



ความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1



โดย

นางสาวเวทีญาน์ เจษฎาถาวรวงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

PHARMACIST'S ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN PUBLIC HOSPITAL
HEALTH SERVICE AREA 1



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2018

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ ความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขต
บริการสุขภาพที่ 1
โดย เวทีญาณ เจษฎาถาวรวงศ์
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผนก ก แบบ ก 2
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

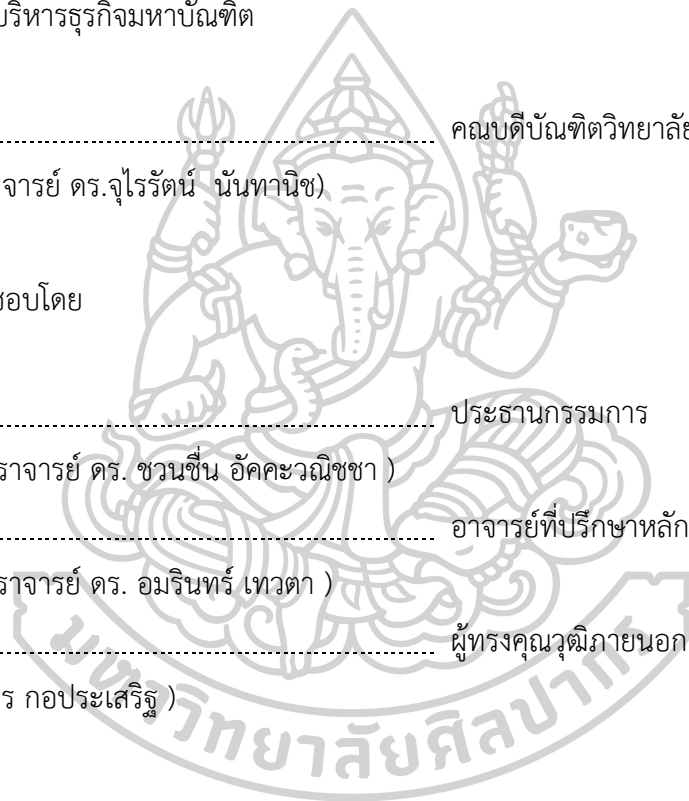
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครกะฉนิชชา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ดร. กนกพัชร กอประเสริฐ)



60602722 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร, เกสัชกร, โรงพยาบาล

นางสาว เวทีญาน์ เจษฎาถาวรวงศ์: ความผูกพันต่อองค์กรของเกสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลการเป็นตัวแปรส่งผ่านของความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ได้แก่ เกสัชกรโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่บริการสุขภาพที่ 1 (ประกอบด้วย 8 จังหวัด คือ เชียงราย เชียงใหม่ พะเยา แพร่ น่าน แม่ฮ่องสอน ลำพูน และลำปาง) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามได้จำนวน 256 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าทางสถิติ ร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และใช้โมเดลสมการโครงสร้างในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการเทศาภิบาล ที่มีอายุอยู่ในช่วง 21-38 ปี รายได้อยู่ระหว่าง 25,001-35,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานปัจจุบันมากกว่า 10 ปี และสถานที่ทำงานอยู่ในจังหวัดภูมิลำเนาบ้านเกิด สำหรับข้อมูลด้านแรงจูงใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์กับผู้อื่นมากที่สุด ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า เกสัชกรพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง และข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่า เกสัชกรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย

60602722 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Organizational Commitment, Pharmacist, Public Hospital

MISS VAYTHIYA JESDATHAVORNWONG : PHARMACIST'S ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN PUBLIC HOSPITAL HEALTH SERVICE AREA 1 THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR AMARIN TAWATA

The objectives of this research were 1) to investigate the influence of job motivation on job satisfaction 2) to investigate the influence of job satisfaction that subsequently lead to organizational commitment 3) to assess the mediator effect of job satisfaction. The samples were public hospital pharmacists in health service area 1 (consist of 8 provinces: Chiangrai, Chiangmai, Phayao, Phrae, Nan, Maehongson, Lamphun and Lampang). The data were gathered by using questionnaires. By collecting data from the questionnaires of 256 samples. The statistical data analysis using percentage, frequencies, mean, standard deviation, confirmatory factor analysis (CFA), pearson's correlation, including the structural equation modeling was employed for hypotheses testing.

The results showed that the majority of respondents were female public servant age between 21-38 years, income range between 25,001-35,000 baht, graduated with a bachelor's degree, working period in the current workplace more than 10 years and the workplace is in the province of homeland. For the job motivation, respondents rated relationship with others dimension as the most important. While level of opinions in job satisfaction showed that pharmacists satisfy with their job at the high level. Additionally, pharmacists have a high level of opinion towards organizational commitment. The hypothesis tests found that job motivation was positively influenced on job satisfaction with statistically significant. Job satisfaction had a positive influence on organizational commitment with statistical significance. In addition, the findings of this study indicated that job satisfaction was a mediator variable that had an influence on the relationship between job motivation and organizational commitment.

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีโดยได้รับคำแนะนำจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของผู้วิจัย ท่านได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ในทุกแขนงแก่ผู้วิจัย พร้อมทั้งให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัย ตลอดจนให้ความเมตตาและเสียสละเวลาเพื่อให้เล่มวิทยานิพนธ์มีความถูกต้องสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครกะฉนิชชา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ท่านถ่ายทอดประสบการณ์และเป็นแบบอย่างที่ดีให้ผู้วิจัยปฏิบัติตาม รวมถึงให้คำแนะนำและดูแลช่วยเหลือในหลาย ๆ ด้าน ตลอดจนความปรารถนาดีที่อาจารย์มอบให้ผู้วิจัยเสมอมา และขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.กนกพัชร์ กอประเสริฐ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกพร้อมทั้งให้คำแนะนำ รวมถึงข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยซึ่งทำให้งานวิจัยนี้สมบูรณ์และมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครกะฉนิชชา ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามเพื่อความเที่ยงตรงของเนื้อหาของงานวิจัย

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษาที่ช่วยเป็นที่ปรึกษาและให้การสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงกำลังใจในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบคุณทุกท่านที่มีอุปการะคุณในการช่วยเหลือให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณและระลึกเสมอว่าไม่มีความสำเร็จใด ๆ ในชีวิตของผู้วิจัย หากปราศจากความรัก ความเข้าใจ และกำลังใจจากบุคคลผู้มีพระคุณที่คอยสนับสนุนผู้วิจัยมาโดยตลอด กราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และสถาบันการศึกษาอันทรงเกียรติที่มอบโอกาสในการศึกษาหาความรู้ให้กับผู้วิจัย จนกระทั่งวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จไปได้ด้วยดี และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยและน้อมรับไว้ ณ ที่นี้

เวทีญาณ์ เจษฎาถาวรวงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	7
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	9
2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ.....	9
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	11
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	29
2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน	29
2.2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน.....	31

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	32
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	38
2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	38
2.3.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร.....	39
2.3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	41
2.4 ตัวแปรคั่นกลาง.....	46
2.4.1 ความหมายของตัวแปรคั่นกลาง.....	46
2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการเป็นตัวแปรคั่นกลางของความพึงพอใจในการทำงาน	48
2.5 การสาธารณสุข โรงพยาบาล และเภสัชกร	49
2.5.1 ประวัติศาสตร์การแพทย์และการสาธารณสุข	49
2.5.2 เภสัชกรและวิชาชีพเภสัชกรรม	51
2.5.3 โรงพยาบาลและระบบการบริการสุขภาพ	53
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	57
3.1 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	57
3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	57
3.3 ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	58
3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	60
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
3.6 คุณภาพของเครื่องมือวิจัย	62
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	74
3.8 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	75
3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล	76
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	82

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	84
4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	91
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง.....	92
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	98
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	98
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	103
5.3 ประโยชน์ของงานวิจัย.....	106
5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยในครั้งต่อไป	109
รายการอ้างอิง	111
ภาคผนวก.....	121
ประวัติผู้เขียน.....	124



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนเภสัชกรสังกัดกระทรวงสาธารณสุขรายจังหวัดในเขตบริการสุขภาพที่ 1 ...	58
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างจากการใช้แบบแผนการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน	59
ตารางที่ 3 แสดงผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน	64
ตารางที่ 4 แสดงเกณฑ์การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล	68
ตารางที่ 5 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความสัมพันธ์กับผู้อื่น ...	69
ตารางที่ 6 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรสภาพแวดล้อมการทำงาน	69
ตารางที่ 7 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการพัฒนาอาชีพ	70
ตารางที่ 8 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรผลประโยชน์ตอบแทน .	70
ตารางที่ 9 แสดงผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล ค่าดัชนีของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน	71
ตารางที่ 10 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน	71
ตารางที่ 11 แสดงผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล ค่าดัชนีของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน	72
ตารางที่ 12 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร	72
ตารางที่ 13 แสดงผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล ค่าดัชนีของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร	73
ตารางที่ 14 แสดงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	75
ตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	83
ตารางที่ 16 แสดงระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น	85

ตารางที่ 17 แสดงระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน.. 86

ตารางที่ 18 แสดงระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานในด้านการพัฒนาอาชีพ 87

ตารางที่ 19 แสดงระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานในด้านผลประโยชน์ตอบแทน 88

ตารางที่ 20 แสดงระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการทำงาน..... 89

ตารางที่ 21 แสดงระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กร 90

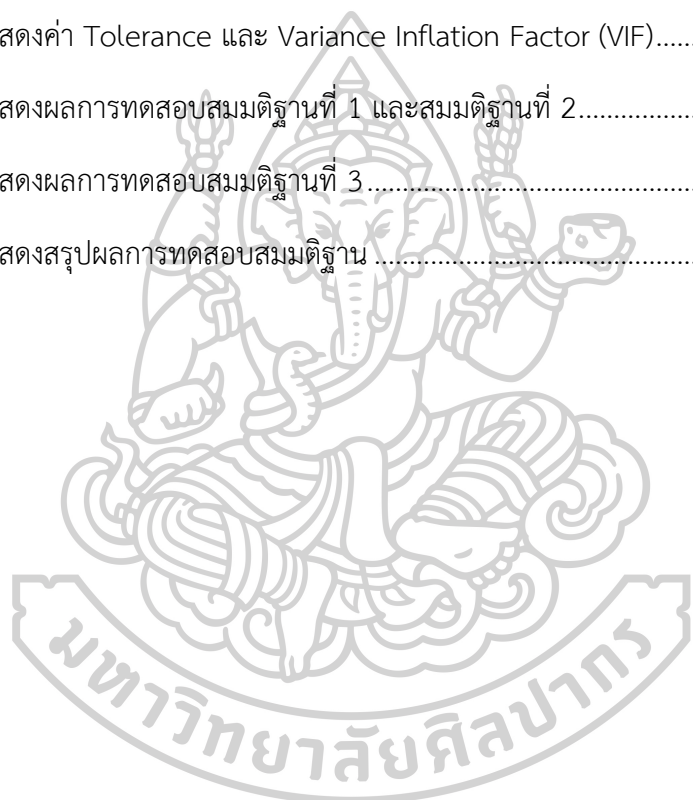
ตารางที่ 22 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient)..... 92

ตารางที่ 23 แสดงค่า Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF)..... 92

ตารางที่ 24 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2..... 95

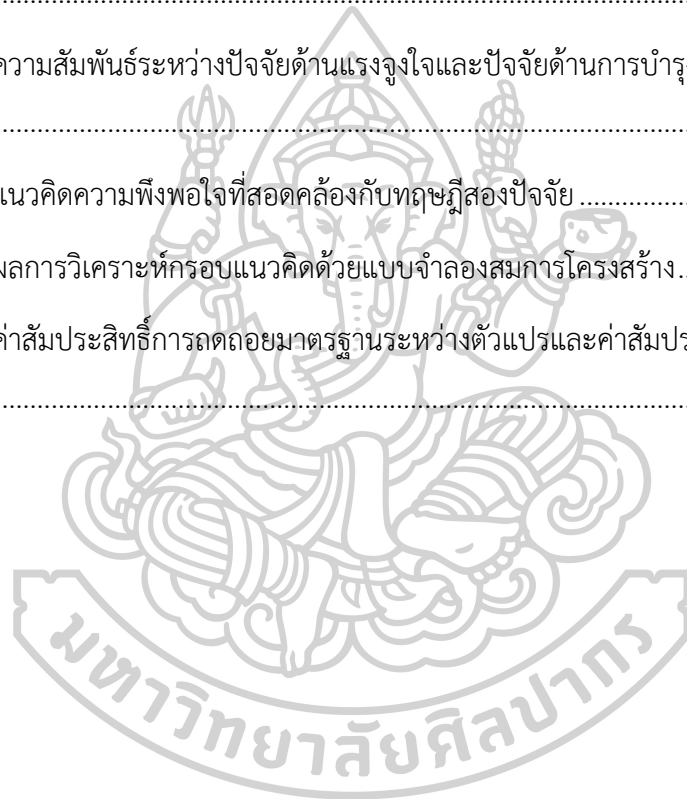
ตารางที่ 25 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3..... 97

ตารางที่ 26 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 102



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย	7
รูปที่ 2 แสดงการจูงใจ (Motivation) ที่ทำให้เกิดพฤติกรรม (Behavior) ตามเป้าหมาย	11
รูปที่ 3 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs).....	14
รูปที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านการบำรุงจิตใจตามทฤษฎีสองปัจจัย	26
รูปที่ 5 แสดงแนวคิดความพึงพอใจที่สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย	35
รูปที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง.....	94
รูปที่ 7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปรและค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของตัวแปรตาม.....	96



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่อดีตเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกพยายามค้นหาแนวทางการบริหารงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจะต้องบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรดำรงอยู่ได้ (อนันต์ มณีรัตน์, 2559) จนตระหนักได้ว่าทรัพยากรทางการบริหารที่มีคุณค่าและมีความสามารถในการพัฒนาองค์กรได้ดีที่สุดนั้นก็คือ ทรัพยากรมนุษย์ (พลฤทธิพร นครชัย & ชัยพงษ์ พงษ์พานิช, 2560) องค์กรต่าง ๆ จึงหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (อนันต์ มณีรัตน์, 2559) ซึ่งเป็นการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน (พลฤทธิพร นครชัย & ชัยพงษ์ พงษ์พานิช, 2560) การขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้กระทำได้โดยการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และพัฒนาเป็นความผูกพันต่อองค์กร ในที่สุด (อนันต์ มณีรัตน์, 2559) บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรและส่งผลกระทบต่อความเจริญรุ่งเรืองขององค์กร (จิราพร ระโหฐาน, 2559) การที่องค์กรมีบุคลากรที่เข้มแข็งและเป็นปึกแผ่นสามัคคีจะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนในอนาคต (พลฤทธิพร นครชัย & ชัยพงษ์ พงษ์พานิช, 2560)

จากผลการวิจัยของบริษัท แกลล์พ ที่ศึกษาข้อมูลเชิงลึกเรื่องความผูกพันต่อองค์กรจากองค์กรระดับโลกกว่า 140 ประเทศทั่วโลก พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะช่วยลดปัญหาการขาดงานและการลาออก ลดการแบ่งแยกและลดความแตกต่างระหว่างบุคลากรในระดับบริหารและระดับปฏิบัติงาน ลดความเสียหายความผิดพลาดในการทำงาน และลดขนาดของการจ้างงาน รวมถึงเพิ่มผลผลิตและสร้างผลกำไรให้สูงขึ้นอีกด้วย ถึงแม้ว่าองค์กรกำลังเผชิญหน้ากับสภาวะวิกฤตทางด้านเศรษฐกิจก็ตาม ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรจะทำให้ องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันและเติบโตอย่างยั่งยืน (Gallup Incorporated, 2013)

การสร้างความผูกพันต่อองค์กรเป็นความท้าทายอย่างยิ่ง โดยพบว่าองค์กรที่มีอัตราการลาออกสูงหรือมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำจะต้องสรรหาบุคลากรมาทดแทน ซึ่งองค์กรจะต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายทั้งค่าประกาศโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ ค่าเอกสารดำเนินการสมัครงานใหม่และการลาออก ค่าเสียเวลาสัมภาษณ์พนักงานเข้าทำงานใหม่ ค่าฝึกอบรมพนักงานใหม่ ค่าสูญเสียโอกาสในการพัฒนา

องค์การแบบต่อเนื่อง (นวัสนันท์ วงศ์ประสิทธิ์, 2557) ในทางตรงข้ามการที่องค์การสามารถสร้างความผูกพันได้นั้น จะส่งผลให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจ เชื่อมั่น และทุ่มเทพลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ (จิราพร ระโหฐาน, 2559)

ในฉากฝั่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่ดูเหมือนจะมีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วและเป็นที่จับตามองของนักลงทุนทั้งหลาย แต่กลับพบว่าความผูกพันขององค์การของกลุ่มประเทศดังกล่าวนี้มีสัดส่วนที่ไม่สูงเท่าที่ควร จากการวิจัยพบว่าอัตราส่วนของบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การมีเพียง 12% เท่านั้น โดยบุคลากรส่วนใหญ่สัดส่วนสูงถึง 74% ไม่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ และอีก 14% เป็นบุคลากรที่ตำหนิและไม่ชอบองค์การที่ตนทำงานอยู่ ในประเทศไทยนั้นพบว่าพนักงานที่มีความผูกพัน มีความสุข และมีความรู้สึกที่ดีให้กับองค์การมีสัดส่วนอยู่ที่ 14% และมีพนักงานที่ทำงานไปวัน ๆ ครบเวลาทำงานก็กลับบ้าน การมาทำงานเพื่อลงบันทึกเวลาทำงานเท่านั้น พนักงานกลุ่มนี้มีสัดส่วนสูงถึง 84% ที่เหลืออีก 2% คือ พนักงานที่มีความรู้สึกไม่ชอบองค์การของตน และพร้อมที่จะทำให้องค์การหยุดชะงักหรือได้รับความเสียหาย ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวจะส่งผลต่อการลดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระยะยาว (Gallup Incorporated, 2013) ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารที่จะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมกับองค์การ นั้นเพราะพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะสามารถสร้างผลผลิตได้มากกว่าองค์การที่มีพนักงานที่มีความผูกพันในระดับต่ำถึง 202% (ชัยวัฒน์ เหล่าสันติสุข & อรพิน สันติธีรากุล, 2555)

ในปัจจุบันนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขมุ่งเน้นการดำเนินงานเชิงรุกเพื่อให้งานบริการสุขภาพมีประสิทธิภาพและมีความเท่าเทียมกันโดยครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ ทำให้ระบบราชการไทยในด้านการสาธารณสุขจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้บริการที่ดีสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข โดยการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวให้ประสบผลสำเร็จต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์การ โดยหนึ่งในตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพองค์การ คือ ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การ (สายพิน สายดำ & พิระศักดิ์ ศรีธำชชา, 2552)

งานเภสัชกรรมเป็นหน่วยงานในสาขาหลักของโรงพยาบาล โดยจะทำงานร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วย อาทิเช่น งานบริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน การติดตามอาการไม่พึงประสงค์จากยา รวมทั้งการปฏิบัติงานเชิงรุก ได้แก่ การติดตามยาในกลุ่มเสี่ยง ตลอดจนการให้บริการข้อมูล การตอบคำถาม การจัดซื้อ การบริหารคลังเวชภัณฑ์ และการนำเสนอข้อมูลยากับคณะกรรมการพิจารณา จะเห็นได้ว่าเภสัชกรรมมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบสูงเพื่อให้เกิดผลงานตาม

เป้าหมายของโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและมาตรฐานวิชาชีพ (สายพิณ สายดำ & พีระศักดิ์ ศรีฤาชา, 2552) และเภสัชกรยังเป็นหนึ่งในทีมสหสาขาวิชาชีพที่มีบทบาทสำคัญต่อการส่งเสริมให้เกิดคุณภาพในการบริการด้านสาธารณสุขและพัฒนาระบบบริการสุขภาพของประเทศ (Thamby & Subramani, 2014)

ระบบบริการสุขภาพมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการโดยการผสมผสานทั้งด้านการรักษา การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพ และการกำจัดปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยกำลังคน นั่นคือ บุคลากรทางการแพทย์ทั้งด้านประเภท จำนวน และทักษะความสามารถที่เหมาะสม ซึ่งจะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เป็นการสร้างรากฐานการพัฒนาสร้างความก้าวหน้าให้กับประเทศอย่างมั่นคงยั่งยืน เนื่องจากการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างด้านประชากร ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมของประเทศต่อไป (นงลักษณ์ พะไยยะ, บุญเรือง ขาวนวน, พุดตาน พันธุณเธร, อดุลย์ บำรุง, & ธิดาพร จิรวัดนะไพศาล, 2561) สถานการณ์ปัจจุบันของโรงพยาบาลรัฐบาลโดยเฉพาะโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขกำลังประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์สาขาต่าง ๆ อย่างมาก โรงพยาบาลภาครัฐหลายแห่งพยายามที่จะปรับปรุงระบบการบริหารจัดการด้านกำลังคน เพื่อมุ่งหวังการลดการสูญเสียและธำรงรักษาบุคลากรทางการแพทย์ในสาขาต่าง ๆ ที่เป็นกำลังหลักของโรงพยาบาล (คณะทำงานจัดทำคู่มือการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน, 2559) นอกจากการเผชิญกับภาวะขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์แล้ว บุคลากรทางการแพทย์ยังมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำกว่าองค์กรด้านอื่น ๆ การสร้างความผูกพันของเภสัชกรต่อองค์กรจึงเป็นความท้าทายอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบัน (นวิสนันท์ วงศ์ประสิทธิ์, 2557)

โดยพบว่าแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลนั้นจะเป็นสิ่งผลักดันให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวมีผลทำให้บุคคลได้รับรางวัล และผลของการได้รับรางวัลจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (โชติกา ระโส, 2555) นั่นหมายความว่า การสร้างความพึงพอใจในการทำงานนั้นจำเป็นต้องมีแรงจูงใจ และเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้บุคคลนั้นตั้งใจทำงานโดยไม่คิดจะลาออกหรือหยุดงาน (กิติพัฒน์ ตามาพงษ์, 2559) พบว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะส่งผลทางตรงและเชื่อมโยงกับกระบวนการสร้างความผูกพันต่อองค์กร (Al-Tit & Suifan, 2015) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานและขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ นั่นจึงเป็นสาเหตุให้องค์กรต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญในการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (อนันต์ มณี

รัตน์, 2559) เพื่อสร้างความแตกต่างและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาเป็นองค์การที่มี
ความสามารถสูง (พลทิพร นครชัย & ชัยพงษ์ พงษ์พานิช, 2560)

จากการสำรวจค่าตอบแทนของเภสัชกรในประเทศไทย พบว่าเภสัชกรในเขตภาคเหนือเป็น
กลุ่มที่ได้รับค่าตอบแทนต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับเภสัชกรในภูมิภาคอื่น ๆ (สุรฉัตร จ้อสุรเชษฐ์ et al.,
2556) ประกอบกันความทุกข์จากระบบบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลรัฐบาล ทั้งจากการการ
เร่งรัดพัฒนาคุณภาพมาตรฐานตามเกณฑ์ จากความกดดันของผู้เข้ารับบริการโรงพยาบาลภาครัฐซึ่ง
มักจะมีทัศนคติต่อบุคลากรทางการแพทย์ในลักษณะหน้าอ รอนาน บริการแย่ ซึ่งยังไม่รวมถึงความ
ขัดแย้งและการถูกฟ้องร้องจากผู้รับบริการทางการแพทย์ที่นำไปสู่ปัญหาการเสียชีวิตกำลังใจในการ
ประกอบวิชาชีพ (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข,
2549) นอกจากนี้สถานการณ์โรคและผลกระทบต่อสุขภาพรวมถึงสถานการณ์การเจ็บป่วยของ
ประชาชนพบว่ามีความโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสาเหตุการปนเปื้อนของเชื้อโรคซึ่งมาจาก
พฤติกรรมด้านสุขอนามัยที่ไม่ถูกสุขลักษณะ จากข้อมูลการระบาดในพื้นที่ทั่วประเทศพบว่
ภาคเหนือเป็นภูมิภาคที่มีรายงานการระบาดของโรคสูงสุด (สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย
กระทรวงสาธารณสุข, 2555) ในด้านโรคเอดส์ซึ่งเป็นโรคติดต่อร้ายแรงที่สุดที่ทำให้ผู้ติดเชื้อเสียชีวิตได้
พบว่าภาคเหนือเป็นภูมิภาคที่มีอัตราผู้ป่วยโรคเอดส์สูงสุดที่ต้องใช้ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการ
ดูแลรักษาผู้ป่วยนานกว่า ๒๐ ปี ซึ่งนับได้ว่าเป็นปัญหาที่รุนแรงที่ต้องได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องและ
มีจัดการที่ดี (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข,
2549) นอกจากนี้ปัญหาสุขภาพอนามัยของประชาชนที่ประสบภัยโดยตรงแล้ว ภาคเหนือยังเป็น
ภูมิภาคที่ประสบสาธารณภัยบ่อยครั้งในประเทศไทยทั้งอุทกภัยในฤดูฝน ไฟป่า และหมอกควันใน
จังหวัดภาคเหนือ จากปัญหาสุขภาพทั้งหมดที่กล่าวจะต้องได้รับการเข้ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาล
ทั้งสิ้น (สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2555) จากข้อมูลข้างต้น
สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศไทยพ.ศ. 2560-2564 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร
สุขภาพเพื่อสามารถพัฒนาคุณภาพในการดูแลสุขภาพและสร้างหลักประกันสุขภาพในระยะยาว
โดยเฉพาะในจังหวัดภาคเหนือบนพื้นที่สูงทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ประชากรทุกกลุ่มเข้าถึง
อนามัย การยับยั้ง การป้องกันการแพร่ของโรคระบาดของทั้งโรคเอดส์และวัณโรค เพื่อส่งเสริม
สุขภาพ การป้องกันและการควบคุมโรคให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยงดังกล่าวมีสุขภาพและคุณภาพภาพที่
ดีขึ้น (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข, 2559)

จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวในข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรโรงพยาบาลรัฐ เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐบาล เพื่อเป็นทิศทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์การให้ปฏิบัติงานอย่างมีความเป็นเลิศในวิชาชีพ และการเลือกทำการศึกษาในเขตบริการสุขภาพที่ 1 ซึ่งประกอบด้วย 8 จังหวัดในเขตภาคเหนือเนื่องจากเขตพื้นที่ดังกล่าวสอดคล้องกับการนโยบายยุทธศาสตร์ประเทศที่เล็งเห็นว่าควรพัฒนาเขตพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งเป็นเขตพื้นที่สูงการเดินทางเข้าถึงยากลำบากและเป็นพื้นที่ที่มีปัญหาด้านสุขอนามัยรวมถึงการแพร่ของโรคระบาดสูง ซึ่งการศึกษาดังกล่าวจะเป็นกระบวนการที่สามารถนำไปสู่พัฒนาให้เภสัชกรโรงพยาบาลรัฐทุ่มเทแรงกายแรงใจ และกำลังสติปัญญาของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างผลสัมฤทธิ์ในด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในภาพรวมของเขตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ระดับความพึงพอใจในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ที่ผลต่อความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลส่งผ่านของความพึงพอใจในการทำงานในความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1

2. ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1

3. ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เภสัชกรโรงพยาบาลที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลของภาครัฐในเขตบริการสุขภาพที่ 1 ซึ่งประกอบด้วย 8 จังหวัด คือ เชียงราย เชียงใหม่ พะเยา แพร่ น่าน แม่ฮ่องสอน ลำพูน และลำปาง จากข้อมูลของกระทรวงสาธารณสุข รายงานข้อมูลบุคลากรด้านสาธารณสุข ประจำปี 2560 ทำให้ผู้วิจัยทราบว่าประชากรมีจำนวน 905 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 ผ่านกระบวนการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารต่าง ๆ โดยแบ่งเป็น 5 หัวข้อหลัก คือ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ, แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน, แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร, ตัวแปรต้นกลาง และการสาธารณสุข โรงพยาบาล และเภสัชกร เพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1

ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

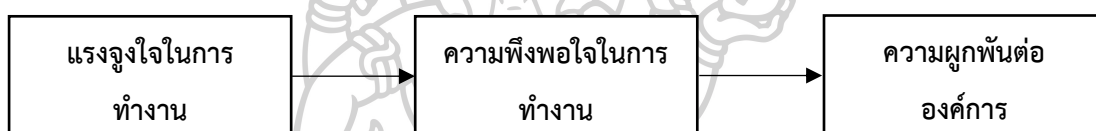
1. ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ แรงจูงใจในการทำงาน
2. ตัวแปรต้นกลาง (Mediator Variable) คือ ความพึงพอใจในการทำงาน
3. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความผูกพันต่อองค์กร

ขอบเขตด้านเวลาและสถานที่ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือนเศษ คือ เดือนเมษายนถึงต้นเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2562 โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด และ

พื้นที่ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล คือ เขตบริการสุขภาพที่ 1 โดยมีจำนวนทั้งหมด 8 จังหวัด คือ เชียงราย เชียงใหม่ พะเยา แพร่ น่าน แม่ฮ่องสอน ลำพูน และลำปาง

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดระหว่างตัวแปรสำหรับการวิจัย 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรต้น คือ แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วยตัวแปรย่อย 4 ด้าน คือ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น, สภาพแวดล้อมการทำงาน, การพัฒนาอาชีพ และผลประโยชน์ตอบแทน ตัวแปรคั่นกลาง คือ ความพึงพอใจในการทำงาน และตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์การ โดยสามารถแสดงเป็นแผนภาพกรอบแนวคิด ดังนี้



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลรัฐในเขตบริการสุขภาพที่ 1
2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรโรงพยาบาลรัฐในเขตบริการสุขภาพที่ 1
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตบริการสุขภาพที่ 1 รวมถึงเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันขององค์การของเภสัชกรซึ่งจะช่วยส่งเสริมการเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพสูง
4. เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์การวิชาชีพสภาเภสัชกรรมในการผลักดันบทบาทเภสัชกรผ่านกระบวนการสร้างความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกร

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

เภสัชกร หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพทางด้านสาธารณสุขที่มีความเชี่ยวชาญด้านยา และมีบทบาทสำคัญในการควบคุมและประกันคุณภาพของผลิตภัณฑ์ยา รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านยา เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้ยา

โรงพยาบาลรัฐ หมายถึง สถานที่ให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชนที่ก่อตั้งขึ้นด้วยเงินทุนของรัฐบาล เพื่อให้บริการตรวจโรค รักษา และป้องกันโรคแก่บุคคลทั่วไป รวมทั้งมีเตียงให้ผู้ป่วยนอนพักรักษาตัว โดยคิดค่าบริการตามความเหมาะสมไม่มุ่งเน้นผลกำไรในทางธุรกิจ

เขตบริการสุขภาพ หมายถึง การบริหารจัดการระบบสุขภาพระดับพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนในแต่ละเขตพื้นที่ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ โดยอาศัยกลไกของกลุ่มที่สามารถบริหารจัดการระบบบริการโดยส่งต่อกันในพื้นที่

แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ผลักดันให้บุคคลกระทำหรือแสดงพฤติกรรมเพื่อที่จะบรรลุตามเป้าหมายหรือความต้องการของตน แรงจูงใจอาจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลเพียงอย่างเดียว หรือทั้งสองอย่างพร้อมกันก็ได้ เช่น ความสัมพันธ์กับผู้อื่น สภาพบรรยากาศในการทำงาน การให้รางวัล เป็นต้น

ความพึงพอใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่ตอบสนองต่ออารมณ์ความรู้สึกในเชิงบวก โดยจะเชื่อมโยงระหว่างสิ่งที่บุคคลคาดหวังกับสิ่งที่ตนได้รับ โดยสิ่งที่ได้รับนั้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวังของตนเอง

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับองค์กร เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ส่งเสริมให้บุคคลมีเจตจำนงแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในองค์กร พร้อมทั้งจะอุทิศตนเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร ความผูกพันเป็นหนึ่งในปัจจัยทางจิตวิทยาที่สำคัญในการรักษาบุคคลให้คงอยู่กับองค์กร

ตัวแปรคั่นกลาง หมายถึง ตัวแปรที่มีบทบาทในการส่งผ่านอิทธิพลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยตัวแปรคั่นกลางจะมีส่วนสำคัญในการช่วยอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมศาสตร์ให้ผู้วิจัยเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ได้ชัดเจนมากขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 ผู้วิจัยได้ค้นคว้าศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอแนวคิดและทฤษฎีตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
4. ตัวแปรคั่นกลาง
5. การสาธารณสุข โรงพยาบาล และเภสัชกร

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ หมายถึง พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมและกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรม บุคคลที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการลงมือกระทำเพื่อเดินไปสู่เป้าหมายอย่างไม่ลดละ ในขณะที่บุคคลที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรมหรือกระทำการใด ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (อทิทยา เสนะวงศ์, 2555)

แรงจูงใจ หมายถึง แรงเสริม แรงขับ หรือแรงผลักดันที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้น ทำให้บุคคลเกิดขวัญและกำลังใจในการทำให้เกิดพฤติกรรมของบุคคลมีพลัง มีทิศทาง มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย แรงจูงใจเป็นคุณสมบัติที่มีอยู่ในมนุษย์ทุกคน ซึ่งจะทำให้เกิดแนวโน้มแห่งการพัฒนาความสามารถที่จะรับผิดชอบงานให้สัมฤทธิ์ผล (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559)

แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่ตนเองต้องการ โดยผู้นำจะใช้วิธีการกำหนดปัจจัยภายนอกและภายในที่แต่ละบุคคลพึงพอใจมากระตุ้นให้พนักงานแสดงศักยภาพ นำความสามารถที่มีอยู่ออกมาใช้ในการทำงานเพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทำให้องค์การเติบโตเจริญก้าวหน้า (โชติกา ระโส, 2555)

แรงจูงใจ หรือ Motivation หมายถึง การนำปัจจัยต่าง ๆ มาผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมบางอย่างอย่างมีทิศทาง เพื่อที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยแรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับความต้องการ (Need), แรงขับ (Drive) และแรงกระตุ้น (Motive) (วรพจน์ สุทธิสัย, 2545)

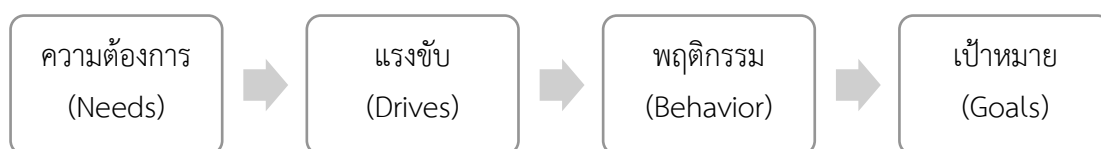
แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดเนื่องมาจากความต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือ ความปรารถนา (Desires) ที่ทำให้มนุษย์พยายามดิ้นรนเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยอาจเกิดมาตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ แรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล สิ่งเร้าภายในมาจากภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความรู้สึกต้องการหรือขาดอะไรบางอย่างจัดเป็นพลังชักจูง ส่วนสิ่งเร้าภายนอกมาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่มาเร้า มาเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ แรงจูงใจอาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกเพียงอย่างเดียว หรือทั้งสองอย่างพร้อมกันก็ได้ นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่น ๆ เช่น การยอมรับของสังคม การให้รางวัล สภาพบรรยากาศที่เป็นมิตร หรือการบังคับขู่เข็ญล้วนเป็นเหตุจูงใจให้เกิดแรงจูงใจได้ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2561)

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใดก็ตามจากทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลที่สามารถสร้างแรงปรารถนาให้เกิดขึ้นโดยมีการกำหนดรูปแบบ ทิศทาง ความเข้ม และระยะเวลาของพฤติกรรมในด้านการทำงานที่ชัดเจน รวมทั้งสามารถกระตุ้นหรือผลักดันให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำใด ๆ ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุต่อความปรารถนานั้นโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค (พิชญา วัฒนรังสรรค์, 2558)

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่สามารถกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยพนักงานแต่ละคนจะกำหนดเป้าหมายส่วนบุคคล และจะได้รับรางวัลเป็นผลตอบแทนการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่กำหนดไว้ (สรนันท์ บางแสง, 2556)

แรงจูงใจ หรือ Motivation มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Movere” ซึ่งมีความหมายว่าการเคลื่อนไหว หมายถึง แรงผลักดันให้มนุษย์เกิดการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มนุษย์แต่ละคนเป็นผู้กำหนด การจูงใจเป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรม สร้างแรงขับเคลื่อนให้บุคคลมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้บริหารองค์กรต้องค้นหาวิธีจูงใจให้บุคลากร แสดงพฤติกรรมในทิศทางที่เป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร พื้นฐานสำคัญของการจูงใจ คือ การสร้างความต้องการ

(Needs) ให้เกิดขึ้น เมื่อมีความต้องการเกิดขึ้นแล้วจะผลักดันให้เกิดแรงขับ (Drives) คือความอยากที่จะกระทำ ซึ่งจะทำให้เกิดการกระทำหรือพฤติกรรม (Behavior) ตามสิ่งที่ยังตั้งเป้าหมายไว้ (เชมณัฐ ฎกองไชย, 2559)



รูปที่ 2 แสดงการจูงใจ (Motivation) ที่ทำให้เกิดพฤติกรรม (Behavior) ตามเป้าหมาย

ที่มา: ปรับปรุงมาจาก เชมณัฐ ฎกองไชย (2559)

ปรัชญาของนักบริหาร จงมองให้เห็นศักยภาพของบุคคลให้ลึกซึ้งกว่าที่พวกเขามองเห็น ศักยภาพของตัวเอง จากนั้นให้สร้างแรงจูงใจและชักจูงให้พวกเขาเหล่านั้นค้นพบศักยภาพในตัวเองได้ เช่นเดียวกับที่ผู้บริหารมองเห็น พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พวกเขาได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ (สตีฟ แชนเลอร์, 2554)

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ผลักดันให้บุคคลกระทำหรือแสดงพฤติกรรม เพื่อที่จะบรรลุตามเป้าหมายหรือความต้องการของตน แรงจูงใจอาจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลเพียงอย่างเดียว หรือทั้งสองอย่างพร้อมกันก็ได้ เช่น ความสัมพันธ์กับผู้อื่น สภาพบรรยากาศในการทำงาน การให้รางวัล เป็นต้น

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

วิวัฒนาการของแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจเริ่มต้นจากแนวคิดการจัดการแบบคลาสสิก คือ ทฤษฎีการจูงใจตามแนวคิดของ เฟรดเดอริก เทย์เลอร์ (Frederick Winslow Taylor) วิศวกรชาวอเมริกันที่ได้รับการยกย่องให้เป็นบิดาของการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (เชมณัฐ ฎกองไชย, 2556) เทย์เลอร์ เป็นนักคิดคนแรกที่เสนอหลักการจูงใจคนทำงาน โดยใช้กระบวนการเชิงวิทยาศาสตร์เข้ามาควบคุมจัดการ (วรพจน์ สุทธิสัย, 2545) โดยเสนอการจูงใจพนักงานโดยใช้การจ่ายเงินเป็นแรงจูงใจคนงาน เพื่อให้คนงานปฏิบัติงานตามคำสั่งได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นจึงใช้ระบบการจ่ายค่าจ้างเป็นรายชิ้น โดยให้คนงานแต่ละคนได้รับค่าตอบแทนเป็นสัดส่วนโดยตรงกับผลผลิตแทนการจ่ายค่าจ้างเป็นรายชั่วโมงการทำงาน นอกจากนี้ยังสนใจในการจูงใจบุคคลให้ทำงานให้เหมาะสมกับงาน “Put the Man in the Right Job” ด้วยความถนัดหรือชำนาญเฉพาะทาง

รวมทั้งคัดเลือกคนโดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมถึงให้โอกาสคนงานแต่ละคนในการได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถในการทำงานตามความจำเป็น อีกทั้งยังมีรางวัลพิเศษให้กับคนงานที่ทำงานดีเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับคนงาน (เขมณัฐ ภูทองไชย, 2556) เทย์เลอร์ตั้งข้อสังเกตว่า ระบบการให้ค่าตอบแทนที่ใช้อยู่เดิมนั้นไม่ได้เป็นตัวชี้วัดถึงผลผลิตในการทำงานของคนงานแต่ละคน นั่นคือ คนงานที่มีผลผลิตสูงได้รับค่าตอบแทนเท่ากับคนงานที่มีผลผลิตต่ำ จากข้อสังเกตนี้เอง เทย์เลอร์จึงเสนอแนะระบบของการให้ค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับผลผลิตของคนงาน นั่นคือ ค่าตอบแทนจะขึ้นกับผลผลิตที่คนงานแต่ละคนทำได้จริง และมีค่าตอบแทนพิเศษให้กับคนงานที่มีผลผลิตสูงกว่ามาตรฐานเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน โดยทฤษฎีแรงจูงใจในสมัยนั้นตั้งอยู่บนสมมติฐานว่า เงินเป็นตัวจูงใจเบื้องต้น ดังนั้นค่าตอบแทนที่เป็นเงินจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงาน เพราะเชื่อว่าถ้าค่าตอบแทนที่เป็นเงินสูงเพียงพอ จะทำให้คนงานมีความสามารถในการสร้างผลผลิตสูงมากขึ้น แนวทางของเทย์เลอร์ตั้งอยู่บนสมมติฐานว่า คนงานมีแนวโน้มตามธรรมชาติที่จะทำงานโดยไม่ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ โดยทฤษฎีของเทย์เลอร์ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารมานานพอสมควรจึงจะพบว่าแนวทางนี้มีข้อเสียหลายประการ อาทิเช่น การมีทัศนคติว่าคนงานทุกคนเกียจคร้าน ต้องบังคับบัญชาใกล้ชิด และถูกจูงใจด้วยเงินเพียงอย่างเดียว ซึ่งเป็นทัศนคติที่ไม่ถูกต้อง เพราะคนงานจะถูกจูงใจให้ปฏิบัติงานด้วยปัจจัยอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ ความสำเร็จ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นต้น (วรพจน์ สุทธิสัย, 2545) อย่างไรก็ตาม วิธีการจูงใจตามแนวคิดของเทย์เลอร์จะใช้ได้ผลในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ เท่านั้น เนื่องจากเป็นวิธีการที่เน้นเฉพาะปัจจัยทางกายภาพ โดยไม่ได้คำนึงถึงคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ซึ่งมีความรู้สึนึกคิด มีจิตใจ ดังนั้น การปฏิบัติต่อคนงานเสมือนเป็นเครื่องจักรในโรงงานการผลิตจึงไม่ก่อให้เกิดผลผลิตหรือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาวได้ (เขมณัฐ ภูทองไชย, 2559)

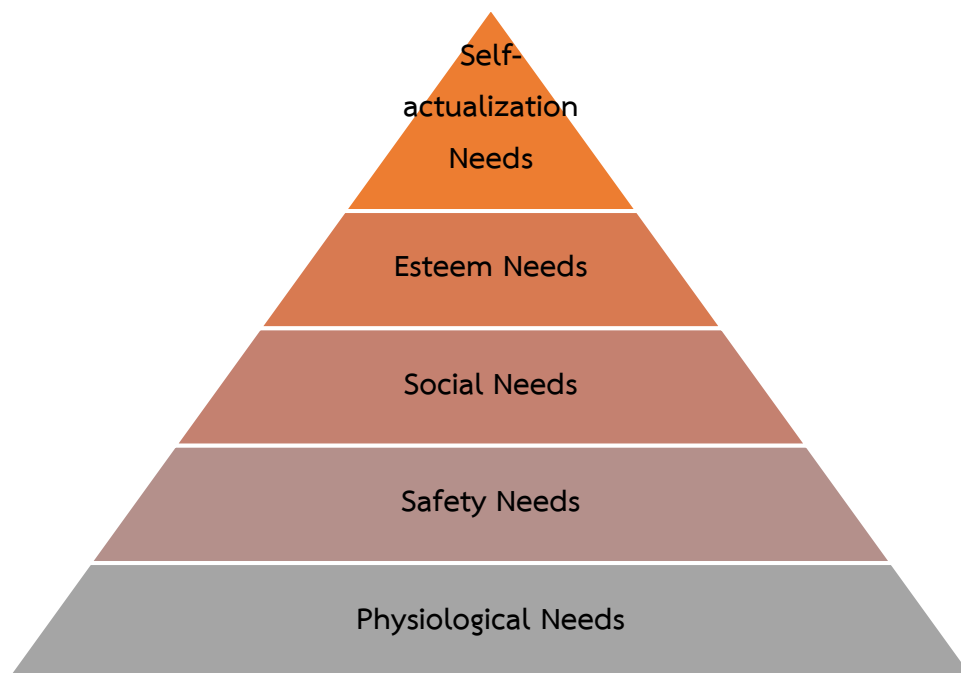
ในเวลาต่อมาได้มีการพัฒนาแนวคิดและทฤษฎีการจัดการโดยใช้แนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งทฤษฎีที่โด่งดังและได้รับการยอมรับมาจนถึงปัจจุบัน นั่นคือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (The Hierarchy of Needs Theory) หรือ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's theory) คือ ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่พัฒนาขึ้นโดยนักจิตวิทยาคลินิก แห่งมหาวิทยาลัยแบรนดิส ชื่อ อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ในรายงานเรื่อง "A Theory of Human Motivation" ปีค.ศ.1943 จากการเฝ้าศึกษาและสังเกตพฤติกรรมตามธรรมชาติของมนุษย์ อับราฮัม มาสโลว์ เป็นชาวอเมริกันที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำแนวคิดของกลุ่มมนุษยนิยม (Jerome, 2013)

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีการจูงใจที่นักการจัดการให้ความสนใจ เนื่องจากเป็นการศึกษาความต้องการของบุคคล โดยนักการจัดการสามารถนำทฤษฎีดังกล่าวมาประยุกต์เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร และส่วนหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล เนื่องจากมนุษย์ย่อมมีความต้องการ และเมื่อความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์จะเกิดความเครียด จากนั้นจะนำไปสู่การกระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อนเพื่อหาวิธีการทำให้มนุษย์มุ่งไปสู่สิ่งที่ตนเองต้องการเพื่อที่จะลดความตึงเครียดนั้น (ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, & จรัมพร โห้ล้ายอง, 2555)

กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์มีอยู่สามประการ คือ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2556)

- 1) บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ซึ่งเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่สามารถเป็นเหตุจูงใจได้อีกต่อไป
- 2) ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้น โดยจะเรียงตามลำดับความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน
- 3) เมื่อความต้องการลำดับล่างได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

โดยทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์น่าจะเป็นทฤษฎีที่ดีที่สุดในการนำเสนอขอบเขตของพฤติกรรมและความต้องการของมนุษย์ ช่วยในด้านจัดการขององค์กรด้วยรูปแบบใหม่ในการมองไปที่ระดับความสูงหรือพฤติกรรมของพนักงานเพื่อทำความเข้าใจว่ามนุษย์มีความต้องการและมีแรงจูงใจอย่างไร มาสโลว์ได้สร้างทฤษฎีว่าคนมีความต้องการ 5 ประเภท โดยเรียงลำดับความต้องการจากขั้นต้นแล้วค่อย ๆ เลื่อนขึ้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปตามลำดับขั้น เพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพดังนี้ (Kaur, 2013)



รูปที่ 3 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

ที่มา: ปรับปรุงมาจาก Kaur (2013)

ลำดับความต้องการของมนุษย์ โดยการเรียงลำดับเริ่มจากความต้องการขั้นต้นแล้วค่อย ๆ เลื่อนขึ้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปตามลำดับชั้น 5 ลำดับดังนี้ (Aruma & Hanachor, 2017)

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) คือ ความต้องการด้านล่างของรูปสามเหลี่ยม เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดและขั้นพื้นฐานที่สุด เป็นความต้องการทางชีวภาพเพื่อการอยู่รอด เช่น อาหาร อากาศ น้ำ นอนหลับ เคลื่อนไหว เสื้อผ้า ที่พักอาศัย และสัญชาตญาณและความต้องการทางเพศ ความต้องการดังกล่าวเป็นแรงจูงใจให้มนุษย์ดิ้นรนเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นนี้ก่อน ซึ่งองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในขั้นนี้โดยการจ่ายเงินเดือนหรือค่าตอบแทนเป็นตัวแทน เพื่อให้พนักงานมีเงินเดือนที่เพียงพอต่อสภาพความเป็นอยู่ เนื่องจากพนักงานที่ไม่มีสิ่งจำเป็นขั้นมูลฐานของชีวิตจะไม่สามารถมีส่วนร่วมใด ๆ ในกับองค์กรได้เลย

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) คือ ความต้องการลำดับที่สองของมนุษย์ จะเกิดขึ้นหลังจากความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองป้องกันจากอันตรายต่าง ๆ ที่มีต่อร่างกาย ทั้งทางด้านกายภาพ เช่น ต้องการความปลอดภัยปราศจากภัยอันตรายทั้งปวงในการปฏิบัติงาน ภัยพิบัติธรรมชาติ อาชญากรรม

สงคราม การก่อการร้าย รวมถึงต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางเศรษฐกิจ เช่น หลักประกันในการประกอบอาชีพ โอกาสทางการงาน รวมถึงความปลอดภัยทางการเงิน นอกจากนี้ยังมีความต้องการความปลอดภัยด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ การประกันการช่วยเหลือในกรณีเกิดอุบัติเหตุหรือความเจ็บป่วย โดยความต้องการในขั้นนี้ทำให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลกระทำพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หลีกเลี่ยงการเสี่ยงพหุภัย ไม่ชอบที่จะเผชิญอันตราย ดำรงชีวิตในสังคมอย่างสงบ ยึดถือระเบียบแบบแผน องค์กรต้องตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในขั้นนี้โดยการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปราศจากอันตราย เพื่อให้พนักงานทำหน้าที่ของตนโดยไม่ต้องกลัวภัยคุกคามใด ๆ นอกจากนี้ยังรวมถึงการพิจารณาอย่างมีหลักเกณฑ์ มีความยุติธรรมเท่าเทียม ปราศจากระบบความชอบพอกันเป็นส่วนตัวหรือการเลือกปฏิบัติเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) คือ ความต้องการลำดับที่สามของมนุษย์ จะเกิดขึ้นภายหลังจากความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว โดยมนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับความรักและความอบอุ่น ต้องการการได้รับความเอาใจใส่ ห่วงใย เอื้ออาทร มิตรภาพ และยอมรับจากผู้อื่น นั่นคือการมีบทบาทร่วมกับกลุ่ม ต้องการที่จะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ทั้งกลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อนฝูง กลุ่มมิตรภาพ จึงแสดงออกในรูปแบบพฤติกรรม เช่น ถิ่นกำเนิด ตระกูล เชื้อชาติ สถาบัน องค์กร องค์กรสายอาชีพ สโมสร ทีมกีฬา แก๊ง เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นนี้ องค์กรต้องสนับสนุนให้บุคคลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เช่น ปิคนิคองค์กร โบว์ลิ่งองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความผูกพัน ความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกัน เป็นเครื่องมือทำให้บุคคลมีค่าไม่รู้สึกโดดเดี่ยวอ้างว้าง

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) คือ ความต้องการลำดับที่สี่ของมนุษย์ จะเกิดขึ้นภายหลังจากความต้องการก่อนหน้านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นความต้องการที่จะได้รับการเคารพนับถือจากคนอื่น รวมถึงความเชื่อมั่น ความชื่นชมในความสำเร็จ การรับรู้ชื่อเสียง ความรับรู้ในความสามารถของตนเองจากผู้อื่น พฤติกรรมการแสดงออกจะมาในรูปแบบบุคลิกภาพ แข็งแรงเป็นตัวของตัวเอง ดังนั้นการได้รับคำชมเชยหรือคำยกย่องจะช่วยบำรุงจิตใจของบุคคลได้เป็นอย่างดี ตามหลักการความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับล่าง เกิดจากความต้องการความนับถือจากผู้อื่น เช่น การยอมรับ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง ความสนใจ และระดับสูง คือ ความต้องการความเคารพตัวเอง ความเป็นตัวของตัวเอง ความเชี่ยวชาญ ความสามารถ และความ เป็นอิสระ เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นนี้ องค์กรสามารถจูงใจบุคคลโดยการจัดงานเลี้ยงประกาศรางวัลผลงานโดดเด่น

5) ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) คือ ความต้องการลำดับสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิตโดยการพัฒนาศักยภาพและพรสวรรค์ของตนเองสูงสุด นั่นคือการบรรลุเป้าหมายเกิดผลสำเร็จด้วยการใช้ศักยภาพ ทักษะ และความสามารถของบุคคลอย่างสุดกำลังความสามารถ องค์การสามารถจูงใจบุคคลโดยการเสนอตำแหน่งที่ท้าทาย และด้วยเหตุผลนี้บุคคลจึงถูกจัดเป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่าและเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญขององค์การ

มาสโลว์ มีข้อสังเกตโดยแบ่งลำดับความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดตกบกพร่อง (deficiency needs) เป็นความต้องการในระดับต่ำ คือ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม และความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง อีกกลุ่มหนึ่งเป็น ความต้องการแห่งความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth needs) คือ ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่าความต้องการระดับต่ำ จะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูง จะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง โดยเมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างเพียงพอหรือไม่ขาดแคลน โดยอาจไม่ต้องได้รับการตอบสนองสมบูรณ์ร้อยเปอร์เซ็นต์ มนุษย์จึงจะพัฒนาไปถึงความต้องการระดับสูง คือ ความต้องการขั้นที่ห้า (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ, 2556)

ผู้บริหารองค์การที่จะใช้ทฤษฎีของมาสโลว์ในการสร้างแรงจูงใจพนักงาน ควรทราบความต้องการของพนักงานว่าพนักงานมีความต้องการอยู่ในลำดับขั้นใด แล้วจึงจูงใจให้พนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับที่ต้องการหรือลำดับที่สูงกว่า (ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต et al., 2555)

ทฤษฎี ERG หรือ Clayton Alderfer's ERG Theory เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ให้ความสำคัญกับความต้องการของมนุษย์ โดย เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) เป็นผู้ตั้งทฤษฎีนี้ขึ้น โดยตัวอักษร E มาจากคำว่า Existence Needs ตัวอักษร R มาจากคำว่า Relatedness Needs และตัวอักษร G มาจากคำว่า Growth Needs โดยแอลเดอร์เฟอร์แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภทดังนี้ (โชติกา ระโส, 2555)

1) ความต้องการให้มีชีวิตอยู่รอด (Existence needs) คือ ความต้องการด้านกายภาพ ด้านวัตถุ ด้านปัจจัยสี่ ซึ่งสามารถตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจจากปัจจัยภายนอก อาทิเช่น อาหาร น้ำ

ที่อยู่อาศัย สภาพการทำงาน รายได้ ซึ่งเทียบเคียงได้กับความต้องการขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย และขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยของมาส์โลว์

2) ความต้องการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Relatedness needs) คือ ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น ๆ ที่มีความสำคัญกับตนเอง อาทิเช่น คนในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ลูกน้อง ซึ่งเทียบเคียงได้กับความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคมของมาส์โลว์

3) ความต้องการพัฒนา (Growth needs) คือ ความต้องการที่จะพัฒนาความเป็นตัวของตัวเอง ความเฉลียวฉลาด ความมีอำนาจที่จะกระทำการต่างๆ รวมถึงความต้องการเติบโตทั้งในด้านหน้าที่การงานและการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับได้กับความต้องการขั้นที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และขั้นที่ 5 ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิตของมาส์โลว์

นักวิชาการชาวอเมริกัน ชื่อ เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ซึ่งเป็นอาจารย์สอนที่มหาวิทยาลัยเยล (Yale University) มีความเห็นเช่นเดียวกับความต้องการของมนุษย์ของ อับราฮัม มาส์โลว์ ที่จัดเรียงความต้องการเป็นลำดับขั้น แต่แอลเดอร์เฟอร์กลับเสนอว่าความต้องการมีเพียง 3 กลุ่ม คือ 1) การดำรงอยู่ (Existence: E) ซึ่งได้รับการตอบสนองจากปัจจัยพื้นฐาน เช่น อาหาร น้ำ โดยบุคคลจะได้รับการตอบสนองการดำรงอยู่จากองค์การในรูปแบบของเงินเดือนและสภาพแวดล้อมการทำงาน 2) ความสัมพันธ์ (Relatedness: R) เป็นความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม โดยต้องการการยอมรับและการรวมกลุ่มทางสังคมทั้งครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มที่ทำงาน และความต้องการอันสุดท้ายของแทฤษฎี ERG คือ 3) ความเจริญก้าวหน้า (Growth: G) เป็นความต้องการที่จะก้าวไปข้างหน้าโดยการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับรางวัล การได้รับการกล่าวขวัญถึงจากสังคม รวมถึงการเข้าใจชีวิตที่มากขึ้น (เกลิงส์คัตต์ อินทสร, 2554)

เมื่อนำทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ กับทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาส์โลว์ มาเปรียบเทียบกัน จะเห็นได้ว่า ความต้องการดำรงอยู่จะมีความคล้ายคลึงกับความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ส่วนความสัมพันธ์จะสอดคล้องกับความต้องการทางสังคม ในขณะที่ความเจริญก้าวหน้าก็สามารถเทียบเคียงได้กับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต อย่างไรก็ตามความคิดของแอลเดอร์เฟอร์ และมาส์โลว์ จะมีความแตกต่างกันที่การตอบสนองความต้องการและการก้าวไปสู่ลำดับขั้นถัดไป เนื่องจากมาส์โลว์จะให้ความสำคัญกับความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองโดยบุคคลจะก้าวสู่ความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับที่ต่ำกว่าแล้ว ในขณะที่แอลเดอร์เฟอร์จะยอมรับ

กระบวนการของความคับข้องใจและการถดถอยด้วย นั่นคือเมื่อบุคคลผิดหวังจากความต้องการในระดับสูง บุคคลนั้น ๆ อาจจะกลับมาให้ความสำคัญกับความต้องการในระดับพื้นฐานในเรื่องการการดำรงอยู่ การศึกษาและเข้าใจในแนวคิดของแอลเดอร์เฟอร์เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้กับบุคคลอย่างเต็มที่ ในกรณีที่ต้องการไม่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปได้ เช่น พนักงานไม่ได้รับเลือกให้เลื่อนตำแหน่งงานตามที่พนักงานคาดหวังไว้ แต่พนักงานยังคงพอใจกับสภาพแวดล้อมการทำงาน รายได้และสวัสดิการ ความเป็นมิตรและมีความผูกพันกันกับเพื่อนร่วมงาน ก็จะทำให้องค์กรสามารถรักษาพนักงานท่านนั้นเอาไว้ได้ (เกลิงคักต์ อินทรสร, 2554)

ทฤษฎีความต้องการสามประการของ เดวิด ซี แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) ซึ่งแมคเคลแลนด์เป็นนักทฤษฎีทางจิตวิทยาชาวอเมริกัน เจ้าของทฤษฎีที่มีชื่อว่า McClelland's Need theory เป็นทฤษฎีที่ช่วยสนับสนุนทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์เป็นอย่างมาก ทฤษฎีนี้อธิบายการจูงใจบุคคลเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จโดยไม่ได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของตน แต่การจูงใจเกิดมาจากความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั่นเอง โดยตามทฤษฎีของแมคเคลแลนด์มีความต้องการของบุคคลจะสร้างแรงจูงใจที่สำคัญมี 3 ประการ คือ (วรรณ อารรณ์, 2557)

1) ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) คือ ความต้องการที่จะกระทำการต่าง ๆ อย่างเต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการประสบผลสำเร็จสูงจะแสวงหาแนวทางเพื่อก้าวไปข้างหน้าจะใช้ความพยายามเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จ และจะมีความรับผิดชอบในการทำงาน วางแผนการทำงาน รับผิดชอบในการแก้ปัญหาต่าง ๆ จากการทำงาน และกล้าที่จะเผชิญความล้มเหลวในงาน จากการศึกษาของแมคเคลแลนด์ พบว่า บุคคลที่มีความต้องการประสบความสำเร็จจะเข้าสู่การทำงานในอาชีพที่ต้องการผู้มีความสามารถที่จะเผชิญกับความเสี่ยงและการตัดสินใจ และมีโอกาสที่ประสบผลสำเร็จที่ยิ่งใหญ่

2) ความต้องการความรักความผูกพัน (Need for Affiliation) คือ ความต้องการเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น และต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดีจากบุคคลอื่น บุคคลกลุ่มนี้ชอบสถานการณ์ร่วมมือมากกว่าสถานการณ์แข่งขัน โดยแมคเคลแลนด์ มองว่าความต้องการนี้ว่าคล้ายคลึงกับความต้องการขั้นที่ 3 ของมาสโลว์ นั่นคือบุคคลที่มีความต้องการทางด้านนี้สูง จะเป็นกลุ่มที่ให้ลำดับความสำคัญกับความต้องการเพื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่นมากกว่าความต้องการเพื่อความสำเร็จ ตัวอย่างเช่น จากการศึกษาพบว่าถ้าให้โอกาสในการเลือกผู้ช่วยในการทำงาน บุคคลที่ต้องการประสบผลสำเร็จสูงจะเลือก

ผู้ช่วยจากคุณสมบัติที่แสดงถึงความสามารถเป็นสำคัญ ส่วนบุคคลที่ต้องการความรักความผูกพันสูงจะเลือกเพื่อนของตนเองมาเป็นผู้ช่วยงาน จะเห็นได้ชัดว่าบุคคลที่มีความต้องการความรักความผูกพันสูงจะตัดสินใจโดยยึดถือความสบายใจในการทำงานมากกว่าที่จะยึดถือความสำเร็จในการทำงาน

3) ความต้องการอำนาจบารมี (Need for Power) คือ ความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลกลุ่มนี้ต้องการได้รับการยกย่อง ต้องการเป็นผู้นำ ต้องการทำงานเหนือกว่าผู้อื่น และต้องการควบคุมผู้อื่น บุคคลมีความต้องการอำนาจบารมีสูงจะมีความกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าประสิทธิภาพและความสำเร็จของงาน โดยตามแนวความคิดของแมคเคลแลนด์ ความต้องการอำนาจบารมีถูกแบ่งออกเป็น 2 แนวทาง คือ แนวทางบวก จัดเป็นความปรารถนาที่อยากจะเชิญชวนและดลบันดาลใจผู้อื่นให้คล้อยตามได้ และแนวทางลบ เป็นความต้องการอำนาจเพื่อให้มีอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่นในทุก ๆ ด้าน

เดวิด แมคเคลแลนด์ (David McClelland) เป็นนักจิตวิทยาชาวอเมริกันที่มีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ และได้นำผลงานมากมายในช่วงคศ. 1950-1990 โดยผลงานที่ได้รับความนิยม คือ “The three needs theory” หรือบางครั้งเรียกว่า “McClelland’s trichotomy of needs” ซึ่งเป็นการเผยแพร่การศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของคน ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมและมีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่แต่ละบุคคลอาศัยอยู่หรือได้รับการเลี้ยงดูขึ้นมา โดยเสนอว่าความต้องการของมนุษย์มีพื้นฐานมาจาก 3 ด้าน ดังนี้ (เชมณัฐ ภูทองไชย, 2559)

1) ความต้องการในการประสพผลสำเร็จ (Needs for achievement: n-Ach) หมายถึง ความต้องการที่จะประสพความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ บุคคลประเภทนี้จะมีลักษณะต้องการการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ต้องการทำหน้าที่ที่มีความท้าทายสูง มีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์แห่งความสำเร็จ

2) ความต้องการด้านสังคม (Needs for affiliation: n-Aff) หมายถึง ความต้องการในการเข้ากลุ่มและมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคคลประเภทนี้จะมีลักษณะมุ่งการแสวงหามิตรภาพ ต้องการเป็นที่รัก ใส่ใจกับอารมณ์ความรู้สึกของคนอื่น และสนใจการเข้าร่วมในกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ

3) ความต้องการอำนาจ (Need for power: n-Power) หมายถึง ความต้องการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการควบคุมสั่งการให้คนอื่นปฏิบัติตาม บุคคลประเภทนี้จะมีลักษณะมุ่งเน้นการแสวงหาอำนาจหรือสร้างอิทธิพล ต้องการการแข่งขันและการเผชิญหน้า

โดยแมคเคลแลนด์ มีความเห็นว่าความต้องการทั้ง 3 ด้านนี้มีอยู่ในมนุษย์ทุกคน แต่การที่มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมในลักษณะไหนมากกว่านั้นจะขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลและขึ้นกับสภาพแวดล้อมการอบรมเลี้ยงดูของแต่ละบุคคล

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory หรือ Dual Factor Theory) หรือมีอีกชื่อหนึ่งว่า ทฤษฎีแรงจูงใจและสุขอนามัย (Motivation-Hygiene Theory) หรืออาจเรียกว่า ทฤษฎีแรงจูงใจและค่าจุน หรือ ทฤษฎีแรงจูงใจและการบำรุงจิตใจ (Motivation-Maintenance Theory) คือ ทฤษฎีที่เสนอแนะว่าแรงจูงใจในการทำงานของคนทำงานประกอบด้วยสองแนวคิด เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ทฤษฎีสองปัจจัยถูกพัฒนาขึ้น โดย เฟรเดริก เฮอร์ชเบิร์ก (Frederick Herzberg) นักจิตวิทยาด้านพฤติกรรมชาวอเมริกัน ในปีค.ศ. 1959 และถูกตีพิมพ์เป็นหนังสือที่มีชื่อว่า The Motivation at Work (ณัฐสุมน ลักษิกวาราสิริ & สุนันทา มุลทา, 2555)

ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี Herzberg ได้ดำเนินการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน ซึ่งจุดมุ่งหมายของการค้นคว้า เพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อให้หาหนทางในการเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุกคน นั่นคือ การเข้าใจถึงอิทธิพลต่าง ๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน เฮอร์ชเบิร์กได้ทำการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจถึงเจตคติและแรงจูงใจของบุคลากรโดยการพิจารณาว่ามีปัจจัยใดบ้างในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรจะเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรได้ทำงานที่สนุกท้าทาย และสามารถสร้างความก้าวหน้าให้กับตนเองและองค์กร นั่นคือเมื่อบุคลากรประสบความสำเร็จในการทำงาน และได้รับการยอมรับโดยองค์กร จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงาน ในส่วนของปัจจัยด้านการบำรุงจิตใจในการทำงาน อาทิเช่น แสงไม่สว่างเพียงพอ การถ่ายเทของอากาศไม่ดี เงินเดือนต่ำ ซึ่งปัจจัยด้านนี้จัดเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่องค์กรจะต้องตอบสนองให้กับบุคลากร (Baah & Amoako, 2011)

ทฤษฎีสองปัจจัยในด้านการตอบสนองต่อความรู้สึกที่ดีจะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาในงาน เรียกว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ซึ่งปัจจัยด้านแรงจูงใจเกี่ยวข้องกับสิ่งที่บุคลากรสร้างและคาดหวังจากการทำงาน เช่น ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ในอีกด้านหนึ่งเป็นการ

ตอบสนองต่อความรู้สึกที่ไม่ดีซึ่งจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เรียกว่า ปัจจัยด้านการบำรุงจิตใจ ซึ่งปัจจัยด้านการบำรุงจิตใจนี้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกไม่พอใจภายในของบุคลากรที่มีต่อการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน การดูแล และนโยบายขององค์กร (Tan & Waheed, 2011)

ทฤษฎีสองปัจจัย เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้บุคลากรชอบและรักงาน ปฏิบัติงาน จากสำรวจข้อมูลจากการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี ถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน และสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในองค์กร จากการศึกษาเฮอรัชเบิร์กพบว่าความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรไม่ได้มีเพียงมิติเดียว แต่เกิดจากสองปัจจัยคือ ปัจจัยที่เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเรียกว่า “ปัจจัยจูงใจ” Motivation Factor และ ปัจจัยที่จะคอยค้ำจุนเกื้อหนุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรตลอดเวลา เมื่อขาดไปหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้อง จะทำให้บุคลากรในองค์กรไม่ชอบงานได้ ซึ่งจัดเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคลากร เรียกว่า “ปัจจัยบำรุงจิตใจ” Maintenance Factor หรืออาจจะเรียกว่า “ปัจจัยสุขอนามัย” Hygiene Factor ซึ่งทั้งสองปัจจัยจะช่วยเสริมสร้างให้เกิดแรงจูงใจให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน โดยกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น (ณัฐสุมน ลักษิกาวราสิริ & สุนันทา มุลทา, 2555)

เฮอรัชเบิร์กเสนอว่าผู้บริหารส่วนมากได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการบำรุงจิตใจ เช่น เมื่อเกิดปัญหานักงานขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติ มักจะแก้ไขโดยการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือทำการปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือนให้สูงขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ปัจจัยเหล่านี้จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ ซึ่งการที่ผู้บริหารแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการดังกล่าวถือเป็นการแก้ไขที่ไม่สามารถก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรได้มากนัก ซึ่งการสร้างจูงใจให้แก่บุคลากรจะเกิดขึ้นจากการมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น หรือส่งเสริมความก้าวหน้าของ บุคลากร วิธีการเหล่านี้จะเป็นการกระตุ้นที่ดีกว่าการให้คนทำงานในตำแหน่งเดิม และเพิ่มเงินเดือนให้เพียงอย่างเดียว แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องพยายามที่จะรักษาสมดุลในส่วน of ปัจจัยด้านการบำรุงจิตใจให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน (ธนาคาร ชันธพัต, 2557)

การโน้มน้าวบุคลากรให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้นไม่สามารถที่จะทำได้โดยอาศัยปัจจัยในแบบมิติเดียว การบริหารความพึงพอใจจูงใจให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น การเพิ่มปัจจัยด้านแรงจูงใจจะมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าการเพิ่มปัจจัยด้าน

การบำรุงจิตใจ เพราะปัจจัยด้านการบำรุงจิตใจไม่ได้ช่วยให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานที่มากขึ้น อาทิเช่น การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างผลตอบแทนในรูปแบบที่ยืดหยุ่น คือ ปรับส่วนผสมของเงินเดือน โบนัส ค่าคอมมิชชั่นกับบุคลากรที่ทำผลงานได้บรรลุเป้าหมาย จะช่วยสร้างแรงจูงใจมากกว่าการปรับขึ้นเงินเดือนเพียงอย่างเดียว หรือผู้บริหารอาจไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณเพื่อสร้างสถานที่ทำงานให้สะดวกสบายมากจนเกินไป เพราะจะเป็นการลงทุนที่สูญเปล่าเนื่องจากไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน แต่การส่งเสริมการเติบโตตามลำดับสายงาน หรือการสร้าง career path เป็นแนวทางสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดแรงกระตุ้นและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น โดยผู้บริหารจะต้องเน้นไปที่ผลของงาน รูปแบบความรับผิดชอบ และคุณค่าที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน (ณัฐสุสมณ ลักขิกาวราสิริ & สุนันทา มุลทา, 2555)

ทฤษฎีสองปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านแรงจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และ ปัจจัยด้านการบำรุงจิตใจหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559)

1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายใน ซึ่งก็คือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกในการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ความสำเร็จ (Achievement) คือ การที่บุคลากรสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและทันตามกำหนดเวลา มีส่วนร่วมในการทำงานขององค์กรให้เสร็จ ลุล่วงไปได้ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความสามารถป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเกิดความรู้สึกรักพอใจในความสำเร็จของงานนั้น ๆ ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ด้านวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้
- 2) การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น การได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ การชื่นชมยินดีในผลงาน หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงถึงการยอมรับในความสามารถจากคนรอบข้าง ได้แก่ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความ

ภาคภูมิใจในอาชีพ การมีศักดิ์ศรีในอาชีพ และการได้รับการยอมรับจะมีผลในการกระตุ้นจูงใจในการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

- 3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of growth) คือ การได้มีโอกาสนำไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย การมีโอกาสนำไปพัฒนาความรู้จากการไปศึกษาดูงานหรือการได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม
- 4) ลักษณะงานที่ทำ (Work itself) คือ ความน่าสนใจของเนื้องาน เป็นงานที่ใช้ความคิด เพื่อค้นหาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ลักษณะงานมีความสำคัญ มีคุณค่า ทำทลายความสามารถในการทำงาน เป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา และการมีอิสระในการทำงาน
- 5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้รับมอบหมายงานหรือการมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมายที่ไม่มีควบคุมมากเกินไป ได้แก่ การได้รับความเชื่อถือ การได้รับความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ การให้สิทธิ์ทางความคิดและการตัดสินใจ รวมถึงความเหมาะสมของปริมาณงาน

2) ปัจจัยด้านการบำรุงจิตใจหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene factors) จัดเป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงการสกัดกั้นไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ โดยปัจจัยเหล่านี้ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นได้ ส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ต้องได้รับการสนองตอบ โดยถ้าไม่มีให้หรือไม่เพียงพอ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ไม่ได้หมายความว่า ถ้าให้แล้วจะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเพียงปัจจัยที่ใช้ป้องกันทัศนคติทางลบไม่ให้เกิดขึ้นในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ดังนี้

- 1) นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company policy and administration) คือ การจัดการบริหารงานองค์กร และการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ นโยบายระบบขั้นตอน ข้อบังคับ วิธีการทำงานขององค์กร โดยควรจะมีการแบ่งงานชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม มีการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนและแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง
- 2) การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) คือ ลักษณะของการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การ

สั่งงาน การมอบหมายงานมีความชัดเจน การสอนงาน เทคนิคการทำงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการแบ่งงานและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา วิธีการดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีสิทธิ์ในการตัดสินใจตามสมควร

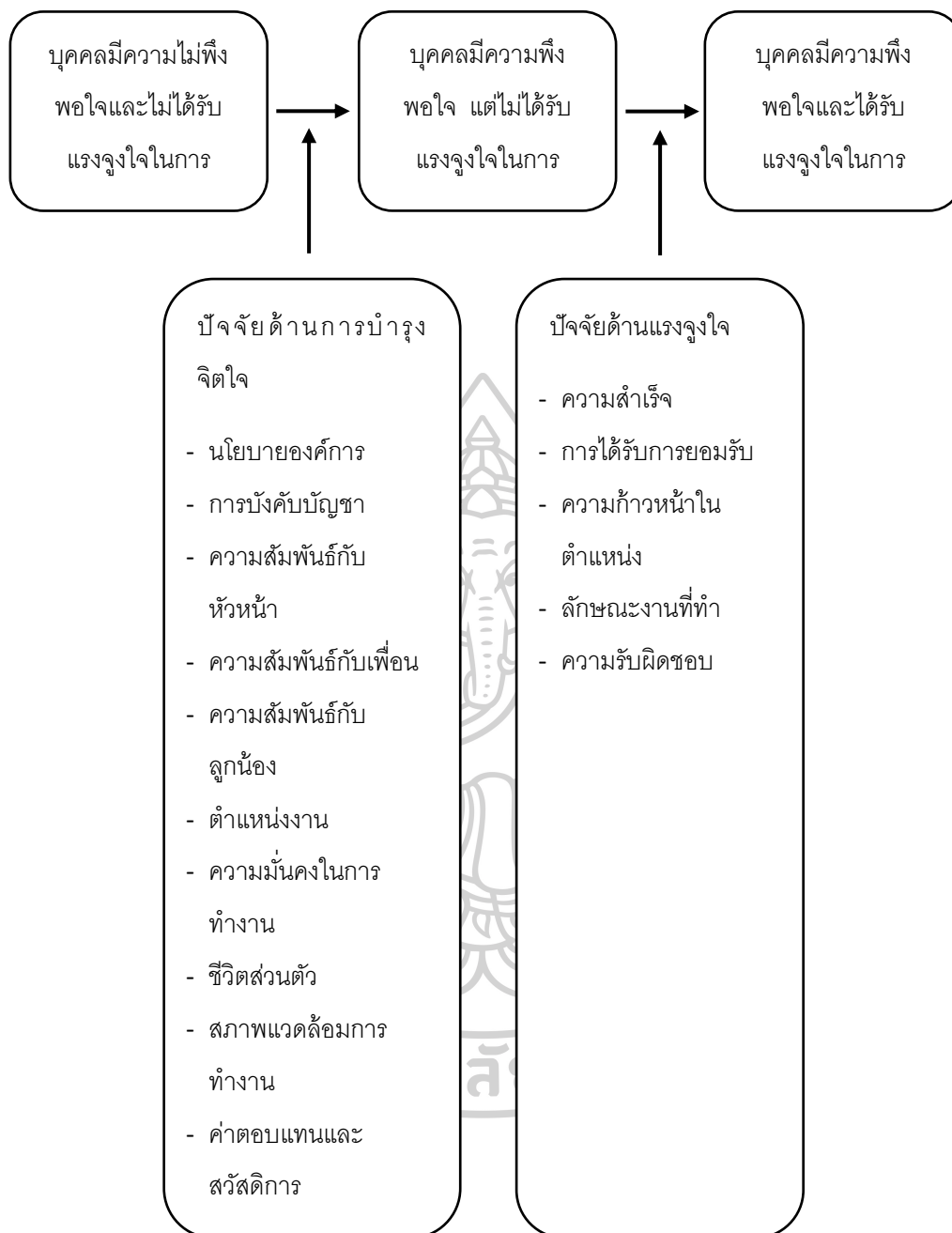
- 3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal relations with supervision) หมายถึง การติดต่อทั้งวาจาหรือกิริยาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ ความมีน้ำใจ และการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน
- 4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations with peers) หมายถึง การติดต่อทั้งวาจาหรือกิริยาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ ความมีน้ำใจ และการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน
- 5) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relations with subordinates) หมายถึง การติดต่อทั้งวาจาหรือกิริยาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ ความมีน้ำใจ และการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา
- 6) ตำแหน่งงาน (Status) คือ ต้องเป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีความสำคัญ และได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมและองค์กร
- 7) ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน หรือความมั่นคงในขนาดและสถานภาพขององค์กร
- 8) ชีวิตส่วนตัว (Personal life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีซึ่งเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน
- 9) สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงาน เช่น ห้องทำงาน เสียง แสงสว่าง การระบายอากาศ กลิ่น อุณหภูมิ บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ใน

การทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผู้ทำงานและเป็นสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แต่สิ่งเหล่านี้ไม่ได้มีผลต่อความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมถึงไม่ได้ทำให้บุคลากรรักองค์กรมากขึ้น

- 10) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensations and welfares) คือ ผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่บุคลากร ทั้งในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง รวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้เหมาะสมและเป็นธรรม เป็นที่พอใจของบุคลากร นอกจากนี้ยังรวมถึงรางวัลที่ให้กับบุคลากรที่เป็นผลมาจากการทำงาน หรือเป็นผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับเพิ่มเติม ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพ การประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อน เงินช่วยค่าครองชีพ เงินโบนัส

แรงจูงใจเป็นเหมือนพลังพิเศษที่พร้อมจะขับเคลื่อนให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สร้างประโยชน์ ส่งผลต่อความเติบโต ความเจริญก้าวหน้า ความมั่นคงให้กับองค์กร ผู้บริหารจึงต้องจัดให้มีปัจจัยทั้งสองด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร เป็นการสร้างแรงจูงใจและขจัดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานของบุคลากรให้หมดไป เพื่อให้ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร การทำงานอย่างกระตือรือร้น ร่วมมือร่วมใจ เกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร เกิดเป็นพลังในการช่วยกันพัฒนาขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตและเจริญก้าวหน้าไปอย่างมั่นคงยั่งยืน





รูปที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านการบำรุงจิตใจตามทฤษฎีสองปัจจัย

ที่มา: ปรับปรุงมาจาก กมลพร กัลยาณมิตร (2559)

แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิตของพนักงาน นั่นคือ ปริมาณหรือคุณภาพของงานขึ้นกับการจูงใจในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรของตน

เพื่อให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยการจูงใจมนุษย์มีมากมายหลายวิธี นอกจากนี้มนุษย์ยังมีความต้องการที่แตกต่างกันโดยอาจเริ่มจากการตอบสนองความต้องการทางกาย เช่น น้ำ อาหาร และ ยังมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการคำชมเชย ต้องการอำนาจ ต้องการการยอมรับ เนื่องมาจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ซึ่งต้องการอารมณ์ผูกพันและการอยู่รวมกลุ่มกับผู้อื่น (อทิทยา เสนะวงศ์, 2555)

องค์การที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมีพนักงานที่มีคุณภาพ การที่พนักงานจะมีคุณภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน สร้างพนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ แรงจูงใจยังส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างทั้งพฤติกรรมและทัศนคติที่ดีต่องานและต่อองค์การ ผลักดันให้บุคลากรเพิ่มคุณค่ามูลค่าในตัวเอง นอกจากนี้การสร้างแรงจูงใจต้องอาศัยการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความสุขความพึงพอใจ ซึ่งทั้งหมดนี้จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน (สรนันท์ บางแสง, 2556)

หน้าที่ของผู้บริหารองค์การ คือ การกระทำทุกวิถีทางเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตที่ดีจากความร่วมมือของบุคลากรในองค์การ ซึ่งในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้มุ่งเป้าไปที่การสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรภายในองค์การเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการสร้างผลผลิตที่ดี ผู้บริหารควรจะจ่ายชดเชยหรือจ่ายค่าตอบแทน โดยพิจารณาจากบทบาทหน้าที่ กาลเทศะ และตามลักษณะขอบเขตของงานที่ได้รับผิดชอบ จากสาเหตุดังกล่าวผู้บริหารระดับสูงจึงควรได้รับผลตอบแทนที่มากกว่าผู้บริหารระดับล่าง เพราะผลผลิตที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารระดับสูงที่มีต่อองค์การ ก็คือ ความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์การ (พงษ์เทพ จันทสุวรรณ, 2558)

จากงานวิจัยของขวัญฤทัย นาคดี ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดนครราชสีมา จากผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา ประกอบด้วย แรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจด้านผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และแรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน มีผลกระทบในทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา จึงสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานสามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น นั่นคือ แรงจูงใจในการทำงานสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ขวัญฤทัย นาคดี, 2557)

เพ็ญพิชชา ล้วนดี และเยาวลักษณ์ อ่ำรำไพ ได้ทำการศึกษาถึงแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจ พบว่าแรงจูงใจทั้งในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังควรสนับสนุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ รวมถึงด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอีกด้วย จากการศึกษาดังกล่าวสรุปได้ว่า องค์การที่สามารถสร้างแรงจูงใจจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้แก่องค์กร (เพ็ญพิชชา ล้วนดี & เยาวลักษณ์ อ่ำรำไพ, 2558)

จากงานวิจัยของ Tung, Khuong และ Phuong ซึ่งเป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารในกรุงโฮจิมิน โดยพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานนั้นประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น, สภาพแวดล้อมการทำงาน, การพัฒนาอาชีพ, ผลประโยชน์ตอบแทน (Nguyen, Mai, & Nguyen, 2014)

จากการทบทวนศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจเกิดขึ้นจากแรงขับเคลื่อนเพื่อจะตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของมนุษย์ ซึ่งหมายถึงรวมถึงความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตและความปรารถนาเพื่อเติมเต็มด้านจิตใจ ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบของตน เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการและความปรารถนาแล้วได้ก็จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งเสริมให้มุ่งมั่นทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทำให้เกิดการพัฒนางานเพื่อบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ประยุกต์ใช้แนวคิดรากฐานทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 3 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีลำดับความต้องการของอับราฮัม มาสโลว์ ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์สามประการ คือ ความต้องการอยู่รอด, ความต้องการผูกพันกับสังคม, ความต้องการก้าวหน้า และเติบโต ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบิร์ก และงานวิจัยของ Tung, Khuong และ Phuong (2014) มาใช้ในการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจ ดังนี้

1) ความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม โดยต้องการการยอมรับและการรวมกลุ่มทางสังคมทั้งครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มที่ทำงาน อ้างอิงจาก

ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ นอกจากนี้ความสัมพันธ์กับผู้อื่นเกี่ยวข้องกับการติดต่อทั้งวาจาหรือ กิริยาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีและการได้รับความ ช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน อ้างอิงจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก

2) สภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงาน เช่น ห้อง ทำงาน เสียง แสงสว่าง การระบายอากาศ กลิ่น อุณหภูมิ บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผู้ทำงานและเป็นสิ่งที่มีผล ต่อความพึงพอใจในการทำงาน แต่สิ่งเหล่านี้ไม่ได้มีผลต่อความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมถึงไม่ได้ ทำให้บุคลากรรักองค์กรมากขึ้น อ้างอิงจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก รวมทั้งจะต้องได้รับความ ค้ำครองป้องกันจากอันตรายต่าง ๆ ที่มีต่อร่างกาย เช่น ต้องการความปลอดภัยปราศจาก ภัยอันตรายในการปฏิบัติงาน รวมถึงการหลีกเลี่ยงการเสี่ยงผจญภัยต่าง ๆ อ้างอิงจากทฤษฎีลำดับ ความต้องการของอับราฮัม มาสโลว์

3) การพัฒนาอาชีพ เป็นการได้มีโอกาสในการก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การเลื่อนขั้นเมื่อ ปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย การมีโอกาสในการพัฒนาความรู้จากการไปศึกษาดูงานหรือการได้รับการ ฝึกอบรมเพิ่มเติม อ้างอิงจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก รวมทั้งเป็นความต้องการที่จะ พัฒนาตนเอง ความเฉลียวฉลาด ความมีอำนาจที่จะกระทำกรต่าง ๆ รวมถึงความต้องการเติบโตทั้ง ในด้านหน้าที่การงานและการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ อ้างอิงจากทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์ เฟอร์

4) ผลประโยชน์ตอบแทน เป็นผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้พนักงาน ทั้งในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง รวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้เหมาะสมและเป็นธรรม หรือเป็นผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับ เพิ่มเติม ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพ การประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อน เงินช่วยค่าครองชีพ เงินโบนัส อ้างอิงจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่ตอบสนองต่ออารมณ์ความรู้สึกในเชิง บวก อาจเกิดขึ้นหลังจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์บางอย่าง ซึ่งเกิดจากการประเมินของแต่ละ บุคคล (Javier, Ana, Mercedes, & Pilar, 2005)

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือมุมมองของพนักงานที่มีต่อองค์การในมิติที่ชื่นชอบ (พอใจ) และไม่ชอบ (ไม่พอใจ) ในงานหรือองค์การของตน ความพึงพอใจในงานแสดงออกมาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลกับสิ่งที่ได้รับจากองค์กร ซึ่งเป็นภาพสะท้อนระหว่างความรู้สึกของพนักงานกับสิ่งที่องค์การมอบให้กับพวกเขา (Machado, Luiz, & Barbosa, 2018)

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งที่พนักงานคาดหวังและสิ่งที่พวกเขาได้รับจากงานและองค์การ รวมถึงทัศนคติ ความรู้ ความเชื่อ อารมณ์ พฤติกรรม และการประเมินผลงานพนักงาน ความพึงพอใจในงานประกอบด้วยมิติที่เกี่ยวข้องกับงานโดยรวม เช่น ความสำเร็จในการทำงานและความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับงานจะสัมพันธ์กับอารมณ์และความรู้สึกของพนักงาน (Erdogan & Yildirim, 2017)

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ปรัชญาการณที่ซับซ้อนโดยจัดเป็นสถานะทางอารมณ์ที่น่าพึงพอใจ หรือเป็นอารมณ์เชิงบวกซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินงานของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงานจะเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกของมนุษย์อันมีองค์ประกอบต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง อาทิเช่น การทำงาน การได้รับรางวัลจากการปฏิบัติงาน การได้รับอัตราค่าจ้าง และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานเชิงบวกของพนักงานจะส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่นในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง (ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์วี, 2559)

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความต้องการที่อยู่ภายในของบุคคล โดยความต้องการนั้นจะเป็นตัวสร้างให้เกิดความพึงพอใจและทัศนคติต่อการทำงาน รวมถึงเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าวจะส่งผลให้บุคคลมีทัศนคติเชิงลบในการทำงานและเกิดความไม่อยากทำงานจนกระทั่งลาออกในที่สุด นอกจากนี้ปัจจัยด้านความต้องการยังพบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมก็มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลด้วยเช่นกัน อาทิเช่น ผลตอบแทน ซึ่งพนักงานจะทำงานอย่างมีเป้าหมายและทุ่มเทร่างกายแรงใจในการทำงานก็เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับสิ่งที่ตนเองได้ทุ่มเทไป (นุตนลิน ลิมาพร, 2558)

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์การมีความรู้สึกในทางบวกต่อภาระงานที่รับผิดชอบในองค์การ รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ เช่น ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อม อันจะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้น (กฤษดา น่วมจิตร์, 2558)

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของพนักงานที่มีต่องานของตนเอง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่ทำให้เต็มใจปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ (ธนัญพร สุวรรณคาม, 2559)

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติทางบวกหรือทางลบ โดยรวมที่พนักงานมีต่องานที่ทำ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองในด้านความต้องการพื้นฐานทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยความรู้สึกหรือทัศนคติดังกล่าวจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจและความกระตือรือร้นของพนักงาน (เปรมิศา บุญเกิด & รัชนีวรรณ วิชัยถนอม, 2559)

ความหมายของ ความพึงพอใจในการทำงาน สามารถแบ่งได้เป็น 3 มุมมอง ดังนี้ ประการแรกความพึงพอใจในงาน คือ การตอบสนองทางอารมณ์ต่อสถานการณ์การทำงาน ดังนั้นจึงไม่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้อย่างเป็นรูปธรรม ประการที่สอง ความพึงพอใจในงานมักถูกกำหนดโดยผลลัพธ์ว่าเป็นไปตามความคาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวังของตนเอง ประการที่สาม ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติในหลาย ๆ ประการ ได้แก่ ผลงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการดูแลเอาใจใส่ และเพื่อนร่วมงาน (Luthans, 2011)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่ตอบสนองต่ออารมณ์ ความรู้สึกในเชิงบวก โดยจะเชื่อมโยงระหว่างสิ่งที่บุคคลคาดหวังกับสิ่งที่ตนได้รับ โดยสิ่งที่ได้รับนั้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวังของตนเอง

2.2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับเงินเดือน ความเครียดในการทำงาน การเสริมสร้างศักยภาพและนโยบายการบริหารขององค์การ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น และสภาพแวดล้อมโดยรวมของการทำงาน โดยพบว่าคำว่า “แรงจูงใจ” และ “ความพึงพอใจ” มีความคล้ายคลึงกันมาก ซึ่งถ้าจะค้นหาความแตกต่างของคำสองคำนี้ พบว่าแรงจูงใจนั้นได้รับอิทธิพลจากความรู้สึกที่เกี่ยวกับการมองไปข้างหน้า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต ในขณะที่ความพึงพอใจจะเกี่ยวกับความรู้สึกต่อรางวัลบุคคลเคยได้รับมาก่อน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่เคยได้รับในอดีต นั่นคือ แรงจูงใจเป็นผลมาจากความคาดหวังของอนาคต ในขณะที่ความพึงพอใจเป็นผลมาจากเหตุการณ์ในอดีต จากหลายการศึกษาพบว่าถ้าพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว จะทำให้อัตราการหมุนเวียนของพนักงานใหม่จะเพิ่มขึ้น และ

พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์การจะมีสภาพเหมือนคนสิ้นหวังที่ไม่สามารถสร้างคุณประโยชน์ใด ๆ ให้กับองค์การ (Tan & Waheed, 2011)

ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ ความพึงพอใจในงานยังเกี่ยวข้องกับทัศนคติเกี่ยวกับงาน นั่นคือ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานในระดับสูงย่อมจะต้องมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงาน ในขณะที่พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานต่ำหรือไม่มีมีความพึงพอใจในงานเลยก็จะมีทัศนคติที่ตรงข้าม การศึกษาความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน จะช่วยให้ผู้บริหารทราบว่าพนักงานไม่พอใจต่อเรื่องใด ส่งผลให้องค์การสามารถนำไปวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไขให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานให้สมบูรณ์ เช่น พนักงานอาจรู้สึกพอใจต่อเพื่อนร่วมงานแต่ไม่พอใจต่อผลตอบแทน ผู้บริหารจะใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจการดำเนินงานและการบริหารความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์การต่อไป (ศรีณย์ พิมพ์ทอง, 2557)

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

แนวคิดของความพึงพอใจในการทำงานของ Mumford เป็นแนวคิดแบบหลายมิติซึ่งรวมทั้งความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีที่พนักงานรับรู้ถึงงานที่พวกเขาได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ผลการศึกษาวิจัยของเขานั้นได้แบ่งความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้ (รัศมี เอกณรงค์, 2556)

1) กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Need School) มองความพึงพอใจในการทำงานว่าเกิดจากความต้องการความสำเร็จและการยอมรับจากผู้อื่นของบุคคล ผู้ปฏิบัติงาน องค์การจะต้องมีการตอบสนองความต้องการของบุคคลากรเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยกลุ่มนี้จะมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาชื่อดังให้การสนับสนุน คือ มาสโลว์ (Maslow), เฮอริชเบิร์ก (Herzberg) และลิเคิร์ต (Likert)

2) กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงานว่าเกิดจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญกับการปกครอง ผู้นำที่ดี มีความซื่อสัตย์เที่ยงตรง โดยกลุ่มนี้จะมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาชื่อดังให้การสนับสนุน คือ เบลค (Blake), มูตัน (Mouton) และฟิดเลอร์ (Fiedler)

3) กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) มองความพึงพอใจในการทำงานว่าเกิดจากรายได้ เงินเดือน สวัสดิการ รางวัล และผลตอบแทนอื่น เพื่อทำให้บุคคลากรรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติมีความคุ้มค่าและเหมาะสมกับสิ่งที่ตนเองได้รับ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพใน

การทำงาน โดยกลุ่มนี้จะมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาชื่อดังให้การสนับสนุน คือ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4) กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจในการทำงานว่าเกิดจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์กร โดยจะให้ความสำคัญกับการบริหารงานในทุก ๆ ด้าน ทั้งในด้านเป้าหมาย ความรู้สึก ความคิด การมีส่วนร่วมทั้งในระดับผู้บริหารและปฏิบัติงาน โดยกลุ่มนี้จะมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาชื่อดังให้การสนับสนุน คือ โครซีเออร์ (Crozier) และโกลเนอร์ (Gouldner)

5) กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) มองความพึงพอใจในการทำงานว่าเกิดจากรายละเอียดของเนื้อหาหรือตัวงานเป็นหลัก นั่นคือ การออกแบบงาน ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน โดยแบ่งงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยกลุ่มนี้จะมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาชื่อดังให้การสนับสนุน คือ สถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institution) มหาวิทยาลัยลอนดอน

โดยมัมฟอร์ดได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ผู้นำองค์กรควรจะนำแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 5 กลุ่มมารวมเข้าด้วยกัน เพื่อประยุกต์ใช้ในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับบุคลากรในองค์กรต่อไป

จากการศึกษาวิจัยของกรีนและคราฟ ทำให้สามารถสรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 แนวทาง ดังนี้ แนวทางแรก คือ ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มนี้เชื่อว่าผู้ที่มีความสุขจะสามารถสร้างผลผลิตของชิ้นงานได้ ส่วนแนวทางที่สอง คือ การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ กลุ่มนี้จะเชื่อว่าผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้กับบุคคลได้ สุดท้ายแนวทางที่สาม คือ รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มนี้จะมองว่ารางวัลเป็นตัวแปรต้นที่จะทำให้เกิดทั้งความพึงพอใจและการปฏิบัติงานได้ (อุทุมพร รุ่งเรือง, 2555)

ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานของคูเปอร์ (Cooper) ทฤษฎีกล่าวว่า ความต้องการในการทำงานเป็นแรงจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยแรงจูงใจนั้นเกิดขึ้นได้จากทั้งสิ่งจูงใจจากภายนอกและภายในตัวบุคคล ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจึงต้องการสิ่งจูงใจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตน โดยพบว่าความต้องการตามทฤษฎีคูเปอร์ ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ได้ทำงานที่ตนเองชอบและสนใจ, มีอุปกรณ์ที่ดีและอำนวยความสะดวกในการทำงาน, ได้รับค่าตอบแทนที่

ยุคธรรม, มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน, มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี โดยรวมทั้งสถานที่และชั่วโมงในการทำงาน, ความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน และได้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาที่ตนเองยกย่องนับถือ (อุทุมพร รุ่งเรือง, 2555)

Hackman และ Oldham ได้เสนอแนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ในปีค.ศ. 1980 โดยมีองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้ (ธนัญพร สุวรรณคาม, 2559)

1) ทักษะหลากหลาย (Skill Variety) หมายถึง ระดับความหลากหลายของงานต่าง ๆ ที่พนักงานจำเป็นต้องทำโดยจะต้องใช้ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถที่แตกต่าง ในการทำงานให้สำเร็จ เมื่อพนักงานต้องใช้ทักษะที่มีความหลากหลายก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ท้าทาย สนุกไปกับงาน และจะทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นนำไปสู่ทักษะทางด้านต่าง ๆ ที่หลากหลายมากขึ้น

2) ความชัดเจนของงาน (Task Identity) หมายถึง กระบวนการที่ทำให้พนักงานแต่ละคนที่สามารถปฏิบัติงานได้ ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งงานเสร็จสิ้น และเกิดผลงานให้เห็นอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง การรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่องานที่ทำ มีความสำคัญต่อหน่วยงานและองค์กร เมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองสำคัญกับองค์กรแล้วนั้น ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรักและมีความสำนึกรับผิดชอบในงานมากยิ่งขึ้น

4) ความอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการทำงาน สามารถกำหนดขั้นตอนการทำงานได้ด้วยตนเอง มีอิสระในการตัดสินใจ มีขอบเขตความรับผิดชอบสูง รวมทั้งมีอำนาจในการพิจารณาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อีกทั้งสามารถคิดริเริ่มการทำงานใหม่ ๆ

5) ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) หมายถึง การที่พนักงานได้ทราบถึงผลสะท้อนกลับหรือผลลัพธ์การทำงานและประสิทธิภาพของงานที่ทำ ซึ่งผลสะท้อนกลับนั้นจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและต้องการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น

ในปีค.ศ.1960-1966 Frederick Herzberg และคณะได้นำเสนอแนวคิดความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย 2 แนวคิดที่สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivation Factor) ไปยังความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และแนวคิดมีขอบเขตจากปัจจัยด้านสุขอนามัยหรือด้านการบำรุงจิตใจ (Hygiene

Factor) ไปยังความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) หรือความไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) โดยสามารถแสดงดังภาพต่อไปนี้ (นุตนลิน ลิมาพร, 2558)



รูปที่ 5 แสดงแนวคิดความพึงพอใจที่สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย

ที่มา: ปรับปรุงมาจาก นุตนลิน ลิมาพร (2558)

ซึ่งสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งบุคคลแต่ละคนจะมีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกันออกไปอาจขึ้นกับความสนใจในงาน ทักษะคติต่อการทำงาน โดยบุคคลที่มีทัศนคติเชิงบวกต่องานจะมีความสนใจและมีแรงจูงใจในการทำงานสูง มีความสุขในการทำงาน ทুমเทเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ส่วนปัจจัยด้านสุขอนามัยหรืออาจเรียกว่า ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้คุณเกิด

ความไม่พึงพอใจในงาน ดังนั้นผู้บริหารองค์การจึงควรตระหนักถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว รวมถึงมีแบบแผนการทำงานที่ชัดเจนและสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานในที่สุด (นุตนลิน ลิมาพร, 2558)

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานโดยเน้นการวิจัยเพื่อหลักฐานเชิงประจักษ์ด้านความแตกต่างทางเพศ พบว่าปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในงานประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการ คือ ปัจจัยด้านการพัฒนาตัวบุคคลในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขการจ้างงาน ผลการวิจัยในภาพรวมแสดงให้เห็นว่าไม่มีความแตกต่างในด้านการรับรู้ของเพศชายและเพศหญิงเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในงาน แต่จากการวิเคราะห์เชิงลึกพบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่งผลต่อความพึงพอใจของเพศชายมากที่สุด ในขณะที่เพศหญิงให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขการจ้างงานมากกว่าเพศชาย ดังนั้นการบริหารจัดการธุรกิจควรทำความเข้าใจและคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ตามที่กล่าวมา เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีแรงจูงใจและมีความมุ่งมั่นทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร รวมถึงทำให้พนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กรได้ (Javier et al., 2005)

ในปี 1994 Bassett ได้เสนอแนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน โดยพบว่าระดับความพึงพอใจในงานมีผลมาจากตัวแปรทางด้านสังคม วัฒนธรรมองค์กร ความหลากหลายของวัฒนธรรม ประเพณี ความแตกต่างในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การออกแบบงาน และความเครียดในสถานที่ทำงาน (Dunmade, 2018)

จากการศึกษาวิจัยของ Lu และคณะ ในปีค.ศ. 2016 ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความตั้งใจลาออกของบุคลากรระดับปฏิบัติงาน และบุคลากรระดับผู้จัดการ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (Lu, Lu, Gursoy, & Neale, 2016)

จากงานวิจัยของ Metin Kaplan และคณะ เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีพนักงานโรงพยาบาลในประเทศตุรกี ความพึงพอใจในการทำงานมีผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ คือ ความรู้สึกมั่นคง การเข้าไปมีส่วนร่วมและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ จิตสำนึกในการคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร เป็นความรู้สึกว่าการดำรงอยู่ในองค์กรเป็นสิ่งที่เหมาะสมและสมควรกระทำ แต่พบว่าไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่าง

ความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) คือ การรับรู้ถึงการสูญเสียประโยชน์ หรือประโยชน์ที่จะต้องเสียไปถ้าออกจาก การเป็นสมาชิกขององค์การ (Kaplan, Ogut, Kaplan, & Aksay, 2012)

Apridar และ Marbawi ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานและแรงจูงใจในงานที่มี ผลต่อความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารบีเอ็นไอในประเทศไทย อินโดนีเซีย จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมี นัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารบีเอ็นไอ โดยเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อ องค์การจะส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพ เนื่องจากองค์การประสิทธิภาพสูงซึ่งเกิดขึ้นมาจากการที่ องค์การมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง (Adamy & Adamy, 2017)

จากการศึกษาการวิเคราะห์หัตถิพลเชิงเส้น พบว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อ ความผูกพันและการคงอยู่ในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ นั้นหมายความว่า ความ พึงพอใจในงานเป็นตัวกำหนดความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในองค์การ (ศรีณย์ พิมพ์ทอง, 2557)

จากการศึกษาวิจัยของธนัญพร สุวรรณคาม และจารุวรรณ สกกุลคู เรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่ง พบว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ความพึงพอใจในงานสามารถนำไปใช้พยากรณ์ความผูกพันต่อ องค์การของพนักงานได้ ดังนั้นองค์การจึงสามารถนำแนวทางดังกล่าวไปใช้ในการวางนโยบายเพื่อ รักษาให้พนักงานคงอยู่กับองค์การต่อไป (ธนัญพร สุวรรณคาม & จารุวรรณ สกกุลคู, 2560)

จากงานศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารในกรุงโฮ จิมิน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งบ่งชี้ได้ว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับความผูกพันต่อองค์การ โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลควร จะต้องส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน เนื่องจากโลกธุรกิจมีแนวคิดที่ว่าถ้าพนักงานมีความ ผูกพันต่อองค์การจะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถให้การ บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลทำให้้องค์การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจให้สูงขึ้นด้วย (Nguyen et al., 2014)

จากการทบทวนศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติในทางบวกที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ โดยความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยเมื่อบุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลให้บุคคลมีความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถและอุทิศตนเพื่อประโยชน์ขององค์กร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร หมายความว่า บุคลากรยินดียอมรับจุดมุ่งหมาย เป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร มีความเชื่อมั่นสูง มีความซื่อตรง มีเจตจำนงแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในองค์กร มุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นพื้นฐานของบุคคลที่มีคุณค่าสำหรับองค์กร (Atak & Ertugut, 2010)

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติในการทำงานของบุคคลที่มีอิทธิพลสูงที่สุดที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา (Rojanasarot et al., 2017)

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจ มีความจงรักภักดี ให้กับระบบสังคมที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงจะมีพฤติกรรมที่เป็นไปในทิศทางที่องค์กรต้องการให้เกิดขึ้นมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ต่ำกว่า (จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์, วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ, & อมรรัตน์ ภิญโญ อนันตพงษ์, 2558)

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของสมาชิกที่แสดงออก โดยเชื่อมโยงกับความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ความพยายามอย่างเต็มศักยภาพและอุทิศตนเพื่อสร้างประโยชน์และความเจริญก้าวหน้าให้กับองค์กร รวมถึงความต้องการแน่วแน่ที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (นพดล ฤทธิโสสม, 2558)

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและองค์กร เป็นความรู้สึกที่สมาชิกรู้สึกว่าจะตนเองเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้เกิดการยอมรับและศรัทธาจน

เกิดเป็นความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ พร้อมทั้งจะทุ่มเทเพื่อองค์การ รวมถึงพฤติกรรมกรรมการแสดงออกทำให้ผู้อื่นรับรู้ว่าคุณต้องการเป็นหนึ่งในสมาชิกขององค์การ (สมจิตร์ จันทร์เพ็ญ, 2557)

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การที่มีความสัมพันธ์แน่นแฟ้นและเป็นทิศทางบวก โดยแสดงออกเป็นพฤติกรรมในรูปแบบการทำตนให้เป็นประโยชน์และอุทิศตนเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ด้วยความเต็มใจอย่างยิ่ง รวมถึงการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และมีความเป็นสมาชิกภาพสมัครสมานสอดคล้องกับความต้องการขององค์การ (ดิเรก สวัสดิ์ตรงค์, 2559)

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทศนคติที่สะท้อนความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับองค์การที่มีความเต็มใจและมีส่วนร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รวมถึงการยอมรับในเป้าหมาย คุณค่า ค่านิยมขององค์การ และยินดีที่จะปฏิบัติงานในองค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์การเป็นสำคัญ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนานกว่าและทำงานอย่างเต็มความสามารถมากกว่า จึงสรุปได้ว่าความผูกพันเป็นหนึ่งในปัจจัยทางจิตวิทยาที่สำคัญในการรักษาคนเก่งให้คงอยู่ร่วมกับองค์การ (ศรัณย์ พิพิมพ์ทอง, 2557)

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับองค์การ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ส่งเสริมให้บุคคลมีเจตจำนงแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในองค์การ พร้อมทั้งจะอุทิศตนเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับองค์การ ความผูกพันเป็นหนึ่งในปัจจัยทางจิตวิทยาที่สำคัญในการรักษาบุคคลให้คงอยู่กับองค์การ

2.3.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งสำคัญต่อความอยู่รอดและประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งใช้ทำนายการลาออกและประสิทธิภาพการทำงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าความผูกพันต่อองค์การต่ำหรือไม่มีเลย ซึ่งถ้าสามารถทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูงผลดีก็จะตกอยู่กับองค์การ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

Bruce Buchanan กล่าวว่า ความผูกพันเป็นเงื่อนไขสำคัญสำหรับองค์การทางสังคมที่ ต้องการจะประสบ ความสำเร็จ โดยความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์การ เพราะ

ความผูกพันจะเป็นตัวเชื่อมระหว่างความรู้สึกนึกคิดและจินตนาการของบุคคลกับจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยการเชื่อมโยงดังกล่าวสามารถแสดงออกได้ทั้งทางด้านความรู้สึกและพฤติกรรม การทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงความเป็นเจ้าขององค์กรและมีความต้องการขับเคลื่อนองค์กรให้มีความเข้มแข็งซึ่งจะช่วยลดแรงปะทะและควบคุมสิ่งต่าง ๆ ที่จะมากระทบขององค์กรจากภายนอก เป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีให้กับสมาชิกขององค์กร รวมถึงสามารถใช้ทำนายอัตราการลาออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรมีส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กรและความมีประสิทธิภาพของบุคลากรภายในองค์กรอีกด้วย (Buchanan, 1974)

ความผูกพันต่อองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรมของพนักงาน โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มการลาออกลดลง ความถี่ของการมาทำงานสายลดน้อยลง และพนักงานมีอัตราการขาดงานต่ำ (Erdogan & Yildirim, 2017)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับองค์กร ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มการลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กรต่ำ ในขณะที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงมากขึ้น (กาญจนา พันธุ์ศรีทุม, 2559)

จากการศึกษาของจิรภา อินจันทร์สุข และทองหล่อ วงษ์อินทร์ พบว่าความผูกพันต่อองค์กรทำให้บุคคลมีความรู้สึกเป็นเจ้าของเกิดความผูกพันต่องาน ซึ่งงานจะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร โดยเป้าหมายขององค์กรในทิศทางบวกจะเป็นส่วนสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองและความอยู่รอดขององค์กร หรืออีกทางหนึ่งจะนำไปสู่ความเสื่อมสลายและไร้ประสิทธิภาพขององค์กรได้ ดังนั้นความรู้ความเข้าใจในเรื่องของความผูกพันจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์กรต้องตระหนักและระลึกเสมอว่าต้องทำอะไรจึงจะสร้างหรือส่งเสริมระดับความผูกพันให้เกิดขึ้นกับทีมงานในองค์กรของตน (จิรภา อินจันทร์สุข & ทองหล่อ วงษ์อินทร์, 2560)

จากงานวิจัยของกังวาน ยอดวิศิษฏ์ศักดิ์ พบว่าหนึ่งในปัจจัยหลักที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการพยากรณ์พฤติกรรมของพนักงานได้อีกด้วย อาทิเช่น การลาออก ดังนั้นการส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรจึงมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร

เนื่องจากบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะพยายามทุ่มเทและพร้อมที่จะผลักดันให้องค์การบรรลุตามเป้าหมายที่มุ่งหวังไว้ (กังวาน ยอดวิเศษศักดิ์, 2557)

2.3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

Buchanan มีแนวคิดที่ว่าความผูกพันต่อองค์การเกิดมาจากความรู้สึกของบุคคลใน 3 ด้าน ประกอบด้วย การแสดงตนต่อองค์การ การมีความเกี่ยวข้องกับองค์การ และความจงรักภักดีต่อองค์การ ดังนี้ (Buchanan, 1974)

- 1) การแสดงตนต่อองค์การ คือ ความแนบแน่นและการอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ โดยจะแสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมต่อองค์การของพนักงาน
- 2) การมีความเกี่ยวข้องกับองค์การ คือ ความสัมพันธ์เกี่ยวโยงกับองค์การ จะแสดงออกโดยการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
- 3) ความจงรักภักดีต่อองค์การ คือ ความรู้สึกรัก ผูกพัน และซื่อสัตย์ต่อองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของ Becker โดยเขาได้นำเสนอแนวคิดการลงทุน (Side-bet) ที่พัฒนามาจากการศึกษาแนวคิดเชิงแลกเปลี่ยนที่เรียกว่า Reward cost notation ซึ่งเสนอแนวคิดสำคัญโดยอธิบายว่าบุคคลจะเกิดความผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อเมื่อบุคคลนั้นได้มีการลงทุนต่อสิ่งนั้นไว้ เพราะหากเขาเหล่านั้นไม่เกิดความรู้สึกผูกพันต่อสิ่งที่พวกเขาลงทุนไปจะทำให้พวกเขาสูญเสียมากกว่า จึงจำเป็นให้พวกเขาต้องเลือกที่จะผูกพันกับสิ่งที่พวกเขาได้ลงทุนไปแล้ว โดยระดับความสำคัญของการลงทุนในบางครั้งจะแปรผันตามระยะเวลา เช่น เงินเดือน สวัสดิการ ตำแหน่งหน้าที่การงาน อำนาจ ซึ่งถ้าลงทุนระยะเวลาไปนานเท่าไรก็จะได้ผลตอบแทนดังกล่าวในมูลค่าที่สูงขึ้น ดังนั้นบุคคลที่ทำงานกับองค์การมานานจะตัดสินใจลาออกยากกว่าบุคคลที่เพิ่งมาทำงานกับองค์การได้ไม่นาน เพราะบุคคลเหล่านั้นได้พิจารณาแล้วว่า การลาออกของพวกเขาจะทำให้สูญเสียสิ่งที่สะสมไว้มานานและอาจไม่คุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์การใหม่ (โสมย์สิริ มูลทองทิพย์, 2556)

Allen และ Meyer ได้นำเสนอรูปแบบของความผูกพันต่อองค์การโดยจัดเป็น 3 มิติที่แตกต่างกันตามรูปแบบของความคิด (Mind set) ที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่สูง เนื่องจากพวกเขามีความจำเป็น (need) บางอย่างร่วมกับองค์การ ในขณะที่พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานสูง

แสดงว่าพวกเขามีความรู้สึกว่าควร (ought) ร่วมกับองค์การ โดยทั้งสองได้อธิบายความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 มิติ ดังนี้ (ฉันทพล โทบารมีกุล, 2555)

1) ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ ความรู้สึกมั่นคง การเข้าไปมีส่วนร่วม และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ

2) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) คือ การรับรู้ถึงการสูญเสียประโยชน์ หรือประโยชน์ที่จะต้องเสียไปถ้าออกจากการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่นั้นจะมีอิทธิพลให้บุคคลเลือกที่จะอยู่ในองค์การต่อไป

3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ จิตสำนึกในการคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การ เป็นความรู้สึกว่าการดำรงอยู่ในองค์การเป็นสิ่งที่เหมาะสมและสมควรกระทำ

Mark Royal และ Tom Agnew ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันองค์การของพนักงาน โดยนำเสนอถึง ประเด็นความคับข้องใจของพนักงานในองค์การ ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะส่งผลต่อความผูกพันองค์การ นั่นคือความคับข้องใจในองค์การของพนักงานซึ่งจะเป็นศัตรูตัวสำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ความคับข้องใจจะบั่นทอนความกระตือรือร้นและความทุ่มเทของพนักงานต่อความใส่ใจในงานของตนเอง เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่าจะไม่ได้รับการสนับสนุนจากองค์การ โดยทั้งสองได้ยกประเด็นและอ้างอิงผลจากการวิจัยของกลุ่มที่ปรึกษาของบริษัทเฮย์ กรุ๊ป ที่ทำการศึกษาวิจัยถึงประเด็นดังกล่าวมา 7 ปี ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แม้พนักงานจะมีความผูกพันกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ แต่องค์การยังคงประสบปัญหาในการสร้างแรงจูงใจของพนักงาน เพื่อให้เปลี่ยนผันมาเป็นผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น โดยประเด็นสำคัญที่ค้นพบคือการทำงานที่มีความคับข้องใจ พบว่าสาเหตุของความคับข้องใจที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่นั้นจะมีเกิดขึ้นมาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์การเป็นหลัก ในประเด็นดังกล่าวหลายองค์การไม่ได้ตระหนักหรือให้ความสำคัญกับประเด็นเหล่านี้ จึงมิได้มีความพยายามในการหาวิธีจัดปัญหาหรือแก้ไขความคับข้องใจที่เกิดขึ้นให้กับพนักงานในองค์การของตน (จารุภา สุวรรณเวช, 2016)

สำหรับสาเหตุหลักที่ทำให้พนักงานเกิดความคับข้องใจ ได้แก่ การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพเกี่ยวกับเป้าหมายและผลการดำเนินงาน, ข้อจำกัดด้านทรัพยากรและข้อมูลที่เป็นจำเป็นสำหรับการทำงานให้สำเร็จลุล่วง, อำนาจที่ไม่ชัดเจน นั่นคือ พนักงานไม่มีอำนาจมากพอที่จะดำเนินงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือรู้สึกว่าเป็นไปได้ที่จะเกิดผลลบตามมาทำให้พวกเขาไม่กล้า

ดำเนินการหรือตัดสินใจ ทั้งนี้ผู้บริหารควรวางแผนเพื่อรับมือกับปัญหาแต่ละเรื่อง เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสามารถดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอปัจจัยที่มีความสำคัญในการสร้างให้เกิดความผูกพันและสนับสนุนให้พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือองค์กรอย่างเต็มที่สุดความสามารถ และสามารถแก้ไขในส่วนของความคับข้องใจให้กับพนักงานได้ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ บทบาทที่เหมาะสม (Optimized roles) นั่นคือ ความเหมาะสมระหว่างการมอบหมายหน้าที่ ความรับผิดชอบ ให้สอดคล้องกับทักษะและความสามารถของพนักงาน และสภาพแวดล้อมแห่งการสนับสนุน (Supportive environment) นั่นคือ การจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม รวมถึงการจัดโครงสร้างของงานที่เอื้อต่อการสร้างผลผลิตของพนักงาน (จารุภา สุวรรณเวช , 2016)

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ Steers พบว่าแนวคิดดังกล่าวเริ่มต้นจากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วยพนักงานโรงพยาบาล และนักวิทยาศาสตร์กับวิศวกร ว่ามีปัจจัยเบื้องต้นใดบ้างที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร จากการศึกษาทำให้ Steers สาเหตุและผลลัพธ์ที่มีผลต่อความผูกพัน 3 ประการ ดังนี้ (สรนันท์ บางแสง, 2556)

- 1) ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) คือ การศึกษาบทบาทของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร และระดับตำแหน่ง
 - 1.1. อายุ เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความรอบคอบในด้านความคิดและการตัดสินใจ
 - 1.2. ระดับการศึกษา เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงระดับความรู้ โดยบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีโอกาสเลือกองค์กรที่ต้องการทำงานด้วย รวมถึงมีโอกาสการย้ายงานจากองค์กรหนึ่งไปยังองค์กรอื่น ๆ ได้มากกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า
 - 1.3. ระยะเวลาในการทำงาน เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงระยะเวลาที่บุคคลอุทิศกำลังกายกำลังสติปัญญา สะสมทักษะความเชี่ยวชาญในงานที่ตนปฏิบัติ เมื่อทำงานในองค์กรนานเท่าไรก็จะส่งผลให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ
 - 1.4. ระดับตำแหน่ง เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงสถานภาพทางสังคม อำนาจการตัดสินใจ สิทธิในการบังคับบัญชา บุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงมากขึ้นเท่าไรก็จะได้รับการยกย่องได้รับการยอมรับ รวมทั้งการได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ มากขึ้นตามไปด้วย

2) ลักษณะงาน (Working Characteristics) คือ การศึกษาความหลากหลาย ความมีส่วนร่วม ผลสะท้อนกลับของงาน และความมีอิสระในการทำงาน

2.1. ความมีอิสระในงาน การที่องค์การมีกฎระเบียบที่เคร่งครัดจนเกินไปจะส่งผลเสียต่อการทำงานของสมาชิกในองค์การเพราะจะเป็นตัวบิดเบือนหน้าที่หลักของพนักงานและเป้าหมายขององค์การ เนื่องจากสมาชิกจะยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ โดยลดทอดการคำนึงถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงขององค์การ และขาดกระบวนการที่จะพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานอีกด้วย

2.2. ความโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับสมาชิกคนอื่น จะก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานของตนเอง และยังเป็นตัวกระตุ้นการทำงาน สร้างให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2.3. ความมีส่วนร่วมในการบริหาร การเปิดโอกาสให้สมาชิกภายในองค์การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมถึงการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์การได้เป็นอย่างดี

2.4. ความหลากหลายของงาน โดยธรรมชาติของมนุษย์ชอบความท้าทาย และต้องการเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน ยิ่งบุคคลได้มีงานที่หลากหลายและท้าทายความสามารถมากเท่าไรจะส่งผลให้พวกเขามีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นเท่านั้น

3) ประสบการณ์ทำงาน (Working Experience) คือ การศึกษาทักษะความน่าเชื่อถือ ทัศนคติ และการพึงพาในการทำงาน

3.1. ความรู้สึกที่ตนเองสำคัญกับองค์การ องค์การต้องสร้างความรู้สึกนี้ให้เกิดขึ้นกับสมาชิกเพราะเมื่อสมาชิกมีความรู้สึกที่ตนเองสำคัญและเป็นที่ต้องการขององค์การจะทำให้พวกเขามั่นใจว่าทำงานได้มีประสิทธิภาพดี องค์การพึงพาพวกเขาได้ สร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์การในที่สุด

3.2. ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ความเกี่ยวพันกันในสังคมการทำงาน เป็นสภาพแวดล้อมทางสังคมทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ทัศนคติในเชิงบวกจะก่อให้เกิดความร่วมมือและความเป็นมิตรระหว่างในการทำงาน

3.3. ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นสิ่งที่สร้างพลังในการทำงาน สิ่งคาดหวังนั้นหมายรวมถึงผลตอบแทนและรางวัลที่ได้จากการทำงานที่ จะต้องมีความยุติธรรมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ยังพบว่าความผูกพันมีความสัมพันธ์สูงในทิศทางบวกกับความตั้งใจและความปรารถนาที่จะคงอยู่ในองค์กร โดยความผูกพันมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับการเข้างานและการลาออกในกลุ่มตัวอย่างเดียวกันที่ Steers ได้ทำการศึกษา

ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Porter และคณะ ให้ความสำคัญกับความผูกพันขององค์กร เพราะจำเป็นต่อความอยู่รอดและประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งสองได้นำเสนอแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนโดยแบ่งความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ชั้นของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร โดยบุคคลจะมีความเกี่ยวพันกันกับองค์กรดังนี้ (รุ่งทิwa สมตน, 2558) และ (ดิเรก สวัสดิ์ตรงค์, 2559)

1) ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือ การยอมรับแนวทางการทำงานเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรโดยการเชื่อมโยงเอกลักษณ์ตัวตนของบุคคลกับเอกลักษณ์ขององค์กร การแสดงตนเป็นกลุ่มและเป็นสมัครพรรคพวกเดียวกันกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์กร รวมถึงยอมรับและมีค่านิยมที่สอดคล้องกลมกลืนกันไปในทิศทางเดียวกับองค์กร ความรู้สึกจงรักภักดีของสมาชิกต่อองค์กร นั่นคือ บุคคลจะต้องมีศรัทธาและพร้อมทุ่มเทเพื่อปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเสมือนหนึ่งเป็นเป้าหมายและค่านิยมของตนเอง

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร คือ ความเต็มใจของบุคคลที่ยินดีทุ่มเทกำลังกายกำลังใจเพื่อทำงานให้กับองค์กร การใช้ความสามารถ ศักยภาพ ความพยายาม ของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อมุ่งมั่นทำงานขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย นั่นคือ การอุทิศทั้งกำลังกาย กำลังใจ กำลังสติปัญญา และพลังความสามารถทั้งหมดของบุคคลเพื่อพัฒนางานและแก้ไขปัญหาให้องค์กรประสบความสำเร็จสูงสุด รวมทั้งต้องเสียสละผลประโยชน์ส่วนตนเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในภาพรวม เป็นความเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อผลักดันให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร คือ ความต้องการของบุคคลที่มีความประสงค์ตั้งใจจะอยู่ทำงานให้กับองค์กรเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยไม่มีความต้องการที่จะหางานใหม่หรือลาออกจากการเป็นสมาชิกภาพ

ในองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะมีแรงจูงใจทั้งด้านเงินและสวัสดิการ หรือไม่ว่าจะมีแรงจูงใจด้านใด ๆ ที่เหนือกว่าก็ตามก็ไม่สามารถเปลี่ยนใจจากการเป็นสมาชิกขององค์กรได้ รวมถึงมีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและระลึกอยู่เสมอว่าตนเองเป็นหนึ่งในสมาชิกขององค์กร นั่นคือ เป็นความตั้งใจจริงของบุคคลที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรให้นานที่สุดหรือตลอดไป

จากการศึกษาของ Hrebiniak และ Alutto พบว่า ตัวแปรที่จะใช้ทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้มี 3 องค์ประกอบหลัก คือ ความตึงเครียดในบทบาท (role tension), ระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร (Period of work experience) และความไม่พึงพอใจในการทำงานเนื่องจากความรู้สึกไม่ก้าวหน้าในการทำงาน (Failure in work) (รัศมี เอกณรงค์, 2556)

จากงานวิจัยของ Tung, Khuong และ Phuong ซึ่งเป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารในกรุงโฮจิมิน โดยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (Nguyen et al., 2014)

การวิจัยครั้งนี้ประยุกต์ใช้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร คือ แนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร 3 ขั้นตอนของ Porter และคณะมาใช้ในการศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์กร

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรสำหรับการวิจัย ดังนี้ ตัวแปรต้น คือ แรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับผู้อื่น, สภาพแวดล้อมการทำงาน, การพัฒนาอาชีพ และผลประโยชน์ตอบแทน ตัวแปรคั่นกลาง คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร

2.4 ตัวแปรคั่นกลาง

2.4.1 ความหมายของตัวแปรคั่นกลาง

ตัวแปรคั่นกลาง หรือ Mediator Variable หมายถึง ตัวแปรตัวที่สามที่เข้ามาแทรกหรือคั่นกลางระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยตัวแปรดังกล่าวจะทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม อาจเนื่องมาจากตัวแปรต้นมีแนวโน้มความเกี่ยวข้องกับตัวแปรตามไม่มากนัก แต่เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติกลับพบว่าตัวแปรต้นมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามค่อนข้างมาก นักวิจัย

จึงตั้งข้อสังเกตว่าน่าจะมีปัจจัยบางอย่างที่คอยชักโยยู่เบื้องหลังความสัมพันธ์ดังกล่าว (มนตรี พิริยะกุล, 2558a)

ตัวแปรคั่นกลาง หรือ ตัวแปรส่งผ่าน หมายถึง ตัวแปรที่ทำหน้าที่รับอิทธิพลจากตัวแปรต้น และส่งต่อไปยังตัวแปรตาม โดยตัวแปรคั่นกลางแบ่งเป็น 2 ชนิด คือ ตัวแปรคั่นกลางแบบสมบูรณ์ หรือที่เรียกว่า Full Mediator และตัวแปรคั่นกลางแบบบางส่วน หรือที่เรียกว่า Partial Mediator ซึ่งตัวแปรคั่นกลางเป็นตัวแปรสำคัญที่ช่วยอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์อันซับซ้อน ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามได้กระจ่างชัดมากยิ่งขึ้น (ยูวรี ผลพันธิน, 2561)

ตัวแปรคั่นกลาง หรือ ตัวแปรสื่อกลาง หรือ Mediation Variable หรือ Mediator หรือ Surrogate หรือ Indirect Effect หรือ Intermediate End Point Effect หรือ Indirect Effect หรือ Intervening Variable หมายถึง กลไกการถ่ายทอดอิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางโดยการทำหน้าที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นไปสู่ตัวแปรตาม ซึ่งตัวแปรคั่นกลางอาจมีเพียงตัวแปรเดียว หรือมีหลายตัวแปรก็ได้ เช่น ความไว้วางใจในทีมของสมาชิกในทีมและความไว้วางใจในทีมของหัวหน้าทีมทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลางที่ส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไปยังพลังร่วมของคนในองค์กร เป็นต้น (มนตรี พิริยะกุล, 2558b)

ตัวแปรคั่นกลาง หมายถึง ตัวแปรที่เข้ามามีบทบาทในกระบวนการส่งผ่านความสัมพันธ์จากตัวแปรสาเหตุหรือตัวแปรอิสระไปยังตัวแปรปลายทางหรือตัวแปรตาม เนื่องจากความสลับซับซ้อนของสังคมในยุคปัจจุบัน จึงส่งผลให้การอธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ต้องอาศัยความเข้าใจในความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้ง ดังนั้นความสัมพันธ์ที่เป็นลักษณะความสัมพันธ์ขั้นเดียวอาจจะไม่เพียงพอสำหรับการอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดส่วนลึกภายในจิตใจของมนุษย์ (Baron & Kenny, 1986)

ตัวแปรคั่นกลาง หมายถึง ตัวแปรที่ทำหน้าที่ช่วยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุ และตัวแปรปลายทาง นั่นคือ ทำหน้าที่ส่งผ่านเป็นสื่อกลางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Frazier, Barron, & Tix, 2004)

สรุปได้ว่า ตัวแปรคั่นกลาง หมายถึง ตัวแปรที่มีบทบาทในการส่งผ่านอิทธิพลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยตัวแปรคั่นกลางจะมีส่วนสำคัญในการช่วยอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมศาสตร์ให้ผู้วิจัยเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ได้ชัดเจนมากขึ้น

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการเป็นตัวแปรคั่นกลางของความพึงพอใจในการทำงาน

จากงานศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจจะลาออก การวิเคราะห์อิทธิพลกำกับและอิทธิพลการส่งผ่าน พบว่าความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและความตั้งใจจะลาออก (จูไรลักษณ์ ตั้งสกุลนุรักษ์, ชนม์ชนก อินทร์เกลี้ยง, & พิชญ์ ชันติพงษ์, 2558)

จากงานศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรสุขภาวะเขตพื้นที่ภาคตะวันออก พบว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง (mediator factors) ที่ทำหน้าที่ส่งผ่านอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานไปสู่ตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (จิราพร ระโหฐาน, 2559)

จากงานศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานในการเป็นตัวแปรสื่อกลางระหว่างความเครียดจากบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ พบว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อกลางที่ส่งผ่านอิทธิพลบางส่วนจากตัวแปรผลความเครียดของภาระงานที่มากเกินไปและความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่การทำงานไปสู่ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Malik, Waheed, & Malik, 2010)

จากงานศึกษาวิจัยเรื่องการวิเคราะห์เส้นทางของโมเดลสมการโครงสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานที่เป็นตัวแปรคั่นกลางของความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากงานและความผูกพันต่อองค์กร จากผลการศึกษาพนักงานจำนวน 361 คนของสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ พบว่าปริมาณงานที่มากเกินไปมีอิทธิพลในเชิงลบต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลางที่ส่งผ่านอิทธิพลของปริมาณงานที่มากเกินไปต่อความผูกพันต่อองค์กร (Yousef, 2002)

จากงานศึกษาวิจัยเรื่อง การเป็นตัวแปรคั่นกลางของความพึงพอใจในการทำงานของความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ การได้รับการสนับสนุน การฝึกอบรม และความผูกพันต่อองค์กร พบว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยทางจิตวิทยาสามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตของพนักงาน โดยทั้งแรงจูงใจ การได้รับการสนับสนุน และการฝึกอบรมส่งผลทางบวกต่อความผูกพัน เช่นเดียวกับความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าแรงจูงใจ การ

ได้รับการสนับสนุน และการฝึกอบรมนั้นมีตัวแปรคั่นกลาง คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งทำหน้าที่ส่งผ่านความสัมพันธ์ไปยังความผูกพันต่อองค์กร (Sanei & Poursalimi, 2018)

จากงานศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานตัวแปรสื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและความผูกพันต่อองค์กรของครูผู้สอนระดับมัธยมศึกษาในประเทศอินเดีย พบว่าจากการวิเคราะห์เส้นทางของโมเดลโครงสร้างพบว่าปัจจัยด้านรายได้ ความยืดหยุ่นของเวลาทำงาน และการได้รับการดูแล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานและผูกพันต่อองค์กร โดยพบว่าความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อกลางที่ส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและผูกพันต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี (Sharma & Azmi, 2012)

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานสามารถใช้เป็นตัวแปรคั่นกลางโดยทำหน้าที่ในการส่งผ่านอิทธิพลจากตัวแปรหนึ่งไปสู่อีกตัวแปรหนึ่งได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลางในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

2.5 การสาธารณสุข โรงพยาบาล และเภสัชกร

2.5.1 ประวัติศาสตร์การแพทย์และการสาธารณสุข

เป็นที่ยอมรับกันดีว่าประวัติศาสตร์ทางการแพทย์ในยุคเริ่มแรกของมนุษยชาติ เริ่มต้นมาจากรูปแบบของไสยศาสตร์และเวทมนต์ โดยผู้ที่มีความรู้ทางการแพทย์ในยุคแรกมักจะถูกขนานนามว่าผู้วิเศษ พ่อหมอ หมอผี พ่อมด แม่มด ฯลฯ โดยแนวคิดและพัฒนาการด้านการแพทย์อาจแบ่งเป็นยุคต่าง ๆ โดยเริ่มจากยุคก่อนประวัติศาสตร์ สมัยโบราณ สมัยกลาง และสมัยใหม่ (มณฑกา อธิชัยสกุล, 2551)

ในยุคก่อนประวัติศาสตร์ (มากกว่า 3,500 ปี ก่อนคริสตกาล) มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่กับธรรมชาติ ลักษณะของการเจ็บป่วยของคนในยุคนั้นจึงเป็นไปตามธรรมชาติ นั่นคือ ไม่มีองค์ความรู้ในการวินิจฉัยหรือหาสาเหตุของการเจ็บป่วย จึงอธิบายการเจ็บป่วยโดยนำไปสัมพันธ์กับสิ่งที่เหนือธรรมชาติ เช่น การเจ็บป่วยเกิดขึ้นจากการกระทำของเทพเจ้าหรือภูตผี ในสมัยโบราณ (3,500 ปีก่อนคริสตกาล จนถึงปีคริสตศักราช 476) เป็นช่วงเวลาของการกำเนิดแหล่งอารยธรรมใหญ่ ๆ ของโลก ได้แก่ อารยธรรมเมโสโปเตเมีย อารยธรรมอียิปต์ อารยธรรมกรีก อารยธรรมโรมัน และอารยธรรมอินเดีย อารยธรรมลุ่มแม่น้ำฮวงโห เป็นช่วงที่มนุษย์เริ่มมีองค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ในด้าน

การสาธารณสุขในสมัยนั้นฮิปโปเครติส (Hippocrates) ได้รับการยกย่องให้เป็น “บิดาแห่งการแพทย์ของโลก” (The Father of Medicine) เพราะเป็นคนแรกที่นำองค์ความรู้แบบใหม่มาใช้ในการรักษาโรคเจ็บป่วย ในสมัยกลาง (ช่วงปีคริสต์ศักราช 476-1453) ได้รับการขนานนามว่าเป็น ยุคมืด เนื่องมาจากการล่มสลายของจักรวรรดิโรมัน ปัญหาการเจ็บป่วยในยุคนี้ส่วนใหญ่เกิดจากความอดอยากจากภาวะสงครามและขาดการสุขาภิบาลที่ดี รวมถึงการมีสิ่งแวดล้อมที่ไม่ดี ทำให้ในยุคนี้เกิดการระบาดของโรคติดเชื้อและโรคที่เกิดจากความอดอยากยากจน ในด้านการรักษาโรคในสมัยนั้นนิยมใช้สมุนไพรร่วมกับภูมิปัญญาท้องถิ่นและความเชื่อทางศาสนา ในสมัยใหม่ (ช่วงปีคริสต์ศักราช 1453-1945) เป็นยุคการฟื้นฟูศิลปะและวิทยาการต่าง ๆ (Renaissance) จัดว่าเป็นยุคก้าวหน้าอย่างมากทางด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และการสาธารณสุข ทั้งการพัฒนาวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า การค้นพบสาเหตุของการติดต่ออหิวาตกโรค ทฤษฎีการติดเชื้อจากจุลินทรีย์ และการค้นพบยาเพนิซิลิน (Penicillin) ซึ่งเป็นยาปฏิชีวนะที่ใช้รักษาโรคติดเชื้อแบคทีเรีย รวมถึงการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตและพฤติกรรมของประชากรเป็นสังคมเมืองซึ่งกลายมาเป็นปัจจัยสาเหตุของการเจ็บป่วยเพิ่มมากยิ่งขึ้น (กิตติพงศ์ พลเสน, 2560)

ส่วนของประวัติศาสตร์การสาธารณสุขของไทย โดยประเทศไทยประสบปัญหาด้านสาธารณสุขครั้งใหญ่ในสมัยอยุธยา ได้แก่ ปัญหาการระบาดของอหิวาตกโรคและไข้ทรพิษ ปัญหาการเจ็บป่วยด้วยสาเหตุของภาวะทุพพลภาพ การขาดสารอาหาร และปัญหาจากภัยธรรมชาติ ซึ่งการรักษาในสมัยนั้นจะใช้ยาสมุนไพรผสมผสานกับการใช้ความเชื่อที่ได้รับอิทธิพลจากศาสนา ต่อมาในช่วงสมัยธนบุรีและรัตนโกสินทร์พบจาร์กตำรายาและทำถ้ำคีตตันที่วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม (วัดโพธิ์) ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงจัดสร้างโรงพยาบาลชั่วคราวขึ้นที่วังหลัง ด้วยทรัพย์สิ้นส่วนพระองค์เพื่อรักษาการระบาดของอหิวาตกโรค และได้พัฒนาเป็นโรงพยาบาลศิริราชในปัจจุบัน นับเป็นโรงเรียนแพทย์แห่งแรกของประเทศไทย พัฒนาการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของประเทศได้รับความช่วยเหลือจากมูลนิธิร็อกกี้เฟลเลอร์ โดยการส่งนักเรียนไทยไปศึกษาต่อด้านการแพทย์ที่สหรัฐอเมริกา เป็นการสร้างบุคลากรทางการแพทย์และวางรากฐานการศึกษาทางการแพทย์และสาธารณสุขครั้งสำคัญของประเทศไทย ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง “โอสถสภา” ขึ้นเพื่อให้การรักษาพยาบาลแก่ประชาชน และได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สุขศาลา” สถานือนามัยแห่งแรกของคนไทย หลังจากนั้นได้มีการสร้างสถานือนามัยขยายออกไปในทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ เป็นผลให้งานทางการแพทย์สาธารณสุขของไทยได้ขยายตัวเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน (กิตติพงศ์ พลเสน, 2560)

จะเห็นได้ว่าสภาพสังคมในแต่ละยุคล้วนมีความสัมพันธ์กับการเจ็บป่วย การดูแลสุขภาพ และการพัฒนาการทางด้านสาธารณสุข ซึ่งหนึ่งในวิชาชีพที่มีบทบาทสำคัญในด้านการสาธารณสุข คือ วิชาชีพเภสัชกรรม

2.5.2 เภสัชกรและวิชาชีพเภสัชกรรม

วิชาชีพเภสัชกรรม หมายความว่า วิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการกระทำในการเตรียมยา การผลิตยา การประดิษฐ์ยา การเลือกสรรยา การวิเคราะห์ยา การควบคุมและการประกันคุณภาพยา การปรุงและการจ่ายยาตามใบสั่งยาของผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม ผู้ประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ โดยการปรุงยา การจ่ายยา การขายยา และการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยยาและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับยา การให้คำแนะนำปรึกษาและการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา รวมทั้ง การดำเนินการหรือร่วมกับผู้ประกอบวิชาชีพด้านการแพทย์และสาธารณสุขในการค้นหา ป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ยา ("ราชกิจจานุเบกษา," 2558, 24 มีนาคม)

ผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม หมายความว่า บุคคลซึ่งได้ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรมจากสภาเภสัชกรรม ("พระราชบัญญัติ," 2537, 26 มิถุนายน)

เภสัชกร (Pharmacist) หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพทางด้านสาธารณสุข (Health care profession) ที่มีความเชี่ยวชาญด้านยา คือ บุคคลที่ทำหน้าที่ปรุงยา จ่ายยา รวมถึงให้ข้อมูลด้านยาให้แก่บุคลากรทางการแพทย์และผู้ป่วย เป็นหนึ่งในทีมสหสาขาวิชาชีพที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดคุณภาพในการบริการด้านสาธารณสุข เนื่องจากมีความเชี่ยวชาญด้านยาและมีบทบาทสำคัญในการควบคุมและประกันคุณภาพของผลิตภัณฑ์ยา รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านยา เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้ยาของประชาชน (Thamby & Subramani, 2014)

จากคำนิยามข้างต้นเภสัชกรในระบบยาของประเทศไทย จึงมีบทบาทในการเป็นผู้บริหารระบบยาของประเทศไทย โดยมีระเบียบข้อบังคับของสภาเภสัชกรรมว่าด้วยจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพเภสัชกรรมเป็นกรอบในการปฏิบัติ ดังนั้นเภสัชกรในระบบยาของประเทศไทยจึงสามารถกระจายไปสู่การปฏิบัติงานในหลากหลายสาขา ได้แก่ เภสัชกรด้านการบริการสาธารณสุขในโรงพยาบาล เภสัชกรด้านการบริการสาธารณสุขในร้านขายยา เภสัชกรด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เภสัชกรด้านอุตสาหกรรม เภสัชกรด้านการตลาด และเภสัชกรด้านการศึกษา (กรแก้ว จันทภาษา, รักษวรร ใจสะอาด, & นุศราพร เกษมสมบูรณ์, 2550)

เภสัชกรโรงพยาบาล จัดเป็นบุคลากรทางการแพทย์อีกสาขาหนึ่งที่มีสัดส่วนจำนวน อัตรากำลังมากที่สุด คือ คิดเป็นร้อยละ 40 ของเภสัชกรในสายงานอื่น ๆ ส่วนใหญ่จะดำรงตำแหน่ง เป็นข้าราชการสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (ฮาเซ็ม จานี & ญญัฐญา คำผล, 2559)

เภสัชกรโรงพยาบาลมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการดูแลสุขภาพพลานามัยที่ดีให้แก่ประชาชน ด้วยลักษณะงานต่าง ๆ อาทิเช่น งานบริการจ่ายยา งานบริหารเภสัชกรรม งานบริหารเวชภัณฑ์ งานเภสัชสนเทศ งานผลิตยา งานเภสัชกรรมชุมชน เป็นต้น ซึ่งลักษณะงานของเภสัชกรครอบคลุมการ ให้บริการทั้งการส่งเสริม การป้องกัน การรักษา และการฟื้นฟูสุขภาพของผู้ป่วย จึงสามารถกล่าวได้ว่า เภสัชกรถือเป็นบุคลากรที่สำคัญที่องค์การควรให้ความสนใจในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน และสร้างให้เกิดความผูกพันของเภสัชกรต่อองค์การไม่น้อยไปกว่าบุคลากรสาธารณสุขสาขาอื่น ๆ ในโรงพยาบาล (อุษณีย์ เอกสุวีรพงษ์ & บุรินทร์ ต.ศรีวิงษ์, 2556)

มาตรฐานสภาวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาล มีการประกาศใช้ครั้งแรกในปีพ.ศ. 2541 ซึ่งใน ระยะเริ่มต้นมี 5 มาตรฐาน ปัจจุบันระบบสุขภาพได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก โดยทั่วโลก มุ่งเน้นให้มีการจัดการสถานพยาบาลให้มีคุณภาพเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยที่มารับการบริการ ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีทางการแพทย์จะมีพัฒนาการแบบก้าวกระโดด แต่การพัฒนาด้านคุณภาพยังคง เป็นปัจจัยสำคัญของระบบสุขภาพ โดยมุ่งเน้นนโยบายวัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำ ให้มีความสำคัญ กับผู้สร้างผลงาน ระบบการทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมในการทำงาน การสื่อสารส่งต่อข้อมูล รวมถึงการจัดการความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ซึ่งระบบยาถือเป็นหนึ่งในของระบบคุณภาพที่ สถานพยาบาลจะต้องให้ความสำคัญ และเภสัชกรโรงพยาบาลเป็นวิชาชีพหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในระบบยา เพื่อให้ประชาชนคนไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของภาคีสุขภาพ จึงจำเป็นต้องมีการประกาศมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งมาตรฐาน งานเภสัชกรรมโรงพยาบาลประกอบด้วย 6 มาตรฐาน ดังนี้ (สมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล (ประเทศไทย), 2561)

1) มาตรฐานภาวะผู้นำและการจัดการงานเภสัชกรรม ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการงาน เภสัชกรรมที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการจัดการบริการด้านเภสัชกรรมให้ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของโรงพยาบาล มาตรฐานวิชาชีพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดการ งานเภสัชกรรมจะมุ่งเน้นบทบาทวิชาชีพที่ครอบคลุมมาตรฐานการจัดการด้านยา การบริหารทาง เภสัชกรรม และการคุ้มครองผู้บริโภค

2) มาตรฐานการบริการเภสัชสนเทศและการจัดการความรู้ เภสัชกรต้องทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านยาที่ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นปัจจุบันให้ผู้ป่วย บุคลากรทางการแพทย์ทุกสาขาอย่างต่อเนื่อง และมีมาตรฐาน ตลอดจนมีระบบการสนับสนุนงานบริการที่สามารถเข้าถึงข้อมูลยาอย่างเหมาะสม เพียงพอ และทันเวลา ในโรงพยาบาลที่มีศักยภาพควรดำเนินการในลักษณะศูนย์บริการข้อมูลยาและสารสนเทศทางเภสัชศาสตร์ ได้แก่ การจัดเตรียมวารสารและตำราทางด้านยาที่เป็นปัจจุบันไว้ประจำหน่วยงานเภสัชกรรม

3) มาตรฐานการส่งเสริมการรักษาด้านยาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การดำเนินการให้มีการใช้ยาอย่างสมเหตุสมผล ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อทั้งผู้ป่วย บุคลากรการแพทย์ และโรงพยาบาล ซึ่งจะต้องร่วมมือกับบุคลากรทางการแพทย์ทุกสาขาเพื่อจัดทำมาตรฐานวิธีการปฏิบัติเพื่อจะสามารถประกันคุณภาพของการรักษาด้วยยาได้

4) มาตรฐานการจัดหา การสำรองยา การกระจาย และการควบคุมยา หน่วยงานเภสัชกรรมต้องรับผิดชอบจัดทำนโยบาย การออกแบบระบบ และวิธีดำเนินการ รวมทั้งนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้มีการกระจายยาอย่างเหมาะสม ทันความต้องการ และคงคุณภาพในทุกจุดทุกชนิดที่ใช้ในโรงพยาบาล

5) มาตรฐานอุปกรณ์ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และแหล่งข้อมูลสนเทศทางยา โดยหน่วยงานเภสัชกรรมจะต้องมีพื้นที่ ตู้ชั้นวาง ตู้เย็นเก็บยา และอุปกรณ์ในการเก็บรักษา ยา มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เพื่อให้การจัดการงานเภสัชกรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

6) มาตรฐานการศึกษาวิจัยและการประเมินผล เภสัชกรควรจะพัฒนาการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่เป็นการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และทรัพยากรของโรงพยาบาล ตลอดจนมีระบบการติดตามการประเมินผลระบบที่ได้วางไว้ เพื่อพัฒนางานเภสัชกรรมโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

2.5.3 โรงพยาบาลและระบบการบริการสุขภาพ

สถานพยาบาล หมายความว่า สถานที่รวมถึงตลิ่งยานพาหนะซึ่งจัดไว้เพื่อการประกอบโรคศิลปะตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ การประกอบวิชาชีพอศุขกรรมตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพอศุขกรรม การประกอบวิชาชีพอศุขการพยาบาลและการผดุงครรภ์ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพอศุขการพยาบาลและการผดุงครรภ์ การประกอบวิชาชีพอศุขพันธุกรรมตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพอศุขพันธุกรรม การประกอบวิชาชีพอศุขกายภาพบำบัดตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพอศุขกายภาพบำบัด การประกอบวิชาชีพอศุข

เทคนิคการแพทย์ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ การประกอบวิชาชีพการแพทย์แผนไทย และการประกอบวิชาชีพการแพทย์แผนไทยประยุกต์ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการแพทย์แผนไทยหรือการประกอบวิชาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุขอื่นตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ทั้งนี้โดยกระทำเป็นปกติธุระไม่ว่าจะได้รับประโยชน์ตอบแทนหรือไม่ ("ราชกิจจานุเบกษา," 2559, 18 ธันวาคม)

โรงพยาบาล (Hospital) หมายถึง สถานที่ให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน หมายรวมถึงการตรวจรักษาและป้องกันโรคให้แก่ประชาชน โดยจะต้องมีเตียงสำหรับรับผู้ป่วยในการเข้าพักรักษา ในประเทศไทยมีการให้บริการทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน (บุญญาพวงทับทิม, 2560)

โรงพยาบาลรัฐบาล (Government Hospital) หมายถึง โรงพยาบาลที่ตั้งขึ้นด้วยเงินทุนของรัฐบาลในการให้บริการรักษาโรค โดยมุ่งหมายเปิดให้บริการในรูปแบบที่ไม่มีขอบเขตจำกัดว่าจะให้บริการแก่กลุ่มบุคคลใดโดยเฉพาะ นั่นคือ เปิดกว้างให้บริการแก่บุคคลทั่วไป โดยคิดค่าบริการตามความเหมาะสมและไม่มุ่งหวังผลกำไรในทางธุรกิจ (รุ่งฤดี กล้าหาญ, 2546)

ตามแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (Service Plan) กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการพัฒนาหน่วยบริการให้มีทิศทางที่ชัดเจนและเป็นระบบ โดยมุ่งหวังให้เกิดระบบบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและลดความแออัดของการรับบริการ ดังนั้นกระทรวงสาธารณสุขโดยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้จัดทำแผนพัฒนาระบบบริการสาธารณสุข พ.ศ. 2555-2559 โดยได้จัดระบบบริการสาธารณสุขที่มีขีดความสามารถสูงรองรับความท้าทายและบริบทที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยใช้รูปแบบการบริหารจัดการเครือข่ายบริการในส่วนภูมิภาคเป็นเครือข่ายสุขภาพ 12 เครือข่าย โดยแต่ละเครือข่ายจะจัดระดับขีดความสามารถของสถานบริการสาธารณสุข โดยการสร้างระบบเครือข่ายบริการที่เชื่อมโยงกันในระดับเขตและระดับจังหวัด โดยได้จัดระดับโรงพยาบาลรับส่งต่อผู้ป่วยของระบบบริการเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (ชุตติกาญจน์ หฤทัย, สมจิตต์ วงศ์สุวรรณศิริ, อรุณีไพศาลพาณิชย์กุล, โสภิษฐ์ สุวรรณเกษาวงษ์, & พัชรีย์ กลัดจอมพงษ์, 2560)

1) โรงพยาบาลรับส่งต่อระดับต้น (First - level Hospital) มีหน้าที่รับส่งต่อผู้ป่วยจากเครือข่ายบริการปฐมภูมิแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ โรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก (F3), โรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง (F2) และโรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ (F1)

2) โรงพยาบาลรับส่งต่อระดับกลาง (Middle - level Hospital) มีหน้าที่รับส่งต่อผู้ป่วยจากเครือข่ายบริการทุติยภูมิแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ โรงพยาบาลชุมชนแม่ข่าย (M2) และโรงพยาบาลทั่วไปขนาดเล็ก (M1)

3) โรงพยาบาลรับส่งต่อระดับสูง (High - level Hospital) มีหน้าที่รับส่งต่อผู้ป่วยจากโรงพยาบาลตติยภูมิตัวกลาง แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ โรงพยาบาลทั่วไป (S) และ โรงพยาบาลศูนย์ (A)

กระทรวงสาธารณสุขได้นำแนวคิดเรื่อง “เขตสุขภาพ” (Area Health) มาดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบสุขภาพ ซึ่งการบริหารแบบเขตสุขภาพ เป็นการบริหารจัดการระบบสุขภาพระดับพื้นที่ โดยผสมผสานทั้งด้านบริการสุขภาพส่วนบุคคล บริการในโรงพยาบาล บริการในชุมชนและบริการสังคม การปฏิรูปเขตสุขภาพมีเป้าหมายสำคัญ คือ เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายของระบบบริการให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด และพัฒนางานบริการไปสู่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพช่วยลดความเหลื่อมล้ำของประชาชนในสังคมไทย โดยวิธีการคือ จัดบริการ “ร่วม” เพื่อให้ประชาชนในแต่ละเขตพื้นที่ที่มีประชากรประมาณ 4-5 ล้านคน ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ โดยอาศัยกลไกของกลุ่มที่สามารถบริหารจัดการระบบบริการให้สามารถส่งต่อกันในพื้นที่ โดยกระทรวงสาธารณสุขได้แบ่งเขตสุขภาพเป็น 12 เขตสุขภาพ (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) ดังนี้ (ชุดิกัญจน์ หุทัย et al., 2560)

1) เขตสุขภาพที่ 1 ประกอบด้วย 8 จังหวัด คือ เชียงราย เชียงใหม่ น่าน พะเยา แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง และลำพูน

2) เขตสุขภาพที่ 2 ประกอบด้วย 5 จังหวัด คือ ตาก พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย และอุตรดิตถ์

3) เขตสุขภาพที่ 3 ประกอบด้วย 5 จังหวัด คือ จังหวัดกำแพงเพชร ชัยนาท พิจิตร นครสวรรค์ และอุทัยธานี

4) เขตสุขภาพที่ 4 ประกอบด้วย 8 จังหวัด คือ นครนายก นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี และอ่างทอง

5) เขตสุขภาพที่ 5 ประกอบด้วย 8 จังหวัด คือ กาญจนบุรี นครปฐม เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร และสุพรรณบุรี

6) เขตสุขภาพที่ 6 ประกอบด้วย 8 จังหวัด คือ จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ตราด ปราจีนบุรี ระยอง สระแก้ว และสมุทรปราการ

7) เขตสุขภาพที่ 7 ประกอบด้วย 4 จังหวัด คือ กาฬสินธุ์ ขอนแก่น มหาสารคาม และ ร้อยเอ็ด

8) เขตสุขภาพที่ 8 ประกอบด้วย 7 จังหวัด คือ นครพนม บึงกาฬ เลย สกลนคร หนองคาย หนองบัวลำภู และอุดรธานี

9) เขตสุขภาพที่ 9 ประกอบด้วย 4 จังหวัด คือ ชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ และสุรินทร์

10) เขตสุขภาพที่ 10 ประกอบด้วย 5 จังหวัด คือ มุกดาหาร ยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ

11) เขตสุขภาพที่ 11 ประกอบด้วย 7 จังหวัด คือ กระบี่ ชุมพร นครศรีธรรมราช พังงา ภูเก็ต ระนอง และสุราษฎร์ธานี

12) เขตสุขภาพที่ 12 ประกอบด้วย 7 จังหวัด คือ ตรัง นราธิวาส ปัตตานี พัทลุง ยะลา สงขลา และสตูล

บทบาทหน้าที่ของเขตสุขภาพเป็นเหมือนผู้ควบคุมกฎ (Regulator) โดยทำหน้าที่ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของกระทรวงสาธารณสุข และติดตามผลลัพธ์ที่เกิดกับ ประชาชน รวมทั้งบทบาทผู้ให้บริการ (Provider) โดยจัดระบบบริการ 4 มิติ ได้แก่ การส่งเสริม การ ป้องกัน การรักษา และการฟื้นฟู รวมทั้งงานคุ้มครองผู้บริโภคและบริหารจัดการให้เกิดผลลัพธ์ตาม เป้าหมายของกระทรวง โดยมีการบริหารร่วมกันในด้านการเงิน การคลัง การลงทุน กำลังคน และการ จัดซื้อ รวมถึงการบริการในเขตสุขภาพตามแผนพัฒนาระบบบริการการบริหารจัดการเครือข่ายบริการ สุขภาพในรูปแบบของเขตสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขกำหนด (ชุดิกาญจน์ หลุทัย et al., 2560)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 มุ่งศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานที่นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การ โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจเภสัชกรที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตพื้นที่บริการสุขภาพที่ 1 ในด้านความผูกพันต่อองค์การ เพื่อทราบสถานการณ์และทราบถึงปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ เภสัชกรของโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตบริการสุขภาพที่ 1 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกร และส่งเสริมการเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพสูง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาและวิเคราะห์ผลการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เภสัชกรโรงพยาบาลที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลของภาครัฐ ในเขตบริการสุขภาพที่ 1 ประกอบด้วย 8 จังหวัด คือ เชียงราย เชียงใหม่ พะเยา แพร่ น่าน แม่ฮ่องสอน ลำพูน และลำปาง จากข้อมูลของกระทรวงสาธารณสุข รายงานข้อมูลบุคลากรด้านสาธารณสุข ประจำปี 2560 (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กระทรวงสาธารณสุข, 2561) ทำให้ผู้วิจัยทราบว่าเภสัชกรโรงพยาบาลภาครัฐในเขตบริการสุขภาพที่ 1 มีจำนวน 905 คน ซึ่งแสดงตามตารางที่

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนเภสัชกรสังกัดกระทรวงสาธารณสุขรายจังหวัดในเขตบริการสุขภาพที่ 1

จังหวัด	จำนวนเภสัชกร (คน)
เชียงราย	157
เชียงใหม่	235
น่าน	97
พะเยา	89
แพร่	85
แม่ฮ่องสอน	42
ลำปาง	122
ลำพูน	78
รวมทั้งหมด	905

3.3 ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) คือ 278 ตัวอย่าง จากการคำนวณสูตรตามแนวทางของยามาเน่ หากกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 274 ตัวอย่าง จากตารางจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% แต่หากคำนึงถึงความเหมาะสมในการวิเคราะห์ในครั้งนี้ที่เลือกใช้วิธีการวิเคราะห์แบบโมเดลการจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) ซึ่ง Bentler และ Chou แนะนำว่าหลักการคำนวณกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง คือ 5 เท่าของตัวชี้วัด (indicator) (Bentler & Chou, 1987) ซึ่งสอดคล้องกับ Hair และคณะที่กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำสุดเป็นจำนวน 50 ตัวอย่าง และควรมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างต่อจำนวนตัวแปรเป็น 5:1 นั่นคือมี 5 ตัวอย่างต่อข้อคำถาม (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ในส่วน Anderson และ Gerbing ได้เสนอแนะว่าขนาดตัวอย่างควรมีจำนวนเท่ากับ 150 ซึ่งเป็นจำนวนที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับแบบจำลองสมการโครงสร้างที่มีตัวชี้วัดสามตัวหรือมากกว่าต่อปัจจัย (Anderson, 1988) ส่วน Boomsma ได้นำเสนอว่าการสุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างควรมีขนาดตัวอย่างจำนวน 100-200 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในเชิงการคำนวณ (Boomsma, 1985) จากการศึกษาของ Yu พบว่ากรณีข้อมูลมีหลายตัวแปรหากขนาดตัวอย่างเล็กเกินไปอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้ จึงได้นำเสนอว่ากลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมใน

การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างควรมีจำนวนมากกว่า 250 ตัวอย่าง (Yu, 2002) ในขณะที่ Kline ได้กำหนดหลักการคำนวณกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง คือ 10 เท่าของ พารามิเตอร์ หรือ 10 เท่าของตัวแปรสังเกต (observed variable) ในงานวิจัยนั้น ๆ (Kline, 2011) การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยพิจารณาตามความเหมาะสมในการวิเคราะห์โมเดล สมการโครงสร้างเป็นจำนวน 10 เท่าของจำนวนพารามิเตอร์ในงานวิจัย เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้มี 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยมีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 35 ข้อ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการศึกษานี้ คือ 350 ตัวอย่าง ซึ่งคำนวณมาจาก 10 เท่าของจำนวนพารามิเตอร์ นั่นคือ $10 \times 35 = 350$ ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 350 คน

การสุ่มตัวอย่างในขั้นแรกผู้วิจัยเลือกใช้แบบแผนการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling design) โดยใช้กลุ่มจังหวัดภายในเขตบริการสุขภาพ ที่ 1 เพื่อหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 2 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ กระจายตัวทั่วถึง และมีความแม่นยำ จากนั้นในขั้นที่สองผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในแต่ละจังหวัดโดยใช้แบบแผนการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling design) เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามไปใช้สำหรับวิเคราะห์และประเมินผลต่อไป โดยผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บแบบสอบถามระหว่างเดือนเมษายนถึงต้นเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างจากการใช้แบบแผนการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน

จังหวัด	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
เชียงราย	157	61
เชียงใหม่	235	91
น่าน	97	38
พะเยา	89	34
แพร่	85	33
แม่ฮ่องสอน	42	16
ลำปาง	122	47

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างจากการใช้แบบแผนการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (ต่อ)

จังหวัด	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ลำพูน	78	30
รวมทั้งหมด	905	350

3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประยุกต์ใช้แนวคิดรากฐานทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 3 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีลำดับความต้องการของอับราฮัม มาสโลว์ ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก และงานวิจัยของ Tung, Khuong และ Phuong ในปี 2014 โดยกำหนดตัวแปรย่อยได้เป็น 4 ตัวแปร คือ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal relationship) สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working environment and conditions) การพัฒนาอาชีพ (Career development) ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefit and Compensation) โดยผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์และพัฒนาแบบสอบถามตามงานวิจัยของคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (2560) และ พิชญ์ วัฒนรังสรรค์ (2558)

ตัวแปรต้นกลาง (Mediator Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ตามแนวคิดงานวิจัยของ Tung N. N., Khuong N. M. และ Phuong V. N. (2014) ร่วมกับแนวคิดงานวิจัยของ Javier G. B. (2005) โดยผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์และพัฒนาแบบสอบถามตามงานวิจัยของ รัศมี เอกณรงค์ (2556) และ ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์วี (2559)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Mowday, Porter และ Steers (1982) โดยผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์และพัฒนาแบบสอบถามตามงานวิจัยของคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (2560)

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการกำหนดข้อคำถามตามประเด็นกรอบแนวคิดและสมมติฐานของการวิจัย และใช้

แบบสอบถามปลายปิด (Closed form) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการตอบคำถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัย โดยแบบสอบถามจะใช้ข้อความเชิงบวก เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่ตรงกับข้อมูลตามความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของตนเองมากที่สุด โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ตอน เพื่อใช้สอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อใช้วัดแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะเป็นรูปแบบเลือกตอบข้อเดียวประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสถานที่งานปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการจ้างงาน และสถานที่ทำงานกับภูมิลำเนาบ้านเกิด ดังนี้

1. เพศ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีให้เลือก 2 ทาง คือ (1) ชาย (2) หญิง ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีให้เลือกหลายทาง คือ (1) 21-38 ปี (2) 39-53 ปี (3) 54-60 ปี ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยเริ่มต้นที่อายุ 21 ปี เพราะเป็นช่วงอายุเริ่มต้นการทำงานของวิชาชีพเภสัชกร เนื่องจากเภสัชกรสำเร็จการศึกษาในช่วงวัยดังกล่าว
3. ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีให้เลือก 2 ทาง คือ (1) ปริญญาตรี (2) สูงกว่าปริญญาตรี ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal scale)
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสถานที่งานปัจจุบัน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีให้เลือกหลายทาง คือ (1) ต่ำกว่า 1 ปี (2) 1-3 ปี (3) 4-6 ปี (4) 7-10 ปี (5) มากกว่า 10 ปี ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal scale)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีให้เลือกหลายทาง คือ (1) ไม่เกิน 15,000 บาท (2) 15,001-25,000 บาท (3) 25,001-35,000 บาท (4) 35,001-50,000 บาท (5) มากกว่า 50,000 บาท ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal scale)
6. ลักษณะการจ้างงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีให้เลือกหลายทาง คือ (1) ข้าราชการ (2) พนักงานข้าราชการ (3) พนักงานกระทรวงสาธารณสุข (4) ลูกจ้างชั่วคราว ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal scale)
7. สถานที่ทำงานและภูมิลำเนาบ้านเกิด เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีให้เลือก 2 ทาง คือ (1) ที่ทำงานอยู่ในจังหวัดเดียวกันกับจังหวัดภูมิลำเนาบ้านเกิด (2) ที่ทำงานไม่อยู่

ในจังหวัดเดียวกันกับจังหวัดภูมิลำเนาบ้านเกิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์และพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดงานวิจัยของคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (2560) และ พิษญา วัฒนรังสรรค์ (2558) เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด มีลักษณะให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว และใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยแบบสอบถามจะสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานทั้ง 5 ด้าน จำนวนทั้งหมด 17 ข้อ แบ่งตามด้านต่าง ๆ ดังนี้ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ, ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน จำนวน 4 ข้อ, ปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพ จำนวน 3 ข้อ และปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์และพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดงานวิจัยของรัศมี เอกภรณ์ (2556) และ ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์ (2559) เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด มีลักษณะให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว และใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยแบบสอบถามจะสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานจำนวนทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร โดยผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์และพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดงานวิจัยของคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (2560) เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด มีลักษณะให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว และใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยแบบสอบถามจะสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรจำนวนทั้งหมด 13 ข้อ

3.6 คุณภาพของเครื่องมือวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ปรับปรุงแบบสอบถามโดยนำแบบวัดมาจากผลงานของนักวิชาการและผู้วิจัยชาวไทย หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุง และพัฒนาแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการวิจัยครั้งนี้

ขั้นตอนที่ 2 จากนั้นทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามโดยการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบข้อคำถามและแสดงความคิดเห็นเป็นรายข้อว่ามีความสอดคล้องกับเนื้อหาและนิยามของแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร และนำผลที่ได้ไปคำนวณหาความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence : IOC) ผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องต้องผ่านเกณฑ์ทุกข้อคำถามเพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ โดยมีคะแนนอยู่ระหว่าง 0.50-1.00 คะแนน จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงสามารถนำไปใช้ได้ (Rovinelli & Hambleton, 1977) กรณีข้อคำถามใดที่คำนวณได้ค่า IOC ที่ต่ำกว่า 0.50 คะแนน ผู้วิจัยจะพิจารณาตัดข้อคำถามนั้นออกและทำการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยหลักการให้คะแนนมีดังนี้

กรณีผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อคำถามมีความเหมาะสม	การให้คะแนน = 1
กรณีผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจในความเหมาะสมของข้อคำถาม	การให้คะแนน = 0
กรณีผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อคำถามไม่เหมาะสม	การให้คะแนน = -1

โดยผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องแสดงตามตารางที่ 3 โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ให้ความเห็น เหมาะสมโดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง พบว่าทุกข้อคำถามมีค่า IOC สูงกว่า 0.50 คะแนน โดยพบว่าข้อคำถาม “ท่านคิดว่าอนาคตของหน่วยงาน คือ อนาคตของท่านด้วย” ที่อยู่ในตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่าน ให้ความเห็นว่าผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจในความเหมาะสมของข้อคำถาม โดยแนะนำว่า อนาคตค่อนข้างจะเป็นนามธรรม อีกทั้งข้อคำถามดังกล่าวยังคล้ายกับข้อคำถามนี้ คือ “ท่านมีความรู้สึกถึงความสำเร็จของหน่วยงาน คือ ความสำเร็จของท่านด้วย” ซึ่งผู้วิจัยได้ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และตัดสินใจตัดข้อคำถามดังกล่าวออกจากแบบสอบถาม และพบว่าผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่าน ให้ความเห็นว่า ข้อคำถามข้อนี้ “ท่านมีความเชื่อมั่นว่าวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายที่หน่วยงานกำหนดจะนำพาไปสู่ความสำเร็จ” ที่อยู่ในตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร โดยรูปประโยคมีเพียงประธานและกริยา ซึ่งขาดกรรมของรูปประโยค ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ขอความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และตัดสินใจร่วมกันในการปรับปรุงรูปประโยคให้ชัดเจนสมบูรณ์ขึ้น ดังนี้ “ท่านมีความเชื่อมั่นว่าวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายที่หน่วยงานกำหนดจะนำพา ท่าน ไปสู่ความสำเร็จ” นอกจากนี้ข้อคำถามทุกข้อที่อยู่ในตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยเริ่มต้นข้อคำถามด้วยคำว่า “ท่านพอใจ” ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่าน ได้ให้คำแนะนำว่า ควรใช้คำว่า “ท่านพึงพอใจ” แทนคำเดิม ซึ่งจากการอภิปรายกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ได้ตัดสินใจตัดปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญท่านนั้น

ตารางที่ 3 แสดงผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ		
	เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	ไม่เหมาะสม
ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน	3		
ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3		
ท่านสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างราบรื่น	3		
หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	3		
หน่วยงานท่านสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน	3		
สถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการทำงาน เช่น สะอาด เป็นระเบียบ แสงพอเพียง อากาศถ่ายเทได้สะดวก อุณหภูมิพอเหมาะ	3		
สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์/เครื่องมือที่มีคุณภาพพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อการทำงาน	3		
หน่วยงานของท่านมีมาตรการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	3		
ท่านรู้สึกมีความปลอดภัยในชีวิตการทำงาน	3		
ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3		
ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น การศึกษาต่อ ดูงาน ประชุมสัมมนา การฝึกอบรม	3		
ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ	3		
เงินเดือนและค่าตอบแทนมีความเป็นธรรมเหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ทำ	3		
ผลตอบแทนในการทำงานล่วงเวลามีความเหมาะสม	3		
สิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่น ๆ มีความเหมาะสม เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง เงินช่วยเหลือกรณีพิเศษ	3		
สิทธิในการลาหยุดงานมีความเหมาะสม	3		

ตารางที่ 3 แสดงผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (ต่อ)

ข้อความคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ		
	เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	ไม่เหมาะสม
หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและเป็นธรรม	3		
ท่านพอใจในสัมพันธภาพที่มีต่อบุคลากรในหน่วยงาน	3		
ท่านพอใจกับการสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน่วยงานของท่าน	3		
ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3		
ท่านพอใจกับความปลอดภัยในการทำงาน	3		
ท่านพอใจกับความก้าวหน้าในหน่วยงานของท่าน	3		
ท่านพอใจกับรายได้และสวัสดิการของท่าน	3		
ท่านมีความเชื่อมั่นว่าวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายที่หน่วยงานกำหนดจะนำไปสู่ความสำเร็จ	3		
ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายการดำเนินงานของหน่วยงานตรงกับเป้าหมายการดำเนินงานของท่าน	3		
ท่านพร้อมสนับสนุนหรือยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	3		
ท่านมีความรู้สึกถึงความสำเร็จของหน่วยงาน คือ ความสำเร็จของท่านด้วย	3		
ท่านมีความรู้สึกว่าการดำเนินงานของท่านเป็นหน่วยงานที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งในการทำงาน	3		
ท่านมีความมุ่งมั่นและทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย	3		
ท่านยอมสละเวลาเพื่อทำงานให้เต็มที่โดยไม่หวังค่าตอบแทน	3		
ท่านคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว	3		
ท่านคิดว่าอนาคตของหน่วยงาน คือ อนาคตของท่านด้วย	2	1	

ตารางที่ 3 แสดงผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (ต่อ)

ข้อความคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ		
	เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	ไม่เหมาะสม
ท่านมีความรู้สึภาคภูมิใจที่เป็นบุคลากรของหน่วยงาน	3		
ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	3		
ท่านอยากทำงานเพื่อพัฒนาหน่วยงานให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น	3		
ท่านจะปกป้องหน่วยงานของท่านเสมอ เมื่อมีข่าวทางด้านลบกับหน่วยงาน	3		

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ จากนั้นนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาไปทดสอบก่อนใช้จริง (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง จากนั้นนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคจะมีค่าอยู่ระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ โดยค่าที่เข้าใกล้ 1 แสดงว่า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นมาก นั่นคือแบบสอบถามนั้นสามารถเชื่อถือได้ โดยค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 0.70 (George & Mallery, 2003)

จากผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS พบว่าแบบวัดแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นมีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.829 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.758 ด้านการพัฒนาอาชีพมีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.888 ด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.787 ด้านความพึงพอใจในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.794 ด้านความผูกพันต่อองค์กรมีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.922

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 350 ชุด ตามกระบวนการที่กำหนดและอธิบายไว้ในหัวข้อขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 6 นำผลการตอบแบบสอบถามไปทำการตรวจสอบแบบวัด (Scale Evaluation) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อทดสอบว่าข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้างหรือไม่ โดยค่าที่เหมาะสมของ observed variable แต่ละตัวควรมีค่ามากกว่า 0.5 (Hair et al., 2010) โดยเกณฑ์ดัชนีตรวจสอบความสอดคล้อง ประกอบด้วย ดัชนีความกลมกลืนแบบสัมบูรณ์ (Absolute Fit Indices) ได้แก่ CMIN/DF, GFI, RMR, RMSAE ค่าดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Indices) ได้แก่ IFI, TLI, CFI ซึ่งดัชนีแต่ละตัวมีการกำหนดเกณฑ์การพิจารณาเบื้องต้นเพื่อแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลในเชิงประจักษ์ไว้ดังนี้ (Schumacker & Lomax, 2010) และ (Kline, 2011)

ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-Square) หรือ CMIN/DF เป็นค่าดัชนีที่ใช้ตรวจสอบภาพรวมของความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Overall model fit) โดยเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา คือ มีค่าน้อยกว่า 3.00 โดยโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีจะมีค่าน้อยกว่า 2.00

ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index) หรือ GFI ใช้อธิบายความแปรปรวนของโมเดล โดยค่า GFI จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 - 1.00 เมื่อมีค่าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า GFI มากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (Root of Mean Square Residual) หรือ RMR เป็นการพิจารณาความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่คลาดเคลื่อนไปจากทฤษฎี โดยได้กำหนดเกณฑ์การประเมิน RMR คือ น้อยกว่า 0.05 ซึ่งจะแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

ค่าดัชนีรากที่สองของกำลังสองเฉลี่ยของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation) หรือ RMSEA ควรอยู่ระหว่าง 0.05 - 0.08 ซึ่งแสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลในเชิงประจักษ์ โดยได้กำหนดเกณฑ์การประเมิน RMSEA ไว้ดังนี้

ค่าระหว่าง 0.000 - 0.050 แสดงว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

ค่าระหว่าง 0.051 - 0.080 แสดงว่า โมเดลค่อนข้างสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าระหว่าง 0.081 - 0.100 แสดงว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เล็กน้อย

ค่ามากกว่า 0.100 แสดงว่า โมเดลยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index) หรือ CFI โดยค่า CFI จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 - 1.00 โดยค่า CFI มากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่เพิ่มขึ้น (Incremental Fit Index) หรือ IFI โดยค่า IFI จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 - 1.00 โดยค่า IFI มากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

ค่าดัชนี Tucker - Lewis Index หรือ TLI โดยค่า TLI จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 - 1.00 ใช้ในการพิจารณาเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของการกระจายของกลุ่มตัวอย่าง (Sampling distribution) โดยค่า TLI มากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

โดยงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการประเมินความเที่ยงตรงของแบบวัดหรือข้อคำถามตามเกณฑ์ดังนี้ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของทุกข้อคำถามมีค่ามากกว่า 0.5 จึงจะถือว่ามีความสำคัญเชิงปฏิบัติ (Hair et al., 2010) ในส่วนของค่าดัชนี CMIN/DF มีค่าน้อยกว่า 3.0 (Hair et al., 2010), RMSAE มีค่าน้อยกว่า 0.08 (MacCallum, Browne, & Sugawara, 1996), RMR ค่าน้อยกว่า 0.05 (Byrne, 1998), GFI, IFI, TLI, CFI มีค่ามากกว่า 0.9 (Hu & Bentler, 1999), ตามตารางที่ 4 แสดงเกณฑ์การพิจารณาการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้าง

ตารางที่ 4 แสดงเกณฑ์การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล

ค่าดัชนี	CMIN/DF	RMSAE	RMR	GFI	IFI	TLI	CFI
เกณฑ์การพิจารณา	≤3.00	≤0.08	≤0.05	≥0.90	≥0.90	≥0.90	≥0.90

โดยผู้วิจัยอธิบายผลการตรวจสอบและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแต่ละตัวแปรทั้งในส่วนของค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) และการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความสัมพันธ์กับผู้อื่น

ข้อความ (Question) : ความสัมพันธ์กับผู้อื่น	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน	0.529
ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน	0.799
ท่านสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างราบรื่น	0.850
หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	0.657
หน่วยงานท่านสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน	0.613

จากตารางที่ 5 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของแรงจูงใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น พบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.529 – 0.850 ซึ่งมีค่าผ่านตามเกณฑ์ในทุกข้อความ

ตารางที่ 6 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรสภาพแวดล้อมการทำงาน

ข้อความ (Question) : สภาพแวดล้อมการทำงาน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
สถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการทำงาน เช่น สะอาด เป็นระเบียบ แสงพอเพียง อากาศถ่ายเทได้สะดวก อุณหภูมิพอเหมาะ	0.707
สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์/เครื่องมือที่มีคุณภาพพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อการทำงาน	0.743
หน่วยงานของท่านมีมาตรการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	0.690
ท่านรู้สึกมีความปลอดภัยในชีวิตการทำงาน	0.752

จากตารางที่ 6 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของแรงจูงใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.690 - 0.752 ซึ่งมีค่าผ่านตามเกณฑ์ในทุกข้อความ

ตารางที่ 7 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการพัฒนาอาชีพ

ข้อความ (Question) : การพัฒนาอาชีพ	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	0.552
ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น การศึกษาต่อ ดูงาน ประชุมสัมมนา การฝึกอบรม	0.801
ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ	0.871

จากตารางที่ 7 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของแรงจูงใจในการทำงานในด้านการพัฒนาอาชีพ พบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.552 - 0.871 ซึ่งมีค่าผ่านตามเกณฑ์ในทุกข้อความ

ตารางที่ 8 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรผลประโยชน์ตอบแทน

ข้อความ (Question) : ผลประโยชน์ตอบแทน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
เงินเดือนและค่าตอบแทนมีความเป็นธรรมเหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ทำ	0.815
ผลตอบแทนในการทำงานล่วงเวลามีความเหมาะสม	0.866
สิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่น ๆ มีความเหมาะสม เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง เงินช่วยเหลือกรณีพิเศษ	0.582
สิทธิในการลาหยุดงานมีความเหมาะสม	0.485
หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและเป็นธรรม	0.496

จากตารางที่ 8 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของแรงจูงใจในการทำงานด้านผลประโยชน์ตอบแทน พบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.485 - 0.866 ผู้วิจัยได้พิจารณาตัดข้อความออก 2 ข้อ ได้แก่ “สิทธิในการลาหยุดงานมีความเหมาะสม” และ

“หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและเป็นธรรม” เนื่องจากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า 0.5

โดยผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสำหรับค่าดัชนีของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานทั้ง 4 ด้าน เปรียบเทียบระหว่างค่าสถิติก่อนการปรับแก้ไขค่าดัชนีกับค่าสถิติภายหลังการปรับแก้ไขค่าดัชนีแสดงตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล ค่าดัชนีของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน

ค่าดัชนี	CMIN/DF	RMSAE	RMR	GFI	IFI	TLI	CFI
	≤3.00	≤0.08	≤0.05	≥0.90	≥0.90	≥0.90	≥0.90
ค่าสถิติก่อนปรับ	4.686	0.120	0.057	0.824	0.822	0.775	0.820
ค่าสถิติหลังปรับ	2.333	0.072	0.038	0.915	0.940	0.919	0.940

ตารางที่ 10 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อความ (Question) : ความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพที่มีต่อบุคลากรในหน่วยงาน	0.485
ท่านพึงพอใจกับการสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน่วยงานของท่าน	0.522
ท่านพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.802
ท่านพึงพอใจกับความปลอดภัยในการทำงาน	0.757
ท่านพึงพอใจกับความก้าวหน้าในหน่วยงานของท่าน	0.578
ท่านพึงพอใจกับรายได้และสวัสดิการของท่าน	0.569

จากตารางที่ 10 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของแรงจูงใจในการทำงานด้านผลประโยชน์ตอบแทน พบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.485 - 0.802 โดยข้อความ “ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพที่มีต่อบุคลากรในหน่วยงาน” มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า

0.5 แต่เมื่อได้ทดสอบโยงเส้นแล้ว พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเพิ่มขึ้นเป็น 0.528 ผู้วิจัยจึงพิจารณาเก็บข้อคำถามดังกล่าวไว้เช่นเดิม

โดยผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสำหรับค่าดัชนีของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานเปรียบเทียบระหว่างค่าสถิติก่อนการปรับแก้ไขค่าดัชนีกับค่าสถิติภายหลังการปรับแก้ไขค่าดัชนีแสดงตามตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล ค่าดัชนีของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน

ค่าดัชนี	CMIN/DF	RMSAE	RMR	GFI	IFI	TLI	CFI
	≤3.00	≤0.08	≤0.05	≥0.90	≥0.90	≥0.90	≥0.90
ค่าสถิติก่อนปรับ	7.881	0.164	0.033	0.916	0.861	0.765	0.859
ค่าสถิติหลังปรับ	2.223	0.069	0.014	0.986	0.986	0.958	0.986

ตารางที่ 12 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร

ข้อคำถาม (Question) : ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
ท่านมีความเชื่อมั่นว่าวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายที่หน่วยงานกำหนดจะนำพาท่านไปสู่ความสำเร็จ	0.501
ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานตรงกับเป้าหมายการดำเนินงานของท่าน	0.532
ท่านพร้อมสนับสนุนหรือยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	0.590
ท่านมีความรู้สึกว่าการดำเนินงาน คือ ความสำเร็จของท่านด้วย	0.684
ท่านมีความรู้สึกว่าการดำเนินงานของท่านเป็นหน่วยงานที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งในการทำงาน	0.555
ท่านมีความมุ่งมั่นและทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย	0.624
ท่านยอมสละเวลาเพื่อทำงานให้เต็มที่โดยไม่หวังค่าล่วงเวลา	0.475
ท่านคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว	0.683

ตารางที่ 12 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

ข้อความคำถาม (Question) : ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นบุคลากรของหน่วยงาน	0.752
ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	0.848
ท่านอยากทำงานเพื่อพัฒนาหน่วยงานให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น	0.785
ท่านจะพูดปกป้องหน่วยงานของท่านเสมอ เมื่อมีข่าวทางด้านลบกับหน่วยงาน	0.736

จากตารางที่ 12 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของแรงจูงใจในการทำงานด้านผลประโยชน์ตอบแทน พบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.475 - 0.848 ผู้วิจัยได้พิจารณาตัดข้อความออก 1 ข้อ ได้แก่ “ท่านยอมสละเวลาเพื่อทำงานให้เต็มที่โดยไม่หวังค่าล่วงเวลา” เนื่องจากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า 0.5

โดยผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสำหรับค่าดัชนีของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรเปรียบเทียบระหว่างค่าสถิติก่อนการปรับแก้ไขค่าดัชนีกับค่าสถิติภายหลังการปรับแก้ไขค่าดัชนีแสดงตามตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล ค่าดัชนีของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร

ค่าดัชนี	CMIN/DF	RMSAE	RMR	GFI	IFI	TLI	CFI
	≤3.00	≤0.08	≤0.05	≥0.90	≥0.90	≥0.90	≥0.90
ค่าสถิติก่อนปรับ	6.951	0.153	0.032	0.811	0.816	0.768	0.815
ค่าสถิติหลังปรับ	2.320	0.072	0.017	0.952	0.972	0.949	0.972

3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยประสานงานในการดำเนินการเก็บข้อมูลไปยังกลุ่มงานเภสัชกรรมโรงพยาบาล และกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตบริการสุขภาพที่ 1 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือ เภสัชกรโรงพยาบาล โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืน เพื่อลกรหัสและใช้ประมวลผลทางสถิติต่อไป

2. ผู้วิจัยจะยึดหลักสำคัญของจริยธรรมการวิจัยในคนเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้ ผู้วิจัยจะต้องเคารพในการขอความยินยอมโดยให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนไม่ปิดบังให้แก่อาสาสมัครและให้อิสระในการตัดสินใจ ผู้วิจัยจะต้องให้ความเคารพต่อสิทธิในความเป็นส่วนตัวและการเก็บความลับของข้อมูลอาสาสมัคร โดยมาตรการรักษาความลับ เช่น ใช้รหัส เก็บในตู้มีกุญแจล็อก เก็บในคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่าน ผู้วิจัยจะต้องเคารพในความเป็นส่วนตัวของอาสาสมัคร สิทธิส่วนบุคคล พฤติกรรมส่วนตัว พฤติกรรมปกปิด ผู้วิจัยจะต้องสร้างประโยชน์ให้สูงสุดโดยมุ่งประโยชน์เพื่อบุคคลอื่นและสังคมโดยรวม

3. โดยการเก็บแบบสอบถามจำนวน 350 ชุด ได้รับการตอบกลับคืนจำนวนทั้งสิ้น 256 ชุด ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดประมาณ 1 เดือนเศษ (ระหว่างเดือนเมษายนถึงต้นเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2562) จากข้อมูลดังกล่าวพบว่าจำนวนของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้รับการตอบกลับคืนคิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response rate) เท่ากับร้อยละ 73.14 (ตอบกลับ 256 ชุด จากทั้งหมด 350 ชุด) ซึ่งการที่ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 256 ชุดนั้น อาจสาเหตุเนื่องมาจาก 1) แบบสอบถามในครั้งนี้มีจำนวนข้อคำถามค่อนข้างมากจึงอาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความรู้สึกเหนื่อยและเบื่อหน่ายที่จะตอบแบบสอบถาม โดยพบว่าจำนวนข้อคำถามยิ่งน้อยอัตราการตอบกลับยิ่งสูง นั่นคือ อัตราการตอบกลับแบบสอบถามจะแปรผกผันกับจำนวนของข้อคำถาม 2) เภสัชกรโรงพยาบาลรัฐมีภาระงานสูงมากและเป็นวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการรักษาชีวิต การดูแลความเจ็บไข้ของผู้ป่วย รวมถึงต้องคอยติดตามความปลอดภัยจากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพเพื่อเสริมสร้างสุขอนามัยที่ดีของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จึงอาจส่งผลให้เภสัชกรกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับแบบสอบถามบางคนไม่สามารถสละเวลาในการดูแลผู้ป่วยมาทำการตอบแบบสอบถามได้ 3) การส่งมอบและการส่งกลับแบบสอบถามของงานวิจัยในครั้งนี้จะต้องผ่านตัวกลาง คือ ผู้ประสานงาน เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเองในทุกเขตพื้นที่ของกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนั้นการ

3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาทำประมวลผลการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสถานทำงานปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการจ้างงาน สถานที่ทำงานกับภูมิลำเนาบ้านเกิดของกลุ่มตัวอย่าง โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ทำการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์ความหมายจากการคำนวณคะแนนจากค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) (Joshi, Kale, Chandel, & Pal, 2015) โดยแบ่งค่าคะแนน ดังนี้ ระดับ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ระดับ 4 = เห็นด้วย, ระดับ 3 = ไม่แน่ใจ, ระดับ 2 = ไม่เห็นด้วย, ระดับ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นและการแปลความหมายดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของชั้น} &= \frac{\text{ชั้นสูงสุด} - \text{ชั้นต่ำสุด (ช่วงกว้าง)}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

นำมาแปลความหมายได้ ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|---|
| ■ คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 คะแนน | หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ สูงมาก |
| ■ คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 คะแนน | หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ สูง |
| ■ คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 คะแนน | หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง |
| ■ คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 คะแนน | หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ต่ำ |
| ■ คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 คะแนน | หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ต่ำมาก |

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระโดยใช้เกณฑ์สำหรับค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF)

ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน โดยทั่วไปนิยมใช้สัญลักษณ์ r แทนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง เกณฑ์การวัดค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สันอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1 ซึ่งเครื่องหมายบวกและลบด้านหน้าตัวเลขค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สันนั้นแสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ของตัวแปร กรณีค่าเป็นบวก หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ส่วนกรณีค่าติดลบ หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน หากค่าเข้าใกล้ -1 หรือ +1 แสดงว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันต่ำ (Hinkle, Wiersma, & Jurs, 2003)

ค่า Tolerance และ VIF เกณฑ์สำหรับค่า Tolerance ไม่ควรต่ำกว่า 0.2 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ไม่ควรเกินกว่า 4.0 (Hair et al., 2010) กรณีที่ตัวแปรเกิดสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 2 ตัว (Multicollinearity) จะส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมานเพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (causal relationships) ระหว่างตัวแปรต้น ตัวแปรคั่นกลาง และตัวแปรตาม โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) เป็นสถิติวิเคราะห์ที่เหมาะสมกับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ในยุคสังคมความรู้ เนื่องจากมีศักยภาพสูงในการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ทั้งตัวแบบ นั่นคือ การวิเคราะห์พร้อมกันได้หลายตัวแปร หรือการวิเคราะห์หาอิทธิพลหรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัว หรือเรียกว่า การวิเคราะห์ตัวแปรพหุคูณ (Multivariate Analysis)

โมเดลสมการโครงสร้างเป็นเทคนิคทางสถิติที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นวิธีการทางสถิติที่สามารถใช้เพื่อยืนยันโครงสร้างของทฤษฎีว่าสามารถนำไปใช้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้จริง และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเป็นวิธีการที่สามารถวัดตัวแปรสังเกตแต่ละตัวแปรและหาความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ (पुलพงค์ สุขสว่าง, 2557)

ทำการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง โดยประเมินดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองทั้งหมด โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีเปรียบเทียบความกลมกลืนของโมเดลที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่ CMIN/DF การ

วิเคราะห์กลุ่มดัชนีความกลมกลืนแบบสัมบูรณ์ ได้แก่ GFI, RMR, RMSEA การวิเคราะห์กลุ่มดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ ได้แก่ CFI, IFI, TLI และนำเสนอผลการวิจัยต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมานเพื่อหาความสัมพันธ์ของการเป็นตัวแปรคั่นกลาง (Mediator Variable) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ โมเดลสมการโครงสร้าง

ตัวแปรคั่นกลาง คือ ตัวแปรที่เข้ามาแทรกระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามทำหน้าที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ตัวแปรคั่นกลางมี 2 รูปแบบ คือ 1) ตัวแปรคั่นกลางอย่างเต็มรูปแบบ หรือ ตัวแปรคั่นกลางสมบูรณ์ หรือเรียกว่า Full Mediation Effect หรือ Complete Mediation Effect หมายถึง สภาวะที่อิทธิพลจากตัวแปรต้นมีต่อตัวแปรตามโดยผ่านทาง การส่งผ่านตัวแปรคั่นกลางเพียงอย่างเดียว และไม่มีอิทธิพลทางตรง 2) ตัวแปรคั่นกลางบางส่วน หรือเรียกว่า Partial Mediation Effect หมายถึง สภาวะที่อิทธิพลมีต่อตัวแปรตามโดยผ่านทาง การส่งผ่านตัวแปรคั่นกลาง และตัวแปรต้นก็มีอิทธิพลทางตรงถึงตัวแปรตามโดยไม่ผ่านตัวแปรคั่นกลาง ด้วยเช่นกัน (ยัวร์ ผลพันธ์, 2561)

การแปรผลการทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลางสามารถทำได้โดยการประมาณค่าอิทธิพลของสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) และค่านัยสำคัญทางสถิติ (p -value) (Hair et al., 2010) ออกเป็น 3 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น กับ ตัวแปรตาม มีนัยสำคัญทางสถิติและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อตัวแปรคั่นกลางถูกใส่เข้าไปในโมเดลในลักษณะการเพิ่มตัวทำนาย นั้นแสดงว่า ไม่มีการส่งผ่านเกิดขึ้น (No mediation effect)

กรณีที่ 2 ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น กับ ตัวแปรตาม มีนัยสำคัญทางสถิติและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานมีค่าลดลง เมื่อมีตัวแปรคั่นกลางเพิ่มเข้ามาเป็นตัวทำนายในโมเดล นั้นแสดงว่า มีการส่งผ่านเกิดขึ้นแบบบางส่วน (Partial mediation effect)

กรณีที่ 3 ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น กับ ตัวแปรตาม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานมีค่าลดลง เมื่อมีตัวแปรคั่นกลางเพิ่มเข้ามาเป็นตัวทำนายในโมเดล นั้นแสดงว่า มีการส่งผ่านเกิดขึ้นแบบเต็มรูปแบบ (Full mediation effect)

6. การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ พร้อมจัดทำรูปเล่มเพื่อรายงานผลการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติมีดังต่อไปนี้

n	หมายถึง	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
CMIN/DF	หมายถึง	ดัชนีเปรียบเทียบความกลมกลืนของโมเดลที่กำหนด ขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์
RMR	หมายถึง	ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (Root of Mean Square Residual)
RMSEA	หมายถึง	ค่าดัชนีรากที่สองของกำลังสองเฉลี่ยของการประมาณค่า ความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation)
GFI	หมายถึง	ดัชนีความกลมกลืนแบบสมบูรณ์ ประกอบด้วย ดัชนี GFI (Goodness of Fit Index)
IFI, TLI, CFI	หมายถึง	ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ ประกอบด้วย ดัชนี IFI (Incremental Fit Index), TLI (Tucker - Lewis Index), CFI (Comparative Fit Index)
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปกติ Unstandardized Regression Coefficient
Beta (β)	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน Standardized Regression Coefficient
S.E.	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน Standardized Error
C.R.	หมายถึง	ค่าอัตราส่วนวิกฤติ (Critical Ration)
p	หมายถึง	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significant Level)

R^2	หมายถึง	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม (Square Multiple Correlation) หรืออาจเรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเภสัชกรโรงพยาบาลที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลของภาครัฐ ในเขตบริการสุขภาพที่ 1 ประกอบด้วย 8 จังหวัด คือ เชียงราย เชียงใหม่ พะเยา แพร่ น่าน แม่ฮ่องสอน ลำพูน และลำปาง จำนวน 256 คน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics) ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสถานที่งานปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการจ้างงาน และสถานที่ทำงานกับภูมิลำเนาบ้านเกิด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามหรือเภสัชกรโรงพยาบาลที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลของภาครัฐ ในเขตบริการสุขภาพที่ 1 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความคิดเห็น

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อหาค่าสถิติ ประกอบด้วย ผลวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ค่า Tolerance และค่า VIF

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ AMOS ในการทดสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (causal relationships) ระหว่างตัวแปรต้น ตัวแปร

คั่นกลาง และตัวแปรตาม ตามกรอบแนวคิด และใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบสมมติฐาน เพื่อยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง คือ เภสัชกรโรงพยาบาลที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลของภาครัฐ ในเขตบริการสุขภาพที่ 1 จำนวน 256 คน ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสถานทำงานปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการจ้างงาน และสถานที่ทำงานกับภูมิภาคบ้านเกิด แสดงตามตารางที่ 15

จากตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเภสัชกรโรงพยาบาลที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลของภาครัฐในเขตบริการสุขภาพที่ 1 จำนวน 256 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 70.31 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-38 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 39-53 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 33.59 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 64.45 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสถานทำงานปัจจุบันมากกว่า 10 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 42.19 รองลงมาคือ 7-10 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 21.48 แสดงให้เห็นว่าเภสัชกรโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตบริการสุขภาพที่ 1 ปฏิบัติงานในสถานทำงานปัจจุบันมากกว่า 7 ปีขึ้นไป ซึ่งมีความสัมพันธ์กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนซึ่งอยู่ระหว่าง 25,001-50,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 31.64 รองลงมาคือ 35,001-50,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 89.06 และเภสัชกรส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในจังหวัดภูมิภาคบ้านเกิด จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 59.77

ตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics)	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (Percentage)
1. เพศ		
ชาย	76	29.69
หญิง	180	70.31
รวม	256	100.00
2. อายุ		
21-38 ปี (พ.ศ.2524-2541)	160	62.50
39-53 ปี (พ.ศ.2509-2523)	86	33.59
54-60 ปี (พ.ศ.2502-2508)	10	3.91
รวม	256	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	165	64.45
สูงกว่าปริญญาตรี	91	35.55
รวม	256	100.00
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสถานทำงาน ปัจจุบัน		
ต่ำกว่า 1 ปี	5	1.95
1-3 ปี	48	18.75
4-6 ปี	40	15.63
7-10 ปี	55	21.48
มากกว่า 10 ปี	108	42.19
รวม	256	100.00

ตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics)	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (Percentage)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท	0	0.00
15,001-25,000 บาท	72	28.13
25,001-35,000 บาท	81	31.64
35,001-50,000 บาท	80	31.25
มากกว่า 50,000 บาท	23	8.98
รวม	256	100.00
6. ลักษณะการจ้างงาน		
ข้าราชการ	228	89.06
พนักงานข้าราชการ	9	3.52
พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	8	3.12
ลูกจ้างชั่วคราว	11	4.30
รวม	256	100.00
7. สถานที่ทำงานกับภูมิลำเนาบ้านเกิด		
ที่ทำงาน อยู่ในจังหวัดเดียวกับจังหวัด ภูมิลำเนาบ้านเกิด	153	59.77
ที่ทำงาน ไม่อยู่ในจังหวัดเดียวกับจังหวัด ภูมิลำเนาบ้านเกิด	103	40.23
รวม	256	100.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเภสัชกรโรงพยาบาลในเขตบริการสุขภาพที่ 1 จำนวน 256 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และนำเสนอข้อมูลโดยการแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความคิดเห็น ของตัวแปรทั้งหมดที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น, ปัจจัยด้าน

สภาพแวดล้อมการทำงาน, ปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพ และปัจจัยด้านผลประโยชน์ รวมถึงความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

ตารางที่ 16 แสดงระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น

ความสัมพันธ์กับผู้อื่น	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน	4.16	0.713	สูง
2. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน	4.21	0.560	สูงมาก
3. ท่านสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างราบรื่น	4.20	0.608	สูง
4. หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	4.00	0.759	สูง
5. หน่วยงานท่านสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมี โอกาสทำงานร่วมกัน	4.04	0.758	สูง
ค่าเฉลี่ย	4.12	0.519	สูง

จากตารางที่ 16 พบว่าระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานในปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นของผู้ตอบแบบสอบถามจากข้อคำถามทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.00-4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.560-0.759 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.519) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.560) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.759) ซึ่งข้อคำถามที่ 2 “ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน” มีการกระจายต่ำกว่าข้อคำถามอื่น เพราะผู้ตอบแบบสอบถามตอบในข้อคำถามนี้มีระดับความคิดเห็นใกล้เคียงกันมากกว่าข้อคำถามอื่น ๆ

ตารางที่ 17 แสดงระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

สภาพแวดล้อมการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1. สถานที่ทำงานของท่านเอื้ออำนวยต่อการทำงาน เช่น สะอาด เป็นระเบียบ แสงพอเพียง อากาศถ่ายเท ได้สะดวก อุณหภูมิพอเหมาะ	3.56	0.780	สูง
2. สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์/เครื่องมือที่มีคุณภาพพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อการทำงาน	3.38	0.808	ปานกลาง
3. หน่วยงานของท่านมีมาตรการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.51	0.725	สูง
4. ท่านรู้สึกมีความปลอดภัยในชีวิตการทำงาน	3.70	0.734	สูง
ค่าเฉลี่ย	3.54	0.610	สูง

จากตารางที่ 17 พบว่าระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานในปัจจุบันด้านสภาพแวดล้อมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจากข้อคำถามทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.38-3.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.725-0.808 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.610) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์/เครื่องมือที่มีคุณภาพพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อการทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.734) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.808)

ตารางที่ 18 แสดงระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานในด้านการพัฒนาอาชีพ

การพัฒนาอาชีพ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.63	0.729	สูง
2. ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น การศึกษา ต่อ ดูงาน ประชุมสัมมนา การฝึกอบรม	3.75	0.872	สูง
3. ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ	3.46	0.871	สูง
ค่าเฉลี่ย	3.61	0.683	สูง

จากตารางที่ 18 พบว่าระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานในปัจจุบันด้านการพัฒนาอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามจากข้อความทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.46-3.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.729-0.872 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.683) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อความที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น การศึกษาต่อ ดูงาน ประชุมสัมมนา การฝึกอบรม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.872) และข้อความที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.871)

ตารางที่ 19 แสดงระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานในด้านผลประโยชน์ตอบแทน

ผลประโยชน์ตอบแทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1. เงินเดือนและค่าตอบแทนมีความเป็นธรรม เหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ทำ	3.26	0.799	ปานกลาง
2. ผลตอบแทนในการทำงานล่วงเวลามีความเหมาะสม	2.98	0.881	ปานกลาง
3. สิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่น ๆ มีความ เหมาะสม เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง เงิน ช่วยเหลือกรณีพิเศษ	3.43	0.838	สูง
4. สิทธิในการลาหยุดงานมีความเหมาะสม	3.71	0.899	สูง
5. หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความ เหมาะสมและเป็นธรรม	3.59	0.730	สูง
ค่าเฉลี่ย	3.40	0.611	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่าระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานในปัจจุบันด้าน
ผลประโยชน์ตอบแทนของผู้ตอบแบบสอบถามจากข้อความทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.98-3.71
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.730-0.899 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็น
โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.611) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อความที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สิทธิในการลาหยุดงานมีความเหมาะสม
(มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.899) และข้อความที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ
ผลตอบแทนในการทำงานล่วงเวลามีความเหมาะสม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เท่ากับ 0.881) ซึ่งข้อความที่ 5 “หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและ
เป็นธรรม” มีการกระจายต่ำกว่าข้อความอื่น เพราะผู้ตอบแบบสอบถามตอบในข้อความนี้มีระดับ
ความคิดเห็นใกล้เคียงกันมากกว่าข้อความอื่น ๆ

ตารางที่ 20 แสดงระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพที่มีต่อบุคลากรใน หน่วยงาน	3.94	0.567	สูง
2. ท่านพึงพอใจกับการสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกัน และกันในหน่วยงานของท่าน	3.84	0.582	สูง
3. ท่านพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.55	0.755	สูง
4. ท่านพึงพอใจกับความปลอดภัยในการทำงาน	3.59	0.731	สูง
5. ท่านพึงพอใจกับความก้าวหน้าในหน่วยงานของ ท่าน	3.50	0.746	สูง
6. ท่านพึงพอใจกับรายได้และสวัสดิการของท่าน	3.30	0.793	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.62	0.491	สูง

จากตารางที่ 20 พบว่าระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจากข้อคำถามทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.30-3.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.567-0.793 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.491) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพที่มีต่อบุคลากรในหน่วยงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.567) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านพึงพอใจกับรายได้และสวัสดิการของท่าน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.793)

ตารางที่ 21 แสดงระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายที่ หน่วยงานกำหนดจะนำพาท่านไปสู่ความสำเร็จ	3.39	0.623	ปานกลาง
2. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายการดำเนินงานของ หน่วยงานตรงกับเป้าหมายการดำเนินงานของท่าน	3.58	0.627	สูง
3. ท่านพร้อมสนับสนุนหรือยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่ เกิดขึ้นในหน่วยงาน	3.91	0,613	สูง
4. ท่านมีความรู้สึกถึงความสำเร็จของหน่วยงาน คือ ความสำเร็จของท่านด้วย	3.91	0.660	สูง
5. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นหน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงาน ที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งในการทำงาน	3.59	0.680	สูง
6. ท่านมีความมุ่งมั่นและทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย	4.03	0.613	สูง
7. ท่านยอมสละเวลาเพื่อทำงานให้เต็มที่โดยไม่หวังค่า ล่วงเวลา	3.73	0.819	สูง
8. ท่านคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานมากกว่า ผลประโยชน์ส่วนตัว	3.84	0.715	สูง
9. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นบุคลากรของ หน่วยงาน	3.94	0.651	สูง
10. ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	3.98	0.689	สูง
11. ท่านอยากทำงานเพื่อพัฒนาหน่วยงานให้มีความ เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น	4.08	0.596	สูง
12. ท่านจะปกป้องหน่วยงานของท่านเสมอ เมื่อมี ข่าวทางด้านลบกับหน่วยงาน	3.92	0.731	สูง
ค่าเฉลี่ย	3.83	0.457	สูง

จากตารางที่ 21 พบว่าระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามจากข้อคำถามทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.39-4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.596-0.819 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.457) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านอยากทำงานเพื่อพัฒนาหน่วยงานให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.596) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านมีความเชื่อมั่นว่าวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายที่หน่วยงานกำหนดจะนำพาท่านไปสู่ความสำเร็จ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.623) โดยข้อคำถามที่ 7 “ท่านยอมสละเวลาเพื่อทำงานให้เต็มที่โดยไม่หวังค่าล่วงเวลา” มีการกระจายสูงกว่าข้อคำถามอื่น เพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบในข้อคำถามนี้มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมากกว่าข้อคำถามอื่น ๆ

4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เป็นผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้บอกความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อประเมินว่าตัวแปรทุกตัวตามกรอบแนวคิดมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปหรือไม่ ซึ่งกรณีตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูงจะทำให้เกิดความไม่ชัดเจนว่าตัวแปรต้นใดส่งผลต่อตัวแปรตามได้บ้าง ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.266 - 0.712 โดยตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำที่สุด คือ ความสัมพันธ์กับผู้อื่นกับผลประโยชน์ตอบแทน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.266 นั่นคือมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางเดียวกัน ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงที่สุด คือ สภาพแวดล้อมการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.712 นั่นคือมีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน แสดงตามตารางที่ 22

การประเมินค่าสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 2 ตัว หรือที่เรียกว่า Multicollinearity โดยการทดสอบ Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรต้นตามกรอบแนวคิดว่ามีความสัมพันธ์กันน้อยหรือมากเพียงใด โดยผลจากการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า Tolerance มีค่าอยู่ระหว่าง 0.591 - 0.754 และ VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.325 - 1.691 ตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 23 ซึ่งหมายความว่าตัวแปรต้นที่ใช้ทำนายตัวแปรตามไม่มี

ความสัมพันธ์กัน ในกรณีที่ Tolerance มีค่าน้อยกว่า 0.2 หรือ VIF มีค่ามากกว่า 4.0 แสดงว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กัน นั่นคือเกิดปัญหา Multicollinearity

ตารางที่ 22 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient)

ตัวแปร (Constructs)	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient)					
	1	2	3	4	5	6
1. ความสัมพันธ์กับผู้อื่น						
2. สภาพแวดล้อมการทำงาน	.325**					
3. การพัฒนาอาชีพ	.491**	.499**				
4. ผลประโยชน์ตอบแทน	.266**	.421**	.434**			
5. ความพึงพอใจในการทำงาน	.541**	.712**	.615**	.561**		
6. ความผูกพันต่อองค์กร	.464**	.417**	.450**	.334**	.544**	

** $p < 0.01$

ตารางที่ 23 แสดงค่า Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF)

ตัวแปร (Constructs)	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1. ความสัมพันธ์กับผู้อื่น	0.749	1.336
2. สภาพแวดล้อมการทำงาน	0.694	1.441
3. การพัฒนาอาชีพ	0.591	1.691
4. ผลประโยชน์ตอบแทน	0.754	1.325

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

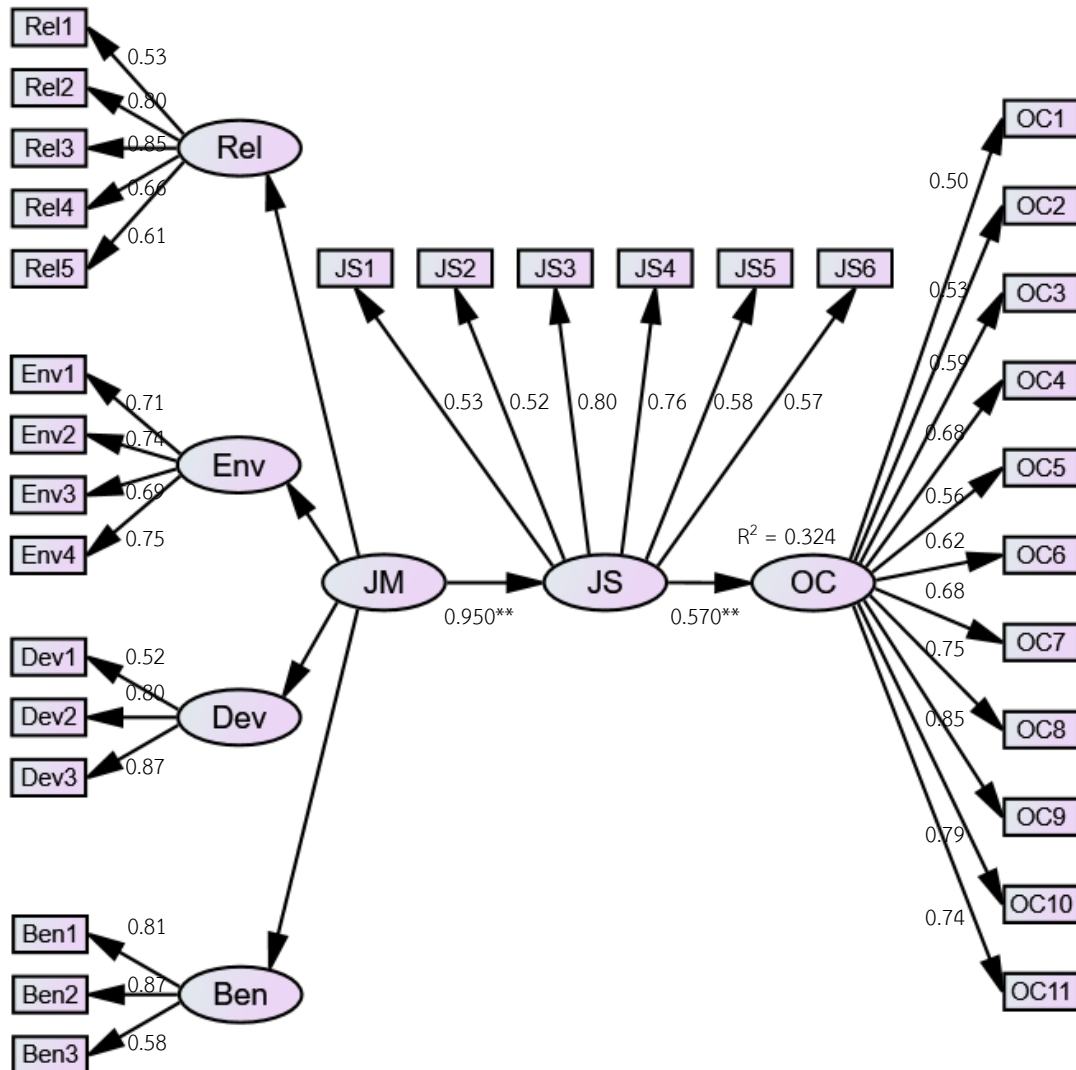
ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) สำหรับตัวแปรทั้งหมด 3 ตัว ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ด้วยวิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์สูงสุดโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-Square) หรือ CMIN/DF มีค่าเท่ากับ 3.851 ค่าดัชนีรากที่สองของกำลังสองเฉลี่ยของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (Root

Mean Square Error of Approximation) หรือ RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.106 ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (Root of Mean Square Residual) หรือ RMR มีค่าเท่ากับ 0.057 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index) หรือ GFI มีค่าเท่ากับ 0.691 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่เพิ่มขึ้น (Incremental Fit Index) หรือ IFI มีค่าเท่ากับ 0.716 ค่าดัชนี Tucker - Lewis Index หรือ TLI มีค่าเท่ากับ 0.690 และค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index) หรือ CFI มีค่าเท่ากับ 0.714 จากค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่มีค่าดัชนีที่ผ่านเกณฑ์ นั่นคือ โมเดลยังไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามกรอบแนวคิดและตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงต้องมีการปรับโมเดลโดยยินยอมให้ค่าความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้

การปรับโมเดลสมการโครงสร้างให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่าโมเดลยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากนัก ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องปรับโมเดลใหม่เพื่อให้ได้ค่าสถิติที่เป็นที่ยอมรับ โดยการเชื่อมลูกศรสองหัวระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามการแนะนำของโมเดล Modification Indices (M.I.) โดยการเชื่อมค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กัน ผลการวิเคราะห์หลังจากการปรับโมเดลใหม่พบว่า ค่าดัชนีทางสถิติในการทดสอบมีค่าดีขึ้นกว่าเดิมระดับหนึ่ง เริ่มจากค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-Square) หรือ CMIN/DF มีค่าเท่ากับ 1.855 ซึ่งเป็นค่าดัชนีที่ใช้ตรวจสอบภาพรวมของความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา คือ CMIN/DF มีค่าน้อยกว่า 3.00 นั้นหมายความว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี โดยค่าดัชนีรากที่สองของกำลังสองเฉลี่ยของการประมาณ ค่าความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation) หรือ RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.058 ซึ่งเป็นค่าดัชนีที่บอกถึงความสอดคล้องของโมเดลที่สร้างขึ้นกับข้อมูลในเชิงประจักษ์ โดยพบว่าค่า RMSEA มีค่าน้อยกว่า 0.08 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกันสนิท (Close Fit) ส่วนค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (Root of Mean Square Residual) หรือ RMR มีค่าเท่ากับ 0.043 โดยกรณีที่ค่า RMR มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี ในส่วนของค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index) หรือ GFI มีค่าเท่ากับ 0.857 ซึ่งเป็นค่าดัชนีที่บอกถึงความกลมกลืนของโมเดลที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้กลุ่มค่าดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ ประกอบด้วย ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่เพิ่มขึ้น (Incremental Fit Index) หรือ IFI มีค่าเท่ากับ 0.929 ค่าดัชนี Tucker - Lewis Index หรือ TLI มีค่าเท่ากับ 0.907 และค่าดัชนีวัด

ระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index) หรือ CFI มีค่าเท่ากับ 0.927 โดยพบว่าค่า IFI, TLI และ CFI ที่มีค่ามากกว่า 0.90 หมายความว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี ดังแสดงแบบจำลองสมการโครงสร้างตามรูปที่ 6



รูปที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลจากการทดสอบสมมติฐานด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง พบว่ายอมรับสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2 โดยอธิบายรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทดสอบอิทธิพลเชิงบวกของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของเกษตรกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า

แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.000$) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.950 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 หมายความว่าเมื่อเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐในเขตบริการสุขภาพที่ 1 มีแรงจูงใจในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผลการทดสอบแสดงไว้ดังตารางที่ 14 และรูปที่ 7

สมมติฐานที่ 2 ทดสอบอิทธิพลเชิงบวกของความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.000$) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.570 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 หมายความว่าเมื่อเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐในเขตบริการสุขภาพที่ 1 มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งผลการทดสอบแสดงไว้ดังตารางที่ 24 และรูปที่ 7

และผลการวิเคราะห์ พบว่าค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง หรือค่า R^2 มีค่าเท่ากับ 0.324 ซึ่งผลการทดสอบแสดงตามรูปที่ 7 โดยค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองแสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม หมายความว่าตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์การ ได้เป็นร้อยละ 32.40

ตารางที่ 24 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2

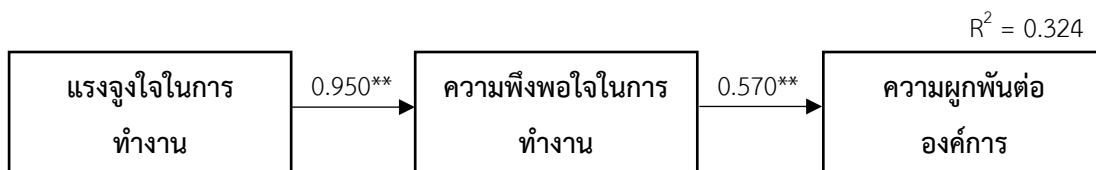
เส้นทาง	ตัวแปร	^a Beta (β)	^b S.E.	^c C.R.	^d p
1	แรงจูงใจในการทำงาน ---> ความพึงพอใจในการทำงาน	0.950	0.304	5.131	0.000
2	ความพึงพอใจในการทำงาน ---> ความผูกพันต่อองค์การ	0.570	0.243	5.280	0.000

^aStandardized Parameter

^bStandardized Error

^cCritical Ration

^dSignificant Level = $p < 0.05$



รูปที่ 7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปรและค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของตัวแปรตาม

ในส่วนของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการเป็นตัวแปรคั่นกลางได้ทำการทดสอบโดยการอาศัยการจำลองโมเดลที่หนึ่ง และโมเดลที่สอง ดังนี้ โมเดลที่หนึ่ง คือ การทดสอบอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรต้น ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ไปยัง ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร โดยไม่มีตัวแปรคั่นกลาง ส่วนโมเดลที่สอง คือ การทดสอบอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรต้น ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ไปยัง ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร โดยผ่านตัวแปรคั่นกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า จากโมเดลที่หนึ่ง ทำการทดสอบโดยไม่มีตัวแปรคั่นกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.638 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.000$) และจากโมเดลที่สอง ทำการทดสอบโดยมีตัวแปรคั่นกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.264 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.206$) จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น กับ ตัวแปรตาม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานมีค่าลดลง เมื่อมีตัวแปรคั่นกลางเพิ่มเข้ามาเป็นตัวทำนายในโมเดล นั้นหมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลางอย่างเต็มรูปแบบ (Full Mediation Effect) (Hair et al., 2010) โดยแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรผ่านตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผลการทดสอบแสดงไว้ดังตารางที่ 25

ผลจากการทดสอบสมมติฐานด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง พบว่ายอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยอธิบายรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ทดสอบอิทธิพลส่งผ่านของความพึงพอใจในงานในความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลางมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอย่างเต็มรูปแบบ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงานของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐใน

เขตบริการสุขภาพที่ 1 เพียงอย่างเดียวไม่มีอิทธิพลมากพอที่จะทำให้เภสัชกรมีความผูกพันต่อองค์กร แต่เป็นผลมาจากความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลให้เภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐในเขตบริการสุขภาพที่ 1 มีความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 25 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ความสัมพันธ์ของตัวแปร	โมเดล 1 อิทธิพลทางตรงโดยไม่มีตัวแปรคั่นกลาง		โมเดล 2 อิทธิพลทางตรงโดยมีตัวแปรคั่นกลาง		การแปรผล
	β	p	β	p	
แรงจูงใจในการทำงาน → ความผูกพันต่อองค์กร	0.638	0.000**	0.264	0.206**	ตัวแปรคั่นกลางเต็มรูปแบบ

** $p < 0.05$



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ระดับความพึงพอใจในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์การ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลส่งผ่านของความพึงพอใจในการทำงานในความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ และกำหนดกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ทางสถิติมาสรุปเป็นผลการวิจัย ในส่วนของการอภิปรายผลการวิจัยใช้การอธิบายอ้างอิงความสอดคล้องตามทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้วิจัยได้นำเสนอข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยในครั้งถัดไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Survey Research) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นอกจากนี้ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ค่า Tolerance ค่า Variance Inflation Factor (VIF) และโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ตามกรอบแนวคิดการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ เภสัชกรโรงพยาบาลที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลของภาครัฐ ในเขตบริการสุขภาพที่ 1 ประกอบด้วย 8 จังหวัด คือ เชียงราย เชียงใหม่ พะเยา แพร่ น่าน แม่ฮ่องสอน ลำพูน และลำปาง ซึ่งแบ่งสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกใช้แบบแผนการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling design) จากนั้นจึงใช้แบบ

แผนการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling design) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรทั้งหมดในพื้นที่ดังกล่าว

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 256 คน (จากการแจกแบบสอบถาม 350 ชุด คิดเป็นร้อยละ 73.14 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 70.31 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-38 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 64.45 ปฏิบัติงานในสถานทำงานปัจจุบันมากกว่า 10 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 42.19 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 31.64 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 89.06 และทำงานอยู่ในจังหวัดภูมิลำเนาบ้านเกิดจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 59.77

ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านแรงจูงใจในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลของภาครัฐ ในเขตบริการสุขภาพที่ 1 โดยรวมอยู่ในระดับสูง กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น การพัฒนาอาชีพ สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.560) และมีระดับความคิดเห็นในส่วนของส่งเสริมการทำงานเป็นทีมต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.759)

ด้านการพัฒนาอาชีพ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในส่วนของโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.872) และมีระดับความคิดเห็นในส่วนของพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.46 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.871)

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในส่วนของความปลอดภัยในชีวิตการทำงานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734) และมีระดับความคิดเห็นในส่วนของเครื่องมืออุปกรณ์/เครื่องมือที่มีคุณภาพพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อการทำงานต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.808)

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในส่วนของสิทธิในการลาหยุดงานมีความเหมาะสมสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.899) และมีระดับความคิดเห็นในส่วนของผลตอบแทนในการทำงานล่วงเวลามีความเหมาะสมต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.881)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลของภาครัฐ ในเขตบริการสุขภาพที่ 1 โดยรวมอยู่ในระดับสูง กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในส่วนของสัมพันธภาพที่มีต่อบุคลากรในหน่วยงานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.567) และมีระดับความคิดเห็นในส่วนของรายได้และสวัสดิการต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.793)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรโรงพยาบาลที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลของภาครัฐ ในเขตบริการสุขภาพที่ 1 โดยรวมอยู่ในระดับสูง กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในส่วนของอยากทำงานเพื่อพัฒนาหน่วยงานให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.596) และมีระดับความคิดเห็นในส่วนของเชื่อมั่นว่าวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายที่หน่วยงานกำหนดจะนำพาท่านไปสู่ความสำเร็จต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.623)

ข้อมูลคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

ผลการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) มีรายละเอียดดังนี้

ความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือวัด โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence) หรือ IOC ได้ค่าความเที่ยงตรง ดังนี้ ข้อคำถามมีค่า IOC สูงกว่า 0.50 คะแนน ในทุกข้อคำถาม

ความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวัด โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้ ค่าความเชื่อมั่นของแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น เท่ากับ 0.829, ค่าความเชื่อมั่นของแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เท่ากับ 0.758, ค่าความเชื่อมั่นของแรงจูงใจในการทำงานด้านการพัฒนาอาชีพ เท่ากับ 0.888, ค่าความเชื่อมั่นของแรงจูงใจในการทำงานด้านผลประโยชน์ตอบแทน เท่ากับ 0.787, ค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในการทำงาน เท่ากับ 0.794 และค่าความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.922

ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) และการประเมินค่าสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 2 ตัว (Multicollinearity) โดยการทดสอบ Tolerance และ Variance Inflation Factor มีรายละเอียดดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ผ่านเกณฑ์ ดังนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.266 - 0.712

ค่าสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 2 ตัว (Multicollinearity) ได้ค่าผ่านเกณฑ์ ดังนี้ ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.591 - 0.754 และค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.325 - 1.691

ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 สมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างตามตารางที่ 26 มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เป็นบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เป็นบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) สามารถอธิบายความผันแปรหรือการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์การ ได้เป็นร้อยละ 32.40

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) มีค่าลดลง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) เมื่อมีตัวแปรคั่นกลาง คือ ความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มเข้ามาเป็นตัวทำนายในโมเดล จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

ตารางที่ 26 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 : ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 : ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพัทธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1	ยอมรับสมมติฐาน

ผลจากการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 ซึ่งผลของการศึกษาได้ช่วยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรโรงพยาบาลรัฐในเขตบริการสุขภาพที่ 1 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตบริการสุขภาพที่ 1 ผ่านกระบวนการสร้างความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกร

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของตัวแปรของการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น การพัฒนาอาชีพ สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชราภรณ์ มูลทองสงค์ และสุพัตรา จุณณะปิยะ ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่าการแรงจูงใจในด้านการงานเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรร่วมงานกับองค์การ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีความสำคัญมากกว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่บุคลากรจะได้รับ (พัชราภรณ์ มูลทองสงค์ & สุพัตรา จุณณะปิยะ, 2560) เช่นเดียวกับงานวิจัยของปฐมวงศ์ สีหาเสนา ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จากการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเงินเดือนเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้นผู้บริหารจึงควรวางนโยบายรวมถึงกำหนดแผนการบริหารค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม (ปฐมวงศ์ สีหาเสนา, 2557) รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของรักษ์เกียรติ จิรินธรและคณะ ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเภสัชกรประจำหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (PCU): กรณีศึกษาในภาคใต้ตอนบน พบว่าการแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ในขณะที่แรงจูงใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการเภสัชกรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย โดยมีประเด็นที่ควรปรับปรุง คือ ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับภาระงานที่ปฏิบัติ (รักษ์เกียรติ จิรินธร, ณรงค์ศักดิ์ สิงห์ไพบุลย์พร, ปรีชชา โลหะนวกุล, & ปิ่นฤดี ตรีรัตน์ไพบุลย์, 2549) นอกจากนี้จากผลการศึกษาในครั้งนี้จะเห็นได้ว่าสาเหตุที่เภสัชกรโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 ให้คะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านอื่น ๆ สูงกว่าแรงจูงใจในการทำงานด้านผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผลตอบแทนเป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจในการทำงาน แต่เป็นเรื่องที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และกฎระเบียบที่กำหนดไว้ของทางภาครัฐ ซึ่งเภสัชกรที่ตัดสินใจเข้ามาทำงานในระบบราชการรับทราบถึงหลักเกณฑ์ในด้านนี้อยู่ก่อนแล้ว

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 จากการสรุปผลการวิจัย พบว่า

ยอมรับสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ การทำงานเป็นกิจกรรมพื้นฐานที่สำคัญของมนุษย์ โดยคนเราใช้เวลาส่วนใหญ่ในชีวิตไปกับการทำงาน ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง พบว่าแรงจูงใจในการทำงานจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้องค์การที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ ควรให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากร เพื่อให้แรงจูงใจในการทำงานพัฒนาพนักงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเพื่อส่งเสริมให้เกิดการบริการสุขภาพมีคุณภาพสูงต่อผู้ป่วย (Rajan, 2015) โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของเพ็ญพิชชา ล้วนดี และเยาวลักษณ์ อ่ำรำไพ ที่ทำการศึกษารื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่าแรงจูงใจทั้งในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้การศึกษาดังกล่าวยังเสนอแนะให้สนับสนุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการเพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปผลว่า องค์การที่สามารถสร้างแรงจูงใจจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การ (เพ็ญพิชชา ล้วนดี & เยาวลักษณ์ อ่ำรำไพ, 2558) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tung, Khuong และ Phuong ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารในกรุงโฮจิมิน ผลการศึกษพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก ดังนี้ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น, สภาพแวดล้อมการทำงาน, การพัฒนาอาชีพ, ผลประโยชน์ตอบแทน (Nguyen et al., 2014) รวมทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Nadia และ Shagufta ที่ทำการศึกษารื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน โดยศึกษาแรงจูงใจในการทำงานทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการดูแลสุขภาพด้านผลตอบแทนอุปถัมภ์จากงาน ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะงาน ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากเป็นพิเศษ (Ayub & Rafif, 2011)

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 จากการสรุปผลการวิจัย พบว่า ยอมรับ

สมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานย่อมส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวทำนายความผูกพันต่อองค์กร โดยเมื่อมีการลาออกของพนักงาน องค์กรต่าง ๆ จะต้องดำเนินการรับสมัคร ทำการว่าจ้างพนักงานใหม่ รวมทั้งการปฐมนิเทศ โดยระหว่างนั้นกระบวนการผลิตผลงานจะหยุดชะงัก ยังไม่นับรวมถึงต้นทุนในการหาพนักงานมาทดแทนชั่วคราวในตำแหน่งที่มีพนักงานลาออกไป (Srivastava, 2013) การรับบุคลากรทางการแพทย์ใหม่ 1 ท่าน จะเพิ่มค่าใช้จ่ายในด้านต้นทุนให้กับโรงพยาบาลมากถึงร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับการรักษาบุคลากรทางการแพทย์ท่านเดิมเอาไว้ โดยค่าใช้จ่ายดังกล่าวรัฐบาลสหรัฐอเมริกาจะต้องทำหน้าที่ในฐานะผู้ชำระเงินหลักของค่าใช้จ่ายนั้น (Waldman, Kelly, Arora, & Smith, 2004) สอดคล้องกับผลการศึกษาของธัญพร สุวรรณคาม และจรรุวรรณ สกุลคู ที่ทำการศึกษารื่องความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานสามารถนำไปใช้พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ ดังนั้นองค์กรจึงสามารถนำแนวทางดังกล่าวไปใช้ในการวางนโยบายเพื่อธำรงรักษาให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด (ธัญพร สุวรรณคาม & จรรุวรรณ สกุลคู, 2560) รวมถึงสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Apridar และ Marbawi ที่ได้ทำการศึกษารื่องความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของธนาคารบีเอ็นไอในประเทศอินโดนีเซีย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพ (Adamy & Adamy, 2017)

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 จากการสรุปผลการวิจัย พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ซึ่งบ่งชี้ว่าความพึงพอใจในการทำงานส่งผลเชื่อมโยงในความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Neda และ Mojtaba เรื่องความพึงพอใจในการทำงานที่เป็นตัวแปรคั่นกลางของความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ การได้รับการสนับสนุน การฝึกอบรม และความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในการทำงานยังทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย (Sanei & Poursalimi, 2018) รวมถึงการศึกษาของ Gunjan และ Feza เรื่องความพึงพอใจในการทำงานในการตัวแปรคั่นกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องงานและความผูกพันต่อองค์กรของครูผู้สอนระดับมัธยมศึกษาในประเทศอินเดีย ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพบว่าปัจจัยด้านงาน ได้แก่ รายได้ ความยืดหยุ่นของเวลาทำงาน และการได้รับการดูแล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลางที่ทำหน้าที่ส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและความผูกพันต่อองค์กรได้ (Sharma & Azmi, 2012)

5.3 ประโยชน์ของงานวิจัย

ผลจากการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 จะก่อให้เกิดประโยชน์ 2 ด้าน ได้แก่ 1) ประโยชน์ในเชิงวิชาการ โดยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยที่ต้องการทำการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร 2) ประโยชน์ในเชิงการบริหารจัดการ โดยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้นำขององค์กร โดยเฉพาะผู้อำนวยการโรงพยาบาลและหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดนโยบายการบริหารจัดการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในภาพรวม ทั้งเภสัชกรในสังกัดและประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบต่อไปดังนี้

ประโยชน์ในเชิงวิชาการ

1. การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐบาลที่จะส่งเสริมให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยผู้วิจัยทำการศึกษาปัจจัยสาเหตุ คือ แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับผู้อื่น สภาพแวดล้อมการทำงาน การพัฒนาอาชีพ และผลประโยชน์ตอบแทนที่จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรผ่านความพึงพอใจในการทำงาน โดยปกติแล้วนักการตลาดนิยมใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการเกิดความต้องการในสินค้าหรือบริการ ซึ่งแรงจูงใจดังกล่าวจะเป็นสิ่งผลักดันให้ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ และผลของพฤติกรรมดังกล่าวจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ เมื่อสามารถสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าให้ได้อย่างต่อเนื่องจะเกิดเป็นความจงรักภักดีและก่อให้เกิดความผูกพันต่อตราสินค้าและบริการ ในที่สุด ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานสามารถนำมาใช้อธิบายความพึง

พอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานก็สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรได้เช่นกัน

2. จากผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจในการทำงานสามารถทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานไปยังความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรได้ จากผลการวิจัยเป็นไปตามแนวคิดด้านจิตวิทยาเรื่องการให้สิ่งเร้าแก่ตัวกลาง เพื่อให้ตัวกลางถ่ายทอดอิทธิพลไปสู่ผลตอบสนอง ซึ่งตัวกลางหรือตัวแปรสื่อกลางจะช่วยให้เกิดความเข้าใจปรากฏการณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์อันซับซ้อนระหว่างสิ่งเร้าหรือตัวแปรต้นและผลตอบสนองหรือตัวแปรตามได้มากยิ่งขึ้น นั่นคือความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลางที่ทำหน้าที่ส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรได้

ประโยชน์ในเชิงการบริหารจัดการ

1. ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น สภาพแวดล้อมการทำงาน การพัฒนาอาชีพ และผลประโยชน์ตอบแทน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 ดังนั้นผู้นำขององค์กรหรือหัวหน้าของหน่วยงานจึงจำเป็นต้องกำหนดแนวทางนโยบายและวางแผนในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลรัฐบาลโดยการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ผ่านปัจจัยสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านการพัฒนาอาชีพ และด้านผลประโยชน์ตอบแทน เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีตัวอย่างดังต่อไปนี้ 1) ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น อาทิเช่น การทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การแบ่งปันทางด้านความคิด การสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ การปรับเปลี่ยนความคิดทัศนคติระหว่างผู้ปฏิบัติงาน สร้างมิตรภาพในที่ทำงาน 2) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน อาทิเช่น การสร้างที่ทำงานให้น่าทำงาน (จัดโต๊ะให้น่านั่งทำงาน การทำสีโทนอ่อนเพื่อช่วยดึงดูดพนักงานให้อยากทำงาน การสร้างจุดหยุดพักสายตา) การสร้างสรรควิธีการทำงานแบบใหม่ การใช้เครื่องมือที่มีสภาพปลอดภัยในการใช้งาน การสร้างความอบอุ่นใจและปลอดภัยในการทำงาน การกำหนดระยะเวลาในการทำงานในแต่ละวันให้เหมาะสม การจัดหาสถานที่ออกกำลังกาย 3) ด้านการพัฒนาอาชีพ อาทิเช่น จัดตั้งหน่วยงานวางแผนพัฒนาสายอาชีพ การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ การกำหนดโอกาสในความก้าวหน้างานอย่างเป็นรูปธรรม การจัดอบรมพัฒนาองค์ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน การให้เสรีภาพในการทำงานรวมถึงเปิดกว้างต่อการแสดงความคิดเห็น 4) ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ตามหลักการที่สำคัญประกอบด้วย หลักความพอเพียง หลักความเป็นธรรม

หลักความสมดุล หลักความมั่นคง หลักการจูงใจ และหลักการควบคุม อาทิเช่น การกำหนดเงินเดือนพื้นฐาน (Base Salary) การให้ค่าตอบแทนลักษณะอื่น ๆ (Allowance) สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefit and Fringe Benefit) เงินรางวัลประจำปี (Bonus) ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี การจ่ายค่าตอบแทนและค่าล่วงเวลาที่เป็นธรรมและตรงเวลา

2. จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมจากนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ โดยผลจากการศึกษาส่วนใหญ่ที่เป็นการศึกษาในระดับองค์การมีผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ความผูกพันต่อองค์การจะช่วยส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพสูง ความผูกพันต่อองค์การจะเป็นตัวผสมผสานความเป็นหนึ่งเดียวกันขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการพัฒนาองค์การ โดยองค์การด้านธุรกิจมีคำกล่าวว่า หากองค์การใดต้องการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ ต้องการให้ลูกค้ามีความผูกพันในระยะยาว ควรเริ่มต้นจากการสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานภายในองค์การเป็นอันดับแรก เพราะความผูกพันต่อองค์การของพนักงานถือเป็นปัจจัยที่สำคัญสูงสุดที่ส่งเสริมให้ลูกค้าผูกพันได้ในระยะยาว เนื่องจากบุคลากรขององค์การถือเป็นฟันเฟืองสำคัญที่จะผลักดันให้การดำเนินงานขององค์การก้าวไปสู่ความสำเร็จได้จากความร่วมมือร่วมใจ ความสามัคคีกลมเกลียว เช่นเดียวกับองค์การด้านสาธารณสุขซึ่งนโยบายยุทธศาสตร์ของประเทศกำหนดให้ทุกโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขสร้างมาตรฐานบริการทางการแพทย์ให้มีคุณภาพสูงในทุกหน่วยงาน ซึ่งหมายรวมถึงกลุ่มงานเภสัชกรรมเนื่องจากเภสัชกรเป็นหนึ่งในบุคลากรสาขาหลักที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดสุขอนามัยที่ดีของประชาชนผ่านงานบริการทางเภสัชกรรม ดังนั้นผู้อำนวยการโรงพยาบาลและหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม รวมถึงหน่วยงานทรัพยากรบุคคลจะต้องเริ่มต้นวางแนวทางและกระบวนการต่าง ๆ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การของเภสัชกรผู้ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาล เพื่อสร้างผลสัมฤทธิ์ในงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในภาพรวมต่อไป

3. จากการทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัย ทำให้ทราบว่ายังมีปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการสร้างความผูกพันต่อองค์การ นั่นคือ การสื่อสารของผู้นำองค์การ เนื่องจากการสื่อสารที่ดีจะสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ทำให้ทุกคนร่วมมือร่วมใจมุ่งไปสู่เป้าหมายในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังสามารถลดความเข้าใจผิดและลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นตามมาได้อีกด้วย โดยสรุปพบว่า ความผูกพันต่อองค์การถือเป็นกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ หากองค์การสามารถทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การได้แล้ว สิ่งที่ต้องการจะได้มากกว่าตัวเนื้องาน คือ องค์การจะได้ หัวใจของคนทำงาน โดยพวกเขาจะทุ่มเทมุ่งมั่นสร้างความเจริญให้กับองค์การ อุทิศชีวิต เสียสละเวลา เพื่อสร้างผลสำเร็จ

และบรรลุตามขององค์การ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การสามารถทำนายการเข้าและออกของบุคลากรได้ ซึ่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลและหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมสามารถใช้กำหนดแนวทางการพัฒนาองค์การ ใช้จัดทำแผนงานระยะยาวขององค์การ ใช้กำหนดเป้าหมายความสำเร็จขององค์การ และยังจัดเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพของโรงพยาบาลอีกด้วย

5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยในครั้งต่อไป

ภายใต้สถานการณ์ความต้องการทางสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ทั้งสัดส่วนผู้สูงอายุที่มีมากขึ้น อัตราโรคเรื้อรัง รวมทั้งปัญหาการดื้อยาที่สูงขึ้น ส่งผลให้ระบบสุขภาพของประเทศไทยเผชิญปัญหาการใช้ยาที่มีความรุนแรงและซับซ้อนมากขึ้น ผู้ป่วยต้องการเวลาของเภสัชกรในการดูแลและให้คำแนะนำบริการทางเภสัชกรรมมากขึ้น ประกอบกับเภสัชกรเป็นบุคลากรในสาขาหลักของโรงพยาบาลที่มีภาระงานสูง โดยจะทำงานร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วย จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าเภสัชกรโรงพยาบาลรัฐบาลถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าในระบบบริการสาธารณสุขรวมทั้งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมให้เกิดคุณภาพในการบริการด้านสาธารณสุขทั้งประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการเข้ารับการรักษาพยาบาล อีกทั้งช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้ป่วยและประชาชน สร้างผลงานสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร หากเภสัชกรโรงพยาบาลรัฐบาลมีพลังกายพลังใจในการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท เสียสละ และมีความผูกพันต่อองค์การ จะสามารถเป็นกำลังสำคัญในการสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรและประเทศชาติต่อไป สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

1. งานวิจัยในครั้งนี้อาศัยข้อมูลเชิงปริมาณ ทำการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการนำไปปฏิบัติจริงมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ โดยการใช้วิธีเชิงคุณภาพร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participation Observation) การถอดบทเรียน (Lesson Learned) การศึกษาจากเรื่องเล่า (Narrative Approach) การตะล่อมกล่อมเกล่า (Probe) เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนในการพัฒนาร่วมกับงานวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อก่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานให้เป็นไปตามทิศทางที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การอย่างแท้จริง

2. งานวิจัยในครั้งนี้อาศัยถึงปัจจัยด้านแรงจูงใจ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับผู้อื่น สภาพแวดล้อมการทำงาน การพัฒนาอาชีพ ผลประโยชน์ตอบแทน ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำการศึกษาดังปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มเติม
3. งานวิจัยในครั้งนี้อาศัยถึงศึกษาตัวแปรต้น คือ แรงจูงใจในการทำงาน ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำการศึกษาก่อนตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ ความเครียดของภาระงาน ปริมาณงานที่มากเกินไป วัฒนธรรมองค์กร ที่จะสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มเติม
4. งานวิจัยในครั้งนี้อาศัยถึงศึกษาตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำการศึกษาก่อนตัวแปรอื่น ๆ เพื่อช่วยอธิบายการดำรงอยู่ของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งต่อไป เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน ประสิทธิภาพองค์กร วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน ความตั้งใจจะลาออก ความสุขของคนทำงาน เป็นต้น
5. งานวิจัยในครั้งนี้อาศัยถึงศึกษากลุ่มตัวอย่าง คือ เกสซ์กรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1 ซึ่งครอบคลุมจังหวัดเฉพาะ 8 จังหวัดทางภาคเหนือตอนบน ประกอบด้วย เชียงราย เชียงใหม่ พะเยา แพร่ น่าน แม่ฮ่องสอน ลำพูน และลำปาง สำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอแนะให้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในเขตบริการสุขภาพอื่น ๆ รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลประเภทอื่น เช่น โรงพยาบาลในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลในสังกัดทหารและตำรวจ โรงพยาบาลเอกชน หรือเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีใช้ข้าราชการ เช่น พนักงานข้าราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว เป็นต้น
6. นอกเหนือจากนี้ควรศึกษาเพิ่มในกลุ่มตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจง เช่น เกสซ์กรกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย เนื่องจากเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่จะก้าวเข้ามาามีบทบาทสำคัญในการเป็นพลังคลื่นลูกใหม่ขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตก้าวหน้า ทั้งนี้เพื่อเปรียบเทียบผลของการศึกษา ทำให้สามารถวางแผนการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กลุ่มเจนเอเรชั่นวายต่อไป

รายการอ้างอิง

- Adamy, A., & Adamy, M. (2017). The Effect of Job Satisfaction and Work Motivation on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior in BNI in the Working Area of Bank Indonesia Lhokseumawe. *Malikussaleh International Conference on Multidisciplinary Studies*, 1, 1-5.
- Al-Tit, A. A., & Suifan, T. S. (2015). The Mediating Role of Job Characteristics in the Relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*, 10(9), 215-222.
- Anderson, J. C. G., D. W. (1988). Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Aruma, E. O., & Hanachor, M. E. (2017). Abraham Maslow's Hierarchy of Needs and Assessment of Need in Community Development. *International Journal of Development and Economic Sustainability*, 5(7), 15-27.
- Atak, M., & Erturgut, R. (2010). An Empirical Analysis on the Relation between Learning Organization and Organizational Commitment. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2(January), 3472-3476.
- Ayub, N., & Rafif, S. (2011). The Relationship between Work Motivation and Job Satisfaction. *Pakistan Business Review*, 13(2), 332-347.
- Baah, K. D., & Amoako, G. K. (2011). Application of Frederick Herzberg's Two-Factor theory in assessing and understanding employee motivation at work: a Ghanaian Perspective. *European Journal of Business and Management*, 3(9), 1-8.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Bentler, P. M., & Chou, C. P. (1987). Practical Issues in Structural Modeling. *Sociological Methods and Research*, 16(1), 78-117.
- Boomsma, A. (1985). Nonconvergence, Improper Solutions, and Starting Values in Lisrel Maximum Likelihood Estimation. *Psychometrika*, 50(2), 229-242.
- Buchanan, B. (1974). Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work

- Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546.
- Byrne, B. M. (1998). *Structural Equation Modeling with LISREL, PRELIS and SIMPLIS: Basic Concepts, Applications and Programming*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Dunmade, E. O. (2018). The Role of Employee's Work Expectations in Job Satisfaction and Labour Turnover in the Service Industry: A Case of Selected Organisations in Lagos, Ogun and Oyo States Nigeria. *World Journal of Business and Management*, 4(1), 1-17.
- Erdogan, V., & Yildirim, A. (2017). Healthcare Professionals' Exposure to Mobbing Behaviors and Relation of Mobbing with Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Procedia Computer Science*, 120, 931-938.
- Frazier, P. A., Barron, K. E., & Tix, A. P. (2004). Testing Moderator and Mediator Effects in Counseling Psychology Research. *Journal of Counseling Psychology*, 51(1), 115-134.
- Gallup Incorporated. (2013). *The State of the Global Workplace: Employee Engagement Insights for Business Leaders Worldwide*.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference 11.0 Update* (4 ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7 ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hinkle, D. E., Wiersma, W., & Jurs, S. G. (2003). *Applied Statistics for the Behavior Sciences* (5 ed.). London: Houghton Mifflin.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55.
- Javier, G. B., Ana, G. C., Mercedes, M. N., & Pilar, R. T. (2005). Job Satisfaction: Empirical Evidence of Gender Differences. *Women in Management Review*, 20(4), 279-288.
- Jerome, N. (2013). Application of the Maslow's hierarchy of need theory; impacts and implications on organizational culture, human resource and employee's performance. *International Journal of Business and Management Invention*, 2(3), 39-45.

- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396-403.
- Kaplan, M., Ogut, E., Kaplan, A., & Aksay, K. (2012). The Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment: The Case of Hospital Employees. *World Journal of Management*, 4(1), 22-29.
- Kaur, A. (2013). Maslow's Need Hierarchy Theory: Applications and Criticisms. *Global Journal of Management and Business Studies*, 3(10), 1061-1064.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (Third Edition ed.). New York: The Guilford Press.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Lu, L., Lu, A. C., Gursoy, D., & Neale, N. R. (2016). Work Engagement, Job Satisfaction, and Turnover Intentions: A Comparison Between Supervisors and Line-level Employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(4), 737-761.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power Analysis and Determination of Sample Size for Covariance Structure Modeling. *Psychological Methods*, 1(2), 130-149.
- Machado, C., Luiz, S., & Barbosa, L. (2018). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Their Possible Influences on Intent to Turnover. *Revista de Gestao*, 25(1), 84-101.
- Malik, O. F., Waheed, A., & Malik, K. R. (2010). The Mediating Effects of Job Satisfaction on Role Stressors and Affective Commitment. *International Journal of Business and Management Invention*, 5(11), 223-235.
- Nguyen, T. N., Mai, K. N., & Nguyen, P. V. (2014). Factors Affecting Employees' Organizational Commitment—A Study of Banking Staff in Ho Chi Minh City, Vietnam. *Journal of Advanced Management Science*, 2(1), 7-11.
- Rajan, D. (2015). Motivation and Job Satisfaction: A Study of Pharmacists in Private Hospitals. *SAMVED International Journal of management*, 9, 87-100.

- Rojanasarot, S., Gaither, C. A., Schommer, J. C., Doucette, W. R., Kreling, D. H., & Mott, D. A. (2017). Exploring Pharmacists' Perceived Job Alternatives: Results from the 2014 National Pharmacist Workforce Survey. *Journal of the American Pharmacists Association, 54*(1), 47-55.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion-Referenced Test Item Validity. *Dutch Journal of Educational Research, 2*, 49-60.
- Sanei, N. D., & Poursalimi, M. (2018). Mediating Role of Job Satisfaction in the Relationship Between Motivation, Perceived Support, Training and Perceived Commitment. *Journal of Research and Health, 8*(1), 3-11.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling* (3 ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Sharma, G. M., & Azmi, F. T. (2012). Job Satisfaction as a Mediator in the Relationship between Job Factors and Organizational Commitment: A Study of B-School Teachers. *IMS Manthan, 7*(2), 75-86.
- Srivastava, S. (2013). Job Satisfaction and Organizational Commitment Relationship: Effect of Personality Variables. *The Journal of Business Perspective, 17*(2), 159-167.
- Tan, T. H., & Waheed, A. (2011). Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the Malaysian retail sector: the mediating effect of love of money. *Asian Academy of Management Journal, 16*(1), 73-94.
- Thamby, S. A., & Subramani, P. (2014). Seven-star Pharmacist Concept by World Health Organization. *Journal of Young Pharmacists, 6*(2), 1-3.
- Waldman, J. D., Kelly, F., Arora, S., & Smith, H. L. (2004). The Shocking Cost of Turnover in Health Care. *Health Management Review, 29*(1), 2-7.
- Yamane, T. (1967). *Statistics; An Introductory Analysis* (2 ed.). New York: Harper & Row.
- Yousef, D. A. (2002). Job Satisfaction as a Mediator of the Relationship Between Job Stressors and Affective, Continuance, and Normative Commitment: A Path Analytical Approach. *International Journal of Stress Management, 9*(2), 99-112.
- Yu, C. Y. (2002). *Evaluating Cutoff Criteria of Model Fit Indices for Latent Variable Models with Binary and Continuous Outcomes*. (Doctor of Philosophy in

Education), University of California.

เขมณัฐ ภูทองไชย. (2556). องค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์. อุดรธานี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

เขมณัฐ ภูทองไชย. (2559). เทคนิคการบริหาร. อุดรธานี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

เถลิงศักดิ์ อินทรสร. (2554). แรงจูงใจกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เปรมิศา บุญเกิด, & รัชนิวรรณ วณิชยธนม. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความตั้งใจในการลาออกโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อในพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์คัดสรรแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก. สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 42(2), 148-169.

เพ็ญพิชชา ล้วนดี, & เยาวลักษณ์ อ่ำรำไพ. (2558). แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). วารสารก่อการณณ์, 22(1), 48-59.

โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

โสมย์สิริ มูลทองทิพย์. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอด่านมะกอก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 6(3), 175-183.

กรแก้ว จันทภาษา, รักชวร ใจสะอาด, & นุศราพร เกษมสมบูรณ์. (2550). การเคลื่อนย้ายและกระจายกำลังคนของเภสัชกรในประเทศไทย : จากอดีตถึงปัจจุบัน. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

กฤษดา น่วมจิตร. (2558). ภาวะผู้นำที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน : กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กระทรวงสาธารณสุข. (2561). รายงานข้อมูลบุคลากรด้านสาธารณสุข ปี 2560: กระทรวงสาธารณสุข.

กั้ววาน ยอดวิเศษศักดิ์. (2557). การสร้างความผูกพันของพนักงานโดยแนวคิดองค์การแห่งความสุขในกลุ่มคน Gen-Y. *WMS Journal of Management*, 3(2), 1-10.

กาญจนา พันธุ์ศรีทุม. (2559). อิทธิพลของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง.

- (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กิตติพงษ์ พลเสน. (2560). ประวัติศาสตร์โลกและประวัติศาสตร์การสาธารณสุข. วารสารสาธารณสุขศาสตร์, 47(3), 235-240.
- กิติพัฒน์ ดามาพงษ์. (2559). ความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). (ปริญญา มหบัญชิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขวัญฤทัย นาคดี. (2557). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดนครราชสีมา. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข. (2549). แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๐ พ.ศ. ๒๕๕๐-๒๕๕๔. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์.
- คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข. (2559). แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์.
- คณะทำงานจัดทำคู่มือการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน. (2559). คู่มือการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน (*Pay for Performance : P4P*): สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กองยุทธศาสตร์และแผนงาน.
- จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์, วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ, & อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์. (2558). ความผูกพันต่อองค์การของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วารสารการจัดการสมัยใหม่, 13(1), 119-132.
- จรรุภา สุวรรณเวช. (2016). The Enemy of Engagement. *HROD Journal*, 8(2), 119-124.
- จิรภา อินจันทร์สุข, & ทองหล่อ วงษ์อินทร. (2560). รูปแบบการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 7. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 11(1), 22-32.
- จิราพร ระโหฐาน. (2559). ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรสุขภาพะเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี, 24-34.
- จุไรลักษณ์ ตั้งสกุลนุรักษ์, ชนม์ชนก อินทร์เกลี้ยง, & พิชญา ชันติพงษ์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจจะลาออก การวิเคราะห์อิทธิพลกำกับและอิทธิพลการส่งผ่าน. (วิทยาสตรบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์วี. (2559). การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสาระในการำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชัยวัฒน์ เหล่าสันติสุข, & อรพิน สันติธีรากุล. (2555). ความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท พีรีเชิร์ฟ ฟู้ดสเปเชียลตี้ จำกัด. วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 1(3), 166-187.
- ชุตिकाญจน์ หฤทัย, สมจิตต์ วงศ์สุวรรณศิริ, อรุณี ไพศาลพาณิชย์กุล, โสภิชญ์ สุวรรณเกษาวงษ์, & พัชรีย์ กลัดจอมพงษ์. (2560). แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลสำหรับโรงพยาบาลชุมชนที่ยกฐานะเป็นโรงพยาบาลทั่วไป. นนทบุรี: บริษัท สำนักพิมพ์ สือตะวัน จำกัด.
- ณัฐ์สมณ ลักษิกาวราสิริ, & สุนันทา มุลทา. (2555). *Professor Dr. Frederick Herzberg*. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัทพล โตบาร์มีกุล. (2555). ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารธนชาติ สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ดิเรก สวัสดิ์ตรงค์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธนัญพร สุวรรณคาม. (2559). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธนัญพร สุวรรณคาม, & จารุวรรณ สกุลคู. (2560). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. Paper presented at the งานประชุมวิชาการนานาชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 8 (RMUTCON 2017), นนทบุรี.
- ธนากร ชันธพัต. (2557). ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นงลักษณ์ พะไกองะ, บุญเรือง ขาวนวล, พุดตาน พันธุณเธร, อดุลย์ บำรุง, & ธิดาพร จิรวัดนะไพศาล. (2561). ความต้องการกำลังคนด้านสุขภาพสำหรับระบบบริการปฐมภูมิในปี พ.ศ. 2569. วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข, 12(2), 189-204.
- นพดล ฤทธิโสม. (2558). กลยุทธ์การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูสังกัด

- กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นวิสนันท์ วงศ์ประสิทธิ์. (2557). การศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรตามมุมมองของผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. วารสารสาธารณสุขมหาวิทยาลัยบูรพา, 9(1), 1-12.
- นุตนลิน ลิมาพร. (2558). ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปฐมวงค์ สีหาเสนา. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญยภา พวงทับทิม. (2560). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงษ์เทพ จันทสุวรรณ. (2558). The function of the executive. วารสารสมาคมนักวิจัย, 20(2), 172-176.
- พระราชบัญญัติ, (2537, 26 มิถุนายน).
- พฤทธิพร นครชัย, & ชัยพงษ์ พงษ์พานิช. (2560). สร้างองค์กรในยุค 4.0. กรุงเทพฯ: บริษัท โปสการ์ด ลิขซิง จำกัด.
- พัชรภรณ์ มูลทองสงค์, & สุภัตรา จุณณะปิยะ. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม. วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา, 6(1), 70-78.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พูลพงศ์ สุขสว่าง. (2557). หลักการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 6(2), 136-145.
- มณฑกา อีร์ชัยสกุล. (2551). ประวัติศาสตร์การแพทย์แบบโฮมีโอพาธี. วารสารสำนักการแพทย์ทางเลือก, 1(1), 11-14.
- มนตรี พิริยะกุล. (2558a). ตัวแปรกำกับและตัวแปรคั่นกลางในตัวแบบสมการโครงสร้าง. วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, 11(3), 83-96.
- มนตรี พิริยะกุล. (2558b). ตัวแปรคั่นกลางและการทดสอบอิทธิพลทางอ้อม. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2(1), 11-31.
- ยุวรี ผลพันธิน. (2561). บทบาทการส่งผ่านของตัวแปร: หลักการและการนำไปใช้. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(3), 3433-3441.

- รักษ์เกียรติ จิรันธร, ณรงค์ศักดิ์ สิงห์ไพบูลย์พร, ปรัชชา โลหะนวกุล, & ปิ่นฤดี ตริรัตน์ไพบูลย์. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเภสัชกรประจำหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (PCU): กรณีศึกษาในภาคใต้ตอนบน. *สงขลานครินทร์เวชสาร*, 24(2), 505-516.
- รัศมี เอกณรงค์. (2556). แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (ระดับปฏิบัติการ) สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 132 C.F.R. (2558, 24 มีนาคม).
- ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 133 C.F.R. (2559, 18 ธันวาคม).
- รุ่งทิวา สมตน. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รุ่งฤดี กล้าหาญ. (2546). การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจในการรับบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรพจน์ สุทธิสัย. (2545). การจูงใจ สิ่งล่อใจ และความพึงพอใจในงาน. นครราชสีมา: สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- วรรณมา อารณ. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภา ระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกริก.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2561). แรงจูงใจ. Retrieved from <https://th.wikipedia.org/wiki/แรงจูงใจ>
- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2557). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 37(142), 16-32.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, & จรัมพร ไหล่ายอง. (2555). คุณภาพชีวิต การทำงานและความสุข (Vol. 2). นครปฐม: บริษัท อัทธรรูญ ครีเอทีฟ จำกัด.
- สติฟ แชนเลอร์. (2554). วิธีสร้างแรงจูงใจคน แปลจาก *The Hands-off Manager* แปลโดย สุดาวรรณ อริยะทรัพย์. นนทบุรี: พี มีเดีย.
- สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์กรมหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล (ประเทศไทย). (2561). มาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาล พ.ศ. 2561-2565.

- สรนันท์ บางแสง. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สายพิณ สายดำ, & พีระศักดิ์ ศรีฤาชา. (2552). บรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรโรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารเภสัชกรรมไทย, 1(1), 71-83.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2556). รายงานวิจัยความต้องการและความคาดหวังของคนไข้เจริญต่อการออกกำลังกาย. มหาวิทยาลัยสยาม.
- สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2555). แผนยุทธศาสตร์อนามัยสิ่งแวดล้อมแห่งชาติฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๙. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการโรงพยาบาลองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- สุรฉัตร จ้อสุรเชษฐ์, ภาณุพงศ์ พรหมเอียด, วิวรรณ ชัยฤทธิพงศ์, อาทิตยา สารานพคุณ, ฮาวารี ยีหะมะ, & กนกกาญจน์ ไชยกาล. (2556). การสำรวจค่าตอบแทนของเภสัชกรในประเทศไทย. วารสารเภสัชกรรมไทย, 5(2), 120-130.
- อติตยา เสนะวงศ์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานที่ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมหาวิทยาลัย M. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อนันต์ มณีรัตน์. (2559). ความผูกพันองค์กร: กรณีศึกษา สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทุมพร รุ่งเรือง. (2555). ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุษณีย์ เอกสุวีรพงษ์, & บุรินทร์ ต.ศรีวณิช. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาล. วารสารสาธารณสุขมหาวิทยาลัยบูรพา, 8(2), 31-45.
- ฮาเซ็ม จานี, & ญัฐิญา คำผล. (2559). ความต้องการของหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลในการเพิ่มพูนองค์ความรู้ของเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. วารสารไทยโภชนาการ, 11(1), 58-71.

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเขตบริการสุขภาพที่ 1”

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ 21-38 ปี (พ.ศ.2524-2541) 39-53 ปี (พ.ศ.2509-2523) 54-60 ปี (พ.ศ.2502-2508)
- ระดับการศึกษา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานปัจจุบัน
 ต่ำกว่า 1 ปี 1-3 ปี 4-6 ปี 7-10 ปี มากกว่า 10 ปี
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 ไม่เกิน 15,000 บาท 15,001-25,000 บาท 25,001-35,000 บาท
 35,001-50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท
- ลักษณะการจ้างงาน
 ข้าราชการ พนักงานข้าราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว
- สถานที่ทำงานและภูมิลำเนาบ้านเกิด
 ที่ทำงาน อยู่ในจังหวัดเดียวกับจังหวัดภูมิลำเนาบ้านเกิด ที่ทำงาน ไม่อยู่ในจังหวัดเดียวกับจังหวัดภูมิลำเนาบ้านเกิด

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ ที่	แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ความสัมพันธ์กับผู้อื่น						
1	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน					
2	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
3	ท่านสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างราบรื่น					
4	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม					
5	หน่วยงานท่านสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสทำงานร่วมกัน					

สภาพแวดล้อมการทำงาน		5	4	3	2	1
6	สถานที่ทำงานของท่านเอื้ออำนวยต่อการทำงาน เช่น สะอาด เป็นระเบียบ แสงพอเพียง อากาศถ่ายเทได้สะดวก อุณหภูมิพอเหมาะ					
7	สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์/เครื่องมือที่มีคุณภาพพร้อมใช้งาน และเพียงพอต่อการทำงาน					
8	หน่วยงานของท่านมีมาตรการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน					
9	ท่านรู้สึกมีความปลอดภัยในชีวิตการทำงาน					
การพัฒนาอาชีพ						
10	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน					
11	ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น การศึกษาต่อ ดูงาน ประชุมสัมมนา การฝึกอบรม					
12	ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ					
ผลประโยชน์ตอบแทน						
13	เงินเดือนและค่าตอบแทนมีความเป็นธรรมเหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ทำ					
14	ผลตอบแทนในการทำงานล่วงเวลามีความเหมาะสม					
15	สิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่น ๆ มีความเหมาะสม เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง เงินช่วยเหลือกรณีพิเศษ					
16	สิทธิในการลาหยุดงานมีความเหมาะสม					
17	หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและเป็นธรรม					

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อมูลด้านความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
1	ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพที่มีต่อบุคลากรในหน่วยงาน					
2	ท่านพึงพอใจกับการสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน่วยงานของท่าน					

	ความพึงพอใจในการทำงาน	5	4	3	2	1
3	ท่านพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
4	ท่านพึงพอใจกับความปลอดภัยในการทำงาน					
5	ท่านพึงพอใจกับความก้าวหน้าในหน่วยงานของท่าน					
6	ท่านพึงพอใจกับรายได้และสวัสดิการของท่าน					

ตอนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ ที่	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร						
1	ท่านมีความเชื่อมั่นว่าวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายที่หน่วยงานกำหนดจะนำพาท่านไปสู่ความสำเร็จ					
2	ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายการดำเนินงานของหน่วยงานตรงกับเป้าหมายการดำเนินงานของท่าน					
3	ท่านพร้อมสนับสนุนหรือยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน					
4	ท่านมีความรู้สึกว่าการดำเนินงานของหน่วยงาน คือ ความสำเร็จของท่านด้วย					
5	ท่านมีความรู้สึกว่าการดำเนินงานของท่านเป็นหน่วยงานที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งในการทำงาน					
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร						
6	ท่านมีความมุ่งมั่นและทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย					
7	ท่านยอมสละเวลาเพื่อทำงานให้เต็มที่โดยไม่หวังค่าล่วงเวลา					
8	ท่านคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว					
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร						
9	ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นบุคลากรของหน่วยงาน					
10	ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน					
11	ท่านอยากทำงานเพื่อพัฒนาหน่วยงานให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น					
12	ท่านจะปกป้องหน่วยงานของท่านเสมอ เมื่อมีข่าวทางด้านลบกับหน่วยงาน					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการให้สัมภาษณ์ตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวเวทีญาณ์ เจษฎาถาวรวงศ์
วัน เดือน ปี เกิด	8 สิงหาคม 2525
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2549 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2552 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ เครื่องสำอาง มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
ที่อยู่ปัจจุบัน	593/6 ซอยพิบูลย์อุปถัมภ์ แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กทม 10310

