

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

ในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

THE RELATIONSHIPS BETWEEN ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND
PERFORMANCE EFFICIENCY OF EMPLOYEE IN RADIOLOGY DEPARTMENT,
KING CHULALONGKORN MEMORIAL HOSPITAL

บุญชัย นิตยสุภาภรณ์

BUNCHAI NITTAYASUPAPORN

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางที่จะพัฒนา สนับสนุน และสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรที่มีความผูกพัน และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพในระยะยาว

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 157 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.20 อายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 36.94 สถานภาพโสด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 52.23 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 63.06 อายุการทำงาน มากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 35.03 และเงินเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 34.39 ภาพรวมของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความรู้สึกรู้สึกมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยในทิศทางเดียวกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่จะช่วยผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ ดังนั้นบุคคลที่จะเข้ามาช่วยพัฒนาองค์กรให้มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถและสร้างคุณค่าให้กับระบบการบริหารงาน เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร บุคลากรขององค์กรจึงเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีค่ามหาศาล ทั้งยังเป็นสิ่งที่องค์กรต้องรักษาและเงินลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรในระยะยาว การที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถไปด้วยสาเหตุใดก็ตาม ย่อมเท่ากับว่าองค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีค่าขึ้นไป ในขณะที่เดียวกันก็ต้องลงทุนอีกหลายๆด้าน เพื่อที่จะสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน ทำให้องค์กรสูญเสียเวลาและผลประโยชน์มากพอสมควร (กรกฎ พลพานิช, 2540 : 1)

เนื่องจากคนเป็นปัจจัยในการบริหารองค์กรที่ไม่สามารถที่ปฏิบัติเหมือนกับเครื่องจักรได้เพราะเนื่องจากคนมีความรู้สึก คนมีความต้องการ ดังนั้นการที่จะปฏิบัติกับคนต้องอาศัยหลักในการสร้างขวัญกำลังใจ และความผูกพันให้เกิดขึ้นกับหน่วยงาน

ดังนั้นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอ คือ องค์กรจะสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างไร และจะอย่างไรให้บุคลากรยอมรับค่านิยมขององค์กรและพร้อมที่จะทุ่มเทพลังอย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ขณะเดียวกันก็พร้อมที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ดังนั้นบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะปฏิบัติงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลดลง และสามารถที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้ในระยะที่ยาวนาน (สำราญ บุญรักษา, 2539 : 2)

ฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เปิดดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2457 มีบุคลากรประจำทั้งสิ้นจำนวน 258 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 สาขา คือ

1. สาขารังสีวิทยาวินิจฉัย
2. สาขารังสีรักษาและมะเร็งวิทยา
3. สาขาเวชศาสตร์นิวเคลียร์

จากการดำเนินงานมายาวนานทำให้ฝ่ายรังสีวิทยา ได้รับรางวัลต่าง ๆ มากมาย เช่น รางวัลการให้บริการดีเด่นในระดับโรงพยาบาล รางวัลเจ้าหน้าที่ดีเด่น ฯลฯ แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของ บุคลากรในองค์กร ในการที่จะพัฒนาและสรรสร้างงานออกมาให้ดีที่สุด ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา โรงพยาบาลมีนโยบายที่จะเปิดอาคารให้บริการแห่งใหม่อีกอย่างน้อย 3 อาคาร ยังผลให้บุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยาต้องเตรียมตัวที่จะแบกรับภาระอันหนักหน่วง อีกทั้งยังมีปัญหาจากการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ในบางสาขา ทำให้ต้องทำงานหนักขึ้นกว่าเดิม และยังไม่สามารถเปิดตำแหน่งงานมารองรับได้ทันที ค่าครองชีพที่ถีบตัวสูงขึ้น ทำให้ไม่มีคนมาสมัครงาน เกิดปัญหาสมองไหล ไปยังโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้นเป็นระยะ ๆ ทำให้หลายคนอาจมองเห็นไปถึงปัญหาด้านบริการที่จะตามมาในอนาคต

จากการประชุมภายในฝ่ายรังสีวิทยาเรื่องการพัฒนาการให้บริการพบว่า ในระยะเวลาอีก 3 ปีข้างหน้าจะมีการเพิ่มเครื่องมือทางรังสีวินิจฉัยอีกประมาณ 30 เครื่อง ในขณะที่บุคลากรปัจจุบันที่เป็นนักรังสีเทคนิคมีจำนวน 58 คน ทำให้สาขารังสีวิทยาวินิจฉัยขาดกำลังคนอย่างน้อย 30 คนหรือปีละ 10 คน และยังไม่มีผู้ใดมาสมัครเข้าทำงานกับฝ่ายรังสีวิทยา ส่งผลให้ผู้บริหารต้องมีมาตรการให้ทุนย้อนหลังกับนักศึกษารังสีเทคนิคทุนอิสระเพื่อเป็นแรงจูงใจในการเข้ามาทำงานกับฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย และในขณะนี้ยังไม่มีผู้มาสมัครเข้ามาทำงานนั้น บุคลากรที่ยังคงทำงานอยู่และใช้ทุนใกล้หมดแล้ว ยังมีแผนที่จะลาออกไปทำงานยังโรงพยาบาลเอกชน หรือกลับภูมิลำเนาเดิมของตนอีกไม่น้อย

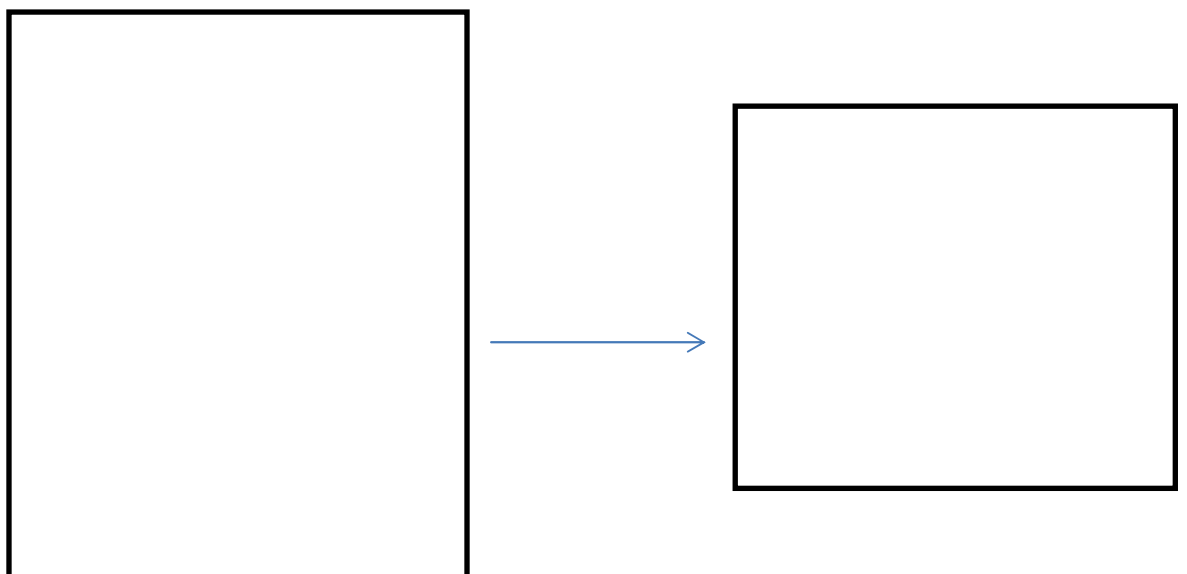
ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากเป็นสิ่งที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันการรั่วไหลของบุคลากรในฝ่ายและเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการสรรหาบุคลากรใหม่ให้เข้ามาทำงานในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่กระหว่างคนกับองค์กร เป็นความรู้สึกผูกพันอย่างแน่นแฟ้น และอยากทำงานอยู่กับองค์กร พร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น และทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เมื่อบุคลากรประสบผลสำเร็จย่อมส่งผลให้กับบุคลากรในองค์กรด้วย ทำให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน ได้รับค่าตอบแทนที่ดี เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจและเกิดแรงจูงใจในการทำงานนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งการที่บุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมส่งผลสะท้อนให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรที่ดีเช่นกัน และจากความผูกพันต่อองค์กรยังส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย จากการศึกษาจึงสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้



สมมติฐานในการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่าย
รังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล
อยู่ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2555

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

1. ความผูกพันต่อองค์กร

- 1.1 เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เชื่อมั่นและยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
- 1.2 มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่
- 1.3 มีความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

- 2.1 ด้านคุณภาพของงาน
- 2.2 ด้านปริมาณงาน
- 2.3 ด้านเวลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.สามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวิธีการต่างๆที่
จะให้บุคลากรความรัก ผูกพันต่อองค์กร เพื่อดึงดูดและรักษาบุคลากรที่ดีไว้กับองค์กร
- 2.สามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวิธีการต่างๆที่
จะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น
- 3.เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากร
ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องต่อไป

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ภาซาคูไทย ในครั้งนี้ได้ ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย คำนิยาม ไว้มากมายตามความสนใจ และทัศนะของแต่ละท่าน เช่น

เชลดอน (Sheldon, 1971 : 143-150 อ้างใน สุภวรรณ พันธุ์บุรณะ, 2542 : 5) ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กร เป็นการประเมินองค์กรในด้านบวกและมีการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

บุชานัน (Buchanan, 1974 : 533-546 อ้างใน นภาเพ็ญ โหมาศวิน, 2533 : 14) นิยามไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

พอร์เตอร์และคณะ (Porter et al., 1974 : 604) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่แสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมด ระหว่างบุคลากรและองค์กร รวมความหมายไปถึง องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเป็นความเข้มข้นที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

สตีเยร์ (Steers, 1977 : 46-75) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจ เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป นอกจากนี้ความผูกพันองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กรในลักษณะหนึ่ง

อลเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990 : 710-720) กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่อยู่กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นอย่างใด มาทำงานสม่ำเสมอ ทุ่มเทในการทำงาน ปกป้องทรัพย์สินของบริษัท และมีเป้าหมายร่วมกับองค์กร

ธีระ วีรธรรมสาริต (2540 : 20) ได้นิยาม ความผูกพันต่อองค์กรนั้น โดยเน้นพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกองค์กรนั้น ในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรมเมื่อสมาชิกองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร ก็จะมีการแสดงออกในรูปพฤติกรรม

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533 : 14) นิยามไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความผูกพันและความซื่อสัตย์ต่อองค์กรในแง่ของการรับเป้าหมาย ค่านิยม ขององค์กร และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะเป็นผู้ที่ยินดีที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งการที่จะเกิดความผูกพันได้ก็ต่อเมื่ออุดมมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์กร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่จะพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้สมาชิกในองค์กรคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่า ด้วยการสร้างให้สมาชิกเกิดความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดจะได้เกิดแก่องค์กร และยังได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

บุชานัน (Buchanan, 1974 : 533-546 อ้างใน นภาพิณ โหมาศวิน, 2533 : 16) เห็นว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย ดังนั้น โดยสรุปแล้วความผูกพันต่อองค์กรเป็นเงื่อนไขล่วงหน้าสำหรับองค์กรทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ ส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดและควมมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะความรับผิดชอบในการรักษาองค์กรให้คงอยู่ในสภาวะที่ดีนั้น มีความจำเป็นต่อการดำเนินงาน การบริหารที่มีประสิทธิผลลุ่มมองว่า มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับผิดชอบและการอุทิศตน เพื่อเกื้อกูลให้องค์กรอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้

1.3 องค์ประกอบและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

เมเยอร์และอลเลน (Meyer and Allen, 1997 : 57-75) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กร ว่าประกอบด้วย 3 องค์ประกอบดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้น จากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กร และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

1.4 แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร

การที่เจ้าหน้าที่ขององค์กรจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมที่จะอุทิศตนและทุ่มเทให้แก่องค์กรได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองจากองค์กรในด้านต่าง ๆ องค์กรจึงต้องสร้างสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันไปทั้งในด้านความคิดและพฤติกรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. ทฤษฎีไซด์-เบต (Side-bet theory) ของเบคเกอร์ (Becker, 1960 : 32-42 อ้างใน โสภาทิตย์ย์อุดมมาก, 2533 : 18) ได้สร้างทฤษฎีไซด์-เบต Side-bet theory โดยพัฒนามาจากกรอบการศึกษาของแนวความคิดเชิงแลกเปลี่ยนหรือที่เรียกว่า รีเวอร์-ครอส โนเตชัน (Reward-cost notation) ซึ่งสาระสำคัญที่เสนอไว้ก็คือ แนวคิดที่อธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นเพราะบุคคลนั้นได้ลงทุน (Side-bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ เพราะฉะนั้น ถ้าหากเขาไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้นต่อไป ก็จะทำให้สูญเสียมากกว่า การผูกพันไว้ จึงเป็นการที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือกเป็นอื่น ระดับความสำคัญของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลาเป็นสำคัญ กล่าวคือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานในองค์กรมานานเท่าใด ก็จะเกิดการสะสมทรัพยากร ที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานมากขึ้นเท่านั้น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่ หรือสิ่งใดที่ได้อุทิศในรูปของกำลังกายและกำลังใจ ดังนั้น บุคคลที่อยู่กับองค์กรมานาน ย่อมตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรได้ลำบากกว่าคนที่ยังทำงานมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่าหากออกจากองค์กรก็เท่ากับว่า การลงทุนของเขาที่ได้สะสมไว้ย่อมจะสูญเสียตามไปด้วย ซึ่งอาจจะ ไม่คุ้มกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากหน่วยงาน

2. ทฤษฎีความต้องการของคูเปอร์ (Cooper, 1958 : 31-33) กล่าวถึง ความต้องการของบุคลากรในการทำงานไว้หลายประการ ได้แก่ ทำงานที่เขาสนใจ อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน ค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และสถานที่ที่ทำงานที่เหมาะสม ความสะดวกในการไป กลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน (Performance) คือ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และในทางตรงข้าม หากการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ก็ถือว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้น มีผู้ให้ความหมายต่างๆ ดังนี้

ซีมอน (Herbert A. Simon) (สุชาติ กาญจนนิมมาน, 2541:11-12) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่าในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่ง

สามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้านั้นเอง แต่ถ้าเป็นระบบราชการ ต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย อาจเขียนสมการดังนี้

$$\text{องค์การเอกชน} : E = (O - I)$$

$$\text{องค์การราชการ} : E = (O - I) + S$$

E = ประสิทธิภาพในการทำงาน (efficiency)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

ปีเตอร์สัน และ พาว์แมน (Peterson and Plowman) (ควรรคิด ชโลธรังสี. 2542 :5) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างหมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิภาพ (Quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and capability) การดำเนินงานด้านธุรกิจจะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการอย่างเหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

1. ต้นทุน (Cost)
2. คุณภาพ (Quality)
3. ปริมาณ (Quantity)
4. วิธีการในการผลิต (Method)

บาร์นาร์ด (Barnard. 1972 : 146) ได้อธิบายว่า การดำเนินงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น คือการดำเนินงานให้งานเป็นไปตามความคาดหวัง ผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นโดยไม่มี ความคาดหวังนั้น ไม่มีความสำคัญ

ซงชัย สันติวงษ์ (2541 : 30) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพยากร และความมั่นคงเก็บไว้ภายในเพื่อการขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย นอกจากนี้แล้ว ซงชัย สันติวงษ์ ยังได้รวบรวมความคิดของนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างคำว่า ประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational effectiveness) และประสิทธิภาพขององค์การ (Organizational efficiency) ไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์การตั้งไว้ ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบ ทรัพยากรที่ใช้กับผลที่ได้จากการดำเนินงานว่าดีขึ้นอย่างไร แลไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์การ

กันตยา เพิ่มผล (2541 : 2) กล่าวถึง ประสิทธิภาพ ว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จ หรือบรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์การ

อกินันท์ จันตะนี (2550 : 47) ได้อธิบายถึง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงานโดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น ความสามารถ ความถูกต้อง และความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้น ตรงเวลาและบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม และให้ความหมาย “ประสิทธิภาพทางการผลิต” ไว้ 5 กรณี คือ

1. ใช้ปัจจัย (Input) เท่าเดิม ได้ผล (Output) เพิ่มขึ้น
2. ใช้ปัจจัย (Input) ลดลง ได้ผล (Output) เท่าเดิม
3. ใช้วัตถุดิบเพิ่มขึ้น 5% ให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นมากกว่า 5%
4. การใช้เวลาเท่าเดิม ได้ผลงาน/ผลผลิต เพิ่มขึ้น
5. การใช้เวลา ลดลง ได้ผลงาน/ผลผลิต เท่าเดิม

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ทฤษฎีองค์การ (Organization theory) ซึ่งเป็นการศึกษาและการออกแบบ องค์การที่มีรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency) ก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งผู้บริหารนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization environment)
2. การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจเลือก (Information processing and Choices)
3. การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงองค์การ (Adaptation and change)
4. เป้าหมายขององค์การ (Goals)
5. ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ (Work)
6. การออกแบบขององค์การ (Organization design)
7. ขนาดและความสลับซับซ้อนขององค์การ (Size and complexity)
8. วัฒนธรรมขององค์การ (Organization culture)
9. อำนาจและหน้าที่ (Power and authority)

ซาไลน์และคณะ (ซุมศักดิ์ ชุมนุม. 2541 : 81; อ้างอิงจาก Zaleanick and others. 1958. Motivation Productivity and Satisfaction of Workers. p.142) ได้กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน

(External and internal need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8.1 งานวิจัยในประเทศ

รัฐการ ปรางมาศ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความผูกพันกับองค์กรของโรงพยาบาลจุน อำเภोजุน จังหวัดพะเยา เก็บรวบรวมข้อมูลจาก เจ้าหน้าที่ที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลจุน ทั้งหมดจำนวน 121 คน โดยใช้แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้านคือ ด้านคุณภาพชีวิต ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านภาวะผู้นำ แล้วนำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ ข้อมูลสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ T-test , F-test ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งพยาบาล ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี และมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านทั้งด้านคุณภาพชีวิต ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการยอมรับและความมั่นคงขององค์กร ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านการตอบแทน ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพศ ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน มีความแตกต่างกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อรรถพล สนศิริ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 121 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าแจกแจงแบบท การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเส้นตรง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพการสมรสโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปีปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารจัดการ มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ในส่วนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง จากการพิจารณาองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทั้ง 3 ด้านประกอบจากมากไปน้อยพบว่า พนักงานมีความผูกพันในด้านความทุ่มเทในงาน และกระฉับกระเฉง อยู่ในระดับสูง ส่วนความผูกพันด้านความมุ่งมั่น อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเรียงตามความมีอิทธิพลจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน รองลงมาคือปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้า และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการตามลำดับ โดยเกือบทุกปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพัน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับองค์ประกอบความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 ยกเว้นปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้า ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความผูกพันของพนักงานในด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.8.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ฮอลล์และคณะ (Hall et al., 1972) ได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพระนิทายโรมันคาทอลิก และพนักงานป่าไม้ของอเมริกา ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่ใช้เวลาทั้งหมดหรือโดยส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพอยู่ในองค์กร ที่มีลักษณะเดียวกันทั้งองค์กร เพราะหน่วยงานที่มีลักษณะงานเป็นวิชาชีพแบบเดียวกันหมด การปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานานจะทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจในงาน ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันในงาน

บุชานัน (Buchanan, 1974) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารในภาคเอกชนและภาครัฐบาล และชี้ให้เห็นว่าตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร คือ ความอาวุโส (Seniority) หรือระยะเวลาในการทำงานให้กับองค์กรนั่นเอง กล่าวคือ ทั้งสมาชิกในองค์กรมีอายุงานก็ยังคงมีความผูกพันต่อองค์กรมากเป็นลำดับ

แองเจิลและเพอร์รี่ (Angle and Perry, 1981) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร โดยเน้นความสำคัญของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำหรับกลุ่มประชากรที่ศึกษา เป็นพนักงานให้บริการของบริษัทรถประจำทาง จำนวน 24 แห่ง ทางตะวันออกเฉียงอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ผู้หญิงมีแนวโน้มจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชาย

ซาจีและเอลเซอร์ (Sagie and Elzur, 1984 อ้างใน วัชรภรณ์ มีสมบูรณ์, 2549) ศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานด้านต่าง ๆ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในประเทศอิสราเอลพบว่า ค่านิยมในการทำงานด้านสัมฤทธิ์ผล ด้านกระตุ้นให้ใช้ปัญญา และด้านความมีอิสระ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ มีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 ขั้นตอนในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรทุกระดับที่ปฏิบัติงานใน ฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย มีจำนวน 258 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรทุกระดับ ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973 : 125 อ้างใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2548 : 79) ความคลาดเคลื่อนที่ .05 ดังสูตรต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} & \quad N \\ & \quad \frac{N}{1 + Ne^2} \\ \text{โดยที่} & \quad n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \\ & \quad N = \text{จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา} \\ & \quad e = \text{ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.05)} \\ \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} & = \frac{258}{1 + 258 (0.05)} \\ & = 156.84 \end{aligned}$$

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย โดยมีโครงสร้างแบบสอบถาม

3.4 ขั้นตอนในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

3.4.1 เริ่มจากการศึกษาค้นคว้าจาก ตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

3.4.2 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.5.1 ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจาก มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาการพยาบาล ถึงผู้บริหารฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เพื่อขอความอนุเคราะห์และ ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2 ทางฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เป็นผู้ดำเนินการในการแจกแบบสอบถามให้ โดยกำหนดวันเวลาให้ผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามที่เสร็จเรียบร้อยแล้วกลับคืน

3.5.3 เมื่อถึงวันที่กำหนดเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเอง

3.5.4 ผู้ทำการศึกษาทำการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ คัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ นับจำนวนและทำ

3.5.5 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาบันทึกลงรหัสและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 157 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 66.20 อายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 36.94 สถานภาพโสด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 52.23 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 63.06 อายุการทำงาน มากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 35.03 และเงินเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 34.39

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเจ้าหน้าที่ ภาพรวมด้านความรู้สึกมีอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.84 (S.D. 0.50) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 3 ท่านรู้สึกภูมิใจที่ท่านได้ทำงานอยู่ในฝ่ายรังสีวิทยา ร.พ.จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยมีผลการประเมินสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.19 (S.D. 0.61) ด้านความต่อเนื่องมีอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.98 (S.D. 0.41) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 6 เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้งมีผลการประเมินสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. 0.59) ภาพรวมด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.68 (S.D. 0.45) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 15 ท่านภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นภายนอก ว่าท่านทำงานที่ฝ่ายรังสีวิทยา ร.พ.จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยมีผลการประเมินสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.17 (S.D. 0.69)

3. ระดับประสิทธิภาพการทำงานต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ภาพรวมด้านคุณภาพของงาน มีอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.94 (S.D. 0.42) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 13 ในการทำงานท่านสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรได้ เช่น ปิดไฟเมื่อเลิกใช้ ฯลฯ มีผลการประเมินสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 (S.D. 0.57) ด้านปริมาณงาน มีอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.76 (S.D. 0.68) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 8 ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีพัฒนาการที่ดีขึ้น มีปริมาณผลงานที่มากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันมีผลการประเมินสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.91 (S.D. 0.69) และด้านเวลา มีอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.83 (S.D. 0.62) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 10 ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยใช้เวลาน้อยกว่าในอดีตมีผลการประเมินสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.90 (S.D. 0.69)

4. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึกละแวกและด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยในทิศทางเดียวกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการศึกษา

1. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมด้านความรู้สึกละแวกมีอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.84 (S.D. 0.50) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 3 ท่านรู้สึกภูมิใจที่ท่านได้ทำงานอยู่ในฝ่ายรังสีวิทยา ร.พ.จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยมีผลการประเมินสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.19 (S.D. 0.61) สอดคล้องกับ อเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990 : 710-720) กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่อยู่กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นอย่างไรมาก่อนก็ตาม มาทำงานสม่ำเสมอทุ่มเทในการทำงาน ปกป้องทรัพย์สินของบริษัท และมีเป้าหมายร่วมกับองค์กร และ โสกา ทรัพย์มากอุดม (2533 : 14) นิยามไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความผูกพันและความซื่อสัตย์ต่อองค์กรในแง่ของการรับเป้าหมาย ค่านิยม ขององค์กรและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพวรรณ เลิศมงคล (2549) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสำนักงานใหญ่ พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก จะทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ความทุ่มเทเพื่อองค์กร และความศรัทธาต่อองค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กรยังมีมากจะทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความผูกพันต่อองค์กรมีน้อยจะทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรน้อยด้วย ซึ่งจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับของสตีเยร์ (Steer, 1977 : 46-75) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพอร์เตอร์และคณะ (Porter et al., 1974 : 604) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่แสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดระหว่างบุคลากร และองค์กร รวมความหมายไปถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเป็นความเข้มข้นที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และรัชนิดา

ตุ๊กตสวรรค์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสัมพันธ์ต่อองค์กร คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธ์ภาพและด้านผลประโยชน์ตอบแทน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและแนะแนวทางนโยบายการดำเนินงานของฝ่ายรังสีวิทยา ร.พ.จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความเข้าใจต่อนโยบายการดำเนินงานของฝ่ายรังสีวิทยา ทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและประสบผลสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามพบว่า บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายการดำเนินงานของฝ่ายรังสีวิทยา ร.พ.จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับปานกลาง

2. ควรส่งเสริมให้มีการดำเนินโครงการที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ได้ทำความรู้จักกันระหว่างบุคคลกับบุคคล และระหว่างบุคคลกับฝ่ายรังสีวิทยา เนื่องจากผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม พบว่า ท่านไม่มีความรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายรังสีวิทยา ร.พ.จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับปานกลาง

3. ควรส่งเสริมให้มีการจัดโครงการหมุนเวียนงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ เป็นต้นควรมีการจัดประชุมฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยเป็นประจำทุกเดือน เพื่อเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้ร่วมแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมทั้งรายงานปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น อันจะทำให้เจ้าหน้าที่แต่ละบุคคลมีโอกาสทบทวนตนเอง เสนอปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งผู้บริหารได้รับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น นำสารสนเทศไปใช้จัดโครงการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อแก้ปัญหา หรือพัฒนากระบวนการให้ดียิ่งขึ้น

4. ควรส่งเสริมให้มีการดำเนินโครงการตรวจสอบสภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดสถานที่ที่สำหรับการออกกำลังกายเพิ่มเติม เพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงการจัดโครงการรณรงค์สถานที่ทำงานปลอดภัย เพราะฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย มีความเสี่ยงจากรังสีซึ่งเป็นอันตรายแก่ผู้ที่รับรังสีได้ ดังนั้น ควรมีการตรวจสอบความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ และมีชื่อรับสถานการณ์ฉุกเฉินด้วย อีกทั้งควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่ทำให้มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน หรือเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมระดับความผูกพันให้มีเพิ่มมากยิ่งขึ้น เพราะความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ดีมากยิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น รักที่จะทำงานของตนเอง อันจะทำให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

5. เพื่อเป็นการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ในขณะนี้ทางฝ่ายได้ทำโครงการสร้างแรงจูงใจและธำรงรักษาเจ้าหน้าที่ ที่มีความเสี่ยงต่อการโยกย้าย หรือสมองไหลไปยังหน่วยงานเอกชน โดยการสร้างแรงจูงใจให้กับนักศึกษารังสีเทคนิคด้วยการให้ทุนการศึกษาย้อนหลัง 2 ปี เพื่อให้ นักศึกษามีความสนใจที่จะมาทำงานในฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย นอกจากนี้ยังยื่นข้อเสนอต่อผู้บริหารการขอขึ้นเงินค่าวิชาชีพขาดแคลนให้ได้เทียบเท่ากับพยาบาล และขอกำหนดค่าประสบการณ์ในการทำงานให้กับผู้ที่ทำงานมานานด้วย

