

การรับรู้ ความเข้าใจ และความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทองค์กรของบุคลากร  
สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง

Perception, understanding and readiness of organizational changes among  
Metropolitan health and Wellness Institution personnel

จันทิรา นันทมงคลชัย  
สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง กรมอนามัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความเข้าใจ และความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทขององค์กร จากศูนย์อนามัยที่ ๑๓ กรุงเทพฯ เป็นสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ คน ประกอบด้วยบุคลากรทุกระดับ ทุกกลุ่มงาน ของสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อให้มีการกระจายครอบคลุมตามโครงสร้างขององค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นประเด็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ ความเข้าใจ และความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าบุคลากรทุกคน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลงขององค์กรจากการประชุมถ่ายทอดในเวทีต่างๆของผู้บริหารทุกระดับ ได้แก่ จากผู้อำนวยการศูนย์ หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานและการสื่อสารของส่วนกลางกรมอนามัย เช่น การประชุมทางไกล Teleconference และจากการบอกเล่า สื่อสารของบุคลากรภายในด้วยตนเอง ซึ่งมีผลต่อการปรับตัว ความพร้อม และความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต ครอบครัว ความสามารถในการปฏิบัติงานตามภารกิจใหม่ กล่าวคือ บุคลากรที่มีการเปิดรับข้อมูลมาก จะมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงต่างจากด้านความเข้าใจที่พบว่า บุคลากรบุคลากรครึ่งหนึ่งให้ความสนใจต่อรายละเอียดเนื้อหาของข้อมูลน้อย จึงไม่ได้ใช้ความเข้าใจนำไปสู่การปรับพฤติกรรมเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร สำหรับด้านความเข้าใจ บุคลากร ๒ ใน ๓ มีความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลง โดยให้เหตุผลว่าเป็นโอกาสที่จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ได้เรียนรู้พื้นที่และภาคีเครือข่ายใหม่ อีก ๑ ใน ๓ ไม่ต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลง โดยให้ความคิดเห็นว่า ทำงานตามภารกิจเดิมมีความเหมาะสม ราบรื่น และมีต้นทุนการทำงานกับภาคีเครือข่าย และอีก ๑ ใน ๖ มีความกังวลต่อการเปลี่ยนแปลงว่าจะมีสมรรถนะไม่เพียงพอ และภารกิจใหม่อาจมีผลต่อวิถีชีวิตเดิมที่เป็นอยู่ ข้อเสนอที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรควรให้ความสำคัญต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและรายละเอียดเนื้อหา กรอบแนวคิดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ช่องทางการสื่อสารควรมีหลากหลายช่องทาง ใช้ภาษาเข้าใจง่าย เพื่อให้การรับรู้ถูกต้อง ไม่คลาดเคลื่อน ซึ่งจะมีผลต่อการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างการรับรู้บุคลากรต้องทำอย่างต่อเนื่องและใช้เวลาและสร้างการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรให้มากขึ้น เปิดโอกาสให้มีการซักถามและสื่อสารข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อให้ทราบปัญหา และ การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการ ลดความเครียดและความวิตกกังวลของบุคลากร เพื่อให้เกิดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และร่วมเป็นทีมงานที่เข้มแข็งของสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมืองต่อไป

คำสำคัญ : การรับรู้ ความเข้าใจ ความพร้อม การเปลี่ยนแปลงบทบาทองค์กร

