

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรมาใช้ในการศึกษาโดยทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้านคือ ความมั่นใจในการทำงาน (Self Efficacy) การให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า (Customer Orientation) และบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า (Service Climate)

ระเบียบวิธีการศึกษา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความ รายงานประจำปี หนังสือ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม แบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 122 คน ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะนำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าแจกแจงแบบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดย Linear Regression โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.5 for Windows ในการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 98.4 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 65.6 มีสถานภาพการสมรสโสด ร้อยละ 63.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 90.2 มีอายุการทำงาน ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 41.0 ปฏิบัติงานในแผนกหอผู้ป่วยอาคาร

ศรีพัฒน์ ร้อยละ 20.5 เท่ากับ ปฏิบัติงานในแผนกหอผู้ป่วยอาคารเฉลิมพระบารมี และมีอัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 60.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โดยใช้คำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันใน 3 ด้าน คือ ความมั่นใจในการทำงาน (Self Efficacy) การให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า (Customer Orientation) และบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า (Service Climate) พร้อมทั้งได้ทำการวัดระดับความผูกพันในองค์ประกอบของความผูกพัน 3 องค์ประกอบ คือ ความกระฉับกระเฉง (Vigor) ความทุ่มเทในงาน (Dedication) และความมุ่งมั่น (Absorption) นำไปสู่ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและองค์ประกอบของความผูกพัน โดยเมื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 3 ด้าน โดยใช้วิธีการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.9380 รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ค่าความเชื่อมั่น 0.7984 และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ค่าความเชื่อมั่น 0.7731 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านบรรยากาศในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านความมั่นใจในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความมั่นใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.60 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านความมั่นใจในการทำงาน และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียง

ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1.1 ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาช่วยเพิ่มความมั่นใจในการทำงานกับหน่วยงานได้อย่างเต็มที่
- 1.2 มั่นใจว่ามีความสามารถในการทำงานได้เป็นอย่างดี
- 1.3 การทำงานอยู่ในระดับที่ศักยภาพได้ขอบเขตความสามารถ
- 1.4 มีความพึงพอใจในผลงานที่เป็นไปตามความคาดหวัง
- 1.5 มีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน
- 1.6 สามารถทำงานที่ทำหายมากกว่างานที่รับผิดชอบอยู่ปัจจุบัน
- 1.7 รู้สึกว่าทักษะและความสามารถที่มีเทียบเท่าหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน
- 1.8 ไม่เคยมีปัญหาเรื่องการปรับตัวในการทำงานในศูนย์ศรีพัฒนา
- 1.9 รู้สึกว่ามีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน

2. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลความผูกพันต่อองค์การ ในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ย 4.21 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 2.1 การยิ้มให้กับผู้รับบริการเป็นเรื่องง่าย
- 2.2 มีความสุขเมื่อทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ
- 2.3 ให้ความสำคัญอย่างเต็มที่เพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
- 2.4 การบรรลุวัตถุประสงค์คือการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ
- 2.5 พร้อมที่จะรับฟังความต้องการหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ
- 2.6 พร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ
- 2.7 การเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการเป็นเรื่องปกติ
- 2.8 มีความสุขเมื่อสามารถตอบสนองข้อเรียกร้องของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที
- 2.9 มีความสุขเมื่อได้ให้บริการ
- 2.10 ความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในใจเสมอ

3. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 3.46 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 3.1 พนักงานในหน่วยงานมีความรู้ในงาน มีทักษะในการทำงาน และการให้บริการอย่างดีเยี่ยม
- 3.2 โดยภาพรวม คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานอยู่ในระดับดีเยี่ยม
- 3.3 เมื่อพนักงานในหน่วยงาน สามารถทำงานหรือให้บริการอย่างยอดเยี่ยม จะได้รับการยกย่องชมเชย หรือได้รับรางวัล
- 3.4 พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการทำงานและการให้บริการเป็นอย่างดี
- 3.5 ผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตนเอง
- 3.6 ศูนย์ศรีพัฒน์มีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- 3.7 ศูนย์ศรีพัฒน์มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเพียงพอ และเหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์กรด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับรายได้ต่อเดือน กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้าเพื่อต้องการทราบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันในด้านความมั่นใจในการทำงานและ ด้านการให้ความสำคัญในการบริการ

ลูกค้า ส่วนด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า พบว่าพนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แสดงว่าอายุของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันในด้านความมั่นใจในการทำงาน ส่วนด้านความสำคัญในการให้บริการลูกค้า และบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า พบว่าพนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แสดงว่าสถานภาพการสมรสมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันในด้านความมั่นใจในการทำงาน ส่วนด้านความสำคัญในการให้บริการลูกค้า และบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า พบว่าพนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันในด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านการความสำคัญในการให้บริการลูกค้า ส่วนด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า พบว่าพนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แสดงว่าอายุการทำงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ระดับรายได้ต่อเดือนไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ความกระตือรือร้น ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่นของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ศรัทธา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ผลดังนี้

1. องค์ประกอบความผูกพันด้านความกระตือรือร้น (Vigor)

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระตือรือร้น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.46 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านความกระตือรือร้น และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. มีความรู้สึกชำนาญและเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ
2. มีความมุ่งมั่นในการทำงาน แม้จะพบอุปสรรคบ้างก็ตาม
3. รู้สึกมีพลังเต็มที่เวลาทำงาน
4. รู้สึกมีความสุขในการทำงาน
5. สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องได้เป็นเวลานาน
6. เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า รู้สึกอยากไปทำงาน

2. องค์ประกอบความผูกพันด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.61 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านทุ่มเทในการทำงาน และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ
2. งานที่ทำเป็นสิ่งที่มีความหมาย และมีเป้าหมายชัดเจน
3. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. งานที่ทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทาย
5. งานช่วยสร้างแรงบันดาลใจ

3. องค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่น (Absorption)

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.31 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านความมุ่งมั่น และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ขณะที่ทำงานรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
2. ขณะที่ทำงานจะจดจ่อกับงานและลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
3. มีความรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ทำงาน
4. การดึงความสนใจออกจากงานเป็นเรื่องยาก

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 โดยองค์ประกอบของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานทุกด้านอยู่ในระดับเห็นปานกลางเช่นกัน โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์การด้านความทุ่มเทในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.61 รองลงมาได้แก่ความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉง ค่าเฉลี่ย 3.46 และความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น ค่าเฉลี่ย 3.31 ตามลำดับ ดังนั้นจึงสามารถบอกได้ว่าพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความผูกพันต่อองค์การระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับรายได้ต่อเดือน กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้าเพื่อต้องการทราบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันหรือไม่ ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันในด้านความกระฉับกระเฉง ส่วนด้านความทุ่มเทในงานและความมุ่งมั่น พบว่าพนักงานมีความเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน แสดงว่าอายุมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงานและด้านความมุ่งมั่น แสดงว่าสถานภาพการสมรสมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ระดับการศึกษาของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันในด้านความกระฉับกระเฉง และด้านความมุ่งมั่น ส่วนด้านความทุ่มเทในงาน พบว่าพนักงานมีความเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แสดงว่าอายุการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ระดับรายได้ต่อเดือนของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าและด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลจากการหาความสัมพันธ์ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าและด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น

1. องค์ประกอบของความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉง

ผลการหาความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความ

กระฉับกระเฉง โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.655 โดยพบว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้านนั้นสามารถพยากรณ์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความกระฉับกระเฉงได้ร้อยละ 43.0 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 57.0 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ แสดงว่า ค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรง จะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉงของพนักงานได้ และทั้ง 3 ปัจจัยสามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05 โดยปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน สามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงได้มากที่สุด ($\beta = 0.422$)

2. องค์ประกอบของความผูกพันด้านความทุ่มเทในงาน

ผลการหาความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในงาน โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.666 โดยพบว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้านนั้นสามารถพยากรณ์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความทุ่มเทในงานได้ร้อยละ 44.4 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 55.6 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ แสดงว่า ค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรง จะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันด้านความทุ่มเทในการทำงานของพนักงานได้ และทั้ง 3 ปัจจัยสามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05 โดยปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน สามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในงานได้มากที่สุด ($\beta = 0.366$)

3. องค์ประกอบของความผูกพันด้านความมุ่งมั่น

ผลการหาความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่น โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.602 โดยพบว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้านนั้นสามารถพยากรณ์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความทุ่มเทในงานได้ร้อยละ 36.3 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 63.7 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ แสดงว่า ค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรง จะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันด้านความทุ่มเทในการทำงานของพนักงานได้ และทั้ง 3 ปัจจัยสามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05 โดยปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน สามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นได้มากที่สุด ($\beta = 0.348$)

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่ามีประเด็นที่สำคัญหลายประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน

จากการพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ปัจจัย พบว่าพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความเห็นต่อปัจจัยด้านความสำคัญในการให้บริการลูกค้าในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็นไปตามที่ Tod Donovan (2001) กล่าวไว้ว่า เมื่อพนักงานให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าแล้วลูกค้ารู้สึกพอใจ พนักงานก็จะมีความรู้สึกที่ดีไปด้วย ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด และปัจจัยด้านความมุ่งมั่นในการทำงานและบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ในระดับเห็นด้วย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความมั่นใจในการทำงาน นอกจากนี้ ปัจจัยด้านอายุ ยังมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเอกรินทร์ ยะกันมูล(2551) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านความมั่นใจในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Albert Bandura(1997) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีอยู่ 4 ปัจจัย ซึ่งสองในสี่ปัจจัยคือ ประสบการณ์ตรง และประสบการณ์จากต้นแบบ ซึ่งเมื่อระดับการเรียนรู้สูงขึ้น ย่อมส่งผลให้บุคคลนั้นมีโอกาสได้รับประสบการณ์ทั้งจากตนเอง และจากผู้อื่นมากขึ้นตามไปด้วย ทำให้สามารถรับรู้ความสามารถของตนเองได้สูงขึ้น ซึ่งในที่นี้ก็คือ ความมั่นใจในการทำงาน

3. ระดับความผูกพันในแต่ละองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ

จากการพิจารณาองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ภาวะเครียด ความทุ่มเทในงาน และความมุ่งมั่น พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้านในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรรถพล สนศิริ(2552)ที่ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒนาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเอกรินทร์ ะกันมูล(2551) เรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย และผลการศึกษาของ Basikin (2550) ที่ได้ทำการการศึกษาเรื่องของระดับความผูกพันต่อองค์การ ของครูสอนภาษาอังกฤษระดับมัธยมต้นในประเทศอินโดนีเซีย ที่พบว่า องค์ประกอบความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับสูงมากทั้ง 3 ด้าน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า อายุ สถานภาพการสมรส และอายุการทำงาน มีผลต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Basikin (2550) ที่ได้ทำการการศึกษาเรื่องของระดับความผูกพันต่อองค์การจากองค์ประกอบ ในด้าน ภาวะเครียด ภาวะเครียด ความทุ่มเทในงาน และความมุ่งมั่น ของครูสอนภาษาอังกฤษระดับมัธยมต้นในประเทศอินโดนีเซีย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานการณ์ทำงาน และสถานที่ของโรงเรียนที่สอนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของเอกรินทร์ ะกันมูล(2551) เรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ไม่ส่งผลต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรรถพล สนศิริ(2552)ที่ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒนาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบความผูกพัน ได้แก่ เพศ

5. ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับตัวแปรตามคือ องค์กรประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในการทำงาน และด้านความมุ่งมั่น พบว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ส่งผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน โดยปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า และ ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเอกรินทร์ ยะกันมูล(2551) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 องค์ประกอบ แต่ต่างกันเรื่องปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้ามีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความมั่นใจในการทำงานและบรรยากาศในการให้บริการตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรุณพล สนิศิริ(2552) ที่ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒนาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 องค์ประกอบ

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ ศรีพัฒนาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. พยาบาลวิชาชีพศูนย์ ศรีพัฒนาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยพบว่าพนักงานร้อยละ 67.2 เคยคิดลาออกจากงานปัจจุบัน ด้วยเหตุผล 3 อันดับแรกคือ ไม่พึงพอใจกับอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับ ไม่พึงพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับ และ ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่หรือ ไม่มีความยุติธรรมในการพิจารณาประเมินผลงาน ตามลำดับ
2. ด้านความมั่นใจในการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ ศรีพัฒนาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับความคิดเห็นโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งอยู่ในระดับความคิดเห็นลำดับที่สอง และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัย ความคิดเห็นเรื่องรู้สึกท้าทายและความสามารถที่มีเทียบเท่าหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ไม่เคยมีปัญหาเรื่องการทำงาน และ รู้สึกว่ามีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งอยู่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นแยกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และอายุการทำงานมีผลต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ ศรีพัฒนัคณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับความคิดเห็นโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งอยู่ในระดับความคิดเห็นอันดับแรก และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยมีความสุขเมื่อได้ ให้บริการ และความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในใจเสมอ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นแยกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยด้านอายุ และอายุการทำงานมีผลต่อปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ ศรีพัฒนัคณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับความคิดเห็นโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งอยู่ใน ระดับความคิดเห็นลำดับสุดท้าย และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยศูนย์ศรีพัฒนัมีการ ตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่ง อำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเพียงพอ และเหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและการ ให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งอยู่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาระดับ ความคิดเห็นแยกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อปัจจัยด้าน บรรยากาศในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ปัจจัยด้านอายุ โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุมาก จะมีผลให้เกิด ความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย และปัจจัยด้านสถานภาพการสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส จะมีผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มี สถานภาพโสด และปัจจัยด้านอายุการทำงาน โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานสูง จะมีผลให้ เกิดความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า และ ส่วนปัจจัยด้าน ระดับ การศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อความผูกพัน

6. ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ส่งผลต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน คือ ความกระชับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้าน บรรยากาศในการให้บริการลูกค้า และปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์ประกอบความผูกพันน้อยที่สุดคือด้าน การให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้า ซึ่งหมายถึงพนักงานที่มีความมั่นใจในการทำงานเป็นสิ่ง ที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด ส่วนความสัมพันธ์ของทั้ง 3 ปัจจัยส่งผลใน ทางบวกต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้ร้อยละ 50.0

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ซึ่งหมายถึง พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged) ทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามความต้องการเบื้องต้น ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2549:12) ดังนั้นผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ ต่อศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในแต่ละประเด็นดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านความมั่นใจในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบความผูกพันมากที่สุด เพราะฉะนั้นองค์กรควรจะมุ่งเน้นเสริมสร้างปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน โดยเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจในการทำงาน องค์กรควรปฏิบัติดังนี้

- ควรจะมีการจัดการฝึกอบรมให้พนักงาน ได้มีความรู้ทางการพยาบาลใหม่ๆเป็นประจำ และฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน และเปิดโอกาสให้เข้ารับการอบรมจากองค์กรภายนอกเพื่อนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการทำงาน
- ให้โอกาสได้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่มีความท้าทายและมีความรับผิดชอบมากขึ้น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้ดึงเอาความสามารถที่แฝงอยู่ออกมา ทั้งนี้เพื่อเป็นการเสริมความมั่นใจในการทำงาน และเป็นการเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย
- ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม พบว่าพนักงานมีความต้องการที่จะให้มีการอบรมทักษะด้านภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้ป่วยที่เป็นชาวต่างชาติได้มากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้ามีอิทธิพลต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรเป็นอันดับที่สอง เพราะฉะนั้นองค์กรควรจะเสริมสร้างปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า โดยเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้าพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า แต่หากองค์กรต้องการจะเพิ่มความรู้สึกที่ดีกับบรรยากาศในการทำงานเพิ่มขึ้นนั้น ทางองค์กรควรปฏิบัติดังนี้

- ผู้บริหารควรทำตัวเป็นแบบอย่างให้กับพนักงาน และมีการพบปะพูดคุยกับพนักงาน เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและผู้บริหาร เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความสุขในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด
- จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆอย่างเพียงพอ และเหมาะสมให้กับพนักงานในการให้บริการ เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม และรวดเร็ว

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้ามีอิทธิพลต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด โดยเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าเป็นอย่างดี มีความต้องการที่จะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ และประทับใจในการบริการ และมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตาม องค์กรควรจะให้ผลตอบแทนกับพนักงานที่มีการบริการลูกค้าอย่างดี เช่นการจัดทำโครงการพนักงานดีเด่นด้านการบริการลูกค้า เพื่อให้พนักงานมีความภาคภูมิใจ และมีกำลังใจในการให้บริการ พร้อมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีเช่นนี้ตลอดไป

4. องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน

ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบความผูกพันด้านความทุ่มเทในงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความกระตือรือร้น และด้านความมุ่งมั่นตามลำดับ แสดงว่าพนักงานมีความทุ่มเทในงาน มีความตั้งใจในการทำงาน มีความภาคภูมิใจในการให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วย แต่ในการให้บริการแก่ผู้ป่วย อาจทำให้พนักงานเกิดการอ่อนล้าจากการทำงาน และประกอบกับการทำงานที่จำเจ ส่งผลให้ความมุ่งมั่นของพนักงานลดน้อยลง ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กร องค์กรควรปฏิบัติดังนี้

- ผู้นำองค์กร ทั้งฝ่ายบริหาร และหัวหน้าฝ่าย ต้องแสดงออกซึ่งความมุ่งมั่นตั้งใจ และทุ่มเทให้พนักงานระดับล่างเห็น จะทำให้พนักงานระดับล่าง(ผู้ตาม) มีความตื่นตัว กระตือรือร้น และทำงานอย่างมีความมุ่งมั่นตั้งใจ ตามไปด้วย
- ควรทำการประเมินผลงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และมีเกณฑ์การประเมินอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้ ว่าการมีผลงานในการทำงานที่ดี ย่อมได้รับผลตอบแทนที่

ดีตามมา เป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่น ความทุ่มเท และความกระฉับกระเฉง อันจะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

- จัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มความสุขสนุกสนาน ให้แก่พนักงาน เพื่อเป็นการลดความเครียด และความเหนื่อยล้าจากการทำงาน เป็นการพักผ่อน เช่นการจัดกิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ อีกทั้งยังเป็นการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างระดับฝ่ายบริหาร และพนักงาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved