

อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน

THE INFLUENCE OF THE MOTIVATION TO WORK AND ORGANIZATION SUPPORT THAT AFFECT THE QUALITY OF PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATION COMMITMENT OF THE PERSONNEL NAKORNTHON HOSPITAL

กนกพร กระจ่างแสง¹, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์²
kanokporn krajangsaeng¹, Assistant Professor Dr.Viroj Jadesadalu²
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร¹,
อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร²
Kanokporn.kraj@gmail.com1

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบปัจจัยเชิงสาเหตุได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อปัจจัยผลได้แก่ คุณภาพในการปฏิบัติงานโดยผ่านตัวแปรกลาง ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการศึกษากับพนักงาน พยาบาล ของโรงพยาบาลนครธน จำกัดจำนวน 265 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยเป็นสถิติที่ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ใช้การวิเคราะห์เชิงถดถอยแบบอย่างง่ายและการถดถอยพหุคูณ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร 3) การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน 4) การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร 5) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรควรกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ซึ่งจะทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่คุณภาพในการปฏิบัติงานและสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรต่อไป

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, การสนับสนุนจากองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ, คุณภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this study was to test the causal factors such as motivation, support from the organization toward factors results. Quality performance through intermediate variable Organizational commitment in mind. Data were collected by questionnaire as a tool to study staff nurses of the Nakornthon hospital limit of 265 people. Statistical correlation coefficient The statistics used to

determine the relationship between variables and the dependent variable. Using regression analysis, simple and multiple regression model. To test the hypothesis that 1 - 5 hypothesis

The research found that 1) motivation to work positive influence on quality in safeguarding operations 2), motivation, work the influential enablement through 3) supported by an organization with a positive influence on the quality, operation, 4) support from the influential organization enablement through 5) enablement have a positive influence on quality in practice, therefore, the Organization should define a policy or guidelines on human resources management, in accordance with the requirements of the personnel which will allow personnel to work effectively and contribute to the quality and reputation with the following organizations.

Keyword: Motivation, Perceive Organization Support, Affective Organizational Commitment, Quality of work

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรต่างๆมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและเทคโนโลยี ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรจะต้องคอยปรับเปลี่ยนและแสวงหากลยุทธ์ต่างๆในการบริหารเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้นทำให้องค์กรจึงต้องมีการวางแผนกลยุทธ์และนโยบายสำหรับการบริหารจัดการองค์กรของตนภายใต้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกให้มีความสอดคล้องกันเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกอยู่ตลอดเวลาทั้งนี้เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าต่อไป

องค์กรแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละประเภทของธุรกิจ แต่ในความต่างก็มีสิ่งหนึ่งที่เหมือนกัน นั่นคือ “คน” ที่เป็นผู้ขับเคลื่อนองค์กรให้เจริญก้าวหน้าในทุกๆด้าน องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมากเพราะบุคคลเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จขององค์กรและยังเป็นแรงสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นองค์กรควรตอบสนองความต้องการของบุคคลในเรื่องต่างๆ เช่น อัตราค่าจ้าง สวัสดิการ เพื่อจูงใจให้บุคคลเกิดความพอใจในการทำงานและทำให้บุคคลต่างๆทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและที่สำคัญคือเพื่อรักษาบุคคลที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร

สิ่งที่ผู้บริหารต้องคำนึงเสมอคือ การมีบุคลากรที่เข้าใจ มุ่งมั่นที่จะร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องต่างๆที่จะทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ ได้แก่ 1.) แรงจูงใจในการทำงาน 2.) การสนับสนุนจากองค์กร และการที่องค์กรจะผลักดันและกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรทำงานกันอย่างขยันขันแข็ง รวมถึงทุ่มเทร่างกาย แรงใจให้กับองค์กรอย่างเต็มที่เพื่อจะมีส่วนผลักดันให้องค์กรเจริญก้าวหน้าจะต้องทำให้พนักงานรู้สึกว่าเขาเป็นผู้มีคุณค่า และองค์กรจะต้องอาศัยการสร้างแรงจูงใจ (พวงเพชร วัชรอยู่, 2537: 27) ได้กล่าวว่า “ถ้ายังมีแรงจูงใจมากเพียงใดคนก็ยังมีผลงานที่เกิดจากการกระทำที่มีแต่การสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามให้เกิดขึ้นต่อตนเองและสังคม” และจากการดำเนินธุรกิจที่มีการแข่งขันกันมากขึ้นทำให้เกิดปัญหาเช่น ผลผลิตและคุณภาพของงานลดลงดังนั้นวิธีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานเพื่อทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานทำงานให้งานสำเร็จลุล่วง โดยไม่รู้สึกรู้ว่าตนเองถูกบีบบังคับให้ทำงานและพร้อมที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ จึงทำให้งานที่ออกมามีคุณภาพและสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว (ไพศาล มระพะพฤษ์วรรณ และคณะ, 2542: 13)

แรงจูงใจ เป็นสิ่งสำคัญมากอย่างหนึ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร (อุทัย หิรัญโต, 2543: 181) ถ้าองค์กรใดบุคลากรมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงเสมอ ก็จะมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง มีความ

อดทน มีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานน้อยและไม่คิดหนีงาน ดังนั้นการบริหารบุคลากรจะต้องพิจารณาและ คำนึงถึงความยุติธรรม ความเสมอภาค เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงาน

โรงพยาบาลนครธนเป็นองค์กรเอกชน ที่ให้บริการด้านการแพทย์สามารถรองรับผู้ป่วยในได้สูงถึง 500 เตียง การออกแบบเน้นการให้ความสำคัญ สำคัญกับผู้มาใช้บริการเป็นอันดับแรก โรงพยาบาลนครธนจัดเตรียมบริการการรักษาทางการแพทย์ในทุกสาขา ได้แก่ อายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวช กุมาร ตา หู คอ จมูก นอกจากนี้ได้จัดให้มี บริการทางการแพทย์เฉพาะทางขึ้นเพื่อให้การรักษาครอบคลุมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อาทิ ศูนย์กระดูกและข้อ ศูนย์ผิวหนัง ความงามและเลเซอร์ ศูนย์สุขภาพ ศูนย์ทันตกรรม ศูนย์แม่และเด็ก ศูนย์เบาหวาน คลินิกหัวใจ เมดิคอลสปา เป็นต้น ดังนั้นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกส่วนจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและด้วยความเต็มใจ มีกำลังใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะเป็นบุคลากรในองค์กรจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ “อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานกับการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน” เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปหาแนวทางการสร้างแรงจูงใจที่จะช่วยตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของบุคลากรและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรให้มีคุณภาพมากขึ้น และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในงาน มีความผูกพันในองค์กร ทำงานด้วยความเต็มใจ และลดการกระทำผิดวินัย อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและเพื่อผลทางการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรโรงพยาบาลนครธน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรโรงพยาบาลนครธน
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน

การทบทวนวรรณกรรมเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่สามารถใช้เป็นกรอบในการอธิบายอิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 1) ทฤษฎีแรงจูงใจ (Theories of motivation) 2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Organizational Commitment) และ 3) การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support; POS) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดและอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจ (Theories of motivation)

“แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere”(Kidd, 1973:101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) ดังนั้น แรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุกๆวงการ

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริค เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg’s dual factor theory) นักจิตวิทยาได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ Motivation-maintenance

ข้อสมมติฐานตามทฤษฎีนี้ฮอร์ชเบอร์ก เชื่อว่า คนหรือผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้นย่อมขึ้นกับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจเพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายและผลผลิตของงานสูงขึ้น ฮอร์ชเบอร์ก กล่าวว่า มีปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่เป็นแรงจูงใจทำให้คนอยากทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุข-อนามัย (Hygiene factors)

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 5 ประการ คือ ความสำเร็จของงาน การยกย่องนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน การที่ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็เนื่องจากว่า ความชื่นชมยินดีในผลงาน และความสามารถของตน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ดังนั้นผู้บริหารควรใช้ปัจจัยทั้ง 5 ประการข้างต้นต่อผู้ปฏิบัติงาน จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และจูงใจให้คนตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ

อรวรรณ จันทร์ชื่น (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสวนสนุกดิเอ็มวีเวิลด์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าเป็นด้านที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด ส่วนปัจจัยแวดล้อมด้านสภาพการทำงานโดยภาพรวมมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด

ปุลณภา อมรปิยะกิจ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน กล่าวคือเมื่อมีการเสริมแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมก็จะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรได้ ในขณะที่เดียวกันเมื่อมีการส่งเสริมความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรที่เหมาะสมก็จะเกิดความพึงพอใจต่อแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมด้วย

ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางและความสำเร็จในงาน ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในอาชีพ โอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อัตราค่าตอบแทน

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน

2. การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support; POS)

การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร คือ การที่พนักงานรับรู้ว่าจะองค์กรให้ความสนใจดูแลทุกข์สุขตนเพียงใด สนใจผลงานของตนหรือไม่ รับรู้รับทราบหรือเปล่าว่าตนได้ทุ่มเทชีวิตจิตใจให้แก่งานมากเพียงใด มองเห็นคุณค่าของผลงานและเคยแสดงความชื่นชมผลงานของตนบ้างหรือไม่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรและผูกพันกับงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่กล่าวถึงการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกที่สัมพันธ์กับงาน และตอบสนองความรู้สึกที่ส่งผลกระทบต่อในด้านความพึงพอใจในงานและอารมณ์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน (Gilbreath and Benson, 2004) ผลการวิจัยที่ผ่านมา

มาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรและมีอิทธิพลต่อ OCB (Kidwell and Mossholder, 1997) และได้รับผลกระทบมาจากทั้งภาวะผู้การเปลี่ยนแปลงและความยุติธรรมในองค์กร

ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของการสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรได้ให้คุณค่าในการทุ่มเททำงาน และห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ได้แก่ ผลตอบแทนในรูปแบบตัวเงิน ผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน ด้านสวัสดิการ

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน

สมมติฐานที่ 4 อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน

3. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

เนื่องจากมีผู้ให้ความสนใจในแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น จึงมีความพยายามที่จะอธิบายถึงแนวคิดและทฤษฎีนี้มากด้วยเช่นกัน มีนักวิชาการหลายท่าน ที่ทำการศึกษเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) และได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมความหมายของ “ความผูกพันต่อองค์กร” ไว้ดังนี้

แบคเกอร์ (Backer, 1960, อ้างถึงใน สมจิตต์ ตันสกุล, 2548) ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นสภาพของบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ โดยมีการลงทุนกับสิ่งนั้นๆ และสิ่งที่ลงทุนเหล่านั้น ได้แก่ การศึกษา อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ในที่สุดแล้ว บุคคลก็ต้องหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร ดังนั้น ระดับความผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป

สเตียร์ (Steers, 1977, อ้างถึงใน วัลภา พัทพงษ์พันธุ์, 2547) สรุปถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กรใช้เป็นตัวทำนายการเปลี่ยนงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน, บุคคลที่มีความผูกพันสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าคนที่ความผูกพันต่ำและความผูกพันเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความสำเร็จขององค์กร

มินเนอร์ (Miner, 1992 อ้างถึงใน สรรเสริญ เตชะบุรพา, 2545) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของ Mowday, Porter และ Steers โดยแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้านที่สำคัญดังนี้

1) ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กรในรูปของพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวา คือ เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องคงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพเนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์กร และเป็นการยากหรือเป็นไปได้ที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2) ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่น เพื่อทำงานให้กับองค์กรที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรและมีใจที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายโดยพนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

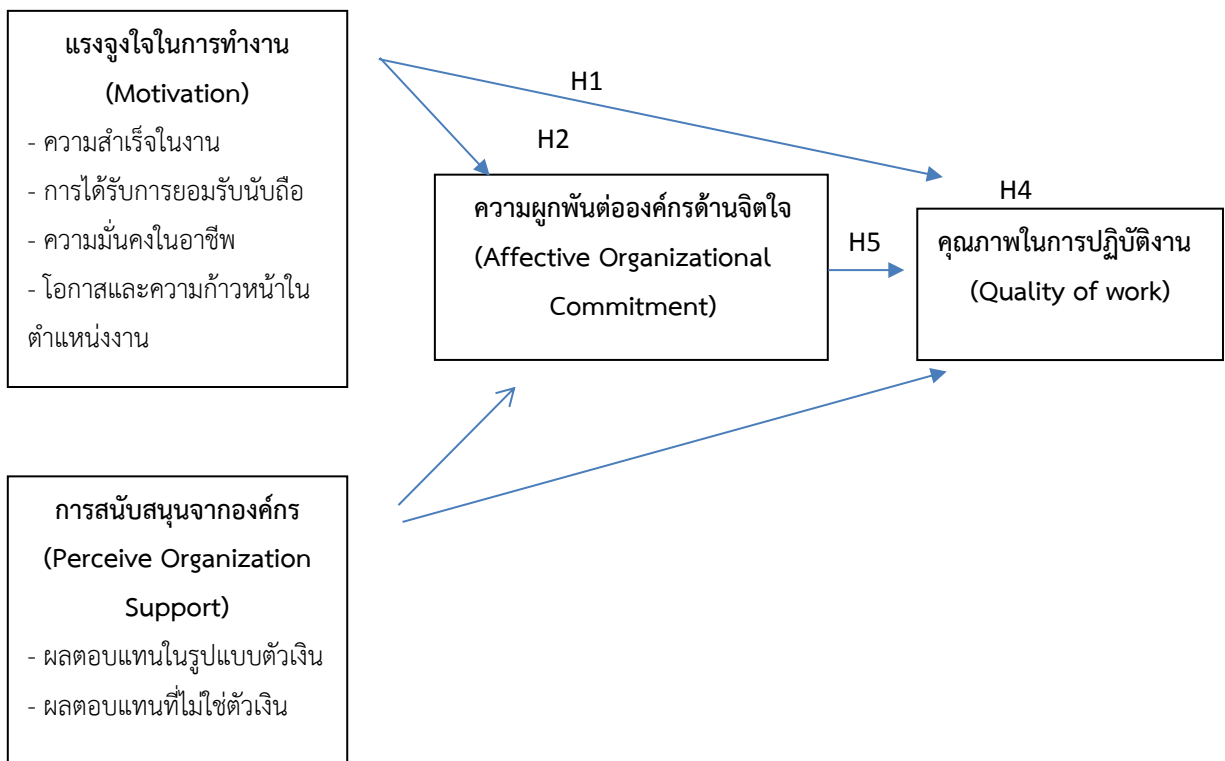
จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นสมมติฐานและกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 5 อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน

สมมติฐานที่ 6 อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน

สมมติฐานที่ 7 อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรกับคุณภาพในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานของโรงพยาบาลนครธน จำกัด ซึ่งมีพนักงานทั้งสิ้นจำนวน 841 คน และกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเท่ากับ 265 คน (Krejcie and Morgan,1970)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งทางผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามเป็น 6 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนที่ 3 ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ส่วนที่ 4 ด้านความผูกพันต่อองค์กร ส่วนที่ 5 ด้านคุณภาพของการปฏิบัติและส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามโดยมีค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficients) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยปกติในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เกณฑ์ยอมรับอยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป และการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนี้พบว่า ค่าอยู่ระหว่าง 0.950 – 0.954 แสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นในระดับสูง (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรและวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลงานวิจัยได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 265 คน พบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็น ร้อยละ 70.57 และเพศชาย จำนวน 78 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.43 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 185 คน คิดเป็น ร้อยละ 69.81 โดยมีตำแหน่งงานเป็น เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติงาน จำนวน 155 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.49 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็น ร้อยละ 46.04 และมีอายุการทำงาน จำนวน 2 - 5 ปี มากสุด จำนวน 126 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.55

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครธนโดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} = 3.63 SD = 0.47) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{x} = 3.98 , SD = 0.43) รองลงมาคือ ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} = 3.68 , SD = 0.60) และด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} = 3.65 , SD = 0.67)

ส่วนที่ 3 การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน

ผลการวิเคราะห์การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธนโดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} = 3.38 , SD = 0.38) อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายด้านการสนับสนุนจากองค์กรที่ไม่ใช่ตัวเงินมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} = 3.42 , SD = 0.65) รองลงมา คือ การสนับสนุนจากองค์กรในรูปแบบตัวเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} = 3.35 , SD = 0.59)

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธนโดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} = 3.62, SD = 0.61) อยู่ในระดับมาก โดยมีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุดในด้านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อช่วยให้โรงพยาบาลบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ (\bar{x} = 3.66 ,SD = 0.71) รองลงมา มีความรู้ภูมิใจที่เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} = 3.65 , SD = 0.70) และน้อยที่สุด คือ มักพูดถึงโรงพยาบาลแห่งนี้ให้คนอื่นฟังเสมอว่าโรงพยาบาลแห่งนี้เป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} = 3.57 , SD = 0.81)

ส่วนที่ 5 คุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน

ผลการวิเคราะห์คุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครธนโดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x} = 4.00, SD = 0.49) อยู่ในระดับมาก โดยมีคุณภาพในการปฏิบัติงานสูงสุดในด้านสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย

สำเร็จทันเวลา มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุดเท่ากับ ($\bar{x} = 4.05$, $SD = 0.49$) รองลงมาคือ สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 0.61$) และระดับความคิดเห็นน้อยสุด คือ สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่เกิดปัญหาขึ้นภายหลังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 3.96$, $SD = 0.58$)

ตารางที่ 1 แสดงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน

(n = 265)

ตัวแปร	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	การสนับสนุนจากองค์กร	ความผูกพันต่อองค์กร	คุณภาพในการปฏิบัติงาน
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	1.000	0.707	0.649	0.490
		0.000**	0.000**	0.000**
การสนับสนุนจากองค์กร		1.000	0.683	0.302
			0.000**	0.000**
ความผูกพันต่อองค์กร			1.000	0.273
				0.000**
คุณภาพในการปฏิบัติงาน				1.000

** นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.273 – 0.707 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวกและน้อยกว่า 0.80 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กันมากไม่มีการควบคุมตัวแปรใดๆไว้ จึงนำมาทดสอบเพื่ออธิบายการเลือกตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครธנדังสมมติฐานที่ 1 – 7

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปรตาม						
	1 คุณภาพการปฏิบัติงาน	2 ความผูกพันต่อองค์กร	3 คุณภาพการปฏิบัติงาน	4 ความผูกพันต่อองค์กร	5 คุณภาพการปฏิบัติงาน	6 คุณภาพการปฏิบัติงาน	7 คุณภาพการปฏิบัติงาน
แรงจูงใจในการทำงาน	0.490** (0.204)	0.649** (0.224)				0.241** (0.073)	
การสนับสนุนจากองค์กร			0.302** (0.182)	0.683** (0.175)			0.217** (0.073)
ความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ					0.273** (0.173)	-0.078** (0.058)	0.125** (0.064)
Adjusted R ²	0.237	0.419	0.088	0.465	0.071	0.238	0.092

การทำงานมีความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยมีค่าเบต้าที่ลดลง ($\beta = 0.241, p < 0.001$) ซึ่งแสดงว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน (Partial Mediator) (Baron & Kenny, 1986) ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพของ การปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 6

สมมติฐานที่ 7 อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรกับคุณภาพในการปฏิบัติงาน ผลทดสอบพบว่าเมื่อมีความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรส่งผ่านพบว่าเมื่อวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ($\beta = 0.302, p < 0.001$) และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ($\beta = 0.273, p < 0.001$) และเมื่อวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่าการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยมีค่าเบต้าที่ลดลง ($\beta = 0.217, p < 0.001$) ซึ่งแสดงว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน (Partial Mediator) (Baron & Kenny, 1986) ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพของการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 7

การอภิปรายผล

ข้อค้นพบจากการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากแรงจูงใจเป็นเหมือนแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใดๆ ถ้าบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานย่อมทำให้บุคลากรเกิดความขยันขันแข็งและกระตือรือร้นมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิรัช สงวนวงควาน (2546) ที่พบว่า แรงจูงใจคือความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานด้วยการจูงใจจึงมีผลมากทั้งในเรื่องผลงานบุคลากรที่ทำให้กับองค์กรในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ประภา สังข์พันธ์ (2554) ที่พบว่า แรงจูงใจกับส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในกรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทยโดยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งานและการได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารจะส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดและแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือในสายงานมีผลต่อคุณภาพการทำงานรองลงมา

2. แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร เนื่องจากการบริหารงานขององค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่การพัฒนาทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยต้องอาศัยทรัพยากรด้าน “บุคลากร” เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ดังนั้นการที่บุคลากรได้รับแรงจูงใจจากองค์กรก็อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชะธินยา หล้าสูงษ์ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความก้าวหน้า ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการชุมชน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการ อย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภูมิใจตระหนักเห็นความดีขององค์กร เว้นจากการกล่าวร้ายองค์กร พร้อมทั้งจะช่วยเหลือและปฏิบัติงานตามที่ผู้นำมอบหมายงานอย่างเต็มที่

3. การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จากการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรเชื่อว่าองค์กรให้งานและห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยบุคลากรจะได้รับการพิจารณาผลตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปแบบการเพิ่มขึ้นของค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้านทรัพยากร และสวัสดิการเมื่อบุคลากรรับรู้ว่าการให้การ

สนับสนุนเป็นอย่างดีบุคลากรจึงทุ่มเทและตั้งใจทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสกสรรค์ ส่องจันทร์และประจักษ์ บัวผัน (2554) การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมของ กลุ่มตัวอย่าง มีการสนับสนุน จากองค์กรอยู่ในระดับมาก และการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการปฏิบัติงานป้องกันควบคุม โรคไข้เลือดออกของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลสมเส้า อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับ อัปสร วงษ์ศิริ (2552) ที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการปฏิบัติงาน การจัดการข้อมูลสารสนเทศของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

4. การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร จากการศึกษาวิจัยพบว่าการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร เนื่องจากองค์กรให้การสนับสนุนด้านต่าง ๆ ในการทำงาน ให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน ตลอดจนให้ความสนใจ และดูแลความเป็นอยู่ของ พนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรผูกพันกับงานที่ทำและมีความเป็นอยู่ที่ ดี หากพนักงานได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอและเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะส่งผลดีต่อผลการ ปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พณีพรรณ วงศ์เป็ง (2553) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) พนักงาน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูงและในรายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับบัญชาและด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่และด้านบรรทัดฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากความผูกพันก่อให้เกิดการยึด เหนี่ยวทางด้านจิตใจ และองค์กรมีการแสดงความห่วงใยต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าของบุคลากรย่อมส่งผลให้ องค์กรสามารถรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรและส่งผลให้บุคลากรทุกคนมีผลปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผล การศึกษาของ Sekiguchi (2013) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ มีอิทธิพล ต่อผลการดำเนินงานของ องค์กรทั้งผลการปฏิบัติงานและความอยู่รอดขององค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ สุมินทร เบ้าธรรม (2556) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและวิมลรัตน์ ครอบมงคล และ ศยามล เอกะกุลนันต์ (2555) ที่กล่าวว่าภาวะผู้นำและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถ ร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรได้ นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังม ีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงการจัดการ

จากผลการวิจัยที่พิสูจน์พบว่า อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพ ในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ ดังนี้

1. ผู้บริหารองค์กรสามารถนำข้อค้นพบจากการวิจัยมาวางแผนและออกแบบเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจและให้การ สนับสนุนบุคลากรในด้านต่างๆ ที่ครบถ้วนมากขึ้น เนื่องจากเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรและยังมีส่วนช่วยให้ผลการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรดีขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยผู้บริหารควรเสริมสร้างและให้ ความสำคัญในประเด็นต่างๆ ให้มากขึ้น ดังนี้

1.1) ด้านแรงจูงใจในการทำงาน การรักษาผู้มีความรู้มีศักยภาพสูงนั้นเป็นสิ่งสำคัญในทุกองค์กรโดยเฉพาะใน ขณะที่ตลาดแรงงานมีการแข่งขันสูงซึ่งส่งผลให้อัตรการย้ายงานสูงขึ้นเช่นกัน ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูงไว้จึง

เป็นเรื่องที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ องค์กรอาจมองทางเลือกอื่นนอกจากผลตอบแทนในรูปแบบของเงินให้มากขึ้น อาทิ เช่น โอกาสการเติบโตในหน้าที่การงาน การได้รับความยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน และการให้ค่าขึ้นชมเมื่อบุคลากรทำงานดี เพื่อให้สิ่งเหล่านี้ประสบผลสำเร็จ องค์กรควรสร้างความชัดเจนในการเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน รวมทั้งผลการประเมินต้องสะท้อนถึงการให้ผลตอบแทนและความก้าวหน้าในสายอาชีพด้วย

1.2) ด้านการสนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และยังเป็นความรู้สึกที่สัมพันธ์กับงานและเป็นการตอบสนองความรู้สึกที่ส่งผลต่องานในด้านความพึงพอใจในงานและอารมณ์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นถ้าองค์กรสามารถสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้มากเพียงใดก็จะเป็นผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นกัน ดังนั้นองค์กรอาจจะมีการพิจารณาผลตอบแทนในรูปแบบตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เช่น มีสวัสดิการรักษายาบาลหรือประกันชีวิตให้กับบุคลากรหรือมีการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลาที่เกณฑ์การพิจารณาอย่างเหมาะสม เป็นต้น

1.3) ด้านความผูกพันต่อองค์กร จากการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรซึ่งมีอิทธิพลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเป็นผู้ที่ยินดีที่จะอุทิศแรงกายแรงใจเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด การปลูกฝังความผูกพันที่มีต่อองค์กรให้อยู่ในระดับสูงองค์กรอาจมองทางเลือกอื่นนอกจากผลตอบแทนในรูปแบบของเงินให้มากขึ้น อาทิเช่น โอกาสการเติบโตในหน้าที่การงาน การมอบหมายหน้าที่การทำงานที่มีความสำคัญ การฝึกอบรม และการให้ค่าขึ้นชม เป็นต้น

2. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงทฤษฎี ได้แก่ การบูรณาการทางแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของและแนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร เพื่อสร้างตัวแปรและกรอบแนวคิดเชิงเหตุผลในการวิจัย โดยพิจารณาปัจจัยเชิงจิตวิทยาคือ ความผูกพันต่อองค์กรมาเป็นตัวแปรส่งผ่านในการศึกษาปัจจัยผลซึ่งในที่นี้คือ คุณภาพในการปฏิบัติงาน โดยเป็นการศึกษาในลักษณะการวิจัยแบบ Casual Research เพื่อพิสูจน์ความสัมพันธ์และอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน โดยเน้นการทดสอบความเป็นตัวแปรกลางหรือตัวแปรส่งผ่าน (Mediator) ของความผูกพันต่อองค์กร ทั้งยังเป็นการศึกษาในบริบทของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ซึ่งยังมีงานวิจัยจำนวนไม่มากนักที่มุ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในฐานะตัวแปรกลางหรือตัวแปรส่งผ่าน เนื่องจากในอดีตงานวิจัยส่วนใหญ่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในฐานะตัวแปรตามเท่านั้น ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลบางส่วนในการส่งผ่านแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรไปยังคุณภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าว ในเชิงวิชาการสามารถนำไปต่อยอดเพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรนี้กับตัวแปรอื่นๆ ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการวิจัยเชิงเหตุผล โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษา ซึ่งงานวิจัยในอนาคตอาจศึกษาในรูปแบบการวิจัยแบบผสม (Mix Methodology) โดยนำวิธีวิทยาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต มาเป็นเครื่องมือในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งอาจทำให้ได้ข้อค้นพบอื่นที่น่าสนใจ ตลอดจนข้อมูลเชิงลึกเพิ่มมากขึ้น

2. งานวิจัยในอนาคตควรศึกษาอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุหรือปัจจัยอื่นๆ (Antecedent) ที่อาจมีผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรม เป็นต้น ตลอดจนตัวแปรกลางและตัวแปร

ตามอื่นๆ เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความคงอยู่กับองค์กร เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การค้นหาแนวทางในการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชะธินยา หล้าสุวงษ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้าหอผู้ป่วยความก้าวหน้าในอาชีพกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประภา สังข์พันธ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย*. วิทยานิพนธ์บัณฑิตศึกษาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปทุมณา อมรปิยะกิจ. (2552). *แรงจูงใจที่มีผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พนัสนิพนธ์ วงศ์เป็ง. (2553). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). *แรงจูงใจกับการทำงาน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ไพศาล มะระพลกษัวรรณและคณะ. (2542). *การจัดการและพัฒนาองค์การทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัลภา พัวพงษ์พันธ์. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิมลรัตน์ ครอบมงคล, และ ศยามล เอกะกุลนันต์. (2555). *ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง*. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*.
- วีรัช สงวนวงค์วาน. (2546). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.
- สมจิตต์ ตันสกุล. (2548). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขายเวชภัณฑ์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- สรเสริญ เตชะบุรพา. (2545). *การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขนส่งสินค้าทางทะเล*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุมินทร เป้าธรรม. (2554). *การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัด*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *วารสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน*. หน้า 37-55.
- เสกสรร สองจันทร์; และ ประจักษ์ บัวผัน. (2554). *ศึกษาการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน กรณีศึกษาที่ตำบลลุมเฝ้า อำเภอเพ็ญจังหวัดอุดรธานี*. สืบค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์, 2560, จาก <http://resjour.kku.ac.th>.

- อรรวรรณ จันทร์ชื่น. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสวนสนุกดรีมเวิลด์. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อัปสร วงษ์ศิริ. (2552). การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการจัดการข้อมูลสารสนเทศของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุขคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อุทัย ทิรัญโต. (2543). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Gilbreath, B., & Benson, P. G. (2004). The contribution of supervisor behavior to employee psychological well-being. *Work & Stress*. 18: 255-266.
- Kidd, J. R. (1973). *How Adults Learn*. New York : Association Press.
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*.
- Kidwell, R. E. , & Mossholder, K. W. (1997). Cohesiveness and organizational citizenship behavior: A multilevel analysis using work groups and individuals-A Special Issue: Focus on Hierarchical Linear Modeling. *Journal of Management*. 6(23):25-35.
- Rhoades, L, & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*. 87: 698-714.
- Sekiguchi, T. (2013). Theoretical Implications from the Case of Performance based Human Resource Management Practices in Japan: Management Fashion, Institutionalization and Strategic Human Resource Management Perspectives. *The International Journal of Human Resource Management*. 24(3): 471-486.