บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์ในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าและด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านความทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงาน และการให้เวลากับงาน

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบความผูกพันองค์การในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความผูกพัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	7	5.1
หญิง	131	94.9
รวม	**138**	**100.0**

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 94.9 และเพศชาย ร้อยละ 5.1

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	99	71.7
30-40 ปี	29	21.0
41-50 ปี	6	4.3
50 ปีขึ้นไป	4	2.9
รวม	**138**	**100.0**

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 71.7 รองลงมาอายุ 30-40 ปี ร้อยละ 21.0 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 4.3 และอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	99	71.7
สมรส	39	28.3
รวม	**138**	**100.0**

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพเป็นโสด ร้อยละ 71.7 และสมรส ร้อยละ 28.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	133	96.4
ปริญญาโท	5	3.6
รวม	**138**	**100.0**

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 96.4 และปริญญาโท ร้อยละ 3.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (รวมค่าล่วงเวลาที่ได้รับ)

รายได้ต่อเดือน (รวมค่าล่วงเวลาที่ได้รับ)	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ต่ำกว่า 15,000 บาท	35	25.4
15,000-20,000 บาท	59	42.8
20,001-25,000 บาท	30	21.7
25,000 บาทขึ้นไป	14	10.1
รวม	**138**	**100.0**

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน (รวมค่าล่วงเวลาที่ได้รับ) มากที่สุดคือ 15,000-20,000 บาท ร้อยละ 42.8 รองลงมา ต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 25.4 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 21.7 และ 25,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงานกับโรงพยาบาลลานนา

อายุการทำงานกับโรงพยาบาลลานนา	**จำนวน**	**ร้อยละ**
น้อยกว่า 1 ปี	39	28.3
1 - 3 ปี	57	41.3
4 - 6 ปี	15	10.9
6-10 ปี	8	5.8
10 ปีขึ้นไป	19	13.8
รวม	**138**	**100.0**

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงานกับโรงพยาบาลลานนามากที่สุดคือ 1-3 ปี ร้อยละ 41.3 รองลงมา น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 28.3 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 13.8 และ 6-10 ปี ร้อยละ 5.8 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนก/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ

แผนก/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ
แผนกผู้ป่วยวิกฤต	33	23.9
ห้องคลอดและทารกแรกเกิด	7	5.1
แผนกผู้ป่วยนอก	31	22.4
ห้องผ่าตัด	15	10.9
แผนกผู้ป่วยใน	52	37.7
รวม	**138**	**100.0**

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแผนก/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบมากที่สุดคือ แผนกผู้ป่วยใน ร้อยละ 37.7 รองลงมา แผนกผู้ป่วยวิกฤต ร้อยละ 23.9 แผนกผู้ป่วยนอก ร้อยละ 22.4 ห้องผ่าตัด ร้อยละ 10.9 และห้องคลอดและทารกแรกเกิด ร้อยละ 5.1

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยมีความคิดเห็นอยากลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

การเคยมีความคิดเห็นอยากลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	47	34.1
เคย	91	65.9
รวม	**138**	**100.0**

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมีความคิดเห็นอยากลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ร้อยละ 65.9 และไม่เคย ร้อยละ 34.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่อยากลาออก

สาเหตุที่อยากลาออก	จำนวน	ร้อยละ
ไม่พึงพอใจนโยบายของโรงพยาบาล	19	20.9
การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน	22	24.2
ไม่มีความยุติธรรมในการพิจารณาประเมินผลงาน	13	14.3
มีปัญหาอันเนื่องมาจากหัวหน้างาน / ผู้บังคับบัญชา	15	16.5
มีปัญหาอันเนื่องมาจากเพื่อนร่วมงาน	19	20.9
มีปัญหาอันเนื่องมาจากผู้ใต้บังคับบัญชา	10	11.0
ไม่พึงพอใจกับตำแหน่งงานที่ได้รับ	1	1.1
ไม่มั่นใจในความมั่นคงของโรงพยาบาล	2	2.2
ครอบครัวไม่ให้การสนับสนุน	6	6.6
ไม่สะดวกในการเดินทางไปทำงาน	6	6.6
สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม	6	6.6
ช่วงเวลาของการทำงานไม่เหมาะสม	14	15.4
สถานที่ทำงานไม่ปลอดภัย	2	2.2
ไม่พึงพอใจกับอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับ	52	57.1
ไม่พอใจกับสวัสดิการที่ได้รับ	35	38.5
ไม่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถกับงานที่ได้รับมอบหมาย	7	7.7
ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่ (โอกาสในการเลื่อนขั้น/ตำแหน่งมีน้อย)	11	12.1
ไม่มีอิสระในการทำงาน	14	15.4
ลักษณะงานที่ทำไม่น่าสนใจ/ไม่ท้ายทาย	4	4.4
อื่นๆ	16	17.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 91 คน

อื่นๆ ได้แก่ ภาระงานเพิ่มขึ้น (1 คน) อยากทำธุรกิจส่วนตัว (1 คน) บางครั้งท้อแท้ขาดกำลังใจ (1 คน) ครอบครัวอยากให้ไปทำงานใกล้บ้าน (1 คน) เบื่องาน อยากพักผ่อน นั่งๆ นอนอยู่ที่บ้าน (1 คน) รพ. รัฐบาล (มหาวิทยาลัย) เป็น รพ.ที่มีศักยภาพในการให้บริการสูง ทั้งวิชาการ และความพร้อมต่างๆ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร น่าจะทำงานสนุกกว่า และมีความก้าวหน้าในการทำงาน (1 คน) - ติดตามครอบครัว (2 คน) ใช้งานที่มี work load มากจนเกินไป (1 คน) ภาระงานในแผนกมีเพิ่มขึ้นมาเรื่อยๆ (1 คน) ไม่มีความสามัคคีในหน่วยงาน (1 คน) ไม่ทำงานหรือช่วยเหลือซึ่งกันและกันทำตามแต่หน้าที่ของตนเอง (1 คน) กฎระเบียบต่างๆ เล็กๆ น้อยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (1 คน) เกิดความเบื่อหน่ายไม่ทราบสาเหตุ เป็นบางเวลา (1 คน) ความเบื่อในช่วงเวลานั้น (1 คน) ต้องขึ้นเวร (1 คน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยอยากลาออกจากงานสาเหตุที่อยากลาออกมากที่สุดคือ ไม่พึงพอใจกับอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับ (ร้อยละ 57.1) รองลงมา ไม่พอใจกับสวัสดิการที่ได้รับ (ร้อยละ 38.5) การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน (ร้อยละ 24.2) ไม่พึงพอใจนโยบายของโรงพยาบาล (ร้อยละ 20.9) มีปัญหาอันเนื่องมาจากเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 20.9) อื่นๆ (ร้อยละ 17.6) มีปัญหาอันเนื่องมาจากหัวหน้างาน / ผู้บังคับบัญชา (ร้อยละ 16.5) ช่วงเวลาของการทำงานไม่เหมาะสม (ร้อยละ 15.4) ไม่มีอิสระในการทำงาน (ร้อยละ 15.4)ไม่มีความยุติธรรมในการพิจารณาประเมินผลงาน (ร้อยละ 14.3) ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่ (โอกาสในการเลื่อนขั้น/ตำแหน่งมีน้อย) (ร้อยละ 12.1) มีปัญหาอันเนื่องมาจากผู้ใต้บังคับบัญชา (ร้อยละ 11.0) ไม่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถกับงานที่ได้รับมอบหมาย (ร้อยละ 7.7) ครอบครัวไม่ให้การสนับสนุน (ร้อยละ 6.6)ไม่สะดวกใน การเดินทางไปทำงาน (ร้อยละ 6.6) สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม (ร้อยละ 6.6) ลักษณะงานที่ทำไม่น่าสนใจ/ไม่ท้ายทาย (ร้อยละ 4.4) ไม่มั่นใจในความมั่นคงของโรงพยาบาล (ร้อยละ 2.2) สถานที่ทำงานไม่ปลอดภัย (ร้อยละ 2.2) ไม่พึงพอใจกับตำแหน่งงานที่ได้รับ (ร้อยละ 1.1)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์ในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ตารางที่ 14 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	9	0.8817
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	10	0.8004
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	7	0.8638

จากตารางที่ 14 จากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าและด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยการให้ความสำคัญด้านความมั่นใจในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.8817 รองลงมาคือด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.8638 และด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.8004 ตามลำดับ แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในค่อนข้างระดับสูงเป็นที่ยอมรับได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความมั่นใจในการทำงาน

ด้านความมั่นใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การทำงานของท่านอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้ขอบเขตความสามารถของท่าน	21 (15.2)	84 (60.9)	27 (19.6)	6 (4.3)	0 (0.0)	3.87 (มาก)
ท่านไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กรของท่าน	5 (3.6)	38 (27.5)	55 (39.9)	40 (29.0)	0 (0.0)	3.06 (ปานกลาง)
ท่านมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	17 (12.3)	50 (36.2)	59 (42.8)	12 (8.7)	0 (0.0)	3.52 (มาก)
ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของท่านเพิ่มความมั่นใจให้ท่านในการทำงานให้กับองค์กรของท่านได้อย่างเต็มที่	22 (15.9)	78 (56.5)	38 (27.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.88 (มาก)
ท่านรู้สึกว่าท่านมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ท่านได้รับในปัจจุบัน	11 (8.0)	28 (20.3)	71 (51.4)	28 (20.3)	0 (0.0)	3.16 (ปานกลาง)
ท่านรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของท่านเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน	33 (23.9)	46 (33.3)	48 (34.8)	11 (8.0)	0 (0.0)	3.73 (มาก)
ท่านสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ท่านกำลังทำในปัจจุบัน	29 (21.0)	66 (47.8)	38 (27.5)	5 (3.6)	0 (0.0)	3.86 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความมั่นใจในการทำงาน

ด้านความมั่นใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
หากกล่าวอย่างมืออาชีพท่านพึงพอใจในงานของท่านที่เป็นไปตามความคาดหวัง	17 (12.3)	77 (55.8)	33 (23.9)	11 (8.0)	0 (0.0)	3.72 (มาก)
ท่านมั่นใจในความสามารถของท่านในการทำงานได้เป็นอย่างดี	29 (21.0)	66 (47.8)	32 (23.2)	11 (8.0)	0 (0.0)	3.82 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**3.63 (มาก)**

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21–5.00 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 3.41–4.20 = เห็นด้วย 2.61–3.40 = ปานกลาง 1.81–2.60 =ไม่เห็นด้วย 1.00 – 1.80 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านความมั่นใจในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากเรียงลำดับคือ ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของท่านเพิ่มความมั่นใจให้ท่านในการทำงานให้กับองค์กรของท่านได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 3.88) การทำงานของท่านอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้ขอบเขต ความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.87) ท่านสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ท่านกำลังทำในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ท่านมั่นใจในความสามารถของท่านในการทำงานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.82) ท่านรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของท่านเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) หากกล่าวอย่างมืออาชีพท่านพึงพอใจในงานของท่านที่เป็นไปตามความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.72) ท่านมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.52) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ท่านรู้สึกว่าท่านมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ท่านได้รับในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.16)ท่านไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กรของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า

ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การยิ้มให้กับผู้รับบริการทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับท่าน	88 (63.8)	45 (32.6)	5 (3.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.60 (มากที่สุด)
การเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการเป็นเรื่องปกติสำหรับท่าน	55 (39.9)	66 (47.8)	17 (12.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มากที่สุด)
ท่านมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างทันท่วงที	27 (19.6)	74 (53.6)	31 (22.5)	6 (4.3)	0 (0.0)	3.88 (มาก)
ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจ	94 (68.1)	38 (27.5)	6 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.64 (มากที่สุด)
ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ให้บริการแก่ผู้รับบริการ	61 (44.2)	71 (51.4)	6 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มากที่สุด)
ท่านใช้พยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	83 (60.1)	55 (39.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.60 (มากที่สุด)
การบรรลุวัตถุประสงค์ของท่านคือ การทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ	81 (58.7)	57 (41.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.59 (มากที่สุด)
ท่านพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ	76 (55.1)	62 (44.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.55 (มากที่สุด)
ท่านพร้อมที่จะรับฟังความต้องการหรือข้อร้องเรียนต่างๆของผู้รับบริการ	72 (52.2)	54 (39.1)	6 (4.3)	6 (4.3)	0 (0.0)	4.39 (มากที่สุด)
ความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในใจของท่านเสมอ	43 (31.2)	90 (65.2)	5 (3.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**4.42 (มากที่สุด)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 16 พบว่าด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดเรียงลำดับคือท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.64) การยิ้มให้กับผู้รับบริการทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.60) ท่านใช้พยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.60) การบรรลุวัตถุประสงค์ของท่านคือ การทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.59) ท่านพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ให้บริการแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40)ท่านพร้อมที่จะรับฟังความต้องการหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39)การเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการเป็นเรื่องปกติสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.28)ความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในใจของท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และมีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานในหน่วยงานของท่านมีความรู้ในงาน มีทักษะในการทำงาน และให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	20 (14.5)	41 (29.7)	66 (47.8)	11 (8.0)	0 (0.0)	3.51 (มาก)
เมื่อพนักงานในหน่วยงานของท่านสามารถทำงานหรือให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องหรือได้รับรางวัล	15 (10.9)	69 (50.0)	44 (31.9)	10 (7.2)	0 (0.0)	3.64 (มาก)
โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของหน่วยงานของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	10 (7.2)	50 (36.2)	67 (48.6)	11 (8.0)	0 (0.0)	3.43 (มาก)
โรงพยาบาลลานนามีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ	33 (23.9)	44 (31.9)	50 (36.2)	6 (4.3)	5 (3.6)	3.68 (มาก)
ผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตนเอง	45 (32.6)	65 (47.1)	28 (20.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.12 (มาก)
โรงพยาบาลลานนามีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	45 (32.6)	60 (43.5)	33 (23.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)
พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการทำงานและการให้บริการเป็นอย่างดี	33 (23.9)	50 (36.2)	43 (31.2)	12 (8.7)	0 (0.0)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**3.75 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 17 พบว่าด้านบรรยากาศในการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากเรียงลำดับคือผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.12) โรงพยาบาลลานนามีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.09) พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการทำงานและการให้บริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.75)โรงพยาบาลลานนามีการจัดเตรียมเครื่องมือเทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพนักงานในหน่วยงานของท่านสามารถทำงานหรือให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องหรือได้รับรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.64) พนักงานในหน่วยงานของท่านมีความรู้ในงานมีทักษะในการทำงาน และให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.51)โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของหน่วยงานของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ตารางที่ 18 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.63	มาก
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.42	มากที่สุด
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.75	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยที่ผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานและปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านต่างๆ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และการทดสอบตัวแปรด้วยวิธีค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA (F-test)) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ มีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน	อายุ		T-Value	Sig.
	ต่ำกว่า 30 ปี	30 ปีขึ้นไป		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.62	3.64	0.124	0.902
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.44	4.38	0.891	0.375
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.84	3.52	2.787	0.006*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป ส่วนด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า พบว่าอายุไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลในด้านดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก พบว่าทุกกลุ่มอายุ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน	สถานภาพ		T-Value	Sig.
	โสด	สมรส		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.61	3.67	0.597	0.552
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.44	4.38	0.838	0.404
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.76	3.70	0.561	0.576

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสถานภาพโสด และสมรส มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (รวมค่าล่วงเวลาที่ได้รับ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน	รายได้ต่อเดือน			F-Value	Sig.
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.65	3.55	3.70	0.896	0.411
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.46	4.47	4.32	2.817	0.063
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.71	3.73	3.80	0.211	0.810

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ F-test จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามอายการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน	อายุการทำงาน			F-Value	Sig.
	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	3 ปีขึ้นไป		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.56	3.69	3.60	0.673	0.512
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.42	4.46	4.37	0.712	0.493
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.81	3.80	3.62	1.309	0.274

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ F-test จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน

ตารางที่ 23 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

องค์ประกอบความผูกพัน	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	0.8253
การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)	0.7899
การให้เวลากับงาน (Absorption)	0.8326

จากตารางที่ 23 จากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงในทุกด้าน ได้แก่

ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (vigor) ค่าความเชื่อมั่น 0.8253 ปัจจัยย่อยได้แก่

1. ท่านรู้สึกมีพลังเต็มที่เวลาทำงาน
2. ท่านมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ
3. เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน
4. ท่านสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน
5. ท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงานแม้จะพบอุปสรรค์บ้างก็ตาม
6. ท่านพบว่างานที่ทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมาย ชัดเจน

การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) ค่าความเชื่อมั่น 0.7899 ปัจจัยย่อยได้แก่

1. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
2. งานของท่านสร้างแรงบันดาลใจให้ท่าน
3. ท่านมีความภูมิใจในงานที่ทำ
4. ท่านพบว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ค่าความเชื่อมั่น 0.8326 ปัจจัยย่อยได้แก่

1. ขณะที่ท่านทำงาน ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
2. เมื่อท่านทำงานท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
3. ท่านรู้สึกมีความสุข เมื่อท่านทำงานอย่างตั้งใจ
4. ท่านจะจดจ่ออยู่กับงานของท่านและลืมเรื่องทุกอยางที่อยู่รอบตัว
5. ท่านรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ทำงาน
6. การดึงความสนใจของท่านออกจากงานเป็นเรื่องยาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	ระดับความผูกพัน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านรู้สึกมีพลังเต็มที่เวลาทำงาน	25 (18.1)	97 (70.3)	13 (9.4)	3 (2.2)	0 (0.0)	4.04 สูง
ท่านมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	11 (8.0)	85 (61.6)	39 (28.3)	3 (2.2)	0 (0.0)	3.75 สูง
เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้าท่านรู้สึกอยากไปทำงาน	29 (21.0)	61 (44.2)	40 (29.0)	8 (5.8)	0 (0.0)	3.80 สูง
ท่านสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน	23 (16.7)	70 (50.7)	35 (25.4)	7 (5.1)	3 (2.2)	3.75 สูง
ท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงานแม้จะพบอุปสรรค์บ้างก็ตาม	27 (19.6)	92 (66.7)	16 (11.6)	3 (2.2)	0 (0.0)	4.04 สูง
ท่านพบว่างานที่ทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน	32 (23.2)	92 (66.7)	14 (10.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 สูง
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)						**3.92 สูง**

หมายเหตุ: การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-2.33 หมายถึงระดับผูกพันของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34-3.66 หมายถึงระดับผูกพันของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67-5.00 หมายถึงระดับผูกพันของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับสูง

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.92 โดยความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงได้แก่ ท่านพบว่างานที่ทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.13) ท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงานแม้จะพบอุปสรรค์บ้างก็ตาม (ค่าเฉลี่ย 4.04) ท่านรู้สึกมีพลังเต็มที่เวลาทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.04) เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้าท่านรู้สึกอยากไปทำงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(ค่าเฉลี่ย 3.80)ท่านมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ท่านสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านการอุทิศตนในการทำงาน

ด้านการอุทิศตนในการทำงาน	ระดับความผูกพัน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	23 (16.7)	90 (65.2)	25 (18.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.99 สูง
งานของท่านสร้างแรงบันดาลใจให้ท่าน	29 (21.0)	78 (56.5)	31 (22.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.99 สูง
ท่านมีความภูมิใจในงานที่ทำ	55 (39.9)	77 (55.8)	6 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36 สูง
ท่านพบว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทาย	28 (20.3)	82 (59.4)	22 (15.9)	6 (4.3)	0 (0.0)	3.96 สูง
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)						**4.07 สูง**

หมายเหตุ: การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-2.33 หมายถึงระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34-3.66 หมายถึงระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67-5.00 หมายถึงระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับสูง

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนในการทำงาน ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวม 4.07 โดยความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การในระดับสูงได้แก่ ท่านมีความภูมิใจในงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.99) งานของท่านสร้างแรงบันดาลใจให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.99) ท่านพบว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทาย (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านการให้เวลากับงาน

ด้านการให้เวลากับงาน	ระดับความผูกพัน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ขณะที่ท่านทำงาน ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	28 (20.3)	66 (47.8)	38 (27.5)	6 (4.3)	0 (0.0)	3.84 สูง
ท่านรู้สึกมีความสุข เมื่อท่านทำงานอย่างตั้งใจ	33 (23.9)	84 (60.9)	16 (11.6)	5 (3.6)	0 (0.0)	4.05 สูง
ท่านจะจดจ่ออยู่กับงานของท่านและลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	11 (8.0)	61 (44.2)	50 (36.2)	16 (11.6)	0 (0.0)	3.49 ปานกลาง
ท่านรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ทำงาน	11 (8.0)	45 (32.6)	60 (43.5)	22 (15.9)	0 (0.0)	3.33 ปานกลาง
การดึงความสนใจของท่านออกจากงานเป็นเรื่องยาก	17 (12.3)	44 (31.9)	66 (47.8)	11 (8.0)	0 (0.0)	3.49 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)						**3.64 ปานกลาง**

หมายเหตุ: การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-2.33 หมายถึงระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34-3.66 หมายถึงระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67-5.00 หมายถึงระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับสูง

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านการให้เวลากับงาน ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.64 โดยความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การในระดับสูงได้แก่ ท่านรู้สึกมีความสุข เมื่อท่านทำงานอย่างตั้งใจ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ขณะที่ท่านทำงานท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.84) ส่วนความคิดเห็นของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลางได้แก่ ท่านจะจดจ่ออยู่กับงานของท่านและลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว (ค่าเฉลี่ย 3.49) การดึงความสนใจของท่านออกจากงานเป็นเรื่องยาก (3.49) และท่านรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ทำงาน (3.33)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบความผูกพันองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความผูกพัน
ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	3.92	สูง
ด้านการอุทิศตนในการทำงาน	4.07	สูง
ด้านการให้เวลากับงาน	3.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 27 พบว่าองค์ประกอบความผูกพัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความความผูกพันในระดับสูงได้แก่ ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และมีระดับความผูกพันในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้เวลากับงาน

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบความผูกพันองค์การในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพันองค์การจำแนกตามอายุ

องค์ประกอบความผูกพัน	อายุ		T-Value	Sig.
	ต่ำกว่า 30 ปี	30 ปีขึ้นไป		
ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	3.97	3.70	1.773	0.079
ด้านการอุทิศตนในการทำงาน	4.09	4.00	0.923	0.358
ด้านการให้เวลากับงาน	3.67	3.56	0.946	0.346

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการอุทิศตนในการทำงาน

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพัน จำแนกตามสถานภาพ

องค์ประกอบต่อความผูกพัน	สถานภาพ		T-Value	Sig.
	โสด	สมรส		
ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	3.91	3.85	0.398	0.691
ด้านการอุทิศตนในการทำงาน	4.06	4.06	0.010	0.992
ด้านการให้เวลากับงาน	3.66	3.57	0.760	0.449

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบความผูกพันองค์การด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสถานภาพเป็นโสดและสมรส มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการอุทิศตนในการทำงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (รวมค่าล่วงเวลาที่ได้รับ)

องค์ประกอบต่อความผูกพัน	รายได้ต่อเดือน			F-Value	Sig.
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป		
ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	3.90	3.89	3.88	0.007	0.993
ด้านการอุทิศตนในการทำงาน	4.03	4.05	4.11	0.268	0.765
ด้านการให้เวลากับงาน	3.62	3.59	3.71	0.523	0.594

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ F-test จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการอุทิศตนในการทำงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพัน จำแนกตามอายการทำงาน

องค์ประกอบต่อความผูกพัน	อายุการทำงาน			F-Value	Sig.
	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	3 ปีขึ้นไป		
ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	3.85	4.04	3.73	1.764	0.175
ด้านการอุทิศตนในการทำงาน	4.04	4.13	4.00	0.827	0.440
ด้านการให้เวลากับงาน	3.68	3.68	3.54	0.793	0.455

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยโดยวิธีการ F-test จำแนกตามทุกอายการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบความผูกพันองค์การด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการอุทิศตนในการทำงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันต่องาน

จากคำถามปลายเปิดที่ให้โอกาสพนักงานได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโรงพยาบาลลานนา ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อเสนอแนะดังนี้

1. น่าจะแบ่งสัดส่วนการทำงานให้ชัดเจนกว่านี้ (1 ราย)

2. ควรมีการประเมินการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อลดการทำงานให้เพิ่มประสิทธิภาพขึ้นมากกว่านี้ (1 ราย)

3. องค์กรต้องสร้างวัฒนธรรม และปลูกฝังความรู้สึกความเป็นเจ้าของให้แก่พนักงานจึงจะสร้างความผูกพันได้ (1 ราย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved