

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรมาใช้ในการศึกษาโดยทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน 3 ด้าน คือ ความมั่นใจในการทำงาน (Self Efficacy) การให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า (Customer Orientation) บรรยากาศในการให้บริการลูกค้า (Service Climate)

ระเบียบวิธีการศึกษา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความ หนังสือ งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต และข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 121 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าแจกแจงแบบที (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดย Linear Regression โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 16.0 for Windows ในการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.0 มีอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 57.0 สถานภาพการสมรสโสด ร้อยละ 59.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 77.7 มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ร้อยละ 67.8 ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารจัดการ ร้อยละ 51.2 มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 45.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถามที่ใช้ เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โดยคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale แบ่งความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศการให้บริการลูกค้า และได้ทำการวัดระดับความผูกพันในองค์ประกอบของความผูกพัน 3 องค์ประกอบ คือ ความกระฉับกระเฉง (Vigor) ความทุ่มเทในงาน (Dedication) และความมุ่งมั่น (Absorption) นำไปสู่ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและองค์ประกอบของความผูกพัน โดยเมื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 3 ด้าน โดยใช้วิธีการ Reliability Analysis พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้านมีค่าความน่าเชื่อถือ (Alpha α) อยู่ที่ 0.784 0.943 และ 0.856 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามทั้ง 3 ด้าน มีความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ดี สามารถยอมรับได้ และค่าความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบความผูกพัน มีค่า 0.880 0.875 และ 0.832 ตามลำดับ แสดงว่าแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันทั้ง 3 องค์ประกอบมีค่าความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ดีมาก สามารถยอมรับได้

ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน ที่มีต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความมั่นใจในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความมั่นใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีความเห็นต่อปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วย ได้แก่ มั่นใจว่ามีความสามารถในการทำงานได้เป็นอย่างดี ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาช่วยเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ สามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน มีความพึงพอใจในผลงานของที่เป็นไปตามความคาดหวัง การทำงานอยู่ในระดับที่ศักยภาพได้ขอบเขตความสามารถ มีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน ไม่เคยมีปัญหาเรื่องการปรับตัวในการทำงานในศูนย์ศรีพัฒน์ และ รู้สึกว่าทักษะและความสามารถที่มีเทียบเท่าหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยย่อยที่พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ รู้สึกว่ามีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน

2. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อย ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ รู้สึกมีความสุขเมื่อทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และ การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่าย ส่วนปัจจัยย่อยที่พนักงานมีความคิดเห็น ระดับเห็นด้วย ได้แก่ การบรรลุวัตถุประสงค์คือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยเหลือลูกค้าให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย พร้อมทั้งจะช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้า รู้สึกมีความสุขเมื่อได้ให้บริการลูกค้า มีความสุขเมื่อสามารถตอบสนองข้อเรียกร้องของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที พร้อมทั้งจะรับฟังความต้องการหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้า การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติ ความต้องการของลูกค้าอยู่ในใจเสมอ

3. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยทั้งหมด ได้แก่ ผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการลูกค้า โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตนเอง พนักงานมีความรู้ในงาน มีทักษะในการทำงานและการให้บริการอย่างดีเยี่ยม โดยภาพรวม คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของอยู่ในระดับยอดเยี่ยม ศูนย์ศรีพัฒน์มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเพียงพอ และเหมาะสมสำหรับพนักงานในการ

ทำงานและให้บริการ เมื่อพนักงานสามารถทำงานหรือให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยม จะได้รับการยกย่องชมเชย หรือได้รับรางวัล ศูนย์ศรีพัฒน์มีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พนักงานทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐานการทำงาน และการให้บริการเป็นอย่างดี

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อองค์การด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ และรายได้ต่อเดือน กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศการให้บริการลูกค้า เพื่อต้องการทราบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันหรือไม่ จากการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันในด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ส่วนด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เพศของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ต่อองค์การของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันในด้านความมั่นใจในการทำงาน ส่วนด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน แสดงว่าอายุของพนักงาน มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในด้านความมั่นใจในการทำงาน ต่อองค์การของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่าสถานภาพการสมรส ไม่มีอิทธิพล

ต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่าอายุการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในแผนก หรือฝ่ายที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่าแผนก หรือฝ่ายที่รับผิดชอบไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

7. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่าระดับรายได้ต่อเดือนไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่นของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ผลดังนี้

1. องค์ประกอบความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor) ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ ได้แก่

- รู้สึกมีพลังเต็มที่เวลาทำงาน
- มีความรู้สึกร่าเริงและเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ

- เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า รู้สึกอยากไปทำงาน
- สามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นเวลานาน
- รู้สึกมีความสุขในการทำงาน
- มีความมุ่งมั่นในการทำงาน แม้จะพบอุปสรรคบ้างก็ตาม

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบความผูกพันด้านความกระตือรือร้น พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านความกระตือรือร้นอยู่ในระดับสูง และจากปัจจัยความผูกพันแต่ละข้อ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความผูกพันอยู่ในระดับสูงทั้งหมด ประกอบด้วยรู้สึกมีพลังเต็มที่เวลาทำงาน มีความรู้สึกชำนาญและเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า รู้สึกอยากไปทำงาน สามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นเวลานาน รู้สึกมีความสุขในการทำงาน และ มีความมุ่งมั่นในการทำงาน แม้จะพบอุปสรรคบ้างก็ตาม

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม เป็นพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านความกระตือรือร้นในระดับสูง หมายถึงพนักงานมีพลังงาน และพลังใจสูงในขณะที่ทำงาน มีความเต็มที่ เต็มใจ ที่จะตั้งใจทำงาน ไม่ท้อแท้ต่ออุปสรรคได้ง่าย สามารถเผชิญหน้ากับงานที่ยากลำบากได้ ส่งผลให้งานที่ทำออกมานั้นสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

2. องค์ประกอบความผูกพันด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication) ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ ได้แก่

- พบว่างานที่ทำงานเป็นสิ่งที่มีความหมาย และมีเป้าหมายชัดเจน
- มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
- พบว่างานช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้กับ
- มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ
- พบว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งท้าทาย

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบความผูกพันด้านความทุ่มเทในงาน พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านความทุ่มเทในงาน อยู่ในระดับสูง และจากปัจจัยความผูกพันแต่ละข้อ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความผูกพันอยู่ในระดับสูงทั้งหมด ประกอบด้วย พบว่างานที่ทำงานเป็นสิ่งที่มีความหมาย และมีเป้าหมายชัดเจน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน พบว่างานช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้กับ มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ และพบว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งท้าทาย

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม เป็นพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านความทุ่มเทในงานในระดับสูง หมายถึงพนักงานความผูกพันกับงานของตนเองอย่างมาก มีความรู้สึกที่งานที่ทำนั้นเป็นสิ่งสำคัญ มีความศรัทธาและความภูมิใจในงาน

ที่ทำให้คิดว่างานที่ได้ทำนั้นเป็นสิ่งท้าทาย และสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเอง ทำให้ไม่เบื่อหน่ายกับการทำงาน และไม่เกิดความท้อแท้ในงานของตนเอง

3. องค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่น (Absorption) ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ ได้แก่

- ขณะที่ทำงาน รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
- ขณะที่ทำงาน จะจดจ่อกับงานและลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
- มีความรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ทำงาน
- การดึงความสนใจออกจากงานเป็นเรื่องยากสำหรับ

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่น พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านความทุ่มเทในงาน อยู่ในระดับปานกลาง และจากปัจจัยความผูกพันแต่ละข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันอยู่ในระดับสูง คือ ขณะที่ทำงาน รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ส่วนปัจจัยความผูกพันอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ขณะที่ทำงาน จะจดจ่อกับงานและลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว มีความรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ทำงาน และ การดึงความสนใจออกจากงานเป็นเรื่องยากสำหรับ

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม เป็นพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นในระดับปานกลาง หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกของพนักงานนั้น ยังคงมีสมาธิจดจ่อกับงาน มีความพอใจและมีความสุขในขณะที่ทำงาน ทำให้รู้สึกว่าเวลาในการทำงานผ่านไปอย่างรวดเร็ว และยากที่จะละทิ้งงานที่กำลังปฏิบัติกันนั้นไป

ในส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ระหว่างตัวแปรอิสระด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ รายได้ กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ องค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่นของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันในด้านความกระฉับกระเฉง และความมุ่งมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความทุ่มเทในงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านเพศมีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การในด้านความกระฉับกระเฉง และความมุ่งมั่น

2. พนักงานในแต่ละกลุ่มอายุ โดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านอายุ ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 องค์ประกอบ
3. พนักงานที่สถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านสถานภาพการสมรส ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 องค์ประกอบ
4. พนักงานทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 องค์ประกอบ
5. พนักงานทุกกลุ่มอายุการทำงาน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าปัจจัยด้านอายุการทำงาน ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 องค์ประกอบ
6. พนักงานทุกแผนก/ฝ่ายรับผิดชอบ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าแผนก/ฝ่ายรับผิดชอบ ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 องค์ประกอบ
7. พนักงานทุกระดับรายได้ต่อเดือน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าระดับรายได้ต่อเดือนไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 องค์ประกอบ

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลจากการหาความสัมพันธ์ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และ ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น ดังนี้

1. องค์ประกอบความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor)

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และ ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.691 ซึ่งระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง จะแปรผันตามปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 47.7 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 52.3 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ แสดงว่า ค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรง จะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉงของพนักงานได้ ปัจจัยที่สามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า โดยปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ($\beta = 0.496$)

2. องค์ประกอบความผูกพันด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และ ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในงาน โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.706 ซึ่งระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในงานจะแปรผันตามปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 49.8 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 50.2 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ แสดงว่า ค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรง จะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันด้านความทุ่มเทในงานของพนักงานได้ และทั้ง 3 ปัจจัยสามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 โดยปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ($\beta = 0.377$)

3. องค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่น (Absorption)

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และ ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.574 ซึ่งระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นจะแปรผันตามปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 33.0 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 67.0 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ แสดงว่า ค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรง จะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันด้านความมุ่งมั่นของพนักงานได้ และทั้ง 3 ปัจจัยสามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความทุ่มเทในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 โดยปัจจัยด้านความมุ่งมั่นในการทำงานสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ($\beta = 0.276$)

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่ามีประเด็นที่สำคัญหลายประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน

จากการพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การแล้วพบว่า ทั้ง 3 ปัจจัย พนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทั้งหมด หมายความว่า ด้านปัจจัยด้านความมุ่งมั่นในงาน พนักงานในองค์การทำงานโดยมีความมุ่งมั่นในงานของตนเอง สามารถรับรู้ได้ว่าตนเองมีความสามารถในระดับใด โดยความคิดเห็นที่ว่า พนักงานมั่นใจว่าตนเองมีความสามารถในการทำงานได้เป็นอย่างดี มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด เป็นไปตามที่ Albert Bandura (1997) กล่าวไว้ว่า พนักงานที่มีความมั่นใจ จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองดียิ่งขึ้น ส่งผลให้การแสดงออกด้านความสามารถดีขึ้นด้วย ทำให้ทำงานได้ดี เกิดความผูกพันกับงานและกับองค์การในที่สุด ส่วนปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ความคิดเห็นของพนักงานที่ว่า พนักงานรู้สึกมีความสุข เมื่อทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด เป็นไปตามที่ Todd Donovan (2001) กล่าวไว้ว่า เมื่อพนักงานให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าแล้วลูกค้ารู้สึกพอใจ พนักงานก็จะมีความรู้สึกดีไปด้วย ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในที่สุด ส่วนด้านบรรยากาศการให้บริการลูกค้า พบว่าความคิดเห็นเรื่อง การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการลูกค้า โดยปฏิบัติ

ตัวเป็นแบบอย่างด้วยตนเอง มีระดับความคิดเห็นสูงสุด เป็นไปตามที่ Richard S. Lytle (1998) กล่าวไว้ว่า การที่ผู้นำในองค์กรแสดงพฤติกรรมการให้บริการที่ดีให้ลูกน้องของตนเองได้เห็นด้วยการทำตัวเป็นแบบอย่าง จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกในเชิงบวกเกี่ยวกับบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน เกิดความผูกพันต่องานและต่อองค์กร กล่าวโดยรวมคือพนักงานขององค์กรมีความมุ่งมั่น มีความสุขและทุ่มเทกายใจในการให้บริการลูกค้านั่นเอง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ และรายได้ต่อเดือน พบว่าเพศ และอายุ มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านความมั่นใจในการทำงาน โดยที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ยังมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านบรรยากาศในการทำงานอีกด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Albert Bandura (1997) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีอยู่ 4 ปัจจัย ซึ่งสองในสี่ปัจจัยนั้นคือ ประสบการณ์ตรง และประสบการณ์จากต้นแบบ ซึ่งเมื่อระดับการเรียนรู้สูงขึ้น ย่อมส่งผลให้บุคคลนั้นมีโอกาสได้รับประสบการณ์ทั้งจากตนเอง และจากผู้อื่นมากขึ้นตามไปด้วย ทำให้สามารถรับรู้ความสามารถของตนเองได้สูงขึ้น ซึ่งในที่นี้ก็คือ ความมั่นใจในการทำงานนั่นเอง

3. ระดับความผูกพันในแต่ละองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร

จากการพิจารณาองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานหน่วยงาน สนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor) ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication) และด้านความมุ่งมั่น (Absorption) พบว่าพนักงานมีความผูกพันในด้านความกระฉับกระเฉง และด้านความทุ่มเทในงาน อยู่ในระดับที่สูง โดยความผูกพันด้านความมุ่งมั่นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงตามลำดับของแต่ละองค์ประกอบ พบว่าพนักงานมีความความผูกพันกับองค์กร ด้านความทุ่มเทในงานสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความกระฉับกระเฉง และด้านความมุ่งมั่นตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Basikin (2007) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความกระฉับกระเฉง ความทุ่มเทในงาน และความมุ่งมั่น : ความผูกพันในงานของอาจารย์สอนภาษาอังกฤษใน โรงเรียนมัธยมศึกษาประเทศ อินโดนีเซีย แล้วพบว่า องค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 องค์ประกอบของอาจารย์ที่สอนนั้นอยู่ในระดับสูงทั้งหมด และองค์ประกอบความด้านความทุ่มเทในงานมีระดับสูงสุด มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่ อาจารย์มีความภูมิใจในงานของตนเองและงานเป็นแรงบันดาลใจให้ตนเอง และยังไม่

สอดคล้องกันผลการศึกษาของเอกรินทร์ ยะกันมูล (2551) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ที่พบว่า องค์กรประกอบความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับสูงมากทั้ง 3 องค์กรประกอบ โดยด้านความทุ่มเทในงานมีระดับความผูกพันสูงที่สุด ซึ่งจะเห็นได้ว่า แม้จะเป็นอาชีพให้บริการเหมือนกันทั้ง 3 อาชีพ แต่องค์กรประกอบความผูกพันของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับสูงเพียง 2 องค์กรประกอบ ซึ่งไม่เท่ากับ พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย และอาจารย์สอนภาษาอังกฤษในโรงเรียนมัธยมศึกษาประเทศอินโดนีเซีย ที่ องค์กรประกอบความผูกพัน ของพนักงานอยู่ในระดับสูงมากทั้ง 3 องค์กรประกอบ แต่ส่วนที่สอดคล้องกันทั้งหมด คือ องค์กรประกอบความผูกพันในด้านความทุ่มเทในงานอยู่ในระดับสูงที่สุด ส่วนสาเหตุที่ความผูกพันของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความมุ่งมั่นอยู่ในระดับปานกลาง น่าจะเป็นเพราะงานของพนักงานในส่วนนี้เป็นงานให้บริการในส่วนสนับสนุน ไม่ค่อยได้มีการพบปะกับผู้ใช้บริการโดยตรง ทำให้อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานไม่จดจ่อกับงานมากนักและเกิดความเบื่อหน่ายได้ง่าย

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ และรายได้ต่อเดือน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ มีผลต่อองค์กรประกอบความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ส่งผลต่อความผูกพันไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Basikin (2007) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความกระฉับกระเฉง ความทุ่มเทในงาน และความมุ่งมั่น: ความผูกพันในงานของอาจารย์สอนภาษาอังกฤษในโรงเรียนมัธยมศึกษาประเทศอินโดนีเซีย แล้วพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานะการทำงาน สถานทำงาน และถิ่นที่อยู่ ส่งผลต่อความผูกพันในงานของอาจารย์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เอกรินทร์ ยะกันมูล (2551) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ส่งผลต่อองค์กรประกอบความผูกพันไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงไม่สอดคล้องกันการศึกษาของ พิชญากุล ตรีปัญญา (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ไม่มีความสำคัญต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนการศึกษาของ พิชญากุล ตรีปัญญา (2545) ที่ศึกษาเรื่องความ

ผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ ได้ผลตรงกันข้ามกับการศึกษารั้งนี้ โดยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ แต่เพศนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

5. ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ

และเมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้า และด้านบรรยากาศการให้บริการลูกค้า กับตัวแปรตามคือ องค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น พบว่าปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศการให้บริการลูกค้า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านด้านการให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันเพียง 2 ด้านคือ ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 องค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ และด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เอกรินทร์ ยะกันมูล (2551) เรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก กับองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 องค์ประกอบ แต่มีส่วนที่ไม่สอดคล้องกัน ในเรื่องปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้ามีอิทธิพลต่อองค์ประกอบความผูกพันมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านความมั่นใจในการทำงาน และบรรยากาศในการให้บริการ ตามลำดับ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรภรณ์ สุขมั่งมี (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ: กรณีศึกษา บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจในงานซึ่งก็คือความมั่นใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันที่มีต่อองค์การ

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ค้นพบประเด็นดังต่อไปนี้

1. พนักงานของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความผูกพันต่อองค์กร โดยพบว่าพนักงานร้อยละ 60.3 ไม่เคยคิดลาออก เนื่องจากความรู้สึกพึงพอใจกับตำแหน่งงานที่ได้รับว่ามีความเหมาะสมกับคุณสมบัติของตนเอง

2. พนักงานของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความมั่นใจในการทำงานเนื่องจากรับรู้ว่าคุณสมบัติความสามารถในการทำงานเป็นอย่างไรดี อีกทั้งมีความเชื่อมั่นว่าประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จจากการทำงานที่ผ่านมา จะมีส่วนช่วยเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้กับหน่วยงานได้อย่างเต็มที่ ทำให้สรุปได้ว่า ความสามารถและประสบการณ์มีส่วนช่วยให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร

3. พนักงานของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับความคิดเห็นในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าสูงกว่าด้านอื่นๆ พนักงานจะรู้สึกมีความสุขเมื่อสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และมองว่าการยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่าย เป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่ผู้บริหารองค์กรมองเห็นความสำคัญของบรรยากาศการให้บริการลูกค้าว่าจะส่งผลให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ โดยจะปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างเพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และปฏิบัติตาม นับเป็นข้อได้เปรียบขององค์กรที่พนักงานมีจิตสำนึกของการให้บริการ

4. พนักงานของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อองค์กรด้านความมั่นใจในการทำงานมากที่สุด ในขณะที่พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อองค์กรด้านความมั่นใจในการทำงานน้อยที่สุด อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า ทำให้มีความมั่นใจในการทำงาน และมีความผูกพันกับองค์กร

5. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน แผนกหรือฝ่ายที่รับผิดชอบ และรายได้ต่อเดือนของพนักงานของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์กรทั้งในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

6. พนักงานของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor) และด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication) มากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

7. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน แผนกหรือฝ่ายที่รับผิดชอบ และรายได้ต่อเดือนของพนักงานของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้งในด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor) ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication) และด้านความมุ่งมั่น (Absorption) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

8. ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน คือ ความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้า และปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์ประกอบความผูกพันน้อยที่สุดคือด้านบรรยากาศในการให้บริการ หมายถึง การที่พนักงานมีความมั่นใจในงาน และความสามารถของตนเอง เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด ส่วนความสัมพันธ์ของทั้ง 3 ปัจจัยส่งผลในทางบวกต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้านประมาณครึ่งหนึ่งของปัจจัยทั้งหมด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะข้อคิดเห็น ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในแต่ละประเด็นที่ได้ศึกษาไปดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านความมั่นใจในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานส่งผลต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้านของพนักงานที่มีต่อองค์กรมากที่สุด แสดงว่าพนักงานมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองในงานนั้นๆ ที่ตนเองได้รับมอบหมายอยู่แล้ว ดังนั้นหากองค์กรต้องการจะเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้มากยิ่งขึ้น ควรจะมุ่งเน้นเสริมสร้างปัจจัยด้านความมั่นใจเป็นพิเศษ เพื่อทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการทำงานเพิ่มขึ้นนั้น ทางองค์กรควรที่จะต้องวางแผนการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความท้าทายใหม่ๆ ในงานของตนที่กำลังทำอยู่ในปัจจุบัน ดังนี้

- จัดการอบรมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เป็นประจำ
- มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือหมุนเวียนตำแหน่งหน้าที่ในแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องกัน
- ให้โอกาสปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งความรับผิดชอบที่สูงขึ้นบ้าง ตามคุณสมบัติและความเหมาะสม

ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานดึงเอาความสามารถที่แฝงเร้นอยู่ออกมา เพื่อนำมาใช้พัฒนาองการให้เจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น เป็นการเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน ให้พนักงานเกิดการปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ และพนักงานจะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานให้องค์กรเกิดการปรับปรุง ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร และอยากที่จะอยู่กับองค์กรไปอย่างยาวนาน

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นั้น มีรู้สึกอยากที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และต้องการที่จะทำให้ลูกค้ามีความสุข แต่เนื่องจากตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในส่วนนี้ อาจจะไม่มีโอกาสได้สัมผัสกับลูกค้าโดยตรงมากนัก ทำให้ปัจจัยทางด้านนี้มีอิทธิพลต่อความผูกพันน้อยที่สุด ดังนั้นการที่จะเสริมสร้างปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าให้มากยิ่งขึ้นนั้น ทาง

องค์กรควรที่จะต้องพิจารณาเพิ่มเติมการเปิดโอกาสให้พนักงานในส่วนนี้ได้มีโอกาสสัมผัสกับลูกค้าโดยตรงมากยิ่งขึ้น ดังนี้

- จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในส่วนสนับสนุน กับพนักงานในแผนกอื่นที่เปรียบเสมือนกับลูกค้าของแผนก และกับลูกค้าขององค์กร โดยตรง
- อาจมีการฝึกอบรมเรื่องบุคลิกภาพและการสื่อสารให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการให้บริการลูกค้า
- ฝึกการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด ซึ่งตัวพนักงานเองก็มีความต้องการที่จะให้บริการลูกค้าอยู่แล้ว ก็จะทำให้พนักงานเกิดการกระตือรือร้นในการทำงาน กระตุ้นให้พนักงานให้พนักงานเห็นความสำคัญในการบริการของตน เกิดความรักผูกพันกับงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งก็จะส่งผลดีต่อการทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นต่อไป

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจกับบรรยากาศในการทำงานในปัจจุบันแล้ว และรู้สึกว่าการบรรยากาศการทำงานโดยทั่วไปนั้นอยู่ในระดับที่ดี ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานเห็นว่าทางองค์กรมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ดีอยู่แล้ว ทั้งสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า รวมถึงความรู้สึกต่อตัวผู้บริหารเอง ดังนั้นหากองค์กรต้องการที่จะรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบรรยากาศในการให้บริการลูกค้าของพนักงาน หรือการที่จะจะกระตุ้นให้พนักงานงานเกิดความรู้สึกที่ดีกับบรรยากาศในการทำงานเพิ่มขึ้นนั้น ทางองค์กรควรปฏิบัติดังนี้

- กำหนดนโยบายหรือโครงการเพื่อรักษามาตรฐานของบรรยากาศพื้นฐานในการทำงานที่ดีไว้ เช่นการรักษาความสะอาด โครงการ 5ส การบำรุงรักษาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเครื่องมือทางการแพทย์ต่าง โดยให้พนักงานทุกฝ่ายมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง
- สืบถามความคิดเห็นจากพนักงานรวมถึงลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบรรยากาศในการทำงานให้ดียิ่งๆขึ้นอยู่เสมอ ทำให้เกิดความราบรื่นในการปฏิบัติงาน พนักงานเกิดความสบายใจในขณะปฏิบัติงาน ไม่เกิดปัญหาการทำงาน คึงดูแลให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและมาใช้บริการมากขึ้น
- ผู้บริหารควรทำตัวเป็นแบบอย่างและสนับสนุนพนักงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขไม่เครียด เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และส่งผลดีต่อความผูกพันในที่สุด

4. องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร

เมื่อพิจารณาผลการศึกษารายองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้านแล้วนั้น พบว่า องค์ประกอบความผูกพันด้าน ความกระตือรือร้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงไปเป็นด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่นตามลำดับ แสดงว่าพนักงานมีความกระตือรือร้นในขณะที่ทำงานอยู่เสมอ และต้องการที่จะทำงานของตนให้ได้อย่างเต็มความสามารถ แต่ว่าพนักงานมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงานของตนได้ดีไม่มากเท่ากับสององค์ประกอบแรก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะพนักงานมีความรู้สึกว่างานของตนที่ทำอยู่เป็นประจำนั้น ซ้ำซากจำเจ ดังนั้นการที่องค์กรจะกระตุ้นให้พนักงานมีความผูกพันในด้านความมุ่งมั่นในการทำงานของตนเพิ่มขึ้นนั้น ควรปฏิบัติดังนี้

- จัดกิจกรรมต่างๆ ที่สนับสนุนให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน เช่น จัดกิจกรรมสันทนาการระหว่างแผนก
- ทำการประเมินผลงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมออย่างเป็นธรรม
- วิเคราะห์จุดแข็งจุดด้อยของพนักงานแต่ละคน เพื่อให้รู้ถึงศักยภาพของตนเอง
- จัดทำเส้นทางอาชีพให้แก่พนักงาน ได้ทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นเพื่อจะก้าวหน้าต่อไปในระดับที่สูงขึ้น

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากคำถามปลายเปิดที่ให้โอกาสพนักงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงการแสดงความคิดเห็นด้วยการตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการที่พนักงานมีความต้องการที่จะลาออกจากงาน ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ โดยขอนำเสนอมาเพื่อพิจารณาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรให้สูงขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ในส่วนของความคิดเห็นปลายเปิดนั้น พบว่าพนักงานมีความต้องการเกี่ยวกับการที่จะได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการเพิ่มขึ้นอย่างเหมาะสม เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่มีความผันผวนทำให้พนักงานได้รับผลกระทบต่อค่าครองชีพที่สูงขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะพนักงานที่มีอัตราค่าจ้างต่อเดือนต่ำ จึงต้องการให้ทางองค์กรพิจารณาทางด้านนี้ เพื่อลดผลกระทบต่อพนักงาน และแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีความใส่ใจในความเป็นอยู่ของพนักงานเป็นอย่างดี ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความซาบซึ้งและเกิดความรักความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งจะส่งผลตอบแทนเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดียิ่งขึ้น

2. ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่พนักงานมีความต้องการที่จะลาออกจากงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อสาเหตุที่ ต้องการจะออกจากงานเป็นอันดับต้นๆ ดังนี้คือ ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งงานมีน้อย ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือไม่พอใจค่าตอบแทนที่ได้รับ และหน้าที่และความรับผิดชอบไม่ชัดเจน ตามลำดับ แสดงว่าพนักงานของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความต้องการที่จะมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ต้องการมีหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อที่จะสามารถแสดงความสามารถของตนได้ดียิ่งขึ้น และอยากได้ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นในระดับที่ตนพึงพอใจ ดังนั้นทางฝ่ายบริหาร ควรคำนึงถึงประเด็นนี้และพยายามตอบสนองความต้องการของพนักงานให้ได้ เช่นพิจารณาจัดฟังก์ชันการใหม่เพื่อกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ให้หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนสำหรับพนักงานแต่ละคนตามความถนัด เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถของตนออกมาอย่างเต็มที่ และพิจารณาผลงานด้วยความยุติธรรม เพื่อที่จะทำให้พนักงานเกิดความพอใจ เกิดความผูกพันต่องานที่ทำและต่อองค์กร และลดความคิดที่อยากจะออกไปจากองค์กรได้ในที่สุด