ความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษา กลุ่มเจนเนเรชั่นวาย

พลอยสิร คงเอี่ยม

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
กรกฎาคม 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษา กลุ่มเจนเนเรชั่นวาย

พลอยสิร คงเอี่ยม

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
กรกฎาคม 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา

ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF PERSONNEL, MAE SOT HOSPITAL, CASE STUDY OF GENERATION Y GROUP

PLOYSIRA KONG-AIUM

An Independent Study in Partial Fulfillment of Requirements

for the Master of Public Administration in Public Policy

July 2019

Copyright of University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษา

กลุ่มเจนเนเรชั่นวาย

ของ พลอยสิร คงเอี่ยม

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รักษ์ศรี เกียรติบุตร)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ พรรณยุพา นพรัก)

เรื่อง: ความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษา กลุ่มเจนเนเรชั่นวาย

ผู้ศึกษาค้นคว้า: พลอยสิร คงเอี่ยม, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: รป.ม. (นโยบายสาธารณะ), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2562

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รักษ์ศรี เกียรติบุตร

คำสำคัญ กลุ่มเจนเนเรชั่นวาย, ความผูกพัน, โรงพยาบาล

บทคัดย่อ

การค้นคว้าด้วยตนเองนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดที่อยู่ในกลุ่มเจนเนเรชั่นวาย อายุระหว่าง 21-38 ปี ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ซึ่งเป็นการเลือกโดยไม่มีการคืนที่ เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอภิปราย จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปี และมีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ได้แก่ 1) ด้านการคงอยู่กับองค์กร บุคลากรมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะปฏิบัติงานจนเกษียณอายุงาน 2) ด้านความรู้สึก บุคลากรมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 3) ด้านบรรทัดฐานทางสังคม บุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายเต็มใจในการใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ บุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลควรสนับสนุนระบบการทำงานเป็นทีมด้วยวิธีการทำงานที่หลากหลาย

Title: ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF PERSONNEL, MAE SOT HOSPITAL, CASE STUDY OF GENERATION Y GROUP

Author: Ploysira Kong-aium, Independent Study: M.P.A. (Public Policy), University of Phayao, 2019

Advisor: Assistant Professor Dr. Raksi Kiattibutra

Keyword Generation Y Group, Commitment, Hospital

ABSTRACT

This self-study aimed to study the factors affecting organizational commitment and study the level of commitment to the organization of Generation Y Group personnel at MaeSot Hospital by using quantitative research methods. The researcher collected data from a group of MaeSot Hospital the Generation Y personnel at MaeSot Hospital who were in aged between 21-38 years. Sampling without replacement sampling was used to the sample group of 220 people. Research tools was a questionnaire. Data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation and discussion. The study found that most of respondents were female, with marital status, working period of more than 10 years and had a Bachelor's Degree. The results revealed that the commitment to the organization in the overall aspects was at a high level namely; 1) The retention with the organization, personnel were highly determined to work until retirement. 2) The sense of commitment, personnel were proud to be part of the organization. 3) The social norms, the generation Y personnel were willing to use all the capacities at work. In addition, the sample groups who worked in different periods of time showed different opinions in organizational commitment statistically significant at the 0.05 level. Suggestions from the stydy was that the hospital should support a teamwork system with variety working methods.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รักษ์ศรี เกียรติบุตร อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งกรุณาสละเวลาให้ความรู้และคำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ทุกขั้นตอน เพื่อให้การเขียนรายงานค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สมบูรณ์ที่สุด และผู้เชี่ยวชาญทุกท่านในการพิจารณาเครื่องมือ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนบุคลากรของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และญาติพี่น้อง ตลอดจนเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้กำลังใจและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ดีในระหว่างการศึกษาด้วยดีมาโดยตลอด จนทำให้รายงานจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี สำหรับความดีของการจัดทำผลงานจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ขอมอบแก่บุพการี และคณาจารย์ที่ประสิทธิประสาทวิชาให้ความรู้แก่ผู้เขียนทุกท่าน

พลอยสิร คงเอี่ยม

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญ ..... ช

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ ..... ฎ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการศึกษา 5

สมมุติฐาน 6

ขอบเขตของการศึกษา 6

นิยามศัพท์เฉพาะ 7

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา 9

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 10

แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร 10

แนวคิดเรื่องเจนเนเรชั่น 25

ข้อมูลโรงพยาบาลแม่สอด 29

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 32

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา 35

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 38

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 38

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย....40
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ....40
การเก็บรวบรวมข้อมูล....41
การวิเคราะห์ข้อมูล....41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล....43
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม....44
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวข้องกับลักษณะงานและปัจจัยจูงใจของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด....46
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด....52
ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบทางสถิติระหว่างข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล และความผูกพันต่อองค์กร....55
บทที่ 5 บทสรุป....59
สรุปผลการวิจัย....59
อภิปรายผลการวิจัย....63
ข้อเสนอแนะ....65
บรรณานุกรม....66
ภาคผนวก....69
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาล แม่สอด : กรณีศึกษา กลุ่มเจนเนเรชั่นวาย....70
ภาคผนวก ข แบบตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือวิจัย....75
เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษากลุ่ม เจนเนเรชั่นวาย....75
ประวัติผู้วิจัย....80

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงจำนวนบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด 30

ตาราง 2 แสดงที่มาของแนวคิดในการศึกษาวิจัย.....36

ตาราง 3 แสดงจำนวนบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดที่มีช่วงอายุ 21–38 ปี แบ่งตามเพศ และอายุปฏิบัติงาน.....38

ตาราง 4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดแบ่งตามเพศ 39

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล 44

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน ด้านความท้าทายในงาน 46

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน.....47

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน.....48

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านสวัสดิการและผลตอบแทน 49

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านเพื่อนร่วมงาน.....50

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านหัวหน้างาน..... 51

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด ด้านคงอยู่กับองค์กร 52

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด ด้านความรู้สึก 53

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด ด้านบรรทัดฐานทางสังคม 54

ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (เพศ) 55

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (สถานภาพ) 56

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ระยะเวลาการทำงาน) 57

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ระดับการศึกษา) 58

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 แบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลของความผูกพันต่อองค์กร ของ เมาว์เดย์ (mowday, et al., 1982) 21

ภาพ 2 โครงสร้างการบริหารงานโรงพยาบาลแม่สอด 31

ภาพ 3 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษากลุ่มเจนเนเรชั่นวาย 37

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์ นับเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในการพัฒนา ทั้งในฐานะทุนสำหรับการขับเคลื่อนการพัฒนาและในฐานะเป้าหมายของการพัฒนา ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นภารกิจสำคัญสำหรับองค์การทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นองค์การของภาครัฐหรือองค์การของเอกชน ที่มีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงานของคนในองค์กร และเป็นส่วนที่ช่วยผลักดันให้องค์กรก้าวไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิเชียร วัฒนะศิริ (2551)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นมีหลายปัจจัยที่ส่งผล และมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องหลาย ๆ ประการ เช่น ลักษณะขององค์กร สภาพแวดล้อมของงาน ลักษณะของบุคลากรภายในองค์กร นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยงานด้านการบริหารงานบุคคล จะต้องมีการวางแผนเพื่อพัฒนาให้องค์กรมีความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน จำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานอุทิศตนในการทำงานและจงรักภักดีต่อองค์กร หากไม่มีสิ่งที่พนักงานคาดหวังในงานปัจจุบัน พนักงานจะเริ่มมองหางานใหม่ ๆ การสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมากการรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรได้ยาวนานเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุด ในการแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ขณะเดียวกันองค์กรต้องมีการลงทุนเพิ่มเพื่อสรรหา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน ทำให้องค์กรต้องสูญเสียเวลา และผลประโยชน์ ด้วยเหตุผลนี้ การพัฒนาบุคลากรในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญมากขึ้น

ปัญหาหนึ่งที่มักพบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การที่พนักงานรุ่นเก่าถึงวัยเกษียณ และได้ออกไปจากองค์กร พร้อมกับการรับพนักงานรุ่นใหม่ที่เรียกว่า เจนเนเรชั่นวาย (Generation Y)" เข้ามาทำงาน ซึ่งพนักงานกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ และพัฒนาตนเองสู่การเป็นผู้บริหารองค์กรในอนาคต เจนเนเรชั่นวายเกิดในยุคที่มีความเจริญก้าวหน้าทางสังคมจึงมีลักษณะแตกต่างไปจากคนรุ่นก่อนหน้า เช่น ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ เป็นต้น ธรรมรัตน์ อยู่พรต (2556) แม้พนักงานกลุ่มเจนเนเรชั่นวาย (Gen Y) จะได้รับ

การยอมรับว่าเป็นพนักงานที่มีความสามารถในการทำงาน แต่ก็มักถูกวิจารณ์ถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น การไม่เคารพกฎระเบียบ การไม่มีความอดทนในการทำงาน และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ การไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมักพบว่าคนกลุ่มนี้มักลาออกจากองค์กรทั้งที่ยังมีอายุงานไม่ถึง 1 ปี รัชฎา อสิสนธิสกุล. (2548) พฤติกรรมดังกล่าวนำมาซึ่งคำถามที่ว่าเหตุใดพนักงานกลุ่ม Gen Y จึงไม่มีความผูกพันต่อองค์กร

การพัฒนาพนักงานกลุ่ม Gen Y ซึ่งมีคุณลักษณะเด่นของกลุ่มจะเป็นตัวแปรสำคัญในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร และมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางขององค์กรร่วมกับคนรุ่นเก่า เมื่อองค์กรได้สรรหาและคัดสรรบุคลากรกลุ่มนี้เข้ามาแล้ว การพัฒนาบุคลากรให้เติบโตไปพร้อม ๆ กับองค์กรมีความสำคัญ ควบคู่ไปกับการบริหาร ดังนั้นการพัฒนาคนกลุ่ม Gen Y นี้ต้องให้ความสนใจในการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับลักษณะการเรียนรู้ของ Gen Y ซึ่งจะส่งผลให้พวกเขาเกิดความกระตือรือร้นที่จะร่วมในกระบวนการเรียนรู้ อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จ โดยการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการเรียนรู้ ซึ่งการเรียนรู้เกิดจาก สิ่งเร้า อวัยวะรับสัมผัส ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ ประสบการณ์เดิม และการแปลความหมายจากสิ่งที่ได้รับสัมผัส ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการเรียนรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามา ทำให้มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับรู้ ทำให้เกิดการเรียนรู้และเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ในลักษณะธรรมชาติในการเรียนรู้ของพนักงาน Gen Y เป็นผู้ที่ต้องการรู้เหตุผลในการเรียนรู้ ต้องการที่จะชี้นำตนเอง (Self–directed) ประสบการณ์เป็นสิ่งที่ทำให้พวกเขามีความแตกต่างระหว่างบุคคล สนใจในเรื่องที่ช่วยให้การทำงานของเขาดีขึ้น หรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงาน จะเรียนรู้ได้ดีในบรรยากาศที่มีการอำนวยความสะดวกการจัดที่นั่งที่เอื้อต่อการมีปฏิสัมพันธ์กัน และมีบรรยากาศของการยอมรับในความแตกต่างในทางความคิด และประสบการณ์ที่แตกต่างกันของแต่ละคน มีความเคารพซึ่งกันและกัน มีอิสรภาพในการแสดงออก เป็นกันเอง และที่ขาดไม่ได้คือ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ดังนั้นการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้กับพนักงาน Gen Y เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ควรจะออกแบบให้ครบทุกสัมผัส ร่วมกับนำลักษณะธรรมชาติในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ที่มีคุณลักษณะของ Gen Y มาผสมผสาน ซึ่งมีแนวทางในการออกแบบที่หลากหลายซึ่งการเรียนรู้ไม่ได้เกิดจากการบังคับ ไม่ได้เกิดในห้องเรียนเสมอไป วรวัจน์ สุวคนธ์ (2562)

กลุ่มคน Gen Y ให้คุณค่ากับประสบการณ์และการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน อีกทั้งยังชอบที่จะเข้าสังคมและทำงานร่วมกับเพื่อน หรือจัดให้มีโครงการถ่ายทอดทักษะและความรู้ในที่ทำงานสำหรับหัวหน้างานและพนักงาน Gen Y รวมทั้งกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นความหลากหลายของการจัดกระบวนการ

เรียนรู้ หรือไม่ว่าจะเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานจากหน่วยงานต่าง ๆ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างหลักสูตร ร่วมกับทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในการออกแบบกิจกรรมการฝึกอบรม ซึ่งอาจจะเป็นการผสมผสานอย่างลงตัวของการบรรยายประกอบการยกตัวอย่างจริง และการทำกิจกรรมกลุ่มในเชิงปฏิบัติการ ด้วยการให้คำถาม ปัญหากรณีศึกษาที่จะต้องหาคำตอบโดยให้ประชุมระดมสมอง นำเสนอผลงาน ซักถาม การแลกเปลี่ยนความเห็นซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการนำไปใช้งานได้จริง

การพัฒนาพนักงานโดยให้พนักงานมีโอกาสทำโครงการที่ตอบสนองต่อการบริหารองค์กร โดยการให้พนักงานได้ลงมือทำ แสวงหาความรู้ในเรื่องที่สนใจ หรือเพื่อแก้ปัญหา มีการกำหนดประเด็นเรื่อง หรือระบุปัญหา การวางแผน แสวงหาข้อมูลทั้งจากเอกสาร บุคคล มีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เป็นคำตอบได้แนวทางในการดำเนินการ โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วย พนักงานก็จะได้เรียนรู้ร่วมกัน มีการต่อยอด สร้างความรู้ และคิดหาแนวทางการแก้ไขด้วยตนเอง โดยการได้ทดลองทำและเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจากการลงมือปฏิบัติจริงร่วมกันเกิดเป็นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งการพัฒนาพนักงาน Gen Y เน้นการปฏิบัติให้พนักงานได้มีโอกาสลงมือทำด้วยตนเองมากที่สุด สร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ และเห็นผลลัพธ์ด้วยตนเอง เพื่อนร่วมงานจะช่วยกันเป็นคนให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน พร้อมที่จะเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ นอกจากนั้นยังเป็นการส่งเสริมให้พวกเขาได้ค้นพบกระบวนการเรียนรู้ของตนเอง และสามารถพัฒนาไปสู่ระดับที่สูงยิ่งๆ ขึ้น ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ มุมมองความคิด เพื่อพัฒนาเป็นความผูกพันต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยเน้นทางด้านทัศนะคติและทางด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ อาทิเช่น การรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอับองค์กร การอุทิศตนโดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เป็นต้น แต่สิ่งที่ต้องปฏิบัติควบคู่ไปด้วย คือ การปลูกฝัง หรือการสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความรักความซื่อสัตย์ และจงรักภักดีต่อองค์กร นอกจากนั้น ยังปลูกฝังให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถของตน การจะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเต็มใจในการทำงานนั้น จะต้องมีการดูแลใส่ใจ ในด้านของความก้าวหน้าให้กับบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่น ในการสร้างชื่อเสียง และสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร การที่องค์กรจะคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้นั้น

จะต้องมีการอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นแรงเสริม เพื่อเป็นการกระตุ้นการผลักดัน ให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร เมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจ และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ของตนจนสุดความสามารถเพื่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่คอยช่วยผูกมัดบุคลากรให้ปฏิบัติงานให้กับองค์กรไปนาน ๆ อย่างไรก็ตาม การที่แต่ละองค์กรจะสร้างความรู้สึกผูกพันของบุคคลากรเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เพราะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในองค์กรในการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

โรงพยาบาลแม่สอด (2561) ซึ่งเป็นองค์การที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการด้านการแพทย์ทั้งในสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลและในชุมชนใกล้เคียง โดยมีหน้าที่ทั่วไปในการรักษาพยาบาล การพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน การบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม พัฒนาบุคลากร และการวิจัยด้านการแพทย์และสาธารณสุข และมีค่านิยมทั่วไปที่เน้นการให้บริการที่มีคุณธรรม มีคุณภาพ และให้ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เปิดให้บริการตั้งแต่ พ.ศ. 2501 จนถึงปัจจุบัน กว่า 60 ปี โดยโครงสร้างของโรงพยาบาลจำแนกเป็นกลุ่มภารกิจด้านบริหารปฐมภูมิ กลุ่มภารกิจด้านบริหารทุติยภูมิและตติยภูมิ กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล กลุ่มด้านอำนวยการ 1. (ด้านบริหาร) และกลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ 2. (ด้านแผนงานและระบบสารสนเทศ)

อำเภอแม่สอดเป็นอำเภอหนึ่งทางตอนกลางของจังหวัดตาก ที่มีการค้าระหว่างประเทศไทยกับพม่า เนื่องจากเป็นอำเภอที่อยู่ติดชายแดน และที่เป็นที่ตั้งจุดผ่านแดนถาวรด่านพรหมแดนแม่สอดเชื่อมโยงเมืองเมียวดี รัฐกระเหรี่ยง ประเทศพม่า ซึ่งอำเภอแม่สอดมีประชากรในพื้นที่เป็นคนไทย จำนวน 120,063 คน ต่างชาติ จำนวน 130,199 คน มีสถานบริการด้านสาธารณสุข ประกอบด้วย โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ จำนวน 1 แห่ง ศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง จำนวน 1 แห่ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 22 แห่ง คลินิกอบอุ่น เทศบาลนครแม่สอด กองสาธารณสุขเทศบาล ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อนำโดยแมลงที่ 8.3 NGO : แม่ตาวคลินิก และโรงพยาบาล เอกชน จำนวน 2 แห่ง พื้นที่อำเภอแม่สอด เป็นศูนย์กลางความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุนทั้งภาคอุตสาหกรรม เกษตรกรรม และภาคบริการต่าง ๆ แนวชายแดน มีช่องทางข้ามทั้งหมด 30 ช่องทางท่าข้าม กระจายอยู่ทั้ง 5 อำเภอ โดยมีช่องทางข้ามที่เป็นทางการ ถูกต้องตามกฎหมายเพียงช่องทางเดียว คือช่องทางผ่านสะพานมิตรภาพไทย–เมียนมาร์ ทำให้การเคลื่อนย้ายประชากรต่างชาติเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งอำเภอแม่สอดได้รับการจัดตั้งเป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดตากตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตามคำสั่งที่ 72/2557 (เทศบาลนครแม่สอด, 2557) ใน 5 อำเภอ ชายแดนฝั่งตะวันตกจึงมีชาวต่างชาติมาทำงาน และอาศัยอยู่ในพื้นที่นับแสนคน ส่งผลให้เกิดปัญหาสาธารณสุขในด้านต่าง ๆ มากมายโดยเฉพาะปัญหาโรคติดเชื้อที่

สำคัญ ได้แก่ วัณโรค โรคเรื้อน โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ โรคระบบทางเดินอาหารและน้ำ ปีงบประมาณ 2556 ชาวต่างชาติเดินทางเข้าประเทศทางด่านพรมแดนแม่สอด ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2555 พบผู้ป่วยเป็นโรคติดต่อร้อยละ 5.7 ส่วนใหญ่เป็นโรคไข้มาลาเรีย ไข้เลือดออก และอุจจาระร่วง งานระบาดวิทยา ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ โรงพยาบาลแม่สอด (2557)

จากสภาพการณ์ข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาในเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรโรงพยาบาลแม่สอดของกลุ่มเจนเนเรชั่นวาย ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ทั้งนี้โรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก เป็นอีกหนึ่งในโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอัตราการลาออกและโอนย้ายในแต่ละปีที่เพิ่มมากขึ้น โดยในปี พ.ศ.2559 มีอัตราสูงถึง 7.14% (ข้อมูลจากฐานข้อมูลบุคคลากรโรงพยาบาลแม่สอด) จึงทำให้โรงพยาบาลแม่สอดขาดแคลนบุคคลากรในการทำงาน ดังนั้นการศึกษาทัศนคติและความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่ม จึงเป็นปัจจัยสำคัญด้านหนึ่งในการนำมาเป็นพื้นฐานการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้โดยเฉพาะองค์กรของโรงพยาบาล อันประกอบไปด้วยบุคคลากรที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง เพื่อให้มีความเหมาะสมต่อองค์กรและมีประสิทธิผลที่ดีมากขึ้นต่อไปในอนาคต การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของโรงพยาบาลแม่สอด จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการนำไปพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาโรงพยาบาลแม่สอด มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันในงานมากเพิ่มขึ้นซึ่งอาจจะทำให้อัตราการลาออกลดน้อยลง ช่วยลดปัญหาการขาดแลนบุคลากรและจะทำให้โรงพยาบาลแม่สอด มีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น มีการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพและออกไปให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุมทั่วถึง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวาย โรงพยาบาลแม่สอด

2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันองค์กรของบุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอด

สมมุติฐาน

1. บุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอด ที่มีปัจจัยด้านเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

2. บุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอด ที่มีปัจจัยด้านสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

3. บุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอด ที่มีปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

4. บุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอด ที่มีปัจจัยด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษากลุ่มเจนเนเรชั่นวาย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาล กรณีศึกษา: บุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดที่มีช่วงอายุอยู่ในช่วงเจนเนเรชั่นวาย การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ โดยศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กร และแนวคิดเรื่องเจนเนเรชั่น รวมไปถึงข้อมูลของโรงพยาบาลแม่สอด มาเป็นตัวแบบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

1. ตัวแปรอิสระ ใช้เกณฑ์ชี้วัดของ เมาเดย์ และคณะ (Mowday et al., 1982) ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา

1.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความอิสระในการทำงาน ความท้าทายของงาน

1.3 ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สวัสดิการต่าง ๆ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร วัดจากเกณฑ์ชี้วัดของ Mayer&Allan (1997) ประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด ทั้งหมด จำนวน 1,206 คน โดยบุคลากรที่มีช่วงอายุระหว่าง 21–38 ปี (Karl Mannheim, 1927) ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2561 จำนวนทั้งสิ้น 489 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดที่มีช่วงอายุในกลุ่มเจเนเรชั่นวาย โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane,1967,p.886) กำหนดความคาดเคลื่อนไว้ที่ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 220 คน

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดที่อยู่ในกลุ่มเจนเนเรชั่นวายที่มีช่วงอายุ 21–38 ปี จะแบ่งแบบสอบถามตามสายงาน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้กำหนดพื้นที่ในการศึกษา คือ โรงพยาบาลแม่สอด 175/16 ถนนศรีพานิช ตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัด ตาก 63110

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

กำหนดระยะเวลาในการศึกษาวิจัยและจัดทำเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบทดลองให้จัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สรุปอภิปรายผลการดำเนินงานตามขั้นตอนวิธีค้นคว้า ระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2562 รวมเป็นเวลาทั้งสิ้น 1 ปี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของกลุ่มสมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รับรู้ถึงเป้าหมายที่แท้จริงขององค์กร และยินดีเสียสละมุ่งมั่น ให้ความร่วมมือที่จะปฏิบัติหน้าที่ เป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวไปถึงเป้าหมาย ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดขึ้นได้ส่วนหนึ่ง ย่อมเกิดจากการที่องค์การต้องสร้างแรงจูงใจ และความพึงพอใจให้กับสมาชิกในองค์การไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทนต่าง ๆ เช่น สวัสดิการการรักษาพยาบาล ยานพาหนะ รวมไปถึงสวัสดิการที่ครอบคลุม ไปถึงครอบครัว หรือผลตอบแทนองค์กร ในรูปแบบของอัตราเงินเดือนโบนัส ค่าตอบแทนพิเศษจากการขายค่าล่วงเวลา หรือจะเป็นในส่วนของความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ให้สมาชิกได้มีโอกาสพิสูจน์ และแสดงความสามารถ

ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง ความปรารถนาของสมาชิกที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป ซึ่งเกิดจากการประเมินและเปรียบเทียบถึงผลประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากการคง

อยู่ในองค์การ กับผลประโยชน์ที่จะต้องสูญเสียไปเมื่อลาออกจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในงานนั้นเกิดขึ้นจากการได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจในการคงอยู่กับองค์การหรือการรับรู้ว่าเขาไม่มีทางเลือกที่จะไปอยู่กับองค์การอื่น รวมไปถึงการรับรู้ถึงความยากลำบากในการหางานใหม่ ทำให้บุคคลจำเป็นต้องอยู่กับองค์การต่อไป

ความผูกพันด้านนความรู้สึก หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของการมีส่วนร่วมและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากรในองค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกในระดับสูงจะมีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กรซึ่งแสดงออกโดยผ่านการปฏิบัติตัวในการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจากมีความต้องการที่จะทำงานในองค์กรต่อไป

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคมเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์การ

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานสาธารณสุข ลูกจ้างรายเดือน ลูกจ้างรายวัน ของโรงพยาบาลแม่สอดที่อยู่ กลุ่มเจเนเรชั่นวาย มีช่วงอายุ 21–38 ปี ที่ปฏิบัติติงานในปี พ.ศ. 2561 จำนวนทั้งสิ้น 489 คน

เจนเนเรชั่นวาย หมายถึง คนที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2524–2544 กลุ่มคนที่เพิ่งเริ่มเข้าสู่การทำงาน คนรุ่นนี้ เติบโตในยุคเศรษฐกิจเฟื่องฟู มีความคาดหวังสูง เชื่อมั่นในตนเองและมั่นใจในความสามารถที่จะประสบ ความสำเร็จด้วยตนเอง ไม่เคยหยุดค้นหางานตามอุดมคติ ไม่คิดว่าการเปลี่ยนแปลงงานบ่อยเป็นเรื่องผิด และมองหาสิ่งสำคัญในงานอยู่เสมอ พอใจกับการเปลี่ยนแปลง เป็นคนรุ่นแรกที่ยอมรับการใช้เทคโนโลยี อย่างเต็มใจ ให้ความสนใจอย่างมากต่อเงิน แสวงหาความสำเร็จด้านการเงินชอบทำงานเป็นทีมและ พึ่งพาตนเองได้สูง มีค่านิยมต่ออิสรภาพและชีวิตที่สะดวกสบาย

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กลุ่มเจเนเรชั่นวาย เช่น เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการทำงาน

ลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากร โรงพยาบาลแม่สอด ต่อการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่

1. **ความเข้าใจในการทำงาน** หมายถึง ผลในการปฏิบัติทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยพิจารณาจากงานที่กำหนด กระบวนการทำงานที่ชัดเจน

2. โอกาสก้าวหน้าในงาน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนฐานะทางตำแหน่งให้สูงขึ้น โดยพิจารณาจาก โอกาสการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การได้พัฒนาความรู้และความมั่นใจในอนาคต

3. ความท้าทายของงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลา

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของบุคลากรของโรงพยาบาลแม่สอดที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่ โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ เต็มใจและสนุก ร่าเริง กระตือรือร้น ดังนั้นเมื่อบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดมีความพึงพอใจในงานที่ทำก็จะมีความสุขในการทำงาน มุ่งมั่นจนงานนั้นประสบความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยแบ่งออก ดังนี้

1. **สวัสดิการ** หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานนอกเหนือจากค่าจ้าง ค่าที่พัก บำนาญ บำเหน็จ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

2. **เพื่อนร่วมงาน** หากเพื่อนร่วมงานในองค์การดี สามารถทำงานกันได้ย่อมส่งผลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอในงานมากขึ้น

3. **หัวหน้างาน** หัวหน้าสามารถแก้ไขปัญหาให้คำแนะนำแก่บุคลากรได้มีหลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หากหัวหน้างานดียอมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

แรงจูงใจ หมายถึง การสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และสร้างความรู้สึกให้บุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดมีความจงรักภักดีต่อโรงพยาบาล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในโรงพยาบาลแม่สอด

2. ทำให้ทราบระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแม่สอด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษากลุ่มเจนเนเรชั่นวาย ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยงข้อง กำหนดใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร
2. แนวคิดเจนเนเรชั่นวาย
3. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลแม่สอด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร

1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Becker (1960) ได้นิยามความหมายความผูกพันต่อองค์กร ไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง แนวโน้มที่บุคคลจะคงไว้ซึ่งการแสดงพฤติกรรมอย่างสม่ำเสมอเป็นการรับรู้ถึง

Kanter (1968) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กรว่าเป็นความเต็มใจของสมาชิกในสังคมที่พยายามเสียสละเวลา แรงงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร

Hrebiniak and Alutto (1972) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กรว่าคือ ความไม่เต็มใจของสมาชิกที่จะออกจากองค์กรไปไม่ว่าเป็นการเพิ่มเงินเดือนรายได้ตำแหน่ง และความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น

Buchanan (1974) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร รวมทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเช่นกัน

2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมของ องค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่ เพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) เป็นการยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็น สมาชิกขององค์กรต่อไป

Franklin (1975) ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเต็มใจที่จะทำตามมาตรฐานกฎเกณฑ์ขององค์กรและเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กร

Herbert (1976) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กรว่า การประสานพฤติกรรมของสมาชิกกับเป้าหมายขององค์กร ที่กำหนดกิจกรรมและพฤติกรรมไว้แล้ว ในหารเสนอแนวทางและการเข้ามามีส่วนร่วม การที่สมาชิกแสดงตนเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กรและตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้นก็ยิ่งเป็นแรงจูงใจให้ใช้ผลงานที่มีอยู่เพื่อสนองตอบวัตถุประสงค์ยอมเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวบางอย่างก็ตาม

Marsh (1977) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กรว่า เป็นลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ที่จะทำประโยชน์ให้เกิดแก่องค์กร เป็นความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป และมีความซื่อสัตย์ ทัศนคติที่ดี ตลอดจนยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

O'Reilly (1981) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความเชื่อทางจิตวิทยาของคนที่ผูกพันกับองค์กร รวมทั้งความรู้สึกผูกพันกับงาน ความจงรักภักดี และความเชื่อในค่านิยมขององค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1. ความยินยอมทำตาม (Compliance) คือ การที่บุคคลยอมกระทำตามความต้องการขององค์กรเพื่อให้ได้บางสิ่งบางอย่างจากองค์กร เช่น ค่าจ้าง

2. การยึดถือองค์กร (Identification) คือ การที่บุคคลยอมกระทำตามความต้องการขององค์กร และมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3. การซึมซับค่านิยมขององค์กร (Internalization) คือ การที่บุคคลรับเอาค่านิยมขององค์กรมาเป็นค่านิยมของตนเอง

Yoder (1981) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กรว่า หมายถึงอาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นพร้อมกันของทัศนคติ ความเข้าใจและอารม์ ซึ่งแสดงตัวในรูปของการอุทิศเพื่อการมีส่วนร่วม เป็นวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ในการจัดการของทรัพยากรมนุษย์

Angle (1981) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ความเชื่ออย่างมาก และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร
2. ความตั้งใจในการพิจารณาประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร

Steers and Porter (1983) กล่าวว่า การมีความผูกพันต่อองค์การ เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การจะเน้น ที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์การ ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์การและความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์การ โดยพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงมีความโน้มเอียงที่จะมีส่วนร่วมกับองค์การ ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำจะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำและมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์การ จะมีการขาดงานและการลาออกจากงานสูง

Allen (1990) ได้นิยามความหมายความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง สภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์การของตน มีอิทธิพลสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะคงไว้ซึ่งสมาชิกขององค์การ และการมีจิตสำนึกในการดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป โดยแบ่งความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของการมีส่วนร่วมและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากรในองค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกในระดับสูงจะมีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กรซึ่งแสดงออกโดยผ่านการปฏิบัติตัวในการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจากมีความต้องการที่จะทำงานในองค์กรต่อไป

2. ความผูกพันต่อเนื่อง หมายถึง การตระหนักถึงผลลัพธ์ที่ได้จากทำงานต่อไปในองค์กร โดยการเปรียบเทียบระหว่างการทำงานต่อไปกับการออกจากองค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันต่อเนื่องในระดับสูงจะมีความรู้สึกว่ารายได้สิทธิประโยชน์รางวัลและเกียรติยศที่ได้รับจากองค์กรนี้มีคุณค่าสูงกว่าที่จะออกไปจากองค์กรและจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไป เพราะมีความจำเป็น

3. ความผูกพันในบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกสำนึกในบุญคุณที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือได้มีโอกาสเข้ามาทำงานในองค์กรนี้บุคลากรที่มีความผูกพันในบรรทัดฐานสูงจะคิดว่า ตนสมควรจะทำงานในองค์กรต่อไป เนื่องจากเป็นสิ่งที่ถูกต้องตามครรลองและบรรทัดฐานของสังคม

Schalk and Freese (1997) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์การว่า เป็นความเต็มใจของพนักงานที่จะทำงานให้กับองค์การโดยให้ผลงานอยู่ในระดับมาตรฐาน ตามสัญญาที่ตกลงกันไว้กับองค์การ

Spector (1997) ได้ให้แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร มี 3 ประเภท คือ

1. ความผูกพันที่ต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพราะเขาพิจารณาถึงต้นทุนที่ได้ลงทุนไปขณะที่เป็นสมาชิกองค์กร และจะต้องสูญเสียถ้าจากองค์กรไป

2. ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective commitment) เป้าหมายของปัจเจกบุคคล และ เป้าหมายขององค์กรสอดคล้องกัน หมายถึง ความแรงกล้าของความปรารถนาของบุคคลที่จะทำงาน อย่างต่อเนื่องสำหรับองค์กรเพราะว่าเขาเห็นด้วยหรือต้องการจะทำเช่นนั้นเป็นการผูกมัดทาง อารมณ์ในการเป็นส่วนหนึ่งและเกี่ยวกับองค์กร

3. ความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม (Normative commitment) โดยแนวคิดนี้ มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดี และตั้งใจอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจาก บรรทัดฐานขององค์กรและสังคม คือ บุคคลรู้สึกว่าเมื่อเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรก็ต้องมีความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่ถูกและเหมาะสม ความผูกพันต่อองค์กรเป็นหน้าที่หรือพันธะ ผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

Gubman (1998) ได้ให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์กรว่า คือ การทุ่มเทพลังกาย พลังใจอย่างเต็มที่และมากยิ่งขึ้นเรื่อย ๆให้กับงานที่ตนได้รับมอบหมาย ซึ่งพลังกาย พลังใจ จะแสดงออกมาในหลายรูปแบบ เช่น การทำงานสร้างสรรค์และมีคุณค่า เกินความคาดหมายของลูกค้าและองค์การ

Mathis and Jackson (2002) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึง ระดับ ความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายขององค์การของพนักงานและความต้องการที่จะทำงานในองค์การ จากผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่มี อิทธิพลซึ่งกันและกัน

วิลาวรรณ รพีพิศาล (2549) กล่าวว่า ความผูกพันก่อให้เกิด การยึดเหนี่ยวในคุณค่าของคุณงามความดี ซึ่งกันและกัน การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ถ้าสามารถจูงใจให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ห่วงใยต่อความสำเร็จ และความก้าวหน้าขององค์กรนั้นหมายถึง เราได้สร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในตัวบุคลากรแล้ว ซึ่งจะส่งผลต่อภาพรวมของการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. เป็นการเสริมสร้างกำลังใจให้บุคลากรร่วมมือปฏิบัติงานเพื่อองค์การ

2. เป็นการสร้างแรงศรัทธา และความเชื่อมันในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

3. เป็นการสร้างความสามัคคีและการปฏิบัติงานเป็นทีม คือ ทุกคนต่างให้ความร่วมมือ ร่วมใจอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร

4. เป็นการสร้างความจงรักภักดี และเสียสละเพื่อองค์กร

5. เป็นการสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และทำให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6. เป็นการสร้างบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน

7. เป็นการลดข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน

สวนีย์ แก้วมณี (2549) ได้สรุป และรวบรวมรูปแบบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานดังนี้ การสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพัน เป็นสิ่งที่ควรเกิดขึ้นในองค์การ และยังเป็นสิ่งสนับสนุนให้เกิดสินค้าและบริการ ส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จโดยมีสิ่งสำคัญ อยู่ที่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ความจงรักภักดีของลูกค้า และการสร้างกำไรสูงสุด องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมี6องค์ประกอบคือ

1. บริษัท (company) บริษัทต้องมีการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ

2. ผู้บริหาร (manager) ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม ให้การสนับสนุนและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงตรง

3. เพื่อนร่วมงาน (work group) เพื่อนร่วมงานต้องให้ความร่วมมือที่มีในการทำงานอันนำมาซึ่งผลงานการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

4. ลักษณะงาน (the job) งานต้องมีความท้าทายและมีระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี

5. ความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพ (career/ profession) พนักงานต้องมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของตนเอง

6. ลูกค้า (customer) ต้องสามารถเข้าถึง และตอบสนองความต้องการที่แท้จริงได้

หากองค์กรสามารถสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ด้วยการให้ความสำคัญ และผลักดันให้เกิดองค์ประกอบทั้ง 6 ประการแล้ว ยอมส่งผลให้องค์กรสามารถรักษาพนักงาน ให้อยู่กับองค์การมีผลปฏิบัติงานที่ดีได้รับความจงรักภักดีจากลูกค้า และสร้างผลกำไรสูงสุดให้กับองค์กรระยะยาว เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร ผู้บริหารต้องมีความเชื่อในเรื่องการให้ความสำคัญในการสร้างความผูกพัน และมีส่วนร่วมผลักดันให้ผู้นำองค์การเข้ามามีส่วนร่วมผู้บริหารต้องมีการทำการสำรวจผลของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอย่างจริงจัง โดยแนวทางที่สำคัญและมี

ประสิทธิผลคือ การทำให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ

สายธาร ทองอร่าม (2550) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกความสัมพันธ์ที่ดีในด้านบวก ที่เกิดขึ้นกับสมาชิกในองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ในแง่ของความรู้สึก และทัศนคติ พฤติกรรม ค่านิยมที่ดีที่สมาชิกมีต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร มีความเต็มใจ ที่จะปฏิบัติงานจนเกิดเป็นความจงรักภักดีต่อองค์กร อยู่กับองค์กรตลอดไปไม่ลาออกไปทำงานที่อื่น จึงช่วยให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ

ปรีชา วัชราภัย (2550) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรในมุมมองของหน่วยราชการ คือการได้รับการยกย่องสรรเสริญ ในการอุทิศตน และพัฒนาองค์การ ส่วนมุมมองของหน่วยงานเอกชน ที่มีความผูกพันต่อองค์การจากผลการวิจัยของนักวิชาการพบว่าองค์การที่มีพนักงานมีความผูกพันสูงจะนำมาซึ่งผลการดำเนินงานขององค์การที่สูงโดยจากจำนวนองค์การที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 249 องค์การ ปรากฏว่ามีปัจจัยที่ มีผลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้อย่างเหมาะสมมีระบบการให้คำปรึกษาแก่พนักงาน มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพส่งเสริมให้มีโอกาสเรียนรู้มีแผนการฝึกอบรมและเป็นองค์การที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีความมั่นคง

2. ปัจจัยด้านองค์การ เช่น องค์การมีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม การจัดช่องทางการสื่อสาร

3. ปัจจัยด้านงาน เช่น องค์การมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานอย่างเพียงพอให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้อง

4. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ เช่น ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ผู้นำมีวิสัยทัศน์กว้างและถ่ายทอดให้พนักงานได้ทราบอย่างชัดเจน

สรุป ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของกลุ่มสมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รับรู้ถึงเป้าหมายที่แท้จริงขององค์กรและยินดีเสียสละมุ่งมั่น ให้ความร่วมมือที่จะปฏิบัติหน้าที่ เป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวไปถึงเป้าหมาย ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดขึ้นได้ส่วนหนึ่ง ย่อมเกิดจากการที่องค์การต้องสร้างแรงจูงใจ และความพึงพอใจให้กับสมาชิกในองค์การไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทนต่าง ๆ ผู้วิจัยได้

นำข้อมูลเกี่ยวกับความหมาย มาใช้ในงานวิจัยในการอธิบาย ถึงความเป็นมาของความผูกพันต่อองค์กร และการอธิบายปัญหาของความผูกพันต่อองค์กร ที่เกิดขึ้นกับบุคคลากรของโรงพยาบาลแม่สอด ซึ่งการศึกษาทัศนคติ และความรู้สึกสามารถอธิบายระดับความผูกพันได้ดีกว่า การสังเกตพฤติกรรมกระทำ และการแสดงออกของบุคคลากร

2. ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอด และความมีประสิทธิผลขององค์กรผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ หรือไม่มีเลย ซึ่งผลดีก็จะตกอยู่กับองค์กร และผู้ปฏิบัติงานเอง สิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติอันพึงปรารถนาของทุกองค์กร ซึ่งถ้าพนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก นอกจากนี้แล้วยังมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

Buchanan (1974) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง เพราะความผูกพันต่อองค์กรจำเป็นต่อความอยู่รอด และความมีประสิทธิภาพขององค์กร จุดหมายสำคัญในการบริหารงานทุกองค์กรคือให้องค์กรอยู่ในสภาพที่มีสุขภาพดี สามารถดำเนินงานต่อไปได้ ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใดเพราะ

1. เป็นตัวเชื่อมระหว่างจิตนาการหรือความต้องการของสมาชิกกับเป้าหมายขององค์กร

2. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนมากนั่นเอง

Steer (1977) เห็นว่า ความผูกพันในองค์การเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารงานเพราะ

1. การศึกษาในองค์กร ให้ทำงานได้ดีกว่า ผู้ไม่มีความผูกพันในองค์กร ที่ตนทำงานอยู่เรื่องความผูกพันในองค์กรมีความสำคัญ เพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงาน ได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน

2. ความผูกพันในองค์กรยังเป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงาน

3. นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การยังเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพขององค์การอีกด้วย

Angle (1981) กล่าวว่า หากสมาชิกในองค์กรไม่มี ความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสำคัญ ดังนี้

1. ปัญหาการลาออกจากงาน มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิก

2. ปัญหาการขาดงาน พบว่า คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจ อยากมาทางานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

3. ปัญหาการมาทางานสาย พบว่า คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมา ทำงานตรงเวลามากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

Fazzi (1994) ให้ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการบริหารงานสมัยใหม่ โดยเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นสามารถนำไปสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กร และเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีต่อพนักงาน เพื่อลดการสูญเสียบุคลากรที่มีค่าแก่องค์กรไป

Hellrigel and others (2001) กล่าวว่า ผู้บริหารให้ความสนใจความผูกพันต่อองค์กรมาก เพราะความสัมพันธ์ ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและการเปลี่ยนงานมีความสำคัญมาก ถ้าสมาชิกในองค์กรมีความ ผูกพันต่อองค์กรอย่างเข้มแข็งก็จะลาออกน้อยลง ความผูกพันต่อองค์กรที่มีมากจะสัมพันธ์กับการ ขาดงานน้อยลงและทางานมีประสิทธิผลมากขึ้น ใส่ใจในงานมากขึ้น นอกจากนี้ความผูกพันต่อ องค์กรส่วนบุคคลมีแนวโน้มที่จะไปสู่เป้าหมายขององค์กรโดยตรงและมีผลทางบวกต่อการวัด ประสิทธิผลขององค์กร

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก โดยความผูกพันต่อองค์กรเป็นเสมือนตัวกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในที่สุดแล้วองค์กรนั้นก็จะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรได้ดังนี้

Steer (1982) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรมีลักษณะ ดังนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นความผูกพันทางจิตใจที่ เกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกในทางบวก บุคคลจะรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทอุทิศตนให้กับองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรความผูกพันในลักษณะนี้ เกิดขึ้นได้จากลักษณะงานที่รับผิดชอบ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ระบบที่รวมกันนี้ก็จะสามารถ ดำรงอยู่ต่อไป สมาชิกจะยึดมั่นผูกพันซึ่งกันและกัน ความจะทำงานกับองค์กรไม่ลาออกไปไหนและ เขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การต่อไป

2. ความผูกพันด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) บุคคล จะเกิดความผูกพันกับองค์กร เมื่อเขาได้คำนวณเปรียบเทียบถึงสิ่งที่ได้ลงทุนไปให้กับองค์การ และสิ่ง ที่เขาต้องสูญเสียไปถ้าเขาต้องลาออกจากองค์การ อาจเรียกว่า คือความเต็มใจของบุคคลที่จะคงอยู่กับ องค์การนั้น ๆ หรือทางเลือกของบุคคล และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การ เช่น รางวัล ผลตอบแทนด้านการเงิน ความผูกพันนี้ จะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม ไม่โยกย้ายที่ทำงานดังนั้น อาจมองว่าเป็นความผูกพันเพราะจำเป็นต้องอยู่มิฉะนั้นจะสูญเสียผลประโยชน์ที่ควรได้รับ

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) หรือเรียกว่าความ ผูกพันด้านจริยธรรม เป็นความผูกพันในการยอมรับของบุคคลต่อค่านิยม เป้าหมายขององค์การเคารพ อำนาจของกลุ่ม เห็นชอบกับศีลธรรม จริยธรรม ความสมเหตุสมผล ค่านิยมของบุคคล และของกลุ่ม จากนั้นก็จะเกิดการยอมรับเชื่อฟังต่อบรรทัดฐานจนเกิดเป็นความผูกพัน ความผูกพันในลักษณะนี้จะมี ปริมาณเพิ่มขึ้น เมื่อบุคคลรู้สึกถึงความมีคุณค่าในตนเองและสอดคล้องกับเป้าหมายองค์การ บุคคล จะตอบแทนในสิ่งที่เขาได้รับจากองค์การในรูปของความจงรักภักดี

Allen (1990) ได้สรุปองค์ประกอบของความ ผูกพันว่าสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. แนวคิดทางด้านทัศนคติ แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความรู้สึกของบุคคล ที่รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ผู้ที่เป็นผู้นำในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรตาม แนวคิดนี้ คือ ศาสตราจารย์ Lyman W. Porter แห่งมหาวิทยาลัย California ได้ให้ความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่าหมายถึง

1.1 ความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

1.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

2. แนวคิดด้านพฤติกรรมแนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรในรูป ความสม่ำเสมอของ พฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การก็จะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่อง คงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่คิดที่จะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ซึ่งการที่คนมีความผูกพันต่อองค์การและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่คิดที่จะโยกย้ายไปไหนก็ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกจากองค์การไปอย่างถี่ถ้วนแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่เกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไปทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและ

อาจจัดได้ว่าเป็นพื้นฐานของแนวความคิดนี้ คือ ทฤษฎีที่เรียกว่า Side–Bet Theory **Howard s. Becker (1960)** ได้สรุปขึ้น สาระสำคัญของทฤษฎีนี้คือ การพิจารณาความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นผลมา จากที่คนเปรียบเทียบประโยชน์ที่เขาจะได้รับหรือต้องสูญเสียไป หากเขาลาออกจากองค์การไป ซึ่งการ ที่คน ๆ หนึ่งเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์การหรือหน่วยงานหนึ่งอยู่ในช่วงระยะหนึ่ง เขาได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังปัญญา กำลังใจ ลงไปในช่วงเวลานั้นให้กับองค์การด้วยและยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสจะไปทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์การอื่น เป็นต้น และบุคคลผู้นั้นย่อมหวังประโยชน์ที่ จะได้รับตอบแทนจากองค์การ ในระยะยาว อาทิเช่น บำเหน็จ บำนาญ ซึ่งนอกเหนือไปจาก ค่าตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนที่จะครบกำหนดที่จะได้รับการพิจารณาบำเหน็จ บำนาญ หรือผลตอบแทนอื่นซึ่งต้องมี กำหนดเวลาที่จะได้รับก็เท่ากับเขาลงทุนแรงกาย สติปัญญาลง ไปโดยได้รับผลประโยชน์ไม่คุ้มค่าดังนั้น การที่คน ๆ หนึ่งเขามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์การ ยิ่งนานเท่าไรก็เหมือนกับเขาลงทุนอยู่ในกิจการหรือองค์การนั้นมากขึ้นเท่านั้น ความผูกพันก็จะทวีตามระยะเวลา และยากต่อการที่จะละทิ้งจากองค์การไปอย่างง่ายดาย เพราะนั้น หมายถึงประโยชน์ที่จะเสียไปมากขึ้น

3. แนวคิดที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมแนวคิดนี้มองความผูกพันเป็น ความจงรักภักดี และเต็มในอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความรู้สึกว่าเมื่อเขาเป็นสมาชิกขององค์การก็ย่อมมีความผูกพันต่อองค์การ ความ ผูกพันต่อองค์การนั้นถือเป็นหน้าที่ หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

Miner (1992) ได้รวบรวมแนวคิดของ Porter, Mowday Steer โดยแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์การใน รูปของพฤติกรรมต่อเนื่องคงเส้นคงวา เมื่อเกิดความผูกพันต่อองค์การก็จะแสดงพฤติกรรมดังกล่าว ออกมา โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพเนื่องได้เปรียบเทียบ ผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์การ

2. ความผูกพันด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันเชิงทัศนะในรูปของความเชื่อมั่น เพื่อทำงานกับองค์การ และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์การไว้

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Sheldon (1971) เห็นว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ

2. ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพและการพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

Steers (1983) ให้ทรรศนะไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กรความรู้สึกนี้จะต่างจากความผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่ออย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร

3. ความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร นอกจากนี้ยังได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กรใน 3 องค์ประกอบ คือ

3.1 ลักษณะส่วนบุคคล

3.2 ลักษณะของงาน

3.3 ลักษณะของประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อกลุ่มการพึ่งพาที่ได้จากองค์กรความสำคัญของบุคคล และสเตียร์ได้ศึกษาต่อไปถึงผลที่ตามมา (Outcome) ของการมีความผูกพัน พบว่า หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีความตั้งใจในการลาออกน้อยลง และจะมีความทุ่มเทให้กับงาน (Effort on the job) มากขึ้น

Mowday (1982) ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristic)

2. คุณลักษณะงาน (job characteristic)

3. ประสบการณ์การทำงาน (work experience)

4. คุณลักษณะโครงสร้าง (structural characteristic)

นอกจากนี้ ยังพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุด คือ ประสบการณ์ในการทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าความต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับ การตอบสนอง เช่นการได้รับความสะดวกสบายภายในองค์การ

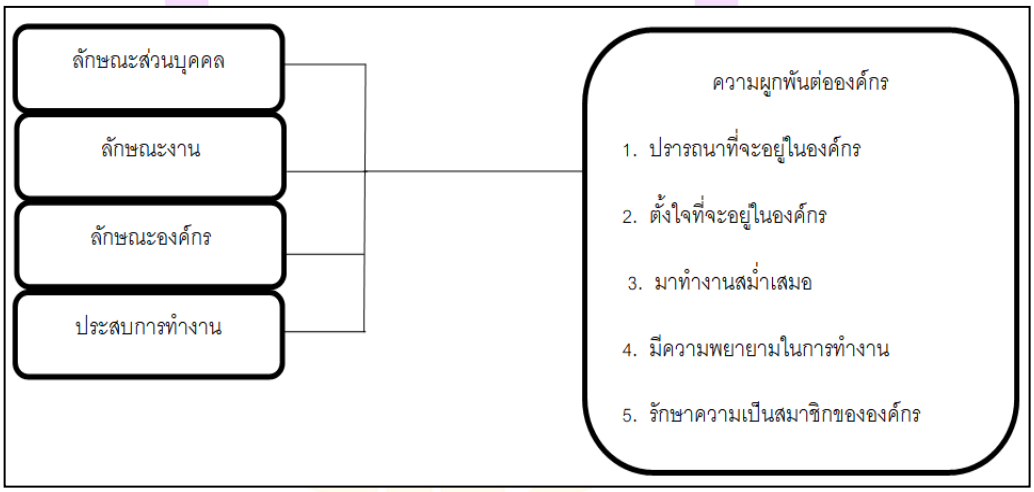
Mowday, Steers & Porter (1982) ได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรเพิ่ม โดยเพิ่มปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร หรือโครงสร้างของ องค์กรว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กร ซึ่งเมาว์เดย์ และคณะแบ่งปัจจัยออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ ตำแหน่ง และความต้องการประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความผูกพันต่อองค์กร

2. ลักษณะงาน พบว่า งานที่มีคุณค่านำไปสู่การเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ ความชัดเจนในบทบาทมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความผูกพัน

3. ลักษณะองค์กร พบว่า ความผูกพันมีความสัมพันธ์ทางบวกและระดับความเป็นทางการขององค์กร การกระจายอำนาจ ระดับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ของพนักงานและการควบคุมขององค์กร

4. ประสบการจากการทำงาน เป็นแรงทางด้านสังคม ซึ่งมีอิทธิพลสำคัญในการเกิด ความรู้สึกเกี่ยวกันกับองค์กร ได้แก่ ทัศนคติทางบวกต่อองค์กร ความรู้สึกว่าตนสำคัญต่อองค์กร ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังแสดงในแผนภาพที่ 1



ภาพ 1 แบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลของความผูกพันต่อองค์กร ของ เมาว์เดย์ (mowday, et al., 1982)

Mayer&Allan (1997) กล่าว ถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องและผลทำเกิดจากความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย 3 ลักษณะที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันด้านจิตใจ ได้แก่ อายุระดับการศึกษาระยะเวลาปฏิบัติงาน ในหน่วยงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงานและความพึงพอใจในงาน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ด้านการคงอยู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาระดับตำแหน่งปัจจัย ที่เกี่ยวกับงานเพียงบางปัจจัย ซึ่งพบมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ระดับการศึกษาระดับตำแหน่งปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงาน

มลฤดี ตันสุขานันท์ (2550) กล่าวว่า การที่บุคคลจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ธรรมชาติของบุคคล เป็นคุณลักษณะประจำตัวของบุคคล ในด้านจิตวิทยาบุคคลมีความต้องการ เจตคติ และค่านิยม อารมณ์ ความแตกต่าง ระหว่างบุคคลทั้งสติปัญญา ความสนใจ รวมถึงบุคลิกภาพ และความสามารถในการปรับตัวของบุคคลนั้น

2. ธรรมชาติของกลุ่ม บุคคลต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นในด้านการทำงาน ความสนับสนุนจาก กลุ่มเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้เขาอยู่ในกลุ่มได้ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ธรรมชาติขององค์กรองค์กรมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมขององค์กร

4. ธรรมชาติของการทำงาน ลักษณะการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานความสนใจ

ฐิติมา วงศ์นาค (2544) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ลักษณะพบว่าปัจจัยที่จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การนั้นมี 3 ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่มองมาจากลักษณะส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างทางด้านกายภาพ เช่น เพศ อายุ หรือความแตกต่างทางด้านสังคม เช่น การศึกษาสถานภาพสมรส สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานแต่ละบุคคลรับผิดชอบหรือปฏิบัติอยู่ว่าเป็นนอย่างไร ความแตกต่างในเรื่องงานจะส่งผลให้บุคคลมีความรู้ความชำนาญเฉพาะเรื่องที่แตกต่างกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ารับรู้การทำงานในองค์การอย่างไร

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานและลักษณะองค์กร ประสบการณ์ทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านั้นมีผลต่อความรู้สึกของบุคลากรว่ามีความรู้สึกผูกพันอยู่ในระดับใด ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5. การวัดความผูกพันต่อองค์การ

จากแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การดังกล่าวข้างต้น

Mowday, Steers and Porters (1979) ได้พบ มาตรวัดที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์การด้าน ทัศนคติ จากการนิยามของความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ ความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามเต็มความสามารถทำงานเพื่อองค์การ และปรารถนาที่จะรักษาสถานะ การเป็นสมาชิกในองค์การไว้ ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ 15 ข้อความที่มีทั้ง ข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ **สุมนา ศิริบวรเกียรติ (2542)** ดังนี้

ข้อความเชิงบวก ประกอบด้วย

1. ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะทำงาน และใช้ความพยายามให้มากกว่าปกติเพื่อให้องค์การประสบ ความสำเร็จ

2. ข้าพเจ้ามักพูดกับเพื่อนของข้าพเจ้าว่าองค์การที่ข้าพเจ้าทำงานนั้นเป็นองค์การที่ดีมาก

3. ข้าพเจ้าจะรับงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายทั้งหมด ถ้าเป็นการทำงานเพื่อองค์การ

4. ข้าพเจ้าพบว่าค่านิยมขององค์การและข้าพเจ้ามีความคล้ายคลึงกัน

5. ข้าพเจ้าภาคภูมิใจที่คนอื่นว่าข้าพเจ้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

6. องค์การนี้ทำให้ข้าพเจ้าได้แสดงศักยภาพของข้าพเจ้าอย่างเต็มที่

7. ข้าพเจ้าดีใจมากที่ได้รับเลือกมาทำงานในองค์การนี้มากกว่าที่จะเลือกองค์การอื่นตั้งแต่เริ่มต้น

8. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าข้าพเจ้าเป็นห่วงอนาคตขององค์การนี้จริง ๆ

9. องค์การนี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่ข้าพเจ้าจะทำงานด้วย

ข้อความเชิงลบ ประกอบด้วย

1. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกจงรักภักดีกับองค์การเพียงเล็กน้อย

2. ข้าพเจ้าสามารถทำงานกับองค์การอื่นได้เช่นกัน ถ้าลักษณะของการทำงานมีความคล้ายคลึงกัน

3. หากมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย จะเป็นสาเหตุให้ข้าพเจ้าออกจากองค์การ

4. ไม่ว่าจะอยู่ในองค์การต่อไปอีกนานเท่าไร ข้าพเจ้าก็ไม่คิดว่าข้าพเจ้าจะได้อะไรมากไปกว่านี้

5. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าในหลาย ๆ โอกาสเป็นการยากที่ข้าพเจ้าจะเห็นด้วยกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับ พนักงานขององค์การนี้

6. ข้าพเจ้าตัดสินใจผิดพลาดที่เข้ามาทำงานในองค์การนี้

Mowday, Steers and Porters (1979) ได้นำมาตรวัดนี้มาทดสอบความเชื่อถือได้จากกลุ่มตัวอย่าง 6 กลุ่มที่มีความแตกต่างกันทางอาชีพพบว่ามีค่า coefficient α ในแต่ละข้อความอยู่ระหว่าง 0.82–0.93 และมี่ ค่าเฉลี่ยของค่า coefficient α อยู่ที่ 0.90 เราจึงสามารถที่จะใช้มาตรวัดนี้ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ในแง่มุมด้านทัศนคติได้

Sonnenberg (1993) ได้ทำการแบ่งขั้นของระดับความผูกพันต่อองค์การ ตั้งแต่ระดับต่ำสุดจนถึงระดับสูงสุด ออกมาเป็นสเกล ซึ่งแสดงรายละเอียดดังนี้

Apathetic เป็นระดับของความผูกพันระดับต่ำสุด ซึ่งพนักงานจะแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะการขาดการเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย หรือไม่สนใจต่อการมาทำงานหรือทำงานโดยไม่ตั้งใจไม่ แนะนำหรือเข้าร่วมกิจกรรมใด ๆ ขององค์กร

Disgruntled เป็นระดับของความไม่พอใจต่อองค์การซึ่งรองลงมาจากขั้น Apathetic เกิดจากการที่ พนักงานไม่สามารถบรรลุเปาหมาย ความหวัง ความปรารถนา และความคาดหวัง โดยแสดงออกด้วยการบ่น รำคาญ ไม่พอใจ เมื่อต้องทำงานหรือได้รับมอบหมายงานให้กระทำ

Obedient เป็นระดับของความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานเชื่อฟังต่อคำสั่ง เนื่องจากพนักงานเกิด ความเกรงกลัว หรือจะพยายามที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งด้านบุคลากรแต่ไม่ได้มีความตั้งใจจริงที่จะ ปฏิบัติงาน เพียงแต่รับคำสั่งจากหัวหน้า โดยมีความสนใจเพียงเล็กน้อยที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ

Motivated เป็นระดับของความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานได้รับการจูงใจแล้วโดยองค์การมุ่งจะ จัดการให้พนักงานมีความสุข พอใจในสถานการณ์ปัจจุบันแต่ก็ยังเป็นความรู้สึกเพียงชั่วคราวอยู่ ที่ระดับนี้จะมุ่งเน้นไปที่การสนใจต่อความสำเร็จด้านบุคคลมากกว่าความสำเร็จขององค์การ

Loyal เป็นระดับของความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง ซึ่งพนักงานจะรู้สึกมีความสุขต่อการมา ทำงาน และเชื่อว่าที่เขาทำนั้นมีความหมายและสนับสนุนต่อองค์การ รวมถึงเชื่อว่าจะได้รับการยอมรับและได้ รางวัลอย่างยุติธรรม แต่อย่างไรก็ตามความผูกพันในระดับนี้ก็ไม่ได้รวมถึง การคิดสร้างสรรค์ ความคิดที่มี อิสระ ความรู้สึกมีส่วนร่วม และความเป็นผู้ริเริ่ม

Committed เป็นระดับของความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงสุด โดยมีความรู้สึกผูกพันในระดับลึก ต่อองค์การ เข้าใจถึงคุณค่าและเหตุผลอย่างมั่นคงขององค์กรเพื่อการพัฒนาและเติบโต ซึ่งในระดับนี้จะ รวมถึงความท้าทาย หลงไหล และความรู้สึกเป็นเจ้าของต่อองค์กร

แนวคิดเรื่องเจนเนเรชั่น

ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความหมายของคำว่า การบริการสวัสดิการ พบว่ามีผู้ให้ความหมาย ดังนี้

1. ความหมายและคุณลักษณะของเจเนอเรชั่นวาย

เจเนอเรชั่น หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดและเติบโตในสภาพแวดล้อม ในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกัน ทำให้มีประสบการณ์ ค่านิยม ทัศนคติ รวมถึงรูปแบบในการทำชีวิตที่คล้ายกัน (Takatoshi, 2004; Glass, 2007) ซึ่งการศึกษาความแตกต่างของเจเนอเรชั่นนั้นจะทำให้เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางสังคมได้ (Takatoshi, 2004) เนื่องจากกลุ่มคนที่เจริญเติบโตภายใต้สภาพแวดล้อมเดียวกัน และถูกปลูกฝังความคิด ความเชื่อที่เหมือนกัน ซึ่งจะส่งผลให้มีพฤติกรรมแตกต่างจากกลุ่มคนอีกรุ่นอย่างเห็นได้ชัด (Billingham, 2007) นอกจากนี้การเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มคนในแต่ละเจเนอเรชั่นนั้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในด้านการบริหารความแตกต่างของกลุ่มคนที่อยู่รวมกันได้ (Humphrey & Stokes, 2000) ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่าการศึกษาเจเนอเรชั่นจะช่วยทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมและความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละช่วงวัยได้

รัชฎา อสิสนธิสกุล และอ้อยอุมา รุ่งเรือง (2548) ได้ให้คำนิยามของคำว่า เจเนอเรชั่นวายว่า คือกลุ่ม มีความสามารถในการปรับตัว ความคิดสร้างสรรค์คุ้นเคยกับเทคโนโลยียืดหยุ่นชาญฉลาด และยึดมั่น ในขณะเดียวกันมลักษณะที่ไม่อดทนไม่เคารพนับถือ มีแรงจูงใจด้านภาพลักษณ์ตรงไปตรงมาและช่างสงสัยจากคำจำกัดความดังกล่าว เจเนอเรชั่น

วายคือ กลุ่มคนที่อยู่ในช่วงอายุ 9-30 ปีถ้าเปรียบเทียบวัยกับการทำงาน ถือว่าเป็นกลุ่มที่เพิ่งเริ่มทำงานและมีลักษณะโดดเด่นแตกต่างจากเจเนอเรชั่นอื่นคือ เจเนอเรชั่นวายมีความคุ้นเคยต่อเทคโนโลยีมีความสามารถในการปรับตัวรักการเรียนรู้ต่อเนื่องและมั่นใจในตนเอง

2. ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของเจเนอเรชั่นวาย

เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร (2550) กล่าวว่า แนวโน้มพฤติกรรมของเจเนอเรชั่นวายมีอยู่ 13 ประการ คือ

1. เป็นตัวของตัวเองสูง มีความคิดอ่าน มีทัศนคติเป้าหมาย รวมถึงการแต่งกาย วิธีพูดจา รูปแบบการใช้ชีวิตที่เป็นแบบฉบับของตัวเอง มีความภูมิใจในตนเองไม่ต้องการเป็นอย่างใครยืนหยัดความคิดเห็นของตนเอง และไม่คล้อยตามผู้อื่นง่าย ๆ

2. ความอดทนต่ำ ทั้งร่างกายและจิตใจ เมื่อ หิว ร้อน เหนื่อยหรือง่วงจะแสดงออกมาอย่างจริงใจ และยังมีภูมิต้านทานทางด้านจิตใจต่ำกว่าเจเนอเรชั่นอื่นอีกด้วยเจเนอเรชั่นวาย จะเก็บอารมณ์ไม่ค่อยได้ หากเกิดปัญหาหรือไม่พอใจในงานก็มีโอกาสลาออกจากงานสูง และหากมีผลการทำงานที่ดีมากแต่มีโอกาสความก้าวหน้าหรือค่าจ้างไม่ทันใจ ก็พร้อมที่จะออกไปหาความก้าวหน้าที่อื่น

3. อยากรู้อยากเห็น มักเก็บความสงสัยไว้ไม่ได้และมักถามว่าทำไมอยู่บ่อย ๆ เมื่อได้รับคำสั่งหรือองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งต้องการคำตอบจากการถามนั้นทันที

4. ท้าทายกฎระเบียบ เจเนอเรชั่นวายนิยมกฎระเบียบ ข้อบังคับ กติกาใด ๆมักตั้งคำถามและต้องการความยืดหยุ่นเสมอ ยิ่งมีการควบคุมที่เข้มงวด ก็จะยิ่งกระตุ้นให้มีการฝ่าฝืนหรือแหกกฎมากขึ้นเท่านั้น นอกจากกฎระเบียบแล้ว เจเนอเรชั่นวายไม่นิยมปฏิบัติตามวัฒนธรรม ประเพณีหรือแนวปฏิบัติเดิม ๆ เท่าไหร่

5. มีความทะเยอทะยานสูง เป้าหมายทางอาชีพจะชัดเจนและสูงลิ่ว และพร้อมที่จะมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึง มีความจงรักภักดีต่อวิชาชีพ ไม่ใช่จงรักภักดีต่อองค์กร หากองค์กรไม่ตอบโจทย์เรื่องความก้าวหน้า ก็พร้อมที่จะเปลี่ยนงาน ไม่ค่อยนิยมทำงานระดับล่าง และอยากมีการเติบโตแบบก้าวกระโดด พุ่งสู่เป้าหมายด้วยระยะเวลาอันสั้น

6. คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ใช้คอมพิวเตอร์อย่างคล่องแคล่วและมักใช้ชีวิตใน CyberSpace

7. ชอบการเปลี่ยนแปลง มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง แม้ว่าไม่สามารถนำไปสู่สิ่งที่ดีกว่าแต่ก็กล้าเสี่ยง อยากลอง รู้สึกตื่นเต้นเร้าใจที่จะเปลี่ยนไปสู่สิ่งใหม่ อยากมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร หากทำอะไรหลายอย่างซ้ำ ๆ กันเหมือนเดิมก็จะยิ่งรู้สึกเบื่อหน่ายเป็นอย่างยิ่ง

8. กระตือรือร้น ไฟแรงและคล่องแคล่วมาก คิดเร็ว พูดเร็ว ทำเร็ว เมื่อทำอะไรมักอยากจะเห็นผลเร็ว ๆ บางครั้งเหมือนไม่รอบคอบยิ่งทำงานที่ชอบก็จะยิ่งตื่นเต้นกระตือรือร้นแต่เมื่อใดที่ทำงานที่ไม่ชอบก็จะยิ่งเบื่อหน่าย

9. มองโลกในแง่ดีมาก เมื่อจะทำอะไรก็มักคิดเชิงบวกหรือคิดในแง่ดีกว่า ทุกอย่างเป็นไปได้และประสบความสำเร็จรวมทั้ง ยังมีทัศนคติที่ดีต่อเจเนอเรชั่นบีและเจเนอเรชั่นเอ็กซ์

10. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีไอเดียมากมายอยู่ในหัว อยากพูดอยากระบายอยากให้เกิดขึ้นจริงและไม่ยึดติดกับกรอบ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นี้ มีผลมาจากการเลี้ยงดูของบิดามารดาสมัยใหม่ ทำให้มีความมั่นใจ กล้าคิด กล้าทำ

11. มั่นใจในตนเองสูง ความมั่นใจในเชิงลึกของ เจเนอเรชั่นวายเป็นไปในเชิงรู้สึกดีกับตนเอง ไม่ได้เปรียบเทียบกับผู้ใด จนบางครั้งจะถูกเข้าใจว่าไม่อ่อนน้อม แข็งกระด้าง เจเนอเรชั่นวายไม่ค่อยพบความประหม่า หรือเก้อเขินเมื่อต้องพูดต่อหน้าสาธารณชน

12. ไม่เคารพผู้อาวุโสกว่า ผู้ที่มีอายุสูงกว่า หรือมีตำแหน่งสูงกว่าโดยอัตโนมัติแต่หากจะเคารพใครนั้นต้องเคารพที่ตัวตนของคนนั้น ๆ จะอายุมากกว่าหรืออาวุโสกว่าก็ไม่มีผลใด ๆ

13. มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ เป็นคนเลือกงานไม่ใช่เลือกองค์กร เวลาทำงานเจเนอเรชั่นวายจึงยื่นข้อเสนอที่จะทำหน้าที่ที่สูงกว่าที่องค์กรเสนอให้และมององค์กรเป็นสะพานเชื่อมต่อไปสู่ทางเป้าหมายแห่งอาชีพ ทัศนคตินี้จึงสร้างอัตราการลาออกที่สูงมาก

Bruce Tulgan เจ้าของบริษัทที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลแห่งสหรัฐอเมริกา (ที่มา : http://www.stou.ac.th/study/sumrit/11-54(500)/page2-11-54(500).html) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของคน เจเนอเรชั่นวาย ซึ่งทำให้เกิดการยอมรับและเข้าใจพวกคนเจเนอเรชั่นวายมากที่สุด จากการอ่านบทความนี้ที่สำคัญจะทำอย่างไร ดังนั้นสิ่งที่ผู้บริหารควรทำคือ เข้าใจธรรมชาติที่แท้จริงของคน เจเนอเรชั่นวายหาเวลาพูดคุยตกลงกันตั้งแต่เริ่มแรกในหัวข้อต่อไปนี้

1. การยืดหยุ่นเรื่องสถานที่**ทำ**งาน เช่น การปล่อยให้นั่ง**ทำ**งาน ตามใจชอบเปิดเพลงเบาๆ เข้า**ทำ**งานสายได้**ทำ**งานทางอินเทอร์เน็ต หรือ ทำงานอยู่ที่บ้านได้โดยผลงานยังคงยอดเยี่ยมเหมือนเดิม

2. การเติมความรู้ให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่คน เจเนอเรชั่นวายกังวลมากที่สุดคือ ความล้าสมัย บริษัทจึงต้องเตรียมหัวข้อฝึกอบรมเอาไว้เพื่อเน้นย้ำให้เพื่อนร่วมงานให้มีการถ่ายทอดวิชาให้

3. การเข้าถึงตัวผู้บริหารระดับสูงหรือคนที่มีอำนาจในการแก้ปัญหาได้เพราะคนเจเนอเรชั่นวายต้องการคำตอบจากคนที่แก้ปัญหาได้จริงและมีความรวดเร็ว

4. การให้อำนาจในการทำงาน เพราะว่าคน เจเนอเรชั่นวายเชื่อว่าความสำเร็จแบบขั้นบันไดจะนำไปสู่ความสำเร็จที่สูงกว่า และไม่แคร์ เลยว่าขั้นบันไดนั้นจะมีความสูงขนาดไหน แต่เขาต้องการให้ผู้บริหารองค์กรได้เห็นว่า เขาได้ทำงานนั้นอย่างจริงจังตลอดเวลา ขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่มีอยู่ต้องให้อำนาจแก่เขาอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะให้พวกเขาได้ดำเนินการทำงาน ควบคุมผลงานให้ออกมาตามที่องค์กรต้องการ พร้อมที่จะให้หัวหน้าได้ตรวจสอบ

5. การแก้ปัญหาและการปรับตัว ปัญหาของคน เจเนอเรชั่นวายมักพบในสถานที่ทำงานคือ การปฏิสัมพันธ์กับคนในองค์กรไม่ค่อยดีไม่สนใจลำดับขั้นหรือการบังคับบัญชาการทำงานจะใช้ความเป็นเพื่อนในการทำงาน หัวหน้าจึงควรสอนวิธีการปรับตัวและวิธีการเอาตัวรอดในที่ทำงานให้พวกเขา โดยเริ่มต้นตั้งแต่การพิจารณาบทบาทและหน้าที่ของตนเอง การทำงานร่วมกับผู้อื่น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยเปิดให้มีการประชุมย่อย เพื่อสอนงานให้เรื่องเหล่านี้จากผู้มีประสบการณ์อย่างแท้จริง

6. การบริหารตัวเอง ความเชื่อที่ดูเหมือนว่าใช่ ว่าคน เจเนอเรชั่นวายไม่เคารพผู้อาวุโสกว่า ซึ่งคนพันธ์นี้จะได้รับการเลี้ยงดูมาดีดูแลอย่างใกล้ชิดจากพ่อและแม่ผู้ปกครองและครูต่างให้ความชื่นชมและเห็นความสำคัญ ของพวกเขามาก ผู้บริหารรุ่นเก่าไม่ควรมองข้ามเรื่องนี้ด้วยเพียงเหตุผล เพียงว่าพวกเขาผ่านโลกมาน้อยไม่มีประสบการณ์คน เจเนอเรชั่นวายชอบ ผนวกสไตล์ของตัวเอง เข้าชีวิตการทำงานและมักมีปัญหาด้านการบริหารเวลาทูลแกน จึงสรุปว่า ของขวัญที่ดีที่สุด ที่หัวหน้างานจะให้ได้คือ การสอนให้เขารู้จักแยกแยะสิ่งที่เป็นประโยชน์และไม่เป็นประโยชน์ออกจากกัน อีกทั้งสอนวิธีกำจัดการใช้เวลาอย่างไร้ประโยชน์ออกไป เช่น การประเมินตนเอง การวางแผนและการทำเช็คลิสต

7. การเป็นผู้นำที่เข้มแข็ง ลูกน้อง เจเนอเรชั่นวายต้องการทำงานอยู่ ภายใต้หัวหน้างานที่ มีความโปร่งใสไม่ควรบ่นลูกน้องว่าทำไมไม่ทำในสิ่งที่ควรทำ ควรบอกไปตรง ๆ เลยว่าเราต้องการอะไรจากเขาบ้าง ความเด็ดขาด เมื่อออกกฎใด ๆ มาแล้ว ต้องรักษากฎอย่างเคร่งครัด ไม่ลำเอียง และจำไว้อย่างหนึ่งว่า การเชิญพนักงานที่ไม่เอาไหนออก 1 คน จะทำให้พนักงานที่เหลืออยู่ขยันมากขึ้นทันตาเห็นโฟกัสที่วิธีการแก้ปัญหา ไม่ใช่ที่ตัวปัญหา

8. การเปลี่ยนงานบ่อย คน เจเนอเรชั่นวายมักจะถูกต่อว่าอยู่บ่อยครั้งว่า เป็นคนเหยียบขี้ไก่ไม่ฝ่อ ไม่สู้งานหนักชอบแต่งานเบา ๆ แต่หารู้ไม่ว่าพวกเขาจะลาออกก็ต่อเมื่อรู้สึกว่าทำงานแล้วไม่มีความสุข หรือทำงานหนักมากไปก็ไม่มีอะไรดีขึ้น

จากการศึกษาปัจจุบันนี้เราคงปฏิเสธไม่ได้ว่าคนเจนเนเรชั่นวาย หรือผู้ที่เกิดช่วงตั้งแต่ช่วง 2520 กลาง ๆ จนถึงประมาณปี 2540 กำลังเป็นกลุ่มพนักงานที่เริ่มเป็นกลุ่มใหญ่ใน

องค์กร บางองค์กร Gen Y นั้นมีเกิน 50% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด ผู้วิจัยซึ้งเล็งเห็นว่ากลุ่มเจนเนเรชั่นวายนี้อาจจะเป็นกลุ่มหลักในองค์กรที่จะเข้ามามีบทบาทต่าง ๆ และที่สำคัญผู้วิจัยคิดว่ากลุ่มเจนเนเรชั่นวายมีความท้ายทายที่องค์กรควรจะรักษาให้คงอยู่กับองค์กรมากที่สุด เพราะกลุ่มเจนเนเรชั่นวายสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ในการเปลี่ยนแปลงไปในยุคที่ทันสมัยขึ้นตามโลกโลกาภิวัตน์ เพราะเหตุนี้ผู้วิจัยซึ้งประสงค์อยากจะเลือกศึกษากลุ่มเจนเนเรชั่นวายมากกว่าเจนเนเรชั่นอื่นเจนเนเรชั่นวายเป็นผู้ที่กำลังริเริ่มเข้ามาอยู่ในองค์กรซึ้งอาจจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าเจนเนเนชั่นอื่น ๆ

ข้อมูลโรงพยาบาลแม่สอด

โรงพยาบาลแม่สอด ตั้งอยู่เลขที่ 175/16 ถนนศรีพานิช อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีพื้นที่49 ไร่ 2 งาน 84 ตารางวา อยู่ห่างจากจังหวัดตาก 87 กิโลเมตร และห่างจากพรมแดนไทย–พม่า 6 กิโลเมตร โดยมีแม่น้ำเมยเป็นแนวกั้นพรมแดน โรงพยาบาลแม่สอดได้เริ่มทำการก่อสร้างในปี พ.ศ.2500 และในปี พ.ศ. 2501 เปิดให้บริการโดยมีอาคารบำบัดรักษาเป็นตึกชั้นเดียวรวมหน่วยต่าง ๆ ได้แก่ ห้องตรวจ ห้องจ่าย ยา ห้องผ่าตัด หน่วยธุรการและบริหารงานทั่วไปไว้ในอาคารหลังเดียวกัน มีหอผู้ป่วยเป็นเรือนไม้ ขนาด 25 เตียง 1หลัง รับผู้ป่วยทุกประเภททั้งชาย–หญิง มีแพทย์ประจำโรงพยาบาล 3 คน ปัจจุบัน 365 เตียง

ขอบเขตการให้บริการโรงพยาบาลแม่สอดให้บริการสาธารณสุขครบทุกด้านครอบคลุมประชากร 5 อำเภอด้านตะวันตกของจังหวัดตาก เป็นโรงพยาบาลแม่ข่ายตาก และเนื่องจากเป็นอำเภอชายแดน ดังนั้น จึงต้องให้บริการ สาธารณสุขแก่ชาวต่างชาติที่เข้ามาในพื้นที่ ทั้งโดยถูกต้องตามกฎหมาย และผู้ลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย พร้อมทั้งเป็นเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU) ในอำเภอแม่สอด 6 แห่ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 22 แห่ง และให้บริการรับการส่งต่อจากโรงพยาบาลชุมชนทั้งหมด 4 แห่งได้แก่ อำเภอพบพระ อำเภออุ้มผาง อำเภอแม่ระมาด อำเภอท่าสองยาง โดยมีจำนวนประชากรที่รับผิดชอบเป็นคนไทย จำนวน 120,063 คน ต่างชาติ จำนวน 130,199 คน บุคลากรและเจ้าหน้าที่บุคลากร ประกอบด้วยบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริง รวม 1,153 คน เทศบาลนครแม่สอด (2558)

ตาราง 1 แสดงจำนวนบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด

สายงาน	จำนวน (คน)
1) ข้าราชการ	39
2) พนักงานราชการ	14
3) พนักงานสาธารณสุข	93
4) ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	87
5) ลูกจ้างรายวัน	15
รวม	248

วิสัยทัศน์ (Vision)

โรงพยาบาลแม่สอดเป็นโรงพยาบาลที่ประชาชนได้รับการดูแลสุขภาพอย่างเท่าเทียมกันภายใต้มาตรฐานการรับรองคุณภาพ

พันธกิจ (Missions)

1. พัฒนาระบบบริการสุขภาพให้ได้การรับรองคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน
2. พัฒนาความเชียวชาญในการให้บริการด้านการแพทย์ให้ได้มาตรฐานสากล
3. พัฒนาความเป็นเลิศการบริหารจัดการการแพทย์ และสาธารณสุขชายแดน
4. พัฒนาคุณภาพระบบบริหาร วิชาการ และระบบบริการด้านสาธารณสุขชายแดน

ค่านิยม (Core Value)

เชี่ยวชาญ ปลอดภัย ร่วมใจบริการ

อัตลักษณ์

ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ ทำงานเป็นทีม

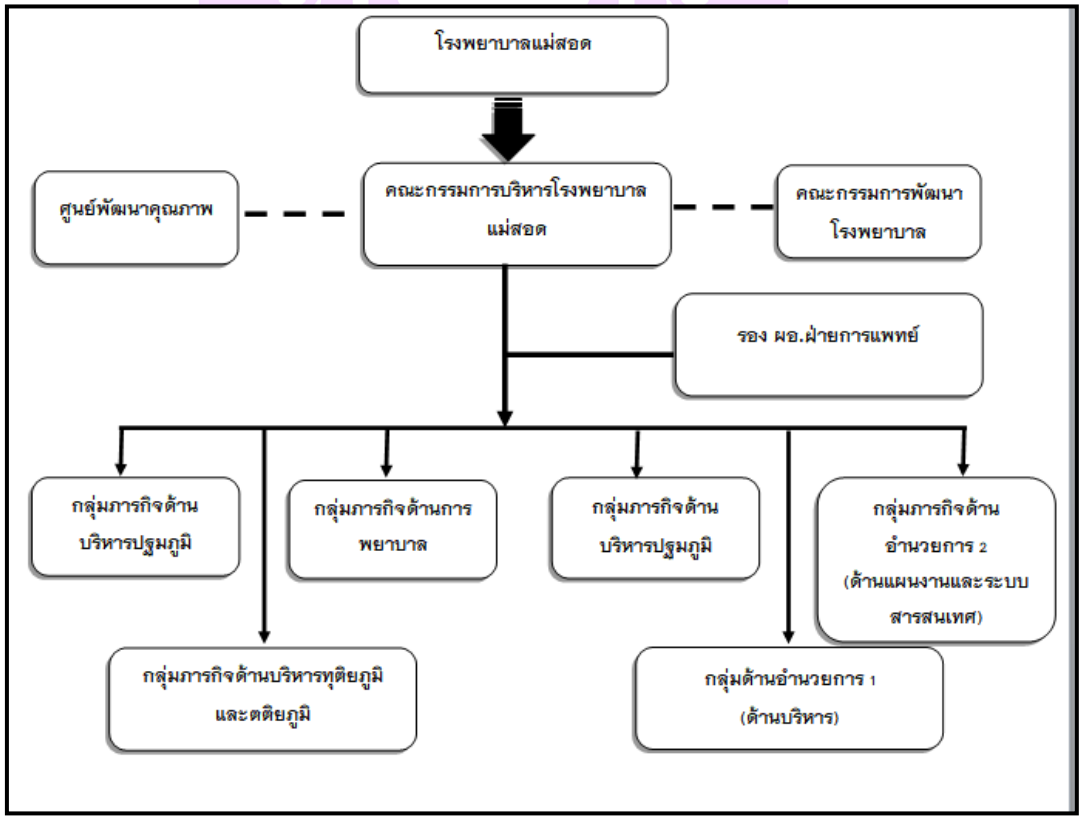
เป้าหมาย

1. มีศักยภาพด้านการสงเสริมป้องกันรักษาฟื้นฟูได้มาตรฐาน
2. องค์กรมีการจัดบทบาทในการบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์
3. เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
4. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข
5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลระบบสุขภาพ
6. ประชาชนสามารถเข้าถึงหลักประกันสุขภาพ

ยุทธศาสตร์

1. พัฒนาระบบบริการให้ได้มาตรฐานคุณภาพ
2. พัฒนาโครงสร้างองค์กร ระบบบริหารให้ได้มาตรฐานคุณภาพ
3. เพิ่มขีดสมรรถนะบุคลากร ด้านวิชาการ และเทคโนโลยี ให้ครอบคลุมภารกิจบริหาร บริการวิชาการ และจิตสำนึกด้านธรรมาภิบาล
4. พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขให้ครอบคลุมเครือข่าย
5. สร้างและพัฒนาเครือขายความร่วมมือเพื่อสุขภาพชุมชน
6. สร้างระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ
7. สร้างความครอบคลุมการให้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

โครงสร้างการบริหารงานโรงพยาบาลแม่สอด



ภาพ 2 โครงสร้างการบริหารงานโรงพยาบาลแม่สอด

ที่มา: โรงพยาบาลแม่สอด.25.เอกสาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ในประเทศ

นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 28-34 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ อายุการทำงานน้อยกว่าหรือเทียบเท่า 6 ปี พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความคิดเห็นต่อความภักดีในองค์กรโดยรวม และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้อยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีอายุสถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้และอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรโดยรวม และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้แตกต่างกัน

กุลธนิดา ผลเวช (2556) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันไทย-เยอรมัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่พนักงานสถาบันไทย-เยอรมัน จำนวน 183 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในสถาบันไทย-เยอรมันมีความผูกพันอยู่ในระดับมาก

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแวดล้อมในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในสถาบันไทย-เยอรมัน พบว่า เพศ อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการทำงานและปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถาบันไทย-เยอรมัน ส่วนอายุระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสถาบันไทย-เยอรมัน

3. ข้อเสนอแนะและแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสถาบันไทย-เยอรมัน พบว่า ต้องการให้พิจารณาเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากรให้มากขึ้น

ธีรภัทร วาณิชพิทักษ์ (2555) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ร่วมเจริญพัฒนา จำกัดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่พนักงานบริษัทร่วมเจริญพัฒนาจำกัด ที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการเขต จำนวน 97 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานบริษัท ร่วมเจริญพัฒนา จำกัดโดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความต้องการรักษาสมาชิกภาพในองค์กร รองลงมา คือ ด้านความภาคภูมิใจในองค์การ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านความสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานในองค์การ

2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ 36–45 ปี มีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 30–35 ปี ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ธีรภัทร ขัติยะหล้า (2555) เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูนการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 74 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้กรอบแนวคิดของ Richard E. Walton ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากปัจจัยทั้ง 8 ด้าน ดังนี้ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นความก้าวหน้าและ มั่นคงในการงาน สิทธิส่วนบุคคล การพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถของบุคคลความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวมค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพตามลำดับและเมื่อพิจารณารายข้อมีเพียง 3 ข้อย่อย ที่มีระดับคุณภาพ ชีวิตอยู่ในระดับน้อย คือค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อรายจ่ายประจำวันที่ทำงานมีกิจกรรมส่งเสริม สุขภาพการออกกำลังอย่างสม่ำเสมอและในระหว่างวันบุคลากรมีเวลาออกกำลังกายอย่างเพียงพอ แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การพบว่าต้องการให้หน่วยงานจัดสวัสดิการเพิ่มขึ้นและพิจารณาขั้นเงินเดือนอย่าง

ยุติธรรม รวมถึงการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพและความสามัคคีของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้เกิดความผูกพันต่อองค์การต่อไป

เบญจวรรณ พัชรพงศ์พรรณ (2555) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเม้นต์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเม้นต์ จำกัด จำนวน 291 คน ผลการวิจัย พบว่าความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเม้นต์ จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเม้นต์ จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกด้านความต่อเนื่องด้านบรรทัดฐานของสังคม อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเม้นต์ จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเม้นต์ จำกัด มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านผลป้อนกลับของงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านความพึ่งพาได้ขององค์กรด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรอยู่ในระดับปานกลางความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร กับความผูกพันองค์กรพนักงานบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเม้นต์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเม้นต์ จำกัดด้านความหลากหลายของงาน ด้านผลป้อนกลับของงานด้านความสำคัญของตนต่อองค์กรด้านความพึ่งพาได้ขององค์กร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านเงินเดือนมีความสัมพันธ์กัน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ ร้อยละ 54.8

เพ็ญนภา วงศ์นิติกร (2559) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การและเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การและศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 362 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับดี ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในภาพรวม อยู่ในระดับดีและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใช้ นอกจากนี้ ยังพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน

รายได้ต่อเดือน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกและมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกและมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม

2. ต่างประเทศ

swchong (2015) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การระหว่างกลุ่มเจนเนเรชั่นเอ็กซ์ความท้าทายที่ใหญ่ที่สุดที่องค์กรประสบคือการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานของคนงาน ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความมุ่งมั่นในองค์กรของพนักงานรุ่น X แรงงานรุ่น Generation X จำนวน 300 คนเข้าร่วมในการศึกษาครั้งนี้ ทำการทดลองด้วยวิธี PLS ส่วนน้อยเพื่อศึกษารูปแบบโครงสร้างและแบบจำลองการวัดสำหรับโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่าการฝึกอบรมและการพัฒนาความยุติธรรมในองค์กรการปฐมนิเทศการแบ่งปันความรู้และการชดเชยและแรงจูงใจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความมุ่งมั่นในองค์กรของ Generation X การศึกษาครั้งนี้ได้เสนอแนะแนวทางและเปิดโอกาสให้กับการวิจัยในอนาคต

Darwish Abdulrahman (2016) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรความพึงพอใจในการทำงานและเจตคติต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร: การศึกษาในรัฐบาลท้องถิ่น การศึกษาในปัจจุบันศึกษาความสัมพันธ์โดยตรงและโดยอ้อมระหว่างความพึงพอใจในงานความมุ่งมั่นขององค์กรและทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรและมิติข้อมูล ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าพนักงานในหน่วยงานที่ทำการตรวจสอบมีความพอใจกับการนิเทศงานและเพื่อนร่วมงานมากในขณะที่พวกเขาพอใจกับสภาพการทำงานและความมั่นคงในการทำงานเล็กน้อย แต่พวกเขามีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินและการส่งเสริมการขายในระดับต่ำ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานในหน่วยงานที่สอบสวนอยู่กับแผนกปัจจุบันของพวกเขาเพราะพวกเขาต้องการทำเช่นนั้นหรือเพราะต้องทำเช่นนั้น แต่ไม่ใช่เพราะรู้สึกว่าควรทำเช่นนั้น

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษา คนเจนเนเรชั่นวาย ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย

1. ตัวแปรต้น

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษา

1.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน คือ ด้านอิสระในการทำงาน ความท้าทายของงาน และด้านโอกาสก้าวหน้า

1.3 ปัจจัยจูงใจ คือ สวัสดิการ เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน

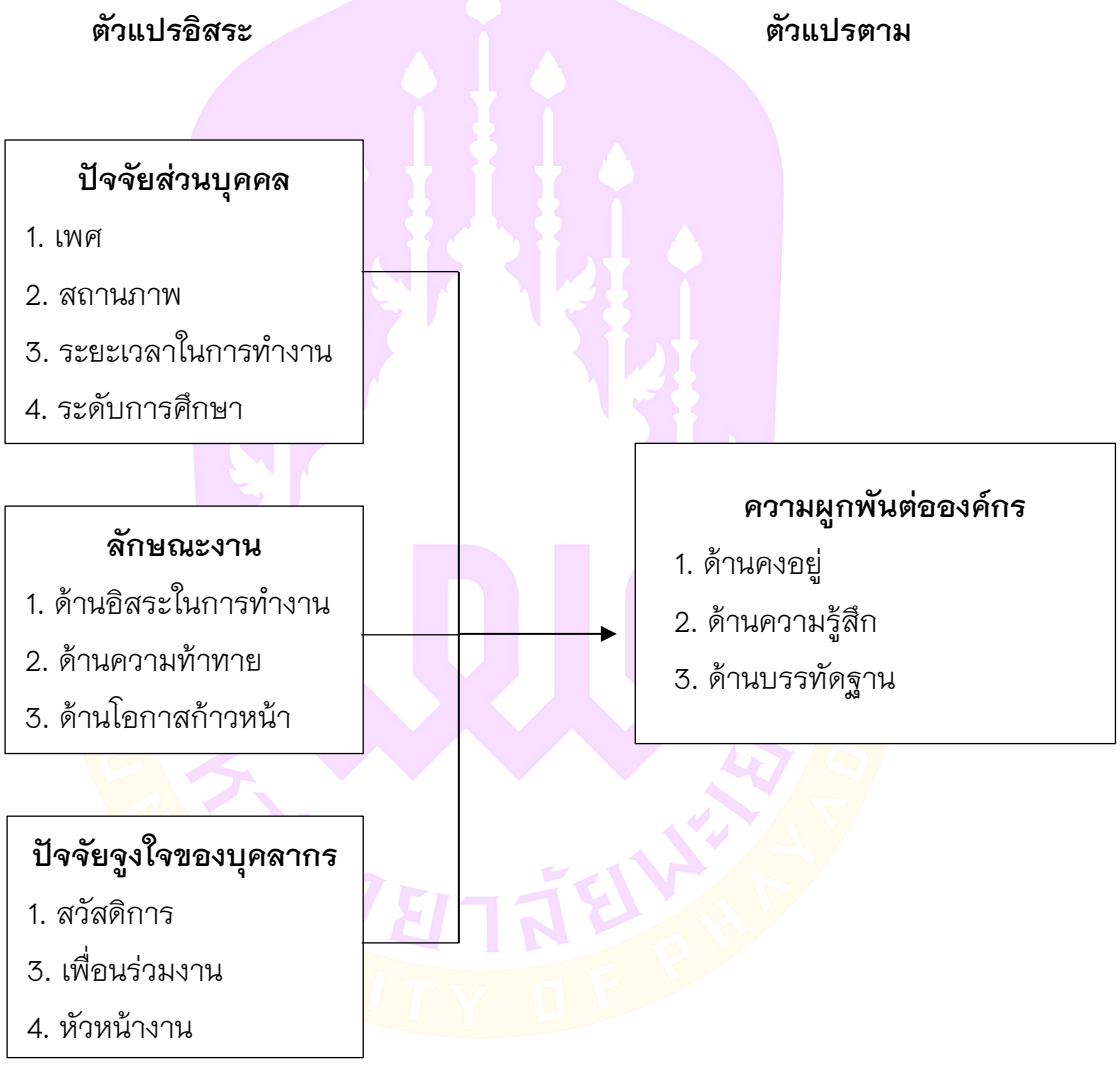
2. ตัวแปรตาม

ความผูกพันต่อองค์การ คือ ด้านความรู้สึก ด้านบรรทัดฐาน และด้านคงอยู่กับองค์การ สามารถแสดงที่มาของแนวคิดในการศึกษาวิจัยเป็นตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงที่มาของแนวคิดในการศึกษาวิจัย

ปัจจัย	ที่มาของแนวคิด / งานวิจัย
ปัจจัยส่วนบุคคล	
1. เพศ	Steers (1977)
2. สถานภาพ	Mow day, Steers & Porter (1982)
3. ระดับการศึกษา	ฐิติมา วงศ์นาค (2544)
4. รายได้	
ลักษณะงาน	
1. ด้านอิสระในการทำงาน	เบญจวรรณ พัชรพงศ์พรรณ (2555)
2. ด้านความท้าทาย	สวนีย์ แก้วมณี (2549)
3. ด้านโอกาสกาวหน้า	
ปัจจัยจูงใจของบุคลากร	
1. สวัสดิการ	Herbinak and Alutto (1972)
3. เพื่อนร่วมงาน	สวนีย์ แก้วมณี (2549)
4. หัวหน้างาน	วรนาฏ เวนุอาธร (2555)
ความผูกพันต่อองค์กร	
1. ด้านคงอยู่	Mayer&Allan (1997)
2. ด้านความรู้สึก	เบญจวรรณ พัชรพงศ์พรรณ (2555)
3. ด้านบรรทัดฐาน	

ตาราง 2 จากการศึกษากรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวม และทบทวนวรรณกรรมของแนวคิดเกี่ยวกับการเจนเนเรชั่นวาย แนวคิดเกี่ยวกับการความผูกพันต่อองค์การ จนกระทั่งได้กรอบแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษากลุ่มเจนเนเรชั่นวาย เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามในการวิจัยต่อไป โดยสามารถเขียนเป็นแผนภาพแสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ ดังนี้



ภาพ 3 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษากลุ่มเจนเนเรชั่นวาย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์มุ่งที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด และศึกษาระดับความผูกพันองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด โดยมีรายละเอียดของวิธีวิจัยในการดำเนินงานตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดที่อยู่ในกลุ่มเจนเนเรชั่นวาย มีอายุระหว่าง 21–38 ปี (ข้อมูลการจัดกลุ่มช่วงอายุตามหลักสากล) จำนวน 489 คน

ตาราง 3 แสดงจำนวนบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดที่มีช่วงอายุ 21–38 ปี แบ่งตามเพศและอายุปฏิบัติงาน

สายงาน	เพศ		อายุการปฏิบัติงาน	รวม
	ชาย	หญิง		
ข้าราชการ	17	137	มากกว่า 15 ปี	154
พนักงานราชการ	6	22	มากกว่า 15 ปี	28
พนักงานสาธารณสุข	30	113	มากกว่า 15 ปี	143
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	48	99	1 – 5 ปี	147
ลูกจ้างรายวัน	1	16	น้อยกว่า 1 ปี	17
รวม	**102**	**348**		**489**

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดที่มีช่วงอายุระหว่าง 21 – 38 ปี กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane กำหนดความคาดเคลื่อนไว้ที่ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 คน มีขั้นตอนการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร Yamane

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ควรสุ่ม

N คือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

E คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าลงในสูตร

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$N = \frac{489}{1 + 489(0.05)^2}$$

$$N = 220$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ 220 คน

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 220 ราย ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการ โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 240 ชุด และคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 220 ชุด ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดแบ่งตามเพศ

สายงาน	**เพศ**		**รวม**
	ชาย	**หญิง**	
ข้าราชการ	17	35	52
พนักงานราชการ	6	12	18
พนักงานสาธารณสุข	30	60	90
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	40	40	80
รวมจำนวนพนักงาน	**93**	**147**	**240**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย โดยมีขั้นตอนในการศึกษาวิจัย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบคำตอบเดียว (Check List) จำนวน 4 ข้อ ประกอบไปด้วย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานและปัจจัยจูงใจ จำนวน 19 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับด้านความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 9 ข้อ

สร้างจากแบบวัดความเห็นหรือความรู้สึกของ Likert Scale มาใช้สร้างคำถาม แบบวัดที่สร้างขึ้นประกอบด้วยคำถามต่อการทำงาน โดยมีลักษณะแบ่งเป็น Scale ให้เลือก 5 ระดับ (Fivepoint Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการศึกษาขึ้น โดยมีขั้นตอนในการสร้างตามลำดับ ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับเรื่องความผูกพันต่อองค์กร และเจนเนเรชั่นวาย เพื่อนำมาเป็นข้อมูล แนวทางในการสร้างเครื่องมือ

2. จัดทำร่างแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบคำตอบเดียว (Check List) จำนวน 5 ข้อ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานและความพึงพอใจในงาน มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale 5 ระดับ ประกอบไปด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 19 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับด้านความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale 5 ระดับ ประกอบไปด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 11 ข้อ

3. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ เมื่อพิจารณาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item–Objective Congruency Index : IOC) ได้ค่าเท่ากับ 0.67–1.00

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว นำไปจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของเครื่องมือ โดยไปทดลองใช้ในกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.6

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือจากคณบดีคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่สอด เพื่อขอความร่วมมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. แจกแบบสอบถามไปยังบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดโดยขอความร่วมมือ แล้วอธิบายรายละเอียดในการตอบแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องในการสอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบแบบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์แบบ มาทำการวิเคราะห์ และตรวจสอบการให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

2. ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยค่าสถิติดังต่อไปนี้

2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์และอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ ลักษณะของงาน และความผูกพันต่อองค์การ

2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ ลักษณะงาน กับตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้ค่าสถิติดังนี้

(1) ค่าสถิติ Two Independent Sample t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม

(2) ค่าสถิติ One-Way ANOVA ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

(3) ค่าสถิติ Pearson Product – Moment Correlation Coefficient ใช้ในการทดสอบ ความสัมพันธ์ของตัวแปร

3. การแปลความหมาย

การแปลความหมายระดับความคิกเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ,2541)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำาสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

ดังนั้น เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร โดยนำเสนอในรูปของคะแนนเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยการแปลความหมายของระดับคะแนนจะใช้เกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษา กลุ่มเจนเนเรชั่นวาย” วิธีดำเนินการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยนำเสนอผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวข้องกับลักษณะงานและปัจจัยจูงใจของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด ประกอบด้วย

2.1 ลักษณะงาน

2.2 ปัจจัยจูงใจ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบทางสถิติระหว่างข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล และความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงจำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาการทำงาน และระดับการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	44	20.00
2) หญิง	176	80.00
รวม	**220**	**100.00**
2. สถานภาพ		
1) โสด	91	41.36
2) สมรส	115	52.27
3) หย่าร้าง	9	4.09
4) หม้าย	5	2.27
รวม	**220**	**100.00**
3. ระยะเวลาการทำงาน		
1) น้อยกว่า 1 ปี	9	4.09
2) ตั้งแต่ 1 ปี – 4 ปี	36	16.36
3) ตั้งแต่ 5 ปี – 10 ปี	43	19.55
4) มากกว่า 10 ปี	132	60.00
รวม	**220**	**100.00**
4. ระดับการศึกษา		
1) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	64	29.09
2) อนุปริญญา / ปวส.	39	17.73
3) ปริญญาตรี	105	47.73
4) สูงกว่าปริญญาตรี	12	5.45
รวม	**220**	**100.00**

จากตาราง 5 พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีคุณลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

1. เพศ พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากที่สุด โดยมีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาตามลำดับ คือ เพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

2. สถานภาพ พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสมากที่สุด โดยมีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 52.27 รองลงมาตามลำดับ คือ โสด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 41.36 หย่าร้าง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.09 และหม้าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27 เป็นอันดับสุดท้าย

3. ระยะเวลาการทำงาน พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปี โดยมีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาตามลำดับ คือ ตั้งแต่ 5 ปี – 10 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 19.55 ตั้งแต่ 1 ปี – 4 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.36 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.09 เป็นอันดับสุดท้าย

4. ระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี โดยมีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 47.73 รองลงมาตามลำดับ คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 29.09 อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.73 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.45 เป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวข้องกับลักษณะงานและปัจจัยจูงใจของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับลักษณะงานและปัจจัยจูงใจของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด ประกอบด้วย

1. ลักษณะงาน

1.1 ด้านความท้าทายในงาน

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานด้านความท้าทายในงาน

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. แม้บางครั้งที่ท่านได้รับมอบหมายงานที่ยาก แต่ท่านก็สามารถทำงานนั้นได้สำเร็จ	3.84	0.687	มาก
2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านรู้สึกกระตือรือร้นอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.82	0.698	มาก
รวมเฉลี่ย	**3.83**	**0.693**	**มาก**

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน ด้านความท้าทายในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ จากคำถาม ข้อที่ 1 แม้บางครั้งที่ท่านได้รับมอบหมายงานที่ยากแต่ท่านก็สามารถทำงานนั้นได้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมาจากคำถาม ข้อที่ 2 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านรู้สึกกระตือรือร้นอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ

1.2 ด้านความมีอิสระในการทำงาน

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
3. ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้	3.99	2.732	มาก
4. กฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ขององค์กร มักจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน	3.10	0.835	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิด	3.20	0.797	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	**3.43**	**1.454**	**มาก**

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ จากคำถาม ข้อที่ 3 ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จากคำถาม ข้อที่ 5 ผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และจากคำถาม ข้อที่ 4 กฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ขององค์กร มักจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ตามลำดับ

1.3 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
6. ท่านรู้สึกว่าท่านมีโอกาสก้าวหน้าจากการทำงาน	3.15	0.967	ปานกลาง
7. องค์กรของท่านจะสนับสนุนให้ท่านได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น เมื่อท่านมีคุณสมบัติที่เหมาะสม	3.38	2.193	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	**3.27**	**0.659**	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ จากคำถาม ข้อที่ 7 องค์กรของท่านจะสนับสนุนให้ท่านได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น เมื่อท่านมีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 รองลงมา จากคำถาม ข้อที่ 6 ท่านรู้สึกว่าท่านมีโอกาสก้าวหน้าจากการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ตามลำดับ

2. ปัจจัยจูงใจ

2.1 ด้านสวัสดิการและผลตอบแทน

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านสวัสดิการและผลตอบแทน

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. สวัสดิการในองค์กรที่ได้รับสามารถช่วยเหลือท่าน และครอบครัวได้	3.26	0.967	ปานกลาง
2. ท่านมีความพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร	3.20	0.979	ปานกลาง
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.12	0.945	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	**3.20**	**0.964**	**ปานกลาง**

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านสวัสดิการและผลตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ จากคำถาม ข้อที่ 1 สวัสดิการในองค์กรที่ได้รับสามารถช่วยเหลือท่าน และครอบครัวได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 รองลงมา ได้แก่ จากคำถาม ข้อที่ 2 ท่านมีความพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และจากคำถาม ข้อที่ 3 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ตามลำดับ

2.2 ด้านเพื่อนร่วมงาน

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี	3.95	0.684	มาก
5. ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	3.91	0.663	มาก
6. เพื่อนร่วมงานของท่านมักไม่แยกเรื่องส่วนตัวออกจากเรื่องงานที่จะต้องปฏิบัติด้วยกันทำให้มีความเห็นไม่ตรงกันเสมอ	2.64	0.976	ปานกลาง
7. เพื่อนร่วมงานมีบุคลิกภาพ ด้านการพูดแบบตรงไปตรงมา ทำให้ท่านไม่อยากทำงานด้วย	2.47	0.962	น้อย
8. สมาชิกในหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการแข่งขันกันทำงาน ทำให้ขาดการทำงานเป็นทีม	2.50	0.863	น้อย
รวมเฉลี่ย	**3.09**	**0.830**	**ปานกลาง**

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จากคำถาม ข้อที่ 4 ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 จากคำถาม ข้อที่ 5 ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จากคำถาม ข้อที่ 6 เพื่อนร่วมงานของท่านมักไม่แยกเรื่องส่วนตัวออกจากเรื่องงานที่จะต้องปฏิบัติด้วยกันทำให้มีความเห็นไม่ตรงกันเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 และข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ จากคำถาม ข้อที่ 8 สมาชิกในหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการแข่งขันกันทำงาน ทำให้ขาดการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 และจากคำถาม ข้อที่ 7 เพื่อนร่วมงานมีบุคลิกภาพ ด้านการพูดแบบตรงไปตรงมา ทำให้ท่านไม่อยากทำงานด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 ตามลำดับ

2.3 ด้านหัวหน้างาน

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านหัวหน้างาน

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
9. การมอบหมายงานของหัวหน้างานมีความเป็นธรรมต่อบุคลากรทุกคน	3.54	0.824	มาก
10. หัวหน้างานของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน	4.00	0.731	มาก
11. หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของท่าน	3.75	0.802	มาก
12. ผู้บริหารระดับสูงมีการมอบหมายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา	3.58	0.775	มาก
รวมเฉลี่ย	**3.72**	**0.783**	**มาก**

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านหัวหน้างาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ จากคำถาม ข้อที่ 10 หัวหน้างานของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 จากคำถาม ข้อที่ 11 หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมา คือ จากคำถาม ข้อที่ 12 ผู้บริหารระดับสูงมีการมอบหมายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และจากคำถาม ข้อที่ 9 การมอบหมายงานของหัวหน้างานมีความเป็นธรรมต่อบุคลากรทุกคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด

1. ด้านคงอยู่กับองค์กร

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด ด้านคงอยู่กับองค์กร

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ถ้ามีโอกาสจะแนะนำบุคคลอื่นเข้ามาทำงานในองค์กรนี้	3.26	0.907	ปานกลาง
2. แม้ท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงาน หรือโอนย้ายไปอยู่กับองค์กรอื่นและมีรายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานให้องค์การต่อไป	3.33	1.035	ปานกลาง
3. ท่านมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานขององค์กรจนจะเกษียณอายุงานและเลิกจ้าง	3.38	1.077	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	**3.32**	**1.006**	**ปานกลาง**

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านคงอยู่กับองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ จากคำถาม ข้อที่ 3 ท่านมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานขององค์กรจนจะเกษียณอายุงานและเลิกจ้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 รองลงมาตามลำดับ คือ จากคำถาม ข้อที่ 2 แม้ท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงาน หรือโอนย้ายไปอยู่กับองค์กรอื่นและมีรายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานให้องค์การต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และจากคำถาม ข้อที่ 1 ถ้ามีโอกาสจะแนะนำบุคคลอื่นเข้ามาทำงานในองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ตามลำดับ

2. ด้านความรู้สึก

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด ด้านความรู้สึก

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
4. ท่านมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ก้าวมาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.82	0.755	มาก
5. ท่านรู้สึกว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนบ้านของท่าน	3.79	0.797	มาก
6. ความรู้สึกชื่นชอบระบบขององค์กร เช่น ระบบการปกครอง ระบบการทำงาน เป็นต้น	3.29	0.819	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	**3.63**	**0.790**	**มาก**

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ จากคำถาม ข้อที่ 4 ท่านมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ก้าวมาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาตามลำดับ คือ จากคำถาม ข้อที่ 5 ท่านรู้สึกว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนบ้านของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จากคำถาม ข้อที่ 6 ความรู้สึกชื่นชอบระบบขององค์กร เช่น ระบบการปกครอง ระบบการทำงาน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ตามลำดับ

3. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด ด้านบรรทัดฐานทางสังคม

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
7. เต็มใจในการใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	4.02	0.689	มาก
8. ความเต็มใจทำงานถ้าได้รับมอบหมายงานนอกเหนือจากงานในหน้าที่รับผิดชอบ	3.78	0.777	มาก
9. ท่านมีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กรนี้ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรก้าวหน้า และประสบความสำเร็จ	3.90	0.733	มาก
10. ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่โรงพยาบาลนี้ ทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่โรงพยาบาลนี้ตลอดไป	3.68	0.902	มาก
11. โดยส่วนตัวท่านแล้ว ท่านคิดว่าโรงพยาบาลนี้เป็นโรงพยาบาลที่ท่านอยากทำงานด้วยมากที่สุด	3.67	0.881	มาก
รวมเฉลี่ย	**3.81**	**0.796**	**มาก**

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ จากคำถาม ข้อที่ 7 เต็มใจในการใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาตามลำดับ คือ จากคำถาม ข้อที่ 9 ท่านมีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กรนี้ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรก้าวหน้า และประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 จากคำถาม ข้อที่ 8 ความเต็มใจทำงานถ้าได้รับมอบหมายงานนอกเหนือจากงานในหน้าที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 จากคำถาม ข้อที่ 10 ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่โรงพยาบาลนี้ ทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่โรงพยาบาลนี้ตลอดไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และจากคำถาม ข้อที่ 11 โดยส่วนตัวท่านแล้ว ท่านคิดว่าโรงพยาบาลนี้เป็นโรงพยาบาลที่ท่านอยากทำงานด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบทางสถิติระหว่างข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล และความผูกพันต่อองค์กร

ในการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด จำแนกตามข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ปัจจัยจูงใจ โดยผู้วิจัยใช้การทดสอบค่าสถิติ Two Independent Sample t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม และค่าสถิติ One-Way ANOVA ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ดังนี้

ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (เพศ)

ความผูกพันต่อองค์กร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	T-test	Sig.
ด้านคงอยู่กับองค์กร				
ชาย	44	3.35	0.225	0.818
หญิง	176	3.32		
ด้านความรู้สึก				
ชาย	44	3.71	0.878	0.054
หญิง	176	3.61		
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม				
ชาย	44	3.86	-0.418	0.235
หญิง	176	3.91		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 15 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบ 2 กลุ่ม พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (สถานภาพ)

ความผูกพันต่อองค์กร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F-test	Sig.
ด้านคงอยู่กับองค์กร				
โสด	91	3.29	0.587	0.624
สมรส	115	3.32		
หย่าร้าง	9	3.59		
หม้าย	5	3.60		
ด้านความรู้สึก				
สมรส	115	3.61	0.215	0.886
โสด	91	3.64		
หย่าร้าง	9	3.74		
หม้าย	5	3.80		
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม				
หย่าร้าง	9	3.74	1.379	0.250
สมรส	115	3.83		
หม้าย	5	3.87		
โสด	91	4.00		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 16 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ระยะเวลาการทำงาน)

ความผูกพันต่อองค์กร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F-test	Sig.
ด้านคงอยู่กับองค์กร				
น้อยกว่า 1 ปี	9	3.59	1.165	0.324
ตั้งแต่ 1 ปี – 4 ปี	36	3.19		
ตั้งแต่ 5 ปี – 10 ปี	43	3.21		
มากกว่า 10 ปี	132	3.38		
ด้านความรู้สึก				
น้อยกว่า 1 ปี	9	4.04	2.944	0.034*
ตั้งแต่ 1 ปี – 4 ปี	36	3.41		
ตั้งแต่ 5 ปี – 10 ปี	43	3.54		
มากกว่า 10 ปี	132	3.69		
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม				
น้อยกว่า 1 ปี	9	4.11	0.563	0.640
ตั้งแต่ 1 ปี – 4 ปี	36	3.88		
ตั้งแต่ 5 ปี – 10 ปี	43	3.83		
มากกว่า 10 ปี	132	3.91		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 17 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป พบว่า ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ตั้งแต่ 5 ปี – 10 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตั้งแต่ 1 ปี – 4 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ระดับการศึกษา)

ความผูกพันต่อองค์กร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F-test	Sig.
ด้านคงอยู่กับองค์กร				
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	64	3.49	2.618	0.052
อนุปริญญา/ปวส.	39	3.37		
ปริญญาตรี	105	3.18		
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.58		
ด้านความรู้สึก				
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	64	3.74	0.956	0.414
อนุปริญญา/ปวส.	39	3.64		
ปริญญาตรี	105	3.56		
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.67		
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม				
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	64	3.86	0.197	0.898
อนุปริญญา/ปวส.	39	3.88		
ปริญญาตรี	105	3.92		
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.97		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 18 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

บทสรุป

ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษา กลุ่มเจนเนเรชั่นวาย” โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดที่อยู่ในกลุ่มเจนเนเรชั่นวาย มีอายุระหว่าง 21-38 ปี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้ใช้โปรแกรมคำนวณทางสถิติ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปี และมีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันตามลักษณะงานและปัจจัยจูงใจของบุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอด

ผลการศึกษาพบดังนี้

2.1 ลักษณะงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันตามลักษณะงานของบุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความท้าทายในงาน มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

2.1.1 ด้านความท้าทายในงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานด้านความท้าทายในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ แม้บางครั้งที่ท่านได้รับมอบหมายงานที่ยากแต่ท่านก็สามารถทำงานนั้นได้สำเร็จ รองลงมา คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านรู้สึกกระตือรือร้นอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ ตามลำดับ

2.1.2 ด้านความมีอิสระในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการของท่านอย่างใกล้ชิด และกฎระเบียบ ส่วนใหญ่ขององค์กร มักจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน ตามลำดับ

2.1.3 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ องค์กรของท่านจะสนับสนุนให้ท่านได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น เมื่อท่านมีคุณสมบัติที่เหมาะสม รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่าท่านมีโอกาสก้าวหน้าจากการทำงานตามลำดับ

2.2 ปัจจัยจูงใจ

จากผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันตามปัจจัยจูงใจของบุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ในระดับมาก ได้แก่ ด้านหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาในระดับปานกลาง ด้านสวัสดิการและผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

2.2.1 ด้านสวัสดิการและผลตอบแทน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านสวัสดิการและผลตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ สวัสดิการในองค์กรที่ได้รับสามารถช่วยเหลือท่าน และครอบครัวได้ รองลงมา

คือ ท่านมีความพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร และท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ

2.2.2 ด้านเพื่อนร่วมงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เพื่อนร่วมงานของท่านมักไม่แยกเรื่องส่วนตัวออกจากเรื่องงานที่จะต้องปฏิบัติด้วยกันทำให้มีความเห็นไม่ตรงกันเสมอ และข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ สมาชิกในหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการแข่งขันกันทำงาน ทำให้ขาดการทำงานเป็นทีม และเพื่อนร่วมงานมีบุคลิกภาพ ด้านการพูดแบบตรงไปตรงมา ทำให้ท่านไม่อยากทำงานด้วย ตามลำดับ

2.2.3 ด้านหัวหน้างาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านหัวหน้างาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ หัวหน้างานของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของท่าน รองลงมา คือ ผู้บริหารระดับสูงมีการมอบหมายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา และการมอบหมายงานของหัวหน้างานมีความเป็นธรรมต่อบุคลากรทุกคน ตามลำดับ

3. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ด้านความรู้สึก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการคงอยู่กับองค์กร 3.32 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ด้านคงอยู่กับองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านคงอยู่กับองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ท่านมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานขององค์กรจนจะเกษียณอายุ

งานและเลิกจ้าง รองลงมาตามลำดับ คือ แม้ท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงาน หรือโอนย้ายไปอยู่กับองค์กรอื่นและมีรายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานให้องค์การต่อไป และถ้ามีโอกาสจะแนะนำบุคคลอื่นเข้ามาทำงานในองค์กรนี้ ตามลำดับ

3.2 ด้านความรู้สึก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ท่านมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ก้าวมาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รองลงมาตามลำดับ คือ ท่านรู้สึกว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนบ้านของท่าน และความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรู้สึกชื่นชอบระบบขององค์กร เช่น ระบบการปกครอง ระบบการทำงาน เป็นต้น ตามลำดับ

3.3 ด้านบรรทัดฐานทางสังคม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ เต็มใจในการใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน รองลงมาตามลำดับ คือ ท่านมีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กรนี้ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรก้าวหน้า และประสบความสำเร็จ ความเต็มใจทำงานถ้าได้รับมอบหมายงานนอกเหนือจากงานในหน้าที่รับผิดชอบ ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่โรงพยาบาลนี้ ทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่โรงพยาบาลนี้ตลอดไป และโดยส่วนตัวท่านแล้วท่านคิดว่าโรงพยาบาลนี้เป็นโรงพยาบาลที่ท่านอยากทำงานด้วยมาก ตามลำดับ

4. สรุปแสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

การทดสอบทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

บุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอด เพศชายและเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สถานภาพที่แตกต่างกันของบุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

บุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอดที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.69 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ตั้งแต่ 5 ปี – 10 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตั้งแต่ 1 ปี – 4 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ระดับการศึกษาของบุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอดที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษา กลุ่มเจนเนเรชั่นวาย มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ความผูกพันทางด้านคงอยู่กับองค์กร ผลการวิเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งบุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายมีความตั้งใจที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานขององค์กรจนจะเกษียณอายุงานและเลิกจ้าง แต่มีโอกาสในการเปลี่ยนงาน หรือโอนย้ายไปอยู่กับองค์กรอื่นและมีรายได้ที่สูงกว่า ตลอดจนการแนะนำบุคคลอื่นเข้ามาทำงานในองค์กรนี้ ทั้งนี้มีผลไปในทิศทางเช่นเดียวกันกับความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คือ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับวรนาฏ เวนุอาธร (2555) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าและด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าบุคลากรที่เป็นกลุ่มเจนเนเรชั่นวายเมื่อรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าจากการทำงานน้อย ก็ไม่ลังเลที่จะเปลี่ยนงาน หากองค์กรอื่นให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า ซึ่งจะสอดคล้องกับเสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร (2550) กล่าวคือ ลักษณะเฉพาะของกลุ่มคนเจนเนเรชั่นวายจะมีความทะเยอทะยานสูง เป้าหมายทางอาชีพจะชัดเจนและสูงลิ่ว และพร้อมที่จะมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึง มีความจงรักภักดีต่อวิชาชีพ ไม่ใช่จงรักภักดีต่อองค์กร หากองค์กรไม่ตอบโจทย์เรื่องความก้าวหน้า ก็พร้อมที่จะเปลี่ยนงาน โดยบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอดมีความรักในอาชีพของตน เพียงแต่หากมีทางเลือกที่ดีกว่าก็สามารถประเมินและเปรียบเทียบถึงผลประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากการคงอยู่ในองค์การ กับผลประโยชน์ที่จะต้องสูญเสียไปเมื่อลาออกจากองค์การ และตัดสินใจเปลี่ยนงานได้อย่างไม่ลังเล

2. ความผูกพันทางด้านความรู้สึก ผลการวิเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งบุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ก้าวมาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สอดคล้องกับ O'Reilly (1981) เป็นนิยามความหมายขั้นตอนหนึ่งขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ การยึดถือองค์กร (Identification) คือ การที่บุคคลยอมกระทำตามความต้องการขององค์กร และมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงความรู้สึกนึกคิด และการพูดถึงโรงพยาบาลในด้านบวกหรือในทางที่ดีเมื่อสนทนากับผู้อื่น มีความภูมิใจและยินดีเมื่อกล่าวถึง

โรงพยาบาล ทั้งนี้ยังพบอีกว่า ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ซึ่งสอดคล้องกับเพ็ญนภา วงศ์นิติกร (2559) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เห็นได้ว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นส่งผลต่อความรู้สึกเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนทำงาน บุคลากรรู้สึกว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนบ้าน แต่ในส่วนระบบขององค์กร ได้แก่ ระบบการปกครอง ระบบการทำงาน นั้น มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ อาจเป็นเพราะการทำงานในโรงพยาบาลแม่สอดใช้ระบบราชการ ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานในบางขั้นตอนมีความล่าช้า ยุ่งยาก ไม่คล่องตัว จึงส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ผลการวิเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรเต็มใจในการใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ (Spector, 1997) กล่าวว่า ความผูกพันที่เนื่องมาจากบรรทัดฐานของสังคม คือ การมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดี และตั้งใจอุทิศตนให้กับองค์กร รวมถึงเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การ โดยแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์การ แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ บุคลากรคิดว่าโรงพยาบาลนี้เป็นโรงพยาบาลที่ท่านอยากทำงานด้วยมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Mayer&Allan (1997) ซึ่งกล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง สภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์การของตน มีอิทธิพลสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะคงไว้ซึ่งสมาชิกขององค์การ และการมีจิตสำนึกในการดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป โดยความผูกพันในด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกสำนึกในบุญคุณที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือได้มีโอกาสเข้ามาทำงานในองค์กรนี้บุคลากรที่มีความผูกพันในบรรทัดฐานสูงจะคิดว่าตนสมควรจะทำงานในองค์กรต่อไป เนื่องจากเป็นสิ่งที่ถูกต้องตามครรลอง และบรรทัดฐานของสังคม เมื่อพิจารณาจากระดับความผูกพันต่อองค์การข้ออื่น ๆ ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกเหนือจากความพึงพอใจในสวัสดิการ และค่าตอบแทน รวมถึงปัจจัยจูงใจต่าง ๆ ยังส่งผลต่อความผูกพันได้ไม่มากเท่าที่ควรจะเป็น เนื่องจากการทำงานอยู่ที่โรงพยาบาลแม่สอด การสร้างขวัญ และกำลังใจเป็นสิ่งสำคัญ โดยบุคลากรยังคงต้องการปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น ความสุขในการทำงานตามหน้าที่ การมีสุขภาพแข็งแรง ทั้งกายและจิตใจ เป็นต้น ซึ่งเป็นพื้นฐานในการสร้างแรงเสริมของความผูกพันของบุคลากรต่อโรงพยาบาล และทำให้บุคลากรรักที่จะทำงานอยู่โรงพยาบาลนี้ตลอดไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. โรงพยาบาลควรสนับสนุนระบบการทำงานเป็นทีมด้วยวิธีการทำงานที่หลากหลาย เช่น การใช้ระบบพี่เลี้ยงหรือบัดดี้ การทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มาจากการลงมือทำจริง ประกอบกับการทำงานร่วมกันภายใต้บรรยากาศที่เป็นมิตร มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิด ให้ความช่วยเหลือแก่กันเสมือนพี่น้อง ซึ่งเป็นการสร้างระบบการทำงานที่ส่งเสริมปัจจัยจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน

2. โรงพยาบาลควรหาแรงเสริม หรือกิจกรรมที่ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เช่น การให้บุคลากรมีความสุขขั้นพื้นฐาน happy workplace เป็นต้น โดยให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ก่อให้เกิดความผูกพัน และพร้อมที่จะทุ่มเทให้องค์การและมีความจงรักภักดี เพื่อลดโอกาสในการเปลี่ยนงาน หรือโอนย้ายไปอยู่กับองค์กรอื่น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี และตัวอย่างงานวิจัยที่มีการศึกษาไว้ก่อนหน้าแล้วเป็นเวลานาน อาจไม่ตรงกับกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโดยตรง ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการพิจารณาตัวแปรอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การมาใช้ในการวิจัย เช่น บุคลิกภาพ ประเภทการจ้าง ค่าตอบแทน เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ควรใช้วิธีอื่นเพิ่มเติมด้วยนอกจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์เพื่อจะได้ทราบรายละเอียดในเชิงลึก

บรรณานุกรม

งานระบาดวิทยา ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ โรงพยาบาลแม่สอด. (2557). **Summary Report Establishment of a Migrant Health Information Centre in Maesot District, Tak Province (Fiscal Year 2011–2013).**

ฐิติมา วงศ์นาค. (2544). **การรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทแลนด์แอนด์เฮ้าส์จำกัด (มหาชน).** ปริญญามหาบัณฑิต วท.บ., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

เทศบาลนครแม่สอด. (2558). **ความเป็นมาและพัฒนาการของเทศบาลนครแม่สอด.** สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2558, จาก http://www.nakhonmaesotcity.go.th/th/basic_information.php

ธรรมรัตน์ อยู่พรต. (2556). **ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเจนเนอร์เรชั่น ต่าง ๆ.** วารสารบริหารธุรกิจ, 36(138), 40–62.

ธีรภัทร ขัติยะหล้า. (2555). **คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน.** การค้นคว้าอิสระ รป.ม., มหาวิทยาลัยนอร์ท, เชียงใหม่.

ธีรภัทร วาณิชพิทักษ์. (2555). **การศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัทร่วมเจริญ พัฒนา จำกัด.** การค้นคว้าอิสระ บธ.บ., มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.

นิศาชล เรืองชู. (2557). **คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บธ.บ., มหาวิทยาศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

เบญจวรรณ พัชรพงศ์พรรณ. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทบางกอกเอ็นเตอร์เทนเม้นต์ จำกัด.** วิทยานิพนธ์ บธ.บ., มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, เพชรบูรณ์.

เพ็ญนภา วงศ์นิติกร. (2559). **ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร,, กรุงเทพฯ.

รัชฎา อสิสนธิสกุล และอ้อยอุมา รุ่งเรือง. (2548). **การสร้างความเข้าใจร่วมเกี่ยวกับเจเนอ**

เรชั่นวาย (Generation Y) เพื่อประยุกต์ใช้ในสถานที่ทำงาน. สารนิพนธ์ วท.บ., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

รัชฎา อสิสนธิสกุล. (2548). **เตรียมรับมือ Generation Y คลื่นลูกใหม่ขององค์การ.** Productivity World.11(60).

โรงพยาบาลแม่สอด. (2561). **ความเป็นมาเกี่ยวกับโรงบาลแม่สอด.** สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2561, จาก https://www.maesot.moph.go.th/site/page/VFhwWlBRPT0=

วรวัจน์ สุวคนธ์. (2562). **การพัฒนาบุคลากร Gen Y**. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2562, จาก www.bangkokbiznews.com/blog/detail/637013

วิเชียร วัฒนะศิริ. (2551). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการสนับสนุนทางอากาศ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน.** วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.

สวนีย์ แก้วมณี. (2549). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน. **วารสารการบริหารสำหรับนักบริหารงานบุคคลมืออาชีพ, 27(3), 10–16.**

สุมนา ศิริบวรเกียรติ. (2542). **ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ สม.บ., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร. (2550). **กระบวนท่าพัฒนา GEN Y.** กรุงเทพฯ: อัมรินทร์.

Allen, N. J., and Meyer, J.P. (et al),. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. **Journal of Occupational Psychology, 63: 1–8.**

Angle, H. L. P. (1981). an empirical assessment or organizational commitment and organizational effectiveness. **Administrative Science Quarterly, 26, pp. 1–14.**

Becker, H. S. (1960). Notes on Concept of Commitment. **American: Journal of Sociallogy.**

Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers In Work Organizations. **Administrative Science Quarterly. 19, 4: 535546.**

Darwish Abdulrahman. (2016). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Attitudes toward Organizational Change: A Study in the Local Government. **International Journal of Public Administration, pp. 77–88.**

Fazzi, R. A. (1994). **Management Plus: Maximizng Productivty through**

Motivations,Performance, and Commitment. New York: Irwin Professional.

Marsh, R. M. a. M., H.,. (1977). **Organizational Commitment and Turnover : A PredictionStudy.** Administrative Science Quarterly.

Miner, J. B. (1992). **Industrial–Organization Psychology.** University of New York at Buffalo, New York: The State.

Mowday, R. T. S., R. M. and Porter, L. W. (1982). **Employee – Organizational Likage: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover.** New York: Academic Press.

O'Reilly, C. a., & Caldwell,D.F. (1981). **The Commitment and job Tenure Of New Employees : Some evidence of post decisions justification Administrative Science Quarterly**. 26 (December). (pp. 597–614).

Sheldon, M. E. (1971). Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization**. Administrative Science Quarterly. 16, 2 (June): 143 E 150.**

Sonnenberg, A., & Everhart, J.E.,. (1993). Health impact of peptic ulcer in the united states. **The American Journal of Gastroenterology.**

Spector, P. E. (1997). Job satisfaction: Application, assessment, cause, and consequences. **Thousand Oaks: SAGE Publications**.

Steers, R. M. P., L. W,. (1983). Motivation and Work Behavior. (3rd ed.)**. New York: McGraw – Hill.**

swchong. (2015). An Empirical Study on Factors Affecting Organizational Commitment among Generation X. **Procedia Social and Behavioral Sciences, 219 (2016), 167–174.**

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด : กรณีศึกษา กลุ่มเจนเนเรชั่นวาย

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมายถูก (√) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1.เพศ

1. ( ) ชาย 2. ( ) หญิง

2.สถานภาพ

1. ( ) โสด 2. ( ) สมรส
3. ( ) หย่าร้าง 4. ( ) หม้าย

3.ระยะเวลาการทำงาน

1. ( ) น้อยกว่า1 ปี 2. ( ) ตั้งแต่ 1 ปี – 4 ปี
3. ( ) ตั้งแต่ 5 ปี – 10 ปี 4. ( ) มากกว่า 10 ปี

4.ระดับการศึกษา

1. ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. 2. ( ) อนุปริญญา / ปวส.
3. ( ) ปริญญาตรี 4. ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานและปัจจัยจูงใจของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาและทำเครื่องหมายถูก (√) ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
ความท้าทายในงาน					
1. แม้บางครั้งที่ท่านได้รับมอบหมายงานที่ยากแต่ท่านก็สามารถทำงานนั้นได้สำเร็จ					
2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านรู้สึกกระตือรือร้นอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ					

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
ความมีอิสระในการทำงาน					
3. ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
4. กฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ขององค์กร มักจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน					
5. ผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการของท่านอย่างใกล้ชิด					
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
6. ท่านรู้สึกว่าท่านมีโอกาสก้าวหน้าจากการทำงาน					
7. องค์กรของท่านจะสนับสนุนให้ท่านได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น เมื่อท่าน มีคุณสมบัติที่เหมาะสม					
สวัสดิการและผลตอบแทน					
1. สวัสดิการในองค์กรที่ได้รับสามารถช่วยเหลือท่านและครอบครัวได้					
2. ท่านมีความพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร					
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
เพื่อนร่วมงาน					
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี					
5. ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ					
6. เพื่อนร่วมงานของท่านมักไม่ แยกเรื่องส่วนตัวออกจากเรื่องงานที่จะต้องปฏิบัติด้วยกันทำให้มีความเห็นไม่ตรงกันเสมอ					

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
7. เพื่อนร่วมงานมีบุคลิกภาพด้านการพูดแบบตรงไปตรงมา ทำให้ท่านไม่อยากทำงานด้วย					
8. สมาชิกในหน่วยงานของ ท่านให้ความสำคัญกับการแข่งขันกันทำงาน ทำให้ขาดการทำงานเป็นทีม					
หัวหน้างาน					
9. การมอบหมายงานของหัวหน้างานมีความเป็นธรรมต่อบุคลากรทุกคน					
10. หัวหน้างานของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน					
11. หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของท่าน					
12. ผู้บริหารระดับสูงมีการมอบหมายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด

<u>คำชี้แจง</u> โปรดพิจารณาและทำเครื่องหมายถูก (√) ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความผูกพัน	ระดับความคิดเห็น				
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
ด้านคงอยู่กับองค์กร					
1.ถ้ามีโอกาสจะแนะนำบุคคลอื่นเข้ามาทำงานในองค์กรนี้					
2. แม้ท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปอยู่กับองค์กรอื่นและมีรายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานให้องค์การต่อไป					
3. มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นบุคลากร และปฏิบัติงานขององค์กรจนจะเกษียณอายุงาน หรือเลิกจ้าง					
ด้านความรู้สึก					
4.ท่านมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ก้าวมาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
5.ท่านรู้สึกว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนบ้านของท่าน					
6.ความรู้สึกชื่นชอบระบบขององค์กรเช่น ระบบการปกครอง ระบบการทำงาน					
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม					
7.เต็มใจในการใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					
8.ความเต็มใจทำงานถ้าได้รับมอบหมายงานนอกเหนือจากงานในหน้าที่รับผิดชอบ					

ความผูกพัน	ระดับความคิดเห็น				
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
9.ท่านมีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กรนี้ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ					
10. ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่โรงพยาบาลนี้ ทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่โรงพยาบาลนี้ตลอดไป					
11. โดยส่วนตัวท่านแล้ว ท่านคิดว่าโรงพยาบาลนี้ เป็นโรงพยาบาลที่ท่านอยากทำงานด้วยมากที่สุด					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข แบบตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือวิจัย

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษากลุ่มเจนเนเรชั่นวาย

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอด

2. ขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบข้อคำถามภายในแบบทดสอบว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา หรือไม่ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง +1 หากท่านแน่ใจว่าคำถาม<u>มีความสอดคล้อง</u>

ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง 0 หากท่าน<u>ไม่แน่ใจ</u>ว่าคำถามมีความสอดคล้อง

ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง –1 หากท่านแน่ใจว่าคำถาม<u>ไม่มีความสอดคล้อง</u>

ในกรณีที่ท่านมีความเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อคำถามแต่ละข้อ โปรดเขียนลงในช่องข้อเสนอแนะ หรือให้คำเสนอแนะแก่ผู้วิจัยโดยตรง จะเป็นพระคุณยิ่ง

<u>ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัว</u>

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมายถูก (√) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ			
+1	0	– 1	ข้อเสนอแนะ

2. สถานภาพ

☐ โสด ☐ สมรส

☐ หย่าร้าง ☐ หม้าย

ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ			
+1	0	– 1	ข้อเสนอแนะ

3. ระยะเวลาการทำงาน

☐ น้อยกว่า1 ปี ☐ ตั้งแต่ 1 ปี – 4 ปี

☐ ตั้งแต่ 5 ปี – 10 ปี ☐ มากกว่า 10 ปี

ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ			
+1	0	–1	ข้อเสนอแนะ

4. ระดับการศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ☐ อนุปริญญา / ปวส

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ			
+1	0	–1	ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 2 :แบบสอบถามระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานและปัจจัยจูงใจของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งในการทำแบบสอบถาม ผู้ให้ข้อมูลต้องทำเครื่องหมาย ✓ ด้วยกัน 2 ส่วน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ลักษณะงาน	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	–1	ข้อเสนอแนะ
1. ความท้าทายในงาน					
1)	แม้บางครั้งที่ท่านได้รับมอบหมายงานที่ยากแต่ท่านก็สามารถทำงานนั้นได้สำเร็จ				
2)	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านรู้สึกกระตือรือร้นอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ				
2. ความมีอิสระในการทำงาน					
3)	ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองใน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้				
4)	กฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ขององค์กร มักจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน				
5)	ผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการของท่านอย่างใกล้ชิด				
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
6)	ท่านรู้สึกว่าท่านมีโอกาสก้าวหน้าจากการทำงาน				
7)	องค์กรของท่านจะสนับสนุนให้ท่านได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นเมื่อท่าน มีคุณสมบัติที่เหมาะสม				

ข้อ	ปัจจัยจูงใจ	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	–1	ข้อเสนอแนะ
1. สวัสดิการและผลตอบแทน					
1)	สวัสดิการในองค์กรที่ได้รับสามารถช่วยเหลือท่านและครอบครัวได้				
2)	ท่านมีความพอใจในสวัสดิการต่าง ๆที่ได้รับจากองค์กร				
3)	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย				
2. เพื่อนร่วมงาน					
4)	ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี				
5)	ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ				
6)	เพื่อนร่วมงานของท่านมักไม่แยกเรื่องส่วนตัวออกจากเรื่องงานที่จะต้องปฏิบัติด้วยกันทำให้มีความเห็นไม่ตรงกันเสมอ				
7)	เพื่อนร่วมงานมีบุคลิกภาพด้านการพูดแบบตรงไปตรงมา ทำให้ท่านไม่อยากทำงานด้วย				
8)	สมาชิกในหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการแข่งขันกันทำงาน ทำให้ขาด การทำงานเป็นทีม				
3. หัวหน้างาน					
9)	การมอบหมายงานของหัวหน้างานมีความเป็นธรรมต่อบุคลากรทุกคน				
10)	หัวหน้างานของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน				
11)	หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของท่าน				
12)	ผู้บริหารระดับสูงมีการ มอบหมายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา				

<u>ตอนที่ 2 :แบบสอบถามระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สอด</u>

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งในการทำแบบสอบถาม ผู้ให้ข้อมูลต้องทำเครื่องหมาย ✓ ด้วยกัน 2 ส่วน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ความผูกพัน	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	–1	ข้อเสนอแนะ
1. ด้านคงอยู่กับองค์กร					
1)	ถ้ามีโอกาสจะแนะนำบุคคลอื่นเข้ามาทำงานในองค์กรนี้				
2)	แม้ท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปอยู่กับองค์กรอื่นและมีรายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานให้องค์กรต่อไป				
3)	มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ ที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานขององค์กรจนจะเกษียณอายุงานและเลิกจ้าง				
2. ด้านความรู้สึก					
4)	ท่านมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ก้าวมาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร				
5)	ท่านรู้สึกว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนบ้านของท่าน				
6)	ความรู้สึกชื่นชอบระบบขององค์กร เช่น ระบบการปกครอง ระบบการทำงาน				
3. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม					
7)	เต็มใจในการใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน				
8)	ความเต็มใจทำงานถ้าได้รับมอบหมายงานนอกเหนือจากงานในหน้าที่รับผิดชอบ				
9)	ท่านมีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กรนี้ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรก้าวหน้าอละประสบความสำเร็จ				

ข้อ	ความผูกพัน	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	–1	ข้อเสนอแนะ
10)	ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่โรงพยาบาลนี้ ทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่โรงพยาบาลนี้ตลอดไป				
11)	โดยส่วนตัวท่านแล้ว ท่านคิดว่าโรงพยาบาลนี้ เป็นโรงพยาบาลที่ท่านอยากทำงานด้วยมากที่สุด				

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

.....

( )

ผู้ทรงคุณวุฒิ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	พลอยสิร คงเอี่ยม
วัน เดือน ปี เกิด	01 ตุลาคม 2536
สถานที่เกิด	ตาก
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2559 ร.บ., มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา
ที่อยู่ปัจจุบัน	968 หมู่. 2 ตำบลแม่ปะ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก 63110
ผลงานตีพิมพ์	พลอยสิร คงเอี่ยม (ผู้บรรยาย). (8 มิถุนายน 2562). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษา กลุ่มเจนเนเรชั่นวาย. ในการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 5 (หน้า 63-74). พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา