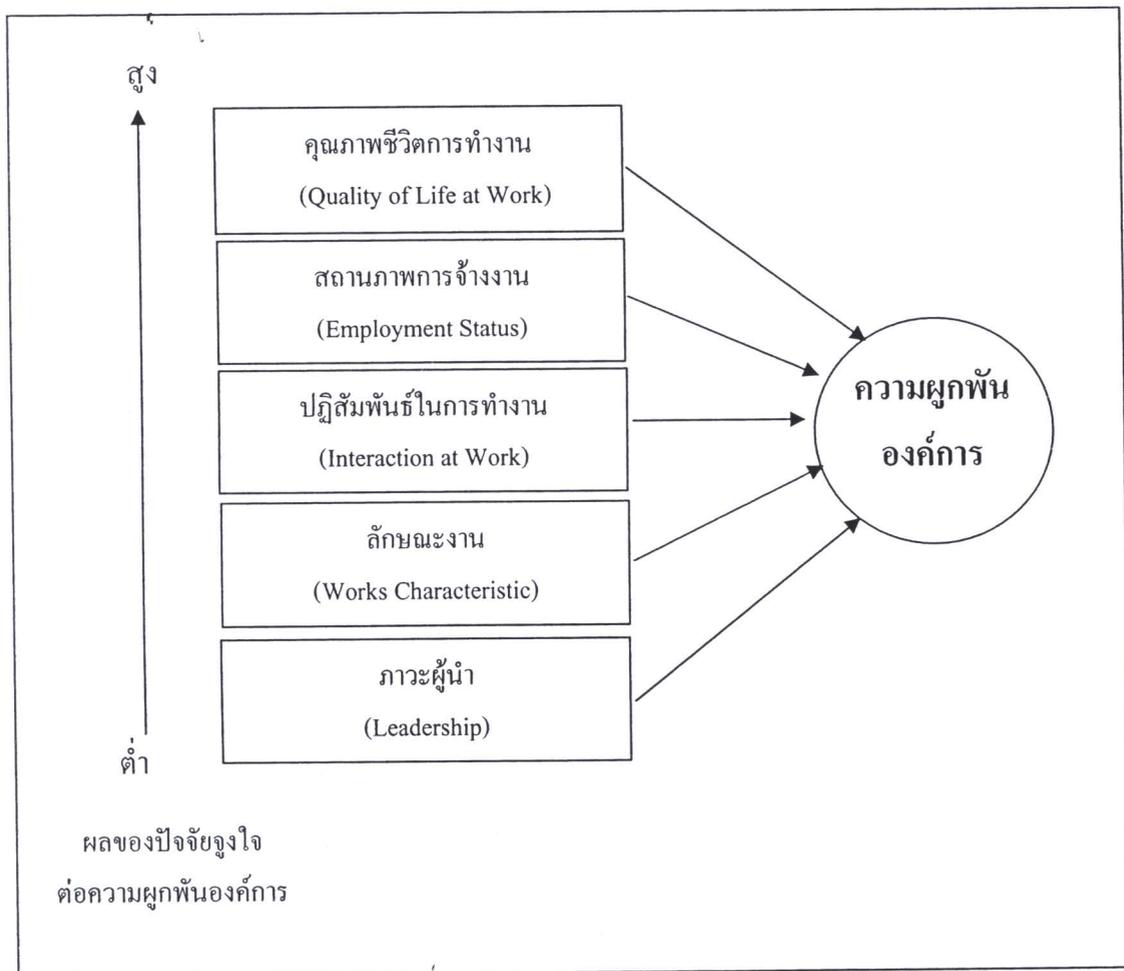
ที่นี่มีบุคลากรหลายกลุ่ม อายุเฉลี่ยเกิน 40 ปี ค่อนข้างมาก (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

เราเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง ตอนนี้โรงพยาบาลไม่ค่อยมีการลาออก เพียงแต่ว่า ตอนนี้บุคลากรส่วนมากอายุค่อนข้างสูง ก็มีปัญหาการเจ็บป่วย ทั้งส่วนตัวและครอบครัว (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2554)

เรื่องของอัตราค้างไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับภาระงาน และอีกประเด็นหนึ่ง คือโรงพยาบาลเปิดมานานและเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ บุคลากรส่วนมาก อยู่มานาน อายุมากและอาวุโส (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 2 กุมภาพันธ์ 2554)

5. ตัวแบบความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข โรงพยาบาลชุมชน การวิเคราะห์ปัจจัยงูใจภายในที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข โรงพยาบาลชุมชนข้างต้น สามารถเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยงูใจภายในที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข ดังนี้ (1) ปัจจัยงูใจภายในด้านคุณภาพ

ชีวิตการทำงาน (2) ปัจจัยจูงใจภายในด้านสถานภาพการจ้างงาน (3) ปัจจัยจูงใจภายในด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน (4) ปัจจัยจูงใจภายในด้านลักษณะงาน และ (5) ปัจจัยจูงใจภายในด้านภาวะผู้นำ ซึ่งปัจจัยจูงใจภายในข้างต้นสอดคล้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ยกเว้น ปัจจัยจูงใจภายในด้านสถานภาพการจ้างงานที่เพิ่มเติม จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพข้างต้น ผู้วิจัยจึงเสนอตัวแบบการพัฒนาความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุขโรงพยาบาลชุมชน ที่เพิ่มเติมปัจจัยจูงใจภายในด้านสถานภาพการจ้างงาน ดังแสดงในภาพ 13



ภาพ 13 ตัวแบบการพัฒนาความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข โรงพยาบาลชุมชน (จากการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ)

จากตัวแบบการพัฒนาความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข โรงพยาบาลชุมชนข้างต้น ผู้วิจัยได้เสนอรูปแบบการวิเคราะห์โดยใช้กรอบแนวคิดความผูกพันองค์การด้วยเหตุที่ความผูกพันองค์การเป็นเรื่องที่ไม่สามารถเกิดขึ้นเอง แต่ต้องเกิดจากการบริหารจัดการที่ดีที่มีคุณภาพของผู้นำและคณะผู้บริหาร การที่องค์กรต้องการให้บุคลากรสาธารณสุขมีความผูกพันต่อโรงพยาบาลชุมชน โดยที่โรงพยาบาลชุมชนไม่มีการบริหารและจัดการที่ดีต่อบุคลากร และไม่ทำหน้าที่ในการตอบสนองความต้องการของบุคลากรอย่างที่เหมาะสม รวมทั้งการที่องค์กรเป็นองค์กรที่ปราศจากความยุติธรรม ไม่ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร ไม่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรลดลง ซึ่งบุคลากรอาจลาออกจากองค์กรไปในที่สุด สำหรับรูปแบบการพัฒนาความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข โรงพยาบาลชุมชน ดังแสดงในภาพ 13 ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยเชิงกายภาพในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน สถานภาพการจ้างงาน ปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ลักษณะงาน และภาวะผู้นำ โดยเฉพาะปัจจัยเชิงกายภาพในด้านสถานภาพการจ้างงานนี้ พบว่า ในงานวิจัยเกี่ยวกับกำลังคนทางด้านสุขภาพของภาครัฐในประเทศไทย มีงานวิจัยจำนวนมากที่ได้สรุปผลการศึกษาดังกล่าว สถานภาพการจ้างงานเป็นประเด็นสำคัญที่แสดงถึงความมั่นคงในอาชีพหรือหน้าที่การงานของบุคลากรสาธารณสุข (กฤษดา แสงวงศ์, 2553, หน้า 14; วรรณภา ประไพพานิช และคนอื่น ๆ, 2550; วิจิตร ศรีสุพรรณ, 2554, หน้า 3-4; สุวิทย์ วิบุลผลประเสริฐ, 2550) ดังนั้น การจะสร้างให้บุคลากรสาธารณสุขมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงานได้ และมีความผูกพันองค์การต้องมีปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การจ้างงานที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการหรือการได้รับสวัสดิการรายได้ ค่าตอบแทนที่เทียบเท่าข้าราชการนั่นเอง ซึ่งจะมีผลให้บุคลากรสาธารณสุขมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นมีความพึงพอใจในงาน (Whithey & Cooper, 1989, pp. 521-539) และมีความผูกพันองค์การมากขึ้นในที่สุด