

**ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก
มหาวิทยาลัยมหิดลกรณีศึกษา บุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก
มหาวิทยาลัยมหิดล**

**Organizational Commitment of Golden Jubilee Medical Center,
Mahidol University's Employees**

ปารณีย์ ทองยอดเกรียง

Paranee Thongyodkreang

สาขาวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

e-mail : paranee2526@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติและประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยใช้วิธีสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 240 ชุด เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.8 มีอายุในช่วง 20-30 ปี และ 31-40 ปี ร้อยละ 46.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 63.3 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 4 ปี ร้อยละ 58.3 และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลพบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส การศึกษา และรายได้ แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน แต่เพศ อายุ ประเภท การจ้างงานของบุคลากร แตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรในระดับปานกลาง ($r=.479$) และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรในระดับปานกลาง ($r=.463$)

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร

ABSTRACT

The thesis research' objectives were to study the levels of the organizational commitment of Golden Jubilee Medical Center, Mahidol University's Employees, to study and compare the differences between individual causes and the organizational commitment of the Employees, and to study the relationship between job performances, work experiences and the organizational commitment of the Employees. The research was a descriptive study by survey method, collected data from 240 sample groups. The tools for data collection were questionnaires. The statistics used for data analysis were percentage, mean and the analysis of variance (ANOVA) and Correlation Analysis.

The results revealed that the most of sample group were female, 75.8 percent aged 20-30 years old, 46.3 percent aged 31-40 years old. 63.3 Percent had bachelor's degree diploma and 58.3 percent had worked for less than four years. The opinion on job performances, work experiences and the organizational commitment of most were moderate. From the differences between individual causes and the organizational commitment, they showed that marriage status, education, income affect different organizational commitment while sex, age, type of employment has no effect. Job performances associated with the organizational commitment in a moderate level ($r=.479$). Also work experiences associated with the organizational commitment in a moderate level ($r=.463$).

Keyword : Organizational Commitment

บทนำ

องค์การประกอบขึ้นด้วยปัจจัยหลักหลายๆ อย่างแต่ปัจจัยที่เป็นตัวขับเคลื่อนและกระตุ้นให้องค์การได้ดำเนินกิจการหรือภารกิจไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้นก็คือนุมนมนุษย์แต่องค์การจะสามารถจัดการกับทุนมนุษย์อย่างไรให้ทุนนี้มีความคุ้มค่าและเกิดผลสัมฤทธิ์ให้มากที่สุด ซึ่งส่วนของภาครัฐได้มีการส่งเสริมในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลในองค์การจะทำการอย่างไรให้มีการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสมการที่องค์การจะธำรงรักษาคน

ไว้ให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญที่องค์การทุกองค์การพึงที่จะต้องกระทำแต่การที่จะสร้างความผูกพันให้กับพนักงานมิใช่เรื่องง่ายองค์การจะทำอย่างไรเพื่อการบริหารจัดการคนแล้วนำไปตอบโจทย์ขององค์การโดยที่เราควรทำการศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่กระทบต่อคุณภาพความผูกพันของคนในองค์การโดยอาจเป็นปัญหาด้านการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพการประเมินผลการปฏิบัติงานปัญหาค่าตอบแทนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการได้รับทราบนโยบายระเบียบต่างๆ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์แรงจูงใจภาวะผู้นำ

จากเหตุผลดังกล่าวศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้เร่งส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรและพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรต่อไป

ในทางตรงกันข้ามหากสมาชิกในองค์กรจะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาคือ ปัญหาการลาออกจากงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันของสมาชิกต่อองค์กร ปัญหาที่สองคือ ปัญหาการขาดงานคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีแรงจูงใจให้อยากมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำหรือไม่มีเลย และประการสุดท้ายคือปัญหาการมาทำงานสายสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมาทำงานตรงต่อเวลามากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

ด้วยเหตุนี้ ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรจึงมีความสำคัญยิ่งสามารถใช้เป็นเครื่องหมายในการทำนายอัตราการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน เพราะเชื่อว่าผู้ที่มีความผูกพันกับองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพได้ดีกว่าผู้ที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรต่ำ อีกทั้งยังสามารถบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กรได้จากปัญหาการลาออกจากงาน หรือการทำงานอย่างไม่เต็มที่ทำให้เกิดการสูญเสียขององค์กรในหลายด้านไม่ว่า ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ และเวลาในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อมาทดแทนรวมทั้งบรรยากาศขององค์กรเนื่องจากการขาดความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน และที่สำคัญคือ การสูญเสียคุณค่าและเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ เนื่องจากสมาชิกไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้

ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล มีประวัติความเป็นมา คือ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นมหาวิทยาลัยที่ทำหน้าที่ครบวงจรด้านสาธารณสุข ทั้งด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอนและการวิจัย มีโรงพยาบาลอยู่ในสังกัดอยู่ 3 แห่ง คือ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามาธิบดี และโรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน มีการให้บริการโรงพยาบาลทางด้านทันตกรรมในคณะทันตแพทยศาสตร์ด้วย โดยในขณะนี้โรงพยาบาลทั้ง 3 แห่ง รวมถึงคณะทันตแพทยศาสตร์นั้น ได้ให้บริการเต็มศักยภาพแล้วและยังมีความจำเป็นในการขยายงานเพื่อความเป็นเลิศในอีกหลายๆ ด้าน

ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก จึงเป็นโรงพยาบาลในกำกับแห่งที่ 4 ของมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งลักษณะเด่นของมหาวิทยาลัยของโรงพยาบาล ได้แก่ การมีวิชาการและการวิจัยที่โดดเด่น ควบคู่ไปกับการรักษา เพื่อเป็นการตอบสนององวิสัยทัศน์ของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ที่จะเป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยระดับทุติยภูมิ ที่ให้บริการสุขภาพแบบองค์รวมมุ่งเน้นการให้บริการผู้สูงอายุ และทันตกรรมสู่ความเป็นเลิศระดับอาเซียนในปี 2558

ปัญหาการลาออกเป็นปัญหาที่ส่วนราชการพบอยู่เสมอในศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มีบุคลากรลาออก เนื่องมาจากดังนี้ ประกอบอาชีพอื่น เปลี่ยนที่ทำงาน ปัญหาด้านสุขภาพศึกษาต่อ กลับภูมิลำเนา และดูแลครอบครัว บุคลากรมองเห็นถึงความไม่มั่นคงและยังพบว่าผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และสวัสดิการที่ได้รับเป็นส่วนสำคัญ ทำให้พบว่า ในงบประมาณ

ปี 2555 มีผู้ลาออกถึง 49 ราย ในงบประมาณปี 2556 มีผู้ลาออก 46 ราย และในงบประมาณปี 2557 มีผู้ลาออก 48 ราย ประกอบกับผู้วิจัยปฏิบัติงานที่ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าบุคลากรที่ยังคงปฏิบัติงานในศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ในปัจจุบันมีความผูกพันต่อองค์การในระดับใด ตลอดจนบุคลากรเหล่านี้เกิดความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงการบริหารบุคคลและวางนโยบายการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน และจะสามารถทราบแนวทางในการป้องกันมิแก้ไขเพื่อพัฒนาระบบบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง

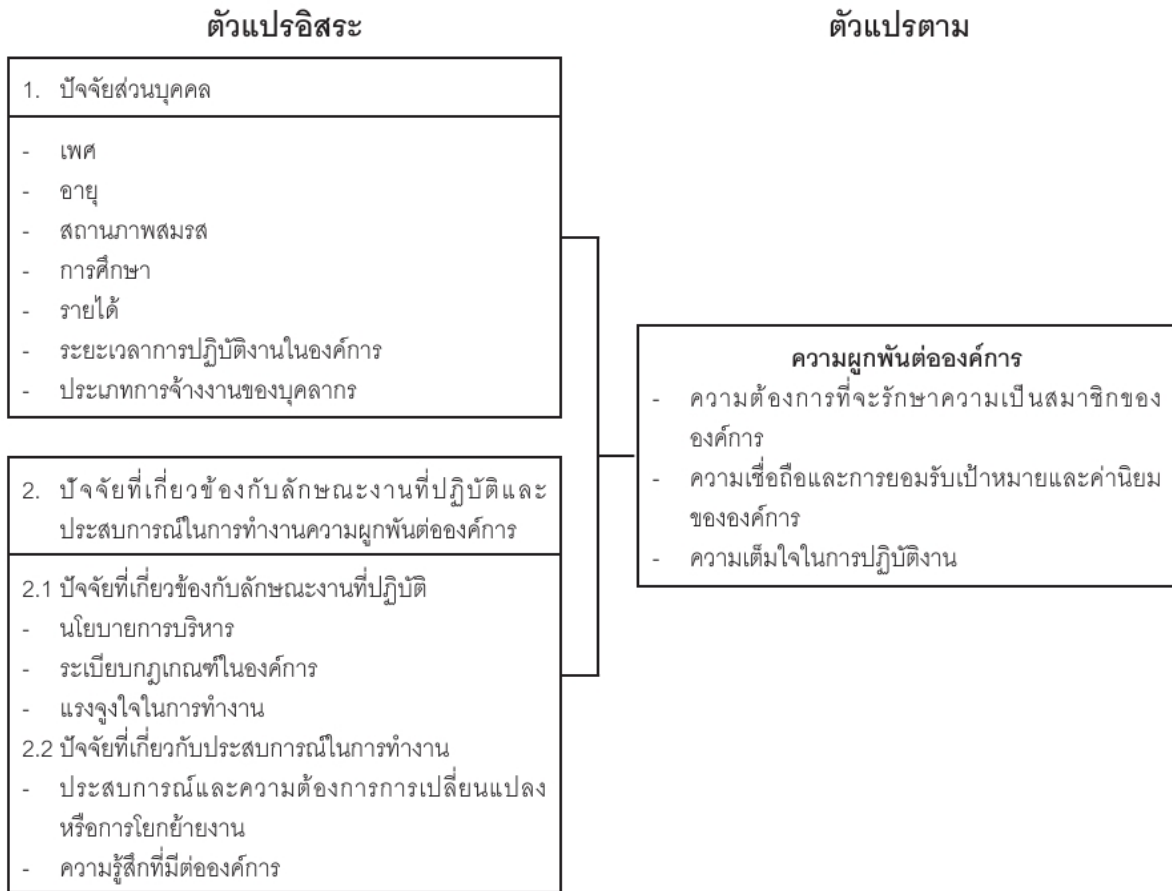
ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล

3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติและประสิทธิภาพในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล จัดอยู่ในระดับสูง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน
3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติและประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์การระดับปานกลาง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา Descriptive Research โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 598 คน

กลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 240 คน คำนวณตามสูตรของ Taro Yamane (1967) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานจำนวน 22 หน่วยงาน จากจำนวนบุคลากร โดยวิธีการตามแบบอัตราส่วน (Proportion)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรมและปรับมาจากแบบสอบถามในงานวิจัยของ นางสาว อารีย์ ใจหนักแน่น : 2547 เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของโรงพยาบาลศรีธัญญา ที่มีบริบทคล้ายกัน แบบสอบถาม 1 ชุด มีคำถามทั้งหมดจำนวน 63 ข้อ โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 ข้อ ในเรื่อง อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และประเภทบุคลากร

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 27 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งในส่วนที่ 2-4 จะเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert's Scale (Likert, Rensis, 1967). เพื่อวัดประเด็นต่างๆ โดยสร้างแบบสอบถามให้ผู้ตอบเลือกตอบ ซึ่งลักษณะคำถามจะมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เกณฑ์ในการให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ขอพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหิดล
2. จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถึงผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล
3. นำหนังสืออนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมแบบสอบถาม ให้กับบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามหน่วยงานต่างๆ
4. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาพิจารณาความสมบูรณ์ของการตอบ เพื่อทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กว่า 2 ใน 3 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี และ 31-40 ปี ร้อยละ 46.3 สถานภาพโสด ร้อยละ 62.9 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 63.3 เรื่องรายได้ พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 15,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.7 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกเฉลี่ย 3.74 ปี โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานองค์กร น้อยกว่า 4 ปี

ดังนั้น โดยภาพรวมเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกมหาวิทยาลัยมหิดล จัดอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรพบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส การศึกษา และรายได้ แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน แต่เพศ อายุ ประเภทการจ้างงานของบุคลากร แตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติและประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร

ผลการวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านนโยบายการบริหาร ระเบียบกฎเกณฑ์ในองค์การ แรงจูงใจในงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน เมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่าด้านแรงจูงใจในงาน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=3.66) รองลงมา คือ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ในองค์การ (ค่าเฉลี่ย=3.47) ด้านนโยบายการบริหาร (ค่าเฉลี่ย=3.44) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย=3.42)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์การในระดับปานกลาง ($r=.479$) และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์การในระดับปานกลาง ($r=.463$)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยจะเห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านสถานภาพการสมรส การศึกษา และรายได้ เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อศูนย์การแพทยกาญจนาภิเษก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Edward L.Gubman (1988:188) ที่ระบุว่าผลรวมค่าตอบแทน (Total Compensation) เป็นปัจจัยที่สร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่ศูนย์การแพทยกาญจนาภิเษกจัดให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งตามคุณวุฒิและประสบการณ์ รวมทั้งมีการจัดสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลให้กับบุคลากรด้วย จึงทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร นอกจากนี้ เมวดี เลิศศิริวรกุล (2553) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ พบว่าระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติทุกกลุ่มตำแหน่งงานอยู่ในระดับสูง บุคลากรที่มีเงินเดือนกลุ่มตำแหน่งงาน และลักษณะการจ้างงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทการจ้างของบุคลากร เป็นตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรทั้งชายและหญิง ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์ใด หรือมีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันเพียงใด ต่างมีความผูกพัน

ต่อองค์การไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของอารีย์ ใจหนักแน่น (2547) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีรัษฎา: ศึกษาบุคลากรของโรงพยาบาลศรีรัษฎา ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ นโยบายการบริหาร ระเบียบกฎเกณฑ์ในองค์กร แรงจูงใจในงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ในภาพรวมมีความคิดเห็นระดับปานกลางทุกด้าน สอดคล้องกับแนวคิดของ Hewitt Associates (Hewitt Associates, 2003. อ้างในสกว สำราญคง, 2547:16) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากร ได้แก่ ภาวะผู้นำ (Leadership), วัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์กร (Culture Purpose), ลักษณะงาน (Work Activity), ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation), คุณภาพชีวิต (Quality of Life), โอกาสที่ได้รับ (Opportunity) และความสัมพันธ์ (Relationship) แต่เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า มีความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในงานมากที่สุด ซึ่งอาจพิจารณาได้จาก การได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ การมีรายได้ที่เหมาะสม และสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล รวมถึงโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยการสนับสนุนงบประมาณสำหรับการเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆ ในแต่ละปี

แม้ว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่ก็มีความสำคัญที่จะทำให้บุคลากรต้องการมาปฏิบัติงานหรือไม่ การมีความสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความร่วมมือร่วมใจ ส่งผลให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับผลการวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน มีปัจจัย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านประสบการณ์และความต้องการการเปลี่ยนแปลงหรือการโยกย้ายงาน และด้านความรู้สึกที่มีต่อองค์การส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางทั้งสองด้าน แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านประสบการณ์และความต้องการการเปลี่ยนแปลงหรือการโยกย้ายงาน มีความเห็นด้วยมากที่สุด ในเรื่องการโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานภายในองค์กรที่ผ่านมา มีความเหมาะสม รองลงมาเห็นว่าการโยกย้ายสับเปลี่ยนงานจะได้รับความสำเร็จมากกว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ The Gallup Organization ได้ทำการค้นคว้าข้อมูลและค้นพบว่ามนุษย์เป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร โดยเป็นที่รู้จักในรูป The Gallup Organization สรุปเป็นปัจจัยลำดับชั้นความผูกพัน โดยเกี่ยวข้องในประเด็นด้านความก้าวหน้าในงาน (Growth) ประกอบด้วยความก้าวหน้าและการเรียนรู้และพัฒนาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายงาน จะทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพและเรียนรู้งานใหม่ๆ และทำให้บุคลากร ไม่เกิดความจำเจ จะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพต่อไป สำหรับด้านความรู้สึกที่มีต่อองค์การ มีความเห็นด้วยมากที่สุด ในประเด็นการได้รับความร่วมมือจากเพื่อน

ร่วมงานทุกครั้งเมื่อต้องการความช่วยเหลือ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีการประเมินที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านความเชื่อถือและการยอมรับเป้าหมาย และด้านค่านิยมขององค์กรและความเต็มใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ด้านค่านิยมขององค์กรและความเต็มใจในการปฏิบัติงาน มีความเห็นด้วย มากที่สุด คือ การทุ่มเทให้กับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับ Allen และ Meyer (1990 อ้างถึงใน Susan Curtis, 2001:60-62) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็นสามด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อเนื้อและความผูกพันที่เกิดจากบรรทัดฐานของสังคม โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก คือ การรับรู้ลักษณะของงาน ได้แก่ อิสระในงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงานทักษะที่หลากหลายและปฏิภริยาของหัวหน้างาน เช่น การรู้สึกว่าคุณค่าสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร เป็นต้น

การที่บุคลากรของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งอาจจะมีปัจจัยจากการได้ทำงานตามคุณวุฒิ ทำให้มีรายได้สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัว การได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ รวมทั้งการได้รับสวัสดิการที่บุคลากรมีความพึงพอใจ ทั้งนี้ หากไม่มีโครงการจัดตั้งศูนย์การแพทย์ฯ เพื่อให้เป็นสถานพยาบาลสำหรับการรักษาผู้ป่วย อันเป็นการกระจายบริการทางการแพทย์ให้สามารถเข้าถึงประชาชนมากขึ้น

เมื่อมีการจัดตั้งหน่วยงาน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสรรหาบุคลากรมาปฏิบัติงานในสาขาต่างๆ จึงอาจพูดได้ว่า “เพราะมีหน่วยงานนี้ หลายคนจึงมีงานทำ” จึงทำให้เกิดความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ทำให้อัตราการลาออกลดน้อยลง และบุคลากรจะมีความสุขในการทำงานมากขึ้น อันส่งผลดีต่อสุขภาพกายและใจ เป็นปัจจัยผลักดันให้ปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติในระดับ ปานกลาง โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดด้านแรงจูงใจในงาน บุคลากรมีความรู้สึกกระตือรือร้นต่องาน อาจพิจารณาจากการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม การมีสวัสดิการที่ดี การสนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพตนเอง รวมถึงการยกย่องชมเชยให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานดี ซึ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ศูนย์การแพทย์ฯ ได้ดำเนินการอยู่แล้ว และควรให้มืออยู่ต่อไป แม้ว่ากฎระเบียบของหน่วยงานที่มักจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงาน ทำให้รู้สึกคล้ายการบังคับ แต่เมื่อพิจารณาในเชิงบวก ก่อให้เกิดการควบคุมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด สำหรับประเด็นเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน มีการแบ่งกลุ่มย่อยและประเด็นอุปสรรคในการประสานงานกลุ่มย่อย (อย่างไม่เป็นทางการ) ดังนั้น ศูนย์การแพทย์ฯ จึงควรมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและแสดงความรู้ความสามารถตามศักยภาพที่มีโดยการ

มอบหมายงานเฉพาะบุคคลเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้เกิดความชัดเจน และควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีมเพื่อลดช่องว่างปัญหาในการปฏิบัติงาน ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญ ในการกำหนดความสำเร็จของงาน โดยความร่วมมือจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกเรื่อง และเมื่ออยู่ในหน่วยงาน หากได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเป็นทีม เพื่อนร่วมงานจะเป็นส่วนสำคัญ ซึ่งทุกคนในทีมต้องมีส่วนร่วมขับเคลื่อนงาน ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมประเมินผล อันจะส่งผลให้เกิดความผูกพันในองค์กรและลดความขัดแย้ง ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงานได้

2. จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดเกี่ยวกับการโยกย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานภายในองค์กร ซึ่งที่ผ่านมามีความเหมาะสม จะเห็นได้จากการโยกย้ายสับเปลี่ยนในระดับที่สูงขึ้น เช่น การแต่งตั้งหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ฯลฯ ซึ่งแนวทางที่ศูนย์การแพทย์ฯ ได้ดำเนินการอยู่แล้วมีความเหมาะสม แต่ควรให้มีการพิจารณาทั้งความรู้ความสามารถ และบุคลิกภาพ ทักษะ และควรมีการประกาศผลการพิจารณาให้เป็นที่ประจักษ์เปิดเผย เพื่อการยอมรับ โดยไม่มีข้อโต้แย้ง ซึ่งจะทำให้ลดความคิดเห็นของบุคลากรส่วนหนึ่งที่เห็นว่า การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานภายในองค์กรยังมีการอาศัยพรรคพวก มากกว่าความรู้ความสามารถ ทั้งนี้ มีประเด็นที่สำคัญคือ บุคลากรบางส่วนมีความคิดเห็นว่าถูกผู้อื่นฉกฉวยความดีความชอบไปจากความสำเร็จ

ในงานของตนเอง ดังนั้น จึงควรให้ทุกคนมีส่วนร่วมดำเนินงาน เช่น กรณีงานนั้นต้องมีผู้รับผิดชอบมากกว่า 1 คน เห็นควรให้ดำเนินการในรูปแบบคณะทำงาน สำหรับงานที่รับผิดชอบรายบุคคลควรมอบหมายหรือมีคำสั่งเป็นรายการณ โดยระบุเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อป้องกันการฉกฉวยความดีความชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

3. จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง โดยพิจารณาจากความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงศูนย์การแพทย์ฯ อย่างเสียๆ หายๆ จะรู้สึกแฉะ รวมทั้งบุคลากรมีความตั้งใจทำงานอย่างทุ่มเท มาทำงานตรงเวลา พร้อมเสียสละเวลาส่วนตัว เพื่อผลสำเร็จของงาน และพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างให้องค์กรมีความก้าวหน้า จึงเป็นที่ประจักษ์ได้ว่าบุคลากรมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของศูนย์การแพทย์ฯ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการเจาะลึกในประเด็นที่น่าสนใจที่เป็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขและแนวทางการแก้ไขปัญหา เช่น ปัญหาข้อขัดแย้งในองค์กร, ปัญหาการใช้อำนาจ เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาเพื่อวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการมีส่วนร่วมต่อไปหรือลาออกของบุคลากรในองค์กร

ผู้วิจัยหวังว่า จะมีผู้ที่อยู่ในหน่วยงานหรือองค์กรอื่นสนใจที่จะศึกษาหาความ สัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ประสบการณ์ในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ ซึ่งในปัจจุบันมีการปฏิรูประบบราชการ การประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลแบบใหม่ อาจส่งผลทำให้ความผูกพันต่อองค์การที่มีอยู่เดิมเปลี่ยนไป หากสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ จะทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ช้ากว่าหรือไม่เป็นไปตามที่กำหนด

บรรณานุกรม

- เมวดีเลิศศิริวรกุล. (2553). **ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาโครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สกว.คองสารานุกรม. (2547). **การพัฒนาแบบวัดความผูกพันของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท ในกลุ่มสมบูรณ์**. ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์บัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อารีย์ใจหนักแน่น. (2547). **ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีธัญญา**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาลังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- Allen, N.J. and J.P. Meyer. (1990). "The Measurement and Antecedents of affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization". *Journal of Occupational psychology*. 63: 1-18
- Gubman, L.E. (1998). *The Talent Solution: Aligning Strategy and People to Achieve Extraordinary Results*. The United States of America: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Likert, Rensis. (1967). "The Method of Constructing and Attitude Scale". In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.