บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เสนอหัวข้อที่สำคัญตามลำดับ ดังนี้

1. โรงพยาบาลร้อยเอ็ด
   1.1 ความเป็นมาของโรงพยาบาลร้อยเอ็ด
   1.2 โครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลร้อยเอ็ด
2. ความผูกพันต่อองค์การ
   2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ
   2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. โรงพยาบาลร้อยเอ็ด

1.1 ความเป็นมาของโรงพยาบาลร้อยเอ็ด

จังหวัดร้อยเอ็ด เริ่มมีโรงพยาบาลมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2483 โดยได้ประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์ เมื่อวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2483 ณ บริเวณที่ดินของสโมสรเสือป่า เนื้อที่ 45 ไร่ 2 งาน 10 ตารางวา ซึ่งท่านขุนไพศาล สาธารณสุขจังหวัดได้ดำเนินการก่อสร้างไว้ตามแบบแปลนของกรมการแพทย์ และได้ทำพิธีเปิดอย่างเป็นทางการในต้นปี พ.ศ. 2485 โดยทิศเหนือจนดูเมือง ถนนรัชชูปการ ทิศตะวันออกจดถนนสุริยะเดชบำรุง ทิศใต้จดถนนรณชัยชาญยุทธ์ ทิศตะวันตกจดถนน รัฐกิจไคลคลา ซึ่งต่อมาได้โอนเป็นกรรมสิทธิ์ของโรงพยาบาลร้อยเอ็ดจนกระทั่งปัจจุบันนี้

โรงพยาบาลร้อยเอ็ด ได้เปิดให้บริการแก่ประชาชน เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2484 จนถึงปัจจุบัน ปี พ.ศ. 2552 เป็นเวลากว่า 68 ปีแล้ว ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ได้

พัฒนาเปลี่ยนแปลงการให้บริการเรื่อยมา เริ่มตั้งแต่มีที่ทำการเป็นสุขศาลาและเพิ่มอาคารต่างๆ เพิ่มอัตรากำลังตลอดจนพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการทางการแพทย์สมัยใหม่ให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งๆ ขึ้น กระทั่งเป็นที่เลื่อมใสศรัทธาแก่ผู้มารับบริการและประชาชนทั่วไป

เมื่อต้น พ.ศ. 2485 ทางราชการได้ย้ายนายแพทย์ประเทือง สิงคลาวณิช จากสุขศาลามหาสารคามมาเป็นผู้ปกครองโรงพยาบาลร้อยเอ็ด (สมัยนั้นเรียกนายแพทย์ผู้ปกครองโรงพยาบาลต่อมาอีกหลายปีจึงเรียกผู้อำนวยการ) ซึ่งเป็นผู้อำนวยการคนแรกของโรงพยาบาลร้อยเอ็ดในบริเวณประมาณ 25 ไร่ ของโรงพยาบาลมีตึกอำนวยการและตรวจคนไข้นอก ชั้นเดียว 1 หลัง ห้องตรวจโรคและห้องผ่าตัดรวมอยู่ในตึกอำนวยการ มีเรือนไม้ชั้นเดียวสำหรับคนไข้ภายใน 1 ห้อง สามารถรับคนไข้ได้ 30 คน มีห้องซักฟอก มีเรือนพยาบาล 4 ห้อง มีพยาบาล 2 คน มีบ้านพักผู้ปกครองโรงพยาบาล 1 ห้อง เจ้าหน้าที่มีพยาบาล 2 คน พ่อบ้าน 1 คน พนักงานซักฟอก 1 คน ภารโรง 1 คน แม่ครัว 1 คน และขอยืมตัวนางผดุงครรภ์จากแผนกสาธารณสุขมาทำหน้าที่เภสัชกร ต่อมาทางการได้ส่งทันตนามัยพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลมาให้แผนกละ 1 คน โรงพยาบาลได้ฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ จากการให้บริการคนไข้ โดยเฉพาะด้านสาธารณูปโภค เมื่อแรกเปิดทำการไม่มีไฟฟ้าใช้ ต้องใช้ตะเกียงเจ้าพายุยกส่องและเคลื่อนที่ไปมาในระหว่างทำการผ่าตัด ต่อมาจึงได้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้าขนาดเล็กมาปั่นไฟใช้เองและปิดเวลาสองยามเพื่อถนอมเครื่อง ส่วนน้ำใช้อุปโภคก็เช่นเดียวกัน ต้องซื้อเครื่องสูบน้ำเพื่อสูบน้ำจากบ่อขึ้นไปยังหอสูงพักเก็บไว้ในแท็งก์น้ำแล้วจ่ายไปใช้ภายในโรงพยาบาลบริเวณทั้งในโรงพยาบาลและส่วนที่เป็นอาคารผู้ป่วยและบ้านพัก

เมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดใกล้เคียงด้วยกันแล้ว ประชาชนชาวร้อยเอ็ดเลื่อมใสการแพทย์แผนปัจจุบันมากกว่าจังหวัดอื่นทั้งนี้เป็นเพราะความดีความสามารถของขุนประสิทธิ์นายแพทย์ประจำกองพันทหารม้า จังหวัดร้อยเอ็ด ท่านผู้นี้สามารถปลูกฝังความนิยมไว้ที่จังหวัดร้อยเอ็ดเป็นอย่างมาก ราษฎรจังหวัดร้อยเอ็ดเชื่อถือการแพทย์แผนปัจจุบันมากกว่าหลาย ๆ จังหวัดอยู่มาก เพราะบางแห่งจะซื้อยาของโรงพยาบาลต้องชิมดูก่อน (พนิดา สุทธิประภา. 2549 : 7)

จากก้าวแรกที่เปิดให้บริการทางการแพทย์สมัยใหม่แก่ประชาชนชาวจังหวัดร้อยเอ็ดและจังหวัดใกล้เคียง ซึ่งครั้งนั้นเป็นเพียงโรงพยาบาลขนาดเล็กๆ แต่ด้วยความมุ่งมั่นของผู้บริหารและด้วยความร่วมมือของบุคลากรทำให้สามารถพัฒนาศักยภาพตนเองจาก

โรงพยาบาลขนาดเล็กมาเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ตามลำดับ ปัจจุบันเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีจำนวนเตียง 549 เตียง สังกัดสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข มีผู้อำนวยการจนถึงปัจจุบัน จำนวน 11 คน ผู้อำนวยการคนปัจจุบัน คือ นายแพทย์ณรงค์ อึ้งตระกูล

1.2 โครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลร้อยเอ็ด

โรงพยาบาลร้อยเอ็ดมีโครงสร้างการบริหารงาน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มงาน ดังนี้ (โรงพยาบาลร้อยเอ็ด. 2548 : 6)

1.2.1 กลุ่มอำนายการ ได้แก่ ฝ่ายบริหารทั่วไป งานธุรการ งานซักฟอก งานซ่อมบำรุง งานยานพาหนะ และงานรักษาความปลอดภัย งานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม งานศูนย์สะอาด ศูนย์เปล ฝ่ายโภชนาการ ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายสวัสดิการสังคม ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ และงานประชาสัมพันธ์

1.2.2 กลุ่มการเงินการคลัง (CFO) ได้แก่ กลุ่มงานเวชกรรมสังคม งานแพทย์แผนไทย กลุ่มงานอาชีวเวชกรรม งานการตลาด ฝ่ายการเงิน – บัญชี ฝ่ายพัสดุ ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ ศูนย์เทคโนโลยีและสารสนเทศ งานเวชระเบียน ฝ่ายประกันสุขภาพ และงาน DRG

1.2.3 กลุ่มภารกิจพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ได้แก่ กลุ่มงานสุขศึกษา งานเวชนิทัศน์ ศูนย์พัฒนาคุณภาพ ฝ่ายวิชาการ ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร งานห้องสมุด และงานวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.2.4 กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล ได้แก่ กลุ่มงานการพยาบาล งานหน่วยจ่ายกลาง งานป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน งานผู้ป่วยอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน งานห้องผ่าตัด งานห้องคลอด งานห้องผู้ป่วยหนัก งานวิสัญญีพยาบาล งานตรวจและรักษาพยาบาลพิเศษ งานให้คำปรึกษา และศูนย์เครื่องมือแพทย์

1.2.5 กลุ่มภารกิจด้านบริการตติยภูมิ ได้แก่ กลุ่มงานเวชศาสตร์ฉุกเฉินและนิติเวชกลุ่ม งานสูติ – นรีเวชกรรม กลุ่มงานศัลยกรรม กลุ่มงานวิสัญญี กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม กลุ่มงานออร์โธปิดิกส์ กลุ่มงานจักษุวิทยา กลุ่มงานโสต ศอ นาสิก กลุ่มงานจิตเวช กลุ่มงานทันตกรรม กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู กลุ่มงานพยาธิวิทยากายวิภาค กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิก กลุ่มงานรังสีวิทยา และกลุ่มงานเภสัชกรรม

โดยสรุปแล้วโรงพยาบาลร้อยเอ็ดเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสมรรถภาพและอื่น ๆ มีบุคลากรที่ประกอบด้วยแพทย์ที่มีความชำนาญในแต่ละด้าน ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ซึ่งบุคคลากรดังกล่าวเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในด้านวิชาชีพสูง โครงสร้างการบริหารงาน แสดงให้เห็นว่าแต่ละกลุ่มงานของโรงพยาบาลต้องปฏิบัติงานเพื่อประสานผลประโยชน์กัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

2. ความผูกพันต่อองค์กร

2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

พอร์เตอร์และสมิธ (Porter and Smith 1974 : 603 ; อ้างถึงใน พิชญากุล ศิริปัญญา. 2545 : 54) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความหมาย 3 ลักษณะ คือ

2.1.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์การ มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์การ ซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยมีความเชื่อว่าองค์การนี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่ตนเองทำงานด้วยความภาคภูมิใจ ที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2.1.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์การ และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์การ

2.1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์การนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่า ตนเป็นสมาชิกขององค์การ การรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์การให้ดียิ่งขึ้น

เชลดอน (Sheldon. 1972 : 143) ให้ความหมายความผูกพันว่า เป็นมิติของความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การ เป็นความตั้งใจที่จะสละเวลา พลังงาน รวมทั้งความซื่อสัตย์ให้กับการกระทำนั้นๆ มีความจงรักภักดีต่อองค์การที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มีช และมานาริ (Maech & Manari. 1977 : 198) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ รวมทั้งมีทัศนคติที่หนักแน่นและเป็นไปในทางบวกต่อองค์การ

อิเสนเบอร์ ราโสโล และเดวิส ลามัสโทร (Eisenber, Rasolo & Davis – LaMastro. 1990 : 87) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นทัศนคติที่แสดงถึงความรู้สึกร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์การ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการที่บุคคลรับรู้ถึงการเกื้อกูล สนับสนุนขององค์การ ซึ่งผลที่ตามมาคือความอุตสาหะของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์การ

กาญจนา นุใจกอง (2542 : 57) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การคือ ภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์การของตน โดยมีบุคคลที่มีความรู้สึกยึดมั่นดังกล่าวจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่างๆ ได้แก่ การยอมรับและยึดมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ การตั้งใจทุ่มเทความพยายามในงานเพื่อช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การหมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อองค์การที่แสดงออก โดยมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในงานที่ตนรับผิดชอบ และพร้อมจะปฏิบัติงานนั้น ๆ อย่างเต็มความสามารถของตนเพื่อความก้าวหน้า ขององค์การ มีความจงรักภักดีและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

มีนักวิชาการกล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การไว้ดังนี้

2.2.1 ความผูกพันต่อองค์การสามารถทำนายการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกในองค์การได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก คือ (Steers. 1977 : 48 ; อ้างถึงในอรวรรณ แย้มสรวลสกุล. 2544 : 27)

1) ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่า ความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์การโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานในแง่ใดแง่หนึ่งเท่านั้น

2) ความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่าความ พึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานในแง่ใดแง่หนึ่งเท่านั้น

3) ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การ

2.2.2 ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิผลต่อองค์การ ดังนี้ (ภรณี กีรติบุตร. 2529 : 17)

1) พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง

2) เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การ บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

3) พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย

4) บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งหลายกรณีความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

2.2.3 ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญยิ่งต่อองค์การในประเด็นต่อไปนี้ (จารุณี วงศ์คำแน่น. 2537 : 78)

1) ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าและออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่า ความพึงพอใจในงาน และค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่า

2) ความผูกพันต่อองค์การเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความรู้สึกในความเป็นเจ้าของร่วมภายในองค์การ

3) ความผูกพันต่อองค์การยังเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์การ กับเป้าหมายขององค์การ เพื่อช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้

4) มีส่วนช่วยในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การ

5) ช่วยลดการควบคุมมาจากภายนอก ซึ่งเป็นผลจากการที่สมาชิกในองค์การมีความรัก ความผูกพันต่อองค์การของตน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร RAJABHAT MAHANAKORN UNIVERSITY

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญต่อองค์การเป็นอย่างมาก โดยความผูกพันต่อองค์การจะเปรียบเสมือนตัวกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การปฏิบัติตนอย่างมีประสิทธิภาพในที่สุด องค์การนั้นก็จะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ในการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ มีหลายแนวคิด ดังนี้

มาวเดย์ พอตเตอร์ และสเตียร์ (Mowday, Porter & Steers. 1982 : 604) ได้แบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์การเป็นสองประเภท ซึ่งนิยมนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ แนวคิดประเภททัศนคติ (Attitudinal type) ซึ่งถือว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวพันกับองค์การอย่างแนบแน่นเนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์การ นักทฤษฎีที่เชื่อตามแนวคิดนี้ จะมองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นบางสิ่งที่อยู่ในกล่องดำ ซึ่งถูกกำหนดจากทั้งองค์การและตัวบุคคล เช่น ลักษณะส่วนบุคคล บทบาทที่เกี่ยวข้อง ลักษณะโครงสร้างองค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่าง ๆ เช่น การลาออกจากงาน การตรงต่อเวลา ความพยายามในงาน และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ แนวคิดที่สองคือ ประเภทพฤติกรรม (Behavioral type) มองว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นกระบวนที่บุคคลเข้ามาสู่องค์การโดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตนเองมิใช่เพื่อองค์การ มีสาระสำคัญว่า การลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้น ทำให้เขาได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ เช่น ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ การเลื่อนตำแหน่ง การลาออกจากงานจะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์นั้นเอง

เนียร์ (Near. 1989 : 554) กล่าวว่า มีทฤษฎีพื้นฐานอธิบายความผูกพันต่อองค์การอยู่สองทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิทยา (The Psychological Model) ทฤษฎีนี้อธิบายความผูกพันว่าเป็นความสอดคล้องหรือลงรอยกันระหว่างค่านิยมส่วนบุคคลและค่านิยมขององค์การ พนักงานที่เชื่อในเป้าหมายขององค์การจะรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การ อย่างมาก และตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การ นำไปสู่ความทุ่มเทความพยายามในงานเพื่อองค์การ และ ทฤษฎี

เกี่ยวกับโครงสร้าง (The Structural Model) เป็นแนวคิดที่ว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การเนื่องมาจากการมีส่วนร่วมในองค์การ และการตระหนักว่าการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นสิ่งสมเหตุสมผล

เอลเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer 1990 : 76) มีทัศนะว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์การ แบ่งเป็น 3 แนวทาง คือ

3.1 แนวทางที่เน้นความผูกพันทางอารมณ์ (Affective attachment) เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ เป็นการแสดงถึงความยึดติดทางด้านจิตใจของบุคคลต่อองค์การ การเข้าไปเกี่ยวข้องและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งบุคคลอยู่ในองค์การนั้นเพราะว่าเขาต้องการจะอยู่ เนื่องจากได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่น่าพึงพอใจจากองค์การ ตลอดจนได้รับความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองการคาดหวังความต้องการพื้นฐานของบุคคล ซึ่งจะทำให้พัฒนาการผูกติดทางอารมณ์ต่อองค์การ อย่างไรก็ตามองค์ประกอบด้านนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์การด้วยคือ เป็นองค์การที่มีการบริหารแบบการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ หรือคุณลักษณะภายในตัวบุคคลบางอย่างร่วมด้วย เช่น ความเชื่ออำนาจภายในตน จะมีส่วนช่วยพัฒนาความผูกพันด้านนี้ การจัดสภาพงานที่พึงพอใจ โอกาสในการได้พัฒนาทักษะในงาน การได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับงาน การสนับสนุนทางสังคม

3.2 แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Perceived costs) แสดงถึงการที่บุคคลผูกพันกับองค์การของตนเอง เนื่องมาจากการรับรู้ว่าถ้าออกจากองค์การไปแล้วจะเสียผลประโยชน์ที่ตนได้ลงทุนไว้กับองค์กร ขณะเดียวกันก็รับรู้ถึงการขาดทางเลือกของตนเองหรือรับรู้ถึงทางเลือกที่มีจำกัด ทำให้บุคคลอยู่กับองค์การเพราะจำเป็นต้องอยู่ พัฒนาความผูกพันด้านนี้ได้โดย ให้พนักงานได้ลงทุนที่การลงทุนนั้นจะสูญหายไปหรือลดค่าลงเมื่อออกจากองค์การ

3.3 แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Obligation) แสดงถึงการที่บุคคลรับรู้ถึงพันธะของตนเองต่อองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากสองตัวแปรได้แก่

3.3.1 การหล่อหลอมทางสังคม (Socialization) ซึ่งแบ่งได้เป็นการหล่อหลอมทางครอบครัวและการหล่อหลอมในองค์การ เช่น จากวัฒนธรรมขององค์การ เพื่อสร้างคุณค่าและ ความจงรักภักดี

3.3.2 การแลกเปลี่ยน (Exchange) เช่น การได้รับรางวัล ไม่ว่าจะเป็นรางวัลทางสังคมและรางวัลจากองค์การ หรือการลงทุนขององค์การในตัวบุคคล เช่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การพัฒนาพนักงาน ด้วยการฝึกอบรม การให้ทุน ทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันเพื่อตอบแทนองค์การ เป็นความรู้สึกว่าควรจะอยู่

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของมาวเดย์ สเทียร์ส และพอตเตอร์ เนื่องจากได้กล่าวถึงความหมายและลักษณะของบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การได้อย่างชัดเจนคลอบคลุมประเด็นที่จัดวิชาการอื่น ๆ กล่าวถึง อีกทั้งเป็นแนวคิดที่ไม่ล้าสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ ในปัจจุบันที่ได้รับการยอมรับและถูกนำไปช้าอย่างแพร่หลายและสามารถประเมินความผูกพันต่อองค์การอย่างชัดเจน

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

การศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์การ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจกับปัจจัยความสัมพันธ์หรือปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งพบว่า ยังไม่มีแบบจำลองที่สามารถชี้วัดหรือตัดสินใจว่าอะไรคือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการก่อตัวของความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์การได้อย่างครอบคลุม แต่ละคนได้มองปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การตามมุมมองของตนซึ่งอาจจะคล้ายกันบ้างแตกต่างกัน ผู้ศึกษาได้รวบรวมรายละเอียดได้ดังนี้

เบคเคอร์ (Becker. 1960 : 32-40 ; อ้างอิงมาจาก วรมน เดชเมธาวีพงศ์. 2544 : 37) ได้เสนอทฤษฎี Side-bet ที่พัฒนาจากกรอบการศึกษาของแนวคิดเชิงแลกเปลี่ยนหรือเรียกว่า Rerard-cost notation ซึ่งสาระสำคัญที่เสนอไว้คือ แนวคิดที่อธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งใด เป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุนต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ เพราะฉะนั้นถ้าหากเขาไม่มีความ ผูกพันต่อสิ่งนั่นต่อไปก็จะทำให้เขาสูญเสียมากกว่าการผูกพันไว้จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือกระดับความสำคัญของการลงทุน ความผูกพันจะผันแปรตามมิติของระยะเวลา ดังนั้นบุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์การมานานย่อมตัดสินใจลาออกจากองค์การได้ลำบากกว่าคนที่ทำงานกับองค์การไม่นานเพราะเขาจะพิจารณาว่า หากลาออกจากองค์การไปก็เท่ากับการลงทุนของเขาได้สะสมย่อมสูญเสียไปด้วย ซึ่งอาจจะไม่คุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์การใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เชลดอน (Sheldon. 1971 : 144 ; อ้างถึงใน อรวรรณ แย้มสรวลสกุล. 2544 : 28) เห็นว่า องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การจะเกี่ยวข้องกับอายุ เพศ ระยะเวลาทำงานในองค์การ ระดับตำแหน่ง รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

ลี (Lee. 1971 อ้างถึงใน สมเกียรติ ธรรมนิกาย. 2536 : 23) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความต้องการประสบความสำเร็จในงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ

ฮริบิเนียด และอลัทโท (Hrebiniak and Alutto. 1972 : 53 ; อ้างถึงใน ชลดา สิทธิวรรณ. 2539 : 2) พบตัวแปรที่ใช้ในการทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ดีที่สุด คือ ระยะเวลาของประสบการณ์การทำงานในองค์การ ความตึงเครียดในบทบาท และความไม่พึงพอใจกันเนื่องเนื่องมาจากความรู้สึกไม่ก้าวหน้าในการงาน

4.1 ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความมั่นคงผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม คือ (Mowday & Porter. 1982 : 29 ; อ้างถึงใน ชุติมา สุวรรณประทีป. 2543 : 9)

4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล เช่น ระดับการศึกษา และอายุ การปฏิบัติงานในองค์การนาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

4.1.2 ปัจจัยด้านองค์การหรือลักษณะงาน (Organizational factors) ซึ่งประกอบด้วยลักษณะขององค์การ (Organizational characteristics) ได้แก่ งานที่ให้ผลย้อนกลับงานที่ให้ความเป็นอิสระงานที่ท้าทายงานที่มีความเด่นชัด และงานที่มีความสำคัญ ซึ่งผลให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้นการมีส่วนร่วมในงาน และร่วมในการตัดสินใจมีผลต่อระดับของความยึดมั่นผูกพันองค์การ

4.1.3 ปัจจัยด้านภายนอกองค์การ (Non organizational factor) ได้แก่ การมีทางเลือกในงานอื่นคือระดับของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะสูงในกรณีบุคคลได้รับผลตอบแทนที่มากเพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับองค์การอื่น

4.2 ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพของความมั่นคงของสมาชิกในองค์การ การที่บุคคลจะเกิดความผูกพันต่อองค์การ และมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์การต้องอาศัยปัจจัย 3 ประการ คือ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2541 : 34)

4.2.1 ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วย ประสบการณ์ เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เชาวน์ปัญญา ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.2.2 ปัจจัยด้านงาน (Factor in the job) ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน โครงสร้างของงาน มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์การ

4.2.3 ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ผลประโยชน์ รายรับ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจกัน ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

1) ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ

2) ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยม ต่ออาชีพ

3) การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การได้คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านองค์การ หากปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์การ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

น้องนุช ภูมิสนธ์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลทัศนคติต่อวิชาชีพการพยาบาล ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจที่จะลาออก จากงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า 1) พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง 2) ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน คือ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ลักษณะงานนโยบายการบริหาร เงินเดือนและค่าตอบแทน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลาง ได้รับการยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก

จุรีย์ อุสาหะ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดกรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า 1) พยาบาลวิชาชีพมีระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2) ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

องค์การ 3) ความมั่นคงในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนและค่าตอบแทน อายุ นโยบายการบริหารสามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

บัญชา นิ่มประเสริฐ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมและ 3 ด้าน อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การในด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า บุคลากรที่มีสายการปฏิบัติงาน มีเจตคติต่อระบบราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ชุติมา สุวรรณประทีป (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความยึดมั่นความผูกพันต่อองค์การพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความ ยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาล ส่วนระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาล การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การพยาบาล

อรวรรณ แย้มสรวลสกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศ จริยธรรมในกลุ่มงานการพยาบาล เจตคติต่องานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์อยู่ในระดับสูง การรับรู้บรรยากาศ จริยธรรมในกลุ่มงานการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง เจตคติต่องานของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับสูง การรับรู้บรรยากาศจริยธรรมในกลุ่มการพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพเจตคติต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ

สิริรัตน์ ภาโนมัย (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความผูกพันต่อองค์การของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน จำแนกตามอายุ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประเภทห้องสมุด ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา มีความผูกพันต่อองค์การ ทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม และด้านความตั้งใจ และพร้อมที่จะใช้พยายาม ความรู้ความสามารถ ที่มีอยู่เพื่อองค์การแตกต่างกัน บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมแตกต่างกัน แต่รายด้านไม่แตกต่างกัน

ลดาวัลย์ ราชธนบริบาล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและปัจจัยด้านองค์การกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลระดับการศึกษา และอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ 2) ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงานความหลากหลายของทักษะ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ผลย้อนกลับของงาน การทำงานเป็นทีมผู้ร่วมงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ภาระงานที่มีผลต่อจิตใจ และความกดดันเกี่ยวกับงานด้านเวลามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ 3) ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ขนาด ภาวะผู้นำ ระดับเงินเดือน ความก้าวหน้าในอาชีพ และโอกาสได้รับการฝึกอบรมและศึกษาต่อ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ 4) กลุ่มตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คือ กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป ลักษณะงาน และปัจจัยด้านองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์

พนิดา สุทธิประภา (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลร้อยเอ็ด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลร้อยเอ็ด มีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อ การยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การ และพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลร้อยเอ็ด ที่มีอายุและประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกัน ส่วนพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลร้อยเอ็ด ที่มี สถานภาพสมรส ระดับ

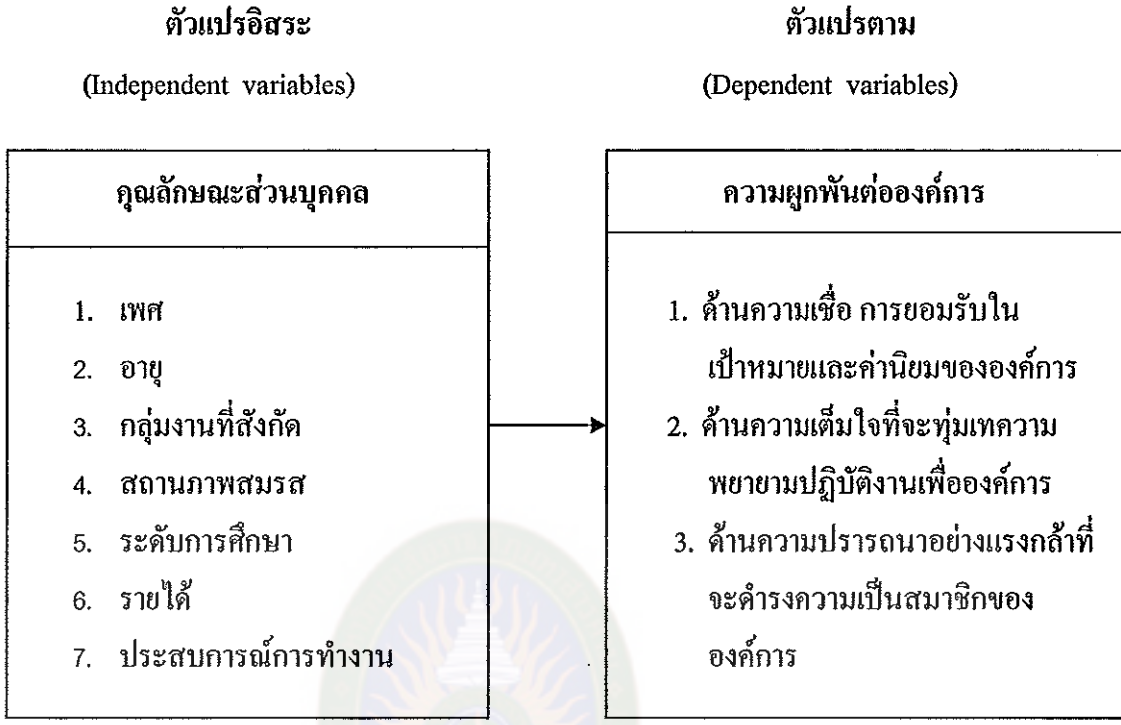
การศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นเรื่องที่สำคัญของทุกองค์การ เพราะเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่าง ความต้องการของบุคคลหรือสมาชิกในองค์การกับเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง ก็จะทุ่มเทความเพียรพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายโดยเร็ว ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกว่าตนเป็นเจ้าขององค์การ และส่วนช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์การ ผู้ศึกษาจึงได้รวบรวมประเด็นต่าง ๆ จากงานวิจัยมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเชื่อ การยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์การ และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การเป็นตัวแปรตาม และรวบรวมคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ กลุ่มงานที่สังกัด สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน เป็นตัวแปรต้น

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันของลูกจ้างชั่วคราวต่อโรงพยาบาลร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยนำแนวคิดด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ กลุ่มงานที่สังกัด สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน จาก พนิดา สุทธิประภา (2549 : 4) ส่วนเรื่องของความผูกพันต่อองค์การ ได้นำแนวคิดมาจาก พอร์เตอร์ และสมิธ (Porter & Smith, 1974 : 603 ; อ้างถึงใน พิชญากุล ศิริปัญญา. 2545 : 54) โดยผู้ศึกษาได้ดัดแปลงแบบสอบถามมาจาก พนิดา สุทธิประภา (2549 : 58–64) จากนั้นผู้ศึกษาได้ทำการสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษาดังแผนภูมิที่ 1

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY