

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้แนวคิดของความผูกพันต่องาน โดยทำการศึกษาปัจจัยด้านการบริการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน (Self - Efficacy) ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Orientation) ด้านบรรยากาศในการให้บริการ (Service Climate) เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับความผูกพันต่องานด้านภาพรวม ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้เกิดความผูกพันต่องานมากน้อยเพียงใด

ระเบียบวิธีการศึกษา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร บทความ เอกสาร งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งสิ้น 200 ชุด โดยข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าแจกแจงแบบที (T - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดย Linear Regression และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows 15.0 (Statistical for Social Science) ในการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 82.0 มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 41-50 ปี ร้อยละ 46.0 มีสถานภาพสมรสเป็นสมรส ร้อยละ 51.0 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.0 มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 25,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 22.0 มีระยะเวลาทำงานในโรงพยาบาลนภลัย มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 37.5 ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานบริการผู้ป่วย ร้อยละ 77.5 และมีสถานภาพไม่ได้เป็นผู้บริหาร ร้อยละ 85.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน โดยใช้คำถามมาตรวัดแบบสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โดยแบ่งความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 3 ด้าน โดยใช้วิธีการ Reliability Analysis พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านความมั่นใจในการทำงาน เท่ากับ 0.863 อยู่ในระดับดีมาก ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า เท่ากับ 0.936 อยู่ในระดับดีเลิศ และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า เท่ากับ 0.886 อยู่ในระดับดีมาก แสดงว่า คำถามที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการมีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับดีมากและดีเลิศ

ตอนที่ 2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ สามารถจำแนกได้ดังนี้

2.1.1 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีความคิดเห็นในด้านความมั่นใจในการทำงาน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้าง

เห็นด้วย แสดงว่าพนักงานมีความคิดเห็นเชิงบวกในด้านความมั่นใจในการทำงาน โดยพบว่าพนักงานสามารถรับรู้ถึงขีดความสามารถของตนเองและมีความมั่นใจในการให้บริการเป็นอย่างดี โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

1. การทำงานอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรค ความสามารถ
2. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้กับองค์กร ได้อย่างเต็มที่
3. มั่นใจในความสามารถของตนเองในการทำงานได้เป็นอย่างดี
4. มีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน
5. หากกล่าวอย่างมืออาชีพ มีความพึงพอใจในงานที่เป็นไปตามความคาดหวัง
6. ไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กร

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่

1. รู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของตนเองเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถ ของเพื่อนร่วมงาน

2. สามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่กำลังทำในปัจจุบัน

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ ได้แก่

1. รู้สึกว่าตนเองมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน

2.1.2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภากาศ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีความคิดเห็นในด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงว่าพนักงานมีความคิดเห็นเชิงบวกในด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า โดยพบว่า เป็นเรื่องง่ายที่พนักงานจะเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าและมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการเป็นอย่างดี โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่

1. รู้สึกพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่าย
2. พยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
3. การบรรลุวัตถุประสงค์ คือ การทำให้ลูกค้าพึงพอใจ
4. มีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า

5. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติ
6. ชอบให้ลูกค้าคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฟัง
7. ชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า
8. มีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันที่
9. ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจเสมอ

2.1.3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีความคิดเห็นในด้านบรรยากาศในการให้บริการโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย แสดงว่าพนักงานมีความคิดเห็นเชิงบวกในด้านบรรยากาศในการให้บริการ โดยพบว่าองค์กรให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารจัดการ เพื่อให้พนักงานเกิดบรรยากาศที่ดีในการให้บริการลูกค้า โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

1. เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีความรู้ในงานและมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่

1. เมื่อเจ้าหน้าที่ทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล
2. องค์กรมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
3. เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี
4. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการขององค์กรอยู่ในระดับยอดเยี่ยม
5. องค์กรมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่เหมาะสม

สำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ

6. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็น

แบบอย่างด้วยตัวเอง

ตอนที่ 2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานกับข้อมูลทั่วไป

ผลจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ กับข้อมูลทั่วไป เพื่อให้ทราบว่าใน

แต่ละตัวแปรของข้อมูลทั่วไปมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งพบว่า

1. ตัวแปรด้านเพศ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นในด้านความมั่นใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยเพศชายมีระดับความคิดเห็นมากกว่าเพศหญิง แต่เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นในด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าและด้านบรรยากาศในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เพศมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในด้านความมั่นใจในการทำงาน แต่ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ

2. ตัวแปรด้านอายุ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มอายุต่างๆ มีความคิดเห็นในด้านความมั่นใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี และอายุ 41 - 50 ปี ที่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอายุ 31 - 40 ปี และกลุ่มอายุ 30 ปี หรือต่ำกว่าที่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นในด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ ไม่มีความแตกต่างกัน แสดงว่า อายุมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในด้านความมั่นใจในการทำงาน โดยยิ่งมีอายุมากขึ้นจะมีระดับความคิดเห็นในด้านความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น แต่อายุไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ

3. ตัวแปรด้านสถานภาพสมรส เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มสถานภาพสมรสต่างๆ มีความคิดเห็นในด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสเป็นสมรสและกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสเป็นหย่าร้างหรือแยกกันอยู่หรือหม้าย ที่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพสมรสเป็นโสด ส่วนความคิดเห็นในด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ไม่มีความแตกต่างกัน แสดงว่า สถานภาพสมรสมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า แต่สถานภาพสมรสไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านบรรยากาศในการให้บริการ

4. ตัวแปรด้านระดับการศึกษา เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีระดับการศึกษาต่างๆ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้านได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ แตกต่างกัน โดยในด้านความมั่นใจในการทำงาน กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และอนุปริญญา ตามลำดับ ส่วนในด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า กลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา

ระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และอนุปริญญา ตามลำดับ และในด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษาที่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อนุปริญญา และปริญญาโท ตามลำดับ แสดงว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อปัจจัยในด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

5. ตัวแปรด้านรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอ บางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กรระดับต่างๆ มีความคิดเห็นในด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นในด้านความมั่นใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยในด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 5,001 – 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 15,001 – 20,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 10,001 – 15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 20,001 – 25,000 บาท, มากกว่า 30,000 บาท และ 15,001 – 20,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 25,001 – 30,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 15,001 – 20,000 บาท ส่วนในด้านบรรยากาศในการให้บริการ กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 5,001 – 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 15,001 – 20,000 บาท, 25,001 – 30,000 บาท, 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 10,001 – 15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 15,001 – 20,000 บาท, 25,001 – 30,000 บาท, 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท แสดงว่า รายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กรมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ แต่รายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในด้านความมั่นใจในการทำงาน

6. ตัวแปรด้านระยะเวลาทำงานในองค์กร เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอ บางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่ทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลาต่างๆ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ระยะเวลาทำงานในองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

7. ตัวแปรด้านประเภทสายงาน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่ทำงานอยู่ในสายงานบริการผู้ป่วยและสายงานสนับสนุนการบริการมีความคิดเห็นในด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านบรรยากาศในการให้บริการ แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ประเภทสายงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านบรรยากาศในการให้บริการ แต่ประเภทสายงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

8. ตัวแปรด้านสถานภาพการเป็นผู้บริหาร เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีสถานภาพเป็นผู้บริหาร และไม่ได้เป็นผู้บริหาร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า สถานภาพการเป็นผู้บริหาร ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยใช้คำถามในมาตรวัดแบบสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale เมื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาด้านความผูกพันต่องานของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่องานของพนักงานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.901 อยู่ในระดับดีเลิศ ด้านการอุทิศตนในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.910 อยู่ในระดับดีเลิศ ด้านการให้เวลากับงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.869 อยู่ในระดับดีมาก และด้านภาพรวมมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.954 อยู่ในระดับดีเลิศ แสดงว่า คำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับดีเลิศ

ตอนที่ 3.1 ภาพรวมความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานด้านภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ซึ่งแสดงว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย มีความผูกพันต่องาน

ตอนที่ 3.2 ความคิดเห็นของพนักงาน ในแต่ละองค์ประกอบของความผูกพันต่องาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่องานในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นดังนี้

1. ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่องานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย แสดงว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อองค์ประกอบความผูกพันต่องานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน โดยเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม รับรู้ว่ามีอำนาจและเชี่ยวชาญในงาน มีความมุ่งมั่น และมีพลังเต็มที่ในการทำงาน และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

องค์ประกอบย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

1. รู้สึกว่ามีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน
2. ในการทำงาน มีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม
3. ในที่ทำงานรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน

องค์ประกอบย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่

1. สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน
2. สามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงาน ได้เป็นอย่างดี
3. เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้ารู้สึกอยากไปทำงาน

2. ด้านการอุทิศตนในการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่องานในการอุทิศตนในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อองค์ประกอบความผูกพันต่องานในการอุทิศตนในการทำงาน โดยเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบาง

คนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม รับรู้ว่าตนเองมีความภูมิใจในงานที่ทำ รับรู้ว่างานที่ทำมีความหมาย และมีเป้าหมายที่ชัดเจน และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อย สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

องค์ประกอบย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

1. ภูมิใจในงานที่ทำ
2. พบว่างานที่ทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
3. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน

องค์ประกอบย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่

1. พบว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายเป็นอย่างมาก
2. งานสร้างแรงบันดาลใจ

3. ด้านการให้เวลากับงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อ งานในด้านการให้เวลากับงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย แสดงว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล วิทยาลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อองค์ประกอบความผูกพัน ต่องานในด้านการให้เวลากับงาน โดยเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล วิทยาลัย อำเภอบางคนที จังหวัด สมุทรสงคราม รับรู้ว่าตนให้เวลากับงานสูง มีความสุขเมื่อได้ทำงาน และจดจ่ออยู่กับงาน เมื่อ พิจารณาองค์ประกอบย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

องค์ประกอบย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

1. รู้สึกมีความสุขเมื่อทำงานอย่างตั้งใจ
2. ขณะทำงานรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
3. จดจ่ออยู่กับงาน

องค์ประกอบย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่

1. เมื่อทำงาน ลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
2. รู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อทำงาน
3. การดึงความสนใจออกจากงานเป็นเรื่องยาก

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่องาน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ องค์ประกอบของความผูกพันต่องานอยู่ในระดับเห็นด้วย และระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับเห็นด้วย (5.49) รองลงมาคือ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้าง เห็นด้วย (5.29) และด้านการให้เวลากับงาน อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย (5.13) ตามลำดับ

ตอนที่ 3.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่องานกับข้อมูลทั่วไป ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ผลจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่องานในด้านต่างๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน กับข้อมูลทั่วไป เพื่อให้ทราบว่าในแต่ละตัวแปรมีความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่องานแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งพบว่า

1. ตัวแปรด้านเพศ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานด้านภาพรวม และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่องานในด้านต่างๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าเพศไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงาน

2. ตัวแปรด้านอายุ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มอายุต่างๆ มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานด้านภาพรวม และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่องานในด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน แตกต่างกัน โดยในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 41 - 50 ปี, 31-40 ปี และ 30 ปี หรือต่ำกว่า ส่วนในด้านการอุทิศตนในการทำงาน กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 41 - 50 ปี, 31-40 ปี และ 30 ปี หรือต่ำกว่า ตามลำดับ และกลุ่มที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 30 ปี หรือต่ำกว่า ส่วนในด้าน การให้เวลากับงาน กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี และ 30 ปี หรือต่ำกว่า ตามลำดับ และกลุ่มที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี และ 30 ปี หรือต่ำกว่า ตามลำดับ และความผูกพันต่องานด้านภาพรวม กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 41 - 50 ปี, 31-40 ปี และ 30 ปี หรือต่ำกว่า ตามลำดับ แสดงว่า อายุมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงาน

3. ตัวแปรด้านสถานภาพสมรส เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานด้านภาพรวม และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสเป็นสมรส และกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสเป็นหย่าร้างหรือแยกกันอยู่หรือหม้าย ที่มี

ระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพสมรสเป็นโสด แสดงว่า สถานภาพสมรสไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงาน

4. ตัวแปรด้านระดับการศึกษา เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีระดับการศึกษาต่างๆ มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานด้านภาพรวม และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่องานในด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน แตกต่างกัน โดยในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน กลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และอนุปริญญา และกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ปริญญาตรี และอนุปริญญา ส่วนในด้านการอุทิศตนในการทำงาน กลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และอนุปริญญา กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ปริญญาตรี และอนุปริญญา ส่วนในด้านการให้เวลากับงาน กลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท และอนุปริญญา และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท และอนุปริญญา และความผูกพันต่องานด้านภาพรวม กลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท และอนุปริญญา กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท และอนุปริญญา แสดงว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงาน

5. ตัวแปรด้านรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กรระดับต่างๆ มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานด้านภาพรวม และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่องานในด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน แตกต่างกัน โดยในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 5,001 - 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 15,001 - 20,000 บาท, 20,001 - 25,000 บาท, 25,001 - 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 10,001 - 15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 15,001 - 20,000 บาท, 20,001 - 25,000 บาท, 25,001 - 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ในด้านการอุทิศตนในการทำงาน กลุ่มที่มีรายได้

ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 5,001 – 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 15,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 10,001 – 15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 15,001 – 20,000 บาท, 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ในด้านการให้เวลากับงาน กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 5,001 – 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 15,001 – 20,000 บาท, 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 10,001 – 15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 15,001 – 20,000 บาท, 20,001 – 25,000 บาท, 25,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท และความผูกพันต่องานด้านภาพรวม กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 5,001 – 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 15,001 – 20,000 บาท, 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กรอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท, 20,001 – 25,000 บาท, 25,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท แสดงว่า รายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กรมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงาน

6. ตัวแปรด้านระยะเวลาทำงานในองค์กร เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่ทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลาต่างๆ มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานด้านภาพรวม และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่องานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน แตกต่างกัน โดยอุทิศตนในการทำงาน กลุ่มที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรมากกว่า 20 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรน้อยกว่า 1 ปี, 1 – 5 ปี, 11 – 15 ปี และ 16 – 20 ปี และในด้านการให้เวลากับงาน กลุ่มที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรมากกว่า 20 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี และ 16 – 20 ปี แสดงว่า ระยะเวลาทำงานในองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงาน

7. ตัวแปรด้านประเภทสายงาน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่ทำงานอยู่ในสายงานบริการผู้ป่วยและสายงานสนับสนุนการบริการมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานด้านภาพรวม และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่องานในด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน แตกต่างกัน โดยสายงานสนับสนุนการบริการ มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสาย

งานบริการผู้ป่วยในทุกด้าน แสดงว่า ประเภทสายงานมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงาน

8. ตัวแปรด้านสถานภาพการเป็นผู้บริหารงาน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภดลย์ อำเภอ บางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีสถานภาพเป็นผู้บริหารและไม่ใช่ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อ ความผูกพันต่องานด้านภาพรวม และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่องานในด้าน ต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้าน การให้เวลากับงาน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า สถานภาพการเป็นผู้บริหาร ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความ ผูกพันต่องานของพนักงาน

ส่วนที่ 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในแต่ละด้านกับ องค์ประกอบของความผูกพันต่องานในแต่ละด้าน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน การบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และบรรยากาศในการ ให้บริการต่อตัวแปรตาม คือ องค์ประกอบของความผูกพันต่องาน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการ ทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลาทำงาน จากผลการศึกษาสามารถแสดง ความสัมพันธ์ได้ดังนี้

1. ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)

ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและแปรตาม พบว่า ตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน ความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ และตัว แปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมีการแปรผันตามกันในเชิง บวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.755 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความ ผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ได้ร้อยละ 57.0 ส่วนความผูกพันต่องานอีกร้อย ละ 43.0 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) ปัจจัยด้านความ มั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้า และด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อ พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านบรรยากาศใน การให้บริการสามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานได้มาก ที่สุด ($\beta = 0.428$) รองลงมาคือ ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ($\beta = 0.305$) และด้านความมั่นใจใน การทำงาน ($\beta = 0.231$) ตามลำดับ

2. ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)

ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงานมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.742 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงานได้ร้อยละ 55.1 ส่วนความผูกพันต่องานอีกร้อยละ 44.9 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้า และด้านบรรยากาศในการบริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านบรรยากาศในการให้บริการ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนวลชัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ได้มากที่สุด ($\beta = 0.404$) รองลงมาคือ ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ($\beta = 0.373$) และด้านความมั่นใจในการให้บริการ ($\beta = 0.149$) ตามลำดับ

3. ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption)

ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.711 โดยพบว่า ตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานได้ร้อยละ 50.6 ส่วนความผูกพันต่องานอีกร้อยละ 49.4 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการบริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านบรรยากาศในการให้บริการสามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานได้มากที่สุด ($\beta = 0.436$) รองลงมาคือ ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ($\beta = 0.278$) และด้านความมั่นใจในการทำงาน ($\beta = 0.183$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านต่าง ๆ กับความผูกพันต่องานด้านภาพรวม

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า องค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ และตัวแปรตาม ๆ ได้แก่ ความผูกพันต่องาน มีการแปรผันตามกัน ในเชิงบวกมาก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.786 โดยระดับความผูกพันต่องานจะผันแปรตามปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 61.7 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 38.3 เป็นผลมาจากปัจจัยในเรื่องอื่นๆ แสดงว่า ค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรงจะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันด้านภาพรวมจริง ๆ ของพนักงานได้ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการบริการ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานด้านภาพรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านบรรยากาศในการบริการ ($\beta = 0.452$) สามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ($\beta = 0.337$) และด้านความมั่นใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ย ($\beta = 0.204$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3.6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลถาด้อย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลถาด้อย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด มีผู้ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 3.5 โดยมีการให้ข้อเสนอแนะเรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1. ผู้บริหารควรมอบขวัญกำลังใจให้เจ้าหน้าที่
2. ควรสรรหาเจ้าหน้าที่เพิ่ม เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนมากมีอายุมากขึ้นและสุขภาพเริ่มไม่ดี
3. หัวหน้างานควรมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานในสิ่งที่ผู้ได้บังคับบัญชาชอบ
4. ผู้บริหารควรให้ความสนใจและตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหที่เจ้าหน้าที่ได้เสนอแนะ ให้ทราบ
5. เจ้าหน้าที่ที่ทำงานร่วมกันต้องเอาใจเขามาใส่ใจเราในการทำงาน เพื่อความพอใจการทำงาน
6. หัวหน้างานไม่ควรเปลี่ยนงานเจ้าหน้าที่บ่อยเกินไปเนื่องจากมีผลกระทบต่อการทำงาน

7. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนด้านวิชาการแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีสมรรถนะที่เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน
8. ผู้บริหารควรเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงาน
9. เจ้าหน้าที่ต้องมีความรักในงาน อดทน และสนุกกับงาน
10. เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามัคคี มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการทำงาน

จากข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม จะเห็นว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร และมีบ้างเล็กน้อยที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยตรง ซึ่งมีความสอดคล้องกับปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อค้นหาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทำให้สามารถอภิปรายถึงประเด็นสำคัญที่เกิดจากการศึกษาได้ดังนี้

5.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้านบรรยากาศในการให้บริการ และความผูกพันต่องานด้านภาพรวมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทสายงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านความมั่นใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร ระยะเวลาทำงานในองค์กร และสถานภาพการเป็นผู้บริหาร ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านความมั่นใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ที่ทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมืองจังหวัดลำปาง ที่พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านความมั่นใจในการทำงาน และพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านความมั่นใจในการทำงาน แต่ไม่

สอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่พบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านความมั่นใจในการทำงาน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาทำงานในองค์กร ประเภทสายงาน และสถานภาพการเป็นผู้บริหาร ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านความมั่นใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่พบว่า เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่พบว่าระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร และประเภทสายงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านบรรยากาศในการให้บริการ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงานในองค์กร และสถานภาพการเป็นผู้บริหาร ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านความมั่นใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่พบว่า เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านบรรยากาศในการให้บริการ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่พบว่าระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านบรรยากาศในการให้บริการ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่องานด้านภาพรวม

จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร ประเภทสายงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่องาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงานในองค์กร และสถานภาพการเป็นผู้บริหาร ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่องาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ที่ทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมืองจังหวัดลำปาง ที่พบว่า ซึ่งพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่องาน

5.2.2 ระดับความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ต่อความผูกพันต่องานด้านภาพรวม

จากการศึกษาเมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานด้านภาพรวม ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 5.29 เป็นระดับความคิดเห็นที่อยู่ในค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 ซึ่งสามารถแปลผลได้ว่า พนักงานมีความผูกพันต่องาน และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นคือ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน การบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และบรรยากาศในการให้บริการ ต่อตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่องาน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (R Square) ซึ่งเป็นตัวบ่งบอกว่า ตัวแปรต้น และตัวแปรตามมีการแปรผันกันในทางบวก โดยตัวแปรต้นนั้นสามารถอธิบายถึงความผูกพันต่องานร่วมกันได้ร้อยละ 61.7 ส่วนความผูกพันต่องานอีกร้อยละ 38.3 เป็นผลมาจากปัจจัยอื่น ๆ โดยที่สามารถอธิบายในแต่ ละปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานกับความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

จากการศึกษาพบว่า ความมั่นใจในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ งานอย่างมีนัยสำคัญ (ค่า Sig.) และจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านความมั่นใจในการทำงาน ($\beta = 0.228$) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานในทุกองค์ประกอบเป็น อันดับสาม เป็นผลมาจากการที่พนักงานรู้สึกมั่นใจว่าตนเองทำงานได้ดี โดยอาศัยความสามารถ

ประสบการณ์ และความสำเร็จจากการทำงานที่ผ่านมาในอดีต ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการทำงาน ซึ่งตรงตามแนวคิดของ Albert Bandura (1997) ผู้คิดค้นทฤษฎีความมั่นใจในการทำงาน (Self-Efficacy) ที่ว่า หากพนักงานมีความเชื่อว่าเรามีความสามารถ ก็จะแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา โดยพนักงานที่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถจะมีความอดทน อุตสาหะ ไม่ท้อถอยง่าย และจะทำให้งานนั้น ๆ ประสบความสำเร็จในที่สุด ซึ่งความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองเกิดจากปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ประสบการณ์และความสำเร็จที่ผ่านมา การใช้ตัวแบบ การใช้คำพูดชักจูง และการกระตุ้นอารมณ์ ซึ่งจะทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการวางแผนดำเนินงาน เพื่อผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ค้นหาแรงจูงใจที่ดีเยี่ยม ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสำหรับลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกันกับการศึกษาของ กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ที่ทำการศึกษาศักยภาพที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่พบว่าพบว่า ในส่วนของความมั่นใจในการทำงานของพนักงานนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 5.14 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและปัจจัยนี้มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) เป็นอันดับสอง จากปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องาน ($\beta = 0.506$) เป็นผลมาจากความรู้สึกเชื่อมั่นว่าตนมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน และมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ากับความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลภคาลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

จากการศึกษาพบว่า การบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญ (ค่า Sig.) และจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านความมั่นใจในการให้บริการ ($\beta = 0.379$) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานเป็นอันดับสอง เป็นผลมาจากการที่พนักงานได้รับรู้ถึงหัวใจของการบริการ การตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า โดยรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริการที่ดี รู้สึกพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข แสดงออกด้วยการยิ้มให้ลูกค้าเสมอ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Christian Gronroos (2007) ที่กล่าวว่า การบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าคือ การมอบคุณค่าการบริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง กลายมาเป็นประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ และสอดคล้องกันกับการศึกษาของ กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ที่ทำการศึกษาศักยภาพที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่พบว่า ในส่วนของการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าของพนักงานนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 5.47 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยและปัจจัยนี้มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) เป็นอันดับหนึ่งจากปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องาน ($\beta = 0.415$) การที่

พนักงานมีความสุขที่ได้บริการลูกค้า เนื่องจากพนักงานช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการกับความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

จากการศึกษาพบว่า บรรยากาศในการให้บริการนั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญ (ค่า Sig.) และจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ($\beta = 0.390$) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานในทุกระดับองค์ประกอบเป็นอันดับหนึ่ง เป็นผลมาจากการที่พนักงานได้รับรู้ถึงบรรยากาศในการให้บริการที่มีเพื่อนร่วมงานมีความรู้ ทักษะในการทำงาน และให้บริการอย่างดีและมีคุณภาพ องค์การให้การยกย่องหรือให้รางวัล เมื่อทำงานหรือให้บริการอย่างยอดเยี่ยม และองค์การมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่า องค์การให้การสนับสนุนในตัวพนักงานและการทำงาน โดยการสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงาน ก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Benjamin Schneider (1998) ที่กล่าวไว้ว่าบรรยากาศในการบริการคือ การรับรู้และความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อวิธีการ ขั้นตอน และพฤติกรรมในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้เขาได้รับคำชมเชย รางวัล บนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเป็นการตอบแทน ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งกับงานและองค์การ ซึ่งสอดคล้องกันกับการศึกษาของ กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอมือง จังหวัดลำปาง ที่พบว่า ในส่วนของด้านบรรยากาศในการให้บริการ ของพนักงานนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 5.03 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและปัจจัยนี้มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) เป็นอันดับสาม จากปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องาน ($\beta = 0.193$) เป็นผลมาจากการที่พนักงานได้รับการเสริมแรงจากองค์การ เช่น ผู้บริหารแสดงความหวังใยอย่างจริงจังในการให้บริการ โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตนเองและพนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภาคย์ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้ศึกษาได้ค้นพบประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภาคย์ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยพบว่า ปัจจัยย่อย รู้สึกว่าตนเองมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับเฉยๆ เป็นอันดับสุดท้าย รองลงมาได้แก่ สามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่กำลังทำในปัจจุบัน รู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของตนเองเทียบเท่ากับ หรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทสายงาน มีผลต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ส่วนสถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร ระยะเวลาทำงานในองค์กร และสถานภาพการเป็นผู้บริหาร ไม่มีผลต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน โดยพบว่า เพศชายมีระดับความคิดเห็นมากกว่าเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุอื่นๆ ที่น้อยกว่า ระดับการศึกษาปริญญาโทมีระดับความคิดเห็น มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และอนุปริญญา ตามลำดับ และประเภทสายงานสนับสนุนการบริการมีระดับความคิดเห็นมากกว่าสายงานบริการผู้ป่วย

2. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภาคย์ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับเห็นด้วย พบว่า ปัจจัยย่อย รู้สึกพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข มีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับหนึ่งและเป็นปัจจัยเดียวที่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และปัจจัยย่อย ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจเสมอ มีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันท่วงที เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร มีผลต่อปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ส่วนเพศ อายุ ระยะเวลาทำงานในองค์กร ประเภทสายงาน และสถานภาพการเป็นผู้บริหาร ไม่มีผลต่อปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า โดยพบว่า สถานภาพสมรสเป็นสมรส และสถานภาพสมรสเป็นหย่าร้างหรือแยกกันอยู่หรือหม้ายที่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสถานภาพสมรสเป็น โสด ระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีระดับความคิดเห็นมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และอนุปริญญา ตามลำดับ

3. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านบรรยากาศในการบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภาคย์ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย พบว่า ปัจจัยย่อย การที่ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการ โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่าง

ด้วยตนเองมีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย รองลงมาได้แก่ การจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานหรือบริการ เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร และประเภทสายงาน มีผลต่อปัจจัยด้านบรรยากาศในการบริการ ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงานในองค์กร และสถานภาพการเป็นผู้บริหารไม่มีผลต่อปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ โดยพบว่า ระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมศึกษาที่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี อนุปริญญา และปริญญาโท ตามลำดับ และประเภทสายงานสนับสนุนการบริการมีระดับความคิดเห็นมากกว่าสายงานบริการผู้ป่วย

4. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร และประเภทสายงาน ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงานในองค์กร และสถานภาพการเป็นผู้บริหาร ไม่มีผลต่อความผูกพันต่องาน โดยพบว่า อายุมากกว่า 50 ปี มีความระดับความคิดเห็นมากกว่าอายุอื่นๆ ที่น้อยกว่า ระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษาที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท และอนุปริญญา รายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กรที่น้อยกว่า 15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ารายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร 15,000 บาท ขึ้นไป และประเภทสายงานสนับสนุนการบริการมีความคิดเห็นมากกว่าสายงานบริการผู้ป่วย

5. ปัจจัยด้านความมั่นใจในการให้ทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการบริการ สามารถทำนายความผูกพันต่องานด้านภาพรวมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ได้ โดยปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานของพนักงานด้านภาพรวมได้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านความมั่นใจในการทำงาน ตามลำดับ

6. ปัจจัยด้านความมั่นใจในการให้ทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการบริการ สามารถทำนายความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ได้ โดยปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ได้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านความมั่นใจในการทำงาน ตามลำดับ

7. ปัจจัยด้านความมั่นใจในการให้ทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการบริการ สามารถทำนายความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ได้ โดยปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงาน ได้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านความมั่นใจในการทำงาน ตามลำดับ

8. ปัจจัยด้านความมั่นใจในการให้ทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการบริการ สามารถทำนายความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ได้ โดยปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงาน ได้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านความมั่นใจในการทำงาน ตามลำดับ

9. ผู้บริหาร ถูกเสนอแนะให้เป็นผู้มีส่วนรับผิดชอบในการสร้างความผูกพันต่องานของพนักงาน โดยมีบทบาทในการเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน และสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี

5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้ศึกษาพบว่า มีบางประเด็นที่น่าสนใจ จึงใคร่ขอเสนอแนะความคิดเห็น ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อของโรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม หรือองค์กรอื่น ๆ ในการสร้างความผูกพันต่องานในอนาคต ซึ่งมีแต่ละประเด็นดังนี้

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านความมั่นใจในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย และเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อย พบว่า รู้สึกว่าตนเองมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นในระดับเฉยๆ เป็นอันดับสุดท้าย และพบว่าสามารถทำงานที่ทำหามากกว่างานที่กำลังทำในปัจจุบัน และรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของตนเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นอยู่ในอันดับถัดมา แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องความมั่นใจในคุณสมบัติของตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งปัจจุบันเป็นอย่างมาก และมีปัญหาด้านความมั่นใจในความสามารถในการทำงานที่ทำหามากกว่างานที่กำลังทำอยู่ในปัจจุบัน และด้านทักษะความสามารถเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานบ้างพอสมควร ดังนั้นในการสร้างความมั่นใจในการทำงานให้กับพนักงาน องค์กรหรือผู้บริหารขององค์กร ควรพัฒนาพนักงานให้มีคุณสมบัติเหมาะสมและเพียงพอกับตำแหน่งปัจจุบัน และตำแหน่งที่จะทำในอนาคตอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นในกลุ่มพนักงานสายงานบริการผู้ป่วย

ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และอนุปริญญา และ มีอายุต่ำกว่า 41 ปี ให้เรียนต่อในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น และฝึกทักษะในการทำงานให้เกิดความชำนาญมากขึ้น เพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจในทักษะและความสามารถในการทำงานของตนเอง

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีระดับความคิดเห็นสูงสุดจากปัจจัยทั้ง 3 ด้าน แสดงว่า ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าขององค์กรคืออยู่แล้ว และดีที่สุดในปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งขององค์กร เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อย พบว่า รู้สึกพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยปัจจัยเดียวที่พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารขององค์กรควรส่งเสริมหรือสนับสนุนให้การบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าขององค์กรดียิ่งขึ้นไปอีก โดยส่งเสริมให้มีการบริการด้วยรอยยิ้มสำหรับพนักงานทุกคน ค้นหาและรับฟังความต้องการของลูกค้า แล้วสนองตอบความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยมีการสร้างและสนับสนุนให้พนักงานมีกิจกรรมในหลายๆ ด้านร่วมกับลูกค้ามากขึ้น

3. จากผลการศึกษาที่พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบรรยากาศในการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย และเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อย พบว่า การที่ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการ โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตนเอง และการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานหรือบริการ เป็นสองปัจจัยที่มีความคิดเห็นอยู่ในสองอันดับสุดท้าย แสดงว่า พนักงานบางส่วนต้องการบรรยากาศในการให้บริการที่ผู้บริหารแสดงความห่วงใยในการทำงาน และอยากให้ผู้บริหารปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่าง และอยากให้องค์กรจัดหาเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมในการทำงานหรือให้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารของจะต้องแสดงออกถึงความจริงใจ ความห่วงใยต่อพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และให้การสนับสนุนเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลือต่างๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อนุปริญญา และปริญญาโท ที่ทำงานอยู่ในประเภทสายงานบริการผู้ป่วย

4. จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้านบรรยากาศในการให้บริการ และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร และประเภทสายงาน มีผลต่อความผูกพันต่องาน โดยปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานของพนักงานด้านภาพรวมได้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านความมั่นใจในการทำงาน

ตามลำดับ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะกลยุทธ์ให้องค์กร หรือผู้บริหารขององค์กร ดำเนินการเพื่อสร้างความผูกพันต่องานของพนักงาน ดังนี้

1. พัฒนาปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการเป็นอันดับแรก เพราะมีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานมากกว่าปัจจัยอื่นๆ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลทำให้พนักงานมีความผูกพันต่องานมากขึ้น ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อนุปริญญา และปริญญาโท ที่ทำงานอยู่ในประเภทสายงานบริการผู้ป่วย ดังต่อไปนี้

- ผู้บริหารของจะต้องแสดงออกถึงความจริงใจ ความห่วงใยต่อพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

- สนับสนุนเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลือต่างๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

- ให้ความรู้พนักงานในเรื่องมาตรฐานการให้บริการที่ดี เพื่อให้เข้าใจและตระหนักในมาตรฐานวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติได้เป็นอย่างดี

- ให้การยกย่อง หรือมอบรางวัล แก่พนักงานที่ทำงานหรือให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยม เป็นประจำ

2. ส่งเสริมปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ให้ดียิ่งขึ้น เพราะปัจจัยด้านนี้ องค์กรทำได้ดีอยู่แล้ว โดยเฉพาะ การที่พนักงานมีความรู้สึกพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข แสดงว่าพนักงานมีจิตใจที่มุ่งมั่นในการบริการลูกค้าอยู่แล้ว โดยให้การส่งเสริมกับพนักงานในกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสเป็นสมรส และสถานภาพเป็นหย่าร้างหรือแยกกันอยู่หรือหม้าย ซึ่งเป็นพนักงานส่วนใหญ่ขององค์กรที่มีการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าอยู่แล้ว โดยการให้พนักงานกลุ่มนี้ได้มีโอกาสทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับลูกค้ามากขึ้น เช่น ได้พูดคุย สนทนา ซักถาม ทำความรู้จัก ทำกิจกรรม สันทนาการกับลูกค้า เป็นต้น ซึ่งจะทำให้รู้จักและเข้าใจลูกค้ามากขึ้น ส่งผลทำให้การยิ้มให้กับลูกค้า เป็นเรื่องง่ายขึ้น และพนักงานเองก็มีความสุขที่ได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3. พัฒนาปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น โดยเน้นในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และอนุปริญญา ที่ทำงานอยู่ในสายงานบริการผู้ป่วย ดังนี้

- จัดกิจกรรมให้ความรู้ และฝึกทักษะในการปฏิบัติงานแก่พนักงานให้เหมาะสมตามตำแหน่งงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน หรือส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนต่อในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น เพื่อให้พนักงานมีคุณสมบัติเหมาะสมต่อตำแหน่งงาน และรู้สึกมั่นใจในความรู้ ทักษะและความสามารถของตนเอง

- มีการจัดเตรียมความรู้ และกิจกรรมเสริมทักษะให้กับพนักงานที่มีโอกาสที่จะได้รับมอบหมายงานพิเศษเพิ่มเติม หรือ ได้รับการเลื่อนตำแหน่งในอนาคต เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานให้สามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่กำลังทำในปัจจุบันได้

จากข้อเสนอแนะทั้ง 3 กลยุทธ์ หากมีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการสร้างความผูกพันต่องานในระยะเวลาอันรวดเร็ว ให้เลือกกลยุทธ์ที่ 1 มาดำเนินการก่อนเป็นอันดับแรก แต่ในระยะยาวจะต้องดำเนินการกลยุทธ์ที่ 2 และ 3 ไปพร้อมๆ กัน เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่องานมากขึ้น

5. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป เนื่องจากพบว่า ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะให้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ต้องศึกษาเพิ่มเติมจากการศึกษาในครั้งนี้

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved