

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลลานนา	15
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	26
ขอบเขตการศึกษา	26
วิธีการศึกษา	28
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	28
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	29
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	31
ระยะเวลาในการศึกษา	31
บทที่ 4 ผลการศึกษา	32
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ ลูกค้า	39
ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการ ลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	46
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการ ทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน	50
ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ องค์ประกอบความผูกพันองค์กรในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการ ทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน	55
ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันต่องาน	59
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	60
สรุปผลการศึกษา	60
อภิปรายผล	67
ข้อค้นพบ	70
ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	76
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	77
ภาคผนวก ข หนังสือยินยอมบริษัท	84
ประวัติผู้เขียน	85

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรพยาบาลของโรงพยาบาลลานนา	17
2	ระบบการสื่อสารภายในโรงพยาบาลลานนา	18
3	รูปแบบการฝึกอบรมในโรงพยาบาลลานนา	20
4	รูปแบบการพัฒนาสำหรับผู้นำขององค์กร	21
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	33
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	33
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ สมรส	34
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การศึกษา	34
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (รวมค่าล่วงเวลาที่ได้รับ)	35
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน กับโรงพยาบาลลานนา	35
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนก/ฝ่ายงาน ที่รับผิดชอบ	36
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยมีความ คิดเห็นอยากลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	36
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่อยาก ลาออก	37
14	แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กร	39
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความมั่นใจในการทำงาน	40
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบรรยากาศในการให้บริการ	44
18	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	45
19	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ	46
20	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพ	47
21	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (รวมค่าล่วงเวลาที่ได้รับ)	48
22	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุการทำงาน	49
23	แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	50
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	52
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน	53
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ด้านการให้เวลากับงาน	54
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ องค์ประกอบความผูกพันองค์กร	55
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพัน องค์กร จำแนกตามอายุ	55
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพัน จำแนกตามสถานภาพ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรประกอบความผูกพัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (รวมค่าล่วงเวลาที่ได้รับ)	57
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรประกอบความผูกพัน จำแนกตามอายุการทำงาน	58

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร	15
2	แสดงวิธีการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร	16
3	แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร	24