

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้ารวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มาแสดงไว้ดังต่อไปนี้

#### แนวคิดและทฤษฎี

การศึกษาครั้งนี้เป็นการการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

#### 1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของพนักงานกับองค์กร ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Sheldon, 1971) เป็นการแสดงออกถึงความจงรักภักดี (Loyalty) การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) ตามบทบาทหน้าที่ของตนเองเต็มที่และการที่มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน (Buchanan, 1974) โดยความผูกพันจะเป็นระดับของความคิดในใจที่คิดในทางบวก การปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ มีพลัง และมุ่งมั่น ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความกระฉับกระเฉง (Vigor) คือ ลักษณะของพนักงานที่มีพลังการและพลังใจสูง ในขณะที่ทำงาน มีความเต็มใจที่จะตั้งใจทำงาน ไม่เหน็ดเหนื่อยหรือท้อแท้ได้ง่าย และสามารถเผชิญหน้ากับความยากลำบากได้ ซึ่งตรงข้ามกับความเหนื่อยล้า (Exhaustion) ที่เป็นลักษณะความไม่มีทั้งพลังกายและพลังใจในการทำงาน ทำให้พนักงานไม่สามารถทำงานให้สำเร็จด้วยตัวเองได้

2. ความทุ่มเทในงาน (Dedication) คือการที่พนักงานมีความผูกพันกับงาน มีความรู้สึกที่งานเป็นสิ่งสำคัญ มีความศรัทธา และภูมิใจในงาน คิดว่างานนั้นเป็นสิ่งท้าทายและสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเอง มีความหมายตรงข้ามกับการดูถูกเหยียดหยัน (Cynicism) ที่มีลักษณะคือ ไม่มีความ

ภูมิใจในงานของตน คิดว่าตนเองไม่เหมาะกับงาน ทำให้ไม่อยากจะทำงานและไม่พยายามทำงานนั้นๆ ให้สำเร็จ

3. ความมุ่งมั่น (Absorption) คืออารมณ์และความรู้สึกของพนักงานที่จดจ่ออยู่กับงาน มีความสุขใจในขณะที่ทำงานทำให้รู้สึกว่าเวลาในการทำงานผ่านไปอย่างรวดเร็วและยากที่จะละทิ้งงานนั้นไปสนใจสิ่งอื่นรอบตัว

ลักษณะของความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างพนักงานกับองค์กรนี้ จึงก่อให้เกิดพนักงานเกิดความพยายามที่จะทำประโยชน์ให้แก่องค์กร และปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป (Wilmar B. Schaufeli and Arnold B. Bakker., 2003)

## 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

2.1 ความมั่นใจในการทำงาน (Self-efficacy) หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตน ในสิ่งที่จะจัดการ และดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และแสดงออกถึงความมีประสิทธิภาพในตนเอง ซึ่งเป็นความเชื่อในด้านความสามารถของบุคคล ในการที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเกี่ยวเนื่องด้วยความปลอดภัย ความมีประสิทธิผล ความชำนาญ ของความรู้สึกที่ตนเองมี ต้องมีการจัดการความต้องการในชีวิต ซึ่งเป็นพื้นฐานในการตั้งใจ การพึงพอใจ และการประสบความสำเร็จส่วนบุคคลของมนุษย์ เพราะถ้าคนเราไม่เชื่อว่าการกระทำของตนจะให้ผลเป็นที่น่าพอใจ บุคคลผู้นั้นก็จะมีแรงกระตุ้นที่จะกระทำหรือพยายามในการเผชิญหน้ากับเรื่องยากเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (Albert Bandura, 1997)

การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลในการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะสามารถส่งเสริมความสำเร็จ และความเจริญรุ่งเรืองได้ โดยมีอิทธิพลต่อการเลือกที่จะทำ และแสดงพฤติกรรมของตน มนุษย์มีแนวโน้มที่จะเลือกทำในสิ่งที่ตนเองมีความสามารถมากพอและมั่นใจในสิ่งที่จะทำหรือจะไม่ทำในสิ่งที่รู้ว่าไม่มีความสามารถ และไม่มั่นใจ ถ้ามนุษย์ไม่เชื่อว่าการกระทำของตนจะได้ผลตามต้องการ ก็จะมีแรงกระตุ้นให้ลงมือทำในสิ่งนั้นเพียงเล็กน้อย ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมเหล่านั้นจะถูกฝังเข้าไปยังแก่นของเชื่อมั่นที่ว่ามนุษย์มีความสามารถเพื่อบรรลุพฤติกรรมนั้น อีกทั้งความเชื่อมั่นในความสามารถในตนเองอย่างสูงช่วยสร้างความรู้สึกที่ปลอดภัยในการเข้าถึงหน้าที่หรือการกระทำที่ยาก ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเองต่ำอาจเชื่อว่าสิ่งที่ตนจะทำได้ยากเกินไป ซึ่งเป็นสิ่งที่ไปสนับสนุนความกังวล ความเครียด ความกดดัน และวิสัยทัศน์ที่แคบต่อการคิดว่าจะมีวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดอย่างไร ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อระดับการประสบ

ความสำเร็จของมนุษย์อย่างมาก การแสดงพฤติกรรมเชื่อมั่นในตนเองนี้ยังส่งผลต่อการสร้างความสามารถที่เป็นที่พอใจในตนเองได้ นั่นคือคนเราจะบรรลุในสิ่งที่ตนเองเชื่อว่าสามารถทำให้บรรลุผลได้

สิ่งที่จะใช้วัดพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ความสามารถของตนเองประกอบด้วย

(1) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy perception) ซึ่งเป็นความเชื่อของแต่ละคนเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะกระทำและนำไปสู่ความสำเร็จในสภาพการณ์นั้นๆ ประกอบด้วย ระดับการรับรู้ (Level) ความเข้มแข็งของการรับรู้ (Strength) และความจริงทั่วไป (Generality)

(2) ความคาดหวังในผลกรรมที่จะเกิดขึ้น (Outcome Expectancy) เป็นการที่บุคคลตัดสินใจว่าถ้ากระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งแล้วจะได้รับผลเช่นใดใน 3 ด้าน คือ ด้านกายภาพ (Physical) ด้านสังคม (Social) และด้านการประเมินคุณค่าของตัวเอง (Self-evaluation)

Richard I. Evans (1989) กล่าวโดยสรุปถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีอยู่ 4 ปัจจัยด้วยกัน ได้แก่

(1) ประสบการณ์ตรง (Mastery Experiences) ซึ่ง Albert Bandura เชื่อว่าเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองเพราะเป็นประสบการณ์โดยตรง ดังนั้น องค์การจึงจำเป็นที่จะต้องฝึกให้พนักงานมีทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้พร้อมๆ กับการทำให้พนักงานรับรู้ว่าเขามีความสามารถจะกระทำได้ ซึ่งพนักงานที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถ จะไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ แต่จะพยายามทำงานต่างๆ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ

(2) ประสบการณ์จากต้นแบบ (Modeling) เป็นการที่พนักงานได้สังเกตจากต้นแบบแสดงพฤติกรรมที่มีความซับซ้อน และได้รับผลที่พึงพอใจ นั่นคือสังเกตจากประสบการณ์ของผู้อื่นนั่นเอง จะทำให้พนักงานที่สังเกตฝึกความรู้สึกว่าเขาสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ ถ้าเราพยายามจริง และไม่ย่อท้อ

(3) การใช้คำพูดชักจูง (Verbal Persuasion) เป็นการนำเอาคำพูดของผู้อื่นมาเป็นข้อมูลในการพิจารณาความสามารถของตน และเชื่อว่าตนเองมีความสามารถตามคำกล่าวอ้างนั้นๆ ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลกระทำพฤติกรรมตามที่ตนเองรับรู้ อาจจำเป็นต้องค่อยๆ สร้าง

ความสามารถให้กับเขาอย่างค่อยเป็นค่อยไป และให้เกิดความสำเร็จตามลำดับขั้นตอน พร้อมทั้งการใช้คำพูดชักจูงร่วมกัน

(4) การกระตุ้นทางอารมณ์ (Emotional Arousal) พนักงานที่ถูกกระตุ้นในทางลบ เช่น การถูกตำหนิ จะทำให้เกิดความวิตกกังวล ความเครียด และนำไปสู่การรับรู้ความสามารถที่ลดลง ดังนั้น พนักงานที่สามารถลด หรือระงับการถูกกระตุ้นทางอารมณ์ได้ จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองดีขึ้น ส่งผลให้การแสดงออกด้านความสามารถดีขึ้นด้วย

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า เมื่อพนักงานในองค์กรมีการรับรู้ความสามารถตนเองสูงแล้วก็จะสามารถแสดงความสามารถตนเองในการทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นที่พอใจของทั้งตนเอง และองค์กรที่ตนเองทำงานให้ เมื่อตนเองมีความสุขในการทำงานนั้นๆ เกิดเป็นความมุ่งมั่นในการทำงาน และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด (Schaufeli and Bakker, 2003)

2.2 การให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer Orientation) คือการที่พนักงานให้การบริการ เอาใจใส่ และให้ความสำคัญในตัวลูกค้า โดยทำให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ (Donovan and Hocutt, 2001) ซึ่งเมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจเกิดขึ้นแล้วก็จะส่งผลให้เกิดการใช้บริการซ้ำในที่สุด (Marie Williams and Juan I. Sanchez, 1998)

การวัดการให้ความสำคัญต่อลูกค้าของพนักงาน สามารถใช้ SOCO Scale: Sales Orientation – Customer Orientation (Robert Saxe and Barton A. Weitz, 1982) มาใช้วัดความสัมพันธ์ทางบวก ระหว่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของพนักงาน และ D.Todd Donovan (2001) ได้ปรับปรุง SOCO scale ภายใต้อิงค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่

(1) การตามใจลูกค้า (Pamper) คือ ทำให้ลูกค้ารู้สึกเป็นคนพิเศษ เป็นคนสำคัญขององค์กร

(2) การอ่านใจลูกค้า (Read) คือ พนักงานต้องสังเกต และคุณลักษณะท่าทางของลูกค้าที่แสดงออก รวมไปถึงการฟังอย่างตั้งใจ

(3) การส่งมอบ (Deliver) คือ การให้บริการที่สามารถตอบสนองและจัดหาสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างลงตัว และมีความอ่อนโยนในการให้บริการด้วย

(4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Personal Relationship) คือการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวพนักงานกับลูกค้า ให้สนิทกันมากขึ้น ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความเป็นพวกเดียวกัน

D.Todd Donovan (2001) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความสำคัญต่อลูกค้าของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ว่าเมื่อพนักงานมีการบริการลูกค้าด้วยใจ มีการดูแลเอาใจใส่ ทำให้ลูกค้าประทับใจ และพอใจในการบริการแล้ว ก็จะทำให้ลูกค้าพอใจในตัวขององค์กรด้วย ส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกดีต่อองค์กรจนเกิดเป็นความผูกพันในที่สุด การให้ความสำคัญในลูกค้าสูง ยิ่งส่งผลให้ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรสูงไปด้วย ในทางกลับกัน เมื่อองค์กรนั้นมีชื่อเสียงในเรื่องการบริการและลูกค้ารับรู้ได้ด้วยแล้ว ยิ่งส่งผลให้พนักงานเต็มใจ มุ่งมั่นและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันมากขึ้น

2.3 บรรยากาศในการให้บริการ (Service Climate) เป็นการแบ่งปันการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับนโยบาย การปฏิบัติงาน กระบวนการทำงาน พฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งผลของงาน การสนับสนุน และความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า พร้อมทั้งคุณภาพการให้บริการ (Schneider and others, 1998:151) บรรยากาศในการให้บริการยังเกี่ยวโยงและส่งผลโดยตรงกับบรรยากาศภายในองค์กร ซึ่งเชื่อมโยง ไปยังการแบ่งปันการรับรู้ของสิ่งที่สำคัญต่อองค์กร (J.W. Johnson, 1996)

Richard S.Lytle (1998) กำหนดวิธีการวัดบรรยากาศในการให้บริการโดยให้ความหมายว่าเป็นองค์ประกอบของการให้ความสำคัญในการบริการ (Service Orientation) ดังนี้

(1) ผู้นำที่นำตัวเป็นผู้ตาม (Servant Leadership) คือผู้นำในองค์กรแสดงพฤติกรรมการให้บริการที่ดีให้ลูกน้องของตนเองได้เห็นด้วยการนำตัวให้เป็นแบบอย่าง

(2) วิสัยทัศน์ของการบริการ (Service Vision) คือ ผู้นำมีการนำวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับบริการมาใช้ในองค์กร

(3) การรักษาลูกค้า (Customer Treatment) คือ องค์กรพยายามที่จะรักษาลูกค้าไว้ด้วยการเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า

(4) อำนาจหน้าที่ของพนักงาน (Employee Empowerment) คือ ระดับของพนักงานที่ตอบสนองและทำตามหน้าที่เพื่อให้พบกับความต้องการของลูกค้า

(5) การฝึกฝนการบริการ (Service Training) คือ การฝึกทำงานเป็นกลุ่ม การแก้ไขปัญหา ทักษะส่วนบุคคล และอื่นๆ ที่ส่งผลทำให้พนักงานสามารถส่งมอบการบริการที่ดีมีคุณภาพแก่ลูกค้าได้

(6) รางวัลของการบริการ (Service Rewards) คือ การให้รางวัล ผลตอบแทน และสร้างการจดจำ พนักงานที่มีการให้บริการที่มีคุณภาพ



(7) การป้องกันการบริการที่ล้มเหลว (Service Failure Prevention) คือ การฝึกฝนให้พนักงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันการผิดพลาดจากการบริการ

(8) การฟื้นคืนบริการที่ล้มเหลว (Service Failure Recovery) คือ การฝึกให้พนักงานตอบสนองกับลูกค้าที่ผิดหวังจากการบริการ เพื่อลดความผิดหวังจากลูกค้าและไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้นอีกเป็นครั้งที่สอง

(9) เทคโนโลยีการให้บริการ (Service Technology) คือ การใช้เทคโนโลยีขององค์กร และระบบเทคโนโลยีพื้นฐานในการให้บริการลูกค้า

10) การสื่อสารในมาตรฐานการบริการ (Service Standards Communication) คือ การสื่อสารให้พนักงานในองค์กรทุกคนเข้าใจในมาตรฐานการบริการขององค์กรตนเอง

โดยองค์ประกอบทั้ง 10 นี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 มิติ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อบรรยากาศในการให้บริการ ได้แก่

(1) ความเป็นผู้นำของการบริการ (Service Leadership) ประกอบด้วย ผู้นำที่ทำตัวเป็นผู้ตาม และวิสัยทัศน์ของการบริการ

(2) การแข่งขันของการบริการ (Service Encounter) ประกอบด้วย การรักษาลูกค้าและอำนาจหน้าที่ของพนักงาน

(3) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ประกอบด้วย การฝึกฝนการบริการ และรางวัลของการบริการ

(4) ระบบการให้บริการ (Service System) ประกอบด้วย การป้องกันการบริการที่ล้มเหลว การฟื้นคืนบริการที่ล้มเหลว เทคโนโลยีการให้บริการ และการสื่อสารในมาตรฐานการบริการ

ดังนั้นบรรยากาศในการให้บริการนั้น จะส่งผลในทางบวกกับพฤติกรรมทำให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าของพนักงานและความยึดติดในงาน นั้นหมายถึง ความผูกพันต่องานที่ทำ ยิ่งมีวัฒนธรรมในการให้บริการดีก็ยิ่งทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความผูกพันต่องานและต่อองค์กรมาก เนื่องจากวัฒนธรรมในการให้บริการที่ดีนั้นหมายถึง การที่พนักงานหลายๆ คน มีความมุ่งมั่น ทุ่มเททั้งกายใจในการให้บริการลูกค้านั่นเอง

## ข้อมูลทั่วไปของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานหนึ่งของ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้บริการตรวจรักษาดูแลสุขภาพผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยคณาจารย์แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะทางทุกสาขาจากคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ ครอบคลุมทุกด้าน ด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

### วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นองค์กรชั้นนำ ที่ให้บริการเป็นเลิศ ตามมาตรฐานวิชาชีพ

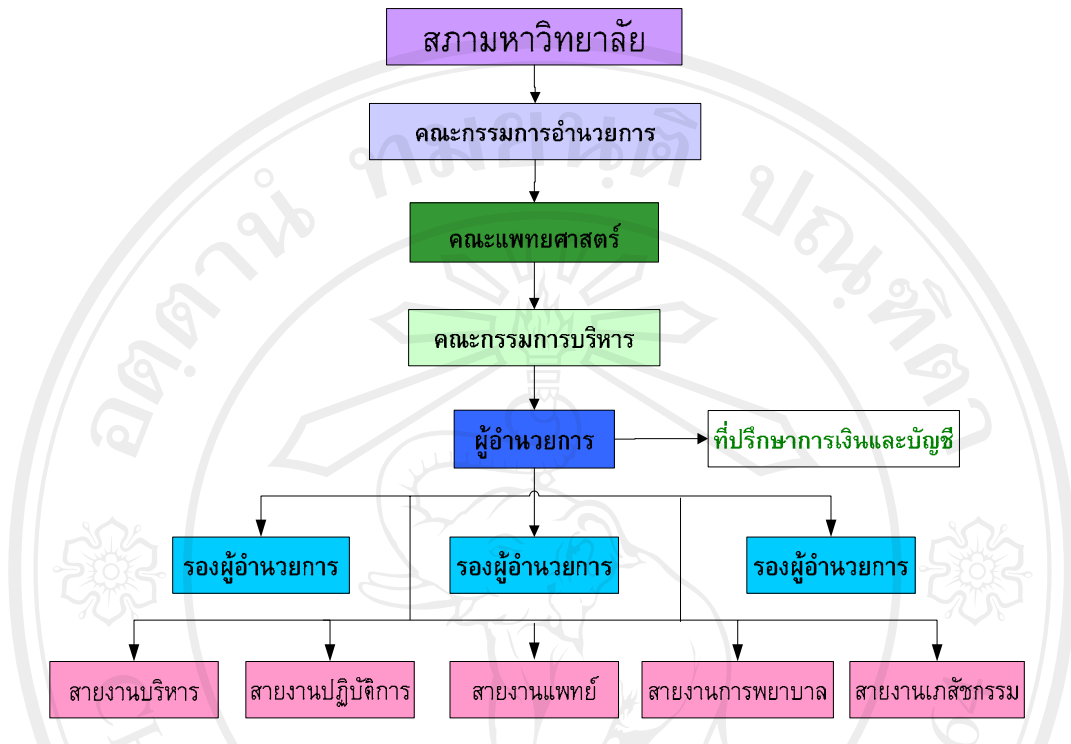
### พันธกิจ (Mission)

บริหารจัดการให้ผู้ชำนาญการสาขาต่างๆ ได้มีโอกาสให้บริการด้านสุขภาพแบบองค์รวมแก่ชุมชน โดยมีประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการสูงสุด

### วัตถุประสงค์หลัก (Objective)

1. ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยทั่วไป และฉุกเฉินแบบองค์รวม โดยให้ประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการอย่างสูงในค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม
2. เป็นศูนย์ฝึกอบรมนักศึกษาแพทย์ แพทย์ประจำบ้าน และบุคลากรอื่นๆ ในการให้บริการด้านสุขภาพแบบองค์รวม
3. ให้ความร่วมมือทางวิชาการกับคณะแพทยศาสตร์และหน่วยงานอื่น ทั้งในด้านการเรียนการสอน การฝึกอบรม และการวิจัย
4. เพื่อสนับสนุนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ต่อไป
5. เพื่อสนับสนุนวิชาการด้านการแพทย์ และวิชาการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

แผนภาพที่ 1 แสดงโครงสร้างองค์การของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ที่มา: รายงานแผนกทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552

**จำนวนพนักงาน**

ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีพนักงานทั้งหมด

535 คน ณ วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2552 โดยแบ่งตามฝ่ายได้ดังนี้

ฝ่ายบริหารจัดการ มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 89 คน

ฝ่ายปฏิบัติการ มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 87 คน

ฝ่ายแพทย์ จำนวน 22 คน

ฝ่ายเภสัชกรรมและอุปกรณ์การแพทย์ จำนวน 30 คน และ

ฝ่ายการพยาบาล จำนวน 307 คน

- พยาบาลวิชาชีพ 148 คน
- ผู้ช่วยพยาบาล 156 คน
- แม่บ้าน 3 คน

ที่มา: รายงานแผนกทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552



### บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วันดี ทับทิม (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและประสิทธิผลของหน่วยงานในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม 1” โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม 1 จำนวน 276 คน ผลการวิจัยพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชารับรู้ว่าคุณค่าของผู้นำของเขาแสดงความเป็นผู้นำโดยการมีความตั้งใจทุ่มเทร่างกายแรงใจในการทำหน้าที่ของตน เป็นตัวอย่างที่ดี มีความยุติธรรม ให้ความไว้วางใจพนักงานในการทำงาน และการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกชื่นชม เชื่อมั่นในตัวผู้นำ เมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าหัวหน้าดูแลเอาใจใส่ พนักงานก็จะเกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงย่อมปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร ปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรตลอดจนปฏิบัติงานสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเกิดประสิทธิผลสูงสุด

พิชญา ทรัพย์เกิดอนันต์ (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดด้านบริการลูกค้านครหลวงจำนวน 389 ราย โดยจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับผูกพันสูง นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ไม่มีความสำคัญต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร แต่จะมีผลเมื่อนำมาพิจารณาเฉพาะด้าน ได้แก่ ระดับความผูกพันด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ขึ้นอยู่กับอายุการทำงานของพนักงาน และ ระดับความผูกพันด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับอายุการทำงานและอัตราเงินเดือนของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลาง

Bagja Basikin (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงาน และการให้เวลากับงาน : ความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของครูสอนภาษาอังกฤษโรงเรียนมัธยมในประเทศอินโดนีเซีย” พบว่า ความผูกพันต่องานเป็นลักษณะของผู้ที่มีความรู้สึก มุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงาน และการให้เวลากับงานงาน โดยทำการศึกษาครูโรงเรียนมัธยมในเมืองYogyakarta ประเทศอินโดนีเซียทั้งสิ้น 152 คน โดยใช้สเกลในการศึกษา 7 สเกล ซึ่งจากการศึกษาพบว่ามีค่าความเชื่อถือได้ของข้อมูลโดยรวม (Alpha=0.91) ซึ่งถือว่าเป็นค่าที่สูงมาก โดยค่าความเชื่อถือได้ของด้านมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Alpha=0.76)

ค่าความเชื่อถือได้ของด้านการอุทิศตนในการทำงาน ( $\text{Alpha}=0.83$ ) และค่าความเชื่อถือได้ของด้านการให้เวลากับงานงาน ( $\text{Alpha}=0.79$ ) และผลของระดับความคิดเห็นพบว่าระดับความคิดเห็นทุกค่ามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับค่อนข้างสูง โดยผลการศึกษาพบว่าครุมีค่าเฉลี่ยรวม 5.04 ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานค่าเฉลี่ย 4.99 ด้านการอุทิศตนในการทำงานค่าเฉลี่ย 5.44 และด้านการให้เวลากับงานงานค่าเฉลี่ย 4.71

เอกรินทร์ ะกันมุล (2551) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยศึกษาจากพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์จำนวน 23 แห่ง ในจังหวัดเชียงราย ทั้งหมด 153 คน โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมากที่สุด 3 ด้านองค์ประกอบของความผูกพัน คือความกระตือรือร้น ความทุ่มเทในงาน และความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรเรียงตามความมีอิทธิพลจากมากไปน้อยได้แก่ การให้ความสำคัญต่อลูกค้า ความมั่นใจในการทำงาน และบรรยากาศในการให้บริการตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความผูกพัน แต่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันด้านความมั่นใจและ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

อรรณพล สนศิริ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาจาก พนักงานในหน่วยงานสนับสนุน จำนวน 121 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยเมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบความผูกพันด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความกระตือรือร้น อยู่ในระดับสูง ส่วนองค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เรียงตามความมีอิทธิพลจากมากไปน้อยได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน ความสำคัญในการบริการลูกค้า และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้าตามลำดับ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านความกระตือรือร้นและด้านความทุ่มเทในงาน ได้แก่เพศ